

# VARTOTOJŲ NAUJIENOS

Šiame numeryje:

- ✓ Teisingumo ministras apie naują leidinį
- ✓ Ką veikia Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija
- ✓ Naujametinė energetikų „dovana“ vartotojams
- ✓ Ar iš tiesų vartotojas yra karalius
- ✓ Šilumos ūkio problemos eksperto akimis
- ✓ Lietuvos vartotojų instituto naujienos

Nr. 1  
2006



## LEIDĖJO ŽODIS



### **Alvieta ARMANAVIČIENĖ**

**Lietuvos nacionalinės vartotojų  
federacijos prezidentė**

**Europos Sąjungos Ekonomikos ir  
socialinių reikalų komiteto narė**

Jūsų, gerbiamasis Skaitytojau, rankose – naujas Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos leidinys visiems mums „Vartotojų naujienos“. Sakau – visiems, nes mes visi nuo pirmųjų gyvenimo dienų esame vartotojai.

Mes visi – tiek perkantys, tiek siūlantys ar parduodantys paslaugas – esame vartotojai. Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos rūpestis ir tikslas – padėti vartotojui susivokti, kad jis yra pats svarbiausias besiplėtojančios vartojimo rinkos dalyvis. Jei vienoje veiklos sferoje esame paslaugų pardavėjai, tai daugelyje kitų – vartotojai, tik dažnai apie tai nesusimąstome. Negalvojame ir apie tai, kad mūsų teisės kartais yra sąmoningai ar nesąmoningai pažeidinėjamos. Tik piktinamės, užuot kvalifikuotai pareikalavę nepažeidinėti mūsų, kaip vartotojų, teisių.

Gyvenimas kaskart darosi vis spartesnis, sudėtingesnis, o kartu ir įdomesnis dėl gausėjančių paslaugų įvairovės. Todėl vartotojų teisės tampa neatskiriama šiuolaikinio žmogaus teisių dalis. Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą, paslaugų pasiūla plečiasi septynmyliais žingsniais, o įvedus eurą ir paslaugų, ir prekių pasiūla dar labiau plėtosis.

Susivokti šiame audringame pasiūlų ir prekių gausos vandenyne, ginti vartotojų teises yra visų organizacijų – tiek valstybinių, tiek nevyriausybinių – pareiga. Esame įsitikinę, kad šis Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos leidinys padės Jums, gerbiamieji vartotojai, lengviau orientuotis vartojimo rinkos sferoje, o vartotojų teisių gynimo organizacijoms – sužinoti ne tik apie tokių organizacijų nuveiktus darbus ginant vartotojų teises, bet ir padės geriau koordinuoti savo veiklą.

Tikimės, kad šis leidinys taps ir valstybinių, ir nevyriausybinių organizacijų tribūna, kad čia atsiras vietos visų institucijų veiklai nušviesti.

Leidinyje konsultuosime vartotojų teisių pažeidimų klausimais. Rašysime, kaip giname Jūsų interesus teismuose, atstovaujame viešiesiems interesams Lietuvos ir Europos Sąjungos institucijose bei apie kitas aktualias vartojimo sferos problemas. Skaitytojus supažindinsime su naujausiais Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir Seimo norminiais aktais, susijusiais su vartotojų teisių gynimu.

Viliamės sulaukti ir Jūsų laiškų, pasiūlymų, nuomonių.

## TEISINGUMO MINISTRO ŽODIS



**Gintautas BUŽINSKAS**

**Lietuvos Respublikos  
teisingumo ministras**

Šiandien kalbant apie žmogaus teises, ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas būtent toms teisėms įgyvendinti. Būtina pažymėti ir atskirti du dalykus – teises ir šių teisių įgyvendinimą. Teisės suteikiamos įstatymais. Tačiau vien tik geros įstatymų ar kitų teisės aktų nuostatos gali taip ir likti tik nuostatomis, jei neskirsime pakankamai dėmesio priemonėms, kurios padėtų tinkamai saugoti ir ginti asmens teises.

Teisingumo ministerija yra pateikusi Seimui naują Vartotojų teisių gynimo įstatymo projektą, kuriame įtvirtinamas vartotojų teisių gynimo procesas ne teisme. Vartotojas, manantis, jog pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar interesus, turi teisę kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją, Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją arba teisimą. Ginčus ne teismine tvarka taip pat nagrinėja Ryšių reguliavimo tarnyba, Draudimo priežiūros komisija, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (dabartinė Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba) ir kai kurios kitos institucijos. Jų sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio.

