

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2011–2014 METŲ STRATEGIJOS 2013 METŲ ĮGYVENDINIMO ATASKAITA

2014 m. kovo d.
Vilnius

I. STRATEGINIŲ POKYČIŲ ĮGYVENDINIMAS

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

2013 m. įgyvendinant strategijoje numatytus uždavinius ir vykdant priemones užsibrėžtiems tikslams pasiekti, dėmesys buvo skiriamas šiems klausimams: vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo būdų tobulinimas, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo teismuose efektyvumo gerinimas, metodinės pagalbos asocijuotoms verslo struktūroms teikimas, verslo savireguliacija ir kiti. Taip pat buvo siekiama didinti vartotojų informuotumą apie ūkio subjektų pažeidimus bei jų prevenciją. Toliau buvo vykdomi darbai diegiant Vartotojų teisių informacinę sistemą ir tęsiamos iniciatyvos integruoti ekonominį ir finansinį švietimą į priešmokyklinio ugdymo ir bendrojo lavinimo programas.

Vertinant 2013 m. įgyvendintas strategijos priemones, pastebėta teigiamų tendencijų, susijusių su vartotojų padėtimi Lietuvoje. Remiantis 9-osios Vartotojų sąlygų suvestinės¹ duomenimis, vartotojų sąlygų metinis indeksas, kuris nustatomas vertinant visų svarbiausių vartotojų teisių apsaugos sričių būklę, palyginti su ankstesniais metais, Lietuvoje padidėjo keturiais procentiniais punktais ir siekė 56 procentus. Taip pat žymiai, net 8 procentiniais punktais, padaugėjo vartotojų, manančių, kad egzistuojančiomis priemonėmis jų teisės yra tinkamai ginamos; jų skaičius siekė 47 procentus. Ši reikšmė yra didžiausia per 2008–2012 m. laikotarpį. Vartotojų, pasitikinčių jų teises ginančiomis institucijomis, skaičius liko nepakitęs – 39 procentai, taip pat nepakito ir vartotojų pasitikėjimo verslo subjektais skaičius, jis siekė 58 procentus iš esmės yra lygus Europos Sąjungos vidurkiui.

Pastebėtina, kad remiantis Europos Komisijos paskelbtais duomenimis, kai kurie Lietuvos vartotojų gebėjimų ir žinių, susijusių su vartotojų teisėmis, rodikliai visos Europos Sąjungos kontekste yra aukšti. Pavyzdžiui, Lietuvoje 70 procentų (Europos Sąjungos vidurkis – 69 procentai) vartotojų žino savo teises, susijusias su sutarties, sudarytos nuotoliniu būdu, atsisakymu (ir tokių teisių įgyvendinimo terminą), 27 procentai (Europos Sąjungos vidurkis – 22 procentai) vartotojų yra girdėję apie Europos vartotojų centrus. Palyginti su praėjusiais metais, pagerėjo ir kai kurie kiti rodikliai, pavyzdžiui, vartotojų, žinančių apie garantijos terminą tais atvejais, kai įsigyjama nekokybiška prekė, skaičius žymiai išaugo ir 2012 m. pasiekė 43 procentus (2011 m. buvo 35 procentai), nors dar nepasiekė Europos Sąjungos vidurkio (56 procentai).

Įvertinus verslininkų gebėjimus ir žinias, susijusias su vartotojų teisėmis, nustatyta, kad 79 procentai verslininkų žino, kur ieškoti ar gauti informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais (Europos Sąjungos vidurkis – 85 procentai), tačiau tik 12 procentų verslininkų žino, per kokį teisės aktais nustatytą terminą netinkamos kokybės produktas turi būti pataisytas (Europos Sąjungos vidurkis – 29 procentai).

Pateikti rodikliai, be kita ko, padeda identifikuoti sritis, kuriose vartotojų teisių apsauga (įskaitant švietimą) yra tobulintina.

II. STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMO REZULTATAI

¹ 2014 m. Europos komisija Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės už 2013 metus dar nėra paskelbusi, todėl ataskaitoje yra naudojami 2013 m. 9-ojoje Vartotojų sąlygų suvestinėje paskelbti rodikliai už 2012 metus. 9-oji Vartotojų sąlygų suvestinė prieinama šiuo interneto adresu:
http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/9th_edition_scoreboard_en.pdf.

