

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ APSAUGOS PLĖTROS 2019–2027 METŲ PROGRAMOS ĮGYVENDINIMO ATASKAITA

2021 m. vasario 26 d. Nr. 3-119

Vilnius

I. ĮŽANGA

Valstybinė vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programa (toliau – Programa) patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. liepos 10 d. nutarimu Nr. 728 „Dėl Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos patvirtinimo“. Programa yra vidutinės trukmės strateginio planavimo dokumentas, nustatantis Lietuvos vartotojų apsaugos srities tikslus, uždavinius ir siekiamus rezultatus iki 2027 metų, kurie derėtų su kitų, su vartotojų apsauga susijusių valstybės sričių politika, Europos Sąjungos teisės normų ir programų reikalavimais.

Programa siekiama tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, plėtoti vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, ugdyti atsakingus ir gebančius kritiškai mąstyti vartotojus bei skatinti sąžiningą verslininkų veiklą.

2020 m. vartotojų apsaugos srityje buvo išskirtiniai dėl ekstremalios situacijos, susijusios su COVID-19 koronaviruso infekcijos išplitimu. Nepaisant pasikeitusių darbo sąlygų ir pasikeitusių prioritetų 2020 m. buvo įgyvendinami Programoje numatyti uždaviniai ir vykdomos priemonės užsibrėžtiems tikslams pasiekti. Dėmesys buvo skiriamas stiprinti vartotojų ekonominių interesų gynimą, didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą, stiprinti tarptautinį ir Europos Sąjungos bendradarbiavimą vartotojų apsaugos klausimais, stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį, didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine erdve, plėtoti vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninius įrankius, ugdyti atsakingus, informuotus vartotojus ir verslininkus, gerinti vartotojų finansinį raštingumą, skatinti verslininkų savireguliaciją, didinti rinkos priežiūros efektyvumą.

2020 m. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – VVTAT) užsakymu UAB „Vilmorus“ atlikta vartotojų ir verslininkų nuomonių apklausa apie vartotojų teises parodė, kad bendra situacija vartotojų teisių apsaugos srityje pagerėjo – bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas 2020 m. siekė +21,7 (2019 m. +18,1). Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m. Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas yra skaičiuojamas remiantis atskirais indeksais, kurių reikšmės 2020 m. buvo: vartotojų teisių pažeidimų indeksas +52,3, informuotumo apie vartotojų teises indeksas +24,6, vartotojų aktyvumo indeksas –30,4, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas +40,3.

II. PROGRAMOS ĮGYVENDINIMO REZULTATAI

Lentelėje pateikiami duomenys apie Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos tikslų ir uždavinių vykdymo rezultatus 2020 metais:

Kriterijaus kodas	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmės		Už kriterijaus įgyvendinimą atsakinga institucija
		Programoje nustatyta 2021 metų reikšmė	2020 metų vykdymas	
1. Tikslas – didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą				
R-1-1	Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas	+15	+21,7	Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija
1.1. Uždavinys – stiprinti vartotojų ekonominių interesų gynimą, įskaitant atskiras sritis				
P-1-1-1	Parengtų teisės aktų projektų dėl vartotojų ekonominių interesų apsaugos skaičius, vnt.	2 vnt.	2	Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija
			0	Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerija
			7	Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija
			4	Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija
			13	<i>Bendras</i>
P-1-1-2	Įgyvendintų vartotojų kolektyvinių interesų gynimo priemonių skaičius, vnt.	3	5	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
1.2. Uždavinys – didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą				
P-1-2-1	Vartotojų, žinančių apie vartojimo ginčų	25	26	Valstybinė

	neteisminį sprendimą, dalis, proc.			virtotojų teisių apsaugos tarnyba
P-1-2-2	Vartotojų pasitikėjimo vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu lygis, proc.	31	55	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
P-1-2-3	Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc.	35	37	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			20	Lietuvos bankas
			60	Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba
			19	Valstybinė energetikos reguliavimo taryba
			34	<i>Bendras</i>
P-1-2-4	Vidutinė ne teismo tvarka išnagrinėtų vartojimo ginčų trukmė, dien.	64	72	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			65	Ryšių reguliavimo tarnyba
			50	Valstybinė energetikos reguliavimo taryba
1.3. Uždavinys – stiprinti tarptautinį ir Europos Sąjungos bendradarbiavimą vartotojų apsaugos klausimais				
P-1-3-1	Tarptautinių bendradarbiavimo projektų dėl vartotojų teisių apsaugos, kuriuose dalyvauja Lietuvos institucijos, skaičius,	4	1	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos

	vnt.			tarnyba
			5	Lietuvos bankas
			-	Ryšių reguliavimo tarnyba
			-	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
			6	<i>Bendras</i>
P-1-3-2	Europos Sąjungos vartotojų apsaugos bendradarbiavimo įgyvendinimą užtikrinančių priemonių (2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2017 L 345, p. 1), numatytų procedūrų, kitų vykdomų priemonių) skaičius, vnt.	8	6	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			-	Lietuvos bankas
			-	Lietuvos transporto saugos administracija
			-	Lietuvos radijo ir televizijos komisija
			-	Informacinės visuomenės plėtros komitetas
			1	Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos
			0	Valstybinė duomenų apsaugos

				inspekcija
			7	<i>Bendras</i>
1.4. Uždavinys – stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį				
P-1-4-1	Neteismine tvarka išnagrinėtų vartojimo ginčų, kurių sprendime dalyvavo vartotojų asociacijos, dalis, proc.	5	3,4	Vartotojų asociacijos
2. Tikslas – gerinti vartotojų apsaugą elektroninėje erdvėje				
R-2-1	Lietuvos vartotojų, pasitikinčių elektronine prekyba, dalis, proc.	30	41	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			58,2 (EK duomenys už 2018 m.)	Informacinės visuomenės plėtros komitetas
2.1. Uždavinys – didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine erdve				
P-2-1-1	Vidutinis per metus patikrintų interneto svetainių, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir (ar) paslaugos, skaičius, vnt.	135	252	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		100	353	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
P-2-1-2	2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitokių formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir (ES) 2017/2394 bei Direktyva 2009/22/EB (OL L 60 I, 2018 3 2, p. 1) ¹ , įgyvendinimą užtikrinančių priemonių skaičius, vnt.	2	1	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

