

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ APSAUGOS PLĖTROS 2019–2027 METŲ PROGRAMOS ĮGYVENDINIMO ATASKAITA

2020 m. vasario 18 d. Nr. 3-321

Vilnius

I. IŽANGA

Valstybinė vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programa (toliau – Programa) patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. liepos 10 d. nutarimu Nr. 728. 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.

Įgyvendinant Programoje numatytus uždavinius ir vykdant priemones užsibrėžtiems tikslams pasiekti, dėmesys skiriamas šiems klausimams: 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

2019 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 2019 m. siekė +18,1 (2018 m. +13,4). Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas yra skaičiuojamas remiantis atskirais indeksais, kurių reikšmės 2019 m. buvo: vartotojų teisių pažeidimų indeksas +62,1, informuotumo apie vartotojų teises indeksas +19,1, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas +26,7. Per metus ženkliai pagerėjo vartotojų aktyvumo indeksas – vartotojų aktyvumo indeksas –35,5 (2018 m. – 59,4), tačiau sumažėjo vartotojų informuotumo indeksas bei vartotojų pažeidimų indeksas.

II. PROGRAMOS ĮGYVENDINIMO REZULTATAI

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

Kriterijaus kodas	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus reikšmės		Už kriterijaus įgyvendinimą atsakinga institucija
		2018 metų	2019 metų įvykdymas	
1. Tikslas – didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą				

R-1-1	Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas	13,4	18,1	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	2	Teisingumo ministerija
			1	Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerija
			4	Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija
			3	Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija
P-1-1-2	Įgyvendintų vartotojų kolektyvinių interesų gynimo priemonių skaičius, vnt.	2	4	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
1.2. Uždavinys – didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą				
P-1-2-1	Vartotojų, žinančių apie vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, dalis, proc.	20	22	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
P-1-2-2	Vartotojų pasitikėjimo vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu lygis, proc.	28	43	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
P-1-2-3	Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc.	35 (2021 m.)	43	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

			17	Lietuvos bankas
			37	Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba
			17	Valstybinė energetikos reguliavimo taryba
P-1-2-4	Vidutinė ne teismo tvarka išnagrinėtų vartojimo ginčų trukmė, dien.	64	79	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		49	44	Ryšių reguliavimo tarnyba
		46	58	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, vnt.	3	2	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			5	Lietuvos bankas
			-	Ryšių reguliavimo tarnyba
			-	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba

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.	5	-	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
			-	Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija
1.4. Uždavinys – stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį				
P-1-4-1	Neteismine tvarka išnagrinėtų vartojimo ginčų, kurių sprendime dalyvavo vartotojų asociacijos, dalis, proc.	5 (2021 m.)	-	Vartotojų asociacijos
2. Tikslas – gerinti vartotojų apsaugą elektroninėje erdvėje				
R-2-1	Lietuvos vartotojų, pasitikinčių elektronine prekyba, dalis, proc.	28	28	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

			-	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.	128	152	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
		90	87	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 (2021m.)	-	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
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	352	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.	72	108	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				

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

P-2-2-1	Vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninių įrankių sukūrimas ir (ar) tobulinimas, vnt.	2 (2021 m.)	1	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			2	Ryšių reguliavimo tarnyba
			2	Valstybinė energetikos reguliavimo taryba
P-2-2-2	Vartotojų, kurie kreipiasi su prašymu dėl savo pažeistų teisių gynimo, naudodamiesi skaitmeniniais įrankiais, dalis, proc.	34 ²	39	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
3. Tikslas – stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą				
R-3-1	Vartotojų aktyvumo indeksas, proc.	-59,4	-35,5	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.	180 90 (2021 m.) 2	229	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			99	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
			8	Ryšių reguliavimo tarnyba
P-3-1-2	Įvykdytų verslininkų švietimo ir prevencinių informavimo priemonių (seminarų, mokymų, pranešimų ir kt.) skaičius, vnt.	63	192	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

² Gauta per Vartotojų teisių informacinę sistemą (VTIS)