Siekdama strategijos 1 tikslo „Užtikrinti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos sistemos funkcionavimą“ ir įgyvendindama 1 uždavinį „Sukurti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos stebėsenos sistemą ir geriau vykdyti reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos priežiūrą“, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, tęsdama projekto „Vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimas“ vykdymą, atliko užsienio šalių gerosios praktikos taikant vieno langelio principą vartotojų teisių apsaugos srityje analizę, parengė šio principo įgyvendinimo koncepciją, išanalizavo elektroninių paslaugų aplinkos poreikius vartotojų teisių apsaugos kontekste. Atliktais veiksmais siekiama sukurti vartotojų teisių apsaugos informacinę sistemą, kurios pagrindinis tikslas – užtikrinti vartotojų, vartotojų teisių apsaugą užtikrinančių institucijų ir verslo subjektų bendradarbiavimą elektroninėje erdvėje.

Vykdamas vartotojų rinkų stebėseną buvo atliktos vartotojų ir verslininkų nuomonių apklausa², kuriomis buvo siekiama ištirti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį.

Vartotojų apklausa parodė, kad bendrasis vartotojų teisių indeksas, atspindintis bendrąją vartotojų teisių padėtį, 2013 m. pagerėjo 2,6 punktais (2012 m. – 1,4 punktais) ir yra didžiausias per 2010–2013 m. laikotarpį. Šio indekso dalių (vartotojų teisių pažeidimų indekso, informuotumo apie vartotojų teises indekso, vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indekso) reikšmės taip pat padidėjo.

Padaugėjo vartotojų, teigiamai vertinančių vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje, – 31 procentas (2012 m. – 30 procentas). Pastebėtina, jog šis rodiklis nuo 2010 m. tolydžiai kyla. Neigiamai Lietuvos vartotojų teisių apsaugą vertina 19 procentų (2012 m. – 21 procentas) respondentų. Įvertinus pokyčius matyti, kad vartotojų, neigiamai vertinančių vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje, kasmet mažėja.

Apťariant vartotojų informuotumą, pažymėtina, kad 39 procentai (2012 m. – 40 procentų) respondentų nurodė, jog jiems užtenka informacijos apie vartotojų teisių apsaugą. Palyginti su 2012 m. apklausos rezultatais, 2013 m. vartotojų, patenkintų informuotumu, dalis beveik nepasikeitė, kita vertus, sumažėjo informuotumu nepatenkintų vartotojų skaičius (nuo 40 procentų iki 34 procentų). Taip pat padaugėjo gyventojų, žinančių, jog dėl nusipirktos nekokybiškos prekės pirmiausia būtina kreiptis į pardavėją, jų skaičius siekia 86 procentus (2012 m. – 84 procentai).

Apklausų duomenys taip pat parodė, jog sumažėjo respondentų, teigiančių, kad buvo pažeistos jų, kaip vartotojų, teisės: 2013 m. – 25 procentai, 2012 m. – 29 procentai. Atlikus socialinių ir demografinių grupių ypatumų pagal vartotojų teisių apsaugos rodiklių vertinimą, pastebėta, kad jaunesni didžiųjų miestų gyventojai (iki 29 m. ir 30–39 m.), turintys aukštąjį išsilavinimą, gaunantys aukštesnes pajamas, yra geriau informuoti apie vartotojų teisių apsaugą, žino, kur kreiptis esant pažeidimų, ir dažniau kreipiasi, geriau vertina vartotojų teisių apsaugą nei kitos amžiaus ir socialinės grupės.

Vertinant verslininkų apklausos rezultatus, pažymėtina, kad daugėja verslininkų, teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą (2012 m. – 40 procentų; 2013 m. – 43 procentai), o Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra žinoma absoliučiai verslininkų daugumai – 98 procentai respondentų (2012 m. – 97 procentai). Vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų vertinimas taip pat pagerėjo: 44 procentai (2012 m. – 26 procentai) verslininkų nurodė, kad teisės aktai apsaugo gamintojus ir paslaugų teikėjus nuo nepagrįstų vartotojų pretenzijų, o 40 procentų respondentų nurodė, kad teisės aktai efektyviai gina vartotojus (2012 m. – 31 procentas), 42 procentai – kad teisės aktai pagrįsti (2012 m. – 35 procentai). Nežymiai padidėjo (nuo 18 iki 22 procentų) verslininkų, teigiančių, kad teisės aktai per griežti gamintojo ar paslaugų teikėjo atžvilgiu, tačiau vertinant bendrą kitimo tendenciją, pažymėtina, kad 2013 m. rezultatai geresni nei 2011 m.

