

LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJA
EKONOMIKOS POLITIKOS GRUPĖ
PAŽYMA

DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ APSAUGOS PLĖTROS 2019–2027 METŲ PROGRAMOS
PATVIRTINIMO (TAP-19-994, TAIS-19-6514(2))

2019-06-25 Nr. NV-1824
Vilnius

Teikėjas: Teisingumo ministerija.

Tikslas: nustatyti Lietuvos vartotojų apsaugos srities tikslus, uždavinius ir siekiamus rezultatus iki 2027 metų, patvirtinant Valstybinę vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programą.

Esama situacija:

- Vartotojų teisių apsaugos įstatymu nustatyta, kad Vyriausybė tvirtina Valstybinę vartotojų apsaugos plėtros programą;
- Vyriausybės 2018 m. spalio 17 d. pasitarimo protokoliniu sprendimu buvo pavesta Teisingumo ministerijai iki 2018 m. gruodžio 15 d. pateikti Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019-2027 metų programą tvirtinti Vyriausybei;
- aktualiausiomis vartotojų apsaugos politikos srities problemomis laikytinos:
 - nepakankama vartotojų ekonominių interesų apsauga (pavyzdžiui, vartotojų apsauga neįvykus sporto, kultūros ir pramogų renginiams, nesąžiningos komercinės veiklos atvejų dažnėjimas, reklamos reikalavimų pažeidimai);
 - nepakankamai veiksmingas vartotojų viešojo intereso gynimo mechanizmas;
 - didėjantis vartotojų teisių pažeidimų elektroninėje erdvėje skaičius (fiktyvios elektroninės parduotuvės, informacijos nepateikimas);
 - mažas socialinių partnerių įsitraukimas į vartojimo ginčų neteisminį sprendimą ir nuolat didėjantis vartojimo ginčų, sprendžiamų ne teismo tvarka, skaičius¹;
 - nepakankamai efektyvi ir sisteminga vartotojų švietimo sistema;
 - nepakankamai veiksminga rinkos priežiūros sistema, siekiant užtikrinti produktų saugą.

Esmė:

- Programos projekte numatyti šie keturi tikslai:
 - didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą. Šiam tikslui pasiekti numatyti uždaviniai:
 - ✓ stiprinti vartotojų ekonominių interesų gynimą;
 - ✓ didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą;
 - ✓ stiprinti tarptautinį ir ES bendradarbiavimą vartotojų apsaugos klausimais;
 - ✓ stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį.
 - didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine erdve. Šiam tikslui pasiekti numatyti uždaviniai:
 - ✓ didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine erdve;

¹ 2018 m. vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos gavo iš viso 5277 vartojimo ginčus, lyginant su 2016 m., ginčų skaičius padidėjo net apie 27 proc. (2016 m. gavo 3852 ginčus).

- ✓ plėtoti vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninius įrankius, suteikiančius vartotojams galimybes gauti aktualią ir objektyvią informaciją apie prekes ir paslaugas.
- stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą. Šiam tikslui pasiekti numatyti uždaviniai:
 - ✓ ugdyti atsakingą, informuotą vartotoją ir verslininką;
 - ✓ gerinti vartotojų finansinį raštingumą;
 - ✓ skatinti verslininkų savireguliaciją.
- užtikrinti vartotojų teisę įsigyti saugius produktus. Šiam tikslui pasiekti numatytas uždavinys – didinti rinkos priežiūros efektyvumą.
- Programa bus įgyvendinama iš valstybės biudžeto asignavimų ir kitų lėšų. Programai įgyvendinti papildomų valstybės biudžeto lėšų nenumatoma.
- Priėmus Programos projektą, bus sudaromos sąlygos aukštesniam vartotojų teisių apsaugos lygiui, plėtojamas vartojimo ginčų neteisminis sprendimas, įtraukiami socialiniai partneriai, ugdomi atsakingi ir gebantys kritiškai mąstyti vartotojai bei skatinama sąžininga verslininkų veikla.

Pažymėtina, kad:

