

# VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2011–2014 M. STRATEGIJOS

## 2011 METŲ VEIKLOS ATASKAITA

2012 m. balandžio d.

Vilnius

### I. STRATEGINIŲ POKYČIŲ ĮGYVENDINIMAS

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 m. strategija (toliau – strategija) siekiama užtikrinti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos sistemos funkcionavimą ir stiprinti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityje.

2011 m., įgyvendinant uždavinius ir vykdant priemones užsibrėžtiems tikslams pasiekti, buvo orientuojamasi į vartotojų teisių apsaugos institucijų gebėjimų atlikti kryptingą ir nuoseklią vartotojų teisių apsaugos stebėseną didinimą, verslo savireguliacijos skatinimą ir efektyvesnės pažeidimų nagrinėjimo tvarkos, ypač reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos srityse, nustatymą. Taip pat buvo siekiama stiprinti vartotojų informuotumą apie alternatyvius ginčų nagrinėjimo būdus ir operatyviai pateikti vartotojams aktualią informaciją apie jų teises ir teisių pažeidimus.

Vertinant 2011 m. įgyvendintas priemones ir padarytą pažangą, pastebėtinose teigiamose tendencijose, susijusiose su vartotojų padėtimi Lietuvoje. Preliminariais Europos Komisijos pateiktais duomenimis, Vartotojų sąlygų metinis indeksas, kuris nustatomas atsižvelgiant į visų svarbiausių vartotojų teisių apsaugos sričių būklę, išaugo 2 punktais ir šiuo metu siekia 51 proc., taip pat padaugėjo vartotojų, pasitikinčių jų teises ginančiomis institucijomis, jų skaičius padidėjo 2 punktais ir šiuo metu siekia 39 proc.

Vis dėlto nerimą kelia vartotojų ir verslininkų gebėjimai ir žinios apie vartotojų teisių apsaugą. Remiantis preliminariais Europos Komisijos pateiktais duomenimis, Lietuvoje tik 62 proc. verslininkų žino, kur ieškoti informacijos ar kreiptis konsultacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais. Taip pat yra sumažėjęs vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo pažeistų teisių, skaičius ir šiuo metu jis siekia tik 56 proc. Tai rodo, kad, nepaisant to, jog informacijos sklaida apie vartotojų teisių apsaugą buvo gana didelė ir viršijo siektinus rodiklius, tačiau vykdomos vartotojų ir verslininkų informavimo apie vartotojų teisių apsaugą priemonės buvo nepakankamai efektyvios ir 2012 m. reikėtų apsvarstyti naujesnius ir didesnę auditoriją pasiekiančius informacijos sklaidos būdus.

Teigiamai vertintini priemonių, kuriomis siekiama skatinti verslininkų savireguliaciją, rezultatai. Per 2011 m. išaugo verslininkų, veikiančių pagal geros verslo praktikos kodeksus, skaičius. Pastebėta, kad diegiami nauji savireguliacijos, kuri gali būti alternatyva valstybiniam reguliavimui, mechanizmai, o verslininkai vis aktyviau palaiko alternatyvius ginčų sprendimo būdus su vartotojais.

Vertinant 2011 m. pasiektus strategijos įgyvendinimo rezultatus, pabrėžtina, kad šiais metais vykdytos priemonės iš esmės buvo pamatinės siekiamiems strategijos pokyčiams įgyvendinti. Dauguma jų buvo analitinio ir teisėkūrinio pobūdžio, todėl jų pridėtinė vertė ir realūs vartotojų rinkų suvestinėse esantys įgyvendinimo rezultatai bus matomi tik strategijos įgyvendinimo laikotarpio pabaigoje, kai remiantis 2011 m. įgyvendintomis priemonėmis bus įgyvendintos ir 2012–2014 m. numatytos priemonės ir surinkta informacija apie dėl šių priemonių įgyvendinimo įvykusius pokyčius vartotojų rinkose Lietuvoje.

## II. STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMO REZULTATAI

Siekiant strategijos tikslų ir įgyvendinant strategijos uždavinius, 2011 m. buvo vykdoma 14 priemonių.