¹ Tik jei klientas yra vartotojas, kaip apibrėžta šio Reglamento 2 straipsnio 12 punkte

P-2-1-3	Vartotojams suteiktų rekomendacijų, konsultacijų ir (ar) metodinės pagalbos saugaus naudojimosi internetu klausimais (el. paštu, telefonu, interneto svetainėje www.esaugumas.lt) skaičius, vnt.	100	600	Ryšių reguliavimo tarnyba
P-2-1-4	Vartotojams ir verslo subjektams suteiktų konsultacijų, metodinės pagalbos paslaugų ir (ar) suorganizuotų mokymo renginių elektroninio parašo bei patikimumo užtikrinimo paslaugų klausimais skaičius, vnt.	80	136	Ryšių reguliavimo tarnyba
2.2. Uždavinys – plėtoti vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninius įrankius, suteikiančius vartotojams galimybę gauti aktualią ir objektyvią informaciją apie prekes bei paslaugas				
P-2-2-1	Vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninių įrankių sukūrimas ir (ar) tobulinimas, vnt.	2	1	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			6	Ryšių reguliavimo tarnyba
			3	Valstybinė energetikos reguliavimo taryba
P-2-2-2	Vartotojų, kurie kreipiasi su prašymu dėl savo pažeistų teisių gynimo, naudodamiesi skaitmeniniais įrankiais, dalis, proc.	39	94	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
3. Tikslas – stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą				
R-3-1	Vartotojų aktyvumo indeksas, proc.	-58,9	-30,4	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
3.1. Uždavinys – ugdyti atsakingus, informuotus vartotojus ir verslininkus				
P-3-1-1	Įvykdytų vartotojų švietimo ir informavimo priemonių (seminarų, mokymų, pranešimų ir kt.) skaičius, vnt.	186	269	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

		90	92	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
		5	5	Ryšių reguliavimo tarnyba
P-3-1-2	Įvykdytų verslininkų švietimo ir prevencinių informavimo priemonių (seminarų, mokymų, pranešimų ir kt.) skaičius, vnt.	65	228	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		160	170	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
P-3-1-3	Parengtų atsakingo vartojimo kompetencijoms ugdyti skirtų metodinių priemonių skaičius, vnt.	1	1	Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija
P-3-1-4	Verslininkų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą dalis, proc.	47	46	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
3.2. Uždavinys – gerinti vartotojų finansinį raštingumą				
P-3-2-1	Surengtų finansinio švietimo kampanijų apie finansines, įskaitant draudimo, paslaugas, vnt.	5	11	Lietuvos bankas
3.3. Uždavinys – skatinti verslininkų savireguliaciją				
P-3-3-1	Verslininkų, kurie per nustatytą terminą pašalino reikšmingus (ne mažareikšmius) vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus, dalis, proc.	83	82	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			100	Valstybinė vaistų kontrolės

				tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos
			-	Valstybinė energetikos reguliavimo taryba
P-3-3-2	Ivykdytų ryšių paslaugų teikėjams skirtų priemonių, kuriomis skatinamas vartotojų teises užtikrinantis elgesys ryšių sektoriuje, skaičius, vnt.	3	4	Ryšių reguliavimo tarnyba
4. Tikslas – užtikrinti vartotojų teisę įsigyti saugius produktus				
R-4-1	Išnagrinėtų pranešimų apie galimai nesaugius produktus, dalis, proc.	100	100	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			100	Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos
			100	Ryšių reguliavimo tarnyba
			-	Lietuvos transporto saugos administracija
			100	Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos

			100	Narkotikų, alkoholio ir tabako kontrolės departamentas
			100	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
			100	Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos
			95	Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos
4.1. Uždavinys – didinti rinkos priežiūros efektyvumą				
P-4-1-1	Tikslinių produktų saugos tikrinimo programų (kampanijų) skaičius, vnt.	10	9	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
P-4-1-2	Paskelbtų pranešimų apie nustatytus rinkoje nesaugius produktus dalis, proc.	100	100	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			100	Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos

			-	Ryšų reguliavimo tarnyba
			-	Lietuvos transporto saugos administracija
			100	Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos
			100	Narkotikų, alkoholio ir tabako kontrolės departamentas
			100	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
			100	Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos

Įgyvendinant pirmąjį Programos 1 tikslo „Didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą“ uždavinį „Stiprinti vartotojų ekonominių interesų gynimą, įskaitant atskiras sritis“ **Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija** kaip atsakinga institucija už politikos formavimą vartotojų teisių apsaugos srityje 2020 m. parengė šiuos teisės aktus, susijusius su vartotojų ekonominių interesų apsauga:

- Vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 12, 22, 222, 23, 233, 25, 27, 28, 293, 32, 33, 40 straipsnių, priedo pakeitimo ir įstatymo papildymo 351 ir 352 straipsniais įstatymo projektą;
- Lietuvos Respublikos COVID-19 (koronaviruso infekcijos) paskelbto karantino sukeltų pasekmių poveikio vartojimo sutarčių dėl renginių organizavimo paslaugų teikimo vykdymui įstatymą Nr. XIII-2876.

Be to, buvo įgyvendinti veiksmai numatyti Teisingumo ministerijos 2020 metų veiklos plane, susiję su vartotojų apsaugos teisinio reguliavimo tobulinimu.

Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija 2020 m. parengė šiuos teisės aktus:

- Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymą Nr. XIII-2863;

- Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymą Nr. XIII-2956;
- Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo Nr. VIII-667 2, 15 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 17¹ straipsniu įstatymą Nr. XIII-2862;
- Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymą Nr. XIV-168;
- Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo Nr. VIII-1099 1, 3, 11, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 25, 26, 27, 29, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 38-1, 40, 45, 53, 55, 57 straipsnių, priedo pakeitimo ir Įstatymo papildymo 39-1 straipsniu, VIII skyriumi įstatymą;
- Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministro 2020 liepos 9 d. įsakymą Nr. 4-547 „Dėl Trešiamųjų produktų pakavimo ir ženklavimo reikalavimų aprašo patvirtinimo“;
- Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministro 2020 m. birželio 17 d. įsakymą Nr. 4-453 „Dėl Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministro 2013 m. liepos 30 d. įsakymo Nr. 4-667 „Dėl Vartotojų komisijos sudarymo tvarkos aprašo ir Vartotojų komisijos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija 2020 m. parengė šiuos teisės aktus:

- Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. gruodžio 10 d. įsakymą Nr. V-2877 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. spalio 19 d. įsakymo Nr. V-946 „Dėl Lietuvos higienos normos HN 47-1:2012 „Sveikatos priežiūros įstaigos. Infekcijų kontrolės reikalavimai“ patvirtinimo“ pakeitimo“;
- Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. balandžio 17 d. įsakymą Nr. V-913 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. balandžio 22 d. įsakymo Nr. V-313 „Dėl Lietuvos higienos normos HN 75:2016 „Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo programų vykdymo bendrieji sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo“ pakeitimo“;
- Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. balandžio 17 d. įsakymą Nr. V-912 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. liepos 13 d. įsakymo Nr. V-632 „Dėl Leidimų-higienos pasų išdavimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“;
- Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. lapkričio 30 d. įsakymą Nr. V-2770 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2002 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. 494 „Dėl asmenų, mirusių nuo pavojingų ir ypač pavojingų užkrečiamųjų ligų, palaikų vežimo transporto priemonėmis, jų įvežimo į Lietuvos Respubliką ir išvežimo iš jos, laidojimo ir perlaidojimo tvarkos patvirtinimo“ pakeitimo“.

Igyvendinant antrąjį Programos 1 tikslo „Didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą“ uždavinį „Didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą“

VVTAT 2020 m. vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrino 5919 vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų, iš jų 37 proc. išspręsti taikiai. Pažymėtina, kad lyginant su 2019 m., 6 proc. sumažėjo taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis (2019 m. – 43 proc.). Didelę įtaką taikiai išspręstų vartojimo ginčų sumažėjimui turėjo šalyje ir pasaulyje susidariusi situacija dėl koronaviruso infekcijos COVID-19. Ypač daug vartotojų prašymų gauta dėl atšauktų kelionių, taip pat dėl atšauktų renginių, dėl nutrauktų paslaugų teikimo, dėl pinigų susigrąžinimo apgyvendinimo, vežimo paslaugų, sporto ir laisvalaikio pramogų srityse. Dauguma šių prašymų nebuvo sprendžiami taikiai, nes verslininkai laukė Vyriausybės sprendimų dėl pagalbos verslo įmonėms, kurios negali vykdyti veiklos dėl įsigaliojusių draudimų. Taip pat pastebimas išaugęs nepagrįstų vartotojų prašymų skaičius (55 proc.).

2020 m. kovo mėnesį VVTAT pasirašė finansavimo susitarimą su Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto vykdančiąja agentūra (CHAFAE) dėl projekto, skirto alternatyvaus vartotojų ginčų

sprendimo sistemos tobulinimui, įtraukiant socialinius partnerius (vartotojų ir verslo asociacijas). Per 2020 metus suorganizuotos 3 nuotolinių mokymų sesijos Lietuvos vartotojų ginčų neteisminio sprendimo institucijoms, verslo ir vartotojų asociacijoms, kuriose dalyvavo daugiau nei 60 dalyvių.

Teikdama prioritetą konsultacijoms bei metodinei pagalbai ir reaguodama į kasmet augantį gaunamų vartotojų nusiskundimų dėl elektrotechnikos kokybės skaičių VVTAT 2020 m. inicijavo susitikimų su elektrotechnikos pardavėjais ciklą. Surengti 6 susitikimai, kuriuose dalyvavo 212 atstovų iš 43 skirtingų elektrotechnika prekiaujančių įmonių. Susitikimuose pristatytos dažniausios vartotojų nusiskundimų dėl šių prekių priežastys, primintos pagrindinės verslininkų pareigos, akcentuotas poreikis stiprinti bendravimo su vartotojais kultūrą, ieškoti tinkamiausių būdų taikiam ginčų sprendimui bei skatino verslininkų savireguliaciją. Tikimasi, kad pradėta diskusija turės teigiamos įtakos vartotojų ginčų sprendimui, o susitikimų metu verslo pagilintos žinios padės užtikrinti vartotojų interesus bei skatins verslo savireguliaciją.

Lietuvos bankas 2020 m. pasiekė 2 proc. daugiau taikių susitarimų lyginant su 2019 metais – 98 iš visų išnagrinėtų 492 ginčų buvo baigti šalims pasiekus taikius susitarimus arba finansų rinkos dalyviams patenkinus vartotojų reikalavimus. Tai sudaro 20 proc. visų išnagrinėtų ginčų.

Siekdamas padidinti taikiai išspręstų vartojimo ginčų skaičių Lietuvos bankas 2020 m. organizavo prevencinius susitikimus su finansų rinkos dalyviais, kuriuose buvo aptartos dažniausiai iškylančių ginčų situacijos, akcentuojama taikių susitarimų svarba. Surengtas susitikimas su vartotojų asociacijų atstovais siekiant įsigilinti į vartotojams aktualius klausimus ir problemas.

2020 m. atlikta Lietuvos ir kitų Europos Sąjungos valstybių narių alternatyvaus ginčų nagrinėjimo institucijų praktikoje naudojamų šalių taikinimo priemonių analizė bei organizuoti praktiniai mediacijos mokymai Lietuvos banko tarnautojams. Taip pat Lietuvos banko tarnautojai dalyvavo VVTAT organizuojuose mokymuose mediacijos tema.

2020 m. atlikta analizė skirta apibendrinti Lietuvos banko sprendimus dėl ginčo esmės, kurie toliau buvo nagrinėjami Lietuvos Respublikos teismuose, ir imtasi veiksmų dėl praktikos gerinimo.

