

# VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2015–2018 METŲ STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMO ATASKAITA

2019 m. kovo 1 d.  
Vilnius

## I. STRATEGINIŲ POKYČIŲ ĮGYVENDINIMAS

Valstybine vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategija (toliau – strategija) siekiama tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, didinti rinkos konkurencingumą ir vartotojų galimybes vidaus rinkoje.

2015–2018 m. įgyvendinant strategijoje numatytus uždavinius ir vykdant priemones užsibrėžtiems tikslams pasiekti, dėmesys buvo skiriamas šiems klausimams: rinkos priežiūros ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo, tobulinant vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą, gerinimui; neteisminės (alternatyvios) vartojimo ginčų sprendimo sistemos tobulinimui; vartotojų ir verslininkų švietimui; vartotojų ir verslininkų kompetencijų tobulinimui, Lietuvos vartotojų asociacijų vaidmens, ginant vartotojų interesus, didinimui.

Vykdant vartotojų rinkų stebėseną buvo atliktos vartotojų ir verslininkų nuomonių apklausos<sup>1</sup>, kuriomis buvo siekiama iširti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį ir nustatyti tobulintinas sritis.

Vartotojų nuomonių apklausos parodė, kad bendrasis vartotojų teisių indeksas, atspindintis bendrąją vartotojų teisių padėtį 2015 m. – +13,3; 2016 m. – +19,3; 2017 m. – +10,1; 2018 m. – +13,4. Pastebėtina, kad 2016 m. bendrasis vartotojų teisių indeksas buvo didžiausias per 2015 – 2018 m. laikotarpį.

Informuotumo apie vartotojų teises indeksas 2015 m. – +20,9; 2016 m. – +24,8; 2017 m. – +26 ; 2018 m. – + 21,3. 2015 – 2018 m. laikotarpiu šis rodiklis buvo didžiausias 2017 m.

Vartotojų aktyvumo indeksas (2015 m. – -40,5; 2016 m. – -39,5; 2017 m. – -34,5; 2018 m. – -59,4) ir vartotojų teisių pažeidimų indeksas (2015 m. – +50,0; 2016 m. – +62,9; 2017 m. – +25,2; 2018 m. – +67,5. Vartotojų aktyvumo indekso mažėjimą galėjo lemti vartotojų pažeidimų indekso didėjimas, vartotojų teisės buvo rečiau pažeidžiamos, taigi vartotojai rečiau kreipėsi į pardavėjus ar paslaugų teikėjus bei vartotojus ginančias institucijas.

Vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas 2015 m. – +22,6; 2016 m. – +28,8; 2017 m. – +23,5; 2018 m. – +24,2. 2018 m. šis rodiklis padidėjo lyginant su 2015 m. ir 2017 m., tačiau sumažėjo lyginant su 2016 m.

Atsižvelgiant į 2018 m. vartotojų nuomonių apklausą yra daugiau gyventojų, kurie yra patenkinti savo informuotumu vartotojų teisių apsaugos klausimais – 44 proc, negu tų, kuriems tokios informacijos trūksta – 30 proc. Lyginant 2018 m. apklausų rezultatų duomenis su 2015 m. bei 2016 m. duomenimis, patenkintų savo informuotumu dalis yra panaši (2015 m. – 45 proc., 2016 m. – 46 proc.).

---

<sup>1</sup> Apklausa atlikta UAB „Rinkos tyrimų centras“ ir UAB „Vilmorus“ pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymą.

Vertinant vartotojų apklausos rezultatus, pažymėtina, kad 42 proc. respondentų pasitiki vartotojų teisių apsaugos institucijomis, o 15 proc. nepasitiki. Lyginant su 2016 m. 45 proc. respondentų pasitiki ir 11 proc. nepasitiki. Be to, 2018 m. duomenimis, 42 proc. respondentų, nurodė, kad dabartiniai teisės aktai, institucijų veikla ir panašiai padeda užtikrinti tinkamą vartotojų teisių apsaugą, 17 proc. nurodė, kad galiojančios priemonės neužtikrina tinkamos teisių apsaugos.

Atsižvelgiant į 2018 m. verslininkų nuomonių apklausas, teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą yra daugiau nei pusė – 54 proc, vertinančių neigiamai – 27 proc. Lyginant su ankstesniais metais, padidėjo teigiamai vertinančių verslininkų dalis (2017 m. – 45 proc., 2016 m. – 52 proc., 2015 m. – 52 proc.).

Verslininkų, žinančių kur rasti ir gauti informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais, absoliuti dauguma – 89 proc. nurodė, kad jie žino, kur rasti reikiamą informaciją. (2016 m. – 92 proc.). Teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisinę apsaugą, verslininkai vertino greičiau teigiamai nei neigiamai: nurodė, kad teisės aktai efektyviai gina vartotojus – 48 proc. (neigiamų vertinimų 17 proc.). Palyginus su 2017 m. teigiamai – 38 proc. ir neigiamai – 16 proc.).

2018 m. verslininkų apklausos duomenimis, 46 proc. Lietuvos verslininkai pakankamai yra informuoti apie vartotojų apsaugą. Lyginant su ankstesniais metais rezultatas keitėsi nežymiai. Beveik pusė verslininkų žino apie alternatyvų ginčų sprendimą (49 proc.), 2017 m. – 45 proc., 2016 m. – 42 proc., 2015 m. – 46 proc., nors 2018 m. apklausos duomenimis vartotojų žinančių apie alternatyvų ginčų sprendimą yra tik 20 proc. Manytina, kad respondentai, kurie dalyvavo apklausoje, tiesiog nebuvo susidūrę su tokiomis problemomis.

Pažymėtina, kad įgyvendintoje 2015–2018 m. strategijoje vertinant pasiektus rezultatus pagal apklausų duomenis dėl vartotojų pasitikėjimo vartotojų teisių apsaugos institucijomis didėjimo, dėl vartotojų, kurie jaučiasi tinkamai apsaugoti galiojančiomis priemonėmis, dėl vartotojų ir verslo subjektų informuotumo vartotojų teisių apsaugos klausimais, vartotojų, kuriems buvo lengva ginčus su pardavėjais arba paslaugų teikėjais spręsti naudojantis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo priemonėmis, dėl verslo subjektų, žinančių kur rasti ar gauti informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais, nors rezultatai ir nebuvo pasiekti 100 proc, bet išliko aukšti (70 - 98 proc.) Manytina, kad tam įtakos turėjo vartotojų ir verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais ir konsultacinių priemonių įgyvendinimas.