Tai svarbi nuostata, tačiau visuomenė šiandien dar dažnai nežino, kuri konkreči iš gausybės veikiančių institucijų gali ir turi išspręsti jam rūpinimą klausimą. Todėl laukia labai rimtas išbandymas visuomeninėms organizacijoms – projekte numatyta, kad visuomeninės organizacijos turi teisę ginti ne tik konkrečių vartotojų interesus, bet ir prireikus ginti viešąjį interesą. Tai puiki galimybė be papildomų biurokratinių kliūčių ginti nukentėjusių vartotojų teises. Tai rodo didelį valstybės pasitikėjimą visuomeniniu sektoriumi. Tikiuosi, kad šios organizacijos tokį pasitikėjimą pateisins ir užsitarnaus dar didesnę gyventojų pagarbą. Beje, šiais metais visuomeninėms organizacijoms valstybė skyrė ir finansinę paramą. Galbūt ji šiandien dar netenkina visų lūkesčių, bet gera pradžia – pusė darbo.

Tikiuosi, kad Seime nebus ilgai delsiama su šiuo įstatymu ir jis bus priimtas šiemet.

Manau, kad valstybė turėtų ypatingą dėmesį skirti tai visuomenės daliai, kuri dėl finansinių nepriteklių ar kitų priežasčių negali pasinaudoti visomis esamomis teisinėmis priemonėmis, kad apgintų savo teises. Todėl valstybės garantuojamos teisinės pagalbos sistemos tobulinimas ir šios veiklos plėtra buvo ir lieka vienas iš prioritetų. Tik praėjusių metų pavasarį pradėjo veikti iš esmės nauja valstybės garantuojamos teisinės pagalbos sistema. Nors ir nelengvai pradėję, tačiau nemokamą pirminę teisinę pagalbą visiems Lietuvos piliečiams jau teikia visos Lietuvos savivaldybės. Šiuo metu ministerija baigia parengti įstatymų patobulimus, kurie leis ir gerokai platesniam ratui sunkiai finansiškai besiverčiančių Lietuvos žmonių pasinaudoti valstybės apmokamais advokatais.

Vis dėlto šiandien dažnai dar trūksta informacijos, kur, kas ir kaip gali mums padėti, jei įsigijome netinkamą prekę, jaučiame nesąžiningas kokios nors sutarties sąlygas ir pan. Lietuvoje veikia ne viena valstybinė ir nevyriausybinė organizacija, kuri gali patarti, pakonsultuoti ar net išspręsti vartotojo problemą. Tačiau juk dažniausiai norisi ne vien patarimo.

Nuolatiniai pokyčiai rinkoje ir versle verčia mus kasdien susipažinti su daugybe naujienų. Deja, bendro pobūdžio leidiniai ne visuomet gali skirti pakankamai dėmesio vartotojams. Todėl nuoširdžiai tikiuosi, kad „Vartotojų naujienos“ taps puikia pirmąja pagalba vartotojui kiekviename Lietuvos kampelyje. Norisi sulaukti tos dienos, kai populiarus leidinys vartotojams pasirodys bent kas savaitę. Tačiau tai priklauso ne vien nuo leidėjų, bet ir nuo skaitytojų. Nuo mūsų visų.



## LIETUVOS PILIE TINĖS VISUOMENĖS ATSTOVAI EUROPOS EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ KOMITETE IR JŲ VEIKLA



Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitete (EESRK) nuo 2004 metų gegužės mėnesio dirba Lietuvos pilietinės visuomenės atstovai. Pasak komiteto narės Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentės Alvitos ARMANAVIČIENĖS, tai atsakingos ir garbingos pareigos.

„Vartotojų naujienų“ korespondentas paprašė Alvitą Armanavičienę atsakyti į keletą klausimų.

– Kas atstovauja Lietuvai Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitete?