Siekiant didinti ginčų nagrinėjimo Lietuvos banke efektyvumą buvo pradėta vykdyti vartotojų, kurių ginčas su finansų rinkos dalyviu buvo nagrinėtas Lietuvos banke, apklausa. Vartotojų švietimo tikslais labiau aktualūs sprendimai buvo pradėti viešinti Lietuvos banko socialinių tinklų paskyroje.

2020 m. Lietuvos banke buvo aktyviai vykdomi pasiruošimo darbai elektroninės bylos, skirtos ginčų dokumentų valdymui, siuntimui bei pasirašymui, funkcionalumų diegimui. Elektroninės bylos įrankis pilnu funkcionalumu bus pradėtas naudoti 2021 m. pradžioje.

Per 2020 m. **Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje** ne teismo tvarka buvo išnagrinėti 73 vartojimo ginčai (tarp vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei tarp vartotojų ir pašto paslaugos teikėjų) iš kurių 44 buvo išspręsti taikiai, tai sudaro 60 proc. visų 2020 m. išnagrinėtų vartojimo ginčų.

Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje ne teismo tvarka buvo išnagrinėti 84 vartojimo ginčai iš kurių 16 buvo išspręsti taikiai, tai sudaro 19 proc. visų 2020 m. išnagrinėtų vartojimo ginčų. Valstybinė energetikos reguliavimo taryba nagrinėja kompleksinio pobūdžio ginčus, kurie apima tiek techninių sprendimų vertinimą, tiek ekonominius rodiklius ar prievolių, daiktinių teisinių santykių vertinimą. Daugėja vartojimo ginčų, kurie yra išnagrinėti iš esmės, mažėja atsisakytų nagrinėti vartojimo ginčų skaičius.

Igyvendinant trečiąjį pirmojo tikslo „Didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą“ uždavinį „Stiprinti tarptautinį ir ES bendradarbiavimą vartotojų apsaugos klausimais“ 2020 m. VVTAT atstovai dalyvavo įvairiuose ES ir kitų tarptautinių organizacijų darbo grupių, komitetų susitikimuose bei konferencijose, kurių daugelis vyko nuotoliniu būdu. Tarnybos specialistai dalyvavo PROSAFE

organizuojamuose ekspertų susitikimuose dėl bendrų veiklų įgyvendinimo, Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos Produktų saugos darbo grupės sesijose, Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (ICPEN), Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto susitikimuose, Vartotojų politikos tinklo susitikimuose, administracinio bendradarbiavimo ekspertų grupių susitikimuose rinkos priežiūros srityje ir kt.

2020 m. sausio mėn. pradėjus taikyti 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, VVTAT, toliau tęsdama bendrosios ryšių palaikymo tarnybos funkcijas, notifikavo kitas kompetentingas institucijas. 2020 m. didžioji pagal minėtą reglamentą sukurto vartotojų apsaugos bendradarbiavimo tinklo veikla buvo susijusi su COVID-19 pandemijos sukeltais iššūkiais vartotojams.

VVTAT kartu su kitomis ES valstybių narių atsakingomis institucijomis vykdė bendras veiklas PROSAFE projekte EEPLIANT3 Nr. 832558 (oro kondicionieriai, šviestuvai, pastatomi šildytuvai ir kt. Taip pat, kartu su kitomis ES valstybėmis narėmis, susitarta dėl bendrų rinkos priežiūros veiksmų tiriant su COVID-19 susijusių prekių (apsauginių kaukių, pirštinių, dezinfekcinio skysčio) rinką. Pastarieji veiksmai bus atliekami 2021 metais.

Lietuvos bankas dalyvauja Finansinių ginčų sprendimo tinklo FIN-NET (Europos Sąjungos nacionalinių organizacijų, atsakingų už neteisminį vartotojų ginčų dėl finansinių paslaugų nagrinėjimą) veikloje, taip pat Europos priežiūros institucijų (Europos bankininkystės priežiūros institucijos (EBA), Europos draudimo ir pensijų priežiūros institucijos (EIOPA), Europos vertybinių popierių priežiūros institucijos (ESMA) darbo grupių, susijusių su finansinių paslaugų vartotojų apsaugos klausimais, veikloje. Lietuvos bankas taip pat dalyvauja Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (OECD) Finansinio švietimo tarptautinio tinklo veikloje (angl. *International Network on Financial Education*, INFE).

Igyvendinant ketvirtąjį pirmojo tikslo „Didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą“ uždavinį „Stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį“ vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimu Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“ pakeitimo” patvirtintomis Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklėmis ir Teisingumo ministro įsakymais, finansinė parama 2020 m. skirta Lietuvos vartotojų instituto projektui „Globalus požiūris į maisto atliekas vykdant neformalųjį švietimą: 2020“, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso priemonių programoms „Vartotojui draugiška prekyba internetu“ ir „Ginčo šalių sutaikymas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu“ bei Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso narystės Europos vartotojų organizacijoje BEUC programai, Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos priemonių programai „Energijos sutarčių analizė“, Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos narystės „Topten“ tarptautinėje grupėje programai ir Nacionalinės vartotojų konfederacijos išlaidoms, susijusioms su grupės ieškiniais dėl vartotojų apsaugos ir (ar) ieškiniais ar pareiškimais (skundais) dėl vartotojų viešojo intereso gynimo, apmokėti.

Vykdam projektą „Ginčo šalių sutaikymas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu“ atliktos 202 taikinimo procedūros tarp vartotojų ir pardavėju ar paslaugų teikėjų. Taikinimo procedūros rezultatai – 27 ginčo šalių sutaikinimai (14,5 %), 159 atvejai, kai ginčo šalių taikinimas nepavyko (85,5 %).

Vykdam projektą „Vartotojui draugiška prekyba internetu“ išanalizuota 151 elektroninė parduotuvė. Paruoštos atmintinės verslininkams, akcentuojant aktualiausius dalykus, kuriuos jie turėtų žinoti ir taikyti savo elektroninėse. parduotuvėse. Taip pat paruošta atmintinė internetu perkantiems vartotojams.