- Europos Komisijos paskelbtoje 2018 m. Vartotojų rinkų rezultatų suvestinėje prasčiausiai Lietuvoje vertintos prekės – naudoti automobiliai, drabužiai, avalynė bei mėsos produktai. Blogiausiai vertintos azartinių lošimų ir loterijų paslaugos, investavimo, privačių asmeninių pensijų bei vertybinių popierių sektorius ir nekilnojamojo turto paslaugos;
- vartotojų pasitikėjimas vartotojų teisių apsaugos institucijomis 2014 m. buvo 46 proc., planas 2018 m. – 48 proc., tačiau 2018 m. rezultatas – 42 proc. (mažiau negu buvo 2014 m.);
- vartotojų, kurie jaučiasi tinkamai apsaugoti galiojančiomis priemonėmis, dalis, procentais 2012 m. buvo 47 proc., planas 2018 m. – 50 proc., tačiau 2018 m. rezultatas – 42 proc. (mažiau negu buvo 2012 m.);
- vartotojų, kurie informuoti apie alternatyvų (neteisminį) vartotojų ginčų sprendimą, dalis, procentais 2013 m. buvo 34 proc., planas 2018 m. – 37 proc., tačiau 2018 m. rezultatas – 20 proc. (mažiau negu buvo 2013 m.);
- vartotojų, manančių, kad vartotojų organizacijos saugo jų, kaip vartotojų, teises, dalis, procentais 2014 m. buvo 52 proc., planas 2018 m. – 55 proc., tačiau 2018 m. rezultatas – 42 proc. (mažiau negu buvo 2014 m.);
- nėra numatyta valstybės institucijos, kuri būtų įgaliota pateikti išvadą dėl statybos darbų kokybės arba statinio defektų, atsiradusių garantiniu laikotarpiu, kilus ginčui tarp vartotojo ir statytojo (statybos darbus atlikusio verslininko). Problema buvo identifikuota 2015 m. kovo 18 d. patvirtintoje Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijoje, tačiau iki šiol liko neišspręsta;
- nėra kompetentingos institucijos, galinčios iš esmės įvertinti vartotojams suteiktų grožio paslaugų kokybę;
- daugėjant vartotojų skundų dėl renginių organizavimo paslaugų teikėjų veiklos, būtina užtikrinti bilietus į sporto, kultūros ir pramoginius renginius įsigyjančių vartotojų apsaugą tobulinant šiuo metu galiojantį teisinį reglamentavimą bei nustatant instituciją, kuri būtų

atsakinga už verslininkų, vykdančių renginių organizavimo bei bilietų platinimo veiklą, priežiūrą.

Derinimas:

- Energetikos, Finansų, Susisiekimo, Sveikatos apsaugos, Žemės ūkio, Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos, Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba, Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas, Lietuvos savivaldybių asociacija, Lietuvos transporto saugos administracija, Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas, Lietuvos metrologijos inspekcija, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija pastabų dėl projektų neturėjo;
- į Ekonomikos ir inovacijų ministerijos, Valstybinės energetikos, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos pastabas atsižvelgta;
- dėl Lietuvos banko, Ryšių reguliavimo tarnybos ir Valstybinės maisto ir veterinarijos pastabų, susijusių su Programos įgyvendinimo vertinimo kriterijais, į kurias nebuvo atsižvelgta, pateikta derinimo pažyma;
- Aplinkos ministerija, Valstybinė augalininkystės tarnyba, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba, Nacionalinis visuomenės sveikatos centras, Transporto kompetencijų agentūra, Nacionalinė vartotojų konfederacija, Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas, Lietuvos vartotojų institutas, Lietuvos respublikiniai būsto valdymo ir priežiūros rūmai, Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija pastabų per nustatytą terminą nepateikė;
- Vyriausybės kanceliarijos Teisės grupė 2019 m. birželio 25 d. išvadoje Nr. NV – 1819 atkreipia dėmesį, kad teikiamo Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos projekto sandara neatitinka Strateginio planavimo metodikos, kuri yra patvirtinta Vyriausybės nutarimu.

Atitiktis Vyriausybės programai atitinka Vyriausybės programos nuostatą - „Aktyviai ir visapusiškai apsaugoti vartotojai“.

Dalykinio vertinimo išvada:

- atkreiptinas dėmesys, kad Programos projekto pateikimas Vyriausybei vėluoja, turėjo būti pateiktas iki 2018 m. gruodžio 15 dienos;
- svarstytina, ar Programos įgyvendinimo vertinimo kriterijų reikšmės negalėtų būti ambicingesnės, nes pavyzdžiui vidutinė ne teismo tvarka išnagrinėtų vartojimo ginčų trukmė, dienomis Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje planuojama tokia pati, t. y., 64 dienos, visą Programos laikotarpį iki 2027 metų, tas pats pasakytina ir apie išnagrinėtų ginčų trukmę RRT ir VERT, kur, lyginant su 2018 metais, trukmė net didėja;
- kita vertus, pažymėtina, kad yra rengiama Nacionalinės pažangos programa, kurioje bus nustatyti strateginiai šalies plėtros tikslai ir uždaviniai, atkleidžiantys, kokių pokyčių bus siekiama per artimiausius 10 metų visose viešosios politikos srityse, siekiant užtikrinti ilgalaikę šalies ekonominę ir socialinę pažangą. Todėl, žiūrint sistemiškai, siūlytume atsisakyti Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019-2027 metų programos, kaip tokios tvirtinimo, rengėjams inicijuojant Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pataisą atsisakant nuostatos dėl Programos rengimo. Be to, Teisingumo ministerijos teikime atkreipiamas dėmesys į tai, kad Programos projekte numatomi tikslai ir uždaviniai turėtų būti integruoti į Nacionalinę pažangos programą.

Siūlome klausimą aptarti Tarpinstituciniame pasitarime.

Patarėjas

Saulius Gaigalas

Saulius Gaigalas, tel. 8 706 63 789, el. p. saulius.gaigalas@lrv.lt