

**VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARYBOS
2020 M. VASARIO 17 D. POSĖDŽIO
PROTOKOLAS**

2020 m. vasario 17 d. Nr.
Vilnius

Laikas: 10.00 val.

Vieta: Teisingumo ministerijos Priesaikų salė.

Vartotojų teisių apsaugos taryboje (toliau – Taryba) dalyvavo:

TARYBOS NARIAI:

1. Žydrūnas Plytnikas – teisingumo viceministras;
2. Alvita Armanavičienė – Nacionalinės vartotojų konfederacijos viceprezidentė;
3. Zita Čeponytė – Lietuvos vartotojų instituto prezidentė;
4. Eglė Lukošienė - Lietuvos banko Priežiūros tarnybos Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamento Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus viršininkė;
5. Rusnė Juozapaitienė - Nacionalinės vartotojų konfederacijos atstovė;
6. Rytis Jokubauskas - Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso nario Vartotojų teisių instituto pirmininko pavaduotojas;
7. Rūta Trainytė - Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso kampanijų vadovė;
8. Neringa Ulbaitė – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė;
9. Inga Girdžiūnaitė - Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijos Verslo aplinkos departamento Verslo politikos skyriaus vyriausioji specialistė;

KITI DALYVIAI:

Natalija Žilinskienė – Teisingumo ministerijos Teisinės apsaugos grupės vadovė;
Algis Baležentis – Teisingumo ministerijos Teisinės apsaugos grupės vyresnysis patarėjas;
Rūta Bakševičienė – Teisingumo ministerijos Teisinės apsaugos grupės vyr. specialistė;
Šarūnė Riaubienė – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Nuotolinės prekybos skyriaus vyriausioji specialistė.
Indrė Laurinaitytė - Bundzinskienė – Lietuvos banko Priežiūros tarnybos Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamento Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus vyresnioji juriskonsultė.

DARBOTVARKĖ:

1. Posėdžio darbotvarkės patvirtinimas.
2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2019 m. veiklos ataskaita ir Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos įgyvendinimas 2019 m. (pranešėja – N. Ulbaitė).
3. Vartotojų asociacijų, gavusių valstybės finansinę paramą 2019 m., vykdytų projektų ir vartotojų teisių apsaugos priemonių programų įgyvendinimo ataskaitos (pranešėjai – vartotojų asociacijų atstovai).
4. Nacionalinės vartotojų konfederacijos pasiūlymų dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo tobulinimo aptarimas (pranešėja – A. Armanavičienė).
5. Vartotojų organizacijų atstovavimas Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitete (pranešėja – A. Armanavičienė).
6. Galimybė vartotojų asociacijoms teikti grupės ieškinius (pranešėja – N. Ulbaitė).
7. Kiti klausimai.

1. SVARSTYTA. Posėdžio darbotvarkės patvirtinimas.

Ž. Plytnikas pristatė posėdžio darbotvarkę.

NUTARTA.

Posėdžio darbotvarkei pritarti.

2. SVARSTYTA. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2019 m. veiklos ataskaita ir Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos įgyvendinimas 2019 m.

N. Ulbaitė pristatė Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) 2019 m. veiklos ataskaitą: pakeista Tarnybos struktūra, atlikti esminiai Tarnybos funkcijų ir įgaliojimų pokyčiai (turizmo paslaugų teikėjų priežiūra, klaidinančios ir lyginamosios reklamos priežiūra, interneto tinklalapių prieigos blokavimas). Pažymėjo ypatingai išaugusį vartotojų skundų bei vartotojų ginčų sprendimo kiekį (virš 5000 skundų per metus), nurodė, jog šią problemą reikia spręsti, priimant įstatymų ir kitų teisės aktų pakeitimus, nes papildomų resursų tokiam kiekiui skundų bei ginčų sprendimui Tarnyba neturi, nepaisant to, turi vykdyti ir kitas, tarp jų – naujas funkcijas. Aptarė rinkos priežiūros srityje vykdytus darbus (14 nacionalinių ne maisto produktų tikrinimo programų ir 6 tarptautinės programos), pažymėjo, kad atliktas dvejetainis kokybės produktų poveikio vartotojams tyrimas. Taip pat pristatė Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019-2027 programos įgyvendinimo 2019 m. rezultatus. Pažymėjo, kad pagerėjo vartotojų apsaugos indeksas (18,1), lyginant su 2018 metais (13,4).

A. Armanavičienė teiravosi dėl sisteminių pokyčių, didelio Tarnybos gaunamų skundų kiekio priežasties, Tarnybos koordinavimo funkcijos įgyvendinimo.

