



**LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTRAS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS 2023 METŲ  
VEIKLOS PLANO PATVIRTINIMO**

2023 m.

d. Nr. 1R-

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės įstatymo 26 straipsnio 3 dalies 6 punktu, Lietuvos Respublikos strateginio valdymo įstatymo 9 straipsnio 3 punktu bei 25 straipsnio 2 dalimi ir įgyvendindama Strateginio valdymo metodikos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. balandžio 28 d. nutarimu Nr. 292 „Dėl Strateginio valdymo metodikos patvirtinimo“, 211 punktą,

t v i r t i n u Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2023 metų veiklos planą (pridedama).

Teisingumo ministrė

Ewelina Dobrowolska

**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS 2023 METŲ VEIKLOS PLANAS**

Programos, priemonės, rodiklio, įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
Programa 13 001 Teisės sistema			
13-001-11-02 T Užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą			
R-13-001-11-02-01 Vidutinė vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka trukmė, dien. – 62 R-13-001-11-02-02 Vartotojų, kurie kreipiasi su prašymu dėl savo pažeistų teisių gynimo, naudodamiesi Vartotojų teisių informacine sistema (VTIS), dalis, proc. – 50			
<b>13-001-11-02-01 TP Įgyvendinti vartotojų teisių apsaugą ir konsultuoti verslo subjektus – 4 595,5 tūkst. eurų</b>			
R-13-001-11-02-01-01 Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc. – 45			
1. Didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą	1.1. Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc. – 45	Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas, Vartojimo prekių skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	1.2. Vidutinė vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka trukmė, dien. – 62		
	1.3. Vartojimo ginčų, išnagrinėtų per 90 dienų, dalis nuo visų išnagrinėtų ginčų skaičiaus, proc. – 86		
	1.4. Ginčo nagrinėjimo išlaidų, apmokėtų per Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) nutarime nurodytą terminą, dalis nuo visų priimtų nutarimų, kuriais verslininkai įpareigojami atlyginti Tarnybos patirtas išlaidas, skaičiaus, proc. – 65 proc.	Vidaus administravimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
2. Stiprinti vartotojų	2.1. Vartotojų aktyvumo indeksas – –30	Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas	IV ketv.

Programos, priemonės, rodiklio, įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
švietimą ir verslininkų informavimą	2.2. Vartotojų, kurie kreipiasi su prašymu dėl savo pažeistų teisių gynimo, naudodamiesi Vartotojų teisių informacine sistema (VTIS), dalis, proc. – 50	Asmenų aptarnavimo ir konsultavimo skyriaus vedėjas, Vidaus administravimo skyriaus vedėjas, Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas	IV ketv.
	2.3. Verslininkų, informuotų apie vartotojų teisių apsaugą, dalis, proc. – 45	Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas	IV ketv.
	2.4. Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc. – 70		IV ketv.
	2.5. Parengta atmintinė apie vartotojų kolektyvinių interesų gynimą Lietuvoje, vnt. – 1	Teisės skyriaus vedėjas	II ketv.
3. Skatinti verslininkų savireguliaciją	3.1. Verslininkų, kurie per nustatytą terminą pašalino reikšmingus (ne mažareikšmius) vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus, dalis, proc. – 87	Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjas, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	3.2. Verslininkų, kurie per nustatytą terminą pateikė rašytinį įsipareigojimą netaikyti nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse, dalis, proc. – 52 proc.	Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
4. Vykdyti pasirinktų vartojimo sričių stebėseną ir priežiūrą	4.1. Patikrintų interneto svetainių, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir (ar) paslaugos, skaičius, vnt. – 200	Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	4.2. Lietuvos Respublikos vartotojų, pasitikinčių elektronine prekyba, dalis, proc. – 33		
	4.3. Atlikta platesnės apimties nesąžiningų sąlygų taikymo vartojimo sutartyse stebėseną vienoje nustatytoje srityje, vnt. – 1	Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	4.4. Atlikta reklamos stebėseną nustatytoje srityje, vnt. – 1	Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos	I–IV ketv.