Vertindami informuotumą, 45 procentai respondentų nurodė, kad Lietuvos verslininkai yra pakankamai informuoti apie vartotojų teisių apsaugą. Palyginti su praėjusių metų duomenimis, šis skaičius šiek tiek sumažėjo (2012 m. – 50 procentų), tačiau pastebėtina, kad bendra informuotumo tendencija nuo 2011 m. gerėja.

Taip pat kasmet daugėja verslininkų, manančių, kad verslo subjektų ir valstybės institucijų bendradarbiavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais yra pakankamas, jų skaičius 2013 m. jau siekė 34 procentus (2012 m. – 27 procentai).

Paradoksalu, bet 2013 m. verslininkų, nurodžiusių, jog yra pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksus, sumažėjo iki 12 procentų (2012 m. – 19 procentų) ir iki 45 procentų padaugėjo nežinančių

² Apklausos, pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymą 2013 m. atliktos Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro „Vilmorus“, prieinamos šiuo adresu: <http://www.vvtat.lt/index.php?811957843>.

apie tokius kodeksus (2012 m. – 32 procentai). Vis dėlto padaugėjo verslininkų, teigiamai vertinančių tokių kodeksų naudą, – 52 procentai respondentų (2012 m. buvo 50 procentų).

Igyvendinant kitas strategijos 1 uždavinio priemones, buvo parengtas, suderintas su suinteresuotomis institucijomis ir pateiktas Lietuvos Respublikos Vyriausybei Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 1, 2, 5, 6, 7, 13, 15, 16, 18, 20, 22, 23 straipsnių pakeitimo ir papildymo įstatymo projektas (Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 1, 2, 5, 6, 7, 13, 15, 16, 18, 20, 22, 23 straipsnių pakeitimo ir papildymo įstatymas įsigaliojo 2013 m. gruodžio 14 d.). Šiuo įstatymu kai kurios Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatos buvo suderintos su 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičiančios Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004, nuostatomis, sudarytos sąlygos veiksmingesnėms šio įstatymo pažeidimų nagrinėjimo procedūroms ir adekvačiam šio įstatymo pažeidimų vertinimui.

Vertinant strategijos 1 tikslo 2 uždavinio „Didinti vartotojų teisių gynimo veiksmingumą“ siektinus rezultatus, atkreiptinas dėmesys, jog 2012 m. planuota priemonė dėl vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarkos tobulinimo bus sprendžiama į nacionalinę teisę perkeliant Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyvą 2013/11/ES dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir direktyva 2009/22/EB, ir Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. reglamentą (ES) Nr. 524/2013 dėl internetinio ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies bus keičiamas reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir direktyva 2009/22/EB. Teisingumo ministerija, siekdama tinkamai pasirengti įgyvendinti minėtus Europos Sąjungos teisės aktus ir tobulinti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarką, 2013 m. balandžio 3 d. organizavo konferenciją-diskusiją „Neteisminio vartotojų ginčų sprendimo tobulinimas: vartotojų ir verslo savireguliacijos iššūkiai ir galimybės“. Vienas pagrindinių šio renginio tikslų – pasidalinti valstybės institucijų, nagrinėjančių vartotojų ginčus ne teismo tvarka, taip pat formuojančių valstybės politiką atskirose vartotojams aktualiausiose srityse, vartotojų asociacijų ir verslo organizacijų atstovų nuomonėmis dėl neteisminio vartotojų ginčų sprendimo tobulinimo galimybių Lietuvoje, įskaitant nevalstybinių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų skatinimą.

Igyvendinant priemonę „Suteikti metodinę pagalbą asocijuotoms verslo struktūroms, taip skatinti jas kurti alternatyvius ginčo nagrinėjimo mechanizmus“ buvo pasirašytas bendradarbiavimo susitarimas tarp Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Maisto papildų gamintojų asociacijos, kuriuo asociacija įsipareigojo skatinti savo narius taikyti socialiai atsakingo verslo praktiką, savireguliacijos principus, o Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – teikti pagalbą alternatyvių ginčų metodų diegimo klausimais.

Valstybinė kainų energetikos ir kontrolės komisija, atsižvelgdama į Europos Komisijos inicijuotą energijos vartotojų bendrosios informacijos klausimų sąrašą, parengė klausimų ir atsakymų sąrašą, kuriame energijos vartotojams pateikta praktinė informacija apie energijos vartojimo sąlygas, energetinių paslaugų kokybės reikalavimus, atsiskaitymo už suteiktas paslaugas tvarką, vartotojų teises ir pareigas. Ūkio subjektai ir asocijuotos verslo struktūros, veikiančios energetikos srityje, informuotos apie pareigą tokią vartotojams aktualią informaciją skelbti savo interneto svetainėse, informuoti vartotojus elektroninių ryšių priemonėmis, o kai tokios galimybės nėra – išsiųsti parengtus atsakymus vartotojams individualiai. Siekiant supažindinti su alternatyviu ginčų sprendimu parengta metodinė medžiaga (parengtas ir išleistas lankstinukas, medžiaga taip pat prieinama Valstybinė kainų energetikos ir kontrolės komisijos interneto tinklalapyje³) apie taikomus alternatyvius ginčų sprendimo būdus, procedūras ir taikymo ypatybes, norint nebrangiai, greitai ir efektyviai spręsti ginčus ne teisme tvarka.

