

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA LIETUVOJE: 2021



**Vartotojų
aljansas**

Lithuanian Consumers Alliance



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa

TURINYS

ĮVADAS	2
I. TEISINIO REGULIAVIMO NAUJOVĖS	3
II. VARTOTOJŲ TEISIŲ SITUACIJOS LIETUVOJE APŽVALGA	10
2.1. Bendros tendencijos	10
2.2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla	17
2.3. Neteisminis vartojimo ginčų sprendimas	22
2.3.1. Lietuvos advokatūros advokatų taryba	23
2.3.2. Valstybinė energetikos reguliavimo taryba	24
2.3.3. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba	26
2.3.4. Lietuvos bankas	29
2.3.5. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	32
III. VARTOTOJŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLOS	35
3.1. Vartotojų interesų atstovavimas patariamuosiose grupėse	35
3.2. Tarptautinės ir nacionalinės iniciatyvos	40
3.3. Valstybės remiami vartotojų apsaugos projektai	47
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	54
NAUDOTA LITERATŪRA	57

IVADAS

COVID-19 pandemijos krizė išryškino nemažai vartotojų teisių problemų ir sukėlė naujų iššūkių, kuriuos teko išmokti suvaldyti. Dėl atšauktų ar perkeltų kelionių, įvairaus pobūdžio renginių, apribojimų pardavėjams ir paslaugų teikėjams ne tik gerokai nukentėjo kelionių, apgyvendinimo, pramogų organizavimo, kiti sektoriai, tačiau ir kilo daugiau vartojimo ginčų, o tai savo ruožtu didino juos sprendžiančių institucijų krūvį bei pareikalavo didesnių sąnaudų, nors lėšų ir taip trūko pandemijos pasekmių sprendimams. Todėl vienu svarbiausių 2021 m. prioritetų tapo būtent vartojimo ginčų procedūros tobulinimas.

2021 m. į nacionalinę teisę buvo perkeltos „Omnibus“ direktyvos nuostatos, kurios turėtų užtikrinti vartotojams aukštesnio lygio apsaugą. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais patobulintos neteisminio ginčų sprendimo procedūrinės nuostatos, galiausiai Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai suteikti įgaliojimai ne tik vertinti nesąžiningas sutarčių sąlygas, bet ir taikyti veiksmingas sankcijas už jų, taip pat vykdyti išankstinę sutarčių sąlygų peržiūrą. Patvirtinta tvarka, kad verslininkai turi padengti ginčo nagrinėjimo išlaidas, jei sprendimas priimamas vartotojo naudai, turėtų paskatinti taikų ginčų sprendimą. VVTAT duomenimis, šiuo metu vieno vartojimo ginčo nagrinėjimas vidutiniškai atsieina apie 270 eurų¹.

Tikėtina, kad naujasis teisinis reguliavimas įneš aiškumo ir skaidrumo, o nemažos baudos paskatins verslininkus didesnę dėmesį skirti vartotojų teisėms ir jų nepažeisti.

Vartotojų aljanso atlikto tyrimo tikslas – apžvelgti ir įvertinti vartotojų teisių situaciją Lietuvoje 2021 m. Aptartos nacionalinės teisėkūros naujovės, kaip jos padės geriau užtikrinti vartotojų teises, kokius prioritetinius Europos Sąjungos tikslus atliepia. Taip pat analizuojamos bendros tendencijos, vartotojų informuotumo lygis, kokiose srityse labiausiai trūksta informacijos, kokios problemos dažniausiai kyla Lietuvos gyventojams ir kaip jiems pavyksta spręsti vartojimo ginčus, padedant neteisminėms ginčų sprendimo institucijoms.

Daugiau dėmesio tyrime skirta nevyriausybinėms vartotojų organizacijoms. Nors aktyviai veikiančių organizacijų Lietuvoje nėra daug, tačiau jos inicijuoja ir vykdo nacionalinio ir tarptautinio lygmens projektus, prisideda prie vartotojų politikos formavimo bei teisėkūros iniciatyvų, dalyvauja kitose veiklose.

¹ Teisingumo ministerijos paskelbta informacija, prieiga internetu <https://tm.lrv.lt/lt/naujienos/siekiamu-kuo-daugiau-vartojimo-gincu-spresti-taikiai>

I. TEISINIO REGULIAVIMO NAUJOVĖS

Kone aktualiausi vartotojams teisinio reglamentavimo pokyčiai susiję su 2020 m. įsigaliojusia Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva (ES) 2019/2161², kurioje nustatomos naujos taisyklės, užtikrinančios griežtesnę ir efektyvesnę ES vartotojų teisių apsaugą. Ši direktyva neformaliai vadinama „Omnibus“ direktyva, nes ji sudaryta iš keturių direktyvų, reguliuojančių vartotojų apsaugos klausimus: Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva (2005/29/EB); Vartotojų teisių direktyva(2011/83/ES); Direktyva dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (93/13/EEB); Direktyva dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas(98/6/EB). „Omnibus“ direktyva turi būti į Lietuvos nacionalinius teisės aktus perkelta iki 2021 m. lapkričio 28 d., o pradėta taikyti – nuo 2022 m. gegužės 28 d.

Pagrindiniai direktyvos pokyčiai, kuriais siekiama užtikrinti geresnę vartotojų teisių apsaugą visoje ES³:

Išplėsta vartotojų teisių apsaugos taikymo sritis. Direktyva taikoma ir skaitmeninio turinio arba skaitmeninių paslaugų teikimo sutartims, kai vartotojas sumoka kainą arba vietoj užmokesčio pateikia asmens duomenis.

Daugiau skaidrumo internetinėje prekyboje (verslininkams draudžiama manipuliuoti vartotojų atsiliepimais apie prekes ar paslaugas ir taip daryti įtaką vartotojų apsisprendimui, jie turi užtikrinti, kad pateikti informaciją, kaip jie užtikrina, kad atsiliepimus paliktų vartotojai, kurie realiai naudojo arba įsigijo aptariamą produktą, privaloma nurodyti, ar prekiauja verslininkas, ar fizinis asmuo).

Kainos sumažinimo mechanizmas. Siekiant, kad vartotojas nebūtų klaidinamas dėl prekės kainos, Direktyva įtvirtino verslininko pareigą suteikti pirkėjui informaciją apie prekės kainos sumažinimą bei aiškiai nurodyti, kokia buvo ankstesnė prekės kaina.

Griežtesnė atsakomybė už vartotojų teisių pažeidimus. Direktyva numato, kad sankcijos, skiriamos už „Omnibus“ direktyvos nuostatų, perkeltų į nacionalinės teisės aktus, pažeidimus, turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasyti verslininkus pažeisti vartotojų turimas teises.

² Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu. *Europos Sąjungos oficialusis leidinys* L 328/7.

³ A. Černiauskaitė (2021). Ar į Lietuvą jau atvažiavo „Omnibusas“: pokyčiai vartotojų teisių apsaugos reguliavime. Prieiga internetu https://www.teise.pro/index.php/2021/06/25/a-cerniauskaite-ar-i-lietuva-jau-atvaziavo-omnibusas-pokyčiai-vartotoju-teisiu-apsaugos-reguliavime/#_ftnref1

Daugiau dėmesio nesąžiningai ir klaidinančiai komercinei veiklai (dvigubos kokybės prekių draudimas; draudimas perparduoti bilietus naudojant specialias technologijas, prievolė nurodyti pasiūlymų reitingavimo principus ir kt.).

Daugiau galios valdžios institucijoms. Valstybių narių vartotojai turės teisę į individualias teisių gynimo priemones, kai vartotojai bus paveikti nesąžiningos komercinės veiklos. Priemonės turės būti nustatomos atsižvelgiant į nesąžiningos komercinės praktikos sunkumą ir pobūdį, vartotojo patirtą žalą ir kitas reikšmingas aplinkybes⁴.

2021 m. birželio 29 d., perkeliant „Omnibus“ direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę buvo papildytas **Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas**⁵. Kaip vartojimo sutarties objektas įtvirtintas skaitmeninis turinys bei skaitmeninė paslauga, sureguliuotas tokių paslaugų teikimas, paslaugų kokybė; įtvirtintos teisinės ir komercijos garantijos teikimo nuostatos skaitmeniniam turiniui ir teisinėms paslaugoms (CK 6.228⁶ 1 d.). Aiškiau apibrėžta prekės garantija pagal įstatymą, teikiama ir prekėms, turinčioms skaitmeninių elementų. Bendras terminas yra 2 metai, tačiau jeigu sutartyje numatytas ilgiau nei 2 metus trunkantis nuolatinis skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos teikimas, pardavėjas atsakingas trūkumus, kurie atsiranda ar paaiškėja per šį laikotarpį (CK 6.364 str.). Patikslinti prekės komercinės garantijos ypatumai (CK 6.364⁴ str.). Pakeitimai, reguliuojantys prekių kokybės reikalavimus bei pardavėjo atsakomybę už prekių trūkumus, įtvirtino dviejų pakopų vartotojų teisių gynimo sistemą, įsigijus netinkamos kokybės prekę (CK 6.364¹–6.364³ str.). Nustačius, kad prekė yra netinkamos kokybės, vartotojas gali reikalauti, kad pardavėjas nemokamai ir protingą terminą pataisytų prekę arba pakeistų ją tinkamos kokybės preke. Tik tuomet, jei tai neįmanoma, vartotojas turi teisę reikalauti sumažinti prekės kainą arba nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį ir grąžinti pinigus. Tačiau jei prekės trūkumas yra esminis, vartotojas gali iškart reikalauti prekės kainos sumažinimo arba pinigų grąžinimo. Vartotojas neturi teisės iškart nutraukti pirkimo-pardavimo sutarties, jei prekės kokybės trūkumas yra nedidelis (mažareikšmis). Taip pat iki 1 m. pailginta (anksčiau buvo 6 mėn.) prekės trūkumo egzistavimo pristatymo metu prezumpcija – prekės trūkumas, pasireiškęs per vienerius metus nuo pristatymo, laikomas

⁴ Stravinskaitė, R. (2021). „Omnibus“ vartotojų teisių apsaugos direktyva: ar jūsų verslas tam pasiruošęs? Prieiga internetu <https://www.lrt.lt/naujienos/verslo-pozicija/692/1520418/raminta-stravinskaite-omnibus-vartotoju-teisiu-apsaugos-direktyva-ar-jusu-verslas-tam-pasiruoses>

⁵ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 1.125, 6.228-1, 6.228-12, 6.228-14, 6.363, 6.364, 6.419 straipsnių ir priedo pakeitimo ir Kodekso papildymo 6.228-17, 6.228-18, 6.228-19, 6.228-20, 6.228-21, 6.228-22, 6.228-23, 6.228-24, 6.350-1, 6.364-1, 6.364-2, 6.364-3, 6.364-4 straipsniais įstatymas Nr. XIV-466. . TAR, 2021-07-14, Nr. 15844.

buvusiu pristatant prekę, išskyrus jei pardavėjas įrodo kitaip arba kai tai nesuderinama su prekės pobūdžiu ar trūkumo pobūdžiu (CK 6.364 str. 4 d.)

2021 m. gruodžio 23 d. buvo priimtas LR **Civilinio kodekso** pakeitimo įstatymas, kuris įtvirtino „Omnibus“ direktyvoje naudojamus apibrėžimus: „Elektroninės prekyvietės paslauga“; „Elektroninės prekyvietės paslaugų teikėjas“; „Produktų reitingas“ (CK 6.2281 str. 13-15 d.)⁶. Nustatyta prievolė Elektroninės prekyvietės paslaugos teikėjui prieš vartojimo sutarties sudarymą elektroninėje prekyvietėje vartotojui pateikti CK 6.228⁷ str. 6 d. išvardintą informaciją (atsižvelgiant į naudojamas nuotolinio ryšio priemones). Civiliniame kodekse taip pat įtvirtinta, kad vartojimo sutarčių reikalavimai taikomi vartotojui ir tais atvejais, kai vartotojas už skaitmeninį turinį ar skaitmenines paslaugas atsiskaito suteikdamas verslininkui asmens duomenis (CK 6.228³ str.).

2021 m. kovo 23 d. **Civilinis kodeksas** buvo papildytas nuostata dėl daiktų kainos sumažinimo tvarkos⁷. Tai atlikta anksčiau, nei tokie reikalavimai tapo privalomi pagal ES direktyvą. Ši įstatymo nuostata įsigaliojo 2021 m. liepos 1 d. Įstatyme nustatyta pardavėjo prievolė pranešime apie kainos sumažinimą nurodyti ankstesnę daikto kainą (tai paskutinė mažiausia prekės kaina, kurią pardavėjas taikė per 30 dienų laikotarpį iki kainos sumažinimo, o jei prekės kaina mažinama palaiptai – kaina iki pirmo sumažinimo). Nuostatos netaikomos greitai gendantiesiems produktams. Jei pardavėjas nesuteikia tokios informacijos, o sutartis jau sudaryta, pirkėjas turi teisę nutraukti sutartį ir reikalauti grąžinti sumokėtą kainą bei atlyginti kitus nuostolius. Šie pakeitimai vartotojams labai svarbūs ir padės apsaugoti nuo netikrų nuolaidų išpardavimų metu. Pastebima, kad Lietuvos verslininkai dažnai tuo piktnaudžiauvo.

2021 m. vasario 10 d. priimti **Mažmeninės prekybos taisyklių pakeitimai**, kurie padės aiškiau reglamentuoti prekių kokybės reikalavimus, pardavėjo atsakomybę už prekių trūkumus, pardavėjo atsakomybės apimtį ir terminus, vartotojų teises, kai prekė yra netinkamos kokybės⁸. Remiantis nauja tvarka, vartotojas galės verslininkui prašymus dėl prekės grąžinimo pateikti ne tik raštu, bet ir žodžiu (raštu patartina kreiptis, jei kyla ginčas, nes kreipiantis į vartojimo ginčų institucijas reikia pateikti verslininko atsakymo kopiją). Taip pat patikslinta eksploatuoti netinkamų transporto priemonių prekybos, keitimo ir grąžinimo tvarka.

⁶ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228-1, 6.228-3, 6.228-4, 6.228-6, 6.228-7, 6.228-8, 6.228-10, 6.228-11 straipsnių ir priedo pakeitimo įstatymas, TAR, 2022-01-04, Nr. 66.

⁷ Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.353 str. pakeitimo įstatymas. 2021 m. kovo 23 d., XIV-205. TAR, 2021-03-31, Nr. 6550.

⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 90 Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimo Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo. TAR, 2021-02-12, Nr. 2767.

2021 m. gruodžio 23 d. atitinkamos „Omnibus“ direktyvos nuostatos perkeltos į **Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą**⁹. Įvestos naujos kategorijos: elektroninė prekyvietė, produktų reitingas, atnaujinta produkto samprata, kuri dabar apima skaitmenines paslaugas ir skaitmeninį turinį. Papildytas klaidinančios komercinės veiklos „juodasis sąrašas“: draudžiama perparduoti bilietus, įsigytus automatizuotomis priemonėmis, kad būtų išvengta apribojimų; teikti netikrus pirkėjų atsiliepimus el. parduotuvėse, už atlygį aukščiau reitinguoti (7 str.). Vartotojams, kurie nukentėjo nuo nesąžiningos komercinės veiklos, gali būti atlyginta žala, sumažinama prekės ar paslaugos kaina arba sutartis su verslininku galės būti nutraukta (12¹ str.). Tokiais atvejais vartotojas turi kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Gerokai sugriežtintos baudos: už nesąžiningą komercinę veiklą verslininkams Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gali skirti baudą iki 3 procentų jų metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais, bet ne didesnę negu vienas šimtas tūkstančių eurų. Jei pažeidimas padaromas pakartotinai per 1 m. bauda gali siekti iki 6 procentų metinių pajamų, bet ne didesnė negu du šimtai tūkstančių eurų (13 str.). Svarbu pastebėti, kad maksimali bauda, 6 proc. prekiautojo metinės apyvartos, viršija ES teisės aktuose rekomenduojamą minimalią 4 proc. metų apyvartos sumą.

Perkeliant „Omnibus“ direktyvos nuostatas, atitinkamai papildytas ir **Vartotojų teisių apsaugos įstatymas**¹⁰. Kone aktualiausi klausimai, kurias palietė direktyvos nuostatos VVTAT kompetencijos srityse – neteisminis ginčų sprendimas ir nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos.

2021 m. birželio 29 d. buvo priimti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimai, sugriežtinę atsakomybę verslininkams už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus¹¹.

Atsižvelgiant į „Omnibus“ direktyvos nuostatas, į Vartotojų teisių apsaugos įstatymą įtraukta galimybė skirti didesnes baudas už nesąžiningą komercinę veiklą¹². Nuo 2022 m. gegužės 28 d. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai suteikti įgaliojimai skirti verslininkui 4 procentų jo metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais arba iki dviejų

⁹ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo Nr. X-1409 2, 5, 6, 7, 13, 14, 16, 20, 21, 23 straipsnių ir priedo pakeitimo ir Įstatymo papildymo 12-1 straipsniu įstatymas. TAR, 2022-01-04, Nr. 68.

¹⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94-1833.

¹¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 12, 40 straipsnių ir priedo pakeitimo įstatymas Nr. XIV-467. TAR, 2021-07-14, Nr. 15845

¹² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 40 straipsnių ir priedo pakeitimo įstatymas Nr. XIV-886. TAR, 2022-01-04, Nr. 67.

milijonų eurų baudą, kai apyvarta nenustatyta, jei pažeidimas Sąjungos mastu plačiai paplitęs (Vartotojų teisių įstatymo 40 str. 11 d.).

2021 m. rugsėjo 30 d. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas buvo papildytas nuostatomis, reglamentuojančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo administracinę procedūrą (ją atskiriant nuo vartotojų viešojo intereso gynimo)¹³. VVTAT suteikta kompetencija atlikti vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolę (12 str.). Kreiptis dėl nesąžiningų sąlygų gali vartotojai; vartotojų asociacijos; valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, tačiau turimą gali pradėti ir VVTAT savo iniciatyva (35¹ str.). Naujajame reglamentavime numatyta, kad Tarnyba turi galimybę nutraukti vartojimo sutarčių vertinimo procedūrą tuomet, kai verslininkas pripažįsta, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, ir pateikia VVTAT įsipareigojimą jų netaikyti (35¹ str. 8 d.). Tarnyba, išnagrinėjusi vartojimo sutartį dėl nesąžiningų sąlygų, priima nutarimą atsisakyti pripažinti arba pripažinti, kad vartojimo sutarčių sąlygos yra nesąžiningos ir įpareigoti pardavėją (paslaugų teikėją) netaikyti tokių sąlygų sudarant naujas vartojimo sutartis ir vykdant sudarytas vartojimo sutartis. Numatyta griežta atsakomybė už nesąžiningomis pripažintų vartojimo sutarčių sąlygų taikymą (bauda iki 3 proc. metinių pajamų, bet ne didesnė negu 100 000 eurų, o pažeidimą padarius pakartotinai per vienus metus – bauda iki 6 proc. metinių pajamų, bet ne didesnė negu 200 000 eurų). VVTAT nutarimai, priimti išnagrinėjus vartojimo sutartį dėl nesąžiningų sąlygų, yra vieši ir skelbiami Tarnybos svetainėje.

Dar viena labai svarbi nuostata – išankstinis (*ex ante*) vartojimo sutarčių nagrinėjimas dėl nesąžiningų sąlygų nustatymo (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 35² str.). Tai reiškia, kad siekiant išvengti nesąžiningų sutarties sąlygų, pardavėjas ar paslaugų teikėjas gali kreiptis į VVTAT, prašydamas iš anksto peržiūrėti vartojimo sutarties projektą. Kaip pastebi L. Novikovienė, iš anksto vertinti verslo subjektų, kurių teikiamos paslaugos teikiamos sudarant standartines sutartis (paskolų, draudimo, televizijos, interneto ar ryšio paslaugų sutartys), sutarčių projektus yra tikslinga, nes tokiu atveju galima išvengti didelės dalies ginčų atsiradimo, vartotojų teisių pažeidimo atvejų ir taip prisidėti prie vartotojų pasitikėjimo verslu didinimo, todėl tuo turi būti suinteresuoti ir patys verslininkai.

Taip pat į Vartotojų teisių apsaugos įstatymą įtrauktos papildomos nuostatos dėl neteisminio ginčų sprendimo¹⁴. Numatytas naujas ginčo nagrinėjimo sustabdymo pagrindas

¹³ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 12, 22-2, 23, 23-3, 25, 27, 28, 29-3, 32, 33, 40 straipsnių pakeitimo ir Įstatymo papildymo 35-1, 35-2 straipsniais įstatymas Nr. Nr. XIV-550. TAR, 2021-10-08, Nr. 21217.

¹⁴ Ten pat.

abiejų šalių prašymu iki 60 d., kai vyksta taikinimo procesas (25 str. 11 d.). Įtvirtinta verslininko pareiga atlyginti ginčo nagrinėjimo išlaidas, kai sprendimas priimamas vartotojo naudai (27 str. 4 d.). Jei patenkinama tik dalis reikalavimų, pardavėjas ar paslaugų teikėjas turi atlyginti išlaidas proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Išlaidų dydį nustato vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija pagal procedūros taisyklėse nurodytų veiksmų atlikimo vidutinės sąnaudas. Vartotojui tokia pareiga nekyla, nepriklausomai nuo proceso baigties.

Svarbu paminėti, kad pagal naują reglamentavimą Taryba turi teisę nenagrinėti ginčo, kai reikalavimai akivaizdžiai nepagrįsti arba ginčo suma yra mažesnė negu 20 eurų (anksčiau buvo 10 eurų), išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ar yra kitų svarbių aplinkybių. Jei vartotojas papildomai prašo turtinės žalos atlyginimo, tokios žalos dydis įskaičiuojamas į bendrą ginčo sumą.