– Mūsų komandos sudėtis gausi ir įvairialypė. Komitete Lietuvai atstovauja: Lietuvos verslo darbdavių konfederacijos generalinis direktorius **Danas Arlauskas**, Lietuvos profesinių sąjungų konfederacijos pirmininko pavaduotojas **Algirdas Kvedaravičius**, Lietuvos pramonininkų konfederacijos generalinio direktoriaus pavaduotojas **Gintaras Morkis** (delegacijos vadovas), Lietuvos prekybos, pramonės ir amatų rūmų asociacijos generalinis direktorius **Vitas Mačiulis**, Lietuvos aprangos ir tekstilės įmonių asociacijos generalinio direktoriaus pavaduotojas **Linas Lasiauskas**, Lietuvos darbo federacijos ekspertė **Inga Preidienė**, Lietuvos profesinės sąjungos „Solidarumas“ Informavimo ir ryšių su užsieniu centro direktorė **Daiva Kvedaraitė**, Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė **Alvita Armanavičienė**.

– Kokios šio komiteto funkcijos?

– Tai patariamoji institucija, įsteigta 1957 metais Romos sutartimi. Komiteto, kurį sudaro įvairių pilietinių visuomeninių ekonominių ir socialinių organizacijų atstovai, pagrindinis uždavinys – konsultuoti tris pagrindines institucijas: Europos Parlamentą, Europos Sąjungos Tarybą ir Europos Komisiją. Šios institucijos gali pasitelkti komitetą tiriamajam

darbui, arba pats komitetas gali imtis iniciatyvos pateikti nuomonę. Komitetas kasmet pateikia vidutiniškai apie 150 nuomonių įvairiais su Europos Sąjungos kūrimu susijusiais klausimais, aktyviai dalyvauja priimant Bendrijos sprendimus. Komitetas suteikia galimybę pilietinės visuomenės organizacijoms labiau įsitraukti į Europos Sąjungos kūrimo procesą, palaiko ryšius su kitų žemynų valstybinių pilietinių visuomenių atstovais ir skatina juos pilietiniam dialogui.

Šio komiteto dėka Europos kūrimas nėra vien Europos institucijų ir politikų darbas. Tai ir pilietinių organizacijų, kurioms rūpi ekonominis, socialinis ir kultūrinis jų šalies gyvenimas, reikalas.

– Kokia komiteto sudėtis?

– Komitetą sudaro 320 narių, pasiskirsčiusių į tris grupes: darbdavių, profesinių sąjungų atstovų ir pilietinių organizacijų atstovų. Komiteto sudėtis kinta, nes kas ketverius metus ji atnaujinama. Paskutinį kartą komitetas buvo atnaujintas 2002 metais spalio mėnesį (buvo pakeista 40 proc. narių), o 2005 m. gegužės 1 d. jis pasipildė 98 atstovais iš dešimties naujų Europos Sąjungos narių. Komiteto sekretariatui vadovauja generalinis sekretorius Patrick Venturini.

– Kaip skiriami komiteto nariai?

– Šio komiteto nariai yra vadinami patarėjais, kuriuos ketveriems metams skiria Europos Sąjungos Ministrų Taryba. Narių mandatas gali būti atnaujinamas. Patarėjai dažniausiai tęsia profesinę veiklą savo šalyse ir į Briuselį atvyksta tik vykdyti įgaliojimų. Patarėjams už veiklą atlyginimas nemokamas, bet apmokamos jų kelionės ir pragyvenimo Briuselyje išlaidos, kurių dydį nustato Taryba.

– Kaip komitetas veikia?

– Komitetą sudaro šešios specializuotos sekcijos ir viena komisija, kurios nagrinėja klausimus, susijusius su daugybe Bendrijos kompetencijai priklausančių sričių:

- ekonomikos ir pinigų sąjunga, ekonominė ir socialinė sanglauda (ECO);
- bendroji rinka, gamyba ir vartojimas (INT);
- transportas, energetika, infrastruktūros ir informacinė visuomenė (TEN);
- užimtumas, socialiniai reikalai ir pilietybė (SOC);
- žemės ūkis, kaimo plėtra ir aplinkosauga (NAT);
- išorės santykiai (REX);
- konsultacinė pramonės pertvarkymo komisija (CCMI).

Komiteto nuomones teikia pranešėjai, kurie į pagalbą gali pasitelkti ir nepriklausomus ekspertus. Nuomones skelbiamos Europos Sąjungos oficialiame leidinyje. Jas taip pat galima rasti šio komiteto interneto tinklalapyje (<http://www.esc.eu.inf>).

– Kuo svarbi komiteto veikla?