Ryšių reguliavimo tarnyba teikė metodinę pagalbą elektroninių ryšių paslaugų teikėjams dėl elektroninių ryšių paslaugų vartotojų teisių ir teisėtų interesų užtikrinimo. Organizuoti susitikimai su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais ir vartotojų teises ginančiomis organizacijomis. Šių susitikimų metu aptartos praktinės problemos, kylančios nagrinėjant vartotojų prašymus ir sprendžiant galutinių paslaugų gavėjų ginčus su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais. Pristatyta ginčų statistika, aptartos pagrindinės ginčų priežastys, akcentuoti teisės aktų reikalavimai. 2013 m. Ryšių reguliavimo tarnyba

³ <http://www.regula.lt/Puslapiai/bendra/vartotojams/alternatyvus-gincu-sprendimas.aspx>.

taip pat teikė metodinę pagalbą (dėl universaliosios pašto paslaugos teikimo, viešo pašto paslaugos tarifų skelbimo, pašto tinklo naudojimo, pareigos derėtis ir kt.) ir pašto paslaugų teikėjams.

Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų asociacija įsteigė Kredito arbitražą, sprendžiantį vartotojų skundus dėl susitarime „Dėl teisinės pagalbos vartotojams teikimo ir ginčų ne teisme sprendimo“ dalyvaujančių smulkiųjų vartojimo kreditų davėjų teikiamų paslaugų ne teisme tvarka ir padedančių smulkiųjų vartojimo kreditų bendrovių klientams ginti savo teises.

Valstybinė energetikos inspekcija, nagrinėjant vartotojų skundus ir ginčus, pradėjo taikyti žodines skundų ir ginčų nagrinėjimo procedūras, kurios leidžia vartotojų problemas išspręsti operatyviau, taupant laiko ir žmogiškuosius išteklius.

Igyvendindama strategijos priemonę „Atlikti ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo teismuose efektyvumo tyrimą ir pateikti pasiūlymus dėl tokių ginčų nagrinėjimo tobulinimo“ Teisingumo ministerija kreipėsi į Nacionalinę teismų administraciją, prašydama pateikti aktualią informaciją dėl teismų praktikos nagrinėjant vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus dėl nedidelių sumų priteisimo ir teismų nuomonę, kuri padėtų įvertinti šios procedūros veiksmingumą ir padėtų parengti pasiūlymus dėl tokių ginčų nagrinėjimo teismuose tobulinimo. Lietuvos teismų informacinės sistemos LITEKO duomenimis, 2011 m. pirmosios instancijos teismuose buvo išnagrinėtos 258 civilinės bylos, kuriose buvo pritaikytos Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – CPK) XXIV skyriaus „Ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo ypatumai“ nuostatos. 2012 m. buvo išnagrinėtos 439 tokio pobūdžio civilinės bylos. Manytina, kad tokį CPK XXIV skyriaus nustatyta tvarka išnagrinėtų bylų skaičiaus didėjimą, be kita ko, lėmė 2011 m. priimti CPK pakeitimai, kuriais maksimali šia supaprastinta proceso tvarka nagrinėtinų ginčų suma buvo padidinta nuo 1000 Lt iki 5000 Lt. Pastebėtina, kad šia tvarka dažniausiai buvo nagrinėjami iš vartojimo santykių kilę ginčai, tačiau jie buvo pradedami ne vartotojo, o pardavėjo, paslaugų teikėjo iniciatyva. Taip pat Teisingumo ministerija 2013 m. rugsėjo 12–13 d. organizavo konferenciją „Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra – ar civilinės teisės aktai atitinka ES piliečių interesus“. Konferencijos metu buvo nagrinėjama Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra, įtvirtinta Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr. 861/2007, aptarti šios procedūros esminiai bruožai, privalumai ir trūkumai. Su Europos Sąjungos valstybių narių teisininkais praktikais pasidalinta praktine šios procedūros taikymo patirtimi, diskutuota apie Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros tobulinimo galimybes ir kryptis, siekiant, kad ši procedūra kuo geriau atitiktų Europos Sąjungos piliečių interesus.

