

**VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARYBOS
2021 M. GEGUŽĖS 28 D. POSĖDŽIO
PROTOKOLAS**

2021 m. d. Nr.
Vilnius

Laikas: 10.00 val.
Posėdis nuotoliniu būdu

Vartotojų teisių apsaugos taryboje (toliau – Taryba) dalyvavo:

TARYBOS NARIAI:

1. Jurga Greičienė – Lietuvos Respublikos teisingumo viceministrė (tarybos pirmininkė);
2. Zita Čeponytė – Lietuvos vartotojų instituto prezidentė;
3. Kristina Engelgardt-Tkačuk – Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriaus vedėja;
4. Inga Girdžiūnaitė – Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijos Verslo aplinkos departamento Verslo politikos skyriaus vyriausioji specialistė;
5. Rytis Jokubauskas – Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso tarybos narys;
6. Rolandas Klimavičius – Lietuvos respublikinių būsto valdymo ir priežiūros rūmų teisininkas;
7. Genius Lukošius – Lietuvos transporto saugos administracijos direktorius;
8. Justina Pupienienė – Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros tarnybos Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamento Kredito ir draudimo paslaugų priežiūros skyriaus viršininkė;
9. Lina Rainienė – Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus pavaduotoja.
10. Vilija Sipaitė – Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerijos Bendrojo ugdymo departamento Pagrindinio ir vidurinio ugdymo skyriaus vyriausioji specialistė;
11. Aleksandras Tiaškevičius – Lietuvos savivaldybių asociacijos direktoriaus pavaduotojas;
12. Neringa Ulbaitė – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė.

KITI DALYVIAI:

Kęstutis Kupšys – Vartotojų aljanso viceprezidentas.
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;
Rosita Pletienė – Teisingumo ministerijos Teisinės apsaugos grupės patarėja;
Neringa Baronienė – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) direktoriaus pavaduotoja;
Živilė Kazakevičienė – Tarnybos Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėja;
Milda Deimantė – Tarnybos Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vyr. patarėja;
Laurynas Lipskis – Lietuvos banko Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus vyriausiasis teisininkas;
Rasa Cicėnienė – Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros tarnybos Teisės ir licencijavimo departamento Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus vadovė;

DARBOTVARKĖ:

1. Posėdžio darbotvarkės tvirtinimas.
2. Valstybės institucijų veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje 2020 m. veiklos rezultatai
3. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo 2020 m. rezultatai.
4. Vartotojų apsauga neįvykus renginiams. „Galimybių pasas“ ir vartotojų interesų apsauga.
5. Teisėkūros iniciatyvų vartotojų apsaugos srityje apžvalga.

6. Mokesčių vartotojams už komunalines paslaugas atidėjimas.

1. SVARSTYTA. Posėdžio darbotvarkės tvirtinimas.

J. Greičienė pristatė posėdžio darbotvarkę.

NUTARTA.

Pritarti posėdžio darbotvarkei.

2. SVARSTYTA. Valstybės institucijų veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje 2020 m. veiklos rezultatai.

M. Deimantė pristatė vartotojų teisių apsaugos būklės ir veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje 2020 metų apžvalgą. Vadovaujantis Veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje koordinavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2020 m. kovo 17 d. įsakymu Nr. 1R-82, ir įgyvendinant Valstybės kontrolės rekomendacijas, Tarnyba kasmet turi parengti vartotojų teisių apsaugos būklės bei veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje metinę apžvalgą (toliau – Apžvalga) ir pristatyti ją Tarybos posėdyje. Apžvalga siekiama periodiškai vertinti už vartotojų teisių apsaugą atsakingų institucijų veiklos rezultatyvumą, stiprinti institucijų bendradarbiavimą bei gerinti vartotojų teisių apsaugą. Tarnyba gavo informaciją iš 23 institucijų, atsakingų už valstybės politikos formavimą bei už valstybės politikos įgyvendinimą tam tikrose vartojimo srityse. Informaciją taip pat pateikė 47 miestų ir rajonų savivaldybių administracijos. Vienijantis 2020 m. institucijų veiklos ypatumas – darbas ne tiesioginio kontakto būdu dėl karantino situacijos. Pandemijos situacija paveikė skundų bei prašymų turinį, tarkim Tarnyba 2020 m. kovo mėnesį gavo skundus dėl medicininių apsaugos priemonių trūkumo, vėliau dėl kainų, dėl atšauktų renginių, dėl netinkamų kurjerių paslaugų. Karantino situacija padarė įtaką ir teisėkūrai. Institucijos savo srityse rengė teisės aktus. Pavyzdžiui, Teisingumo ministerija parengė Lietuvos Respublikos dėl COVID –19 (koronaviruso infekcijos) paskelbto karantino sukeltų pasekmių poveikio vartojimo sutarčių dėl renginių organizavimo paslaugų teikimo vykdymo įstatymą, Ekonomikos ir inovacijų ministerija pateikė pasiūlymus dėl Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo pakeitimų.