Vykdamas projekto „Energijos sutarčių analizė“ veiklas, buvo išnagrinėta daugiabučių namų ūkiams svarbi teisinė aplinka, pirmiausia – butų savininkų sutartys su energijos (šilumos, ir elektros), geriamojo vandens tiekėjais, siekiant nustatyti ar jose nėra vartotojams nesąžiningų ir nepalankių sąlygų. Tyrimo metu buvo identifikuota apie 60 nesąžiningų sutarčių nuostatų, taip pat beveik 50 vartotojams nepalankių nuostatų, kurių negalima priskirti nesąžiningoms. Kiekvienai identifikuotai nesąžiningos sutarties sąlygai buvo pasiūlytas sprendimas kaip ją reikėtų pakeisti teisinga nuostata tiek tiekėjo, tiek vartotojo atžvilgiu. Taip pat iširti daugiabučių namų bendrosios nuosavybės administravimo nuostatai bei taikoma metodiką apskaičiuotų administravimo ir techninės priežiūros tarifų pagrįstumas. Pateikti pasiūlymai dėl metodikų tobulinimo.

Igyvendinant pirmąjį Programos 2 tikslo „Gerinti vartotojų teisių apsaugą elektroninėje erdveje“ uždavinį – „Didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine erdve“ vis labiau populiarėjant nuotolinės prekybos priemonėms (internetinėms parduotuvėms, prekybai socialinių tinklų paskyrose, platformoms) VVTAT daug dėmesio skyrė vartotojų ir verslo subjektų, ypač pradedančių savo veiklą internete, konsultavimui, vartotojų teisių pažeidimų analizei. Pandemijos laikotarpiu ribojant fizinį vartotojų ir verslininkų kontaktą, draudžiant prekybą įprastose parduotuvėse, didžioji dalis pardavėjų persikėlė į elektroninę erdvę, todėl buvo stebimas spartus naujų interneto tinklalapių skaičiaus augimas, aktyvėjanti prekyba socialiniuose tinkluose (Facebook, Instagram), įvairiose platformose ir skelbimų portaluose. Daugėja atvejų, kai nėra galimybės nustatyti pardavėjo tapatybės, t. y. kai internetinio tinklalapio domenai registruojami JAV, Kanadoje ar kitose trečiojoje šalyje, pinigai už įsigytas prekes pervedami į bankus, esančius už ES ribų. Tokiais atvejais vartotojams padėti susigrąžinti pinigus itin sudėtinga.

Per 2020 m. VVTAT patikrino 252 interneto svetaines. Europos Komisijos prašymu pateikti duomenys apie 23 tinklalapius, paskyras socialiniuose tinkluose, reaguojant į pirmojo karantino metu fiksuotus pažeidimus (siūlytos apsauginės kaukės, dezinfekantai, greitieji testai), susijusius su Covid-19 situacija Lietuvoje ir galimai vartotojus klaidinančius tinklalapius, tarpininkaujant Europos Komisijai kreiptasi į „Facebook“, prašant blokuoti 6 galimai nesąžiningai veikiančių pardavėjų paskyras, iš kurių 1 buvo tenkintas. Tarnyba taip pat koordinavo ir Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso vykdytą priemonių programą „Vartotojui draugiška prekyba internetu“, kurios metu buvo patikrinta 151 interneto svetainė, siūlanti įvairias vartojimo prekes ar paslaugas. Toks darbo organizavimas leido pasiekti maksimalių rezultatų vykdamas nuotolinės prekybos stebėseną, analizuojant gautus rezultatus bei teikiant rekomendacijas konkrečių interneto svetainių valdytojams.

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba 2020 m. patikrino 353 interneto svetaines.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba kartu su Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija bei Nacionaline švietimo agentūra parengė rekomendacijas mokytojams, kaip saugiai ir efektyviai vesti pamokas nuotoliniu būdu, parengė rekomendacijas tėvams ir globėjams, kaip padėti vaikams būti saugesniems internete, kurios ypač buvo svarbios COVID-19 pandemijos metu. Internetinėje svetainėje www.esaugumas.lt, paskelbtos 37 naujienos, suteikta 600 konsultacijų interneto naudotojams saugumo internete ir socialiniuose tinkluose klausimais. Fiziniais ir juridiniams asmenims suteiktos 136 konsultacijos (raštu, telefonu ir el. paštu) elektroninio parašo ir kitais patikimumo užtikrinimo paslaugų klausimais. Svetainėje www.elektronispasas.lt paskelbta 14 naujienų patikimumo užtikrinimo paslaugų klausimais.

Igyvendinant antrąjį Programos 2 tikslo „Gerinti vartotojų teisių apsaugą elektroninėje erdveje“ uždavinį „Plėtoti vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninius įrankius, suteikiančius vartotojams galimybes gauti aktualią ir objektyvią informaciją apie prekes bei paslaugas“ VVTAT toliau vykdė

vartotojų teisių informacinės sistemos (VTIS) plėtojimą, kurios pagrindu bus sukurtos naujos pažangios el. paslaugos vartotojams. Per 2020 m. Tarnyboje gauti 10648 vartotojų prašymai, iš jų 10057 prašymai (94 proc.) pateikti naudojantis skaitmeniniais įrankiais.

VVTAT dalyvavo Mokslo, inovacijų ir technologijų agentūros organizuojamoje iniciatyvoje „GovTech Co-Create Accelerator“, kuri skirta sukurti sąlygas testuoti, vystyti ir komercializuoti produktus, galinčius optimizuoti viešojo sektoriaus institucijų darbą bei spręsti socialines problemas. Pagrindinė Tarnybos idėja – sukurti įrankį, kuris automatiškai stebėtų rinką internete ir atliktų nesaugių prekių paiešką pagal RAPEX sistemoje paskelbtą ES valstybių narių informaciją apie nesaugias ir pavojingas prekes. Tai užtikrintų greitą, efektyvią ir nuolatinę rinkos stebėseną, padėtų rinkos priežiūros institucijoms operatyviai aptikti nesaugias prekes internete, o vartotojams ir verslininkams – gauti savalaikę ir išsamią informaciją bei taip užtikrinti saugesnę internetinę rinką. Šis skaitmeninis įrankis bus baigtas kurti 2021 metais.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba 2020 m. vykdė interneto svetainės www.esaugumas.lt atnaujinimo darbus ir atsižvelgiant į interneto naudotojų poreikius, tobulino interneto svetainės turinį.