		160 (2021 m.)	118	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
P-3-1-3	Parengtų atsakingo vartojimo kompetencijoms ugdyti skirtų metodinių priemonių skaičius, vnt.	1 (2021 m.)	x	Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija
P-3-1-4	Verslininkų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą dalis, proc.	46	44	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 (2021 m.)	-	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
			100	Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos
			-	Valstybinė energetikos reguliavimo taryba
P-3-3-2	Įvykdytų ryšių paslaugų teikėjams skirtų priemonių, kuriomis skatinamas vartotojų teises užtikrinantis elgesys ryšių sektoriuje, skaičius, vnt.	2	2	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
			x	Narkotikų, alkoholio ir tabako kontrolės departamentas
			100	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba

			100	Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos
			100	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.	8	14	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
			-	Ryšių reguliavimo tarnyba
			-	Lietuvos transporto saugos administracija

			100	Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos
			x	Narkotikų, alkoholio ir tabako kontrolės departamentas
			100	Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
			100	Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos

Igyvendinant pirmąjį Programos 1 tikslo „Didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą“ uždavinį „Stiprinti vartotojų ekonominių interesų gynimą, įskaitant atskiras sritis“ Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija 2019 m. II pusmetį Lietuvos Respublikos Seimui pateikė ir Lietuvos Respublikos Seimas priėmė įstatymų pakeitimų paketus, susijusius su vartotojų ekonominių interesų apsauga:

- Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 12, 29⁴, 40 straipsnių, priedo pakeitimo ir Įstatymo papildymo 44¹ straipsniu ir dešimtuoju skirsniu įstatymas ir su juo susiję 5 įstatymų pakeitimai;
- Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 56, 93, 268, 306, 441¹, 441³, 441⁴, 441⁶, 441⁷, 441⁸, 441⁹, 441¹¹, 441¹³ ir 441¹⁶ straipsnių pakeitimo įstatymas ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 12, 13, 22, 22¹, 22², 30 ir 34 straipsnių pakeitimo, Įstatymo papildymo 13¹ straipsniu ir 31, 35 straipsnių pripažinimo netekusiais galios įstatymas.

2019 m. Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijos parengti ir priimti šie teisės aktai :

- Lietuvos Respublikos metrologijos įstatymas;
- Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2013 m. liepos 30 d. įsakymo Nr. 4-667 „Dėl Vartotojų komisijos sudarymo tvarkos aprašo ir Vartotojų komisijos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo įsakymas;
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. rugsėjo 25 d. nutarimas Nr. 983 „Dėl Įspėjimų ir baudų už Reklamos įstatymo pažeidimus skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Pateiktas derinti Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo Nr. VIII-1099 1, 3, 11, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 25, 26, 27, 29, 33, 35, 36, 37, 38, 38¹, 40, 53, 57 straipsnių ir įstatymo priedo pakeitimo, Įstatymo papildymo 39¹ straipsniu ir VIII skyriumi įstatymo projektas.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija įgyvendindama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. lapkričio 21 d. pasitarimo protokolo Nr. 51 3.1.4.1 ir 3.1.4.2 papunkčių nuostatas ir siekiant apsaugoti gyventojų perkamąją galią nuo nepagrįstų kainų pokyčių maisto produktų gamybos ir prekybos grandinėje rizikos, parengė šiuos teisės aktus:

- Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2019 m. balandžio 25 d. įsakymas Nr. V-508 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. sausio 28 d. įsakymo Nr. V-69 „Dėl Privalomųjų pirmosios pagalbos, higienos įgūdžių, alkoholio, narkotinių ir psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų vartojimo poveikio žmogaus sveikatai mokymų ir atestavimo tvarkos aprašo ir Asmenų, kuriems privalomas sveikatos ir (ar) pirmosios pagalbos mokymas, profesijų ir veiklos sričių sąrašo, mokymo programų kodų ir mokymo periodiškumo patvirtinimo“ pakeitimo“;
- Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2019 m. balandžio 25 d. įsakymas Nr. V-507 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1994 m. lapkričio 8 d. įsakymo Nr. 373 „Dėl mokamų visuomenės sveikatos priežiūros paslaugų ir jų kainų sąrašo patvirtinimo“ pakeitimo“;
- Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2019 m. sausio 31 d. įsakymas Nr. V-133 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. rugsėjo 1 d. įsakymo Nr. V-675 „Dėl Lietuvos higienos normos HN 15:2005 „Maisto higiena“ patvirtinimo“ pakeitimo“.

Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerija 2019 m. parengė Lietuvos Respublikos maisto įstatymo Nr. VIII-1608 2, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 12¹, 12², 12³, 12⁴, 12⁷ straipsnių, ketvirtojo¹ skirsnio pavadinimo ir priedo pakeitimo ir įstatymo papildymo 4¹, 4², 4³ straipsniais įstatymo projektą, kuris buvo priimtas 2019 m. birželio 6 d. (įstatymo Nr. XIII-2204).

Įgyvendinant antrąjį Programos 1 tikslo „Didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą“ uždavinį „Didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą“ VVTAT 2019 m. išnagrinėti 4726 vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčai vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Iš jų taikiai išspręsta 1811 ginčų (43 proc. nuo visų Tarnyboje išnagrinėtų vartojimo ginčų). Pastebėtina, kad taikiai išspręstamų ginčų skaičius 2019 metais sumažėjo, ir išaugo nepagrįstų vartotojų prašymų skaičius.

2019 m. **Lietuvos bankas** pasiekė 1 proc. daugiau taikių susitarimų lyginant su 2018 metais – 84 iš visų išnagrinėtų 499 ginčų buvo baigti šalims pasiekus taikius susitarimus arba finansų rinkos dalyviams patenkinus vartotojų reikalavimus. Tai sudaro 17 proc. visų išnagrinėtų ginčų.

Siekdamas padidinti taikiai išspręstų vartojimo ginčų skaičių Lietuvos bankas 2019 m. organizavo prevencinius susitikimus su finansų rinkos dalyviais, kuriuose aptariamos dažniausiai iškylančių ginčų situacijos, akcentuojama taikių susitarimų svarba.

Siekiant skatinti bendradarbiavimą tarp bankų ir vartotojų interesus ginančių institucijų, 2019 m. buvo organizuojami Lietuvos banko įsteigtos Vartotojų ir bankų tarybos (VBT) susitikimai. VBT nariai yra vartotojų interesus atstovaujančių institucijų ir kredito įstaigų atstovai. Susitikimų metu aptariami iškelti probleminiai klausimai, vystomos diskusijos ir dialogas.

2020 m. numatyta atlikti Lietuvos ir kitų Europos Sąjungos valstybių narių alternatyvaus ginčų nagrinėjimo institucijų praktikoje naudojamų šalių taikinimo priemonių analizę, bei kelti vartojimo ginčus Lietuvos banke nagrinėjančių darbuotojų kompetenciją taikinimo srityje.

Per 2019 m. **Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje** ne teismo tvarka buvo išnagrinėti 49 vartojimo ginčai (tarp vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei tarp vartotojų ir

pašto paslaugos teikėjų) iš kurių 18 buvo išspręsta taikiai, tai sudaro 37 proc. visų 2019 m. išnagrinėtų vartojimo ginčų.

Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje (toliau – VERT) taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis sudaro 17 proc. visų 2019 m. išnagrinėtų vartojimo ginčų. VERT daugėja vartojimo ginčų, kurie yra išnagrinėti iš esmės – kompleksinio pobūdžio ginčai, kurie apima tiek techninių sprendimų vertinimą, tiek ekonominius rodiklius ar prievolinių, daiktinių teisinių santykių vertinimą.

Igyvendinant trečiąjį pirmojo tikslo „Didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą“ uždavinį „Stiprinti tarptautinį ir ES bendradarbiavimą vartotojų apsaugos klausimais“ 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), o 2020 m. ketina prisijungti prie Tarptautinės finansų vartotojų apsaugos organizacijos (angl. *International financial consumer protection organisation*, FinCoNet) veiklos.

2019 m. VVTAT atstovai dalyvavo 87 ES ir kitų tarptautinių organizacijų darbo grupių, komitetų susitikimuose bei konferencijose. Tarp jų – PROSAFE organizuojami ekspertų susitikimai dėl bendrų veiklų įgyvendinimo, Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos Produktų saugos darbo grupės sesijos, Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto susitikimai, Vartotojų politikos tinklo susitikimai, administracinio bendradarbiavimo ekspertų grupių susitikimai rinkos priežiūros srityje ir kt.