Apskritai, 2020 m. visose institucijose gauti 14 582 vartotojų skundai ir prašymai, iš kurių 9928 gauti Tarnyboje, 4654 – kitose institucijose. Bendra institucijų informacijos analizė rodo, kad skundų pagrįstumas nesiekė nei 50 proc. Ta pati tendencija ir vartojimo ginčų nagrinėjimo srityje. 2020 m. vartotojų skundų sulaukė 10 savivaldybių administracijų. Daugiausia – skundai dėl daugiabučių namų priežiūros bei renovacijos paslaugų. Didžiausias skaičius dėl pastarųjų paslaugų – Vilniaus miesto savivaldybėje. Tai yra 5700 skundų. Pirminė pagalba dėl vartotojų skundų teikta 9 savivaldybėse. Iš viso suteikta 69 konsultacijos, dažniausiai vartotojams rekomenduojant kreiptis į Tarnybą. Vartotojų švietimą 2020 m. dauguma institucijų perkėlė į interneto tinklalapius bei socialiniuose tinklus. Be to, 2021 m. Tarnyba parengė tarpinstitucinį švietimo planą, kuris sudarytas iš švietimo priemonių, atsižvelgiant į 4 vartotojų teisių apsaugos prioritetus. Jis skelbiamas Tarnybos tinklalapyje. Daugelis institucijų prie šio plano prisidėjo. Tarnyba 10 metų atlieka vartotojų ir verslininkų nuomonių tyrimus. Gera tendencija yra ta, kad per 10 metų 10 proc. padidėjo vartotojų palanki nuomonė dėl vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje. 59 proc. vartotojų žino, kad dėl jų teisių apsaugos reikėtų kreiptis į Tarnybą. Išskirtinumas tas, kad per 10 metų, akivaizdžiai pakito informacijos šaltinio naudojimo prioritetas, tai yra, internetas aplenkė televiziją. Iš nuomonių tyrimų paaiškėjo, kad labiausiai vartotojai pasigenda informacijos sveikatos priežiūros srityje. Apžvelgiant Europos Sąjungos duomenis, vartotojų pasitikėjimo vartotojų teisių apsaugos institucijomis koeficientas yra mažesnis už vidutinį Europos Sąjungos koeficientą. Europos Sąjungos vidutinis – 70,2. Lietuvoje – 61,4. Tarnyba kreipėsi į institucijas dėl pasiūlymų vartotojų teisių apsaugos tobulinimui. Institucijos teikė siūlymus dėl glaudesnio bendradarbiavimo ir kitus.

J. Greičienė išsakė nuomonę, kad didžiausias iššūkis – vartotojų pasitikėjimo didinimas visomis institucijomis, susijusiomis su vartotojų teisių apsauga. Tai taip pat susiję ir su teisingu vartotojų lūkesčių formavimu.

