

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2011-2014 METŲ STRATEGIJOS 2012 METŲ ĮGYVENDINIMO ATASKAITA

2013 m. kovo d.

Vilnius

I. STRATEGINIŲ POKYČIŲ ĮGYVENDINIMAS

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategija (toliau – strategija) siekiama užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugos sistemos veiklą ir stiprinti vartotojų gebėjimus, taip didinti rinkos konkurencingumą ir vartotojų galimybes konkurencinėje rinkoje.

2012 m. įgyvendinant strategijos uždavinius ir vykdamas joje numatytas priemones nustatytiems tikslams pasiekti, buvo orientuojamasi į vartotojų teisių apsaugos sisteminį sureguliovimą, proporcingos pusiausvyros tarp vartotojų teisių užtikrinimo ir verslo subjektų administracinės naštos mažinimo siekimą, skatinant alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų Lietuvoje tobulinimą ir verslo savireguliaciją. Taip pat buvo siekiama didinti vartotojų informuotumą elektroninės prekybos srityje. Be to, buvo priimti pirmieji sprendimai dėl ekonominio ir finansinio švietimo įtraukimo į priešmokyklinio ugdymo programas.

Vertinant 2012 m. įgyvendintas strategijos priemones, pastebėtinos pozityvios vartotojų padėties Lietuvoje pokyčių tendencijos. Remiantis 2012 m. gegužės mėnesį Europos Komisijos paskelbtais septintosios Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės duomenimis¹ (toliau – Europos Komisijos paskelbti duomenys), vartotojų sąlygų metinis indeksas, kuris nustatomas apklausų metodu vertinant visų svarbiausių vartotojų teisių apsaugos sričių būklę, Lietuvoje padidėjo vienu punktu, lyginant su ankstesniais metais, ir siekė 52 procentus. Vartotojų, pasitikinčių jų teises ginančiomis institucijomis, skaičius liko nepakitęs ir siekė 39 procentus. Tik 16 procentų vartotojų patyrė problemų perkant paslaugas ar prekes, o tai 5 procentiniais punktais geresnis rodiklis nei buvo ankstesniais metais, ir jis atitinka Europos Sąjungos rodiklio vidurkį.

Pastebėtina, kad, remiantis Europos Komisijos paskelbtais duomenimis, kai kurie rodikliai dėl Lietuvos vartotojų gebėjimų ir žinių dėl vartotojų teisių viršija Europos Sąjungos vidurkį, pavyzdžiui, Lietuvoje 75 procentai vartotojų (Europos Sąjungos vidurkis – 70 procentų) žino savo teisę dėl sutarties, sudarytos nuotoliniu būdu, atsisakymo (ir tokios teisės įgyvendinimo terminą). Kita vertus, vertėtų atkreipti didesnę dėmesį į vartotojų informuotumą dėl garantijos pagal įstatymą termino, nusipirkus nekokybišką prekę, – tik 35 procentai Lietuvos vartotojų žino, koks yra terminas teisei prašyti pataisyti ar pakeisti netinkamos kokybės prekę tinkama, tai yra 16 procentinių punktų žemiau Europos Sąjungos vidurkio, siekiančio 51 procentą. Be to, nepakito padėtis ir toliau nerimą kelia verslininkų žinios apie vartotojų teisių apsaugą. 62 procentai verslininkų žino, kur ieškoti informacijos ar kur kreiptis konsultacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais, tačiau tik 5 procentai verslininkų žino, koks yra terminas, per kurį vartotojo turi teisę atsisakyti sutarties, sudarytos nuotoliniu būdu. Tai rodo, kad yra spragų dėl vartotojų ir verslininkų švietimo tam tikrais klausimais.

Pažymėtina, kad teigiamų rezultatų atnešė verslo subjektų savireguliacijos mechanizmo, dėl kurio bent iš dalies sumažėja administracinė našta valstybei, skatinimas – daugėja vartotojų, manančių, kad yra lengva išspręsti ginčus su verslo subjektais, taikant alternatyvius vartotojų ginčų

¹ Pažymėtina, kad pagal strategijos 20 punktą strategijos rezultatai turi būti vertinami pagal *inter alia* Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės rodiklius, kuriuos kasmet skelbia Europos Komisija. 2013 m. Europos Komisija Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės dar nėra paskelbusi, todėl ataskaitoje yra naudojami 2012 m. paskelbti rodikliai. Europos Komisijos 2012 m. gegužės mėnesio septintoji Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė (toliau – Septintoji vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė) prieinama šiuo interneto adresu:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/7th_edition_scoreboard_en.pdf.

sprendimo mechanizmus (šis rodiklis padidėjo nuo 33 iki 41 procento), ir pasitikinčių verslo subjektams (šis rodiklis padidėjo nuo 45 iki 58 procentų).

II. STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMO REZULTATAI

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“, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba savo veikloje pagal kompetenciją įgyvendino Europos Komisijos 2010 m. gegužės 12 d. rekomendaciją Nr. SEC (2010) 572 „Dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos taikymo“. Kitos valstybės institucijos, gaunančios vartotojų skundus, pradėjo minėtos rekomendacijos įgyvendinimą (pavyzdžiui, Lietuvos metrologijos inspekcija) arba nusprendė, atsižvelgusios į savo kompetencijos ir funkcijų specifiką, šios rekomendacijos neįgyvendinti (pavyzdžiui, Konkurencijos taryba). 2012 m. birželio 11 d. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kartu su Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų generaliniu direktoratu surengė praktinę konferenciją, skirtą Europos Komisijos 2010 m. gegužės 12 d. rekomendacijos Nr. SEC (2010) 572 „Dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos taikymo“ įgyvendinimo Lietuvoje klausimams aptarti ir supažindinti kompetentingas valstybės institucijas, vartotojų ir verslo asociacijas su minėtos rekomendacijos nuostatomis, Europos vartotojų skundų registravimo sistema (ECCRS) ir jos techninėmis galimybėmis.

Vykdamas vartotojų rinkų stebėseną, buvo atliktos vartotojų ir verslininkų apklausos², kuriomis buvo siekiama ištirti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį.

Vartotojų apklausa parodė, kad padaugėjo vartotojų, teigiamai vertinančių Lietuvos vartotojų teisių apsaugą, – 30 procentų (2011 m. – 23 procentai). Neigiamai Lietuvos vartotojų teisių apsaugą vertina 21 procentas vartotojų (2011 m. – 33 procentai). 55 procentai vartotojų žino, kur reiktų kreiptis, jeigu, pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės ar paslaugos, pardavėjas (paslaugų teikėjas) atsisakytų kompensuoti nuostolius (2011 m. šis rodiklis buvo 56 procentų). Sumažėjo respondentų, teigiančių, kad buvo pažeistos jų kaip vartotojų teisės (2012 m. – 29 procentai, 2011 m. – 32 procentai). Analizuojant socialinių ir demografinių grupių ypatumus pagal vartotojų teisių apsaugos rodiklius, pastebėtina, kad 2012 metais, taip pat kaip ir ankstesniais metais, labiausiai pažeidžiama gyventojų grupė vartotojų teisių apsaugos srityje yra 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. Apklausų rezultatai parodė, kad gerėja vartotojų informuotumas apie vartotojų teises: dabar teigiamai vertinančių savo informuotumą vartotojų dalis siekia 40 procentų (2011 m. – 38 procentai), nepatenkintų savo informuotumu – 40 procentų (2011 m. – 42 procentai).

Įvertinus verslininkų apklausos rezultatus matyti, kad padėtis nuo praėjusių metų taip pat pagerėjo. Padaugėjo verslininkų, manančių, kad jie Lietuvoje yra pakankamai informuoti apie vartotojų teisių apsaugą – 50 procentų (2011 m. – 37 procentai). Arti pusės verslininkų nurodė, kad verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais yra pakankamas – 47 procentai (2011 m. – 28 procentai). Vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių aktų vertinimas daugeliu atvejų pagerėjo: sutinka, kad aktai yra išsamūs – 36 procentai (buvo 27 procentai), pagrįsti – 35 procentai (buvo 30 procentų), suprantami – 38 procentai (buvo 30 procentų), efektyvūs – 31 procentas (buvo

² Apklausa, pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymą 2012 m. atliktos Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro „Vilmorus“, prieinamos šiuo interneto adresu: <http://www.vvtat.lt/index.php?3082679942>.