GovTech iššūkių serijos metu sukurtas automatizuotas įrankis, kurio pagalba 2021 m. bus vykdoma aktyvi draudžiamo interneto turinio (vaikų seksualinio išnaudojimo medžiagos, pornografijos) paieška Lietuvos teritorijoje veikiančiose tarnybinėse stotyse.

Vykdyti interneto svetainės www.elektronispapasas.lt atnaujinimo darbai, atnaujintas sertifikatus ir laiko žymų tikrinimo įrankis <https://tikrinti.elektronispapasas.lt> bei elektroninio parašo nuotolinio mokymo informacinės sistemos <https://mokykis.elektronispapasas.lt> turinys.

GovTech iššūkių serijos metu sukurtas patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjų priežiūros procesų automatizavimo sprendimo prototipas, kurį rengiamasi pritaikyti 2021 metais.

Siekiant didinti vartotojų energetinį raštingumą **Valstybinė energetikos reguliavimo taryba** plėtojo ir tobulino edukacinę interneto svetainę www.energetikosabc.lt, tarnybos svetainę www.vert.lt, toliau tobulinama *Facebook* paskyra, kurioje publikuojamos energetikos naujienos ir aktualijos, paprasti ir aiškūs animuoti patarimai, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje.

Igyvendinant pirmąjį Programos 3 tikslo „Stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą“ uždavinį „Ugdyti atsakingus, informuotus vartotojus ir verslininkus“ Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, įgyvendindama Valstybės kontrolės rekomendacijas², planavo viešąją konsultaciją su valstybės ir savivaldybių institucijomis bei vartotojų asociacijomis dėl efektyvaus vartotojų švietimo koordinavimo, vartotojų švietimo poreikių ir prioritetų nustatymo tvarkos bei įvykdytų vartotojų švietimo priemonių rezultatyvumo vertinimo (1 konsultacija). Konsultacija pilna apimtimi neįvykdyta dėl karantino metu nustatytų ribojimų. Atlikta savivaldybių apklausa raštu dėl efektyvaus vartotojų švietimo koordinavimo, vartotojų švietimo poreikių. Atsižvelgiant į gautą informaciją, papildytas Veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje koordinavimo tvarkos aprašas, numatantis nuostatas dėl vartotojų švietimo koordinavimo.

Vadovaujantis Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklėmis³, 2020 m. buvo skirta 12 tūkst. eurų finansinė parama Lietuvos vartotojų instituto vykdytam projektui „Globalus požiūris į maisto atliekas vykdant neformalųjį švietimą: 2020“. Taip siekiant prisidėti prie vartotojų asociacijų vykdomų vartotojų švietimo priemonių.

2 Valstybės kontrolės 2019 m. liepos 16 d. valstybinio audito ataskaitoje Nr. VA-4 „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“.

3 Patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimu Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“.

VVTAT 2020 metais įvykdė 599 visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonės žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda, internetas). VVTAT darbuotojai teikė informaciją 44 radijo laidoms ir 65 televizijos laidoms vartotojams ir verslininkams aktualiais klausimais. 490 pranešimų apie vartotojų teises, ne maisto produktų rinkos priežiūrą, turizmo paslaugų teikėjų priežiūrą, VVTAT veiklą, svarbiausius priimtus sprendimus, priimtus ES ir Lietuvos teisės aktus ir kt. buvo paskelbti VVTAT interneto tinklalapyje, šalies ir regionų spaudoje bei interneto naujienų portaluose.

2020 m. VVTAT aktyviai bendradarbiavo su vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančiomis institucijomis, asociacijomis, taip pat savivaldybių institucijomis, dalindamasi vartotojams ir verslui aktuali informacija apie ginčų sprendimą, vartotojų ir verslininkų pareigas, informacija, susijusia su prekių įsigijimu ir paslaugų teikimu koronaviruso infekcijos COVID-19 pandemijos laikotarpiu. Taip pat bendradarbiauta su Lietuvos nacionalinio radijo ir televizijos naujienų portalu, teikiant vartotojams aktuali informaciją ir taip pasiekiant platesnę vartotojų auditoriją.

Siekiant informuoti vartotojus apie pagrindines jų teises ir pareigas, aktyviai rengti pranešimai spaudai, informaciniai pranešimai, infografikai, taip pat dalintasi aktuali informacija VVTAT socialinių tinklų Facebook bei YouTube paskyrose. Reaguojant į COVID-19 pandemiją, daug informacijos vartotojams teikta apie teises dėl atšauktų kelionių, skrydžių, laisvalaikio paslaugų, pirkimo internete.

Prisidėdama prie Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (angl. ICPEN) organizuojamų švietimo bei informavimo kampanijų ciklo – Apgavysčių prevencijos mėnesio – VVTAT 2020 m. balandžio 6 – 10 d. organizavo Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė. Švietimo kampanija siekta atkreipti visuomenės dėmesį į šiuo sudėtingu laikotarpiu, visame pasaulyje susiduriant su COVID-19 infekcija, internete sparčiai plintančius pavojus ir apgavystes.

Reaguodama į tai, kad žaislai vis dar išlieka ta prekių grupe, kurioje VVTAT nustato daugiausiai pavojingų gaminių, bei siekdama atkreipti visuomenės dėmesį į pažeidžiamiausios vartotojų grupės – vaikų saugumą, VVTAT rugsėjo 21–25 d. organizavo Žaislų saugos savaitę – #SaugiŽaislųDėžė. VVTAT dalinosi praktiniais patarimais ir viešino informaciją apie tai, kaip atpažinti potencialius pavojus, į ką svarbu atkreipti dėmesį įsigyjant žaislus ir pristatė kitą aktuali informaciją, padedančią užtikrinti saugią aplinką vaikui. Rugsėjo–lapkričio mėnesiais VVTAT organizavo nuotolinius mokymus ikimokyklinio bei priešmokyklinio ugdymo įstaigoms, kuriuose dalyvavo daugiau nei 150 šių įstaigų atstovų.