3. SVARSTYTA. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo 2020 m. rezultatai

N. Ulbaitė pristatė Tarnybos ginčų sprendimo ne teisme rezultatus. Kasmėtik nežymiai kyla žinomumas apie vartojimo ginčų sprendimą ne teisme. Taip yra galimai dėl to, kad vartotojai ne visai supranta, kas tai yra ginčo nagrinėjimas ne teisme. 2020 m. Tarnybai pavyko pasiekti suplanuotus rodiklius, išskyrus taikaus ginčų sprendimo bei ginčo nagrinėjimo vidutinės trukmės rodiklius. Taikiai išspręsti planuota 49 proc., pavyko – 37 proc. ginčų. Vidutinei ginčo nagrinėjimo trukmei planuotos 64 dienos, pavyko – 72 dienos. Dėl pastarojo, pagrindinė priežastis – labai padidėjęs vartojimo ginčų skaičius. Taikiai išspręstų ginčų dalis, stebint dinamiką nuo 2018 metų – mažėjanti. Priežastis – verslas nelinkęs spręsti ginčus taikiai. Tendencija yra tokia, jog laukiama, kol vartotojas kreipsis į Tarnybą. Nutarimuose dėl ginčo esmės, stebima dinamika, jog kasmet didėja atmetų vartotojų prašymų skaičius. 2020 m. tai sudarė 55 proc. Tarnybos sprendimų dėl ginčo esmės. Nuo 2016 m. vartotojų skundų skaičius padidėjo du kartus ir kasmet didėja. 2020 m. priimta 2560 sprendimų dėl vartojimo ginčo esmės. Iššūkis – darbo krūvis. Per dieną Tarnyba išnagrinėja 25 ginčus, per mėnesį – 500 ginčų. Iššūkiai taip pat susiję ir su teisėkūros pokyčiais, taip pat ir teisės aktų, kurie bus priimti 2020 m. įgyvendinimu.

Parengti teisės aktų projektai, kurie perkelia „Omnibus“ direktyvos nuostatas, keisis vartotojų pasirinkimo galimybės, kyla klausimų dėl naujų teisės aktų taikymo. 2020 m. teko reorganizuoti Tarnybos veiklą taip, kad kuo didesnis skaičius darbuotojų prisidėtų prie vartojimo ginčų nagrinėjimo. Kad kuo mažiau didėtų vartojimo ginčų nagrinėjimo trukmė, organizuotos kelios vartojimo ginčų nagrinėjimo komisijos. Iššūkių kėlė prekių apžiūrų galimybių ribojimas karantino metu. Nebuvo galima patekti į patalpas prekės apžiūros atlikimui. Gerų rezultatų suteikė susitikimai su atskirų sričių prekybininkais. 2021 m. pradėtas susitikimų ciklas su kurjerių paslaugas teikiančiomis įmonėmis, bendradarbiaujama ir su Ryšių reguliavimo tarnyba. 2021 m. prioritetas ginčų nagrinėjimo srityje – žinomumo didinimas. Kalbant apie iššūkius, susijusius su ginčo nagrinėjimo terminu bei didėjančiais skaičiais, pasidžiaugtina, kad antrus metus vyksta Teisingumo ministerijos finansuojamas projektas dėl įgaliotųjų vartotojų asociacijų įsitraukimo į vartojimo ginčo šalių sutaikinimą vartojimo ginčiuose.

L. Lipskis pristatė Lietuvos banko neteisminio vartojimo ginčų sprendimo rezultatus. Pažymėjo, kad visa informacija, norintiems detaliau susipažinti, yra Lietuvos banko puslapyje. Iš viso per 2020 m. Lietuvos bankas išnagrinėjo 492 vartotojų ir finansų dalyvių ginčus. 62 proc. jų sudaro ginčai su draudimo įmonėmis, 24 proc. su bankais, likę 14 proc. – nesutarimai su kitais finansų rinkos dalyviais. Pastarųjų 3 metų tendencija – ginčų su draudikais mažėja, ginčų su bankais – šiek tiek didėja. Žvelgiant į ginčų su bankais turinį, matyti, jog didėja ginčų dėl mokėjimo paslaugų. Įtakos turėjo tai, kad daugelis mokėjimų persikėlė į elektroninę erdvę. Tai matyti ir iš ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais turinio. Ginčų su draudikais sumažėjo dėl draudikų vykdomų prevencinių priemonių. Draudikai atsižvelgia į Lietuvos banko pasiūlymus, į rinkos situaciją, aktyviai sprendžia sisteminės problemas. Pastarųjų metų pokytis – ginčiuose su draudikais padaugėjo ginčų dėl kelionių draudimo. Iš viso priimti 164 sprendimai dėl ginčo esmės. Vartotojų naudai priimta 11 proc. sprendimų. Siekiama taikių susitarimų. 2020 m. priimta 20 proc. taikių susitarimų, kas sudaro 98 ginčus. Vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 63 dienos. Įgyvendinta 83 proc. vartotojų naudai Lietuvos banko priimtų rekomendacijų.

A. Baležentis pastebėjo aukštą Lietuvos banko sprendimų įvykdymo lygį. Pasidomėjimo vartojimo ginčų dėl mokėjimų turiniu.