Vartotojams svarbūs pokyčiai 2021 m. papildė **Elektros energetikos įstatymą**¹⁵. 2021 m. birželio 30 d. įstatyme buvo įtvirtintos priemonės, skatinančios vartotojams palankų elektros tiekimo veiklos skaidrumą (pavyzdžiui, vartotojai gali sudaryti kintamos elektros energijos kainos sutartį, kai kaina siejama su biržos kaina, tačiau nepriklausomi tiekėjai privalo informuoti vartotojus apie su tokia sutartimi susijusias išlaidas ir rizikas; įtvirtinta galimybė buitiniams vartotojams nemokamai naudotis bent viena nepriklausomų tiekėjų pasiūlymų palyginimo priemone, įtvirtinta teisė neatlygintinai pakeisti elektros tiekėją). Norint įgalioti kitą asmenį sudaryti sutartį su elektros tiekėju, užteks paprastos rašytinės formos įgaliojimo, nebereikės notaro patvirtinimo¹⁶. 2021 m. lapkričio 11 d. priimtais pakeitimais vartotojams suteikta teisė veikti kaip aktyviems vartotojams, dalyvauti bendruomeninėje energetikoje ir elektros gamybos (įskaitant gamybą iš atsinaujinančių resursų, tiekimo ir kaupimo veiklą), teikti energijos vartojimo efektyvumo paslaugas, parduoti pačių pasigamintą elektros energiją. Numatyta pažeidžiamiesiems vartotojams taikyti palankesnę elektros energijos garantinio tiekimo kainą¹⁷.

2021 m. lapkričio 11 d. priimtas **Elektroninių ryšių įstatymo** pakeitimo įstatymas¹⁸, kuriuo perkeltos nuostatos, įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES)

¹⁵ Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas. Valstybės žinios, 2000-08-04, Nr. 66-1984.

¹⁶ Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo Nr. VIII-1881 2, 9, 34, 43, 44, 45, 46, 46-1, 47, 49, 51, 52 ir 60 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 46-2 ir 52-1 straipsniais įstatymas Nr. XIV-483. TAR, 2021-07-13, Nr. 15833.

¹⁷ Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo Nr. VIII-1881 pakeitimo įstatymas Nr. XIV-627. TAR, 2021-11-25, Nr. 24219.

¹⁸ Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo Nr. IX-2135 pakeitimo įstatymas. TAR, 2021-11-25, Nr. 24230

2018/1972, kuria nustatomas Europos elektroninių ryšių kodeksas¹⁹. Direktyva siekiama efektyvesnio teisinio Europos elektroninių ryšių rinkos reguliavimo, kuris atitiktų šiuolaikinių technologijų ir rinkų ypatumus, sparčiai augant internetinių paslaugų ir didelio pralaidumo 5G ryšio tinklų poreikiui. Į nacionalinę teisę perkeltos direktyvos nuostatos užtikrina platesnę elektroninių ryšių paslaugos apibrėžtį (pavyzdžiui, įtrauktos ir su numeriu nesiejamos ryšio paslaugos, tokios kaip Viber); radijo dažnių valdymą ES mastu, kas svarbu diegiant 5G belaidžio ryšio tinklus; prieigą prie labai pralaidžių elektroninių ryšių tinklų, kurių plėtra naudinga vartotojams, universalias elektroninių ryšių paslaugas ir įperkama prieigą prie interneto. Tačiau svarbiausia – suvienodintos vartotojų teisių taisyklės visoje ES, kurios užtikrins vartotojams daugiau teisių, pavyzdžiui, leis lengviau pakeisti elektroninių ryšių paslaugų teikėją.

Svarbu paminėti, kad 2021 m. buvo priimta svarbių teisės aktų, skirtų finansinių vartotojų apsaugai užtikrinti. Atnaujintos **Finansinių paslaugų reklamos gairės**, patvirtintos Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus 2012 m. rugsėjo 5 d. sprendimu Nr. 241-75 „Dėl Finansinių paslaugų reklamos gairių patvirtinimo“ bei **Atsakingojo skolinimo nuostatai**²⁰. Reaguodamas į kaistančią nekilnojamojo būsto rinką, Lietuvos bankas nusprendė nuo 2022 m. vasario 1 d. iki 30 proc. didinti minimalų pradinio įnašo reikalavimą antrajai ir paskesnėms būsto paskoloms. Gyventojų, imančių pirmąją būsto paskolą, pakeitimai nepalies – pradinis įnašas ir toliau bus ne mažiau nei 15 proc. įsigyjamo būsto vertės. Šiais pakeitimais tikimasi suvaldyti nekilnojamojo turto kainos augimą, kuris daugeliui vartotojų yra labai skausmingas.

¹⁹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2018/1972, priimta 2018 m. gruodžio 11 d. kuria nustatomas Europos elektroninių ryšių kodeksas. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 321/36.

²⁰ Lietuvos banko valdybos 2021 m. lapkričio 11 d. nutarimas Nr. 03-191 „Dėl Lietuvos banko valdybos 2011 m. rugsėjo 11 d. nutarimo Nr. 03-144 „Dėl atsakingojo skolinimo nuostatų pakeitimo“. Valstybės žinios, 2011-09-08, Nr. 111-5262.

II. VARTOTOJŲ TEISIŲ SITUACIJOS LIETUVOJE APŽVALGA

2.1. Bendros tendencijos

Remiantis Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro „Vilmorus“ atliktos apklausos duomenimis, kurią užsakė Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – VVTAT, Tarnyba), bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas 2021 m. siekė +18,0²¹. Tai yra kiek mažiau nei 2020 m. Per metus pagerėjo informuotumo apie vartotojų teises indeksas, tačiau sumažėjo vartotojų teisių pažeidimo indeksas, vartotojų aktyvumo indeksas, vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas.

Informacijos apie vartotojų teises pakanka mažiau nei pusei (49 proc.) Lietuvos gyventojų ir nors šis skaičius vis dar atrodo per mažas, rodiklis per 10 metų išaugo beveik 10 proc. Tai rodo, kad sklaida duoda rezultatų, tačiau dar reikia įdėti nemažai darbo.

Lyginant miesto ir kaimo auditoriją, kaimo gyventojai yra labiau patenkinti savo informuotumo lygiu (tai patvirtino 58 proc. apklausos dalyvių), daugiausiai nepatenkintų vartotojų yra Vilniuje (34 proc., nors bendras vidurkis 29 proc.). Tikėtina, kad Vilniaus gyventojai yra labiau išsilavinę, tad savo žinių lygį vertina kritiškiau, siekia gilesnio lygio informacijos.

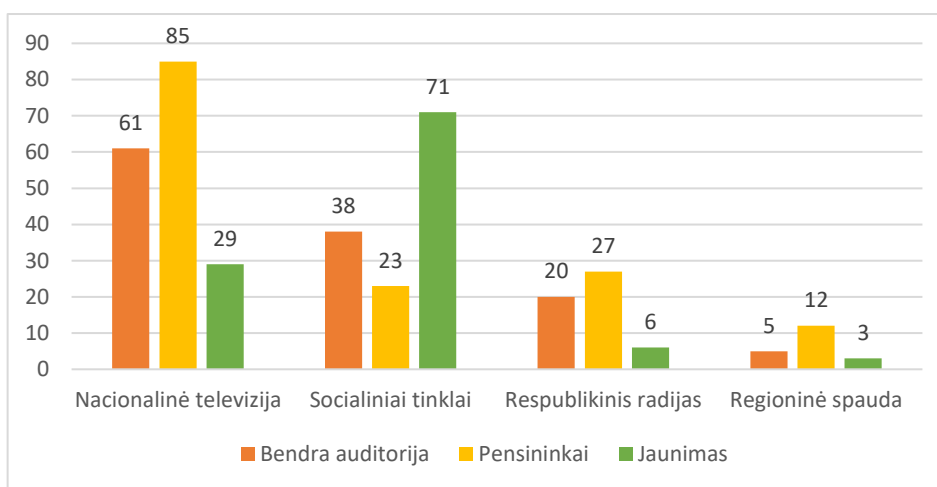
Lietuvos įmonių apklausos duomenimis²², net 62 proc. mūsų šalies įmonių teigiamai vertina vartotojų teisių apsaugą, neigiamai – 22 proc. Lyginant su 2020 m. vertinimai nepasikeitė, tačiau tai geriausi rezultatai nuo 2011 m. Verslininkai pakankamai gerai vertina teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų apsaugą: 58 proc. respondentų mano, kad jie efektyviai gina vartotojus, 56 proc. – kad jie aiškūs ir suprantami, tačiau gerokai mažesnė dalis verslininkų tiki, kad teisės aktai apsaugo gamintojus ir pardavėjus nuo vartotojų pretenzijų. Rekomenduojama skirti daugiau dėmesio dialogui su verslu, visoms pusėms naudingos vartotojų teisių apsaugos, kaip bendro tikslo, siekiui. Svarbu pažymėti, kad verslininkai geriau vertina vartotojų teisių apsaugą, nei gyventojai, kurių teigiamai atsakė 49 proc.

²¹ Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės 2021“. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausa/40/>

²² Reprezentatyvi Lietuvos įmonių apklausa „Vartotojų teisės 2021“. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/imoniu-apklausa/41>

Gyventojų tyrimo duomenimis²³, vartotojus geriausiai pasiekia informacija, sklaidžiama per nacionalinės aprėpties televizijos kanalus (61 proc.), per regioninę – 5 proc. Per socialinius tinklus informaciją gauna 38 proc. gyventojų, o vartotojų teises ginančių institucijų ir organizacijų svetainėse informacijos ieško 31 proc. gyventojų. Sklaidos kanalo efektyvumas labai priklauso nuo vartotojo amžiaus. 1 paveiksle parodyta, kaip informacijos sklaidos kanalo pasirinkimas priklauso nuo respondentų amžiaus.

1 pav. Patogiausia informacijos pateikimo forma skirtingo amžiaus auditorijai



Svarbu pažymėti, kad kilus klausimui apie vartotojų teises, nemažai vartotojų (ypač jaunesnio amžiaus) neina tiesiogiai į organizacijų tinklapius, teikia konkrečius užklausas ir naršo internete, tačiau apklausoje tokio pasirinkimo nebuvo, todėl šie skaičiai neaiškūs.

Labiausiai žmonėms informacijos trūksta apie vartotojo teises tokiose srityse: asmens sveikatos priežiūra (60 proc.), energija (elektros, dujų, šilumos tiekimas, 51 proc.), ne maisto prekės (46 proc.). Beveik pusė apklausos dalyvių nurodė, kad jie žino savo teises, kai jiems teikiamos, grožio, soliariumo, kirpyklos, pašto ir transporto paslaugos.

Dauguma vartotojų (93 proc.) žino, kad įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą pirmiausiai reikia kreiptis į pardavėją ar paslaugos teikėją²⁴. Tačiau neteisingai suvokia, ko gali tokiu atveju reikalauti: 80 proc. norėtų, kad prekė būtų pakeista, 71 proc. pageidauja susigrąžinti pinigus ir tik 23 mano, kad prekė turi būti remontuojama. Tačiau pagal naują

²³ Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės 2021“. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausa/40/>

²⁴ Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės 2021“. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausa/40/>

reglamentavimą prekė pirmiausiai turi būti remontuojama arba pakeičiama kokybiška preke ir tik jei tai neįmanoma arba trūkumas esminis, sutartis gali būti nutraukta ir pirkėjui gražinti pinigai. Rekomenduojama daugiau šviesti vartotojus apie dviejų pakopų reikalavimo sistemą. Beje, per 10 metų vartotojų, pageidaujančių nutraukti sutartį dalis išaugo nuo 56 iki 71 proc. (beveik 30 proc.), tai rodo, kad vartotojai vos vieną kartą įsigiję nekokybišką prekę, praranda pasitikėjimą pardavėju ir jo parduodamais produktais.

Net 33 proc. pirkėjų vis dar nežino, kur kreiptis, jei nepavyksta tiesiogiai išspręsti konflikto su pardavėju ar paslaugos teikėju. Vyresnio amžiaus žmonių grupėje šis skaičius gerokai didesnis ir siekia 56 proc. Tai rodo, kad šiai grupei reikėtų specializuotos sklaidos.

Susidūrę su vartotojų teisės pažeidimais, dažniausiai vartotojai kreiptųsi į vartojimo ginčų sprendimo ne teismo tvarka institucijas – 57 proc., tačiau nemažą pasitikėjimą bei žinomumą turi ir visuomeninės vartotojų teisių gynimo organizacijos (kreiptųsi 29 proc.). Teisme savo interesus gintų tik 5 proc. asmenų, 18 proc. niekur nesikreiptų. Svarbu pažymėti, kad vartotojų teisės – sritis, kurioje vartotojai pasitiki profesionalais, nes šiais klausimais su pažįstamais ir draugais konsultuotųsi tik 0,3 proc. gyventojų.

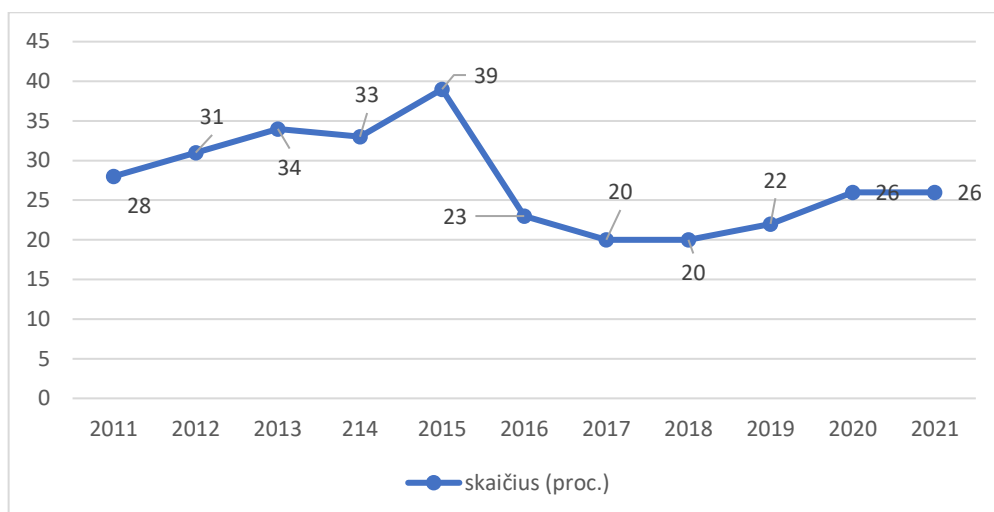
Apklauskos duomenimis²⁵, 2021 m. su vartotojų teisių pažeidimais susidūrė 22 proc. Lietuvos gyventojų ir šis skaičius beveik nesikeičia pastaruosius 3 metus, nors 2018 m. buvo sumažėjęs iki 10 proc. 34 proc. gyventojų bent kartą per metus įsigijo nekokybišką prekę (pavyzdžiui vilniečių grupėje šis skaičius siekė 45 proc.), 21 proc. vartotojų įsigijo nekokybišką paslaugą. Tai didžiausi rodikliai per penkerius metus.

Gyventojams vis dar trūksta žinių apie neteisminį ginčų sprendimą – apie tokią procedūrą žino tik 26 proc. vartotojų, pastaraisiais metais šis skaičius sumažėjo. Tai rodo švietimo šioje srityje trūkumą – informacija vartotojams turi būti nuolat primenama. Svarbu pažymėti, kad ši sritis buvo 2021 m. VVTAT prioritetinė sritis, jai buvo skiriamas didelis dėmesys, todėl tikimasi, kad informuotų gyventojų dalis didės. Taip pat vilčių teikia pakeistas teisinis reguliavimas (tai plačiau aptarta 1 šio tyrimo skyriuje). Tačiau didesnė dalis gyventojų, kurie žino apie AGS procedūras, jomis pasitiki – tai nurodė 62 proc. apklauskos dalyvių. Vertinimas rodo, kad vartotojams patrauklus toks ginčų sprendimo būdas.

Dažniau apie AGS išmano asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą – jų rodiklis siekia 36 proc. Informuotų vartotojų skaičiaus pokyčiai 2011–2021 m. parodyti 2 paveiksle.

²⁵ Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės 2021“. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklauskos/40>

2 pav. Vartotojai, žinantys apie alternatyvaus ginčų sprendimo galimybę



Verslininkų, žinančių apie alternatyvų ginčų sprendimą skaičius gerokai didesnis ir 2021 m. siekė 59 proc.

Įmonių tyrimo duomenimis²⁶, kilus ginčui su vartotoju, 72 proc. verslininkų siekia susitarti nesikreipiant į teismą, tačiau tik 40 proc. įmonių turi nustatę ginčų sprendimo mechanizmą. Nors skaičius vis dar per mažas, lyginant su 2014 m. jis išaugo dvigubai. Didesnės įmonės dažniau nustato ginčų sprendimo taisykles (tai būdinga 64 proc. įmonių, kuriose dirba daugiau nei 50 darbuotojų).

Didesnė dalis verslininkų (59 proc.) prirėikus patys ieško informacijos apie vartotojų teises (dažniausiai – vartotojus ginančių institucijų svetainėse, tai sudaro 75 proc. atvejų) ir tik 16 proc. verslininkų kreipiasi į vartotojų institucijas. Toks skaičius rodo neišnaudotą bendradarbiavimo potencialą.

Verslininkams labiausiai trūksta informacijos apie neteisminio ginčų sprendimo procedūras (47 proc.), nesąžiningas sutarčių sąlygas (44 proc.) ir nesąžiningą komercinę veiklą (41 proc.).

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą palankiai vertina 42 proc. vartotojų ir tai didžiausias skaičius per dešimtmetį. Tikėtina, kad tam įtakos turi didesnis dėmesys vartotojų teisėms COVID-19 pandemijos metu. Svarbu pažymėti dar vieną rodiklį – apie VVTAT veiklą neturi nuomonės net 52 proc. vartotojų, nors apskritai Tarnybą žino 79 proc. gyventojų – tai rodo, kad vis dar trūksta informacijos sklaidos apie konkrečius VVTAT darbus.

²⁶ Reprezentatyvi Lietuvos įmonių apklausa „Vartotojų teisės 2021“. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/imoniu-apklausa/41>

Vertinant įmonių apklausos rezultatus, net 98 proc. verslininkų žino apie VVTAT, tačiau vangiai bendradarbiauja su Tarnyba: pavyzdžiui, daugiau nei pusė verslininkų nesidomėjo VVTAT paruoštais kontroliniais klausimynais, tik 8 proc. dalyvavo specialiuose mokymuose, 74 proc. nesinaudojo informacine Tarnybos sistema. Tai rodo didesnio verslininkų įsitraukimo poreikį, ieškant naujų ir efektyvių būdų.

2022 m. kovo mėnesį VVTAT pristatė antrąją Vartotojų teisių apsaugos būklės bei veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje metinę apžvalgą²⁷, kuri parengta įgyvendinant Valstybės kontrolės rekomendaciją periodiškai įvertinti institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą, veiklos rezultatyvumas ir valdomą informaciją, reikalinga politikos vartotojų teisių apsaugos srityje formavimui. Tokia apžvalga suteikia vertingą indėlį stiprinant vartotojų apsaugos institucijų rezultatyvumą bei bendradarbiavimą, gerinant vartotojų teisių apsaugą šalyje.

Pagal Veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje koordinavimo tvarkos aprašą, valstybės institucijos, dalyvaujančios vartotojų apsaugos sistemoje²⁸, turi pateikti informaciją apie savo veiklas, susijusias su vartotojų teisių apsauga (pasiekti rezultatai, teisėkūros iniciatyvos, priemonės, veiksmai, probleminiai klausimai, pasiūlymai ir kt.)²⁹. Tačiau ne visos institucijos, kurioms nustatyta pareiga teikti informaciją, jos laikosi.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 9 str. numatyta, kad Lietuvoje vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą sudaro valstybės ir savivaldybių institucijos³⁰. Taigi, savivaldybės taip pat turėtų vykdyti tam tikras vartotojų teisių apsaugos veiklas ir apie jas teikti informaciją. Tačiau, remiantis VVTAT parengtos metinės apžvalgos duomenimis, informaciją pateikė 48 iš 60 miestų ir rajonų savivaldybių administracijos. Iš jų tik 16 nurodė gavę vartotojų skundų. Daugiausia skundų buvo gauta dėl prekių kokybės (23,4 proc.), paslaugų kokybės (21,3 proc.), dėl komunalinių paslaugų (14,9 proc.), būsto priežiūros ir renovacijos paslaugų (12,8 proc.). Akivaizdu, kad vartotojų teisių klausimams savivaldybės teikia per mažai dėmesio.

Vis dar išlieka aktuali teisinė spraga, apie kurią savivaldybės ir vartotojų organizacijos kalba jau keletą metų. Vietos savivaldos įstatyme³¹ vartotojų teisių apsauga nėra nurodyta kaip savivaldybės funkcija, todėl ši sritis negali būti finansuojama iš savivaldybės biudžeto. Vis

²⁷ Vartotojų teisių apsaugos būklės bei veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje metinė apžvalga (2021). Prieiga internetu <https://www.vvtat.lt/doclib/ct28gj0fww8ckkvf1jnwbtvpqb4bukrc/>

²⁸ Valstybės institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą, sąrašas. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/bendradarbiavimas/bendradarbiavimas-lietuvoje/valstybes-instituciju-atsakingu-uz-vartotoju-teisiu-apsauga-sarasas/719/>

²⁹ Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2020 m. kovo 17 d. Nr. įsakymas 1R-82 „Dėl Veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje koordinavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. TAR, 2020-03-17, Nr. 5559.

³⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94-1833.

³¹ Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-07-20, Nr. 55-1049.

daugiau savivaldybių palaiko idėją įtraukti vartotojų apsaugą į savivaldos veiklos sritis – tokiu atveju būtų galima paprasčiau organizuoti vartotojų švietimą bei ugdymą, nes vartotojai dažnai nežino kur kreiptis, susidūrus su jų teisių pažeidimais, taip pat finansuoti gyventojams aktualius vartotojų organizacijų projektus, tačiau teisinė bazė dar nepakeista. Rekomenduojama kuo greičiau ištaisyti šią situaciją.