Atkreiptinas dėmesys, kad pagal Europos Komisijos paskelbto Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso<sup>2</sup> rezultatus, Lietuvoje, palyginus su ankstesniais metais, gerokai daugiau naudotojų apsiperka internetu (49 proc.), bet tai yra mažiau nei Europos Sąjungos vidurkis (68 proc.). Tačiau remiantis paskelbtais duomenimis, Lietuvoje padidėjo internetu prekiaujančių mažųjų ir vidutinių įmonių dalis (21,9 proc.), o tai yra daugiau nei Europos Sąjungos vidurkis (17,2 proc.).

<sup>2</sup> Europos Komisijos paskelbtas 2018 metų skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksas (DESI). Šalies ataskaita. Lietuva. Prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Europos Komisijos paskelbtoje 2018 m. Vartotojų rinkų rezultatų suvestinėje<sup>3</sup>, nurodoma, kad Lietuvoje nuo 2015 m. bendras rinkos veikimo rodiklis pagerėjo 0,6 balo. Lietuva pateko į trejetuką 28 ES šalių, savo rinkos veikimo rodikliu pirmaujančių mobiliųjų telefonų paslaugų, transporto priemonių nuomos paslaugų bei traukinių paslaugų srityse. Geriausiai Lietuvoje vertinamos prekių sritys buvo degalai, akiniai, lęšiai bei pieno produktai. Prasčiausiai Lietuvoje vertintos prekės – naudoti automobiliai, drabužiai, avalynė bei mėsos produktai. Paslaugų srityje Lietuvoje pirmavo asmens priežiūros paslaugos, traukinių paslaugos bei transporto priemonių draudimo paslaugos. Blogiausiai vertintos azartinių lošimų ir loterijų paslaugos, investavimo, privačių asmeninių pensijų bei vertybinių popierių sektorius ir nekilnojamojo turto paslaugos. Pažymėtina, kad visų paslaugų rinkos įvertinimai Lietuvoje viršijo ES vidurkį.

Atsižvelgiant tiek į Europos Sąjungos, tiek ir į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atliktų apklausų rezultatus svarbu ir toliau aktyviai vykdyti Lietuvos vartotojų ir verslininkų švietimą vartotojų teisių apsaugos srityje, plėtoti alternatyvų ginčų sprendimą bei tobulinti tam tikrų vartojimo sričių teisinį reguliavimą siekiant užtikrinti tinkamą pažeistų vartotojų teisių apsaugą.

## II. STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMO REZULTATAI

Lentelėje pateikiami duomenys apie 2015–2018 m. strategijos tikslų ir uždavinių vykdymo rezultatus:

Vertinimo kriterijaus kodas	Programos, tikslų, uždavinių, vertinimo kriterijų pavadinimai ir mato vienetai	Vertinimo kriterijų vertės		
		Planas	Įvykdyta	Įvykdymo procentas
<b><i>1 tikslas. Tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą užtikrinant veiksmingą vartotojų ekonominių interesų apsaugą</i></b>				
<b><i>1 tikslo 1 uždavinys. Gerinti rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą</i></b>				
R-1-1	Vartotojų sąlygų metinio indekso didėjimas (2012 metų indekso reikšmė – 56)	59	56,8 <sup>4</sup>	96 proc.
R-1-2	Vartotojų pasitikėjimo vartotojų teisių apsaugos institucijomis didėjimas, procentais (2014 metais – 46 procentai)	48	42	88 proc.

<sup>3</sup> 2018 metų vartotojų rinkų rezultatų suvestinė. Prieiga per internetą [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/eujus15a-1816-i02 - the\\_consumer\\_markets\\_scoreboard\\_2018 -\\_accessibility\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/eujus15a-1816-i02 - the_consumer_markets_scoreboard_2018 -_accessibility_final.pdf)

<sup>4</sup> 2017 metų vartotojų sąlygų suvestinės duomenimis vartotojų sąlygų metinis indeksas Lietuvoje yra 56,8.

R-1-3	Vartotojų, kurie jaučiasi tinkamai apsaugoti galiojančiomis priemonėmis, dalis, procentais (2012 metais – 47 procentai)	50	42	84 proc.
P-1-1-1	Atliktas tyrimas, siekiant nustatyti vartojimo prekes ir paslaugas siūlančių interneto svetainių, pažeidžiančių vartotojų apsaugos teisės aktų reikalavimus, priežiūros ir prieinamumo vartotojams ribojimo galimybes, pateikti pasiūlymai dėl teisės aktų tobulinimo, vienetais	1	1	100 proc.
P-1-1-2	Parengtas Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pakeitimo įstatymo projektas – numatyta parengti įstatymo įgyvendinamuosius teisės aktus dėl maisto papildų ir energinių gėrimų reklamos, vienetais	1	1	100 proc
P-1-1-3	Surengtų seminarų, konferencijų, praktinių seminarų ir susitikimų ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais skaičius, vienetais	4	122	3050 proc.
P-1-1-4	Tarpinstituciniuose mokymo renginiuose dalyvavusių ir kompetenciją patobulinusių specialistų (produktų rizikos vertinimo klausimais) dalis, procentais	20	40,4	202 proc.
<b><i>1 tikslo 2 uždavinys. Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą</i></b>				

P-1-2-1	Atliktas tyrimas, siekiant susipažinti su užsienio valstybių patirtimi, kaip apsaugoti vartotojų teises skolas išieškant ne teisme, ir pateikti pasiūlymai dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo, vienetais	1	1	100 proc.
P-1-2-2	Persvarstytas Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas ir parengtas jo pakeitimo įstatymo projektas, vienetais	1	1	100 proc.
P-1-2-3	Parengti Lietuvos Respublikos statybos įstatymo ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo projektai – tobulinama statybos defektų (broko) nustatymo ir garantinių prievolių įvykdymo tvarka, vienetais	2	1	50 proc.
P-1-2-4	Atlikta vartotojų teisių apsaugos šilumos ūkio srityje analizė ir prireikus pateikti pasiūlymai dėl Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo ir Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių tobulinimo	2	2	100 proc.
P-1-2-5	Atlikta Europos Sąjungos valstybių narių turimos turizmo paslaugų priežiūros ir stebėsenos praktikos analizė ir pateikti pasiūlymai dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo, vienetais	1	1	100 proc.