Įvertinus surinktą medžiagą ir teismų pasiūlymą svarstyti galimybę labiau suderinti ginčų dėl nedidelių sumų procesą (pavyzdžiui, padidinus nustatytą maksimalią tokio ginčo sumą) su Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra, įtvirtinta Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr. 861/2007, toliau dėl ginčų dėl nedidelių sumų nagrinėjimo tobulinimo bus sprendžiama atsižvelgiant į Europos Komisijos pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo iš dalies keičiamas 2007 m. liepos 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 861/2007, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą, ir 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1896/2006, nustatantis Europos mokėjimo įsakymo procedūrą.

Įvertinusi riziką ir vartotojų sudaromų sutarčių mastą internetinės prekybos srityje, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atliko internetinės prekybos vartojimo sutarčių standartinių sąlygų stebėseną (monitoringą) ir šios srities sutartis įvertino nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Nustačiusi, kad kai kurios vartojimo sutarčių sąlygos yra nesąžiningos, pateikė pasiūlymus pardavėjams, paslaugų teikėjams pakeisti, panaikinti arba netaikyti nesąžiningomis pripažintų vartojimo sutarčių sąlygų. Visi pardavėjai, paslaugų teikėjai atsižvelgė į pateiktus siūlymus ir sutiko pakeisti, panaikinti arba netaikyti su nurodytų nuostatų su vartotojais sudaromose sutartyse.

Igyvendinant strategijos 1 tikslo 3 uždavinio „Didinti vartotojų asociacijų vaidmenį ir tobulinti kompetenciją vartotojų teisių apsaugos srityse“ siektinus rezultatus, 2013 m. į Europos vartotojų konsultacinę grupę trejų metų kadencijai nariu paskirtas Lietuvos bankų klientų asociacijos atstovas, o pakaitiniu nariu – Nacionalinės finansinių paslaugų vartotojų asociacijos atstovas. Be to, 2013 m. pirmą kartą didžiausios skėtinės Europos vartotojų organizacijų federacijos (pranc. *Bureau Européen des Unions de Consommateurs* – BEUC) nariu tapo Lietuvos vartotojų atstovas – Lietuvos vartotojų asociacijų aljansas.

Valstybinė kainų energetikos ir kontrolės komisija, dalyvaudama Europos energetikos reguliuotojų tarybos (angl. *Council of European Energy Regulators* – CEER) veikloje, teikė šios tarybos Vartotojų klausimų darbo grupės atstovams informaciją apie šiuos klausimus: Lietuvoje kuruojančias institucijas, vartotojų asociacijas, organizacijas, kurioms būtų aktualu tiesiogiai gauti papildomą informaciją apie Europos Sąjungos lygiu vykstančius energetikos srities vartotojų klausimų renginius, vykstančias viešąsias konsultacijas dėl teisės aktų projektų, vartotojų organizacijų bendrųjų nuomonių.

Igyvendinant strategijos 1 tikslo 4 uždavinį „Skatinti verslininkų savireguliaciją“ toliau buvo teikiamos konsultacijos dėl gerosios verslo praktikos kodeksų diegimo, jų tobulinimo. Surinkta informacija apie ūkio subjektus, įdiegusius gerosios verslo praktikos kodeksus, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje paskelbtos atnaujintos galiojančių kodeksų redakcijos, taip pat įdėta susisteminta informacija apie už elgesio kodeksus atsakingus subjektus ir jų vykdytą veiklą. 2011–2013 m. yra įdiegti trys gerosios verslo praktikos kodeksai. 2013 m. negauta duomenų dėl priimtų naujų gerosios verslo praktikos kodeksų.

Igyvendinant strategijos 2 tikslo „Tobulinti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse“ 1 uždavinį „Didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie elektroninę komerciją“ Informacinės visuomenės plėtros komitetas parengė, suderino su Susisiekimo ministerija, Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybine duomenų apsaugos inspekcija ir patvirtino prekiaujantiems internetu ūkio subjektams skirtas Informacijos teikimo vartotojams gaires. Informacija skelbiama Informacinės visuomenės plėtros komiteto, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Lietuvos Respublikos Seimo interneto svetainėse.

Igyvendinant strategijos 2 tikslo 2 uždavinio „Ugdyti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse“ siektinus rezultatus, Teisingumo ministerija parengė ir pateikė derinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimo Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“ pakeitimo“ projektą. Šiuo projektu siekiama nustatyti 2014–2017 m. prioritetines kryptis (problemines vartotojų teisių apsaugos sritis), pagal kurias bus remiamos vartotojų teisių apsaugos priemonių programos.