Pastebima, kad dauguma savivaldybių savo svetainėse pateikia pasenusią informaciją apie vartotojų teises arba visai nepateikia. Reikėtų skatinti savivaldybių įsitraukimą, skelbti daugiau informacijos apie neteisminį ginčų sprendimą, pasitelkti savivaldybių darbuotojus vietos vartotojų mokymams. Taip pat labai svarbu aktualizuoti savivaldybių ir vartotojų organizacijų bendradarbiavimą, vykdyti bendras veiklas.

Bendrai 2021 m. vartotojai kompetentingoms institucijoms pateikę 59 406 prašymus ir skundus (14 valstybės institucijų duomenys), iš jų 41 764 (daugiau kaip 70 proc.) pateikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, antra pagal skundų skaičių – Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (toliau – VERT) gavo 9 proc., trečioje vietoje – Lietuvos bankas, kuriam teko nagrinėti 5 proc. skundų³². Vidutiniškai tik 15-30 proc. visų pateiktų skundų buvo pagrįsti, tačiau tai priklauso nuo institucijos: pavyzdžiui, 55 proc. Lietuvos transporto saugos administracijai pateiktų vartotojų skundų ir prašymų buvo pagrįsti, VVTAT – 44 proc., o VERT – tik 6 proc.

Energetikos reguliavimo tarnybai vartotojai per metus pateikė 5447 skundus, paklausimus ir prašymus (daugiausia elektros ir šilumos sektoriuose). Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje buvo užregistruoti 2236 skundai ir prašymai (dažniausiai dėl maisto prekių kokybės). Lietuvos bankas gavo 3072 skundus ir paklausimus, iš kurių didžioji dalis – dėl mokėjimo paslaugų, taip pat dėl investicinių, kreditavimo, draudimo paslaugų. Į ryšių reguliavimo tarnybą 2021 m. vartotojai dėl elektroninių ryšių paslaugų kreipėsi 739 kartus, dėl pašto paslaugų – 553 kartus. Susisiekimo ministerija gavo 2977 skundus ir prašymus (vartotojai kreipiasi dėl pašto siuntų, kelių remonto, kelių eismo taisyklių). Energetikos ministerija gavo 581 skundus (dėl saulės elektrinių sąlygų, elektros tiekimo sutrikimų, nepriklausomų elektros tiekėjų pasirinkimo ir pan.).

2021 m. vykdytos vartotojų švietimo veiklos dažniausiai apsiribojo vartotojams aktualios informacijos skelbimu institucijų interneto svetainėse arba socialiniuose tinkluose.

³² Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Valstybės ir savivaldybių institucijų, įgyvendinančių savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, 2021 metais gautų vartotojų prašymų ir vykdytos rinkos priežiūros apžvalga. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/administracine-informacija/veiklos-ataskaitos/vartotoju-teisiu-apsaugos-apzvalga/313/>

Švietimo, mokslo ir sporto ministerija 2021 m. į vidurinio ugdymo bendrąsias programas įtraukė vartotojų teisių apsaugos temą, kuri papildė atsakingo vartojimo kompetencijų ugdymą, taip pat ši tema įtraukta į pilietiškumo pagrindų ir dorinio ugdymo metodines rekomendacijas. Ugdymo įstaigoms derėtų aktyviau bendradarbiauti su VVTAT, Europos vartotojų centru, nevyriausybinėmis organizacijomis, kad vyktų daugiau diskusijų, komunikacinių veiklų, didinančių jaunųjų vartotojų informuotumą ir sąmoningumą.

Lietuvos bankas kaip ir kasmet organizavo finansinio raštingumo kampanijas (2021 m. vykdytos trys kampanijos būsto paskolų refinansavimo, būsto draudimo bei investavimo temomis), taip pat rengė paskaitas pedagogams, vyresnio amžiaus žmonėms, dalinasi šviečiamąja medžiaga aktualiomis temomis.

Plačiausias vartotojų švietimo kampanijas 2021 m. vykdė Valstybinė energetikos reguliavimo tarnyba, skleidusi vartotojams aktualią informaciją apie energetikos rinkos liberalizavimą. Tarnyba parengė tokius įrankius kaip kainų palyginimo skaičiuoklė³³, ekspertai aktyviai dalyvavo susitikimuose su vartotojais, pasakojo kaip pasirinkti elektros tiekėją, buvo platinami pranešimai spaudoje, socialiniuose tinkluose. Kelia nuostabą, kad vykdydama intensyvią informavimo kampaniją VERT neskiria dėmesio turimiems sklaidos kanalams. Pavyzdžiui, prieš keletą metų sukurtoje svetainėje www.energetikosabc.lt nurodyta, kad šią sritį kuruoja Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, nors nuo 2019 m. prižiūri VERT, paskutiniai įrašai patalpinti 2016 m. su pasenusia informacija. Tai klaidina vartotojus.

Įdomesnę vartotojų švietimo strategiją yra pasirinkusi Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba³⁴. Ji informaciją platina pasirinkdama vartotojams įdomią formą, pavyzdžiui, rengia atmintines kaip panaudoti nešviežius produktus, kaip išsirinkti miltus, kavą ar šokoladą, padeda vartotojams įvertinti etiketėse pateiktą prekės aprašymą, rengia mokymus apie maisto švaistymo prevenciją, rengia socialines akcijas, kuria vaizdo turinį. Visos priemonės tikrai naudingos, tačiau nepasiekia plačios auditorijos (pavyzdžiui, vidutinis vaizdo žinučių peržiūrų skaičius 50-100), todėl rekomenduojama daugiau dėmesio skirti turinio ir oficialių sklaidos kanalų reklamavimui.

³³ Skaičiuoklė patalpinta VERT interneto svetainėje, prieiga internetu <https://skaiciuokle.vert.lt/>

³⁴ Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos tinklapis internete <https://www.vmvt.lt/>

2.2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla

2021 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba prioritetinį dėmesį skyrė neteisminiam ginčų sprendimui³⁵, jį palaikė ir Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto vykdančiosios agentūros (CHAFEA) finansuotas projektas, skirtas AGS sistemos tobulinimui. Vykdyta ne tik aktyvi informacinė kampanija internete, tačiau ir nuotolinės mokymų sesijos neteisminio ginčų sprendimo institucijoms, verslo ir vartotojų asociacijoms. Tikėtina, kad geresnis šios procedūros suvokimas paskatins vartotojus efektyviau ja naudotis ir sumažins nepagrįstų kreipimūsi skaičių, kuris gerokai apsunkina Tarnybos darbą. Kaip parodė Lietuvos gyventojų apklausa apie vartotojų teises, vartotojai pasitiki AGS procedūromis, tačiau jų informuotumo lygis vis dar žemas (2021 m. siekė tik 26 proc.)³⁶.

VVTAT, didindama vartotojų informuotumą apie neteisminį ginčų sprendimą, pasitelkė įvairias priemones. Pavyzdžiui, Tarnybos interneto svetainėje įdiegtas interaktyvus įrankis – testas apie neteisminį ginčų sprendimą³⁷. Vartotojas, atsakydamas į testo klausimus išsiaiškina, ar jam toks ginčo sprendimo būdas tinka, ko gali tikėtis, į kokią instituciją ir kaip kreiptis, kaip vyksta procedūra ir pan. Siekiant sumažinti nepagrįstų skundų kiekį, pagrindiniame VVTAT svetainės interneto puslapyje sukurta nauja skiltis „Kaip atpažinti nepagrįstą skundą“³⁸. Čia patalpinta labai išsami informacija, suskirstyta pagal sritis: Nepražinamų prekių sąrašas; Patarimai perkantiems baldus, Vartotojo pareigos ir kt. Taip pat rengiamos vaizdo/garso informacinės laidos, kur pristatoma konkreti istorija, teikiami patarimai vartotojams, kurie gali patekti į panašias situacijas. Tokia praktinė informacija labai naudinga, tačiau svarbu užtikrinti, kad ji pasiektų kuo daugiau žmonių, todėl būtina didinti pačios Tarnybos interneto svetainės žinomumą, galbūt tikslinga svetainę atnaujinti, kad ji būtų patrauklesnė jaunam žmogui.

2021 m. VVTAT modernizavo Vartotojų teisių apsaugos informacinę sistemą (VTIS), dabar sudaryta galimybė vartotojams kilusius ginčus su pardavėjais ir paslaugų teikėjais patogiai nagrinėti internetu, lengviau naudotis neteisminio ginčo procedūra: asmenys per sistemą gali tiesiogiai susisiekti su verslininkais, o šie mato prieš juos pateiktus skundus atitinkamoms institucijoms, vartotojai per sistemą gali kreiptis dėl kitose ES valstybėse

³⁵ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2021 metų veiklos ataskaita. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/doclib/2jfypg5hsj5fccp766bqeufwv2qy92et/>

³⁶ Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės 2021“. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausa/40>

³⁷ Testas-informacija apie neteisminį vartojimo ginčų sprendimą, prieiga internetu <https://www.vvtat.lt/vartotojams/pirmoji-pagalba-kilus-gincui/842>

³⁸ Informacija, kaip nustatyti, ar skundas pagrįstas, prieiga internete <https://www.vvtat.lt/kaip-atpazinti-nepagrista-ginca/756>

registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų, gauti el. dokumentus iš Juridinių asmenų registro ir pan.³⁹ Vartotojų organizacijos jau prieš keletą metų atkreipė dėmesį, kad VTIS veikia neefektyviai, todėl atnaujinimai buvo labai reikalingi, dabar svarbu, kad platesnė auditorija vartotojų sužinotų apie šią sistemą ir jos naudą.

Artėjanti energetikos rinkos liberalizavimo pradžia paskatino Tarnybą daugiau dėmesio skirti elektros energijos tiekimo sričiai. Svarbu pažymėti, kad užtikrinant vartotojų interesus būtina atlikti išankstinę stebėseną, todėl šio sektoriaus įmonių patikrinimai savalaikiai ir svarbūs. Buvo stebima elektros tiekėjų skelbiama informacija elektroninėje erdvėje, ar ji atitinka teisės aktų reikalavimus. VVTAT duomenimis⁴⁰, 2021 m. Tarnyba išanalizavo 6 nepriklausomų elektros energijos paslaugų tiekėjų tinklalapius, rado pažeidimų, kurie buvo operatyviai pašalinti. Taip pat buvo vertinamos standartinės, su buitinais vartotojais sudaromos elektros energijos pirkimo–pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo sutartys, ar jose nėra nesąžiningų sąlygų. 2021 m. VVTAT atliko reklamos srities stebėseną elektros energijos tiekimo paslaugų srityje, kurios metu klaidinančios reklamos požiūriu vertino 22 elektros energijos tiekėjų interneto tinklalapiuose skelbiama informaciją (ar reklaminiai teiginiai, kurie gali vartotoją paskatinti pasirinkti tiekėją, atitinka tikrovę). Tarnybos duomenimis, stebėsenos tikslai buvo pasiekti, nes visos bendrovės pašalino tikrovės neatitinkančią informaciją.

Augantys internetinės prekybos mastai bei COVID19 pandemijos metu išryškėję problemos (apgaulės skaitmeninėje erdvėje, nesąžininga komercinė veikla, susijusi su medicinos priemonėmis ir kt.) paskatino Tarnybą plėsti interneto svetainių patikras (per metus patikrinta daugiau nei 300 el. parduotuvių. VVTAT sėkmingai bendravo su Vartotojų aljansu įgyvendinant el. parduotuvių stebėsenos projektą „Vartotojui draugiška prekyba internetu“ (projektas bus išsamiau aptartas vertinant vartotojų organizacijų vykdytus projektus), kurio metu buvo patikrinta daugiau nei 250 el. parduotuvių. Būtina pažymėti, kad šis projektas iliustruoja sėkmingą Tarnybos ir vartotojų organizacijų veiklos sinergiją, kai visuomeninė organizacija atlieka parengiamuosius darbus ir analizę, rengia rekomendacijas, kas užima nemažai laiko, o nepavykus susitarti su verslininkais, atvejai perduodami Tarnybai, kuri turi įgaliojimus taikyti sankcijas. Verslininkai mieliau priima nevalstybinės organizacijos pagalbą ir pavyksta pasiekti geresnių rezultatų.

³⁹ Vartotojų teisių informacinė sistema (VTIS). Prieiga internetu <https://vtis.lt/portal/#/>

⁴⁰ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2021 metų veiklos ataskaita. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/doclib/2jfypg5hsj5fccp766bqeufwv2qy92et/>

Svarbu paminėti, kad 2021 m. VVTAT atliko el. svetainių, pateikiančių pirkėjų atsiliepimus, monitoringą – kaip bendro projekto su kitomis ES vartotojų apsaugos institucijomis, veiklą. Buvo tiriama, ar verslininkai gali užtikrinti atsiliepimų autentiškumą. Tarnybos duomenimis, apie pusę atsiliepimų buvo galimai netikri arba neatitiko reikalavimų⁴¹. Nuo 2022 m. įsigaliosiantis reglamentavimas reikalauja, kad el. parduotuvės gali publikuoti tik realius atsiliepimus. Abejonių kelia šio reikalavimo užtikrinimas, tačiau pats reikalavimas svarbus, nes vartotojai dažnai vertina parduotuvės patikimumą būtent pagal atsiliepimus, nepagalvodami, kad dalis jų yra netikri, inicijuoti pačių pardavėjų, siekiant paskatinti vartotojus įsigyti prekių ar paslaugų. Pavyzdžiui, remiantis Europos Komisijos tyrimo duomenimis, net 71 proc. vartotojų, rinkdamiesi būstą atostogoms, pasikliauja kitų vartotojų atsiliepimais internete⁴².

Tarnyba, vykdydama Reklamos įstatymo ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą, 2021 m. išnagrinėjo ir priėmė sprendimus 28 bylose⁴³. Didžiausią dalį (81 proc.) sudarė maisto bei maisto papildų reklamos pažeidimai (reklamuojant maisto papildus buvo skleidžiami neteisingi teiginiai, susiję su COVID 19 virusu, kurie vertinami kaip ypač pavojingi ir darantys įtaką vartotojų pasirinkimui). Visuomenėje didelio atgarsio sulaukė nesąžiningos komercinės veiklos atvejai, kai bendrovės klaidino vartotojus dėl nekilnojamojo turto paskirties (siūlė įsigyti negyvenamas patalpas kaip būstą), žinodamos, kad skleidžiama reklama buvo pripažinta klaidinančia, ir toliau vartotojams teikė analogišką informaciją. Taip pat Tarnyba tyrė atvejus dėl trečiose valstybėse registruotų reklaminių tinklapių, neteisėtai naudojančių žinomų žmonių atvaizdus, galimai klaidinančios informacijos degalinių švieslentėse ir kt. Svarbu pažymėti, kad nors VVTAT pastaraisiais metais orientuojasi ne į baudžiamąją, bet rekomendacinę politiką, nebendradarbiaujantiems, piktybiškiems verslo atstovams gali skirti nemažas sankcijas. 2021 m. didžiausia skirta bauda siekė net 93 000 eurų. Didelė baudos skiriamos tik po švelnesnių sankcijų, jei šios neveikia, todėl vertinamos kaip tinkamos kraštutinės priemonės, priverčiančios nesąžiningą verslą laikytis įstatymų ir gerbti vartotojų interesus.

Dar viena svarbi VVTAT funkcija – Turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūra, jų rizikos vertinimas. Pandemijos metu dėl apribotos kelionių galimybės šis sektorius labai

⁴¹ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2021 metų veiklos ataskaita. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/doclib/2jfypg5hsj5fccp766bqeufwv2qy92et/>

⁴² Europos Komisijos inicijuotas tyrimas apie vartotojų atsiliepimus el. parduotuvėse (2021). Prieiga internetu https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en/

⁴³ Ten pat.

nukentėjo, nemažai kelionių agentūrų bankrutavo, apyvarta buvo 60 proc. mažesnė nei prieš pandemiją. Tačiau jau 2021 m. antroje pusėje rinka stabilizavosi. Atslūgo ir 2020 m. kilusi vartotojų skundų banga dėl kelionių organizatorių negražinamų pinigų, kuriuose vartotojai iš anksto sumokėjo už keliones, nes ir teisinis reglamentavimas pakeistas į buvusį iki pandemijos.

VVTAT veiklos ataskaitos duomenimis⁴⁴, Tarnyba 2021 m. atliko 5115 įvairių gaminių ir paslaugų grupių patikrinimus, pažeidimai nustatyti daugiau nei 27 proc. atvejų (2020 m. – 31,5 proc.). Tarnybos specialistai nustatė ir paskelbė 77 nesaugius gaminius (2020 m. – 69). Kaip ir ankstesniais metais daugiausiai nesaugių gaminių buvo nustatyta žaislų kategorijoje – 29, elektrotechnikos – 9, tekstilės gaminių – 11. 2021 m. išnagrinėta 51 byla dėl Lietuvos rinkoje nustatytų pavojingų ne maisto produktų ir paslaugų, verslininkams skirtos 150 – 2500 eurų baudos. Dažniausiai pavojingi gaminiai importuojami iš Kinijos, platinami per Lenkijos ir Latvijos tiekėjus. 2021 m. Lietuvos muitinėje VVTAT atliko 520 patikrinimų dėl iš trečiųjų šalių įvežamų gaminių saugos ir atitikties privalomiesiems reikalavimams. 26 proc. atvejų buvo nustatyti pažeidimai (daugiau nei pusę sudarė elektrotechnikos gaminiai).

Visoje Europoje veikiantys Europos vartotojų centrai pastebėjo, kad nuo pandemijos pradžios gautu skundų skaičius išaugo iki 50 proc.⁴⁵ Ši tendencija matoma ir Lietuvoje – VVTAT duomenimis, Europos vartotojų centro Lietuvoje darbo krūvis gerokai padidėjo: 2021 m. gauti 1038 skundai (iki pandemijos neviršydavo 500) ir 1782 paklausimai (2020 šis skaičius gauta daugiau nei 2500 paklausimų, nors anksčiau kreipdavosi apie 1000 žmonių)⁴⁶.

Daugiausiai vartotojų skundų gauta dėl Airijoje, Latvijoje, bei Lenkijoje įsisteigusių verslo subjektų. Dėl Lietuvoje įsigytų prekių ar paslaugų dažniausiai skundėsi Latvijos, Vokietijos ir Austrijos vartotojai.

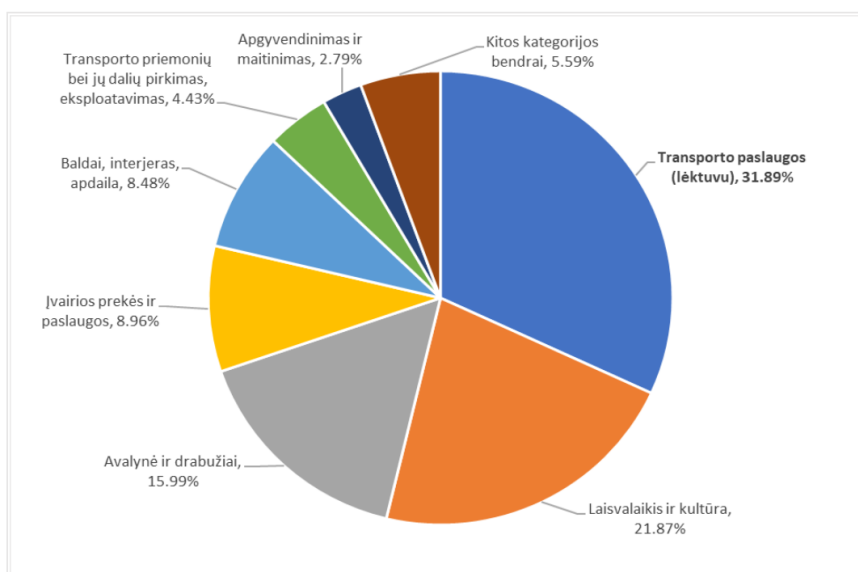
Lietuvos vartotojai daugiausiai skundų pateikė dėl pandemijos sukeltų nepatogumų: atidėtų ar atšauktų kelionių, kultūros renginių, vartojimo prekių. Skundų sritys parodytos 3 paveiksle.

⁴⁴ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2021 metų veiklos ataskaita. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/doclib/2jfypg5hsj5fccp766bqeufwv2qy92et/>

⁴⁵ Europos Komisijos informacija, prieiga internete https://ec.europa.eu/info/strategy/recovery-plan-europe/recoverycoronavirus-success-stories/eu-values-and-citizens-rights/clearing-consumers-coronavirus-confusion_en/

⁴⁶ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2021 metų veiklos ataskaita. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/doclib/2jfypg5hsj5fccp766bqeufwv2qy92et/>

3 pav. Europos vartotojų centro Lietuvoje gauti skundai pagal sritis



2021 m. Europos vartotojų centras Lietuvoje vartotojams padėjo susigrąžinti daugiau nei 254,5 tūkst. eurų – ši suma daugiau nei tris kartus viršija 2019 m. rezultatus.

Stebint VVTAT pastarųjų metų viešųjų ryšių tendencijas matoma, kad Taryba informacijos sklaidai pasitelkia įdomesnius būdus, ieško kanalų, pasiekiančių įvairių amžiaus grupių vartotojus, informaciją teikia temomis/informaciniais blokais, pritaikytais konkrečioms situacijoms. Taip ji lengviau suvokiama ir naudojama. Pavyzdžiui, COVID-19 pandemijos metu Taryba pradėjo rengti ir platinti atmintines, kuriose skleidžiama labai koncentruota, tačiau aiški ir visiems suprantama žinutė. Toks formatas pasiteisino ir sėkmingai naudojamas toliau. Siekiant dar didesnio efektyvumo, būtų tikslinga, kad atmintinės pasiektų platesnę auditoriją, galbūt jas galima labiau pritaikyti skirtingo amžiaus auditorijoms.