P-1-2-6	Atlikta draudikų pateikiamos informacijos palyginamumo vartotojams analizė ir prireikus pateikti pasiūlymai dėl šios srities tobulinimo, vienetais	1	1	100 proc
P-1-2-7	Parengta vartotojų teisių apsaugos padėties Lietuvoje ir vartotojų teisių apsaugos institucijų vykdytos veiklos metinė apžvalga, vienetais	4	4	100 proc
<b>2 tikslas. Plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą</b>				
R-2-1	Pardavėjų, paslaugų teikėjų, kurie informuoti apie alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo įstaigą, dalis, procentais (2014 metais – 41 procentas)	44	49	111 proc
R-2-2	Vartotojų, kurie informuoti apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, dalis, procentais (2013 metais – 34 procentai)	37	20	54 proc.
<b>2 tikslo 1 uždavinys. Tobulinti neteisminę vartotojų ginčų sprendimo sistemą</b>				
P-2-1-1	Vartotojų, kuriems buvo lengva ginčus su pardavėjais arba paslaugų teikėjais spręsti naudojantis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo priemonėmis, dalis, procentais (2014 metais – 33 procentai)	36	25,3 <sup>5</sup>	70 proc.
P-2-1-2	Parengti įstatymų, į kuriuos perkeliama Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatos, projektai, procentais	100	100	100 proc.

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf)

P-2-1-3	Valstybės institucijos, vartotojai ir verslininkai, kurie sprenddami vartotojų ginčus gali naudotis Europos elektronine ginčų sprendimo platforma, įgyvendinant Reglamento dėl vartotojų EGS nuostatas, procentais	100	100	100 proc
<b>3 tikslas. Gerinti vartotojų ir verslininkų švietimą ir didinti vartotojų asociacijų vaidmenį</b>				
R-3-1	Verslo subjektų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą didėjimas, procentais (2013 metais – 45 procentai)	49	46	94 proc.
R-3-2	Vartotojų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą indekso didėjimas (2013 metais – 5,8)	6,2	+21,3	344 proc.
R-3-3	Lietuvos vartotojų pasitikėjimo elektronine prekyba (perkant savo šalyje) didėjimas, procentais (2014 metais – 18 procentų)	21	51	243 proc
R-3-4	Vartotojų, manančių, kad vartotojų organizacijos saugo jų, kaip vartotojų, teises, dalis, procentais (2014 metais – 52 procentai)	55	42	76 proc
<b>3 tikslo 1 uždavinys. Šviesti vartotojus ir verslininkus</b>				
P-3-1-1	Vartotojų, kuriems pakanka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais, dalis, procentais (2013 metais – 39 procentai)	45	44	98 proc
P-3-1-2	Verslo subjektų, žinančių, kur rasti ar gauti informacijos ir patarimų apie savo šalies	84	89	106 proc

	vartotojams skirtus teisės aktus, dalis, procentais (2012 metais – 79 procentai)			
P-3-1-3	Regionuose surengtų seminarų svarbiais vartotojams ir verslininkams klausimais dėl netinkamos kokybės prekių ir kitais vartotojų teisių apsaugos klausimais (naujų teisės aktų taikymo, galimų pažeistų vartotojų teisių apsaugos priemonių ir kitais) skaičius, vienetais	180	369	205 proc.
P-3-1-4	Parengtos rekomendacijos, kaip įgyvendinti ikimokyklinio ugdymo programą, atnaujintą priešmokyklinio ugdymo, pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo bendrąją programą įtraukiant į jas finansinio raštingumo klausimus, vienetais	1	1	100 proc
P-3-1-5	Sukurtų naujų interneto svetainių, kuriose vartotojams ir vartotojų asociacijoms konkrečiai, centruotai ir aiškiai pateikiama informacija apie energetikos sektorių, skaičius, vienetais	1	1	100 proc.
P-3-1-6	Regionuose surengtų seminarų, skirtų įvairių vartotojų grupių energetikos srities kompetencijai tobulinti, skaičius, vienetais	48	124	258 proc.
<b><i>3 tikslo 2 uždavinys. Tobulinti vartotojų ir verslininkų kompetenciją ir didinti pasitikėjimą elektronine erdve</i></b>				
P-3-2-1	Atliktas interneto pasitikėjimo ženklų	1	1	100 proc



	sistemų modelių tyrimas, pateikti pasiūlymai dėl tokio ženklo plėtojimo Lietuvoje, vienetais			
P-3-2-2	Apibendrintų informacinių pranešimų apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, paskelbtų interneto svetainėse, skaičius, vienetais	4	4	100 proc.
P-3-2-3	Apibendrintų informacinių pranešimų apie vartotojų teises įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą, paskelbtų interneto svetainėse, skaičius, vienetais	4	4	100 proc.
P-3-2-4	Vartotojams ir verslo subjektams suteiktų konsultacijų, metodinės pagalbos paslaugų ir (ar) suorganizuotų mokymo renginių elektroninio parašo klausimais skaičius, vienetais	200	610	305proc.
P-3-2-5	Vartotojams ir verslo subjektams suteiktų rekomendacijų, konsultacijų ir (ar) metodinės pagalbos paslaugų kibernetinio saugumo klausimais (skleidžiant informaciją per žiniasklaidos priemones ir interneto svetaines www.cert.lt, www.esaugumas.lt) skaičius, vienetais	400	523	131 proc.
P-3-2-6	Interneto svetainėje www.cert.lt pateiktų rekomendacijų ir elektroninių priemonių, padėjusių Lietuvos interneto vartotojams,	85	80	94 proc.

	efektyvumas, procentais			
<b>3 tikslo 3 uždavinys. Didinti Lietuvos vartotojų asociacijų vaidmenį ginant vartotojų interesus</b>				
P-3-3-1	Patvirtintos valdžios ir nevyriausybinio sektorių bendradarbiavimo šviečiant vartotojus gairės, vienetais	1	Iš dalies įvykdyta	
P-3-3-2	Parengta ir patvirtinta Švietimo vartotojų teisių apsaugos klausimais koncepcija	1	Iš dalies įvykdyta	
P-3-3-3	Pateiktas Lietuvos Respublikos Vyriausybei pasiūlymas dėl vartotojų asociacijų finansavimo tobulinimo, vienetais	1	1	100 proc.

Igyvendinant strategijos 1 tikslo „Tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą užtikrinant veiksmingą vartotojų ekonominių interesų apsaugą“ 1 uždavinį „Gerinti rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą“ 2015 m. birželio 25 d. Lietuvos Respublikos Seimas priėmė Reklamos įstatymo 14 straipsnio pakeitimo įstatymą Nr. XII-1885, kuriuo pavesta Vyriausybės įgaliotai institucijai parengti šio įstatymo 14 straipsnyje nurodytos privalomos informacijos pateikimo reklamoje taisyklės, t. y. vertinimo kriterijuje nurodytą įstatymo įgyvendinamąjį teisės aktą. Igyvendinant minėtą įstatymą buvo parengtos ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2015 m. spalio 28 d. įsakymu Nr. 4-671 patvirtintos Reklamos įstatymo 14 straipsnio 3, 4 ir 7 dalyse nurodytos informacijos pateikimo reklamoje taisyklės, kuriose nustatyti nuorodos, kad maistas yra genetiškai modifikuotas (maisto reklamoje), nuorodos „Maisto papildas“ (maisto papildų reklamoje) ir žodžių „Nevartoti su alkoholiniais gėrimais“ (energinių gėrimų reklamoje) pateikimo reklamoje reikalavimai. Strategijos vertinimo kriterijaus įgyvendinime dalyvaujančios institucijos teikė pastabas ir pasiūlymus minėtiems teisės aktų projektams.