N. Ulbaitė nurodė įstatymų pakeitimus, nuolatinio koordinavimo funkcijos vykdymo praktinius aspektus, pagrindines vartojimo sritis, kuriose gaunama daugiausia vartotojų skundų. Taip pat pasiūlė ieškoti priemonių, mažinančių nepagrįstų vartotojų kreipimūsi skaičių.

Ž. Plytnikas pastebėjo, kad reikia ieškoti išeičių, kad nebūtų tokio didelio vartotojų skundų srauto.

R. Jokubauskas pasiūlė, jog kartu reikėtų svarstyti neigiamų finansinių pasekmių verslui už vengimą spręsti ginčus taikiai klausimą.

I. Girdžiūnaitė atkreipė dėmesį, kad reikalingas tinkamas verslo ir vartotojų santykių balansas. Finansinės pasekmės turėtų būti tolygios tiek verslui už vartotojų teisių pažeidimus, tiek vartotojams už nepagrįstus skundus verslui.

E. Lukošienė pastebėjo, kad Lietuvos banko prioritetas - prevencinis darbas, kad kuo daugiau ginčų būtų išspręsta taikiai. Kadangi tai specifinė sritis, tai yra, daugiausia skundų susijusių su draudimu, tai bendraujama tiesiogiai su draudikais prevenciškai ir stengiamasi, kad skundų būtų išvengta, tai yra susitariama taikiai, prieš kreipiantis į Lietuvos banką.

NUTARTA.

1. Pritarti Tarnybos 2019 m. veiklos ataskaitai.

2. Pritarti priemonių, ribojančių nepagrįstų ir mažareikšmių vartotojų kreipimūsi Tarnybai pateikimą, ir priemonių, skatinančių pardavėjus, paslaugų teikėjus kuo anksčiau spręsti ginčus taikiai, nustatymo reikalingumui.

3. SVARSTYTA. Vartotojų asociacijų, gavusių valstybės finansinę paramą 2019 m., vykdytų projektų ir vartotojų teisių apsaugos priemonių programų įgyvendinimo ataskaitos.

1) *R. Jokubauskas* pristatė Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso narystės Europos vartotojų organizacijoje (BEUC) veiklą. Pažymėjo, kad narystė BEUC įgalina LVOA dalyvauti BEUC renginiuose, kurių tikslas pateikti vartotojų poziciją ankstyvosiose ES politikos formavimo stadijose, nurodė renginius, kuriuose dalyvauta, pažymėjo naudą.

Ž. Plytnikas pasiūlė kitame Vartotojų teisių apsaugos tarybos posėdyje išklaudyti K. Kupšį, kuris atsakingas už Tvarių finansinių paslaugų vartojimo skatinimo programos įgyvendinimą, nes reikia identifikuoti šios programos praktinę naudą.

2) A. Armanavičienė pristatė Nacionalinės vartotojų konfederacijos įgyvendintos programos „Nacionalinė verslo konfederacija – tiltas tarp vartotojų, verslo ir valstybinių bei savivaldos organizacijų“ įgyvendinimą 2019 m. Pažymėjo, kad buvo patobulinta interneto svetainė, parengti pasiūlymai dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo. Pažymėjo, kad vartotojams atsakingą verslą galima suprasti per kelias sudedamąsias dalis (vartotojų informavimas, ginčų sprendimas, vartotojo apsauga, duomenų apsauga, įmonės reputacija). Iš virš 200 įmonių, kurioms išsiųstos anketos, kviečiant sudalyvauti programoje, atsiliepė 11 įmonių. Taigi, rezultatai rodo, kad apie vartotojams atsakingą verslą kol kas kalbėti – sunku.

3) Z. Čeponytė pristatė vykdomą projektą „Globalus požiūris į maisto atliekas vykdant neformalųjį švietimą: 2019 metais“, kuriam iš Tarybos gautas kofinansavimas. Projektas kofinansuojamas Europos Komisijos Vystymosi ir bendradarbiavimo generalinio direktorato (EuropeAid), vykdoma drauge su kitomis valstybėmis, Lietuva – projekto lyderė. Projekto tikslas – keisti vartotojų elgesį, kaip nešvaistyti maisto. Taryba kofinansavo interaktyvias veiklas. Sukurta interaktyvi instaliacija, instaliacijos ir kitos priemonės žaidimų pagrindu, kurios pristatytos įvairiuose dideliuose festivaliuose, pavyzdžiui, „Skamba skamba kankliai“ ir kituose. Organizuoti informaciniai standai, paskaitos. Didelis susidomėjimas, norinčių dalyvauti skaičius. Projekto laikotarpiu pasiekta virš 300 tūkstančių žmonių.