4 pav. VVTAT parengtų atmintinių pavyzdžiai



VVTAT jau keletą metų vysto kryptingas informacines kampanijas, skirtas probleminėms sritims: pavyzdžiui, jau tradicine tapusios Apgavysčių internete prevencijos savaitės #NeapsigaukInternete metu skleidžiama informacija apie pavojus, slypinčius socialiniuose tinkluose, pasakojama, kokius triukus internete naudoja sukčiai, kaip atskirti klaidinančią reklamą ar nesąžininga komercinę veiklą. Įvertinus tvarumo svarbą šiuolaikiniam vartotojui, skelbiamas tvaraus ir atsakingo vartojimo mėnuo: šios akcijos metu siekiama pateikti daugiau informacijos apie tvarų vartojimą, energijos taupymą, prekių garantiją, atliekų rūšiavimą, maisto švaistymą, taupymą, energetinį efektyvumą, ruošiama atitinkama informacinė bei vaizdo medžiaga.

2.3. Neteisminis vartojimo ginčų sprendimas

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra detaliai aptarta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo VI skirsnyje „Vartotojų teisių gynimas ne teisme“. Lietuvoje vartojimo ginčus, kilusius tarp vartotojo ir verslininko, ne teismo tvarka nagrinėja penkios institucijos pagal joms priskirtą sritį: **Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba** – vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus; **Lietuvos bankas** – vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų; **Valstybinė energetikos reguliavimo taryba** – vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių, energijos taupymo paslaugų teikėjų ginčus; **Lietuvos advokatūros advokatų taryba** ar jos sudarytas organas – vartotojų ir advokatų ginčus dėl teisinių paslaugų; **Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba** – ginčus kitose vartotojų teisių apsaugos srityse⁴⁷.

Ne visų neteisminio ginčų nagrinėjimo subjektų sprendimai yra vienodai teisiškai įpareigojantys. Pavyzdžiui, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ar Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos sprendimas yra privalomojo pobūdžio, todėl, jei šalys nepaiso sprendime nurodytų įpareigojimų, jis gali būti priverstinai vykdomas Civilinio proceso kodekse nustatyta tvarka. Lietuvos banko sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio, tačiau apie sprendimų nevykdymą skelbiama institucijos interneto svetainėje. Svarbu pažymėti, kad vartotojas, pateikęs prašymą nagrinėti ginčą neteismine tvarka, nepraranda teisės kreiptis į teismą, todėl pirmiau gali pasinaudoti neteisminio ginčų sprendimo procedūra, kuri yra paprastesnis, lankstesnis ir greitesnis būdas išspręsti nesutarimus.

⁴⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 str.

Lietuvoje vartojimo ginčai nagrinėjami nemokamai. Jei ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų, ginčas nenagrinėjamas⁴⁸, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką arba dėl kitų svarbių aplinkybių.



2.3.1. Lietuvos advokatūros advokatų taryba

Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo⁴⁹ 51 str. įtvirtinta, kad klientų (fizinių asmenų/vartotojų, sudariusių ar siekiančių sudaryti sutartį su advokatu dėl teisinių paslaugų teikimo) ir advokatų ginčus nagrinėja Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas (komisija). Komisijos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu per trisdešimt dienų nuo jo įteikimo ginčo šalims nėra apskūstas Vilniaus apygardos teismui. Įsigaliojęs sprendimas yra vykdomasis dokumentas, todėl gali būti priverstinai vykdomas Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Reikia pastebėti, kad Lietuvos advokatūros advokatų taryba kaip vartotojų teisių apsaugos institucija, turinti įgaliojimus spręsti vartojimo ginčus neteisimine tvarka, gauna labai nedidelį skundų kiekį (pavyzdžiui, 2019 m. 3 skundai, 2020 m. ir 2018 m. – nei vieno) dėl nesąžiningų standartinių sutarčių sąlygų advokato ir jo kliento sutartyje, kas ir patenka į vartotojų teisės reguliuojamą sritį. Gerokai dažniau asmenys į Advokatų tarybą kreipiasi dėl advokatų etikos ir profesinės veiklos galimų pažeidimų (2021 m. Drausmės komitetas nagrinėjo 211 atvejų (2020 m. 252), iš jų 34 (2020 m. – 48) perduoti Advokatų garbės teismui⁵⁰).

Iš vienos pusės, tai rodo, kad Advokatų taryba kaip neteisminė vartojimo ginčų institucija nėra veiksminga, nors tai lemia labai siaura kompetencijos sritis, iš kitos – palankiai vertinama galimybė kilus ginčui profesionaliai įvertinti teisinių paslaugų sutarties sąlygų sąžiningumą ir apginti vartotojo teises.

VVTAT duomenimis, Lietuvos advokatūra informacijos apie 2021 m. gautus vartotojų skundus nepateikė⁵¹.

⁴⁸ Nuo 2022 m. ginčo sumos minimali riba pakelta iki 20 eurų.

⁴⁹ Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymas. Valstybės žinios, 2004-04-06, Nr. 50-1632.

⁵⁰ Lietuvos advokatūros kasmetinės veiklos ataskaitos skelbiamos interneto svetainėje, prieiga <https://www.advokatura.lt/visuotinis-susirinkimas/>

⁵¹ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Valstybės ir savivaldybių institucijų, įgyvendinančių savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, 2021 metais gautų vartotojų prašymų ir vykdytos rinkos priežiūros

2.3.2. Valstybinė energetikos reguliavimo taryba



Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (toliau – VERT, Taryba) vartotojų interesus gina dviem būdais: nagrinėja vartotojų pateiktus skundus dėl energetikos įmonės veiklos ar neveikimo pažeisto teisinio reglamentavimo (dėl energetikos objektų, įrenginių, energijos kokybės reikalavimų, prisijungimo prie įrenginių ir kt.); kaip neteisminio vartojimo ginčų sprendimo subjektas nagrinėja iš vartojimo sutarties kilusius vartotojų ginčus energetikos srityje bei Tarybos kompetencijai priskirtus vartotojų ir geriamojo vandens tiekėjų, nuotekų tvarkytojų, paviršinių nuotekų tvarkytojų, nuotekų transportavimo paslaugas teikiančių asmenų ginčus (dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų, nuotekų transportavimo paslaugų kainų bei dėl laikino atjungimo/prijungimo prie geriamojo vandens tiekimo tinklų paslaugų kainų ir jų taikymo).

Ginčų sprendimo tvarką nustato Vartotojų skundų nagrinėjimo valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklės⁵². Ginčai įprastai nagrinėjami rašytine tvarka, tačiau ginčo šalių prašymu ar geresniam ginčo sprendimui gali būti taikoma ir žodinės procedūros tvarka.

Vartotojas, kreipdamasis į Tarybą dėl ginčų neteisminio sprendimo, nepraranda teisės kreiptis į teismą, taip pat jis gali bet kada atsisakyti savo reikalavimų. Įsigaliojęs sprendimas yra privalomas šalims, jis gali būti priverstinai vykdomas Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

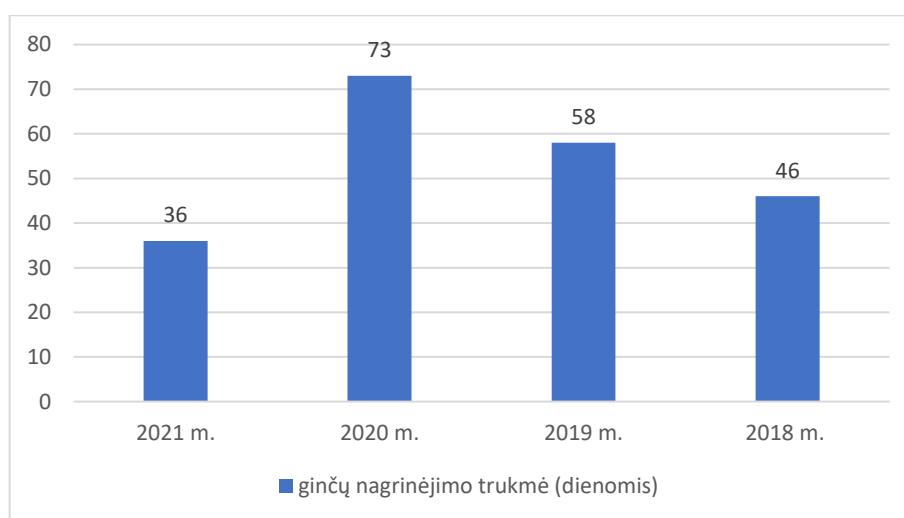
Svarbu paminėti, kad Valstybinės energetikos reguliavimo tarybai išnagrinėjus ginčą, vartotojas turi teisę reikalauti, kad skundžiama įmonė kompensuotų dėl ginčo nagrinėjimo patirtas išlaidas, tokias kaip būtinos ekspertizės ir tyrimų išlaidos, išlaidos advokato pagalbai apmokėti ir kt., jei turi reikalavimą pagrindžiančius įrodymus. Tikėtina, kad tai didina galimybę vartotojams reikalauti savo teisių, nes jei reikalavimai tinkami, vartotojai nepatiria išlaidų, taip pat skatina neteikti nepagrįstų reikalavimų. Taryba nesprendžia skundžiamos įmonės patirtų išlaidų atlyginimo klausimų.

apžvalga. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/administracine-informacija/veiklos-ataskaitos/vartotoju-teisiu-apsaugos-apzvalga/313/>

⁵² Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos 2019 m. birželio 27 d. nutarimas Nr. O3E-226 „Dėl Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“. TAR, 2019-06-28, Nr. 10449.

Remiantis Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita, 2021 m. Taryba išnagrinėjo 137 ginčus⁵³. Reikia pastebėti, kad per pastaruosius metus ginčų skaičius gerokai išaugo (2020 m. Taryba išnagrinėjo 84 ginčus, 2019 m. 70 ginčų, 2018 m. – 76 ginčus). Tačiau vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė, kuri 2020 m. pasiekė nerimą keliančią 73 dienų ribą, 2021 m. sutrumpėjo perpus iki 36 dienų. 2019 m. ginčų nagrinėjimo procedūra vidutiniškai truko 58 dienas, 2018 m. – 46 dienas. Ginčų nagrinėjimo trukmės tendencijos parodytos 5 paveiksle

5 pav. Vidutinė neteisminių ginčų nagrinėjimo trukmė VERT



Tikėtina, kad 2020 m. ginčų nagrinėjimo trukmė išaugo dėl karantino ribojimų, kurie apsunkino Tarybos darbo organizavimą, tačiau 2021 m. pavyko sudaryti sąlygas veikti efektyviau ir operatyviau.

2021 m. Taryba atsisakė nagrinėti 42 proc. ginčų, dažniausia priežastis (beveik pusė atvejų) – praleistas pateikimo terminas, prašymas nagrinėti ginčą neatitinka nustatytų reikalavimų (37 proc.) ir tik 16 proc. atvejų – dėl to, kad ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarybos kompetencijai, nors kitų institucijų atveju tai būna vienas pagrindinių atmetimo pagrindų.

Per metus ženkliai išaugo VERT pasiekiami taikių sprendimų dalis: 2021 m. ji sudarė 31 proc. bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus, nors 2020 m. tokių atvejų buvo 19 proc., 2019 m. – 17 proc., o 2018 m. – tik 14 proc.

⁵³ Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita. Prieiga internete https://www.regula.lt/SiteAssets/vartotojams/2021%20m_Ataskaita%20tinklalapiui.pdf/

Patenkintų vartotojų reikalavimų dalis taip pat pasikeitė – jei anksčiau būdavo dažnesni sprendimai, kai vartotojų reikalavimai visiškai patenkinti, iš dalies patenkintų – 2 ar net 3 kartus mažiau, tai 2021 m. situacija priešinga: visiškai patenkinti vartotojų reikalavimai sudarė 10 proc. nuo bendro sprendimų skaičiaus, dalinai patenkinta 16 proc. (2020 m. vartotojų reikalavimai visiškai patenkinti 24 proc. atvejų, iš dalies patenkinti – 10 proc. atvejų; 2019 m. reikalavimai patenkinti 30 proc., iš dalies – 7 proc.).

VERT naudoja gerą informacijos sklaidos būdą – savo tinklapyje skelbia neteisminių ginčų nagrinėjimo praktiką – įdomesnius, bendresnius atvejus ir tai naudinga vartotojams, patenkantiems į panašias situacijas⁵⁴. Aprašomas konkretus atvejis ir aptariami sprendimo būdai, pasiektas rezultatas.



2.3.3. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT, Tarnyba) neteisimine tvarka sprendžia ginčus, kilusius tarp vartotojo ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjo arba tarp vartotojo ir pašto paslaugos teikėjo. Tarnybos kompetencija aiškiai apibrėžta: ji nagrinėja atvejus, jei elektroninių ryšių paslaugų teikėjas pažeidė sutartinius įsipareigojimus, į sąskaitas įtraukė mokesčius, dėl kurių nebuvo susitarta, netinkamai ar suteikė vartotojui nekokybišką paslaugą, tačiau nesprenžia ginčų dėl daiktų įsigijimo ir jų kokybės, pramoginio turinio paslaugų (žaidimų, loterijų ir kt.) apmokestinimo, skolų administravimo įmonių veiksmų ir apskaičiuotų mokesčių⁵⁵. Pašto paslaugų srityje RRT tiria atvejus, susijusius su pašto paslaugų teikimu (pavyzdžiui, jei pašto paslaugos teikėjas pažeidė savo įsipareigojimus, nepristatė pašto siuntos, ją sugadino ar suteikė nekokybišką paslaugą vartotojui), tačiau nesprenžia ginčų dėl vežimo paslaugų, muitinės procedūrų ir jas atliekant pritaikytų mokesčių, leidinių prenumeratos paslaugų.

Svarbu pažymėti, kad vartotojas gali savo teises apginti dviem būdais: pateikti Tarnybai skundą arba kreiptis dėl neteisminio ginčo sprendimo. Šios priemonės įgyvendinamos skirtinga tvarka, tačiau sukelia ir nevienodas pasekmes. Pateikus skundą jis bus išnagrinėtas per 20

⁵⁴ Informacija pateikiama VERT tinklapyje, prieiga internetu

<https://www.regula.lt/Puslapiai/bendra/vartotojams/vartojimo-gincu-nagrinejimo-praktika.aspx/>

⁵⁵ Informacija vartotojams pateikta RRT interneto svetainėje, prieiga internetu <https://www.rrt.lt/telefono-rysys-internetas-tv/vartotoju-teisiu-apsauga/bendroji-informacija/?fbclid=IwAR2S0JRhGdOWXOoDM7goKq3VS8aGjqJ4IWOhLg3cIx20gLIR2fxMcq-8zyU/>.

dienų, tačiau šiuo atveju vartotojui bus tik paaiškinta situacija, suteikta reikiama informacija ir įvertinti paslaugos teikėjo veiksmai, tai labiau rekomendacija, nes sprendimas neprivalomas. Kai nagrinėjamas ginčas, procedūra gali trukti iki 90 dienų, vartotojui nustatytos tam tikros sąlygos (jis turi būti prieš tai pateikęs pretenziją paslaugos teikėjui), prašymas nagrinėti ginčą teikiamas raštu užpildžius specialią formą, o įsigaliojęs sprendimas yra vykdomasis dokumentas. RRT ginčus ne teismo tvarka nagrinėja neatlygintinai. Pateikti ginčo prašymą galima el. paštu arba internetu, prisijungus per sistemą <https://epilietis.lrv.lt/>.

Remiantis RRT duomenimis, 2021 m. Tarnyba gavo 70 prašymų nagrinėti vartojimo ginčą, išnagrinėti 93 ginčai, vidutinė nagrinėjimo trukmė buvo 45 kalendorinės dienos⁵⁶. Ši institucija atmetė mažiausią ginčų kiekį (lyginant su kitomis neteisminio ginčo sprendimų institucijomis) – tik 11 proc., pusė jų nebuvo priimta nagrinėti, nes vartotojai kreipėsi dėl kitų klausimų, nei priskirta RRT kompetencijai, kita pusė – nes vartotojo kreipimasis neatitiko Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių reikalavimų.

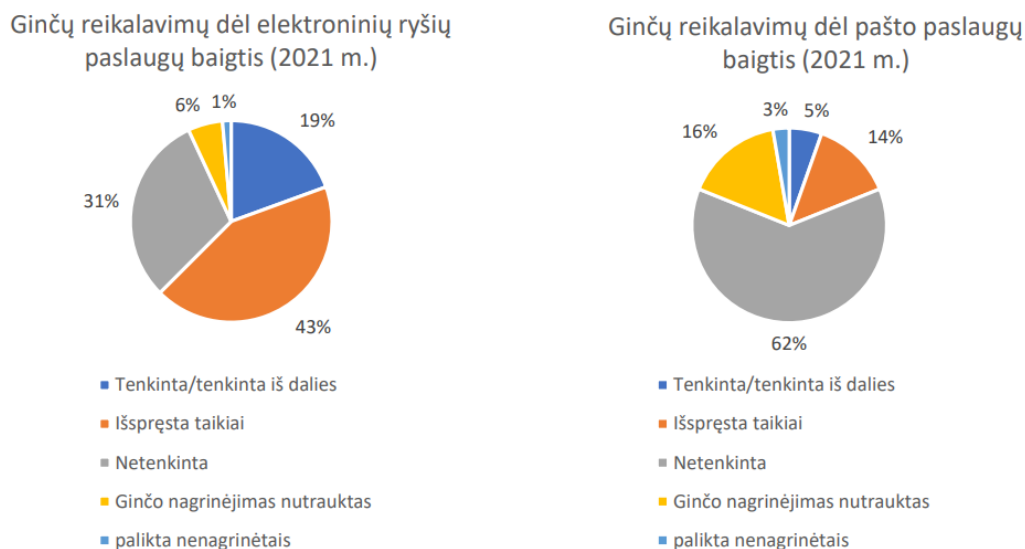
Vartotojo reikalavimai buvo visiškai patenkinti tik 9 proc. nuo bendro sprendimų skaičiaus, iš dalies patenkinti 5 proc. Tačiau ginčų nagrinėjimo rezultatai stipriai skiriasi pagal sritį. Pavyzdžiui, taikiai buvo išspręsta tik 14 proc. ginčų dėl pašto paslaugų – tai daugiau nei tris kartus mažiau nei taikiai išspręstų ginčų dėl elektroninių ryšių paslaugų. Taip pat jei vartotojų reikalavimai dėl elektroninių ryšių paslaugų buvo patenkinti bendrai 19 proc. atvejų, tai dėl pašto paslaugų – tik 5 proc.⁵⁷ Tokie žemi rodikliai rodo, kad vartotojo suvokimas apie jo pažeistas teises nėra teisingas. Svarbu atkreipti į tai dėmesį ir didinti vartotojų informuotumą, taip pat ne tik aiškinti, kokias teises turi vartotojai, bet ir kaip objektyviai įvertinti konfliktinių situacijų aplinkybes.

Rezultatų tarp skirtingų sričių palyginimas pateiktas 6 paveiksle.

⁵⁶ Kasmetinės neteisminio ginčų sprendimo ataskaitos pateiktos RRT tinklapyje, prieiga internete <https://www.rtt.lt/telefono-rysys-internetas-tv/vartotoju-teisiu-apsauga/kaip-pateikti-ginca/>.

⁵⁷ Lietuvos Respublikos Ryšių reguliavimo tarnybos 2020-2021 m. ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo apžvalga. Prieiga internete <https://www.rtt.lt/wp-content/uploads/2022/01/2020-2021-m.-gincu-ne-teismo-tvarka-nagrinejimo-apzvalga.pdf>

6 pav. 2021 m. RRT nagrinėtų ginčų dėl elektroninių ryšių ir pašto paslaugų rezultatai



RRT duomenimis⁵⁸, elektroninių ryšių paslaugų srityje vartotojai dažniausiai kreipiasi dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.), dėl užmokesčio už paslaugas, pašto paslaugų srityje – dėl žalos atlyginimo.

Lyginant 2019–2021 m. Tarnybos nagrinėtų ginčų skaičių galima pastebėti, kad COVID-19 pandemija turėjo įtakos jų kitimui: elektroninių ryšių paslaugų srityje išnagrinėtų ginčų skaičius didžiausias buvo 2019 m., o 2020 m., prasidėjus pandemijai sumažėjo apie 40 proc. (tikėtina, kad tuo metu elektroninių ryšių paslaugų teikėjai nesutarimus su vartotojais buvo linkę spręsti taikiai), tačiau ginčų skaičius dėl pašto paslaugų per 2020 m. išaugo daugiau nei 2,5 karto – tai lėmė, kad dėl judėjimo apribojimų išaugo siuntų (ypač tarptautinių) skaičius.

Svarbu gerinti vartotojų informuotumo lygį, teikti konsultacijas iki ginčo teikimo, išaiškinant, kokios procedūros, ko tikėtis.

⁵⁸ Lietuvos Respublikos Ryšių reguliavimo tarnybos 2020-2021 m. ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo apžvalga. Prieiga internete <https://www.rtt.lt/wp-content/uploads/2022/01/2020-2021-m.-gincu-ne-teismo-tvarka-nagrinejimo-apzvalga.pdf>



2.3.4. Lietuvos bankas

LIETUVOS BANKAS

Į Lietuvos banką, kaip neteisminių vartojimo ginčų sprendimo subjektą, gali kreiptis vartotojas (fizinis asmuo, kuris naudojasi finansinėmis paslaugomis asmeniniais, ne verslo tikslais), manantis, kad finansų rinkos dalyvis (draudimo, finansinių paslaugų, papildomų investicinių paslaugų, draudimo paslaugų teikėjas, tarpusavio skolinimo platformos operatorius, Lietuvoje įsteigto kolektyvinio investavimo subjektas ir kt.) pažeidė vartotojo teises ar teisėtus interesus⁵⁹.