Siekiant įgyvendinti 1 uždavinio „Gerinti rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą“ vertinimo kriterijų „Atliktas tyrimas, siekiant nustatyti vartojimo prekes ir paslaugas siūlančių interneto svetainių, pažeidžiančių vartotojų apsaugos teisės aktų reikalavimus, priežiūros ir prieinamumo vartotojams ribojimo galimybes, pateikti pasiūlymai dėl teisės aktų tobulinimo“ buvo sudaryta Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo grupė, kuri atlikusi tyrimą<sup>6</sup> ir įvertinusi esamą situaciją elektroninės prekybos srityje, pateikė siūlymus valstybės institucijoms aktyviai taikyti įvairias prevencines priemones: ugdyti, informuoti bei konsultuoti vartotojus apie elektroninės prekybos galimas grėsmes bei pavojus. Taip pat tiriant pažeidimus

<sup>6</sup> Tyrimas „Interneto svetainių, pažeidžiančių vartotojų apsaugos teisės aktų reikalavimus, priežiūros ir prieinamumo vartotojams ribojimo galimybės“. Prieiga per internetą <http://www.vvat.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/kiti-tyrimai-ir-apklausa.html>

elektroninėje erdvėje pasiūlė papildyti Bankų įstatymo nuostatas, įtvirtinant nuostatą, įpareigojančią Lietuvos bankus banko paslaptimi laikomą informaciją teikti platesniam ratui subjektų, neapsiribojant ne teismo tvarka nagrinėjamų vartotojų ginčų su ir finansų rinkos dalyviais atvejais. Be kita ko, pasiūlyta papildyti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos įgaliojimus taikyti tam tikras poveikio priemones subjektų, neteikiančių informacijos, atžvilgiu, ne tik atliekant procedūrą pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio nuostatas.

Siekiant užtikrinti veiksmingą rinkos priežiūrą ir tobulinant ją atliekančių specialistų kompetenciją 2015 – 2018 m. buvo surengti 122 seminarai verslininkams ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais (2015 m. – 6 seminarai, 2016 m. – 19 seminarų, 2017 m. – 43 seminarai, 2018 m – 54 seminarai).

Taip pat svarbu pažymėti, kad Tarnybos darbuotojai dalyvavo tarpinstituciniuose mokymuose produktų rizikos vertinimo klausimais (2015 m. – 3,4 proc. institucijų darbuotojų, 2016 m. – 7 proc. darbuotojų, 2017 m. – 12 proc. darbuotojų, 2018 m. – 18 proc. darbuotojų).

Vertinant strategijos 1 tikslo 2 uždavinio „Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą“ siektinus rezultatus, 2016 m. birželio 30 d. Lietuvos Respublikos Seime buvo priimtas Lietuvos Respublikos statybos įstatymo Nr. I-1240 pakeitimo įstatymas Nr. XII-2573. Šiuo teisės akto pakeitimu siekiama tobulinti vartotojų teisių apsaugą statybos srityje, patikslinant nuostatas dėl statinio garantinio termino bei nurodant civilinės atsakomybės draudimo reikalavimus, aiškiai išdėstant privalomojo civilinės atsakomybės draudimo atvejus. Šiame įstatyme naujai išdėstytas dešimto skirsnio „Statinio garantinis terminas“ 41 straipsnis „Statinio garantinis terminas. Statinio projektuotojo, statinio projekto ekspertizės rangovo, rangovo, statytojo (užsakovo), statinio statybos techninio priežiūrėtojo ir nekilnojamojo turto vystytojo prievolės per garantinį terminą“. Tačiau minėtu įstatymo pakeitimu nebuvo išspręsta problema dėl statybos darbų defektų nustatymo, kadangi teisės aktuose nėra reglamentuota, kokia valstybės institucija turi dalyvauti nustatant statybos defektus, atsiradusius garantiniu laikotarpiu, todėl, kilus ginčams, vartotojams ir toliau siūloma kreiptis į jų pačių pasirinktą atestuotą ekspertizės įmonę.

Įgyvendinant strategijos 1 tikslo 2 uždavinio vertinimo kriterijų „Atlikta vartotojų teisių apsaugos šilumos ūkio srityje analizė ir prireikus pateikti pasiūlymai dėl Šilumos ūkio įstatymo ir Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių tobulinimo“ Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, atlikusi vartotojų teisių apsaugos šilumos ūkio srityje analizę, Lietuvos Respublikos energetikos ministerijai pateikė pasiūlymus dėl vartotojų apsaugos teisinio reglamentavimo tobulinimo. 2015 m. lapkričio 26 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo Nr. IX-1565 21 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2092, nustatantis ginčų sprendimo ne teismo tvarką ir skundų nagrinėjimą, kuris įsigaliojo nuo 2016 m. sausio 1 d. Lietuvos Respublikos energetikos ministras 2016 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. 1-87 patvirtino „Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. 1-297 „Dėl šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimą“, nustatant šilumos ir (ar) karšto vandens vartotojų skundų ir ginčų sprendimo tvarką.

Be kita ko, įgyvendinant strategijos 1 tikslo 2 uždavinį bei atlikus galiojančio turizmo rinkos stebėsenos ir priežiūros teisinio reguliavimo analizę, nustatyta, jog esamas teisinis reguliavimas nėra pakankamas, todėl būtina Turizmo įstatymą papildyti naujomis