29 procentai). Taip pat sumažėjo manančių, kad teisės aktai yra per griežti gamintojo ar paslaugų teikėjo atžvilgiu, – 18 procentų, 2011 m. buvo 24 procentai. Kita vertus, vis dar kritiškai vertinamas verslo subjektų ir valstybės institucijų bendradarbiavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais – tik 27 procentai mano, kad šis bendradarbiavimas yra pakankamas, (2011 m. – 23 procentai), manančių, kad bendradarbiavimas nepakankamas – 52 procentai (2011 m. – 57 procentai). Lyginant su 2011 m. duomenimis (14 procentų), padaugėjo verslininkų žinančių apie sąžiningos verslo praktikos kodeksus (19 procentų). Pusė verslininkų mano, kad toks kodeksas prisideda prie vartotojų teisių apsaugos sistemos tobulinimo. 69 procentai verslininkų yra girdėję apie alternatyvų ginčų sprendimą (buvo 56 procentai). Pagrindinis motyvas, kas paskatintų įmonę dalyvauti alternatyvaus ginčo sprendimo procese, – išsaugota reputacija (56 procentai respondentų).

Igyvendinant kitas šio strategijos uždavinio priemones, buvo parengtas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 1, 8, 10, 12, 17, 22, 30, 32 straipsnių pakeitimo ir papildymo įstatymo projektas, kuriuo buvo siekiama nustatyti vartotojų teisių apsaugą nuo viešojo administravimo subjektų sprendimų ir priimamų teisės aktų, išplėsti vartotojo sąvoką, pavyzdžiui, įtvirtinti vartotojų teisių apsaugos mechanizmų taikymą, jeigu sveikatos priežiūros ar švietimo paslaugas teikia valstybinės įstaigos, bei įgalinti kitas institucijas pareikšti teismui ieškinį iš jų veiklos srities kyšančiam pažeistam vartotojų viešajam interesui ginti. Pažymėtina, kad kompetentingos institucijos nepritarė šių pasiūlymų esmei: vartotojų teisių apsaugos mechanizmų taikymui valstybinėms sveikatos priežiūros įstaigoms nepritarta, nes sveikatos priežiūros paslaugos apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto; vartotojų teisių apsaugos nuo viešojo administravimo subjektų sprendimų mechanizmui nepritarta, nes Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kuri turėtų atlikti kitų viešojo administravimo subjektų administracinių aktų vertinimą, neturi ir negali turėti ekspertinių gebėjimų visose viešojo administravimo srityse; nepritarta įgaliojimų pareikšti teismui ieškinį vartotojų viešajam interesui ginti suteikimui kitoms institucijoms, nes jos neturi tam reikalingų išteklių, taip pat dėl galimo funkcijų dubliavimo.

Buvo parengtas ir priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. spalio 16 d. nutarimas Nr. 1276 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. vasario 26 d. nutarimo Nr. 276 „Dėl sprendimų projektų poveikio vertinimo metodikos patvirtinimo ir įgyvendinimo“ pakeitimo“. Šiuo nutarimu buvo nustatyta, kad vertinant teisės aktų projektus turi būti ištiriama, ar numatomas teisinis reguliavimas nepagrįstai neriboja ūkio subjektų patekimo į rinką, ar nėra priemonių, nepagrįstai ribojančių prekių ar paslaugų pasiūlos didinimą.

Igyvendinant strategijos 1 tikslo 2 uždavinio „Didinti vartotojų teisių gynimo veiksmingumą“ siektinų rezultatų, buvo išnagrinėta 14 užsienio šalių vartotojų teisių gynimo statybos srityje praktika ir teisės aktų nuostatos, reglamentuojančios šiuos klausimus. Pažymėtina, kad pagal Lietuvos Respublikos statybos įstatymo nuo 2012 m. rugsėjo 1 d. galiojančią redakciją yra įvestas naujas privalomasis draudimas – papildomai įtvirtintas statinio statybos techninio prižiūrėtojo civilinės atsakomybės privalomas draudimas (žr. Statybos įstatymo vienuoliktą skirsnį).

Pagal 2012 m. rugpjūčio 13 d. pasirašytą sutartį tarp advokatų profesinės bendrijos „Baltic Legal Solutions Lietuva“, Ministro Pirmininko tarnybos ir Teisingumo ministerijos, buvo atliktas tyrimas „Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų (AGS) taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje“, kuriuo išnagrinėta alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo sistema Lietuvoje ir pateikti pasiūlymai dėl jos tobulinimo. Toliau dėl vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarkos tobulinimo bus sprendžiama atsižvelgiant į būsimą Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir direktyva 2009/22/EB, ir būsimą Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą dėl internetinio ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies bus keičiamas reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir direktyva 2009/22/EB.