COVID-19 pandemijos ribojimai paskatino daugiau viešųjų paslaugų perkelti į elektroninę erdvę ir šie sprendimai pasiteisino, nes procesai tapo patogesni vartotojams. Tokią sistemą sukūrė ir Lietuvos bankas – ginčų nagrinėjimas nuo 2021 m. vasario 11 d. buvo perkeltas į elektroninę erdvę – vartotojai per Elektroninius valdžios vartus gali pateikti ne tik prašymą nagrinėti ginčą, bet ir papildomus dokumentus, taip pat sekti ginčo būseną ir gauti informaciją apie priimtą sprendimą dėl ginčo esmės. Tačiau nereikia bijoti, kad vartotojai, neturintys prieigos prie interneto ar ja nesinaudojantys, neteks galimybės ginti savo teises – galima pateikti skundus ir įprastu paštu. Skundus galima pateikti lietuvių arba anglų kalba, tačiau jų nagrinėjimas vyksta tik lietuvių kalba.

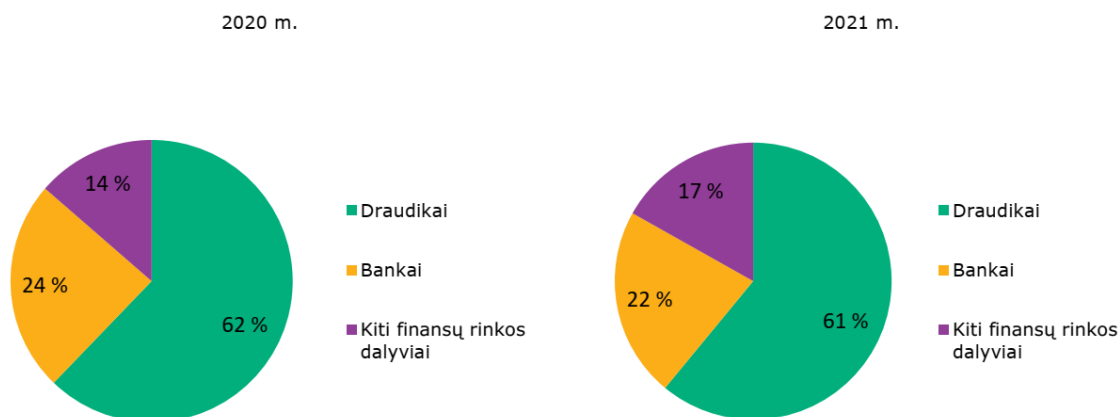
Remiantis Lietuvos banko Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo 2021 m. ataskaitos duomenimis, 2021 m. buvo išnagrinėtas 451 vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčas⁶⁰. Šis skaičius jau keletą metų tolygiai mažėja: 2020 m. išnagrinėti 492 ginčai, 2019 m. – 500 ginčų.

Didžiąją dalį ginčų, net 61 proc. sudarė ginčai su draudimo įmonėmis, 22 proc. – su bankais. Stebima tendencija, kad šios dvi grupės palaipsniui mažėja, tačiau daugėja ginčų su kitomis finansų institucijomis. 7 paveiksle parodytas ginčų pobūdžio pokytis 2020–2021 m.

⁵⁹ Informacija apie neteisminių ginčų nagrinėjimo tvarką pateikiama Lietuvos banko svetainėje, prieiga internete <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincus-su-finansiniu-paslaugu-teikeju/>

⁶⁰ Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita (2021 m.). Prieiga internete <https://www.lb.lt/lt/leidiniai/vartojimo-gincu-neteisminio-sprendimo-ataskaita-2021-m/>

7 pav. 2020 – 2021 m. Lietuvos banko nagrinėtų ginčų pobūdis



Reikia pastebėti, kad nors Lietuvos banko nagrinėjamų ginčų skaičius nėra labai didelis, procedūros trukmė vis dar ilgėja: 2021 m. vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė buvo 68 kalendorinės dienos (2020 m. ginčai vidutiniškai išnagrinėti per 63 kalendorines dienas, 2019 – 62 dienas).

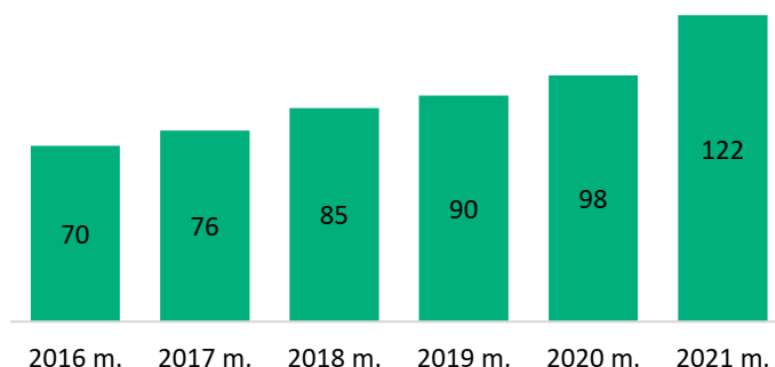
2021 m. Lietuvos bankas atsisakė nagrinėti 221 kreipimąsi dėl ginčų, ir tai sudarė 49 proc. visų prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą⁶¹. Šis skaičius mažėja (2019 m. sudarė 53 proc., 2020 m. – 51 proc.), tačiau tokie skaičiai rodo didelį vartotojų švietimo poreikį – būtina organizuoti informuotumo lygio didinimo kampanijas, kad vartotojai žinotų, kokiais klausimais gali kreiptis ir kaip tai teisingai atlikti. Dažniausiai atsisakoma nagrinėti ginčus su bankais (58 proc. atmetų skundų) ir kitais finansų rinkos dalyviais (atsisakoma nagrinėti 67 proc. ginčų). Dažniausios priežastys – vartotojas nesilaiko nustatytos tvarkos pirmiausiai pateikti pretenziją paslaugos teikėjui arba ginčas nepriskiriamas Lietuvos banko kompetencijai.

Lietuvos bankas pastaruoju metu pirmenybę teikia aktyviam skatinimui ginčus spręsti taikiu būdu ir ši tendencija pasiteisina – tai rodo rekordiškai didelis taikių susitarimų skaičius. 2021 m. buvo pasiekti 122 susitarimai⁶²: tai sudarė 27 proc. visų kreipimųsi dėl ginčų ir yra didžiausias skaičius nuo 2016 m. (2016 m. siekė 15 proc., 2017 m. – 15 proc., 2018 m. – 16 proc., 2019 m. – 18 proc., o 2020 m. – 20 proc. visų gautų skundų). Taikių susitarimų tendencija parodyta 8 paveiksle.

⁶¹ Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita (2021 m.). Prieiga internete <https://www.lb.lt/lt/leidiniai/vartojimo-gincu-neteisminio-sprendimo-ataskaita-2021-m/>

⁶² Ten pat.

8 pav. Taikių susitarimų skaičiaus tendencijos 2016-2021 m.



Lietuvos banko ataskaitos duomenimis, 2021 m. beveik visus atvejus, kai vartotojai kėlė pagrįstus reikalavimus, pavyko išspręsti taikiu būdu⁶³.

Neteisminio ginčo sprendimo tvarka Lietuvos banke nustatyta Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse⁶⁴, ginčai nagrinėjami neatlygintinai. Deja, Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Neįvykdyti sprendimai skelbiami viešai, Lietuvos banko svetainėje, tačiau tai nėra labai veiksminga priemonė. Taip pat nuostabą kelia sprendimų nevykdantys subjektai – savo sričių lyderiai, pavyzdžiui, SEB bankas, Swedbank, Paysera, Lietuvos draudimas⁶⁵. Tikėtina, kad vartotojai jaustųsi saugiau, jei Lietuvos banko sprendimai būtų privalomi, kaip ir kitų neteisminio ginčų sprendimo institucijų sprendimai, vykdomi Civilinio proceso kodekse nustatyta tvarka.

⁶³ Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita (2021 m.). Prieiga internete

<https://www.lb.lt/lt/leidiniai/vartojimo-gincu-neteisminio-sprendimo-ataskaita-2021-m/>

⁶⁴ Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės, patvirtintos Lietuvos banko valdybos 2016 m. sausio 28 d. nutarimu Nr. 03-11 „Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo. Valstybės žinios, 2012-02-04, Nr. 16-745.

⁶⁵ Subjektų, nevykdančių Lietuvos banko sprendimų, sąrašas pateiktas Lietuvos banko svetainėje, prieiga internete <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco#ex-1-2/>.



2.3.5. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos duomenimis⁶⁶, 2021 m. Tarnyba išnagrinėjo 5 674 vartojimo ginčus ir šis skaičius nedaug (5 proc. mažiau) skiriasi nuo 2020 m., kai buvo išnagrinėta 5 919 ginčų, kilusių tarp verslininkų ir vartotojų. Ginčų skaičius 2020 m. sparčiai šoktelėjo (lyginant su 2019 m. padidėjo 25 proc.), nors anksčiau šis kilimas neviršydavo 10 proc. per metus. Tikėtina, kad tai lėmė COVID 19 pandemija, dėl kurios buvo apribotos kelionės, atšaukti renginiai, finansinių sunkumų patyrė nemažai ūkio subjektų ir ši poveikį patyrė vartotojai.

Vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė Tarnyboje 2021 m. buvo 66 kalendorinės dienos, per pastaruosius 3 metus stebima tolygi mažėjimo tendencija (2020 m. vartojimo ginčas vidutiniškai buvo nagrinėjamas 72 dienas, o 2019 m. – 79 dienas)⁶⁷. Tai labai teigiami pokyčiai, nes, nors ginčų nagrinėjimas neviršija Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinto maksimalaus 90 dienų termino, per kurį vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas, vienas iš svarbiausių veiksnių, stabdančių vartotojus nuo kreipimosi į neteisminio ginčų sprendimo institucijas, yra pernelyg ilgi nagrinėjimo terminai.

Dažniausiai vartotojai kreipiasi dėl vartojimo prekių (drabužiai, avalynė, interjero reikmenys ir buitiniai prietaisai ir kt.), tokie skundai 2021 m. sudarė 60 proc. visų ginčų (2020 m. – 64 proc.), mažiausią dalį (2 proc.) sudarė ginčai dėl transporto paslaugų.

Vartotojai vis dažniau prekes įsigyja internetu, todėl auga ir vartotojų prašymų skaičius šioje srityje, dažniausiai ginčai kilo dėl nepristatytų prekių, nuotoliniu būdu įsigytų prekių grąžinimo tvarkos pažeidimų, prekių garantijos, nepateiktos privalomos informacijos ir kt.

Kalbant apie vartotojų reikalavimus, nepaisant to, kad prekės trūkumas mažareikšmis, didžioji dalis vartotojų, įsigiję nekokybišką prekę, reikalavo nutraukti sutartį ir grąžinti pinigus (2021 m. to prašė 55 proc. vartotojų, 2020 m. 59 proc.). Pakeisti prekę tinkamos kokybės preke pageidavo 10 proc. pirkėjų, o neatlygintinai pašalinti trūkumus arba suremontuoti prekę prašė 6 proc. skundus pateikusių pirkėjų. Pagal nuo 2022 m. įsigaliosiančią tvarką, taikant dviejų pakopų prekių kokybės užtikrinimo sistemą, pirmiausia vartotojas galės reikalauti prekę

⁶⁶ 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita. Prieiga internetu

<https://www.vvtat.lt/administracine-informacija/veiklos-ataskaitos/vartojimo-gincu-sprendimo-ataskaitos/231/>

⁶⁷ Ten pat.

pataisyti arba pakeisti kokybiška preke, ir tik jei tai neįmanoma arba prekės trūkumas esminis, sutartis galės būti nutraukta. Akivaizdu, kad vartotojams trūksta žinių šioje srityje, todėl svarbu didinti jų informuotumo lygį.

Būtent dėl informacijos stokos nemažai vartotojų skundų VVTAT atmeta⁶⁸. 2021 m. buvo atsisakyta nagrinėti 53 proc. ginčų, 2020 m. šis dalis sudarė 55 proc. Tai lemia, kad vartotojai nepakankamai išmano procedūrinius klausimus: kreipdamiesi nesilaiko reikalavimo pirmiausiai kreiptis į paslaugos teikėją, nepraleisti terminų, saugoti pirkimą įrodančius dokumentus ir pan.

Vertinant išnagrinėtų skundų statistiką, didesnę dalį sudaro teigiami rezultatai: 2021 m. vartotojų reikalavimai visiškai patenkinti buvo 21 proc. atvejų, dar 3 proc. – patenkinti iš dalies, 33 proc. pavyko pasiekti taikų sprendimą⁶⁹. Gauti rezultatai pateikti 9 paveiksle.

9 pav. VVTAT 2021 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai



Svarbu pastebėti, kad per 2021 m. 4 proc. sumažėjo taikiai pasiektų susitarimų skaičius (nuo 37 iki 33 proc.). Tikėtina, kad tam įtakos turėjo COVID 19 pandemija, kurios metu buvo atšaukta daug kelionių, renginių ir šiais atvejais vartotojams su verslininkais susitarti buvo sudėtinga.

Pastaraisiais metais Tarnyba stebi vartotojų ir verslininkų ginčų tendencijas ir atitinkamai pritaiko savo taikomas poveikio priemones, tai vertintina kaip abiem grupėm vertingos

⁶⁸ 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita, skelbiama VVTAT interneto svetainėje, prieiga internetu <https://www.vvtat.lt/administracine-informacija/veiklos-ataskaitos/vartojimo-gincu-sprendimo-ataskaitos/231/>

⁶⁹ Ten pat.

korekcinės veiklos. 2021 m. ginčų sprendimų ataskaitoje aptartos kelios esminės problemos⁷⁰. Pastebima, kad daugėja vartojimo ginčai dėl mechaninių prekės pažeidimų. Neretai vartotojas neįgyvendina savo teisės apžiūrėti internetu pirktą prekę ją pristatčius arba naudojami preke nesilaikydama instrukcijų, priežiūros reikalavimų, o po to kaltina pardavėją, kad prekę nekokybiška. Tarnyba rengė šia tema diskusijas su pardavėjais, kurjeriais, po to dalis pardavėjų pritaikė papildomą prekių patikrinimo terminą ir vartotojams sumažėjo rizika susidurti su sunkumais, įsigijus mechaniškai pažeistą prekę. Pandemija atnešė nemažai neigiamų pasekmių, kurios atsispindi ir vartotojų skunduose. Kaip ir 2020 m. VVTAT 2021 m. sulaukė daugiau ginčų dėl atšauktų kelionių ir renginių (tai susiję su pandemijos ribojimais), išaugus internetinės prekybos apimtims, daugėjo apgavysčių internete, nesąžiningos komercinės veiklos atvejų, todėl vartotojai buvo intensyviau šviečiami šiose srityse, vykdomos prevencinės priemonės. Pandemijos metu nemažai vartotojų susidūrė su finansinėmis problemomis, todėl kilo daugiau ginčų dėl skolų išieškojimo bendrovių veiksmų (nepagrįstai vykdomos išieškojimo procedūros, netinkamai pateikta informacija dėl įsiskolinimo ir pan. Vartojimo santykiai skolų išieškojimo srityje susiklosto tik išimtiniais atvejais, kai skola pirminio kreditoriaus yra perduodama skolų išieškojimo bendrovei reikalavimo teisės perleidimo sutarties pagrindu. Vis dar nėra įtvirtinto specialaus tokių paslaugų priežiūros teisinio reguliavimo, kontrolės mechanizmo, todėl kyla nemažai neaiškumų dėl subjektų, teikiančių skolų išieškojimo paslaugas, veiklos ir priežiūros principų, atsakomybės, atlygio dydžio nustatymo, skolos perleidimo mechanizmo ir kt.

⁷⁰ 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita, skelbiama VVTAT interneto svetainėje, prieiga internetu <https://www.vvtat.lt/administracine-informacija/veiklos-ataskaitos/vartojimo-gincu-sprendimo-ataskaitos/231/>

III. VARTOTOJŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLOS

3.1. Vartotojų interesų atstovavimas patariamose grupėse

Lietuvos vartotojų organizacijos dalyvauja įvairių valstybės institucijų patariamųjų grupių veikloje. Kai kurios jų veikia nuolat, o jų formavimo bei veiklos principai, funkcijos ir įgaliojimai įtvirtinti įstatymuose (pavyzdžiui, Nevyriausybinė organizacijų taryba prie LR Vyriausybės, Vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos ar Šilumos taryba prie Energetikos ministerijos).

Kitos nuolatinės grupės sudaromos pačių institucijų iniciatyva (pavyzdžiui, Mokėjimų tarybos sudarymą inicijavo Lietuvos bankas ir Finansų ministerija).

Svarbu paminėti, kad į patariamųjų grupių veiklą įtraukti vartotojų organizacijų atstovus tam tikrais atvejais numatyta įstatymuose (pavyzdžiui, sudarant Šilumos tarybą⁷¹) Laikinas darbo grupės institucijos sudaro konkretaus klausimo sprendimui (pavyzdžiui, Prieinamumo direktyvos perkėlimo darbo grupė prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos), į jas vartotojų organizacijų atstovai kviečiami pagal poreikį ir turimą kompetenciją.

Teoriškai vartotojų organizacijos didžiausią įtaką valstybės politikos formavimui vartotojų apsaugos srityje gali padaryti per *Vartotojų teisių apsaugos tarybą*⁷², kuri yra Teisingumo ministerijos patariamoji institucija. Numatytos vartotojų tarybos funkcijos: teikti vartotojų teisių apsaugą užtikrinančioms institucijoms pasiūlymus dėl valstybinės vartotojų srities strategijos bei prioritetų, atitinkamų teisės aktų priėmimo ir keitimo, vartotojų apsaugos politikos įgyvendinimo ir tobulinimo; analizuoti šioje srityje veikiančių institucijų veiklą. Deja, nors numatytos Tarybos funkcijos pakankamai plačios, joje dirba pagrindiniai vartotojų apsaugos sistemoje veikiančių valstybės institucijų atstovai ir aktyviausi Lietuvos vartotojų teisių gynėjai, kurie susibūrę gali pasiekti tikrai efektyvių, vartotojams naudingų sprendimų, Tarybos veikla pakankamai formali. 2021 m. vyko trys Tarybos posėdžiai (dėl taikytų karantino ribojimų jie vyko nuotoliniu būdu) ir tai yra akivaizdžiai per mažas aktyvumas siekiant konstruktyvaus dialogo. Susitikimuose daugiausiai dėmesio buvo skiriama vartotojų asociacijoms skiriamo finansavimo klausimams, vykdomų

⁷¹ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas. Valstybės žinios, 2003-05-28, Nr. 51-2254.

⁷² Daugiau informacijos apie Tarybos veiklą pateikta Teisingumo ministerijos tinklapyje, prieiga internetu <https://tm.lrv.lt/lt/veiklos-sritys-1/vartotoju-teisiu-apsauga/vartotoju-teisiu-apsaugos-taryba/>

projektų aptarimui (nors valstybės skiriama suma nėra didelė, todėl projektai nėra didelės apimties). Taip pat apžvelgti teisėkūros iniciatyvų vartotojų apsaugos srityje, tačiau kiti vartotojams aktualūs klausimai nagrinėjami epizodiškai. Be to, dėl reto susitikimo grafiko pasiūlymai iki kito posėdžio praranda aktualumą. Šiuo metu Tarybą sudaro 16 narių: už vartotojų teisių apsaugą atsakingų valstybės institucijų, vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų bei Lietuvos savivaldybių asociacijos atstovai, taip pat šeši įtakingiausių vartotojų organizacijų (Vartotojų aljanso, Lietuvos vartotojų instituto, Nacionalinės vartotojų konfederacijos, Lietuvos respublikinių būsto valdymo ir priežiūros rūmų) delegatai. Taryboje neišlaikomas atstovavimo pusiausvyros principas – iš 16 narių tik 6 vartotojų NVO atstovai (ankstesnėje Tarybos sudėtyje buvo 8), todėl ir iškėlus aktualius klausimus, ne visuomet pavyksta apginti pozicijas.

Vartotojų teisių gynėjai dirba ir aktyviausiai viešojoje politikoje veikiančioje patariamojoje institucijoje – *Nevyriausybinių organizacijų taryboje prie LR Vyriausybės*. 2021 m. į NVO Tarybą išrinktas Vartotojų aljanso viceprezidentas Rytis Jokubauskas, kuris prisijungė prie naujai formuojamos Tarybos teisėkūros grupės, pakaitinė narė – Eglė Kybartienė, Vartotojų aljanso prezidentė⁷³. Tarybos funkcija – sudaryti sąlygas NVO sektoriaus plėtrai, teikiant pasiūlymus dėl valstybės politikos šioje srityje ir sprendžiant svarbiausius klausimus. Tarybą pariteto principu, lygiai atstovaujant šalims, sudaro viešojo sektoriaus ir nevyriausybinių organizacijų atstovai. Nevyriausybinių organizacijų tarybą įsteigta Nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymo⁷⁴ 5 str. pagrindu, kuriame apibrėžiamas valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų bendradarbiavimas, vykstantis ne tik finansuojant NVO programas ir iniciatyvas, bet ir konsultuojantis su nevyriausybiniais sektoriumi, kuriant bendras darbo grupes konkreitiems klausimams spręsti. Pradžioje Taryba veikė prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (pakeitė nuo 2010 m. veikusią Nevyriausybinių organizacijų reikalų koordinavimo komisiją), ją sudarė 20 narių (10 NVO ir 10 viešojo sektoriaus (ministerijų, Savivaldybių asociacijos, Prezidentūros ir Vyriausybės) atstovų. Stiprių skėtinių vartotojų organizacijų Lietuvoje tuo metu trūko, todėl vartotojų gynėjų Taryboje nebuvo. 2020 m., siekiant didesnio NVO tarybų veiklos efektyvumo, NVO taryba

⁷³ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. birželio 28 d. įsakymas Nr. A1-473 dėl nevyriausybinių organizacijų tarybos personalinės sudėties patvirtinimo. TAR, 2021-06-28, Nr. 14444.

⁷⁴ Lietuvos Respublikos nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymas. TAR, 2014-01-03, Nr. 18

buvo perkelta prie Vyriausybės⁷⁵. Tai parodė augantį valstybės dėmesį nevyriausybiniam sektoriui.