teisės normomis ir siekiant tobulinti turizmo paslaugų teisinį reguliavimą bei sugriežtinti kelionių organizatorių atsakomybę. Atsižvelgiant į tai, 2015 m. gegužės 19 d. priimtas Turizmo įstatymo pakeitimo įstatymas Nr. XII-1723. Šiuo įstatymu patikslinti turizmo verslo organizavimo principai ir reikalavimai turizmo paslaugų teikimui, aiškiau reglamentuota turistų teisių apsauga bei tiksliau apibrėžta valstybės valdymo institucijų – Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos ir Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos – kompetencija turizmo srityje. Taip pat siekiant sustiprinti kelionių organizatorių veiklos priežiūrą, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 16 d. nutarimu Nr. 1319 patvirtintas Kelionių organizatorių rizikos veiksnių nustatymo ir stebėsenos tvarkos aprašas, bei priimtas Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2015 m. gruodžio 23 d. įsakymas Nr. 4-833 „Dėl Kelionių organizatorių kontrolės (įskaitant finansinės) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Įgyvendinant 1 tikslo 2 uždavinio „Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą“ vertinimo kriterijų „Persvarstytas Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas ir parengtas jo pakeitimo įstatymo projektas“, Lietuvos Respublikos ūkio ministerija, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba dalyvavo Lietuvos Respublikos ūkio ministro sudarytoje darbo grupėje ir teikė siūlymus dėl Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pakeitimo projekto. Pateikti Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pakeitimai 2018 m. lapkričio 15 d. priimti Lietuvos Respublikos Seime. Naujoje įstatymo redakcijoje produktų gamintojams, įgaliotiems atstovams, importuotojams, platintojams ir paslaugų teikėjams nustatoma prievolė sužinojus, kad gaminys ar paslauga yra pavojingi, nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 kalendorines dienas nuo šios aplinkybės sužinojimo dienos, apie tai informuoti vartotojus, vartotojų organizacijas, Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir atitinkamos srities rinkos priežiūros institucijas. Taip pat įstatyme nustatomos aiškios rinkos priežiūros institucijų taikomos rinkos ribojimo priemonės bei aiškiai reglamentuojamos administracinės atsakomybės pagal Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodeksą ir atsakomybės pagal Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymą taikymo taisyklės. Be kita ko, siekiant užtikrinti rinkos priežiūros veiksmingumą ir ekonominių sankcijų prevencinę funkciją, padidinami už Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimus skiriamų baudų dydžiai, o baudų ar įspėjimo skyrimo terminai suvienodinami su Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso 39 straipsnyje nustatytais terminais.

Lietuvos bankas, įgyvendindamas Strategijos 1 tikslo 2 uždavinį, 2016 m. atliko draudikų teikiamos informacijos palyginamumo reglamentavimo bei paslaugų vartotojams analizę ir parengė informaciją apie numatomą draudikų vartotojams teikiamos informacijos palyginamumo reglamentavimo tobulinimą. Lietuvos bankas akcentavo, kad griežtesni reikalavimai draudimo produktų pardavėjams ir platintojams buvo nustatyti 2016 m. sausio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje dėl draudimo produktų platinimo Nr. 2016/97 (toliau – IDD direktyva). Lietuvos bankas pabrėžė, kad IDD direktyva ir reglamentas tiek draudimo tarpininkams, tiek draudimo įmonėms nustatys pareigą išanalizuoti kiekvieno kliento poreikius, pateikti jam objektyvią ir suprantamą informaciją apie draudimo produktą, siūlyti tik tokį produktą, kuris atitinka kliento poreikius, kartu paaiškinant, kaip toks produktas atitinka kliento poreikius, informaciją

apie ketinamą sudaryti draudimo sutartį pateikti standartizuotame pagrindinės informacijos dokumente, kuris turės būti trumpas, aiškus, lengvai suvokiamas ir įskaitomas. Lietuvos banko nuomone, esamas teisinis reglamentavimas užtikrina vartotojams galimybę gauti profesionalų jo individualius interesus atitinkančių draudimo produktų ir draudikų pateikiamos informacijos palyginimą, o patobulintas teisinis reglamentavimas dar labiau sustiprins draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų ir nukentėjusių trečiųjų asmenų teisių ir interesų, susijusių su draudimo sutartimis, apsaugą. Pažymėtina, kad 2018 m. balandžio 19 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo Nr. IX-1737 pakeitimo įstatymas Nr. XIII-1107, kuriuo siekiama pagerinti draudimo paslaugų klientų (draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų, nukentėjusių trečiųjų asmenų) interesų apsaugą.

Įgyvendinant strategijos 1 tikslo 2 uždavinį 2015–2018 metais taip pat buvo parengtos ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje paskelbtos vartotojų teisių padėties Lietuvoje ir vartotojų teisių apsaugos institucijų vykdytos veiklos metinės apžvalgos<sup>7</sup>, kuriose apibendrinta Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Ryšių reguliavimo tarnybos, Lietuvos banko, Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos bei Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2015–2018 metais vykdyta veikla bei atsižvelgiant į apklausų rezultatus įvertinta Lietuvos vartotojų padėtis.

Įgyvendinant 1 tikslo 2 uždavinį „Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą“ Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos užsakymu Lietuvos teisės institutas atliko tyrimą (mokslo studiją) „Vartotojų teisių apsauga išieškant skolas ne teismo tvarka: užsienio valstybių patirtis“<sup>8</sup>. Mokslo studijoje aptarta skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklos samprata ir ją vykdančių subjektų charakteristika, nagrinėta vartotojų teisių apsaugos teisės normų taikymo skolų išieškojimui ne teismo tvarka iš vartotojo problema, aptarti skolų išieškojimo ne teismo tvarka teisinio reguliavimo būdai ir priemonės, įvertintas skolų išieškojimo įmonėms ir jų priežiūrai taikomas teisinis reguliavimas, aptarti skolų išieškojimo dydžių ribojimai kitose valstybėse, skolininko (vartotojo) teisių užtikrinimo būdai, ypač išskiriant skolininko teisės į informaciją užtikrinimą, ir įvertinta, kaip užsienio valstybių patirtis gali būti pasitelkta, tobulinant Lietuvos vartotojų teisių apsaugą, išieškant skolas iš vartotojų ne teismo tvarka.

Įgyvendinant strategijos 2 tikslo „Plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą“ 1 uždavinį „Tobulinti neteisminę vartotojų ginčų sprendimo sistemą“ buvo parengti įstatymų, į kuriuos perkeliama 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyvos 2009/22/EB (toliau – Direktyva dėl vartotojų AGS) nuostatos, projektai. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija parengė Vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymo projektą ir susijusius įstatymų projektus (2015 m. lapkričio 26 d. buvo priimti). Kartu buvo priimti

<sup>7</sup> Vartotojų teisių apsaugos padėties ir vartotojų teisių apsaugos institucijų vykdytos veiklos metinės apžvalgas galima rasti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje [http://vvtat.lt/lt/administracine\\_informacija/veiklos-ataskaitos/vartotoju-teisiu-apsaugos-75wm.html](http://vvtat.lt/lt/administracine_informacija/veiklos-ataskaitos/vartotoju-teisiu-apsaugos-75wm.html)

<sup>8</sup> Tyrimas (mokslo studija) paskelbta Teisingumo ministerijos interneto svetainėje adresu [http://www.tm.lt/tm/Tyrimai\\_ir\\_analizes/](http://www.tm.lt/tm/Tyrimai_ir_analizes/).