Igyvendinant priemonę „Suteikti metodinę pagalbą asocijuotoms verslo struktūroms, taip skatinti jas kurti alternatyvius ginčo nagrinėjimo mechanizmus“, buvo surengtas Lietuvos banko, Lietuvoje veikiančių bankų, vartotojų asociacijų ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovų susitikimas, kurio metu buvo sprendžiama, kokiu būdu gerinti vartotojų ir bankų

bendravimą, ypač tais atvejais, kai nuomonės išsiskiria. 2012 m. liepos 30 d. Lietuvos banko valdybos pirmininko įsakymu buvo sudaryta Vartotojų ir bankų taryba, kuriai keliamas tikslas nustatyti aktualiausias bei skubiausiai sprendinias praktines vartotojų ir bankų klientų problemas bei siūlyti jų sprendimo būdus, tobulinant finansinių paslaugų sektoriaus reguliavimą, vartotojų ir bankų ginčų sprendimą, įtvirtinant aukštais etikos standartais pagrįstą verslo praktiką.

Įvertinus riziką ir vartotojų sudaromų sutarčių mastą skaitmeninės kabelinės televizijos srityje, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atliko skaitmeninės kabelinės televizijos vartojimo sutarčių standartinių sąlygų stebėseną (monitoringą) ir šios srities vartojimo sutartis įvertintos nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nustačiusi nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas, pateikė pasiūlymus pardavėjams, paslaugų teikėjams pakeisti, panaikinti arba netaikyti nesąžiningomis pripažintų vartojimo sutarčių sąlygų. Pardavėjai; paslaugų teikėjai atsižvelgė į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimus dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų.

Taip pat 2012 m. buvo parengtas Civilinio kodekso pakeitimo ir papildymo įstatymo projektas, kuriuo *inter alia* siekiama užtikrinti vartotojų teisių, įsigijus netinkamos kokybės prekes, ir verslo subjektų teisių bei interesų pusiausvyrą, vartojimo sutarčių teisinio reguliavimo nuoseklumą, sistemingumą ir aiškumą. Numatoma šį įstatymo projektą pateikti svarstyti Seimui 2013 m. I pusmetį.

Įgyvendinant strategijos 1 tikslo 3 uždavinio „Didinti vartotojų asociacijų vaidmenį ir tobulinti kompetenciją vartotojų teisių apsaugos srityse“ siektinus rezultatus, 2012 m. Lietuvos finansinių paslaugų vartotojų asociacijos direktorė buvo paskirta į Europos Komisijos naujai sudarytą Mokėjimų sistemos rinkų ekspertų grupę. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje organizuota diskusija vartotojų asociacijoms aktualiais klausimais, įskaitant projektų pagal finansinės paramos sutartis vykdymą.

Pagal strategijos 1 tikslo 4 uždavinio „Skatinti verslininkų savireguliaciją“ siektinus rezultatus, 2012 metais verslininkams (susitikimų, konferencijų metu, žodžiu) bei verslo asociacijoms (išsiunčiant pasiūlymą raštu) buvo siūloma rengti elgesio kodeksus bei vadovautis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje nurodytomis savireguliacijos gairėmis, taip pat siūlyta kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą dėl metodinės pagalbos. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje paskelbti šie elgesio (geros praktikos) kodeksai: Lietuvos tiesioginės prekybos asociacijos Elgesio su vartotojais kodeksas, Tiesioginės prekybos bendrovių elgesio su tiesioginiais pardavėjais ir tiesioginių pardavėjų tarpusavio elgesio ir tiesioginės prekybos bendrovių tarpusavio elgesio kodeksas ir Draudimo brokerių profesinės etikos kodeksas.

Siekiant kitų šio uždavinio numatytų rezultatų, buvo surengtas tarpinstitucinis susitikimas, kuriamė buvo nagrinėjami verslo savireguliacijos klausimai, verslo ir valstybės institucijų pasiūlymai dėl priemonių šiuo klausimu. Susitikimo metu pabrėžtas švietimo ir patikimumo didinimo verslo savireguliacijos atžvilgiu poreikis.