2021 m. vyko 8 NVO Tarybos posėdžiai (nuotoliniu būdu). Nemažai dėmesio buvo skirta organizacijų stiprinimo, sklandesnio projektų finansavimo, didesnio NVO įsitraukimo ir įgalinimo (ypač ekstremaliose situacijose) klausimams.

Vartotojų organizacijos gali prisidėti prie savivaldos sprendimų dalyvaudamos Savivaldybės nevyriausybinių organizacijų tarybos veikloje. Nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymo 6 str. 5 d. numatytos Savivaldybės NVO tarybos funkcijos⁷⁶: teikti savivaldybės institucijoms ir įstaigoms pasiūlymus dėl savivaldybės teritorijoje veikiančių NVO stiprinimo; dalyvauti rengiant savivaldos lygmens teisės aktų, susijusių su NVO plėtra, projektus; dalyvauti teikiant pasiūlymus dėl viešųjų paslaugų teikimo, dalyvauti darbo grupėse dėl NVO plėtros politikos atlikti kitas funkcijas. Vartotojų teisėms daugumoje savivaldybių praktiškai neskiriama dėmesio – net jei pateikiamos nuorodos į valstybės institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugą, svetaines ar skelbiamą informaciją, nesirūpinama šios informacijos atnaujinimu, regionų bendruomenėms trūksta žinių ir apie vartotojų teisių gynimo būdus ir galimą įsitraukimą į šios srities sprendimus pasitelkus nevyriausybines vartotojų organizacijas. Savivaldybėse steigiamos NVO tarybos, tačiau dažniausiai jų veikla labai formali. Įprastai atstovaujamos kelios sritys: jaunimo, kultūros, sporto, sveikatos, socialinių reikalų, verslo ir švietimo. Dažniausiai net neskelbiama Tarybos sudėtis, nekalbant apie sprendimus ir jų rezultatus. 2021 m. Vartotojų organizacijų atstovas (Vartotojų aljanso tarybos narė Agnė Černiauskaitė) dirbo tik vienos savivaldybės – Vilniaus NVO taryboje (vartotojų klausimai priskirti komunalinių reikalų grupei kartu su bendrijomis, aplinkotvarka, transporto ir paveldo reikalais). Ši visuomeninė grupė veikė pakankamai aktyviai, posėdžiai vyko beveik kiekvieną mėnesį, tačiau vienas svarbiausių klausimų buvo viešųjų paslaugų perdavimas NVO, kitokio tipo bendradarbiavimas praktiškai nesvarstomas.

Dviejų vartotojų organizacijų (Vartotojų aljanso bei Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos) atstovai jau keletą metų dirba ir *Šilumos taryboje* prie Energetikos ministerijos, kuri buvo atnaujinta 2021 m. kovo mėnesį⁷⁷. Vartotojų atstovų delegavimas

⁷⁵ LR Vyriausybės nutarimas Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. vasario 19 d. nutarimo Nr. 141 „Dėl Lietuvos Respublikos nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymo įgyvendinimo“ pakeitimo. TAR, 2021-05-27, Nr. 1178.

⁷⁶ Lietuvos Respublikos nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymas. TAR, 2014-01-03, Nr. 18

⁷⁷ Lietuvos Respublikos energetikos ministro įsakymas Dėl Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2015 m. lapkričio 30 d. įsakymo Nr. 1-277 „Dėl Šilumos tarybos nuostatų ir sudėties patvirtinimo“ pakeitimo. TAR, 2021-03-03, Nr. 4350.

įtvirtintas Šilumos ūkio įstatymo⁷⁸ 6 str., kuriame nurodyta, kad Šilumos taryba yra kolegiali patariamoji grupė svarbiais valstybės šilumos ūkio klausimais, kurią sudaro su šilumos ūkiu tiesiogiai susijusių institucijų ir organizacijų, įskaitant vartotojų teises ginančias nevyriausybinės organizacijas, atstovai. Vartotojų atstovavimui Šilumos taryboje skiriamas nemažas dėmesys – iš 12 tarybos narių 3 atstovauja vartotojams: 2 asmenys yra iš nevyriausybinių vartotojų organizacijų bei vienas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovas. Skelbiama, kad svarbiausias 2021 m. šilumos tarybos prioritetas – pasiūlymai Šilumos ūkio įstatymo pakeitimams dėl šilumos vartojimo efektyvumo, ilgalaikių investicijų, gerinančių šilumos gamybos, tiekimo ir vartojimo technologijų perspektyvas. Kadangi šis sektorius vartotojams svarbus, vartotojų atstovų įtraukimas vertintinas teigiamai: dalyvavimas Taryboje vartotojų teisių aktyvistams užtikrina geresnę prieigą prie informacijos ir aiškesnį situacijos suvokimą, o tai savo ruožtu leidžia inicijuoti vartotojams svarbius projektus ir efektyviai įsitraukti į susijusias veiklas (pavyzdžiui, Šilumos tarybos narys, Vartotojų aljanso atstovas K. Kupšys taip pat dalyvauja Energetikos ministerijoje veikiančių Dekarbonizacijos darbo grupės bei Nacionalinio Klimato kaitos programos komiteto veiklose).

Vartotojų organizacijų atstovai dalyvauja ir standartizacijos veikloje. Lietuvos standartizacijos departamento vartotojų komisijoje, kuri sudaroma iš nacionalinėje standartizacijoje dalyvaujančių vartotojų organizacijų, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Departamento atstovų⁷⁹, veikia Nacionalinės vartotojų konfederacijos, Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos bei Vartotojų aljanso atstovai⁸⁰. Taip pat šių organizacijų delegatai dirba įvairiuose standartizacijos technikos komitetuose. Vartotojų atstovai taip turi realią galimybę pareikšti nuomonę, ar perkeliama standartai tinkami ir suprantami Lietuvos vartotojams.

2021 m. gruodžio mėn. Vartotojų aljanso prezidentė Eglė Kybartienė išrinkta Akreditacijos tarybos prie Nacionalinio akreditacijos biuro Pirmininko pavaduotoja.

Vartotojų organizacijos įsijungia ir į kitas visuomenines grupes, veikiančias Lietuvos vartotojams aktualiose srityse, kur gali reikšmingai prisidėti prie aktualių klausimų sprendimų. Pavyzdžiui, Vartotojų aljanso atstovai aktyviai veikia *Mokėjimų taryboje*, įsteigtoje 2017 m.

⁷⁸ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas. Valstybės žinios, 2003-05-28, Nr. 51-2254.

⁷⁹ Daugiau informacijos apie komisijos veiklą galima rasti Standartizacijos departamento svetainėje, prieiga internetu <https://lsd.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktine-informacija/darbo-grupes-ir-komisijos/vartotoju-komisija/>.

⁸⁰ Lietuvos standartizacijos departamento direktoriaus 2021 m. gruodžio 14 d. įsakymu Nr. VE-84 „Dėl Lietuvos standartizacijos departamento vartotojų komisijos sudėties patvirtinimu“. Prieiga internete <https://lsd.lrv.lt/uploads/lsd/documents/files/IsakymasVKsudetisVE8420211214.pdf/>.

Lietuvos banko ir Finansų ministerijos iniciatyva⁸¹. Taryba suteikia galimybę visiems suinteresuotiems mokėjimų rinkos dalyviams dalytis nuomonėmis ir bendradarbiauti ieškant sprendimų kuriant efektyvią, vartotojų ir įmonių lūkesčius pateisinančią mokėjimų rinką, kurioje sėkmingai veiktų ir konkuruotų mokėjimo paslaugų teikėjai. 2021 m. vienas reikšmingiausių Tarybos veiklų – tyrimas „Grynųjų pinigų prieinamumo Lietuvos gyventojams užtikrinimas“⁸², kurio tikslas – parengti siūlymus grynųjų pinigų prieinamumui Lietuvos gyventojams užtikrinti, daugiausia dėmesio skiriant tvariam prieinamumui regionuose ir alternatyvių grynųjų pinigų prieigos būdų gerinimui ir plėtrai. Vartotojų aljanso vertinimu, esama grynųjų pinigų infrastruktūra nepatenkina visuomenės poreikių, problema aktuali regionuose. Gyventojai, norėdami išsigryninti lėšų, negali pasinaudoti savo teisėmis ir patiria papildomų išlaidų, o alternatyvios priemonės problemos iš esmės nesprenžia. Būtinai įpareigojimai rinkos dalyviams užtikrinti minimalų privalomą bankomatų prieinamumo ir geografinio pasiskirstymo lygį.

Tarybos darbe dalyvaujantys vartotojų teisių gynėjai nariai taip pat stebi ir viešina probleminius mokėjimų rinkos aspektus, išaiškina vartotojams jiems aktualius klausimus. Labai svarbu, kad Mokėjimų tarybos veiklos rezultatai nuolat viešinami, ruošiamos aiškios ataskaitos, tai leidžia vartotojams žinoti, kas daroma jų interesų užtikrinimui ir didina pasitikėjimą vartotojų NVO profesionalumu.

Reikėtų paminėti, kad vartotojų organizacijų atstovai įtraukiami ir į tiesioginį vartotojų ginčų sprendimą Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje veikiančiose nuolatinėse vartojimo ginčų komisijose. Komisiją sudaro 3 nariai: komisijos pirmininkas, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojas, turintis aukštąjį teisinį išsilavinimą, po vieną vartotojų ir verslo asociacijų atstovą, atitinkančius Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintus jiems keliamus reikalavimus, kurie į komisiją yra skiriami ne trumpesniam nei 2 metų laikotarpiui. Šiuo metu suformuotose 4 komisijose, kurios veikia teritoriniu principu (Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Šiaulių regionuose) dirba 6 Vartotojų aljanso atstovai⁸³. Vartojimo ginčas gali būti sprendžiamas vartojimo ginčų komisijoje, jeigu ginčo suma yra ne

⁸¹ Daugiau informacijos pateikiama Lietuvos banko tinklapyje, prieiga internete <https://www.lb.lt/lt/mokejimu-taryba#ex-1-3/>

⁸² Mokėjimų tarybos 2021 m. tyrimas „Grynųjų pinigų prieinamumo Lietuvos gyventojams užtikrinimas“. Prieiga internete <https://www.lb.lt/uploads/documents/files/musu-veikla/mokejimai/Apie-mokejimu-rinka/Mokejimu-taryba/Grynųjų%20pinigų%20prieinamumo%20Lietuvoje%20užtikrinimo%20užduoties%20grupės%20ataskaita.pdf>

⁸³ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2021 m. balandžio 15 d. įsakymas Nr. 1-94 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritorinių vartojimo ginčų komisijų narių sąrašo patvirtinimo“. Prieiga internete <https://www.vvat.lt/vartojimo-gincu-komisijos/422/>

mažesnė negu 200 eurų ir ginčas nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka. Deja, ši priemonė naudojama labai vangiai – 2021 m. vyko tik vienas vartojimo ginčų komisijos posėdis (Kauno regiono), kurio metu žodinio proceso tvarka buvo nagrinėjamas vartojimo ginčas, kilęs iš nuotolinių sutarčių vykdymo.

3.2. Tarptautinės ir nacionalinės iniciatyvos

VVTAT svetainėje skelbiame sąrašą nurodyta 13 nevyriausybinių vartotojų organizacijų⁸⁴, tačiau viešoje erdvėje matomos ir realiai veikia vos keletas: Vartotojų aljansas – skėtinė organizacija, apjungusi aktyviausius vartotojų teisių gynėjus iš 10 organizacijų (prezidentė Eglė Kybartienė), Nacionalinė vartotojų konfederacija, Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija (abiem šiuo metu vadovauja Alvita Armanavičienė) bei Lietuvos vartotojų institutas (prezidentė Zita Čeponytė). Visos šios organizacijos yra įtrauktos į įgaliotųjų vartotojų asociacijų sąrašą. 2020 m. priimtais Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais įvesta įgaliotųjų vartotojų asociacijų kategorija: tai organizacijos, atitinkančios tam tikrus reikalavimus (laiku teikti veiklos ir finansines ataskaitas, turėti tam tikrų žinių ir gebėjimų vartotojų teisių srityje, nepriklausyti nuo verslo ir kt.), tačiau turinčios ir daugiau įgaliotųjų (jos gali ginti vartotojų viešąjį interesą; būti grupės atstove grupės ieškinio bylose, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos pavedimu atlikti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros veiksmus bei gauti valstybės paramą vartotojų teisių projektams)⁸⁵.

Nei viena vartotojų asociacija Lietuvoje neturi nuolatinio valstybinio finansavimo, nedidelė paramą vartotojų asociacijoms yra skiriama vieną kartą per metus konkurso būdu (ši tema plačiau aptarta trečioje šio tyrimo skyriaus dalyje), o vartotojams svarbūs projektai dažniausiai remiami tarptautinių organizacijų. Vartotojų aljansas yra aktyvus Europos vartotojų organizacijos BEUC narys, todėl nemažai iniciatyvų vykdoma kartu su kitomis šio tinklo organizacijomis iš įvairių ES valstybių.

2021 m. Lietuvos vartotojų organizacijų vykdyti projektai atliepia prioritetines Europos Sąjungos kryptis: energetinis skurdas, tvarumas, energijos taupymas, renovacija, maisto taupymas ir pan.

Vartotojams itin naudingi renovacijos ir efektyvesnio energijos naudojimo srityje

⁸⁴ Vartotojų organizacijų sąrašas skelbiamas VVTAT svetainėje, prieiga internetu

<https://www.vvtat.lt/nuorodos/vartotoju-asociacijos/369/>

⁸⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94-1833.



2021 m. Vartotojų aljansas sėkmingai užbaigė nuo 2019 m. vykdytą projektą STEP „Sprendimai kovoje su energetiniu skurdu“ (S.T.E.P., angl. *Solutions to Tackle Energy Poverty*), kuriame dalyvavo 9 valstybės, vienijamos Europos vartotojų organizacijos (BEUC)⁸⁶. Pagrindinis STEP tikslas – palengvinti energetinį skurdą, skatinant vartotojų elgesio pokyčius. Energetinį skurdą patiriantys ar netoli šios ribos esantys vartotojai gavo konsultacijų ir patarimų, kaip nebrangiai pritaikyti energetinio taupymo sprendimus savo būstuose. Projekto metu atlikta vertinga renovacijos finansavimo schemų studija⁸⁷.



Sėkmingai tęsiamas 2020 m. Vartotojų aljanso pradėtas projektas, susijęs su pastatų energetinio efektyvumo gerinimu, energetinio skurdo problemos sprendimu ir CO2 mažinimu – „ComAct“⁸⁸. Projektą remia Europos Sąjungos mokslinių tyrimų ir inovacijų programos „Horizon2020“, jis padės inicijuoti daugiabučių pastatų, esančių keliose Lietuvos savivaldybėse, renovaciją, kuri atneš naudos apie 220 juose gyvenančių asmenų. Projektas vyksta 10 šalių, jos dalijasi gerąja praktika ir padeda viena kitai pasiekti geresnių rezultatų. Vartotojų aljanso komanda siekia įgalinti daugiabučių namų savininkų bendrijas: planuojama įkurti žinių centrą, teikiantį pagalbą gyventojams, skatinamas efektyvus suinteresuotų šalių dialogas patariamajame forume.



2021 m. rugsėjo mėnesį Vartotojų aljansas pradėjo įgyvendinti tarptautinį projektą CLEAR-X, kuris vyks iki 2024 m.⁸⁹ Projekto tikslas – paskatinti vartotojus investuoti į atsinaujinančios energijos ir energetinio efektyvumo technologijas, gerinančias jų namų

⁸⁶ Projekto STEP interneto svetainė www.stepenergy.eu/

⁸⁷ Dokumentas patalpintas Vartotojų aljanso tinklapyje, prieiga internetu <https://vartotojualiansas.lt/kova-su-energetiniu-skurdu-energijos-vartojimo-efektyvumo-finansavimo-pamokos-lietuvos-daugiabuciuose-namuose/>

⁸⁸ Projekto „ComAct“ tinklapis internete <https://comact-project.eu/lithuania/>

⁸⁹ Projekto informacija patalpinta svetainėje <https://www.solemio.lt/saules-elektrines/>

energinį naudingumą ir komfortą. Vartotojų aljanso komanda kartu su partneriais organizuos kolektyvinius saulės elektrinių individualiems namams ir nutolusių saulės elektrinių daugiabučių gyventojams pirkimus, orientuojantis į keturių rūšių AEI technologijas, parinktas pagal jų energijos taupymo ir CO2 mažinimo potencialą. Vartotojų organizacijų ekspertai išbandys gaminius ir tiesiogiai bendradarbiaus su sertifikuotais montuotojais, tai užtikrins, kad vartotojai gautų paslaugą, kuria gali pasitikėti.

CLEAR-X projektą finansuoja Europos Sąjungos tyrimų ir inovacijų programa „Horizon2020“, jame dalyvauja šešios šalys: Bulgarija, Kipras, Lietuva, Šiaurės Makedonija, Slovakija, Slovėnija.



Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija skatino vartotojus labiau domėtis buities prietaisų efektyvumu, išsirinkti prekes, naudojančias mažiau energijos ir draugiškas aplinkai, 2021 m. vykdydama tęstinį projektą TOPTEN, dalinai finansuojamą Europos Komisijos Konkurencingumo ir inovacijų įstaigos pagal programą „Pažangi energetika Europai“⁹⁰. Projekto portale patalpinta informacija apie įvairius buities prietaisus: techniniai parametrai, naudojamos energijos kiekis, kaina. Taip pat publikuojami straipsniai apie naujienas energetikos srityje, rekomendacijos, į ką atsižvelgti įsigyjant tam tikras prekes.



Nuo 2021 m. kovo 1 d. visoje Europos Sąjungoje buities prietaisai žymimi naujomis etiketėmis ir klasifikuojami pagal atitinkamą sistemą pagal naudojamą energijos kiekį. Naujoji ženklavimo sistema bus patogesnė ir suteiks daugiau naudingos informacijos vartotojams, paskatins kurti efektyviau energiją naudojančius gaminius, tačiau pradžioje skalės pokyčiai kelia nemažai klausimų tiek vartotojams, tiek ir pardavėjams ar gamintojams. Siekiant palengvinti pereinamąjį laikotarpį, 2020 m. devyniose ES valstybėse pradėtas vykdyti ES mokslinių tyrimų ir inovacijų programos „Horizontas 2020“ remiamas informacijos sklaidos projektas BELT (angl. Boosting Energy Label Take Up), partneriai Lietuvoje – Vartotojų aljansas. Projektas buvo sėkmingai įgyvendinamas 2021 m.: sukurta mokomoji vaizdo

⁹⁰ Projekto tinklapis internete <https://ecotopten.lt/>

medžiaga vartotojams, gamintojams ir prekyautojams, skaičiuoklė, leidžianti įvertinti ir palyginti prietaisų energijos vartojimą⁹¹.

2021 m. Vartotojų aljansas, kartu su vartotojų organizacijomis iš 7 ES valstybių, atliko Jungtinės Karalystės transporto konsultacijų bendrovės „Element Energy“ bei Europos vartotojų organizacijos BEUC inicijuotą visuminių transporto išlaidų analizės tyrimą. Buvo tiriami šešių tipų variklių – lengvųjų automobilių eksploatacijos kaštai. Tyrime nustatyta, kad lietuviui naudingiausia įsigyti elektra varomą automobilį, tačiau Lietuvoje trūksta išvystytos infrastruktūros bei valstybės paskatų įsigyjant naują elektromobilį. Vartotojų aljanso atstovų teigimu, Europos politikos Žaliojo kurso kryptis, siekiant klimatui neutralios ekonomikos, skatina vartotojus rinktis netaršias transporto priemones, tačiau perėjimas prie „nulinės emisijos“ negali vartotojų, ypač mažesnių pajamų ar socialiai jautrių grupių, nustumti „į paraštes“⁹².

2021 m. nemažai dėmesio buvo skirta maisto tvarumo bei tauso jimo iniciatyvoms.

Lietuvos vartotojų institutas keletą metų vykdė tarptautinį projektą „Linkėjimai, maistas“, kurį iš dalies finansuoja Europos Sąjunga⁹³. 2021 m. projekto idėjas tęsė iniciatyva „Globalus požiūris į maisto atliekas vykdant neformalųjį švietimą“. Jos tikslas – suteikti namų ūkiams žinių ir įgūdžių kaip išvengti maisto atliekų planuojant maisto pirkinius, pasirenkant porcijas, panaudojant maisto likučius, tinkamai saugant maistą namuose bei pagal galimybes rūšiuojant. 2021 m. iniciatyvos rėmuose buvo rengiamos akcijos renginiuose⁹⁴, publikuojami „Tausūs receptai“ – žinomų virtuvės šefų receptai, kuriems galima sunaudoti visus maisto likučius; video patarimai – kaip ilgiau išlaikyti šviežias daržoves ar vaisius, vyko jaunimo debatai maisto švaistymo temomis.

Maisto saugai 2021 m. dėmesio skyrė ir Nacionalinė vartotojų konfederacija, kuri kartu su partneriais: Lenkijos vartotojų fondu, Nacionaliniu sodininkystės mokslinių tyrimų institutu (Lenkija), Latvijos nacionaline vartotojų apsaugos asociacija, įgyvendino tarptautinį projektą „Vienodas, bet skirtingas“ („The same but different“)⁹⁵.

⁹¹ Projekto BELT tinklapis internete <https://belt-projektas.eu/>

⁹² Daugiau informacijos apie tyrimą pateikta Vartotojų aljanso interneto svetainėje, prieiga internetu <https://vartotojuajansas.lt/tyrimas-elektromobilis-geriausias-pasirinkimas-praktiskam-lietuviui/>

⁹³ 2022 m. spalio mėnesį nepavyko rasti organizacijos 2021 m. veiklos ataskaitos atvirose Registrų centro bazėse, todėl nebuvo galima įvertinti visų organizacijos vykdytų veiklų.