NUTARTA.

1. Pritarti pristatytoms vartotojų asociacijų įgyvendinimo ataskaitoms.

2. Kviesti kitame Tarybos posėdyje K. Kupšį pristatyti asociacijos „Už sąžiningą bankininkystę“ programos „Tvarių finansinių paslaugų vartojimo skatinimas“ įgyvendinimo ataskaitą.

4. SVARSTYTA. Nacionalinės vartotojų konfederacijos pasiūlymų dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo tobulinimo aptarimas.

A. Armanavičienė pristatė savo siūlymus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Įstatymas) tobulinimui. Pasiūlymai susiję su sąžiningos verslo praktikos principu, vartotojų švietimu Lietuvos radijuje ir televizijoje, Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos ir savivaldybių funkcijomis, prekių teisine garantija ir verslininkų pareigomis, kai vartotojas kreipiasi į verslininką.

N. Žilinskienė pastebėjo, kad Įstatymas buvo neseniai pakeistas, pakeitimai įsigalios 2020 m. liepos 1 d., kiti Įstatymo pakeitimai (projektas) įtraukti į Lietuvos Respublikos Seimo rudens sesijos darbotvarkę, tačiau reikia pateiktų pasiūlymų įvertinimo, siūlomi pakeitimai susiję su kitų institucijų kompetencija. Galima būtų, įvertinus, padaryti ir kitus pakeitimus.

A. Armanavičienė pasiūlė, kad Tarybos nariai teiktų siūlymus pateiktam projektui ir vėliau būtų diskusija.

R. Jokubauskas pasiūlė, kad kai bus parengtas įstatymo projektas, prieš teikiant jį Lietuvos Respublikos Vyriausybei, jį apsvarstyti Taryboje.

NUTARTA.

1. Planuoti Įstatymo pakeitimus 2020 metų Seimo rudens sesijai, įvertinus Nacionalinės vartotojų konfederacijos pasiūlymus, spręsti dėl jų įtraukimo į įstatymo projektą galimybių.

2. Parengtą Įstatymo pakeitimo projektą svarstyti Taryboje.

5. SVARSTYTA. Vartotojų organizacijų atstovavimas Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitete.

A. Armanavičienė pristatė nuomonę, kad Taryba turėtų siūlyti atstovą į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetą tam, jog būtų atstovaujamos vartotojų asociacijos. Taryba galėtų kreiptis

į Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministeriją su siūlymu, kad būtų suformuotas kitoks atstovų atrankos į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetą principas. Reikia daryti dviejų stadijų atranką – pirma, atrinkti organizacijas, o jos atsirinktų savo atstovus.

R. Jokubauskas pastebėjo, jog Tarybai sunku būtų argumentuoti, kodėl iš daugelio interesų grupių turi būti atstovaujami būtent vartotojai. Aljansas palaiko kitą modelį, kurį siūlo Trišalė taryba, pagal kurį nevyriausybinių organizacijų atstovus atrinktų Nevyriausybinių organizacijų taryba.

N. Žilinskienė pastebėjo, kad Taryba neturi teisės deleguoti atstovo į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetą, nebent gali kreiptis raštu, kad pritaria, jog būtų atrinktas vartotojų asociacijų atstovas. Pasiūlė A. Armanavičienei raštu pateikti argumentus dėl vartotojų asociacijų atstovo skyrimo į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetą reikalingumo.

NUTARTA.

Pritarti, kad į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetą būtų skiriamas vartotojų asociacijos atstovas.

6. SVARSTYTA. Galimybė vartotojų asociacijoms teikti grupės ieškinius.

N. Ulbaitė pranešė apie įmones, dėl kurių Taryba gavo daug vartotojų skundų ir kurios nevykdo savo įsipareigojimų. Viena įmonė, prekiaujanti buitine technika, negrąžina pinigų už užsakytas ir nepristatytas prekes, kita įmonė – renginių organizatorius negrąžina pinigų už bilietus į neįvykusį koncertą.

NUTARTA.

Vartotojų asociacijoms pageidaujant, Taryba suteiks detalesnę informaciją apsisprendimui dėl grupės ieškinio rengimo.

7. Kiti klausimai

R. Juozapaitienė paprašė į kito Tarybos posėdžio darbotvarkę įtraukti jos pristatymą apie atstovavimą ANEC.

POSĖDŽIO PIRMININKAS

Žydrūnas Plytnikas

POSĖDŽIO SEKRETORĖ

Rūta Bakševičienė