Programos, priemonės, rodiklio, įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
	4.5. Atlikta nesąžiningos komercinės veiklos stebėseną nustatytoje vartojimo srityje, vnt. – 1	skyriaus vedėjas	
5. Analizuoti ir skelbti informaciją apie vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje	5.1. Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas – +22,6	Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas	IV ketv.
	5.2. Parengtų ir Tarnybos tinklalapyje paskelbtų pranešimų apie vartotojų teisių apsaugos padėtį (įskaitant ataskaitas) skaičius, vnt. – 4	Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas, Tarnybos patarėjas	I–IV ketv.
	5.3. Tarnybos interneto svetainėje paskelbtų apibendrinamųjų pranešimų, susijusių su priežiūra ne maisto produktų rinkos srityje ir turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros rezultatais, skaičius, vnt. – 8	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Turizmo rinkos priežiūros skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
<b>13-001-11-02-02 TP Teikti konsultacijas ir tarpininkauti sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos (toliau – ES) valstybėse, kokybės – 76,5 tūkst. eurų</b>			
R-13-001-11-02-02-01 Teigiamai vertinančių Europos vartotojų centro teikiamas paslaugas, jų prieinamumą ir aptarnavimo kokybę vartotojų dalis, proc. – 80			
1. Konsultuoti vartotojus, nagrinėti jų skundus ir tarpininkauti sprendžiant vartojimo ginčus dėl netinkamos prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse, kokybės	1.1. Teigiamai vertinančių Europos vartotojų centro teikiamas paslaugas, jų prieinamumą ir aptarnavimo kokybę vartotojų dalis, proc. – 80	Europos vartotojų centro vedėjas	I–IV ketv.
	1.2. Europos vartotojų centre laiku išnagrinėtų vartotojų skundų ir atsakytų informacinių paklausimų dalis nuo gautų paklausimų skaičiaus, proc. – 100	Europos vartotojų centro vedėjas	I–IV ketv.
<b>13-001-11-02-03 TP Organizuoti finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimą ir stebėti paramos skyrimą – 50,0 tūkst. eurų</b>			
R-13-001-11-02-03-01 Nustatytais terminais išnagrinėtų ir įvertintų vartotojų asociacijų paraiškų dėl valstybės finansinės paramos skyrimo ir einamųjų metų lėšų panaudojimo bei įgyvendinimo ataskaitų dalis, proc. – 100			

Programos, priemonės, rodiklio, įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
1. Organizuoti, užtikrinti ir administruoti įgaliotųjų vartotojų asociacijų finansavimą	1.1. R-13-001-02-03-01 Nustatytais terminais išnagrinėtų ir įvertintų įgaliotųjų vartotojų asociacijų paraiškų dėl valstybės finansavimo skyrimo ir einamųjų metų lėšų panaudojimo bei įgyvendinimo ataskaitų dalis, proc. – 100	Vidaus administravimo skyriaus vedėjas, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
<b>13-001-11-02-04 TP Įgyvendinti valstybės politiką ne maisto produktų rinkos priežiūros ir turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros srityse – 194,0 tūkst. eurų</b>			
R-13-001-11-02-04-01 Nustatytus saugos reikalavimus atitinkančių ne maisto produktų Lietuvos rinkoje dalis nuo visų per metus patikrintų produktų skaičiaus, proc. – 73,5			
R-13-001-11-02-04-02 Rizikingiausių ūkio subjektų patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – 8,4			
1. Užtikrinti rinkos priežiūrą ne maisto produktų srityje	1.1. Nustatytus saugos reikalavimus atitinkančių ne maisto produktų Lietuvos rinkoje dalis nuo visų per metus patikrintų produktų skaičiaus, proc. – ne mažiau kaip – 73,5	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Kauno regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Klaipėdos regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Šiaulių regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	1.2. Tikslinių produktų saugos tikrinimo programų skaičius, vnt. – 10	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	1.3. Rizikingiausių ūkio subjektų patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – ne mažiau kaip 8,4	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Kauno regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Klaipėdos regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Šiaulių regiono rinkos priežiūros skyriaus	I–IV ketv.

Programos, priemonės, rodiklio, įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
		vedėjas	
	1.4. Patikrinimų, atliktų naudojant kontrolinius klausimynus, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – ne mažiau kaip 60	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	1.5. Parengtų naujų kontrolinių klausimynų skaičius, vnt. – 5	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	1.6. Verslininkų, teigiamai vertinančių kontrolinius klausimynus, dalis, proc. – ne mažiau kaip 80	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	1.7. Elektroninių cigarečių patikrinimų dėl sudėtyje esančių kvapiųjų medžiagų, išskyrus tabako kvapą ir (ar) skonį, kai elektroninės cigaretės atitinka nustatytus reikalavimus, skaičiaus didėjimas, proc. – 10	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	1.8. Planinių patikrinimų dalis, palyginti su visais rinkos priežiūros patikrinimais, proc. – ne mažiau kaip 60	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Kauno regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Klaipėdos regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Šiaulių regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	1.9. Padėties gerėjimas žaislų, elektrotechnikos gaminių ir chemijos prekių priežiūros srityse, palyginti su praėjusiais metais, proc. – 5,1	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas,	I–IV ketv.
	1.10. Vidutinė planinio ūkio subjekto veiklos patikrinimo (patalpose, teritorijoje ir kitose veiklos vykdymo vietose) trukmė, val. – 2	Kauno regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Klaipėdos regiono rinkos priežiūros skyriaus	