įgyvedinamieji teisės aktai: Civilinio proceso kodekso 83 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2084, Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo Nr. X-1702 1 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2085, Elektroninių ryšių įstatymo Nr. IX-2135 34 ir 36 straipsnių pakeitimo įstatymas Nr. XII-2086, Pašto įstatymo Nr. VIII-1141 3, 6, 10 ir 13 straipsnių pakeitimo įstatymas Nr. XII-2087, Banko įstatymo Nr. I-678 47 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2088, Energetikos įstatymo Nr. IX-884 34 straipsnio pakeitimo ir Įstatymo papildymo 31<sup>1</sup> straipsniu įstatymas Nr. XII-2089, Elektros energetikos įstatymo Nr. VIII-1881 78 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2090, Gamtinių dujų įstatymo Nr. VIII-1973 63 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2091, Šilumos ūkio įstatymo Nr. IX-1565 21 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2092, Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo Nr. X-764 37 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2093, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 19 ir 21 straipsnių pakeitimo įstatymo Nr. XII-1714 pripažinimo netekusiu galios įstatymas Nr. XII-2094 ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 10, 12, 19 ir 21 straipsnių pakeitimo įstatymo Nr. XII-1866 2 straipsnio pakeitimo ir 1, 3 ir 4 straipsnių pripažinimo netekusiais galios įstatymas Nr. XII-2095.

2015 m. gruodžio 30 d. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-382 patvirtintos vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės, kuriomis nustatoma vartojimo ginčų, kylančių tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, neteisminio sprendimo procedūros vartojimo ginčus nagrinėjančiose institucijose tvarka.

Taip pat įgyvendinant strategijos 2 tikslo 1 uždavinį „Tobulinti neteisminę vartotojų ginčų sprendimo sistemą“ bei siekiant užtikrinti lengvesnį ir greitesnį ginčų sprendimą, vartotojas, įsigijęs prekes ar paslaugas internetu Lietuvoje ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje, dėl savo galimai pažeistų teisių gynimo turi galimybę kreiptis per Elektroninio ginčų sprendimo platformą (toliau – EGS). 2016 m. vasario 15 d. Lietuvoje pradėjo veikti EGS platforma. Lietuvoje vartotojų ginčus EGS platformoje nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Lietuvos bankas, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė energetikos inspekcija ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija. Svarbu paminėti, kad įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo 14 straipsnio 1 dalies nuostatas, kuriose numatyta, kad Europos Sąjungoje įsisteigę elektroninės prekybos ar paslaugų sutartis sudarantys komercinės veiklos subjektai ir Europos Sąjungoje įsisteigusios elektroninės prekyvietės pateikia savo interneto svetainėse elektroninę nuorodą į EGS platformą, Lietuvos Respublikos Seimas priėmė Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pataisas, kuriomis verslininkai savo internetinėse parduotuvėse įpareigoti pateikti elektroninę nuorodą į EGS platformą, o jei pasiūlymas pateikiamas elektroniniu laišku – pateikti nuorodą tame elektroniniame laiške. 2016 – 2018 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nuolat teikė informaciją vartotojams ir verslininkams apie EGS ir skatino ja aktyviai naudotis.

Įgyvendinant strategijos 3 tikslo „Gerinti vartotojų ir verslininkų švietimą ir didinti vartotojų asociacijų vaidmenį“ 1 uždavinį „Šviesti vartotojus ir verslininkus“ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015 – 2018 m. laikotarpiu Lietuvos regionuose surengė 369 praktinius seminarus-konferencijas probleminiais vartotojams klausimais dėl netinkamos kokybės prekių, dėl vartojimo sutarčių sudarytų ne prekybai

skirtose patalpose bei elektroninės prekybos srityje ir kitais aktualiais klausimais. Minėti švietimo renginiai buvo organizuojami pasitelkiant įvairius socialinius partnerius savivaldybėse, seniūnijose, vietos bendruomenėse, viešosiose bibliotekose, švietimo bei mokymo įstaigose, bendradarbiaujant su verslo ir vartotojų asociacijomis ir kt. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisija 2015 – 2018 m. surengė 56 seminarus Lietuvos regionuose, kuriuose buvo pristatyta Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisijos veikla bei funkcijos vartotojų teisių apsaugos srityje, neteisminis vartojimo ginčų nagrinėjimas Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje bei kiti vartotojams aktualūs energetikos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo klausimai. Atkreiptinas dėmesys, kad 2018 m. energetikos ir geriamojo vandens sektoriuose esminių teisinio reglamentavimo pokyčių nebuvo, todėl Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija nusprendė seminarų nerengti, o finansinius išteklius panaudoti kitose švietimo srityse. Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos įvairiuose Lietuvos miestuose ir miesteliuose organizavo 68 viešąsias konsultacijas, skirtas įvairių ūkio subjektų ir vartotojų grupių kompetencijos tobulinimui energetikos srityje.

Igyvendinant strategijos vertinimo kriterijų „Atliktas interneto pasitikėjimo ženklų sistemų modelių tyrimas, pateikti pasiūlymai dėl tokio ženklo plėtojimo Lietuvoje“ buvo atliktas tyrimas<sup>9</sup>, kuriuo buvo siekiama išsiaiškinti, ar naujo pasitikėjimo ženklo sukūrimas padėtų efektyviai užtikrinti didesnę vartotojų, besinaudojančių elektroninės komercijos paslaugomis, interesų gynimo lygį, skatintų bendradarbiavimu paremtą elektroninės prekybos kultūrą bei didintų vartotojų duomenų apsaugą. Tyrime pažymima, kad elektroninėje prekyboje naudojamas pasitikėjimo ženklas turėtų būti kompleksinis ir apimti ne tik atsiskaitymų užtikrinimą, bet ir asmens duomenų apsaugą, tinklalapių patikimumą/sąžiningumą vartotojų atžvilgiu, visapusišką informacijos apie parduodamas prekes/paslaugas pateikimą, informacijos apie pardavėją nurodymą, elektroninių sąskaitų vagystes, įsilaužimus, virusų ir kitokių intervencijų prevenciją. Siekiant sukurti patikimą ir efektyvų pasitikėjimo ženklą būtinas valstybės institucijų dalyvavimas bei aktyvus tarpusavio bendradarbiavimas pasitikėjimo ženklo administravimo procese. Tyrime nurodoma, kad pasitikėjimo ženklo sukūrimas šiuo metu nepasiektų norimų tikslų, nes vartotojams ir verslininkams vis dar trūksta informacijos apie tokio ženklo naudojimą ir teikiamas galimybes.

Institucijos, atsakingos už vertinimo kriterijų „Apibendrintų informacinių pranešimų apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, paskelbtų interneto svetainėse“ ir „Apibendrintų informacinių pranešimų apie vartotojų teises, įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą, paskelbtų interneto svetainėse“ įgyvendinimą, kiekvienais metais savo interneto tinklalapiuose skelbia apibendrintus informacinius pranešimus apie neteisminį (alternatyvų) vartotojų ginčų sprendimą ir apie vartotojų teises, įsigijus nekokybiškas prekes ar paslaugas.