2020 m. gruodžio 3 d. VVTAT ir Europos vartotojų centras surengė kasmetinę konferenciją, skirtą aptarti reikšmingiausias metų vartotojų teisių apsaugos aktualijas. Nuotolinė konferencija buvo skirta elektroninės prekybos erdvei ir joje kylantiems iššūkiams.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba internetinėje svetainėje www.esaugumas.lt paskelbė 37 naujienas, suteikė 600 konsultacijų interneto naudotojams saugumo internete ir socialiniuose tinkluose klausimais. Fiziniais ir juridiniams asmenims suteiktos 136 konsultacijos (raštu, telefonu ir el. paštu) elektroninio parašo ir kitais patikimumo užtikrinimo paslaugų klausimais. Svetainėje www.elektroninisparasas.lt paskelbta 14 naujienų patikimumo užtikrinimo paslaugų klausimais.

Atsižvelgiant į pasaulyje susiklosčiusią situaciją dėl COVID-19 pandemijos ir Lietuvoje paskelbtą karantiną, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos interneto svetainėje sukurta skiltis „COVID-19 aktualijos“, kurioje paskelbta vartotojams aktuali informacija elektroninių ryšių paslaugų teikimo klausimais, atitinkama informacija skelbta ir socialiniame tinkle Facebook. Suorganizuoti 2 virtualūs renginiai rinkos dalyviams „eIDAS reglamentas: elektroninis parašas ir kiti

įrankiai procesų skaitmenizavimui“. Organizuoti 2 susitikimai su elektroninės informacijos prieglobos paslaugų teikėjais. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos iniciatyva, 10 paslaugų teikėjų prisijungė prie Memorandumo dėl švarios interneto aplinkos, kuriuo paslaugų teikėjai įsipareigojo laikytis atsakingumo bei operatyvumo šalinant draudžiamą interneto turinį principų bei išreikškė draudžiamos informacijos netoleravimą savo serveriuose.

Vykdamas projektą „Prisijungusi Lietuva: efektyvi, saugi ir atsakinga Lietuvos skaitmeninė bendruomenė“, tęsiamas sukurtų vaizdo siužetų, komiksų ir instruktažų apie saugų naudojimąsi internetu, patikimumo užtikrinimo paslaugas ir elektroninį parašą, viešinimas tikslinėse svetainėse

Įgyvendinant Europos Komisijos Saugesnio interneto projektą „Safer Internet Centre Lithuania: draugiskasinternetas.lt III“, buvo vykdomos interneto karštosios linijos viešinimo kampanijos, skaityti pranešimai saugesnio interneto ambasadoriams.

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba nuolat organizuoja šviečiamuosius renginius vartotojams ir mokymus verslininkams.

Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija į atnaujinamų bendrųjų programų projektus – dorinio ugdymo ir pilietiškumo pagrindų – 2020 m. įtraukė atsakingu vartojimu grindžiamų asmens nuostatų ir kompetencijų ugdymą.

Įgyvendinant antrąjį Programos 3 tikslo „Stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą“ uždavinį „Gerinti vartotojų finansinį raštingumą“ Lietuvos bankas per 2020 metus įgyvendino vartotojų švietimo kampanijas apie finansinių paslaugų pokyčius COVID-19 pandemijos metu, apie nukentėjusio asmens teisę gauti pakaitinį automobilį po eismo įvykio, švietimo kampaniją kaip atpažinti sukčių pasiūlymus investuoti (kartu su Saugesnio interneto savaite vyko šalies bibliotekose), surengta investuotojų švietimo savaitė, sukurta nauja vartotojų ginčų su finansų įstaigomis skelbimo praktika, juos populiariai aprašant ir paskelbiant socialiniuose tinkluose. Kartu su Sodra ir Valstybine mokesčių inspekcija pradėtas vykdyti bandomasis pedagogų finansinio švietimo projektas, kartu su nacionaliniu transliuotoju LRT rengiamos finansinių patarimų valandėlės. Taip pat vartotojams organizuotos paskaitos apie įvairius finansinius produktus, investavimą, asmeninių finansų valdymą ir pan. Iš viso finansinio švietimo veiklomis pasiekta daugiau nei 500 tūkst. vartotojų, daugiausia per socialinius tinklus.

Įgyvendinant trečiąjį Programos 3 tikslo „Stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą“ uždavinį „Skatinti verslininkų savireguliaciją“ VVTAT kasmet planuoja į dažniausiai pasitaikančias problemas bei verslo poreikius orientuoja verslininkų konsultavimą.

Rinkos priežiūros srityje 2020 m. VVTAT ūkio subjektams suteikė 2349 konsultacijas. Be to, ūkio subjektams aktuali informacija bei teisės aktų naujienos buvo skelbiamos Tarnybos interneto tinklalapyje www.vvtat.lt, socialinio tinklo Facebook paskyroje bei įvairiomis žiniasklaidos priemonėmis. Reguliariai buvo atnaujinama informacija dažniausiai užduodamų klausimų skiltyje.

Įvertinus susiklosčiusią situaciją dėl COVID-19 pandemijos ir Lietuvoje paskelbto karantino, parengtos ir **Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos** interneto svetainėje paskelbtos bei elektroninių ryšių paslaugų teikėjams papildomai išsiųstos rekomendacijos dėl elektroninių ryšių paslaugų nenutrūkstanto teikimo užtikrinimo karantino metu. Išanalizavus vartotojų skundų elektroninių ryšių paslaugų sektoriuje pobūdį, šių paslaugų teikėjams teikta metodinė pagalba (dėl nuotoliniu būdu sudaromų sutarčių, sąskaitų apmokėjimo, atsakymų galutiniams paslaugų gavėjams pateikimo tvarkos, sutarčių sąlygų keitimo). Paslaugų teikėjai konsultuoti dėl paslaugų teikimo planų ir jų sąlygų keitimo, dėl sutarčių, sudaromų nuotoliniu būdu, reguliavimo ir kt., organizuoti nuotoliniai susitikimai su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais dėl netesybų galutiniams paslaugų gavėjams

taikymo, sutarčių sąlygų keitimo, dėl universaliųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimo, trumpųjų telefono ryšio numerių naudojimo ir jais teikiamų paslaugų ir kt.