Siekiant strategijos 1 tikslo „Užtikrinti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos sistemos funkcionavimą“ (toliau – 1 tikslas) ir įgyvendinant 1 uždavinį „Sukurti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos stebėsenos sistemą ir geriau vykdyti reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos priežiūrą“, atlikta vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimo galimybių studija, kurioje išanalizuotos planuojamos diegti stebėsenos sistemos projekto įgyvendinimo galimybės. Remiantis šia studija buvo pradėti vykdyti vartotojų teisių apsaugos stebėsenos tobulinimo darbai. Pasirašytos jungtinės veiklos sutartys su institucijomis, kurios kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba dalyvauja atliekant vartotojų teisių apsaugos stebėseną. Šiuo metu bendradarbiaujant su universitetais sprendžiami technologiniai stebėsenos sistemos įgyvendinimo klausimai. Pateikta paraiška dėl stebėsenos sistemos finansavimo iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų.

Vykdam vartotojų rinkų stebėseną buvo atliktos vartotojų ir verslininkų apklausos, kuriomis buvo siekiama iširti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį.

Vartotojų apklausa parodė, kad tarp vartotojų teisių apsaugą vertinusių vartotojų yra kiek daugiau tų, kurie Lietuvos vartotojų teisių apsaugą vertina neigiamai (33 proc.), o ne teigiamai (23 proc.), kiti respondentai teigė, jog neturi pakankamai žinių, kad galėtų įvertinti vartotojų teisių apsaugą. 2011 m. 9 proc. sumažėjo vartotojų, žinančių, kur reiktų kreiptis, jeigu, pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės ar paslaugos, pardavėjas (paslaugų teikėjas) atsisakytų kompensuoti nuostolius. 2011 m. šis rodiklis buvo 56 proc. Padaugėjo respondentų, teigiančių, kad buvo pažeistos jų kaip vartotojų teisės (2011 m. – 32 proc., 2010 m. – 22 proc.). Daug dažniau pažeistomis vartotojų teisėmis skųsdavosi asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą. Analizuojant socialinių ir demografinių grupių ypatumus pagal vartotojų teisių apsaugos rodiklius, pastebėtina, kad silpniausia gyventojų grupė vartotojų teisių apsaugos srityje ta, kuri rečiau perka įvairias prekes ir rečiau naudojami įvairiomis paslaugomis: tai pagyvenę, žemesnio išsilavinimo, gaunantys mažesnes pajamas, neretai kaimo vietovių ir rajonų centrų gyventojai. Jie yra mažiau informuoti apie vartotojų teisių apsaugą, rečiau domisi tokio pobūdžio informacija, rečiau skundžiasi dėl vartotojų teisių pažeidimų, mažiau jų žino, kur reiktų kreiptis esant vartotojų teisių pažeidimams. Apklausos rezultatai parodė, kad vienas svarbiausių aspektų, siekiant pagerinti vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje, – informacijos apie vartotojų teisių apsaugą sklaida, kuriai reikalingos inovatyvios priemonės ir būdai.

Panašios išvados darytinos ir įvertinus verslininkų apklausos rezultatus. Beveik pusė apklaustų verslo atstovų (47 proc.) nurodė, kad verslininkai Lietuvoje yra nepakankamai informuoti apie vartotojų teisių apsaugą, o į klausimą, kas trukdo laikytis teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, verslininkai dažniausiai nurodė informacijos trūkumą. Dauguma verslininkų (55 proc.) nurodė, kad jų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais nėra pakankamas. Naudingiausia informacija apie vartotojų teisių apsaugą, jų teigimu, yra ta, kuri pateikiama šioje srityje dirbančių institucijų interneto svetainėse (taip nurodė 77 proc. apklaustųjų). Įdomu, tai, kad pusė apklaustų verslininkų (51 proc.) nurodė, kad Lietuvoje nepakankamai ginamos vartotojų teisės. Teigiamai situaciją vertino trečdalis (32 proc.). Dauguma verslininkų (64 proc.) teigė, kad vartotojų teisių įgyvendinimas skatina sąžiningą verslininkų konkurenciją. Absoliuti dauguma apklaustų verslo atstovų (95 proc.) nurodė, kad jų įmonei svarbu, kad jų produktų, paslaugų vartotojai žinotų savo teises.