⁹⁴ Projekto informacija pateikta organizatorių svetainėje www.vartotojai.lt/

⁹⁵ Projekto informacija internete <https://vartotojai.eu/projektas-vienodas-bet-skirtingas/>



Projektą finansavo Europos Komisija. Projekto tikslas buvo ištirti produktus, parduodamus skirtingose rinkose ir palyginti jų kokybę – ar maistas Baltijos regione skiriasi nuo to, ką valgo Vakarų Europos vartotojai. Ištirta juodoji arbata maišeliuose ir malta kava, parduodama Lenkijoje, Lietuvoje, Latvijoje ir Vokietijoje. Tyrimas buvo paskelbtas organizacijos svetainėje, tačiau neaišku, ar jo rezultatai buvo panaudoti nustatytų problemų sprendimui.

Mitybos srityje 2021 m. tęstinį projektą „Lietuvos kaime gera gyventi –2021“, finansuojamą Lietuvos kaimo plėtros 2014–2020 m. programos lėšomis, įgyvendino ir Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija⁹⁶. Projektas skirtas trumpųjų maisto grandinių populiarinimui: konferencijose dalinamasi gera patirtimi, apdovanojami sėkmingiausi viešųjų paslaugų projektai.

Vartotojų organizacijos 2021 m. vykdė projektus, stiprinančius pačias organizacijas, didinančius NVO įsitraukimą į viešosios politikos procesus.

Nacionalinė vartotojų konfederacija 2021 m. įgyvendino Europos socialinio fondo finansuojamą projektą „Pasiūlymų dėl LR NVO įsitraukimo į viešąją politiką gerinimo LR centrinės valdžios sprendimų priėmėjams sukūrimas“⁹⁷. Projekto tikslas – padidinti NVO dalyvavimą viešajame valdyme, tad jį įgyvendinant buvo parengti pasiūlymai centrinės valdžios sprendimų priėmėjams dėl teisės aktų, reglamentuojančių NVO ir viešąjį valdymą: parengta studija „Baltosios knygos dėl paramos visuomeninei veiklai Lietuvos Respublikoje metmenys“; atliktas Viešųjų paslaugų rinkų tyrimas; parengtos rekomendacijos, kaip pagerinti NVO galimybes dalyvauti viešojoje politikoje, taikant sutarties skaidrumo bei subsidiarumo principus. Taip pat buvo surengtos 2 konferencijos Seime sprendimų priėmėjams ir NVO atstovams bei 10 viešųjų konsultacijų ir apvaliųjų stalų renginių suinteresuotiems vietos savivaldos ir centrinės valdžios atstovams dėl projekte sukurtų priemonių taikymo.

⁹⁶ Projekto informacija internete

<http://vartotojuteises.lt/naujienos/projektas-lietuvos-kaime-gera-gyventi-2021/>

⁹⁷ Nacionalinė vartotojų konfederacijos 2021 m. veiklos ataskaita, skelbiama Registrų centro tinklapyje. Prieiga internete <https://www.registrucentras.lt/jar/p/dok.php?kod=126374789/>

Vartotojų aljansas vykdė projektą „Vartotojų organizacijų veiklos stiprinimas“, kurį finansavo Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Projekto tikslas – didinti vartotojų organizacijų veiklos veiksmingumą, stiprinant jų atstovavimo gebėjimus bei tarpinstitucinį bendradarbiavimą.

Taip pat Vartotojų aljansas 2021 m. sėkmingai užbaigė trijų metų projektą „Vartotojų įgalinimas dalyvauti viešojo valdymo procesuose“, kurio tikslas – sukurti vartotojams galimybes prisidėti prie viešojo valdymo ir teisinės vartotojų aplinkos gerinimo. Projektą, kurį iš dalies finansavo Europos socialinio fondo agentūra, Aljansas vykdė kartu su partneriais: Lietuvos moksleivių sąjunga, Vartotojų teisių institutu, asociacija „Už sąžiningą bankininkystę“ ir Lietuvos bankų klientų asociacija. Projektas apėmė įvairias veiklas: vartotojų pasiūlymus dėl viešųjų sprendimų, vartotojų organizacijų mokymus, gerosios užsienio patirties perėmimą, advokacijos plano sudarymą bei keletą svarbių vartotojams tyrimų. Jį vykdydamas Aljansas pateikė įvairius pasiūlymus Seimo Teisės ir teisėtvarkos komitetui, Seimo Valstybės valdymo ir savivaldybių komitetui, Lietuvos Respublikos teisingumo ir finansų ministerijoms, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai dėl Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos, vartotojų teisinės aplinkos tobulinimo ir vartotojų organizacijų stiprinimo. Parengti dokumentai dėl vartotojų teisių pažeidimų finansinių paslaugų sektoriuje; dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo ir papildymo, dėl Labdaros ir paramos įstatymo pakeitimo; dėl NVO laikymo lobistinės veiklos subjektais, dėl teisėjų mokymų programos tobulinimo, dėl finansinės paramos vartotojų organizacijoms teikimo, dėl daugiabučių namų modernizavimo eksperimento, siekiant padidinti jų energetinį efektyvumą, dėl bendrųjų mokymo programų ir kt.

Nacionalinė vartotojų konfederacija 2021 m. toliau tęsė vartotojų skundų portalo „Vartotojų skundai“ veiklą⁹⁸. Kaip skelbia projekto vykdytojai, tai nuo politikos, verslo bei valstybės institucijų nepriklausoma vartotojų/piliečių skundų svetainė, kurioje Nacionalinė vartotojų konfederacija, bendradarbiaudama su įvairiomis institucijomis ir organizacijomis, vartotojams padeda spręsti jų skundus. Realiai mechanizmas paprastesnis: gauti skundai persiunčiami įmonei, atitinkamai/oms institucijoms bei pavišunami šioje svetainėje. Įmonės/institucijos turi galimybę pateikti atsakymus, kurie taip pat yra viešai prieinami.

⁹⁸ Svetainės adresas internete www.vartotojuskundai.lt

2021 m. vartotojų organizacijų iniciatyva vyko ir mokymai apie vartotojų teises skirtingoms auditorijoms.



Vartotojų aljansas tęsė nuo 2017 m. vykdomą projektą Consumer Law Ready ir parengė vaizdo paskaitų ciklą lietuvių kalba apie svarbiausias vartotojų teises, įtvirtintas ES ir Lietuvos teisės aktuose⁹⁹. Consumer Law Ready – tai Europos Komisijos inicijuota unikali mokymo programa, kuri padeda smulkaus ir vidutinio verslo atstovams suprasti ir laikytis reikalavimų, įtvirtintų naujausiuose ES vartotojų apsaugos teisės aktuose¹⁰⁰. Programa apima penkias temas: ikisutartinės informacijos reikalavimai, sutarties atsisakymo teisė, vartotojų teisės ir garantijos, įsigijus nekokybišką prekę, nesąžininga komercinė veikla ir alternatyvūs ginčų sprendimo būdai. Temos aptariamos iš verslininko pozicijos, remiantis realiomis situacijomis, todėl informacija lengvai suvokiama. Verslininkai prie programos gali prisijungti nemokamai.



2021 m. Vartotojų aljansas organizavo mokymus vartotojų srities profesionalams „Tvarumas per vartotojų prizmę“, kurie yra Europos Komisijos Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato (DG JUST) inicijuoto ir BEUC koordinuojamo projekto *Consumer PRO* dalis. Projekto tikslas – stiprinti nacionalines vartotojų organizacijas, kad vartotojų teisės visoje Europoje būtų ginamos kokybiškai ir profesionaliai, suteikiant trūkstamų žinių (kompetencijų ir gebėjimų ugdymas, resursų pritraukimas, projektų valdymas ir pan.). Mokymai sulaukė didelio susidomėjimo, todėl vietoj planuotos vienos grupės buvo surinktos dvi grupės dalyvių. Mokymams vadovavo Vartotojų aljanso viceprezidentas, tvarių finansų bei ateities energetikos vartotojų apsaugos kontekste ekspertas, daugelio tarptautinių iniciatyvų tvarumo srityje aktyvistas ir iniciatorius Kęstutis Kupšys.

⁹⁹ Projekto vaizdo paskaitos patalpintos Vartotojų aljanso tinklapyje, prieiga internetu <https://vartotojualjansas.lt/vaizdo-paskaita/>

¹⁰⁰ Projekto svetainė www.consumerlawready.eu/

3.3. Valstybės remiami vartotojų apsaugos projektai

2020 m. buvo pakeistas Vartotojų teisių apsaugos įstatymas – valstybės finansavimas nuo 2021 m. teikiamas tik įgaliotosioms vartotojų asociacijoms, kurių Lietuvoje yra keturios: Vartotojų aljansas, Nacionalinė vartotojų konfederacija, Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija ir Lietuvos vartotojų institutas¹⁰¹.

Finansavimo tvarką apibrėžia 2020 m. gruodžio 30 d. LR Teisingumo ministro įsakymas „Dėl Įgaliotųjų vartotojų asociacijų išlaidų apmokėjimo ir įgyvendinamų vartotojų apsaugos projektų atrankos bei finansavimo taisyklių patvirtinimo“¹⁰². Dokumente nustatyta, kad įgaliotosioms vartotojų asociacijoms valstybės finansavimas skiriamas dvejose srityse:

- 1) apmokant asociacijų išlaidas, susijusias su vartotojų viešojo intereso gynimu, atstovavimu grupės ieškinio bylose, kai reikalavimai kyla iš vartojimo teisinių santykių, ir vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros veiksmams;
- 2) finansuojant asociacijų įgyvendinamų vartotojų apsaugos projektus.

Vadovaujantis Įgaliotųjų vartotojų asociacijų išlaidų apmokėjimo ir įgyvendinamų vartotojų apsaugos projektų atrankos bei finansavimo taisyklių 9 punktu¹⁰³, patvirtintas įgaliotųjų vartotojų asociacijų finansavimo (46 300 eurų) paskirstymas procentais:

- Bylų išlaidų kompensavimui – 25 proc. (11 575 eurų).
- Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros veiksmų atlikimui – 25 proc. (11 575 eurų).
- Projektams – 50 proc. (23 150 eurų).

Svarbu pažymėti, kad 2021 m. finansavimo tvarka gerokai skyrėsi nuo ankstesnių metų. 2020 m. kvietime teikti paraiškas buvo remiamasi 2019 m. gruodžio 9 d. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-327 „Dėl 2020 metų vartotojų teisių apsaugos priemonių programų prioritetinių krypčių patvirtinimo“, kuriuo išskirtos trys finansavimo kryptys:

¹⁰¹ Įgaliotųjų vartotojų asociacijų sąrašas skelbiamas VVTAT svetainėje, prieiga internetu

<https://www.vvtat.lt/nuorodos/igaliosios-vartotoju-asociacijos/699/>

¹⁰² LR Teisingumo ministro įsakymas Nr. 1R-440 „Dėl Įgaliotųjų vartotojų asociacijų išlaidų apmokėjimo ir įgyvendinamų vartotojų apsaugos projektų atrankos bei finansavimo taisyklių patvirtinimo“. TAR, 2020-12-31, Nr. 29225.

¹⁰³ Ten pat.

1. Interneto svetainių, kuriose siūlomos vartojimo prekės ar paslaugos (e. parduotuvių), atitikties vartotojų apsaugos reikalavimams patikra (stebėseną).

2. Ginčo šalių sutaikinimas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu.

3. Pardavėjų, paslaugų teikėjų parengtų vartojimo sutarčių standartinių sąlygų įvertinimas, siekiant vartotojų ekonominių interesų gynimo.

Lėšų paskirstymas taip pat buvo aiškiai apibrėžtas pagal sritis: 7 500–10 000 eurų planuota skirti interneto svetainių stebėsenai; 10 000–15 000 eurų – prioritetinei kryptčiai „Ginčo šalių sutaikinimas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu“; 5 000–7 500 eurų – prioritetinei kryptčiai „Pardavėjų, paslaugų teikėjų parengtų vartojimo sutarčių standartinių sąlygų įvertinimas, siekiant vartotojų ekonominių interesų gynimo“ ir 5 000–7 000 eurų skirti grupės ieškinių ar vartotojų viešojo intereso gynimo išlaidoms apmokėti. Likusią sumą planuota paskirstyti vartotojų asociacijų narystės tarptautinėse organizacijose mokesčio padengimui bei kofinansuojamiems vartotojų asociacijų vykdomiems projektams. Dėl tokio išdėstymo finansavimas buvo skirtas 7 projektams – išskaidytas į nedideles sumas, o tai apribojo galimybę įgyvendinti didesnės apimties projektus.

2021 m. finansavimas buvo optimizuotas, paskelbtos keturios tinkamų projektų kategorijos. Kadangi konkurse, kaip minėta, galėjo dalyvauti tik įgaliotosios vartotojų asociacijos, o Lietuvoje veikia 4 tokios organizacijos, trys iš jų pateikė paraiškas (bendrai 6 paraiškos). Finansavimas buvo išdalintas taip: elektroninių svetainių stebėsenos projektui „Vartotojui draugiška prekyba internetu II“ (Vartotojų aljansas) skirta 10 850 eurų suma; vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros projektui „Dėl vartojimo ginčų“ (Vartotojų aljansas) – 11 328 eurų suma; grupės ieškinio procedūros veiksmams dėl galimo UAB „Prime Leasing“ asmens duomenų pažeidimo (Vartotojų aljansas) skirta 11 577 eurų suma, Vartotojų instituto projektui „Žaliojo smegenų plovimas: kaip padėti vartotojui“ – 12 545 suma. Toliau trumpai apžvelgsime šiuos projektus ir juos vykdamas pasiektus rezultatus.

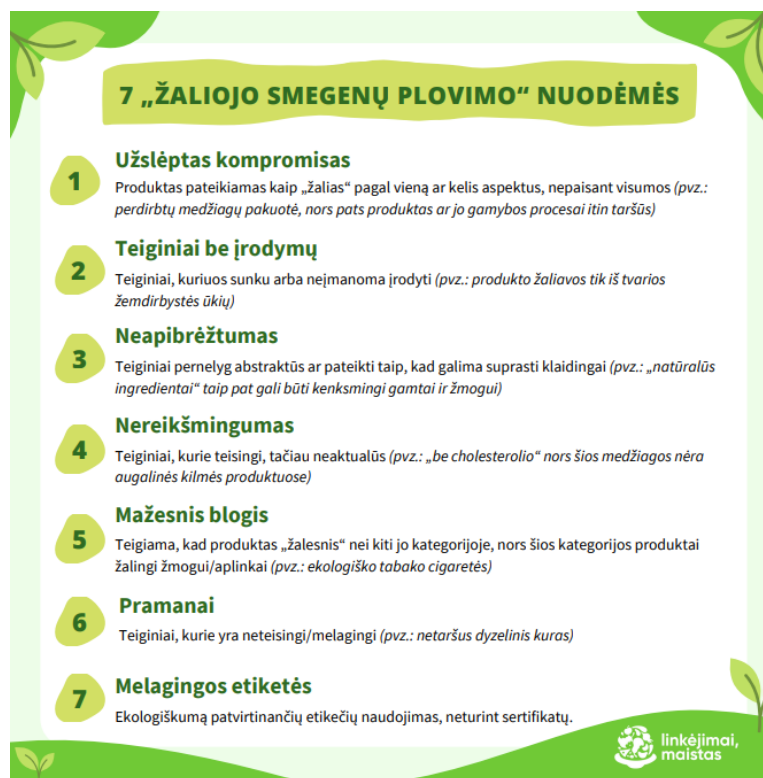
Žaliojo smegenų plovimas: kaip padėti vartotojui

Pagrindinis projekto tikslas – paskatinti ir padėti vartotojams pereiti prie žaliosios ekonomikos suteikiant patikimą, teisingą informaciją apie produktus ir paslaugas bei prisidėti prie „žaliojo smegenų plovimo“ prevencijos.

Viena iš projekto priemonių – tyrimas „Žalieji teiginiai“¹⁰⁴. Tai kokybinis „žaliųjų“ teiginių tyrimas (ne maisto ir maisto produktai) įmonių svetainėse ir elektroninėse parduotuvėse, identifikuojant teiginius, kurie yra nepagrįsti ir neaiškūs. Tyrimo metu buvo peržiūrėti 734 maisto ir ne maisto produktai, jų aprašymai, grafinis dizainas gamintojų ir/ar pardavėjų interneto svetainėse bei produktų aprašymuose. Nustatyta, kad nemažai „žaliųjų“ teiginių stokoja aiškumo, adekvatumo bei patikimumo: tiek maisto, tiek ne maisto produktams neutraliam ir/ar teigiamam aplinkosauginiam poveikiui apibūdinti dažnai naudojami žodžiai natūralus, ekologiškas, draugiškas aplinkai, naudoja atsinaujinančią energiją, tvarus ir pan. Tyrimo ekspertai rekomendavo sustiprinti rinkos kontrolę, skiriant daugiau dėmesio aplinkosauginiams teiginiams; atitinkamas Gaires verslui, apibrėžti termino „natūralus“ naudojimą, inicijuoti ir vykdyti verslininkų bei vartotojų informavimo programas ir kt.

Taip pat vyko debatai su jaunimo organizacijomis apie maisto švaistymą¹⁰⁵.

10 pav. Projekto „Žaliojo smegenų plovimas: kaip padėti vartotojui“ bukletas



¹⁰⁴ Tyrimas paskelbtas VVTAT tinklapyje, prieiga internetu

<https://www.vvtat.lt/doclib/kyqq8qdpmj7mejcbx11p3t9w7ng4we3y/>

¹⁰⁵ Informacija apie projektą pateikta Vartotojų instituto interneto svetainėje, prieiga

<https://www.vartotojai.lt/projektai/>

Neteisminės ginčo sprendimo procedūros projektas „Vartojimo ginčo šalių taikinimas.

Projekto tikslas – padėti Tarnybai efektyviau spręsti tarp vartotojų ir pardavėjų/paslaugų teikėjų kilusius ginčus bei populiarinti alternatyvų ginčų sprendimą.

Vykdamas projektą VVTAT Aljansui perdavė 250 vartotojų prašymų dėl ginčų, kurių didžioji dalis kilo dėl prekių ar paslaugų kokybės reikalavimų neatitikimų, kokybės garantijos taikymo sąlygų, ginčo šalių atsakomybės taikymo vienašališkai nutraukus sutartį. Neretai vartotojai prašė pritaikyti jų pasirinktą teisių gynimo būdą sutarties netinkamo vykdymo atvejais, gavus netinkamos kokybės prekę ar vartotojo netenkinantį paslaugos rezultatą, kėlė reikalavimą atlyginti nuostolius. Aljansas, pasirinkęs sutaikymo priemones ir būdus, kreipėsi į ginčo šalis, siekiant taikaus susitarimo. Jį pasiekus, aljansas apie tai informuoja Tarnybą, priešingu atveju perduoda Tarnybai gautus papildomus ginčo šalių paaiškinimus, dokumentus, šalių pateiktus pasiūlymus.¹⁰⁶

Taikinimo procedūra pavyko 30 proc. atvejų. Ši skaičių reikėtų vertinti atsižvelgiant į tai, kad procesas sudėtingas: ginčo instituciją pasiekia tik tiek atvejai, kai vartotojui ir verslininkui nepavyksta susitarti tarpusavyje, o 26 proc. verslininkų visiškai nebendradarbiauja.

Vartotojų aljanso atstovai tikisi, kad įsigalioję Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimai, kuriais verslininkas privalės atlyginti vartojimo ginčo neteismina tvarka nagrinėjimo išlaidas tais atvejais, kai vartotojo reikalavimas bus tenkinamas arba tenkinamas iš dalies, paskatins verslininkus bendradarbiauti, ginčus neteismina tvarka spręsti taikiai ir atgrasys nuo vartotojų teisių pažeidimų.

Grupės ieškinio procedūros veiksmų dėl galimo UAB „Prime Leasing“ asmens duomenų pažeidimo finansavimas

Projekto tikslas – apginti nukentėjusių vartotojų interesus pasinaudojus grupės ieškinio procedūra.

2021 m. automobilių nuomos paslaugą teikianti įmonė UAB „CityBee Solutions“ (UAB „Prime Leasing“) paskelbė, kad iš įmonės duomenų bazės buvo pavogti ir pavišinti daugiau nei 110 000 vartotojų asmeniniai duomenys (vardai, pavardės, asmens kodai, telefonų numeriai, elektroninio pašto ir gyvenamosios vietos adresai, vairuotojų pažymėjimo numeriai, paskyrų slaptažodžiai ir kt.). Dėl šio įvykio vartotojai patyrė nemažai nepatogumų bei

¹⁰⁶ Informacija apie projektą pateikta Vartotojų aljanso tinklapyje, prieiga internetu <https://vartotojualjansas.lt/bendras-tikslas-efektyvesnis-neteisminiu-vartojimo-gincu-sprendimas/>

nuostolių: turėjo pakeisti paskyrų įvairiose svetainėse slaptažodžius, keisti banko korteles, vairuotojų pažymėjimus, net telefono numerius. Vartotojų aljansas inicijavo grupės ieškinį dėl vartotojų patirtos žalos atlyginimo. Pasiruošimo procesas užėmė daug laiko, užtruko Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos (VDAI) sprendimas dėl duomenų saugumo incidento (kuris buvo gautas jau pasibaigus finansavimo laikotarpiui), be kurio nebuvo įmanoma parengti galutinių pretenzijos ir ieškinio versijų, nebuvo suformuota oficiali grupė grupės ieškiniui pareikšti, tačiau byla sulaukė didelio žiniasklaidos ir nukentėjusių vartotojų dėmesio. Nuspręsta sukurti specialų portalą <https://www.CBgrupe.lt/>, kur bus renkama grupė, vartotojai galės saugiai pasirašyti dokumentus, stebėti proceso stadijas, bus talpinama visa su ieškiniu susijusi informacija.