VVTAT kartu su kitomis ES valstybių narių atsakingomis institucijomis vykdė bendras veiklas PROSAFE projektuose: JA2016 Nr. 739851 (smūginiai gręžtuvai; buitiniai elektros plaukų priežiūros prietaisai), EEPLIANT2 Nr. 752591 (buitiniai šaldikliai) bei EEPLIANT3 Nr. 832558 (oro kondicionieriai, šviestuvai, pastatomi šildytuvai ir kt. Taip pat, kartu su kitomis 9 ES valstybėmis narėmis, dalyvauta bendradarbiavimo projekte CASP, kurio metu tirta minkštų kamštinių žaislų bei žaislų gleivių rinka.

2019 m. liepos mėn. VVTAT baigė įgyvendinti 12 mėnesių trukmės projektą dėl maisto produktų dvejetainės kokybės daromo poveikio Lietuvos vartotojams pagal pasirašytą susitarimą su Europos Komisijos Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto vykdančiąja agentūra (CHAFEA).

Siekiant prisidėti prie aktyvesnio bendradarbiavimo su Rytų partnerystės šalimis, 2019 m. lapkričio mėnesį VVTAT Kijeve (Ukraina) pasirašė susitarimo memorandumą dėl pagrindinių bendradarbiavimo kryptų vartotojų teisių apsaugos srityje tarp Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos bei Ukrainos valstybinės maisto saugos ir vartotojų apsaugos tarnybos. Buvo nutarta stiprinti tolesnį bendradarbiavimą pasinaudojant ES ir kitų šaltinių finansuojamomis programomis (TAIEX, Dvynių programa ir pan.).

2019 m. VVTAT, kaip jaunesnysis partneris, kartu su Vyresniuoju partneriu Jungtinėje Karalystėje – Šiaurės Airijos ekonomikos departamentu, toliau tęsė Dvynių projekto Gruzijoje „Technikos ir statybų priežiūros agentūros (TCSA) gebėjimų stiprinimas, kuriant rinkos priežiūros sistemą Gruzijoje GE/14/ENI/EC/02/17(GE/29)“ įgyvendinimą. Projekto pabaiga – 2020 m. sausio mėnesį.

Igyvendinant ketvirtąjį pirmojo tikslo „Didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą“ uždavinį „Stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį“ 2019 metais buvo parengtas „Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 12, 13, 22, 22-1, 22-2, 30, 34 straipsnių pakeitimo, Įstatymo

papildymo 13-1 straipsniu ir 31, 35 straipsnių pripažinimo netekusiais galios įstatymas“ projektas, kuris buvo priimtas Lietuvos Respublikos Seime 2020 m. sausio 14 dieną. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimai sudarys galimybę vartotojų asociacijoms organizuoti vartojimo ginčų komisijų veiklą bei kartu bus stiprinami vartotojų asociacijų administraciniai gebėjimai.

Igyvendinant pirmąjį Programos 2 tikslo „Gerinti vartotojų teisių apsaugą elektroninėje erdvėje“ uždavinį – „Didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine erdve“ VVTAT 2019 m. patikrino 152 interneto svetaines, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba vykdė elektroninės prekybos maisto produktais pardavimo atvejų vertinimą ir patikrino 87 interneto svetaines.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba internetinėje svetainėje www.esaugumas.lt paskelbė 12 naujienų, suteiktos 352 konsultacijos interneto naudotojams saugumo internete klausimais, suteiktos 108 konsultacijos patikimumo užtikrinimo paslaugų klausimais.

Igyvendinant antrąjį Programos 2 tikslo „Gerinti vartotojų teisių apsaugą elektroninėje erdvėje“ uždavinį „Plėtoti vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninius įrankius, suteikiančius vartotojams galimybes gauti aktualią ir objektyvią informaciją apie prekes bei paslaugas“ Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba atnaujino elektroninio parašo nuotolinio mokymo informacinės sistemos <https://mokykis.elektronispapasas.lt> platformą. Tobulintas interneto svetainės www.esaugumas.lt turinys – 8 nauji bei 22 atnaujinti straipsniai, susiję su saugumu internete.