Igyvendinant strategijos uždavinį „Šviesti vartotojus ir verslininkus“ Lietuvos bankas drauge su kitomis institucijomis (Finansų ministerija, Švietimo, mokslo ir sporto ministerija, Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos ir Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos) parengė ir kartu įgyvendino Visuomenės finansinio švietimo planą. Vienas iš šiame plane

---

<sup>9</sup> Tyrimas „Interneto pasitikėjimo ženklų sistemų modelių tyrimas“. Prieiga per internetą <http://vvtat.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/kiti-tyrimai-ir-apklauso.html>

numatytų prioritetų – padidinti vaikų finansinį ir mokesčių raštingumą, įtraukiant šią temą į formaliojo ugdymo programas ir koordinuojant neformaliojo ugdymo veiklas. Pažymėtina, kad Švietimo, mokslo ir sporto ministerija prisidėjo prie Lietuvos banko organizuojamo projekto „Jauna pinigė“, kurio tikslas perteikti vaikams tikrąją pinigų prasmę ir paskatinti sąmoningą elgesį su pinigais, kūrybinių dirbtuvių ir konkurso veiklų. Projekto veiklose dalyvavo daugiau kaip 500 komandų (po 7-15 narių komandoje) iš visos Lietuvos bendrojo ugdymo mokyklų. Daugiau kaip 300 komandų pateikė savo darbus, 3500–7500 mokinių turėjo galimybę plačiau pasidomėti asmeninių finansų valdymu, ekonomika ir verslumu.

Pažymėtina, kad 2018 m. Švietimo, mokslo ir sporto ministerija parengė programą „Finansinio ir mokesčių raštingumo moduliai. Metodinės rekomendacijos“. Pateikti 5 modulių programų – „Valstybės finansai“, „Asmeniniai finansai“, „Investavimas“, „Taupymas ir skolinimasis“, „Draudimas“ aprašymai.<sup>10</sup>

Nacionalinis egzaminų centras į nacionalinį matematinio ir gamtamokslinio konkurso, į pagrindinio ugdymo pasiekimų patikrinimo ir brandos egzaminus palaipsniui įtraukia užduotis, susijusias su finansiniu raštingumu. Atkreiptinas dėmesys, kad 2018 m. Lietuvos mokinių neformaliojo švietimo centras organizavo ekonomikos ir verslo olimpiadą. Į olimpiadą įtrauktos finansinio švietimo užduotys, apimančios pinigų ir transakcijų bei finansų valdymo ir planavimo temas. Ugdymo plėtotei centras organizavo 2-jų ciklų pedagogų kvalifikacijos tobulinimo mokymus „Finansinis ir mokesčių raštingumas: ką turėtų žinoti pedagogai?“. Mokymai buvo skirti skirtingų dalykų mokytojams. Švietimo, mokslo ir sporto ministerija pabrėžė, kad įgyvendinant Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo plano 2.1.1 darbo trečią veiksmą bus atnaujinamos priešmokyklinio, pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo bendrosios programos, integruojant finansinį raštingumą. Lietuvos Respublikos Vyriausybės Švietimo struktūrinėje reformoje „Švietimas ateičiai“ numatyta, kad 2021 m. III ketvirtyje mokyklose bus diegiamas atnaujintas ugdymo turinys.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija 2015 m. sukūrė ir 2016 m. pristatė vartotojams naują švietimo iniciatyvą – internetinį tinklalapį [www.energetikosabc.lt](http://www.energetikosabc.lt), skirtą kiekvienam energetikos paslaugų vartotojui, kuriame galima rasti pagrindinę, paprastai ir suprantamai pateiktą informaciją apie kiekvieno iš energetikos sektorių – elektros, dujų, šilumos, geriamojo vandens tiekimo – niuansus, kainodaros principus bei patarimus, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje. Internetiniame tinklalapyje nuolat publikuojamos naujienos ir aktualijos, skelbiama informacija apie įvairias kitas energetinio raštingumo didinimo iniciatyvas, renginius, seminarus. Per 2018 m. svetainę aplankė beveik 19 tūkst. lankytojų.

Ryšių reguliavimo tarnyba įgyvendindama strategijos 3 tikslo 2 uždavinį (vertinimo kriterijus P-3-2-4; P-3-2-5; P-3-2-6) elektroninio parašo naudotojams ir suinteresuotiems jo naudojimu asmenims teikė metodinę pagalbą, konsultacijas (elektroniniu paštu, telefonu, susitikimų metu, elektroninio parašo nuotolinės mokymo sistemos [www.elektroninisparasas.lt](http://www.elektroninisparasas.lt) naudotojų grupėje) elektroninio parašo naudojimo klausimais. Suteikta metodinė pagalba (2018 m. – 350 kartus, 2017 m. – 97 kartus, 2016 m. – 107 kartus, 2015 m. – 56 kartus). 2018 m. specializuotu Ryšių reguliavimo tarnybos interneto tinklalapiu [www.elektroninisparasas.lt](http://www.elektroninisparasas.lt) naudojosi 14 tūkst. asmenų. Šiame

<sup>10</sup> „Finansinio ir mokesčių raštingumo moduliai. Metodinės rekomendacijos“. Prieiga per internetą <https://sodas.ugdome.lt/bylos/GENERAL/5cd01f3a-dcbc-4281-8ee1-3eeb40560688.docx>



tinklalapyje pateikiama aktuali informacija apie Lietuvos kvalifikuotus patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjus, jų teikiamas kvalifikuotas patikimumo užtikrinimo paslaugas (įskaitant ir kvalifikuotų elektroninio parašo sertifikatų sudarymo paslaugas), pasirašymą elektroniniu parašu, aktualius teisės aktus, naujienas ir kt. Tinklalapyje galima rasti elektroninio parašo sertifikatų ir laiko žymų tikrinimo įrankį <https://tikrinti.elektroninisparasas.lt> bei elektroninio parašo nuotolinio mokymo sistemą <https://mokykis.elektroninisparasas.lt> (toliau – mokymo sistema), kuri skirta visiems, pradedantiems naudotis ar jau besinaudojantiems elektroniniu parašu, tiek Lietuvos gyventojams, tiek įmonėms. 2018 m. mokymo sistema naudojosi 402 asmenys, o iki metų pabaigos šioje sistemoje buvo užsiregistravę 1896 vartotojai.