Programos, priemonės, rodiklio, įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
		vedėjas, Šiaulių regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas	
	1.11. Išteklių planiniams patikrinimams ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje atlikti dalis, proc. – ne daugiau kaip 14	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	1.12. Išteklių rizikos vertinimui ir analizei ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje atlikti dalis, proc. – ne mažiau kaip 13,1	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
	1.13. Išteklių konsultavimo, informavimo ir prevencijos reikmėms ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje dalis, proc. – ne mažiau kaip 14	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
2. Vykdyti naftos produktų valstybinę kontrolę	2.1. Tarnybos inicijuotų naftos produktų tyrimų (bandymų) skaičius, vnt. – 380	Naftos produktų bandymų laboratorijos vedėjas, Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Kauno regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Klaipėdos regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, Šiaulių regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
3. Atlikti ne maisto produktų bandinių atitikties saugos reikalavimams tyrimus (bandymus) laboratorijose	3.1. Atliktų ne maisto produktų tyrimų (bandymų) skaičius, vnt. – 455	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.

Programos, priemonės, rodiklio, įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
4. Atlikti turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūrą	4.1. Lietuvos Respublikoje licencijuotų kelionių organizatorių, pagal Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo reikalavimus įvykdžiusių įpareigojimą užtikrinti tinkamą prievolių įvykdymą, dalis, proc. – 100	Turizmo rinkos priežiūros skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
IŠ VISO ASIGNAVIMŲ			4 916,0 tūkst. eurų

**Pastabos:**

1. T – tęstinės veiklos uždavinys.
  2. TP – tęstinės veiklos priemonė.
  3. R – rezultato vertinimo kriterijus.
  4. P – produkto vertinimo kriterijus.
-



**DETALŪS METADUOMENYS**

<b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>	LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTERIJA 188604955, Gedimino pr. 30, LT-01104 Vilnius
<b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS 2023 METŲ VEIKLOS PLANO PATVIRTINIMO
<b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>	2023-02-27 Nr. 1R-91
<b>Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris</b>	–
<b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>	ADOC-V1.0
<b>Parašo paskirtis</b>	Suderinimas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Vera Pocienė, Patarėja, Strateginio planavimo ir stebėsenos grupė
<b>Sertifikatas išduotas</b>	VERA POCIENĖ, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2023-02-23 14:49:57 (GMT+02:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-EPES
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	–
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	ADIC CA-B, Asmens dokumentu israsymo centras prie LR VRM LT
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2021-11-22 10:41:22 – 2024-11-21 10:41:22
<b>Parašo paskirtis</b>	Suderinimas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Akvilė Grinevičienė, Vyriausioji specialistė, Veiklos valdymo skyrius
<b>Sertifikatas išduotas</b>	AKVILĖ GRINEVIČIENĖ LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2023-02-23 15:39:23 (GMT+02:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-EPES
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	–
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016, AS Certifitseerimiskeskus EE
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2022-06-14 20:51:43 – 2027-06-13 23:59:59
<b>Parašo paskirtis</b>	Suderinimas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Rosita Pletienė, Patarėja, Teisėkūros politikos grupė
<b>Sertifikatas išduotas</b>	ROSITA PLETIENĖ LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2023-02-23 15:55:59 (GMT+02:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-EPES
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	–
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016, AS Certifitseerimiskeskus EE
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2021-01-08 17:35:12 – 2026-01-07 23:59:59
<b>Parašo paskirtis</b>	Suderinimas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Jurga Greičienė, Teisingumo viceministrė, TM vadovybė
<b>Sertifikatas išduotas</b>	JURGA GREIČIENĖ LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2023-02-24 14:46:34 (GMT+02:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-EPES
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	–
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016, AS Certifitseerimiskeskus EE
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2021-08-05 09:15:37 – 2026-08-04 23:59:59
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Ewelina Dobrowolska, Teisingumo ministrė, TM vadovybė
<b>Sertifikatas išduotas</b>	EWELINA DOBROWOLSKA LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2023-02-24 16:55:22 (GMT+02:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-X-L
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2023-02-24 16:55:34 (GMT+02:00)
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016, AS Certifitseerimiskeskus EE
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2022-05-31 10:15:35 – 2027-05-30 23:59:59

**DETALŪS METADUOMENYS**

<b>Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti</b>	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, i.k.188604955 LT", sertifikatas galioja nuo 2022-09-21 15:31:19 iki 2025-09-20 15:31:19
<b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>	1
<b>Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius</b>	–
<b>Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)</b>	–
<b>Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	–
<b>Priedamo dokumento registracijos data ir numeris</b>	–
<b>Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas</b>	Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.60
<b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b>	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2023-02-27 09:22:08)
<b>Paieškos nuoroda</b>	–
<b>Papildomi metaduomenys</b>	Nuorašą suformavo 2023-02-27 09:22:09 Dokumentų valdymo sistema Avilys