Siekiant didinti vartotojų energetinį raštingumą **VERT** plėtojo ir tobulino edukacinę interneto svetainę www.energetikosabc.lt. 2019 m. svetainėje buvo orientuojamasi į vizualiai patrauklius naudingus praktinius patarimus bei VERT priimamus sprendimus dėl vartojimo ginčų tarp buitinių vartotojų ir energetikos įmonių. Svetainėje sudaryta galimybė tiesiogiai vartotojams pateikti klausimą ir gauti atsakymus. 2019 m. toliau tobulinama *Facebook* paskyra, kurioje publikuojamos energetikos naujienos ir aktualijos, paprasti ir aiškūs animuoti patarimai, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje.

VVTAT toliau vykdo vartotojų teisių informacinės sistemos (VTIS) plėtojimą, kurios pagrindu bus sukurtos naujos pažangios el. paslaugos vartotojams.

Igyvendinant pirmąjį Programos 3 tikslo „Stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą“ uždavinį „Ugdyti atsakingus, informuotus vartotojus ir verslininkus“ VVTAT 2019 metais įvykdė 524 visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonės žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda, internetas).

VVTAT 2019 m. ūkio subjektams suteikė 1766 konsultacijas, surengti 48 seminarai verslo subjektams, kurių metu klausytojai buvo supažindinti su reikalavimais mažmeninei prekybai, avalynės atitiktimi teisės aktų reikalavimams, turizmo rinkos priežiūra, Tarnybos veikla, nesąžiningos komercinės veiklos požymiais, reikalavimais reklamai, reikalavimais žaislų saugai ir ženklinimui, vartotojų ginčų sprendimu ne teismo tvarka, nuotolinės prekybos reikalavimais, reikalavimais statybos produktams, keleivių teisėmis, tekstilės gaminių reikalavimais, kosmetikos gaminių reikalavimais, apgyvendinimo paslaugų teikimo reikalavimais, prekių grąžinimo teisėmis ir kt.

Be to, ūkio subjektams aktuali informacija bei teisės aktų naujienos buvo skelbiamos VVTAT interneto tinklalapyje www.vvtat.lt, socialinio tinklo *Facebook* paskyroje bei kitose žiniasklaidos priemonėse.

Ryšių reguliavimo tarnyba organizavo seminarą verslo subjektams „eIDAS reglamentas: elektroninis parašas ir kiti įrankiai procesų skaitmenizavimui“. Skaityti 6 pranešimai. Vykdamt projektą „Prisijungusi Lietuva: efektyvi, saugi ir atsakinga Lietuvos skaitmeninė bendruomenė“, kurį Ryšių reguliavimo tarnyba vykdo kartu su Informacinės visuomenės plėtros komitetu, asociacija „Langas į ateitį“, Lietuvos nacionaline Martyno Mažvydo biblioteka ir Lietuvos Respublikos vidaus reikalų

ministerija, sukurti ir viešinti 25 filmukai, 2 komiksai ir 4 instruktažai apie saugų naudojimąsi internetu, patikimumo užtikrinimo paslaugas ir elektroninį parašą. Siekiant, kad sukurta medžiaga pasiektų didesnę interneto naudotojų ratą, ji etapais viešinama tikslinėse svetainėse: www.esaugumas.lt; www.elektroninisparasas.lt; www.rtt.lt; „Youtube“ kanale „Prisijungusi Lietuva“.

Igyvendinant Europos Komisijos Saugesnio interneto projektą „Safer Internet Centre Lithuania: draugiskasinternetas.lt III“, buvo vykdomos interneto karštosios linijos viešinimo kampanijos.

Ryšių reguliavimo tarnybos interneto svetainėje paskelbti patarimai vartotojams elektroninių ryšių, pašto paslaugų naudojimo klausimais.

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

Igyvendinant antrąjį Programos 3 tikslo „Stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą“ uždavinį „Gerinti vartotojų finansinį raštingumą“ **Lietuvos bankas** per 2019 metus įgyvendino vartotojų švietimo kampanijas apie pokyčius pensijų kaupimo sistemoje, buvo sukurtas ir vartotojams pristatytas mokėjimo įkainių palyginimo įrankis, įgyvendinta švietimo kampanija apie turto draudimą, apie sugadintus pinigus, investuotojų švietimo savaitė. Taip pat vartotojams organizuotos paskaitos apie įvairius finansinius produktus, investavimą, asmeninių finansų valdymą ir t.t. Iš viso finansinio švietimo veiklomis pasiekta daugiau nei 500 tūkst. vartotojų, daugiausia per socialinius tinklus.