2013 m. apsvarstyta klausimas dėl vartotojų teisių apsaugos statybos ir remonto paslaugų sektoriuje. Lietuvos Respublikos Seimas įvertino pasiūlymą dėl valstybės institucijų funkcijų reglamentavimo, sprendžiant vartotojų ir juridinių asmenų ginčus dėl statinių ir statybos darbų kokybės, ir nutarė, kad nėra tikslinga nustatyti, kuri valstybės institucija teiktų išvadas dėl statybos darbų, statinio rekonstravimo, statinio remonto kokybės garantinio laikotarpio metu kilus ginčams tarp vartotojų ir verslininkų.

Igyvendinant priemonę „Itraukti ekonominio ir finansinio švietimo klausimus į ikimokyklinio ugdymo programas, priešmokyklinio ugdymo bendrąsias programas, bendrojo lavinimo mokyklų bendrąsias programas ir mokomuosius dalykus“, vidurinio ugdymo bendrosiose programose, ekonomikos ir verslumo, technologijų kursuose toliau buvo plėtojama finansinio švietimo tematika, taip pat temos, turinčios padėti mokiniui orientuotis rinkoje kaip vartotojui. Parengtas naujas Ikimokyklinio amžiaus vaikų pasiekimų aprašas, kuriame finansinis raštingumas integruotas į ugdymo turinį (aprašas yra rekomendacinio pobūdžio ir 2014 m. bus paskelbtas savivaldybėms), taip pat atnaujinta Priešmokyklinio ugdymo bendroji programa, kurioje finansinis raštingumas integruotas į ugdymo turinį (programa bus tvirtinama 2014 m.).

2013 m. vasario mėnesį Lietuvos banko valdyba patvirtino Finansinio švietimo koncepciją, kurios pagrindinis tikslas – gerinti šalies gyventojų finansinį raštingumą, siekiant, kad gyventojai priimtų racionalius finansinius sprendimus ir atsakingai valdytų asmeninius finansus. Lietuvos bankas ir Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija 2013 m. balandžio mėn. pasirašė bendradarbiavimo dėl finansinio ir ekonominio mokinių švietimo susitarimą. Lietuvos bankas 2013 m. spalio mėnesį kreipėsi į Lietuvos Respublikos Vyriausybę su prašymu inicijuoti nacionalinės finansinio švietimo strategijos parengimą. Lietuvos bankas dalyvaus 2015 m. vykstančiame Finansinio raštingumo tyrime, kurio metu penkiolikmečiai moksleiviai bus vertinami pagal asmeninių finansų žinias ir gebėjimus jas pritaikyti sprendžiant finansinius klausimus. 2013 m. sudaryta sutartis su Nacionaliniu egzaminų centru dėl šio tyrimo atlikimo ir koordinavimo. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atsižvelgdama į Lietuvos banko iniciatyvą viešinti Finansinio švietimo koordinavimo komiteto veiklą, prisijungė prie finansinio švietimo bendradarbiavimo tinklo, kurio nariai informuojami apie Finansinio švietimo koordinavimo komiteto veiklą ir teikia pasiūlymus dėl finansinio švietimo veiklos vykdymo.

Remiantis iš Europos Komisijos gauta informacija, Švietimo ir mokslo ministerijai pateiktas informacinis pranešimas apie Europos Sąjungos kuriamą naują vartotojų švietimo interneto portalą (angl. *Consumer Classroom*), kuriuo siekiama integruoti vartotojų teisių apsaugos klausimus, tarp jų ir finansinio švietimo, į bendrojo lavinimo mokyklose dėstomų dalykų turinį ir ugdyti sąmoningą jaunąjį vartotoją. Minėtoje interneto svetainėje taip pat pateikiami ir pamokų planai, kuriuose finansinio švietimo klausimai įtraukti į bendrojo lavinimo mokomuosius dalykus.

Siekiant kitų šio uždavinio tikslų, valstybės institucijos, atsakingos už vartotojų teisių apsaugą, skleidė informaciją apie reguliuojamų subjektų padarytus pažeidimus, vartotojams ir verslininkams aktualiais klausimais radijo ir televizijos laidose, regioninėje spaudoje, interneto naujienų portaluose, taip pat reguliariai teikė informaciją savo interneto svetainėse, rengė informacinius pranešimus ir seminarus vartotojams ir verslininkams.