Įgyvendinant kitas šio strategijos uždavinio priemones, buvo parengti Reklamos ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymų pakeitimo projektai, kuriais buvo siekiama nustatyti veiksmingesnes pažeidimo nagrinėjimo procedūras. Dėl ilgų derinimo procedūrų su kitomis institucijomis ir suinteresuotomis šalimis šie įstatymo projektai dar nėra pateikti Lietuvos Respublikos Seimui.

Siekiant strategijos 1 tikslo ir vykdam 2 uždavinio „Didinti vartotojų teisių gynimo veiksmingumą“ priemones buvo organizuojami seminarai, rengiamos konsultacijos verslininkams,

susitikimai su didžiausiais viešojo judriojo ryšio operatoriais, kurių metu buvo teikiama metodinė pagalba verslui, kaip skatinti alternatyvių ginčo mechanizmų kūrimą. Reklamos įstatymo pakeitimo įstatymo projekte numatyta įtvirtinti platesnes reklamos savitvarkos institucijų teises, todėl reklamos savitvarkos institucijos galės aktyviau pritraukti reklamos davėjus dalyvauti savireguliacijos procesuose.

Taip pat buvo parengtas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 49 straipsnio pakeitimo ir Kodekso papildymo 261<sup>1</sup> straipsniu bei XXIV<sup>1</sup> skyriumi įstatymo projektas, kuriuo siekiama sudaryti sąlygas funkcionuoti grupės ieškinio institutui.

Įvertinus riziką ir vartotojų sudaromų sutarčių mastą elektros energijos teikimo srityje, atlikta elektros energijos tiekimo buitiniams vartotojams sutarčių stebėseną (monitoringas) ir šios srities vartojimo sutartys įvertintos nesažiningų sąlygų taikymo požiūriu. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atliko vartotojams pasirašyti pateiktų elektros pirkimo–pardavimo ir prisijungimo prie elektros tinklų sutarčių sąlygų analizę nesažiningų sąlygų taikymo požiūriu ir priėmė nutarimus dėl šių sutarčių kai kurių sąlygų atitikties nesažiningumo kriterijams. Atsižvelgdamas į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimus ūkio subjektas, dėl kurio buvo priimti minėti nutarimai, pakoregavo sutarčių nuostatas.

Įgyvendinant 1 tikslo 3 uždavinio „Didinti vartotojų asociacijų vaidmenį ir tobulinti kompetenciją vartotojų teisių apsaugos srityse“ priemones buvo parengtos ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklės, pagal kurias vartotojų asociacijos turės daugiau galimybių dalyvauti įgyvendinant Europos Sąjungos iš dalies finansuojamus projektus.

Pagal 1 tikslo 4 uždavinio „Skatinti verslininkų savireguliaciją“ priemones buvo parengtos Komercinės veiklos subjektų savireguliacijos gairės, kuriose pateikiamos rekomendacijos verslininkams, kuriantiems elgesio verslo praktikos kodeksus ar steigiantiems alternatyvius ginčų sprendimo mechanizmus. Apie geros elgesio praktikos kodeksus įsidedusius subjektus informacija taip pat skelbiama Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje.

Įgyvendinant 2 tikslo „Tobulinti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse“ (toliau – 2 tikslas) 2 uždavinio „Ugdyti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse“ priemonę „Skleisti visuomenės informavimo priemonėse (reguliariai, periodiškai ar prireikus) informaciją apie reguliuojamų subjektų padarytus pažeidimus“, valstybės institucijos, atsakingos už vartotojų teisių apsaugą, šią informaciją skleidė radijo ir televizijos laidose, regioninėje spaudoje, interneto naujienų portaluose, taip pat reguliariai informaciją teikė savo interneto svetainėse, rengė informacinius seminarus vartotojams.