L. Lipskis nurodė, kad prioritetas – taikiam ginčų sprendimui, tad rekomendacijų, kurios turėtų būti vykdytinos, sumažėjo. Dėl mokėjimo paslaugų paaikšino, kad, padidėjus atsiskaitymų elektroninėje erdvėje, padidėjo sukčiavimo atvejų. Apskritai – turinys įvairus. Kol kas nepastebėta bendros išskirtinės tendencijos ar problemos.

L. Rainienė pasidomėjo, kaip Lietuvos banke surenkama informacija dėl rekomendacijų įgyvendinimo.

L. Lipskis paaiškino, kad, priimant sprendimą, paprašoma finansų rinkos dalyvio pateikti informaciją, ar rekomendacija įvykdyta. Jei neįvykdoma, kasmet paskelbiamas rekomendacijų neįvykdžiusių sąrašas Lietuvos banko interneto puslapyje.

L. Rainienė pristatė Ryšių reguliavimo tarnybos vartojimo ginčų sprendimo ne teisme rezultatus. Elektroninių ryšių srityje daug dėmesio 2020 m. skirta vartotojų švietimui. Šioje srityje didelių pokyčių, ryšių paslaugų sutrikimų nebuvo, išskyrus programėlių-aplikacijų veikimą. Elektroninių ryšių srityje vartojimo ginčų būta 37. Daugiausia ginčų – dėl priešlaikinio sutarties nutraukimo, nes elektroninių ryšių srityje yra sudaroma daug terminuotų sutarčių. Taip pat būta ginčų dėl netesybų. Taikiai išspręsta 17 ginčų, tenkinta ar tenkinta iš dalies – 11, netenkinta 12 prašymų. Vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė – 54 dienos. Situacija primena Tarnybos pastebėtą tendenciją – vartotojai kreipiasi į paslaugos teikėją, tačiau paslaugos teikėjas klausimo nesprenžia. Ginčas sprendžiamas tuomet, kai vartotojas kreipiasi į Ryšių reguliavimo tarnybą. Pašto paslaugų srityje ginčų nagrinėta 62. Iš jų taikiai išspręsta 27. Netenkinti 34 vartotojų prašymai. Pašto paslaugų teikėjai atsižvelgia į vartotojų prašymus, tačiau tik iki jų pačių atsakomybės ribos, pavyzdžiui, – pakuotė yra tinkama, tačiau prekė pažeista. Tuomet – tai jau pardavėjo atsakomybė. Pašto paslauga yra kompleksinė, tai yra ir prekės teikimas, ir siuntos perdavimo teikimas. Vartojimo ginčų skaičius padidėjo, nes apskritai padidėjo naudojimas pašto paslaugomis. Ryšių reguliavimo tarnybos sprendimas jo neįvykdžius tampa vykdomuoju dokumentu, vykdomu Civilinio proceso kodekso tvarka, tad sprendimų įvykdymo rezultatų tiesiogiai Ryšių reguliavimo tarnyba negali gauti. Tačiau, kad sprendimai vykdomi galima spręsti iš to, jog vartotojai nesiskundžia dėl neįvykdytų sprendimų.