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, vartotojų, manančių, kad alternatyvi ginčų sprendimo sistema – geriausias būdas, kaip spręsti ginčus, skaičius sumažėjo dviem procentiniais punktais, lyginant su ankstesniais metais ir siekė 39 procentus. Verslininkų, taikiusių alternatyvias ginčų sistemas, Lietuvoje ataskaitiniu laikotarpiu buvo 6 procentai. Nors, palyginti su praėjusiais metais, rodiklis sumažėjo 7 procentiniais punktais, šiuo metu jis beveik lygus Europos Sąjungos vidurkiui (7 procentai). Be to, verslininkų, žinančių apie alternatyvaus vartotojų ginčų nagrinėjimo institucijas, skaičius Lietuvoje – 51 procentas, ir tai yra labai arti Europos Sąjungos vidurkio (53 procentai).

Manytina, kad vartotojų ir verslininkų žinios apie alternatyvius vartotojų ginčų sprendimo būdus ir realus naudojimas jais vis tik yra nepakankami, todėl šiame kontekste švietimo ir konsultavimo priemonės reikėtų orientuoti į ilgalaikius rezultatus.

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

Vertinimo kriterijaus kodas	Programos, tikslų, uždavinių, vertinimo kriterijų pavadinimai ir mato vienetai	Vertinimo kriterijų vertės		
		Metinis planas	Įvykdyta	Įvykdymo procentas
	1 tikslas – „Užtikrinti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos sistemos funkcionavimą“			
E-01-01	Kasmet padidinti 3 procentiniais punktais vartotojų sąlygų metinį indeksą (<i>Vertinama pagal 9-tąją Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę</i>)	3 (padidinti iki 55)	4 (padidėjo iki 56)	133
E-01-02	Kasmet padidinti 2 procentiniais punktais vartotojų pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos institucijomis (<i>Vertinama pagal 9-tąją Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę</i>)	2 (padidinti iki 41 proc.)	0 (liko 39 proc.)	0
E-01-03	2011–2014 m. padidinti priimtų ir veikiančių geros praktikos kodeksų – 5 vienetais	3	3	100
	2 tikslas – „Tobulinti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse“			

E-02-01	Strategijos įgyvendinimo pabaigoje padidinti iki 70 procentų vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo pažeistų teisių (<i>Vertinama pagal 2013 m. „Vilmorus“ atliktą apklausą</i>)	69	53 ⁴	0
E-02-02	Kasmet 5 procentiniais punktais padidinti verslininkų, išmanančių vartotojų teisių apsaugą (<i>Vertinama pagal 9-tąją Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę</i>)	5 (padidinti iki 67 proc.)	17 (padidėjo iki 79 proc.)	340
E-02-03	Kasmet 3 procentiniais punktais padidinti vartotojų, įsigyjančių prekes ir paslaugas elektroninėmis priemonėmis (<i>Vertinama pagal 9-tąją Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę</i>)	3 (padidinti iki 19 proc.)	4 (padidėjo iki 20 proc.)	133

Vertinant strategijos 1 tikslo siekiamus rezultatus, matyti, kad vienas iš trijų rezultatų nėra pasiektas, o vienas viršija numatytą metinį planą. Vertinimo kriterijus „Kasmet padidinti 3 procentiniais punktais vartotojų sąlygų metinį indeksą“ įgyvendintas net 133 procentų, kas be kita ko, rodo, kad svarbiausių vartotojų teisių apsaugos sričių būklė yra pagerėjusi.

Vertinimo kriterijaus „Kasmet padidinti 2 procentiniais punktais vartotojų pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos institucijomis“ reikšmė nuo 2012 m. nepakito, 2013 m. planinė reikšmė – 41 procentų nepasiekta. Kita vertus, atkreiptinas dėmesys, kad vertinant bendruosius pasitikėjimą apibūdinančius rodiklius Europos Sąjungoje, pastebima akivaizdi pasitikėjimo mažėjimo tendencija tiek valstybės institucijomis, tiek pardavėjais ir paslaugų teikėjais, tiek apsaugą įgalinančiomis priemonėmis, tačiau Lietuvoje šie rodikliai išlieka nekintantys (pvz., vartotojų, pasitikinčių valstybės institucijomis, skaičius 2011 m. ir 2012 m. – 39 procentai, vartotojų, pasitikinčių pardavėjais ar paslaugų teikėjais, skaičius 2011 m. ir 2012 m. – 58 procentai) arba gerėja (pvz., vartotojų, besijaučiančių tinkamai apsaugotais esamomis priemonėmis, skaičius 2011 m. – 39 procentai, 2012 m. – 48 procentai).