Valstybinė energetikos reguliavimo taryba skatina reguliuojamus ūkio subjektus imtis veiksmų dėl galimų pažeidimų, viešina atvejus, kai pažeidžiami vartotojų teisių apsaugą reglamentuojantys teisės aktai, teikiamos konsultacijos, vieši išaiškinimai.

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos vertino vaistinių preparatų reklamą, informavo reklamos užsakovus apie nustatytus trūkumus ir įpareigojo nutraukti reikalavimų neatitinkančios reklamos skleidimą.

Igyvendinant Programos 4 tikslo „Užtikrinti vartotojų teisę gauti saugius produktus“ uždavinį „Didinti rinkos priežiūros efektyvumą“ VVTAT 2020 m. atliko 5380 įvairių gaminių ir paslaugų grupių patikrinimus ir 1696 patikrinimų metu buvo nustatyti pažeidimai. VVTAT vadovaudamasi Produktų saugos įstatymo nuostatomis, 2020 m. išnagrinėjo 50 bylų dėl Lietuvos rinkoje nustatytų pavojingų ne maisto produktų ir paslaugų. 2020 m. nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus atitinkančių gaminių ir paslaugų Lietuvos rinkoje dalis nuo visų patikrintų sudarė 72,1 proc.

2020 m. VVTAT vykdė 9 tikslines produktų saugos tikrinimo programas (kampanijas). Svarbiausios – Suskystintų naftos dujų balionų ženklavimo ir saugos tikrinimo programa, Internetu parduodamų chemijos prekių tikrinimo programa, Statybos produktų, atitikties įvertinimo tikrinimo programa, Prekių, pasižyminčių tariai prevenciniu poveikiu nuo COVID-19, tikrinimo programa (programa bus vykdoma ir 2021 m.).

VVTAT yra atsakinga už ES skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius sistemos (toliau – RAPEX) valdymą Lietuvoje. 2020 m. Tarnyba iš Europos Komisijos per Safety Gate RAPEX sistemą gavo 2157 skubius pranešimus apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo rasti ES rinkoje. Daugumos nesaugių prekių kilmės šalimi nurodoma Kinija – 1093 pranešimai. Dėl ES valstybėse pagamintų nesaugių prekių gauti 548 pranešimai. Gaminio kilmės šalis nenurodyta 255 pranešimuose. 2020 m. VVTAT išsiuntė 60 pranešimų apie Lietuvos rinkoje surastus pavojingus gaminius.

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos 2020 metais gavo ir išnagrinėjo 66 pranešimus apie galimai nesaugius kosmetikos produktus, iš jų – 63 pranešimai gauti iš Lietuvos muitinės postų apie importuojamus kosmetikos gaminius iš Europos Sąjungai nepriklausančių šalių. Interneto svetainėje pateikta informacija apie taikytas rinkos ribojimo priemones, kai nustatyti nesaugūs žmonių sveikatai kosmetikos gaminiai (16 gaminių). Taip pat informacija apie nesaugius gaminius perduota Europos Sąjungos skubių pranešimų apie pavojingus ne maisto produktus sistemai.

2020 m. **Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba** iš Bendrosios rinkos priežiūros informacijos archyvavimo ir informacijos mainų bazės (toliau – ICSMS bazė) gavo ir išnagrinėjo 43 pranešimai apie ES šalių rinkose nustatytus 13 tipų radijo ryšio įrenginius, netenkinančius Direktyvos 2014/53/ES reikalavimų ir 7 tipų elektrinius ar elektroninius aparatus, netenkinančius Direktyvos 2014/30/ES reikalavimų. Lietuvos Respublikos rinkoje, tokių įrenginių/aparatų nebuvo rasta. Vykdam Tarnybos sudarytas 2020 m. rinkos priežiūros programas, nustatyta 11 tipų radijo ryšio įrenginių bei 8 tipų elektrinių aparatų neatitiktys techninių reglamentų reikalavimams. Ekonominės veiklos vykdytojams nurodyta imtis taisomųjų priemonių, o jų neatlikus, bus reikalaujama įrenginius/aparatus šalinti iš rinkos. Informacija apie Direktyvų reikalavimų netenkinančius bei žalingus trikdžius keliančius įrenginius/aparatus patalpinta ICSMS bazėje, taikant ES apsaugos procedūras ir informuojant EK ir ES šalių atsakingas institucijas.

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos vertino pranešimus apie įtariamus vaistinių preparatų kokybės defektus bei kitose valstybėse taikomus apribojimus tokių preparatų tiekimui rinkai, taikytos būtinos rinkos apsaugos priemonės, skelbta informacija įmonėms, specialistams bei vartotojams.

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba išnagrinėjo visus iš Europos Komisijos gautus pranešimus, iš Lietuvos į Europos Komisiją išsiųstus pranešimus bei vietinius pranešimus, kurie susiję su nesaugiais maisto produktais, pašarais ir su maistu besiliečiančiais gaminiais ir medžiagomis, keliančiais riziką vartotojų sveikatai.

Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos taiko efektyvias priemones, kuriomis naudojantis operatyviai būtų nustatomi ir šalinami rinkoje esantys nesaugūs produktai bei taikomos efektyvios ir atgrasomosios priemonės, kad ūkio subjektai daugiau išteklių skirtų realizuojamų produktų atitikčiai užtikrinti. Vykdamas rinkos priežiūros veiksmus ir siekiant iširti, ar vykdamas tikrinimo programas tyrimams atrinkti produktai atitinka saugos reikalavimus, atliekami tyrimai akredituotose laboratorijose.

III. SKYRIUS. PROGRAMOS ASIGNAVIMŲ PANAUDOJIMAS

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