K. Engelgardt-Tkačuk pristatė Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos (toliau – VERT) vartojimo ginčų sprendimo ne teisme rezultatus. Bendrai 2020 m. VERT išnagrinėjo 783 vartotojų kreipimus. Iš jų vartotojų ginčai, spręsti ne teismo tvarka, sudaro 13 proc. VERT praktikoje labai griežtai atsižvelgiama į procedūrinius reikalavimus, kadangi VERT ne kartą, kaip atsakovai dalyvavo bylose administraciniame teisme bei Lietuvos administracinių ginčų komisijoje dėl procedūrų taikymo ir galimų jų pažeidimų. Dėl šios priežasties, jei matoma, jog yra kilęs ginčas tarp vartotojo ir tiekėjo, tačiau formos požiūriu klausimas neatitinka kreipimosi dėl ginčo nagrinėjimo ne teismo tvarka, prašymo formuluotė nekeičiama ir ginčo nagrinėjimo ne teismo tvarka netaikoma. Tačiau, tokiu atveju kreipimasis nagrinėjamas kaip skundas Viešojo administravimo įstatymo tvarka. VERT atlieka ir valstybinio reguliuotojo savo srityje funkcijas, todėl, pastebėjus problemą teikiamos rekomendacijos, į kurias įmonės atsižvelgia. Skundų bendrąja prasme turinys keičiasi. Prieš kelis metus didžiąją dalį skundų sudarė kreipimaisi dėl šilumos tiekimo, šilumos tiekimo kainų, šiuo metu vyrauja skundai elektros energijos rinkos srityje. Nuo 2021 m. sausio 1 d. įvyko pokyčiai elektros rinkos liberalizacijos srityje, tad, tikėtina, kad skundų elektros energijos rinkos srityje daugės. Skundai dėl šilumos sektoriaus, anksčiau vyravę, dabar, pagal skaičių yra antroje vietoje. Pakito turinys. Anksčiau vyravo skundai dėl šilumos tiekimo įkainių, tuo tarpu šiuo metu kreipiamasi dėl šilumos tiekimo kokybės. Padaugėjo skundų dėl atsinaujinančių išteklių, nes vartotojai aktyviai naudojami valstybės parama saulės elektrinėms įrengti. Lyginant su 2019 m. tokių vartotojų padaugėjo 7 kartus. VERT 2020 m. ne teismo tvarka išnagrinėjo 101 ginčą, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 73 dienos. Nagrinėjimo terminas ilgėja, nes patys ginčai sudėtingėja. 2020 m. 50 proc. vartotojų ginčai išnagrinėti iš esmės ir priimtas sprendimas. 29 proc. atvejų – atsisakyta nagrinėti, 21 proc. – ginčas išspręstas taikiai. Analizuojant sprendimų dėl ginčo esmės turinį, – 67 proc. atvejų, pareiškėjo reikalavimas atmestas, 23 proc. – reikalavimas tenkintas, 10 proc. – tenkintas iš dalies. Skundai dažnai atmetami, nes vartotojai nežino energetikos srities įkainių apskaičiavimo tvarkos.

A. Baležentis pastebėjo tendenciją, jog vartojimo ginčų ne teismo tvarka skaičius bei krūvis institucijoms, išskyrus Tarnybą, stabilizavosi. Džiuginanti tendencija dėl vidutinės ginčo nagrinėjimo trukmės bei tai, kad gana aukštas taikių ginčų sprendimų rodiklis. Neramina –nepagrįstų vartotojų skundų didėjimo tendencija. Paprašė VERT atstovės patikslinti, ar pirmenybė, nagrinėjant vartojimo ginčus teikiama skundo formai, o ne turiniui. Pastebėjo, kad toks požiūris vargu, ar tinkamas.

K. Engelgardt-Tkačuk patikslino, jog tokia praktika susidarė, VERT dalyvaujant teisiniuose nagrinėjimuose, tačiau, bet kuriuo atveju, klausimas sprendžiamas.

Z. Čeponytė pastebėjo, jog institucijos naudoja labai skirtingą praktiką, nagrinėdamos vartojimo ginčus ne teismo tvarka. Teisinė aplinka vartotojui yra nedraugiška, vartotojui sudėtinga išsiaiškinti skirtingas procedūras. Pasigedo informacijos dėl skundo nagrinėjimo kainos ir kaip ji koreliuoja su skundų prevencija. Pasigedo prognozės dėl skundų nagrinėjimo – kas bus daroma, kokie sprendimai bus priimami. Atkreipė dėmesį į tai, kad į taikinimo procesą reikėtų įtraukti daugiau vartotojų organizacijų bei, kad jos turėtų šiame procese didesnę savarankiškumą finansavimo bei teisinio reguliavimo aspektu. Dėl ginčo nagrinėjimo trukmės atkreipė dėmesį, jog vartotojui nėra patogu laukti kad ir 70 dienų.

J. Greičienė pastebėjo, kad svarstomo klausimo formuluotė nukreipta į praeitį. Tai yra – rezultatų pristatymas. Tad neformuluotos ir neteiktos prognozės. Pasiūlė Tarnybai imtis lyderystės, sprendžiant klausimą, kaip būtų galima padaryti vartotojų informavimą dėl ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka universalesniu, pavyzdžiui, sukuriant informacinį bendrą portalą. Klausimo sprendimui Tarnyba galėtų organizuoti apskritojo stalo diskusiją.