Įgyvendinant 2 tikslo 3 uždavinio priemonę „Didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus“ susitikimų ir konsultacijų metu verslininkai buvo informuojami apie galimybes sprendžiant ginčus taikyti alternatyvius ginčų nagrinėjimo būdus, steigti nevalstybinius alternatyvius ginčų nagrinėjimo mechanizmus. Vartotojai apie galimybę spręsti ginčus alternatyviomis priemonėmis buvo informuojami ne teismo tvarka vartotojų ginčus sprendžiančių institucijų interneto svetainėse, per žiniasklaidos priemones, tiesioginių konsultacijų metu ir pan. Vis dėlto vertinant atliktų nacionalinių verslininkų ir vartotojų apklausų rezultatus ir atsižvelgiant į preliminarinius Vartotojų rinkų rezultatų suvestinės rezultatus, matoma, kad viena iš didžiausių problemų vartotojų teisių apsaugos srityje yra vartotojų ir verslininkų gebėjimų klausimas. Ši problema aktuali ne tik Lietuvoje, bet ir visoje Europos Sąjungoje. Pastebėtina, kad Europos Komisija šiuo metu taip pat peržiūri priemones, pagal kurias organizuojamas vartotojų švietimas.

Atkreiptinas dėmesys, kad viena iš didžiausių problemų yra vartotojų suinteresuotumas domėtis savo teisėmis. Lietuvoje tik 54 proc. vartotojų domisi ir seka informaciją apie vartotojų teises žiniasklaidoje, tai atitinka Europos Sąjungos vidurkį, kuris yra 55 proc. Manytina, kad toliau vykdant švietimo priemones žiniasklaidos priemonėmis, turėtų būti labiau orientuojamasi į ilgalaikius vartotojų švietimo rezultatus.

## STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMO REZULTATAI

Vertinimo kriterijaus kodas	Programos, tikslų, uždavinių, vertinimo kriterijų pavadinimai ir matavimo vienetai	Vertinimo kriterijų vertės		
		Metinis planas	Įvykdyta	Įvykdymo procentas
	<b>1 tikslas „Užtikrinti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos sistemos funkcionavimą“</b>			
E-01-01	Kasmet padidinti 3 proc. vartotojų sąlygų metinį indeksą	52	51	67
E-01-02	Kasmet padidinti 2 proc. vartotojų pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos institucijomis	39	39	100
E-01-03	2011–2014 m. padidinti priimtų ir veikiančių geros praktikos kodeksų 5 vienetais	2	2	100
	<b>1 tikslo 1 uždavinys „Sukurti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos stebėsenos sistemą ir geriau vykdyti reklamos ir nesažiningos komercinės veiklos priežiūrą“</b>			
R-01-01-01	Atlikti vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimo galimybių studiją	1	1	100
R-01-01-04	Atlikti vartotojų apklausą, siekiant iširti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį	1	1	100
R-01-01-05	Atlikti ūkio subjektų nuomonių apklausą, siekiant iširti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį	1	1	100
R-01-01-08	Parengti Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pakeitimo įstatymo projektą, tobulinantį reklamos naudojimo pažeidimų nagrinėjimo tvarką	1	1	100
R-01-01-09	Pateikti pasiūlymą dėl Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų suderinimo su Nesažiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB nuostatomis	1	1	100
	<b>1 tikslo 2 uždavinys „Didinti vartotojų teisių gynimo veiksmingumą“</b>			
R-01-02-05	Suteikti metodinę pagalbą asocijuotoms verslo struktūroms, taip skatinti jas kurti alternatyvius ginčo nagrinėjimo mechanizmus	6	5	83