Vertinant strategijos 2 tikslo siektinus rezultatus matyti, kad iš esmės neįvykdytas strategijos siekiamas metinis rezultatas – strategijos įgyvendinimo pabaigoje padidinti iki 70 procentų vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo pažeistų teisių. Šis rodiklis 2013 m. siekė 53 procentus ir tai yra dviem procentiniais punktais mažiau nei 2012 m. Pažymėtina, kad šiai reikšmei, kuri nustatoma pagal vartotojų apklausos duomenis, ypač didelę įtaką turėjo demografinis (gyvenamosios vietos) kriterijus (pvz., Vilniuje – 65,5 procento, mažuosiuose miestuose – tik 49 procentai).

Svarbu pažymėti, jog verslininkų, išmanančių vartotojų teisių apsaugą, skaičius žymiai išaugo (79 procentai, o tai yra 17 procentinių punktų daugiau nei ankstesniais metais). Manytina, jog tam įtakos turėjo kryptingas verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais bei konsultacinių priemonių įgyvendinimas.

Pagal Europos Komisijos paskelbtus duomenis, Lietuvoje vartotojų, įsigyjančių prekes ir paslaugas elektroninėmis priemonėmis, palyginti su praeitų metų duomenimis, padaugėjo 4 procentiniais punktais ir viršijo 2013 m. planinę reikšmę – 19 procentų. Atsižvelgiant į tai, manytina, jog vartotojų, perkančių prekes ar paslaugas elektroninėmis priemonėmis, pasitikėjimas elektronine prekyba bei efektyviu ginčų sprendimo mechanizmu didėja.

III. STRATEGIJOS ASIGNAVIMŲ PANAUDOJIMAS

⁴ Duomenys pateikti, remiantis Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro „Vilmorus“ atliktos apklausos duomenimis, prieinamais šiuo adresu: <http://www.vvtat.lt/index.php?811957843>.

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

IV. PLANUOJAMI ARTIMIAUSIO LAIKOTARPIO VEIKLOS PRIORITETAI

2014 m. įgyvendinant strategiją, toliau bus orientuojamasi į vartotojų teisių apsaugos stebėsenos efektyvumo didinimą, alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų Lietuvoje tobulinimą, toliau bus tęsiami 2013 m. pradėti įgyvendinti uždaviniai ir siektini rezultatai. Atkreiptinas dėmesys, kad veiklos prioritetai ir numatytų darbų apimtis gali keistis, atsižvelgiant į Europos Sąjungos Tarybos sprendimą dėl euro įvedimo Lietuvos Respublikoje, kuris sukeltų poreikį imtis papildomų priemonių, kad būtų užtikrinta vartotojų teisių apsauga euro įvedimo laikotarpiu.

Toliau bus didinamas vartotojų ir verslininkų informavimas apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus, ypatingai atkreipiant dėmesį į verslininkų skatinimą naudoti alternatyvias ginčų sprendimų sistemas. Be to, siekiant tinkamai įgyvendinti strategiją artimiausio laikotarpio planuojami veiklos prioritetai taip pat orientuojami į pasirengimą tinkamai perkelti Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyvą 2013/11/ES dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir direktyva 2009/22/EB, ir Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. reglamentą (ES) Nr. 524/2013 dėl internetinio ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies bus keičiamas reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir direktyva 2009/22/EB, į nacionalinę teisę ir taip užtikrinti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų tobulinimą ir skatinimą Lietuvoje.

Įvykdžius projekto „Vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimas“ informacinės sistemos sukūrimo paslaugų pirkimą, bus pradėta diegti bendra Vartotojų teisių informacinė sistema.

Perkėlus Europos Parlamento ir Tarybos 2011 m. spalio 25 d. direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, nuostatas į nacionalinę teisę, Civilinio kodekso pakeitimo ir papildymo įstatymas įsigalios nuo 2014 m. birželio 13 d. Atsižvelgiant į tai, visuomenės informavimo priemonėmis tiek ūkio subjektams, tiek vartotojams bus teikiama informacija apie minėtu teisės aktu įtvirtintas vartotojų teises.

Be to, 2014 m. toliau bus skatinama verslo subjektų savireguliacija, teikiama metodinė pagalba diegiant geros verslo praktikos kodeksus bei sklaidžiama informacija apie ūkio subjektus, įdiegusius geros verslo praktikos kodeksus. Taip pat toliau bus tęsiami 2013 m. pradėti įgyvendinti uždaviniai.