R. Jokubauskas dėl institucijų nurodyto pastebėjimo, jog verslas yra nelinkęs spręsti vartotojų ginčų, išdėstė nuomonę, kad reikėtų ieškoti ekonominių sankcijų verslo paraginimui tai daryti. Dėl vartotojų ginčų taikaus sprendimo – vartotojų asociacijos galėtų aktyviau įsitraukti ne tik į taikų ginčų sprendimą, bet ir teikti pagalbą vartotojams, surašant prašymus dėl vartojimo ginčų sprendimo. Reikėtų galvoti teisėkūros pakeitimus – vartotojų asociacijų oficialų įgalinimą.

N. Ulbaitė pasisakė, kad artimiausiu metu organizuos apskritojo stalo diskusiją, kad vartotojų organizacijų įsitraukimas į taikų ginčų sprendimą – aktuali, iškelta problema ir apie ją bus diskutuojama. Informavo, jog 2021 m. rudenį bus užbaigtas vartotojų teisių informacinės sistemos (VTIS) modernizavimo projektas, kurio esmė ir yra, kad vartotojas galėtų gauti visą informaciją vienoje vietoje, pateikti prašymus.

NUTARTA.

Pavesti Tarnybai organizuoti tarpinstitucinį pasitarimą dėl bendro vartotojų informavimo apie ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka procedūras informavimo būdo parengimo.

4. SVARSTYTA. Vartotojų apsauga neįvykus renginiams. „Galimybių pasas“ ir vartotojų interesų apsauga.

N. Ulbaitė informavo, jog Tarnyboje gaunami skundai dėl to, kad ne visi vartotojai turi galimybę įgyti galimybių pasą. Kyla klausimų dėl tų atvejų, kai į renginį priimama tik su galimybių pasu, o vartotojas, turintis bilietą, galimybių paso neturi. Ar vartotojai tokiu atveju turi teisę nutraukti sutartį ir susigrąžinti pinigus už bilietus į renginį? Dažniausiai klausiama dėl renginių, kurie yra perkelti iš anksčiau, tai yra, vartotojai, sudarydami sutartį, tuo metu nežinojo, jog jie turės turėti galimybių pasą.

R. Jokubauskas išsakė nuomonę, kad, jei įsigyjant bilietus sąlyga, jog reikės galimybių paso nebuvo žinoma, tai turėtų būti sprendžiama vartotojo naudai ir pinigai vartotojui grąžinami.

J. Greičienė išsakė nuomonę, jog dėl to reikėtų atskiros diskusijos.

R. Jokubauskas atkreipė dėmesį į savo ankstesnį siūlymą – steigti garantinį fondą vartotojams, įsigijusiems bilietus į renginius bei, kad šiuo klausimu nieko nepadaryta.

J. Greičienė pasisakė, kad garantinis fondas steigiamas verslo, tai yra tos pusės, kuri investuoja. Kalbėta ir su Ekonomikos ir inovacijų ministerija, Kultūros ministerija. Renginių organizatoriai yra nusiteikę įsipareigojimus vartotojams vykdyti tinkamai. Bendra suma, kurią vartotojai yra išleidę bilietams – apie 12 mln. Eur.

R. Jokubauskas pasiūlė ieškoti kitų galimybių, pavyzdžiui, beprocenčių paskolų teikimą įmonėms, kurios turėtų grąžinti vartotojams pinigus už bilietus.

J. Greičienė išsakė nuomonę, jog vargu ar įmanoma sukurti garantuotą mechanizmą, kad verslas, gavęs paramą, tikslingai ją nukreiptų būtent vartotojui. Šiuo metu, laisvėjant karantinui, reikia stebėti tendenciją, kaip seksis verslui vykdyti įsipareigojimus.

NUTARTA.

Parengti ir išplatinti pranešimą, kad, švelnėjant karantino sąlygoms ir įsigaliojus Galimybių pasui, renginių organizatoriai turėtų įvykdyti prisiimtus įsipareigojimus vartotojams, taip pat kartu informuoti apie galimybes organizuoti naujus renginius.