– Komitetas prie Europos integracijos prisideda trimis būdais. Pirma, patarėjai yra sukaukę didelę profesinę patirtį. Tai puikiai savo sritį išmanantys specialistai, aktyviai dalyvaujantys savo šalies ekonominiame ir socialiniame gyvenime. Patarėjų gebėjimą atlikti tyrimą dar sustiprina specialūs darbo metodai (darbo grupės, ekspertų pagalba, posėdžiai visuomenės nuomonei išklausti). Antra, šis komitetas yra tyrimų ir sprendimų priėmimo vieta. Sprendimai jame priimami kompromiso būdu, derinant skirtingas, netgi viena kitai prieštaraujančias pozicijas. Trečia, šis komitetas yra ta vieta, į kurią suplaukia pilietinės visuomenės organizacijų, iš kurių atstovų sudarytas komitetas, klausimai bei pageidavimai, susiję su Europos Sąjungos kūrimu. Komitetas šioms organizacijoms yra pagrindinė keitimosi informacija institucija. Taigi jis atlieka unikalų tiltą tarp Europos ir jos piliečių funkciją.

– **Kokie komiteto prioritetai šiuo metu?**

– Komitetas atlieka ne tik patariamąją funkciją, bet ir prisideda prie pagrįstos demokratijos modelio įdiegimo Europoje ir pasaulyje. Jis padeda plėtoti socialines-ekonomines organizacijas pilietinėje visuomenėje. Kaip ir kitos Europos institucijos, taip ir šio komiteto tikslas – rūpintis harmoninga ir subalansuota raida, skatinti tam tikrą socialinį modelį, atsižvelgiant į žmogiškąsias vertybes. Komiteto darbo programa priklauso nuo Europos Komisijos darbo programos ir nuo kiekvienos Europos Tarybai pirmininkaujančios valstybės nustatytų prioritetų bei nuo kiekvieno išrinkto naujo komiteto pirmininko darbo programos. Komitetas palaiko nuolatinius ryšius su šalių kandidačių, taip pat

su šalių arba geografinių bendrijų, nepriklausančių Europos Sąjungai, pilietinės visuomenės organizacijomis. Ši veikla plėtojama bendradarbiaujant su Ekonomikos ir socialinių reikalų tarybomis valstybių narių, kuriose tokios institucijos veikia. Lietuvoje nėra Ekonomikos ir socialinių reikalų tarybos. Ją dar reikės įkurti, remiantis Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto veiklos modeliu ir patirtimi. Iš dalies, tačiau tik darbo santykių srityje, šias funkcijas atlieka Trišalė taryba.

\*\*\*

*P.S. Kituose šio leidinio numeriuose Jūs galėsite susipažinti su Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto patvirtintomis nuomonėmis, susijusiomis su vartotojų politika.*



## LIETUVOS NACIONALINĖ VARTOTOJŲ FEDERACIJA

Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija, įsteigta 2000 m., yra nevyriausybinė, nesiekianti pelno vartotojų organizacija, nepriklausoma nuo verslo, partijų bei profesinių sąjungų interesų.

### FEDERACIJOS VEIKLA:

- teikia konsultacijas visais vartotojų teisių pažeidimų atvejais;
- gina vartotojų viešąjį interesą teisme;
- atstovauja viešajam vartotojų interesui Lietuvos ir Europos Sąjungos institucijose;
- atstovauja Lietuvos piliečių ir vartotojų interesams Europos Sąjungos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitete.

### Vartotojų priėmimo laikas: I-IV 9.00–16.00 val.

**Adresas:** Vingrių g. 11A, LT-01141 Vilnius

**Tel.** +370 5 261 59 29

El. paštas: [info@vartotojai.org](mailto:info@vartotojai.org)

[Alvita.Armanaviciene@esc.eu.int](mailto:Alvita.Armanaviciene@esc.eu.int)