R-01-02-07	Parengti projektą teisės akto dėl grupės ieškinio pateikimo vartotojų teisių apsaugos srityje	1	1	100
R-01-02-08	Atlikti aktualiausių vartojimo sričių vartojimo sutarčių stebėseną vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu	1	1	100
	<b>1 tikslas 3 uždavinys „Didinti vartotojų asociacijų vaidmenį ir tobulinti kompetenciją vartotojų teisių apsaugos srityse“</b>			
R-01-03-01	Nustatyti tinkamesnę finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo tvarką, pagal kurią vartotojų asociacijos turės daugiau galimybių dalyvauti įgyvendinant Europos Sąjungos iš dalies finansuojamus projektus, o pasiūlymus skirti finansinę paramą teiktų teisingumo ministro sudaroma komisija	1	1	100
	<b>1 tikslas 4 uždavinys „Skatinti verslininkų savireguliaciją“</b>			
R-01-04-01	Parengti ūkio subjektų savireguliacijos gaires	1	1	100
R-01-04-03	Paskelbti informaciją apie ūkio subjektus, įdiegusius geros verslo praktikos kodeksus	2	2	100
	<b>2 tikslas „Tobulinti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse“</b>			
E-02-01	2011–2014 m. padidinti vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo pažeistų teisių, skaičių iki 70 proc.	66	56	0
E-02-02	Kasmet 5 proc. padidinti verslininkų, išmanančių vartotojų teisių apsaugą	89	62	0
E-02-03	Kasmet 3 proc. padidinti vartotojų, įsigyjančių prekes ir paslaugas elektroninėmis priemonėmis	25	nėra duomenų	nėra duomenų
	<b>2 tikslas 2 uždavinys „Ugdyti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse“</b>			
R-02-02-03	Skleisti visuomenės informavimo priemonėmis (reguliariai, periodiškai ar prireikus) informaciją apie reguliuojamų subjektų padarytus pažeidimus	150	208	139
	<b>2 tikslas 3 uždavinys „Didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus“</b>			

R-02-03-01	Padidinti vartotojų, manančių, kad alternatyvi ginčų sprendimo sistema – geriausias būdas, kaip spręsti ginčus, skaičių 3 proc.	36	41	114
------------	---	----	----	-----

Įgyvendinant strategijos priemones 2011 m. matoma, kad nepasiekti keturių priemonių planuoti rezultatai, dviejų priemonių rezultatai viršyti, apie vienos priemonės pasiektus rezultatus informacijos nėra, nes iki šiol nėra paskelbti Europos Komisijos tyrimo rezultatai, pagal kuriuos nustatomos atitinkamo kriterijaus vertės.

Pažymėtina, kad 1 tikslo rezultato vertinimo kriterijus „Kasmet padidinti 3 proc. vartotojų sąlygų metinį indeksą“ buvo įgyvendintas 67 procentais. Vartotojų sąlygų metinis indeksas šiuo metu siekia 51 proc. vietoj planuoto 52 proc. rezultato. Manytina, kad kriterijus buvo nepasiektas, nes strategijos 2011 m. priemonės buvo pradėtos įgyvendinti tik patvirtinus strategiją, todėl buvo įgyvendinamos 2011 m. antroje pusėje.

1 tikslo 2 uždavinio produkto kriterijus „Suteikti metodinę pagalbą asocijuotoms verslo struktūroms ir taip skatinti jas kurti alternatyvius ginčo nagrinėjimo mechanizmus“ buvo įvykdytas 84 proc. Iš 6 už priemonę atsakingų institucijų tik 5 pateikė informaciją apie suteiktą metodinę pagalbą ir vykdytą veiklą pagal šią priemonę. Taip pat neaišku, ar Valstybinė draudimo priežiūros komisija, kurios funkcijos nuo 2012 m. sausio 1 d. yra perduotos Lietuvos bankui, šią priemonę vykdo.

1 tikslo rezultato kriterijus „2011–2014 m. padidinti vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo pažeistų teisių, skaičių iki 70 proc.“ nebuvo įvykdytas. 2011 m. tokių vartotojų sumažėjo nuo 66 proc. iki 56 proc. Atkreiptinas dėmesys, kad pagal šį kriterijų nėra tiksliai nustatomi kriterijaus galutinio tikslo intervalai, tačiau rezultato sumažėjimas vertintinas neigiamai. Manytina, kad vartotojų informuotumo sumažėjimas sietinas su inovatyvesnių informacijos sklaidos priemonių pasirinkimu ir pačių vartotojų suinteresuotumo domėtis savo teisėmis stoka.