5. SVARSTYTA. Teisėkūros iniciatyvų vartotojų apsaugos srityje apžvalga.

A. *Baležentis* informavo apie „Omnibus“ direktyvą (toliau – Direktyva), kuria keičiamos 4 vartotojų teisių apsaugos direktyvos. Direktyvos nuostatos turi būti perkeltos į nacionalinę teisę iki 2021 m. lapkričio 28 d. pabaigos, o nuostatos turės būti taikomos nuo 2022 m. gegužės 28 d. Kelios direktyvos nuostatos, tai yra nuostatos dėl kainų nurodymo jau yra perkeltos į nacionalinę teisę. Buvo priimtos Civilinio kodekso pataisos, draudžiančios fiktyvų kainų sumažinimą, kai skelbiamos nuolaidos prekėms ar paslaugoms. Šios nuostatos įsigalios jau nuo 2021 m. liepos 1 d. Apskritai „Omnibus“ direktyvoje numatytas vartotojų apsaugos taikymo srities išplėtimas, tai yra vartotojų apsauga bus taikoma skaitmeniniam turiniui ir skaitmeninėms paslaugoms. Vartotojams apsauga bus taikoma ir tais atvejais, kai sudaromos „nemokamos“ sutartys, o iš tiesų vietoj užmokesčio naudojami vartotojų asmens duomenis. Direktyva taip pat siekiama užtikrinti didesnę skaidrumą vartotojams elektroninėje erdvėje. Nustatomi papildomi informavimo reikalavimai, kai vartotojai įsigyja prekes ar paslaugas elektroninėse prekyvietėse bei reikalavimai interneto paieškų sistemoms, kad vartotojai būtų aiškiai informuojami, kur yra reklama, o kur paieškos rezultatas. Direktyva taip pat bus reguliuojami vartotojų atsiliepimai apie produktus. Siekiama užtikrinti, kad internete pateikiami vartotojų atsiliepimai – autentiški. Direktyvoje taip pat reglamentuojama kova su manipuliacijomis kainomis, – kad vartotojas būtų informuotas apie tai, jog teikiant jam individualią kainą yra atsižvelgiama į tam tikrus algoritmus. Remiantis Direktyvos nuostatomis nesąžininga veikla laikoma perpardavinėjimo veikla, pavyzdžiui – bilietų ir renginių perpardavinimas. Direktyva taip pat reglamentuojami baudų dydžiai už tarpvalstybinius Europos Sąjungos vartotojų teisių pažeidimus. Siekiama, kad baudos būtų atgrasančios, efektyvios. Direktyva taip pat bus nustatyta vartotojų teisė į individualių teisių gynimą, kai nustatoma nesąžininga komercinė veikla bei bus sprendžiamas klausimas dėl „dvejopos kokybės“ produktų rinkodaros. Dėl Direktyvos nuostatų yra parengtas įstatymų projektų paketas, artimiausiu metu bus pateiktas derinti suinteresuotiems subjektams.

J. *Greičienė* pakvietė visus, kai projektai bus pateikti derinimui, pasidalinti įžvalgomis bei pasiūlymais.

6. SVARSTYTA. Mokesčių vartotojams už komunalines paslaugas atidėjimas.

R. *Pletienė* priminė, kad prieš tai vykusio Tarybos posėdžio metu buvo iškeltas klausimas dėl mokesčių už komunalines paslaugas atidėjimo vartotojams. Teisingumo ministerija kreipėsi į Aplinkos ir Energetikos ministerijas dėl mokesčių atidėjimo. Gauti šių ministerijų atsakymai. Teisingumo ministerija buvo informuota apie teisinio reguliavimo pokyčius. 2020 m. gegužės 7 d. buvo priimtas Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymo pakeitimo įstatymas, kuris nustato piniginės socialinės paramos teikimo principus, išlaidų rūšis (tarp jų ir mokesčius už geriamojo vandens tiekimą), jų dydžius ir teikimo sąlygas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tinklalapyje yra paskelbta išsami informacija, kokius veiksmus turi atlikti vartotojai, susidūrę su finansiniais sunkumais. Vartotojai gali gauti kompensaciją už geriamąjį vandenį. Komunalinių atliekų tvarkymo sektorius yra savivaldybių administravimo srityje, savivaldybės turi teisinės galimybes individualizuoti vietinės rinkliavos už komunalinių atliekų surinkimą iš atliekų turėtojų ir komunalinių atliekų tvarkymą dydį. Informacijos apie tai, kiek gauta prašymų dėl tokio pobūdžio lengvatų iš savivaldybių nėra gauta, tačiau, manytina, kad savivaldybės atsižvelgė į pandemijos situaciją ir taikė lengvatas, esant vartotojų prašymams.