Nors finansavimo laikotarpiu nesulaukta VDAI sprendimo, kuris tapo esmine prielaida tolimesniems žingsniams, projektas leido Vartotojų aljansui pilnai pasirengti grupės ieškiniui ir procesas sėkmingai tęsiamas 2022 m.

Vartotojų aljanso manymu, grupės ieškiniai, dar tik žengiantys pirmuosius žingsnius Lietuvoje – efektyvi priemonė vartotojams apginti savo teises, pažeidus kolektyvinius interesus todėl tiki, kad byla paskatins vartotojus aktyviau pasinaudoti šia galimybe ir įvertinti grupės ieškinio privalumus. Ieškiniu siekiama piniginės kompensacijos priteisimo kiekvienam nukentėjusiam asmeniui, tačiau svarbiausia – paskatinti verslininkus daugiau dėmesio skirti vartotojų teisėms ir užtikrinti asmens duomenų apsaugą.

Elektroninių svetainių stebėsenos projektas „Vartotojui draugiška prekyba internetu II“.

Projekto tikslas – užtikrinti geresnę vartotojų teisių apsaugą el. prekybos srityje, vykdant el. parduotuvių stebėseną, parengiant individualias rekomendacijas verslui bei viešinant aktualią informaciją.

Vykdant projektą pirmiausiai buvo sudaryti atitinkamose srityse dirbančių el. parduotuvių sąrašai. Tuomet Vartotojų aljanso ekspertai analizavo el. parduotuvėse skelbiamą informaciją, ar ji atitinka vartotojų teisių reikalavimus, ar skelbiami reklaminiai tekstai

neperžengia ribų ir neturi nesąžiningos komercinės veiklos požymių. Pagal gautus rezultatus buvo parengti atskiri raštai verslininkams ir išsiųsti kartu su projekto atmintinėmis – ką turi žinoti verslininkas apie vartotojų teises.

11 pav. Projekto „Vartotojui draugiška prekyba internetu II“ informacijos pavyzdys

Keliamės į internetą, o apie vartotojų teises pagalvosime vėliau?



jonavoszinios.lt

Kilus pasaulinei COVID-19 pandemijai, Lietuvoje, kaip ir kitose valstybėse, pradėjo sparčiau plėtotis elektroninės parduotuvės. Paskelbus karantiną dalis fizinių parduotuvių negalėjo dirbti, todėl pirkejai plūstėjo į elektroninę erdvę. Deja, augant prekybos internete apimtims, daugėja ir vartotojų teisių pažeidimų. Kaip pastebi Vartotojų aljansas, įgyvendinantis projektą „Vartotojui draugiška prekyba internetu II“, atrodo, kad pastaraisiais metais verslininkai laikosi principo: „Keliamės į internetą, o apie vartotojų teises pagalvosime vėliau“.

Skyrus didesnę dėmesį Facebook parduotuvėms pastebėta, kad socialiniuose tinkluose prekiaujantys asmenys nesupranta, kodėl jie turi laikytis vartotojų teisių reikalavimų ir to nedaro. Aljanso ekspertai paruošė jiems specialias rekomendacijas. Deja, tik maža dalis socialinių tinklų prekeivių į jas atsižvelgė, vengė bendravimo, dažniausiai neigė, kad vykdo komercinę veiklą.

Iš viso projekto metu buvo išanalizuotos 253 svetainės, iš jų 18 atitiko reikalavimus, 130 (55 proc.) pakoregavo informaciją, kad atitiktų reikalavimus, apie 105 atvejų perduota VVTAT (didžioji dalis tokių subjektų – socialiniuose tinkluose veikiančios parduotuvės).

Projektas buvo sėkmingas, pasiekti užsibrėžti tikslai, ekspertai rekomendavo daugiau dėmesio skirti socialiniuose tinkluose veikiančioms parduotuvėms, ieškoti efektyvių priemonių, kad jose būtų užtikrinamos vartotojų teisės.

Valstybė vartotojų asociacijų veiklą finansavimui 2019–2021 m. skyrė vienodą sumą – 46 300 eurų. Nuo 2018 m., kai Lietuvoje veikiančioms vartotojų organizacijoms buvo

paskirstyta 36 300 eurų, ši suma paaugo, tačiau vis dar yra nedidelė, ypač atsižvelgiant į pastarųjų metų infliaciją. 2022 m. projektams skirta 50 000 eurų suma, tikimės, kad ši augimo tendencija nesustos, kadangi mažas finansavimas riboja aktualių projektų apimtį bei pačių projektų skaičių. Juo labiau, kad vartotojų asociacijos Lietuvoje praktiškai neturi galimybių gauti finansavimo iš kitų valstybės ar savivaldybių šaltinių, o poreikis vartotojų interesų gynimui yra didžiulis. Vienai paraiškai skiriamas finansavimas dabar negali viršyti 15 000 (penkiolika tūkstančių) eurų. Taisyklių 61 punkte įtvirtinta atsiskaitymo tvarka: įgyvendinant projektus įgaliotajai vartotojų asociacijai avansu pervedama 50 procentų visos skirtos sumos; bylos išlaidoms apmokėti pervedama avansu 100 procentų skirto finansavimo už jau atliktus ir planuojamus atlikti veiksmus; už vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros veiksmų atlikimą asociacijai kas ketvirtį avansu pervedama po 25 proc. skirto finansavimo¹⁰⁷. Manoma, kad toks finansavimo išskaidymas yra logiškas visais atvejais, išskyrus projektų finansavimą. Avansu pervedama tik pusė sumos, o likusi suma, kuri visuomeninei organizacijai yra nemaža, sumokama tik pasibaigus projektui ir VVTAT patvirtinus jo įgyvendinimo ataskaitą. Visos projekte numatytos veiklos turi būti jau apmokėtos ir kartu su ataskaita pateikti atsiskaitymą patvirtinantys dokumentai, todėl tam tikrą laikotarpį projekto veiklas privalo finansuoti pati organizacija. Vėliau šios lėšos grąžinamos ir problemos nebūtų, jei organizacijos turėtų laisvų lėšų, tačiau dažniausiai taip nėra ir finansavimo klausimą turi asmeniškai spręsti organizacijų vadovai. Rekomenduojama grąžinti anksčiau taikytą tvarką, kai projektams buvo skiriamas 100 proc. avansinis finansavimas. Juo labiau, kad dabar valstybės finansavimas skiriamas tik įgaliotosioms vartotojų organizacijoms, kurios atitinka patikimumo kriterijus, tad netinkamo lėšų panaudojimo tikimybė nedidelė.

¹⁰⁷ LR Teisingumo ministro įsakymas Nr. 1R-440 „Dėl įgaliotųjų vartotojų asociacijų išlaidų apmokėjimo ir įgyvendinamų vartotojų apsaugos projektų atrankos bei finansavimo taisyklių patvirtinimo“. TAR, 2020-12-31, Nr. 29225.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

- Nacionalinės teisės aktų pakeitimai, kuriais į nacionalinę teisę perkeltos aukštesnio lygio apsaugą vartotojams suteikiančios „Omnibus“ direktyvos nuostatos, praplėtė vartotojų teisių apsaugos taikymo sritį, užtikrino daugiau skaidrumo skaitmeninėje erdvėje, užtikrino aiškesnę prekių garantijos suteikimo mechanizmą, užkirto kelią galimoms verslininkų manipuliacijoms keičiant kainas išpardavimų metu. Sugriežtinta verslo atsakomybė už nesąžiningą komercinę veiklą.
- Galiausiai buvo sureguliuota vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo administracinė procedūra, VVTAT suteikta kompetencija atlikti vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolę, taikyti drausminančias sankcijas. Taip pat numatytas išankstinis standartinių sutarčių sąlygų vertinimas. Tikėtina, kad tai padės išvengti dalies vartojimo ginčų atsiradimą, apribos vartotojų teisių pažeidimo atvejus. Rekomenduojama į išankstinio vertinimo mechanizmą įtraukti ir vartotojų organizacijas (atitinkamai kompetencijoms).
- Į Vartotojų teisių apsaugos įstatymą įtrauktos papildomos nuostatos dėl neteisminio ginčų sprendimo, tokios kaip verslininko pareiga atlyginti ginčo nagrinėjimo išlaidas, kai sprendimas priimamas vartotojo naudai yra labai sveikintinos, vartotojų organizacijos eilę metų teikė rekomendacijas taikyti tokią tvarką. Tikėtina, kad tai padidins verslo motyvaciją daugiau ginčų spręsti taikiau susitarimu.
- Minimali vartojimo ginčo suma pakelta iki 20 Eur. Ši nuostata kelia abejonių: iš vienos pusės, riba sumažins ginčų skaičių, iš kitos – nemažai skundų (ypač dėl prekių) liks nenagrinėti. Šiuo atveju svarbus VVTAT požiūris, kuri turi teisę nuspręsti, ar skundas reikšmingas.
- VVTAT vykdytos gyventojų apklausos duomenimis, informacijos apie vartotojų teises pakanka mažiau nei pusei Lietuvos gyventojų. Tai rodo, kad sklaida duoda rezultatų, tačiau dar reikia įdėti nemažai darbo.
- Dauguma vartotojų žino, kad įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą pirmiausiai reikia kreiptis į pardavėją ar paslaugos teikėją, tačiau neteisingai suvokia, ko gali tokiu atveju reikalauti. Rekomenduojama daugiau šviesti vartotojus apie dviejų pakopų prekių kokybės garantijos sistemą.
- Vis dar išlieka aktuali teisinė spraga dėl savivaldybių įsitraukimo į vartotojų apsaugą. Vietos savivaldos įstatyme vartotojų teisių apsauga nėra nurodyta kaip savivaldybės

funkcija, todėl ši sritis negali būti finansuojama iš savivaldybės biudžeto. Rekomenduojama kuo greičiau ištaisyti šią situaciją.

- Švietimo, mokslo ir sporto ministerija 2021 m. į vidurinio ugdymo bendrąsias programas įtraukė vartotojų teisių apsaugos temą, kuri papildė atsakingo vartojimo kompetencijų ugdymą, taip pat ši tema įtraukta į pilietiškumo pagrindų ir dorinio ugdymo metodines rekomendacijas. Šie pokyčiai labai teigiami, tačiau rekomenduojama ugdymo įstaigoms aktyviau bendradarbiauti su VVTAT, Europos vartotojų centru, nevyriausybinėmis organizacijomis, kad vyktų daugiau diskusijų, komunikacinių veiklų, didinančių jaunųjų vartotojų informuotumą ir sąmoningumą.
- Kai kurios valstybinės institucijos, pavyzdžiui, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, pasirinko įvairiapusę ir įdomesnę vartotojų švietimo – informavimo strategiją, tačiau informacija nepasiekia plačios auditorijos, todėl rekomenduojama daugiau dėmesio skirti turinio ir oficialių sklaidos kanalų reklamavimui, galbūt pagalvoti apie modernų interneto svetainių dizainą, kad jos būtų patrauklesnės jaunam žmogui.
- Pastebimas sėkmingas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir vartotojų organizacijų bendradarbiavimas, perduodant dalį funkcijų (ginčo šalių taikymas, el. parduotuvių stebėseną) nevyriausybiniam sektoriui. Tokia veikla vertinama palankiai ir turėtų būti plėtojama bei tęsiama.
- Kai kurių neteisminio vartojimo ginčų sprendimo institucijų (pavyzdžiui, Ryšių reguliavimo tarnybos) išspręstų ginčų dalis vartotojų naudai yra labai maža. Tai rodo, kad vartotojo suvokimas apie jo pažeistas teises nėra teisingas. Svarbu didinti vartotojų informuotumą, taip pat ne tik aiškinti, kokias teises turi vartotojai, bet ir kaip objektyviai įvertinti konfliktinių situacijų aplinkybes.
- Valstybinis sektorius ir ypač savivaldybės lygmuo vangiai įtraukia vartotojų organizacijas į patariamąsias grupes, tad jų galimybės dalyvauti priimant sprendimus ribotas. Labai trūksta tinkamo, produktyvaus bendradarbiavimo Vartotojų teisių apsaugos taryboje. Rekomenduojama imtis veiksmų, kad Tarybos veikla nebūtų formali.
- 2021 m. Lietuvos vartotojų organizacijų vykdyti tarptautiniai projektai atliepia prioritetines Europos Sąjungos kryptis: energetinis skurdas, tvarumas, energijos taupymas, renovacija, maisto taupymas ir pan. Ypač aktyvumu išsiskiria Vartotojų

aljansas, kuris yra Europos vartotojų organizacijos BEUC narys, todėl nemažai iniciatyvų vykdo kartu su kitomis šio tinklo organizacijomis iš įvairių ES valstybių.

- Valstybė vartotojų asociacijų veiklas finansuoja vieną kartą per metus. Išdalijama suma nedidelė, o nepakankamas finansavimas riboja aktualių projektų apimtį bei pačių projektų skaičių. Juo labiau, kad vartotojų asociacijos Lietuvoje praktiškai neturi galimybių gauti finansavimo iš kitų valstybės ar savivaldybių šaltinių, o poreikis vartotojų interesų gynimui yra didžiulis. Be to, projektams skiriama suma sumokama per du kartus (dalis pasibaigus projektui), todėl tam tikrą laikotarpį projekto veiklas privalo finansuoti pati organizacija. Rekomenduojama grąžinti anksčiau taikytą tvarką, kai projektams buvo skiriamas 100 proc. avansinis finansavimas.

NAUDOTA LITERATŪRA

Teisės aktai

1. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2018/1972, priimta 2018 m. gruodžio 11 d. kuria nustatomas Europos elektroninių ryšių kodeksas. *Europos Sąjungos oficialusis leidinys*, L 321/36.
2. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu. *Europos Sąjungos oficialusis leidinys* L 328/7.
3. Lietuvos banko valdybos 2021 m. lapkričio 11 d. nutarimas Nr. 03-191 „Dėl Lietuvos banko valdybos 2011 m. rugsėjo 11 d. nutarimo Nr. 03-144 „Dėl atsakingojo skolinimo nuostatų pakeitimo“. *Valstybės žinios*, 2011-09-08, Nr. 111-5262.
4. Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymas. *Valstybės žinios*, 2004-04-06, Nr. 50-1632.
5. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 1.125, 6.228-1, 6.228-12, 6.228-14, 6.363, 6.364, 6.419 straipsnių ir priedo pakeitimo ir Kodekso papildymo 6.228-17, 6.228-18, 6.228-19, 6.228-20, 6.228-21, 6.228-22, 6.228-23, 6.228-24, 6.350-1, 6.364-1, 6.364-2, 6.364-3, 6.364-4 straipsniais įstatymas Nr. XIV-466. TAR, 2021-07-14, Nr. 15844.
6. Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.353 str. pakeitimo įstatymas. 2021 m. kovo 23 d., XIV-205. TAR, 2021-03-31, Nr. 6550.
7. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo Nr. IX-2135 pakeitimo įstatymas. TAR, 2021-11-25, Nr. 24230.
8. Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2000-08-04, Nr. 66-1984.
9. Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo Nr. VIII-1881 2, 9, 34, 43, 44, 45, 46, 46-1, 47, 49, 51, 52 ir 60 straipsnių pakeitimo ir Įstatymo papildymo 46-2 ir 52-1 straipsniais įstatymas Nr. XIV-483. TAR, 2021-07-13, Nr. 15833.
10. Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo Nr. VIII-1881 pakeitimo įstatymas Nr. XIV-627. TAR, 2021-11-25, Nr. 24219.

11. Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo Nr. X-1409 2, 5, 6, 7, 13, 14, 16, 20, 21, 23 straipsnių ir priedo pakeitimo ir Įstatymo papildymo 12-1 straipsniu įstatymas Nr. XIV-887. TAR, 2022-01-04, Nr. 68.
12. Lietuvos Respublikos nevyriausybinų organizacijų plėtros įstatymas. TAR, 2014-01-03, Nr. 18.
13. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2020 m. kovo 17 d. Nr. įsakymas 1R-82 „Dėl Veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje koordinavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. TAR, 2020-03-17, Nr. 5559.
14. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro įsakymas Nr. 1R-342 „Dėl Vartotojų teisių apsaugos tarybos narių sąrašo patvirtinimo“. TAR, 2014-11-12, Nr. 16736 (2022-10-17 suvestinė redakcija).
15. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-327 „Dėl 2020 metų vartotojų teisių apsaugos priemonių programų prioritetinių krypčių patvirtinimo“. TAR, 2019-12-09, Nr. 19811.
16. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994-12-07, Nr. 94-1833.
17. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 12, 40 straipsnių ir priedo pakeitimo įstatymas Nr. XIV-467. TAR, 2021-07-14, Nr. 15845
18. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994-07-20, Nr. 55-1049.
19. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 90 Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimo Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo. TAR, 2021-02-12, Nr. 2767.
20. Lietuvos standartizacijos departamento direktoriaus 2021 m. gruodžio 14 d. įsakymas Nr. VE-84 „Dėl Lietuvos standartizacijos departamento vartotojų komisijos sudėties patvirtinimu“. Prieiga internete <https://lsd.lrv.lt/uploads/lsd/documents/files/IsakymasVKsudetisVE8420211214.pdf/>.
21. LR Teisingumo ministro įsakymas Nr. 1R-440 „Dėl Įgaliotųjų vartotojų asociacijų išlaidų apmokėjimo ir įgyvendinamų vartotojų apsaugos projektų atrankos bei finansavimo taisyklių patvirtinimo“. TAR, 2020-12-31, Nr. 29225.
22. LR Vyriausybės nutarimas Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. vasario 19 d. nutarimo Nr. 141 „Dėl Lietuvos Respublikos nevyriausybinų organizacijų plėtros įstatymo įgyvendinimo“ pakeitimo. TAR, 2021-05-27, Nr. 1178.

23. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2021 m. balandžio 15 d. įsakymas Nr. 1-94 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritorinių vartojimo ginčų komisijų narių sąrašo patvirtinimo“. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/vartojimo-gincu-komisijos/422/>.
24. Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės, patvirtintos Lietuvos banko valdybos 2016 m. sausio 28 d. nutarimu Nr. 03-11 „Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo. Valstybės žinios, 2012-02-04, Nr. 16-745.

Kiti šaltiniai

1. A. Černiauskaitė (2021). Ar į Lietuvą jau atvažiuo „Omnibusas“: pokyčiai vartotojų teisių apsaugos reguliavime. Prieiga internetu https://www.teise.pro/index.php/2021/06/25/a-cerniauskaite-ar-i-lietuva-jau-atvaziavo-omnibusas-pokyciai-vartotoju-teisiu-apsaugos-reguliavime/#_ftnref1.
2. Europos Komisijos inicijuotas tyrimas apie vartotojų atsiliepiamus el. parduotuvėse (2021). Prieiga internetu https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en/.
3. Lietuvos advokatūros interneto svetainės prieiga internete www.advokatūra.lt/.
4. Lietuvos banko interneto svetainės prieiga internete www.lb.lt/.
5. Lietuvos banko Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita (2021 m.). Prieiga internete <https://www.lb.lt/lt/leidiniai/vartojimo-gincu-neteisminio-sprendimo-ataskaita-2021-m/>.
6. Lietuvos Respublikos Ryšių reguliavimo tarnybos 2020-2021 m. ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo apžvalga. Prieiga internete <https://www.rrt.lt/wp-content/uploads/2022/01/2020-2021-m.-gincu-ne-teismo-tvarka-nagrinejimo-apzvalga.pdf/>.
7. Lietuvos vartotojų instituto tinklapis, prieiga internetu www.vartotojai.lt/.
8. Nacionalinė vartotojų konfederacijos 2021 m. veiklos ataskaita, skelbiama Registrų centro tinklapyje. Prieiga internete <https://www.registrucentras.lt/jar/p/dok.php?kod=126374789/>.
9. Nacionalinės vartotojų konfederacijos tinklapis, prieiga internete <https://vartotojai.eu/>.

10. Novikovienė, L. (2021). Vartotojų teisių apsaugos stiprinimas: naujos legislatyvinės iniciatyvos. Lietuvos teisė: Vilnius. DOI: 10.13165/LT-21-01-13.
11. Reprezentatyvi Lietuvos įmonių apklausa „Vartotojų teisės 2021“. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/imoniu-apklauso/41/>.
12. Stravinskaitė, R. (2021). „Omnibus“ vartotojų teisių apsaugos direktyva: ar jūsų verslas tam pasiruošęs? Naujienų portalas www.lrt.lt, prieiga internetu <https://www.lrt.lt/naujienos/verslo-pozicija/692/1520418/raminta-stravinskaite-omnibus-vartotoju-teisiu-apsaugos-direktyva-ar-jusu-verslas-tam-pasiruoses/>.
13. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Valstybės ir savivaldybių institucijų, įgyvendinančių savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, 2021 metais gautų vartotojų prašymų ir vykdytos rinkos priežiūros apžvalga. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/administracine-informacija/veiklos-ataskaitos/vartotoju-teisiu-apsaugos-apzvalga/313/>.
14. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Vartotojų teisių apsaugos būklės bei veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje metinė apžvalga (2021). Prieiga internetu <https://www.vvtat.lt/doclib/ct28gj0fww8ckkvf1jnwbtqvq4bukrc/>
15. Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita. Prieiga internete https://www.regula.lt/SiteAssets/vartotojams/2021%20m_Ataskaita%20tinklapiui.pdf/.
16. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos tinklapis internete <https://www.vmt.lt/>.
17. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita. Skelbiama VVTAT interneto svetainėje, prieiga internetu <https://www.vvtat.lt/administracine-informacija/veiklos-ataskaitos/vartojimo-gincu-sprendimo-ataskaitos/231/>.
18. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2021 metų veiklos ataskaita. Prieiga internete <https://www.vvtat.lt/doclib/2jfyypg5hsj5fccp766bqeufwv2qy92et/>.
19. Vartotojų aljanso tinklapis, prieiga internetu www.vartotojualiansas.lt/.
20. Vartotojų teisių informacinė sistema (VTIS). Prieiga internetu <https://vtis.lt/portal/#/>.