2 tikslo rezultato kriterijus „Kasmet 5 proc. padidinti verslininkų, išmanančių vartotojų teisių apsaugą“ nepasiektas ir, kaip ir vartotojų rodiklis, sumažėjęs nuo 84 proc. 2010 metais iki 62 proc. 2011 metais. Manytina, kad šio rodiklio sumažėjimo priežastys yra tokios pačios kaip ir atitinkamo vartotojų rodiklio sumažėjimo. Pastebėtina, kad strategijoje netiksliai nurodytas pradinis šio kriterijaus rodiklis (29 proc. 2010 m. taisytina į 84 proc.). Dėl įsivėlusios klaidos nurodant pradinį rezultato rodiklį buvo pasirinktas pernelyg ambicingas siekis verslininkų žinių lygį kasmet padidinti 5 proc. Nepaisant įsivėlusio vertinimo netikslumų rodiklio sumažėjimas vertintinas neigiamai. Siektina, kad kitąmet rodiklis atitiktų Europos Sąjungos vidurkį, kuris šiuo metu yra 71 proc. Remiantis preliminariais Vartotojų rinkos suvestinės duomenimis, Lietuvoje šis procentas mažiausias iš visų Europos Sąjungos valstybių narių.

Įgyvendinant strategijos priemones, viršyti 2 tikslo 2 ir 3 uždavinių kriterijai – „Skleisti visuomenės informavimo priemonėmis (reguliariai, periodiškai ar prireikus) informaciją apie reguliuojamų subjektų padarytus pažeidimus“ viršytas 39 proc., kriterijus „Padidinti vartotojų, manančių, kad alternatyvi ginčų sprendimo sistema – geriausias būdas, kaip spręsti ginčus, skaičių 3 proc.“ viršytas 14 proc. Nepriklausomai nuo to, kad viršyti planuojami produktų kriterijai, vykdytos priemonės nepasiekė rezultato, todėl 2012–2014 m. vykdant atitinkamas priemones reiki pasirinkti efektyvesnius priemonių įgyvendinimo būdus.

### III. STRATEGIJOS ASIGNAVIMŲ PANAUDOJIMAS

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

#### IV. PLANUOJAMI ARTIMIAUSIO LAIKOTARPIO VEIKLOS PRIORITETAJ

Įgyvendinant strategiją 2012 m. bus vykdomos dvidešimt keturios priemonės. Šios priemonės buvo orientuotos į vartotojų teisių apsaugos stebėsenos efektyvumo didinimą, toliau bus tęsiami 2011 m. pradėti įgyvendinti naujos stebėsenos sistemos darbai. Bus įgyvendintas priemonių paketas, kuriuo bus efektyviau organizuojamas vartotojų skundų nagrinėjimas ne teismo tvarka. Parengti įstatymų pakeitimai, kuriais remiantis asmenys, gaunantys valstybės apmokamas sveikatos priežiūros, švietimo ir socialinėms paslaugas, galės panaudoti Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytus vartotojų teisių apsaugos mechanizmus. Taip pat planuojama, kad padaugės institucijų, turinčių teisę ginti viešąjį vartotojų interesą. Tokiu būdu šios institucijos, nustačiusios galimas grėsmes, galės tiesiogiai kreiptis į teismą dėl viešojo intereso gynimo.

Taip pat numatyta suteikti daugiau teisių Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai ginant vartotojų ekonominius interesus, kai dėl viešojo administravimo subjektų sprendimų užkertamas kelias įsigyti tam tikrą produktą už prieinamą kainą arba apskritai panaikinama galimybė jį įsigyti. 2012 m. numatomas parengti įstatymo projektas, kuriame bus įtvirtinta papildoma Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos funkcija – ginti vartotojų ekonominius interesus, įskaitant vartotojų interesų apsaugą nuo viešojo administravimo subjektų priimtų administracinių aktų ar jų veiksmų (neveikimo).

2012 m. taip pat bus peržiūrėtos priemonės dėl vartotojų ir verslininkų gebėjimo didinimo ir nuspręsta, kaip šias priemones įgyvendinti, kad būtų pasiekiami strategijoje užsibrėžti tikslai. Ugdyti savo teises išmanantį vartotoją planuojama integruojant atitinkamus vartotojų švietimo klausimus į ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo, bendrojo lavinimo bendrąsias programas ir mokomuosius dalykus.

---