Igyvendinant trečiąjį Programos 3 tikslo „Stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą“ uždavinį „Skatinti verslininkų savireguliaciją“ **Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje** 2019 metais didesnis dėmesys buvo atkreiptas ir papildomų priemonių, skatinant paslaugų teikėjus tinkamai užtikrinti vartotojų teises, imtasi elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčių, sudaromų nuotoliniu būdu, atžvilgiu: 1) kasmetiniame Tarnybos organizuojamame susitikime su rinkos dalyviais, vykusiame 2019 metų kovo mėnesį, skaitytas pranešimas „Nuotolinės elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartys“; 2) paslaugų teikėjams teikta metodinė pagalba raštu (bei papildomai konsultacijos, atsakant į klausimus, kilusius po metodinės pagalbos suteikimo, žodžiu) dėl reikalavimų, keliamų nuotolinėms elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartims.

VERT 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. Nustatyti 5 vaistinių preparatų reklamos pažeidimai (2 reklamos skirtos gyventojams, 3 skirtos specialistams), visi trūkumai pašalinti.

Teikdama prioritetą konsultacijoms bei metodinei pagalbai, **VVTAT** organizavo susitikimus su daugeliu Lietuvoje avalyne prekiaujančiomis įmonėmis, pristatė dažniausias vartotojų nusiskundimų dėl avalynės priežastis, priminė pagrindines verslininkų pareigas, akcentavo poreikį stiprinti bendravimo su vartotojais kultūrą, ragino ieškoti tinkamiausių būdų taikiam ginčų sprendimui bei skatino verslininkų savireguliaciją.

Igyvendinant Programos 4 tikslo „Užtikrinti vartotojų teisę gauti saugius produktus“ uždavinį „Didinti rinkos priežiūros efektyvumą“ **VVTAT** 2019 m. Lietuvos rinkoje atliko 6451 gaminių ir paslaugų patikrinimą, kurių metu patikrinti 15265 gaminių ir paslaugų tipai. 4567 patikrinimų metu 12105 gaminių tipai atitiko nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus. 2019 m. nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus atitinkančių gaminių ir paslaugų Lietuvos rinkoje dalis nuo visų patikrintų sudarė 79,3 proc.

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – NVSC) gavo ir išnagrinėjo 221 skundą dėl nesaugių paslaugų (grožio, baseinų, soliariumų, tatuiravimo, sporto klubų ir kt.). NVSC laikinai uždraudė teikti, siūlyti teikti ir demonstruoti 27 kosmetikos gaminius, nedelsiant pašalinti iš rinkos 9 pavojingus kosmetikos gaminius..

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba per 2019 m. III-IV ketvirčius gavo 3 pranešimus/skundus apie galimai nesaugius radijo ryšio įrenginius. Patikrinus šiuos įrenginius, du įrenginiai neatitiko reikalavimų, todėl buvo pašalinti iš rinkos. Vykdamas rinkos priežiūros programą, iš rinkos paimti ir bandymams atlikti 7 radijo ryšio įrenginiai ir 12 elektrinių aparatų, iš kurių 5 radijo ryšio įrenginiai ir 6 elektriniai aparatai netenkino Radijo ryšio įrenginių ir Elektromagnetinio suderinamumo techninių reglamentų esminių reikalavimų. Visi ekonominės veiklos vykdytojai buvo įspėti apie nustatytas neatitiktis, o 2 tipų radijo ryšio įrenginiai pašalinti iš rinkos.

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos išnagrinėjo 17 pranešimų apie įtariamus vaistinių preparatų kokybės defektus, 248 kitų ES vaistų agentūrų pateiktus skubius pranešimus apie nustatytus kokybės defektus ir iš rinkos atšaukiamus vaistinius preparatus, be to, paskelbė informaciją apie įtariamus vaistinių preparatų kokybės defektus ir skubius pranešimus.

Valstybinės 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 – viso 280 vnt. Paskelbė 170 pranešimų apie importo metu arba rinkoje nustatytus nesaugius maisto produktus, pašarus ir su maistu besiliečiančius gaminius ir medžiagas.

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.