Šilumos sektoriuje, žvelgiant į pirmąją pandemijos laikotarpį, prašymų dėl mokėjimo atidėjimo pagausėjimo, įmonėse nepastebėta. Buvo gauti 25 tūkstančiai prašymų, iš jų – 24 tūkst. vartotojų ir 1 tūkst. verslo subjektų. Tai sudaro maždaug 3,6 proc. bendro vartotojų skaičiaus. Kalbant apie elektros ir dujų sektorių, prašymų dėl mokėjimo atidėjimo skaičius sudaro maždaug 1 proc. prašymų. Įmonės

geranoriškai atsižvelgia ir prašymus tenkina. Didelių susikaupusių skolų – nėra. Žvelgiant į 2021 metus, įvairios šilumos tiekimo įmonės taiko nuo 2 mėnesių iki 9 mėnesių mokesčių už komunalines paslaugas atidėjimo laikotarpį. Elektros ir gamtinių dujų sektoriuje 2021 metų pastaraisiais mėnesiais buitinių vartotojų prašymai atidėti mokesčių mokėjimą taip pat tenkinami. Atidedama nuo 30 kalendorinių dienų iki 6 mėnesių, neskaičiuojant delspinigių ir palūkanų. Nebuitiniams vartotojams yra galimybė atidėti mokesčių mokėjimą iki 3 mėnesių. Apskritai, energetikos sektoriaus įmonės atsakingai vertino susidariusią situaciją, suteikė vartotojams įvairių atsiskaitymo už suteiktas paslaugas galimybių.

R. Jokubauskas pasiūlė informaciją susisteminti ir plačiau išplatinti.

J. Greičienė pritarė pasiūlymui.

A. Baležentis paragino vartotojų asociacijas bei kitas institucijas taip pat pasiūlyti klausimus kitai Tarybos posėdžio darbotvarkei.

NUTARTA. Parengti pranešimą spaudai dėl mokėjimų atidėjimo už komunalines paslaugas ir paskelbti viešai.

POSĖDŽIO PIRMININKĖ

Jurga Greičienė

POSĖDŽIO SEKRETORĖ

Rūta Bakševičienė

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTERIJA 188604955, Gedimino pr. 30, LT-01104 Vilnius
Dokumento pavadinimas (antraštė)	VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARYBOS 2021 M. GEGUŽĖS 28 D. POSĖDŽIO PROTOKOLAS
Dokumento registracijos data ir numeris	2021-06-07 Nr. 27R-28
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	–
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Suderinimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Rūta Bakševičienė, Vyriausioji specialistė, Teisinės apsaugos grupė
Sertifikatas išduotas	RŪTA BAKŠEVIČIENĖ, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2021-06-04 08:21:09 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-EPES
Laiko žymoje nurodytas laikas	–
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-B, Asmens dokumentu israsymo centras prie LR VRM LT
Sertifikato galiojimo laikas	2018-11-13 16:37:56 – 2021-11-12 16:37:56
Parašo paskirtis	Suderinimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Natalija Žilinskienė, Grupės vadovė, Teisinės apsaugos grupė
Sertifikatas išduotas	NATALIJA ŽILINSKIENĖ, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2021-06-04 08:30:13 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-EPES
Laiko žymoje nurodytas laikas	–
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-B, Asmens dokumentu israsymo centras prie LR VRM LT
Sertifikato galiojimo laikas	2018-11-30 11:59:55 – 2021-11-29 11:59:55
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Jurga Greičienė, Teisingumo viceministrė
Sertifikatas išduotas	JURGA GREIČIENĖ, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2021-06-07 08:25:56 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2021-06-07 08:26:15 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-A, Asmens dokumentu israsymo centras prie LR VRM LT
Sertifikato galiojimo laikas	2020-12-17 12:44:17 – 2023-12-17 12:44:17
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avily, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, į.k. 188604955 LT", sertifikatas galioja nuo 2019-09-25 15:37:33 iki 2022-09-24 15:37:33
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	–
Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius	–
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Dokumentų valdymo sistema Avily, versija 3.5.43

DETALŪS METADUOMENYS**Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)**Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus.
Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2021-06-07 10:57:00)**Paieškos nuoroda**

–

Papildomi metaduomenys

Nuorašą suformavo 2021-06-07 10:57:01 Dokumentų valdymo sistema Avilys