Įgyvendinant strategijos 2 tikslo „Tobulinti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse“ (toliau – 2 tikslas) 1 uždavinio „Didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie elektroninę komerciją“ numatytus rezultatus, parengta Elektroninės prekybos atmintinė vartotojams, sudarantiems sutartis elektroniniu būdu, ir paskelbta Informacinės visuomenės plėtros komiteto, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapiuose, socialinio tinklo facebook.com paskyroje bei pateikta Lietuvos elektroninės prekybos asociacijai. Parengta atmintinė „Kas žinotina vartotojui perkant dovanų (nuolaidų) kuponus internete“, kuri paskelbta Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje.

Užtikrinant strategijos 2 tikslo 2 uždavinio „Ugdyti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse“ siektinus rezultatus, 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. Parengtas ikimokyklinio amžiaus vaikų pasiekimų aprašo projektas, kuriame finansinis raštingumas integruotas į ugdymo turinį (galutinis aprašo variantas bus parengtas 2014 m.). Taip pat parengtas atnaujintas Priešmokyklinio ugdymo bendrosios programos projektas, kuriame finansinis raštingumas integruotas į ugdymo turinį (galutinis programos variantas bus parengtas 2014 m.).

Vertinant strategijos 2 tikslo 3 uždavinio „Didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus“ siektinų rezultatų įgyvendinimą, pastebėtina, kad, remiantis Europos Komisijos paskelbtais duomenimis, 41 procentas vartotojų mano, kad yra lengva išspręsti ginčus su verslo subjektais, taikant alternatyvius vartotojų ginčų sprendimo mechanizmus, o tai yra 8 procentiniais punktais daugiau nei buvo ankstesniais metais. Remiantis atliktų verslininkų apklausų duomenimis, kaip minėta, 69 procentai verslininkų yra girdėję apie alternatyvų ginčų sprendimą (buvo 56 procentai), tačiau nėra duomenų, kiek verslininkų išmano apie alternatyvias ginčų sprendimo sistemas.

Atsižvelgiant į Europos Komisijos paskelbtus duomenis, akivaizdu, kad Lietuvoje yra nemažas vartotojų ir verslininkų įgūdžių vartotojų teisių apsaugos srityje trūkumas.

Šioje lentelėje pateikiami duomenys apie strategijos 1 ir 2 tikslų uždavinių vykdymo rezultatus:

Vertinimo kriterijaus kodas	Programos, tikslų, uždavinių, vertinimo kriterijų pavadinimai ir matavimo vienetai	Vertinimo kriterijų vertės		
		Metinis planas	Įvykdyta	Įvykdymo procentas
	1 tikslas – „Užtikrinti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos sistemos funkcionavimą“			
E-01-01	Kasmet padidinti 3 procentais vartotojų sąlygų metinį indeksą <i>(Vertinama pagal Septintąją vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę)</i>	54	52	33
E-01-02	Kasmet padidinti 2 procentais vartotojų pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos institucijomis <i>(Vertinama pagal Septintąją vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę)</i>	41	39	0
E-01-03	2011-2014 m. padidinti priimtų ir veikiančių geros praktikos kodeksų – 5 vienetais	2	3	150
	2 tikslas – „Tobulinti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse“			
E-02-01	2011-2014 m. padidinti vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo pažeistų teisių, skaičių iki 70 procentų <i>(Vertinama pagal 2012 m. „Vilmorus“ atliktą apklausą „Vartotojų teisės“)</i>	67	55 ³	0
E-02-02	Kasmet 5 procentais padidinti verslininkų, išmanančių vartotojų teisių	67	62	0

³ Duomenys pateikti, remiantis 2012 m. „Vilmorus“ atlikta reprezentatyvia Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės“, p. 15. Pasiekiama: <http://www.vvstat.lt/index.php?3082679942>.

	apsaugą (Vertinama pagal Septintąją vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę.)			
E-02-03	Kasmet 3 procentais padidinti vartotojų, įsigyjančių prekes ir paslaugas elektroninėmis priemonėmis (Vertinama pagal Septintąją vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę)	19	16	0

Vertinant strategijos 1 tikslo siekiamus rezultatus, matyti, kad du iš trijų rezultatai nėra pasiekti, vienas rezultatas viršija numatytą metinį planą. Rezultatų vertinimo kriterijus „Kasmet padidinti 3 procentais vartotojų sąlygų metinį indeksą“ įvykdytas tik 33 procentais, o kitas kriterijus – „Kasmet padidinti 2 procentais vartotojų pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos institucijomis“ – visiškai neįgyvendintas. Manytina, kad abu šie kriterijai buvo nepasiekti dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, atsakingos už vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklos koordinavimą, kryptingos veiklos ir strateginio pobūdžio priemonių trūkumo, kuris gali būti susijęs su šios tarnybos turimais ribotais ištekliais.