Be to, Ryšių reguliavimo tarnybos nacionalinis elektroninių ryšių tinklų ir informacijos saugumo incidentų tyrimo padalinys (CERT-LT) per žiniasklaidos priemones ir interneto tinklalapius [www.rrt.lt](http://www.rrt.lt), [www.cert.lt](http://www.cert.lt), [www.esaugumas.lt](http://www.esaugumas.lt) 2015 - 2018 m. laikotarpiu paskelbė 149 naujienų, pranešimų, straipsnių kuriais vartotojams ir verslo subjektams suteikta rekomendacijų, konsultacijų ir (ar) metodinės pagalbos paslaugų kibernetinio saugumo klausimais. Vartotojui patogiai elektronine forma Ryšių reguliavimo tarnyba teikė rekomendacijas dėl kibernetinio saugumo ir interneto tinklalapyje <https://www.cert.lt/rekomendacijos.html>. Interneto tinklalapyje 2015-2018 m. laikotarpiu buvo paskelbtos 245 rekomendacijos ir 129 kartus (telefonu ir el. paštu) teikta metodinė pagalba interneto naudotojams saugumo internete klausimais.

Pažymėtina, kad nuo 2018 m. Ryšių reguliavimo tarnybos kibernetinių incidentų valdymo padalinio funkcijos perkeltos į Nacionalinį kibernetinio saugumo centrą (NKSC) prie Krašto apsaugos ministerijos.

Igyvendinant 3 tikslo 3 uždavinį „Didinti Lietuvos vartotojų asociacijų vaidmenį ginant vartotojų interesus“ Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. 1R-485 „Dėl darbo grupės sudarymo“ buvo sudaryta darbo grupė pasiūlymams dėl Valdžios ir nevyriausybinio sektorių bendradarbiavimo šviečiant vartotojus gairių ir Švietimo vartotojų teisių apsaugos klausimais koncepcijos parengimo. 2016 m. rugsėjo 29 d. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pateikė minėtų dokumentų projektus Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai. 2017 m. gruodžio 21 d. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-328 buvo sudaryta nauja darbo grupė minėtų dokumentų projektams tobulinti, kuriai buvo pavesta įvertinti dokumentų projektus ir, atsižvelgiant į suinteresuotų institucijų ir vartotojų asociacijų pateiktus pasiūlymus, juos patobulinti 2018 m. sausio 25 d. Lietuvos Respublikos Teisingumo ministerijoje įvyko darbo grupės posėdis, kurio metu buvo aptartos šių dokumentų tobulinimo kryptys bei santykis su numatoma rengti Valstybinė vartotojų teisių apsaugos plėtros programa bei jos įgyvendinimui skirtų priemonių planu. Posėdžio metu nutarta patobulinti minėtus dokumentus, kad juose įtvirtintos nuostatos galėtų tapti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos plėtros programos ir jos įgyvendinimui skirtos priemonių plano dalimi. Atkreiptinas dėmesys, kad šiuo metu vyksta minėtų dokumentų derinimas Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje.

Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. 1R-186 „Dėl darbo grupės sudarymo“ buvo sudaryta darbo grupė pasiūlymams dėl vartotojų asociacijų finansavimo tobulinimo parengti. 2017 m. vasario 1 d. raštu Nr. 4-861 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai pateikė darbo grupės parengtą Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo

„Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“ projektą. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. spalio 25 d. nutarimu Nr.870 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimo Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“ pakeitimo“ patvirtintos naujos Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklės.

Igyvendinant strategiją 2015–2018 m. buvo vykdyta 38 strategijos priemonės, iš jų 10 buvo viršytos, 10 – nepasiekti planuoti rezultatai ir 2 strategijos priemonės buvo įgyvendintos iš dalies.

Atkreiptinas dėmesys, kad vertinimo kriterijus „Parengti Lietuvos Respublikos statybos įstatymo ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo projektai – tobulinama statybos defektų (broko) nustatymo ir garantinių prievolių įvykdymo tvarka, vienetai“ įvykdytas 50 proc., nes ir toliau išliko problema dėl statybos darbų defektų nustatymo, kadangi teisės aktuose nėra reglamentuotas valstybės institucijų dalyvavimas nustatant statybos defektus, atsiradusius garantiniu laikotarpiu, todėl vartotojams siūloma kreiptis į jų pačių pasirinktą atestuotą ekspertizės įmonę.

Igyvendinant strategijos priemones buvo numatyta parengti bei patvirtinti Švietimo vartotojų teisių apsaugos klausimais koncepciją bei patvirtinti valdžios ir nevyriausybinių sektorių bendradarbiavimo šviečiant vartotojus gairės. Šios strategijos įgyvendinime dalyvavo Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija. Planuojama minėtas nuostatas įtraukti į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos plėtros programą. Atsižvelgiant į tai, priemonės buvo įvykdytos iš dalies.

Tai pat pažymėtina, kad vertinimo kriterijaus „Vartotojų sąlygų metinio indekso didėjimas“ rezultatas imamas remiantis paskelbtos 2017 metų vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės duomenimis, kuriame minėto vertinimo kriterijaus reikšmė – 56,8 proc. Atkreiptinas dėmesys, kad Europos Komisija 2018 m. Vartotojų rezultatų sąlygų suvestinės nėra paskelbusi, todėl nėra galimybės įvertinti, ar minėtas strategijos vertinimo kriterijus 2018 metais yra pasiektas.

Atkreiptinas dėmesys, kad pagal vertinimo kriterijų P-3-2-6 „Interneto svetainėje www.cert.lt pateiktų rekomendacijų ir elektroninių priemonių, padėjusių Lietuvos interneto vartotojams, efektyvumas, procentais“ įvykdymas 2018 m. – 94 proc., nes nuo 2018 m. Ryšių reguliavimo tarnybos kibernetinių incidentų valdymo padalinio funkcijos perkeltos į Nacionalinį kibernetinio saugumo centrą (NKSC) prie Krašto apsaugos ministerijos.

### **III SKYRIUS**

#### **STRATEGIJOS ASIGNAVIMŲ PANAUDOJIMAS**

Strategijos įgyvendinimo priemonės buvo finansuojamos Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis iš ministerijoms ir įstaigoms, dalyvaujančioms įgyvendinant strategiją patvirtintų bendrųjų asignavimų ir kitų finansavimo šaltinių.

#### **IV SKYRIUS**

#### **PLANUOJAMI ARTIMIAUSIO LAIKOTARPIO VEIKLOS PRIORITETAI**

Nuo 2019 m. sausio 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 1 punkto redakcija, numatanti, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybė tvirtina Valstybinę vartotojų apsaugos plėtros programą. Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimu Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai buvo pavesta organizuoti Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos projektą. Plėtros programos projektas yra derinimas su vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančiomis institucijomis.

Plėtros programa bus siekiama tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, nustatyti vartotojų švietimo kryptis, plėtoti neteisminį vartotojų ginčų sprendimą, ugdyti atsakingą ir gebantį kritiškai mąstyti vartotoją, skatinti sąžiningą ūkio subjektų veiklą ir produktų saugą bei formuoti tausaus ir atsakingo vartojimo kultūrą.