Vertinant strategijos 2 tikslo siekiamus rezultatus, matyti, kad iš esmės neįvykdytas strategijos siekiamas rezultatas kasmet 5 procentais pagerinti verslininkų įgūdžius vartotojų teisių apsaugos srityje, taip pat nepadidėjo vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo pažeistų teisių, skaičius. Pagrindinėmis neįvykdymo priežastimis laikytinas netinkamas ar nepakankamas vartotojų ir verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais, taip pat kryptingai orientuotų informacinių ir konsultacinių priemonių trūkumas. Pagal Europos Komisijos paskelbtus duomenis, Lietuvoje vartotojų, įsigyjančių prekes ir paslaugas elektroninėmis priemonėmis, skaičius siekia 16 procentų. Šis rodiklis parodo, kad nebuvo įgyvendintas numatytas metinis planas – nepasiekta, kad vartotojų, įsigyjančių prekes ir paslaugas elektroninėmis priemonėmis, padaugėtų iki 19 procentų. Priežastys dėl nepadidėjusio vartotojų, įsigyjančių prekes ir paslaugas elektroninėmis priemonėmis, skaičiaus yra įvairios. Pagrindinės priežastys, dėl kurių vartotojai atsisako pirkti elektroninėmis priemonėmis, yra vartotojų subjektyvi preferencija „tradicinių“, ne elektroninių parduotuvių atžvilgiu, nepakankamas pasitikėjimas elektronine prekyba ir efektyvaus ginčų sprendimo mechanizmo, nusipirkus prekę ar paslaugą elektroninėmis priemonėmis, trūkumas.⁴

Vertinant strategijos 1 ir 2 tikslų įvykdytus rezultatus, pastebėtina ir tai, kad nurodyti rodikliai nevisiškai atspindi 2012 m. faktinę situaciją, nes, kaip ir buvo minėta, 2012 m. vertinamieji rodikliai dar nėra pateikti ir ataskaitoje remiamasi tik 2012 m. gegužės mėnesį paskelbtais duomenimis.

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 PRIORITETAU

⁴ Priežastys nurodytos, atsižvelgiant į bendrą Europos Sąjungos vartotojų (ne Lietuvos vartotojų) pateiktą nuomonę, remiantis *Septintąja vartotojų sąlygų rezultatų suvestine*, p. 21.

2013 m. įgyvendinant strategiją, joje numatytos priemonės bus orientuotos į vartotojų teisių apsaugos stebėsenos efektyvumo didinimą, alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų Lietuvoje skatinimą, toliau bus tęsiami 2012 m. pradėti įgyvendinti uždaviniai ir jų siektini rezultatai. Pabrėžtina, kad veiklos prioritetai ir numatytų darbų apimtis gali keistis, atsižvelgiant į Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Taryboje metu kilusius neplanuotus ir neatidėliotinus darbus.

2013 m. bus toliau tęsiamos pastangos tobulinti vartotojų ginčų sprendimo ne teismo tvarka sistemos efektyvumą ir praktinį veikimą, skatinti verslo asocijuotų struktūrų ir vartotojų asociacijų atstovų dalyvavimą alternatyvių ginčų sprendimo mechanizmuose. Remiantis Nacionalinės teismų administracijos pateiktais duomenimis ir kita prieinama medžiaga, numatoma vertinti ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo teismuose efektyvumą ir, nustačius poreikį, svarstyti galimus pasiūlymus dėl tokių ginčų nagrinėjimo tobulinimo.

2013 m. toliau bus didinamas vartotojų ir verslininkų informuotumas apie elektroninę prekybą, parengiant informacijos teikimo vartotojams gaires ūkio subjektams, prekiaujantiems internetu. Planuojama pateikti teisės aktų projektus, nustatant naujas problemines vartotojų teisių apsaugos sritis – vartotojų teisių apsaugos priemonių programų prioritetines kryptis, pagal kurias vartotojų asociacijos teiks paraiškas finansavimui gauti.