### FEDERACIJOS ATSTOVŲ LIETUVOS REGIONUOSE KONTAKTINIAI DUOMENYS:

- **Anykščiai** Ieva Zurbienė, mob. tel. (8-611) 27 385, el. paštas [ievagu@walla.com](mailto:ievagu@walla.com)
- **Skudodas** Levutė Staniuvienė, mob. tel. (8-610) 18 447, el. paštas [levutex@one.lt](mailto:levutex@one.lt)
- **Visaginas** Dmitrijus Kolentjevas, mob. tel. (8-618) 69 143, el. paštas [kadir@tts.lt](mailto:kadir@tts.lt)
- **Palanga** Rūta Ruzgutė, mob. tel. (8-600) 64 951  
Vladimiras Trutnevis, el. paštas [truksav@palanga.omnitel.net](mailto:truksav@palanga.omnitel.net)
- **Telšiai** Marija Petrulienė, tel. (8-444) 4 30 73, Masčio g. 4-42
- **Tauragė** Algimantas Sutkaitis, tel. (8-446) 5 50 54
- **Alytus** Stasys Dobravolskis, mob. tel. (8-683) 97 457
- **Kaunas** Romėna Puikytė, mob. tel. (8-610) 32 490, el. paštas [romena@akl.lt](mailto:romena@akl.lt)
- **Mažeikiai** Kazys Čepys, mob. tel. (8-682) 17 414
- **Kretinga** Marija Jurkienė, tel. (8-445) 7 80 24, el. paštas [marijaju@delfi.lt](mailto:marijaju@delfi.lt)
- **Pakruojis** Nijolė Valienė, tel. (8-421) 6 01 41, el. paštas [viturelis@takas.lt](mailto:viturelis@takas.lt)
- **Naujoji Akmenė** Stasė Racevičienė, el. paštas [stase@akmene.lt](mailto:stase@akmene.lt)  
Regina Paulauskienė, tel. (8-425) 5 66 13
- **Ukmergė** Juozas Armanavičius, mob. tel. (8-687) 49 633, el. paštas [juozas@izobara.lt](mailto:juozas@izobara.lt)

## NAUJAMETINĖ ENERGETIKŲ „DOVANA“ VARTOTOJAMS

Netruko prabėgti metai, kai vartotojai dar vis negali „atsidžiaugti“ elektros energijos šuoliu. Ir štai šių, naujųjų rudų šuns metų, pirmą dieną Lietuvos gyventojams vėl „dovanėlė“ – gerokai padidinta gamtinių dujų kaina, o šildymo sezono įkarštyje energetikai pažadėjo didinti ir centralizuotos šilumos kainas. Šiuo tikslu netgi Seimas pasiryžęs mesti visus darbus į šoną ir skubos tvarka svarstyti reikiamus įstatymų pakeitimus. Šis kainų šuolis į nevilį stums ne tik gyventojus ir įmones, bet atsilieps ir mūsų valstybei – neišvengiamai spartės infliacija, kylą grėsmė neįvykdyti Mastroichto kriterijų ir sužlugdyti euro įvedimą 2007 metais.

Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija supranta, jog Lietuva neturi daug galimybių daryti įtaką pasauliniu mastu vykstančiam energetinių išteklių brangimo procesui. Tačiau faktai verčia manyti, kad energetikos sektorius tvarkomas aplaidžiai, negalvojama apie perspektyvas, neginami energijos vartotojų, pirmiausia gyventojų, interesai. Neretai, nuolaidžiaujant energijos tiekėjų spaudimui, keliamos kainos.

Kylant kainai gamtinių dujų, kurios sudaro daugiau kaip 80 proc. viso šilumos gamybai naudojamo kuro, vargu ar galima išvengti šilumos kainų kilimo. Tačiau tai, kad didžiajai šilumos gamybos daliai naudojamos iš Rusijos įvežamos dujos, verčia abejoti šio sektoriaus plėtros strategija. Kaip bus pasielgta, jei vienintelis dujų tiekėjas nutars gerokai padidinti dujų kainą? Kaip aiškinsime šilumos vartotojams – gyventojams, kuriems jau šiandien būsto šildymo išlaidos yra didelė našta?

Federacija nesupranta, kodėl šilumos tiekėjams ruošiantis skubos tvarka didinti šilumos kainą, o Seimui – priim-

ti įstatymų pataisas, tokio operatyvumo mažinant šilumos kainą nebuvo 2002–2004 metais, kai, krentant dolerio kursui, krito ir importuojamų dujų kaina? Juk tuo metu dolerio kursas smuko 30 proc., o šiluma neatpigo! Ir kažkodėl tuo metu niekas neragino peržiūrėti kainos, tylėjo įstatymų kūrėjai.

Energijos kainodaroje įteisinti ekonomiškai nepagrįsti ir vartotojams nepalankūs principai – tiekėjo pelno susiejimas su įmonės turtu stimuliuoja sparčiau didinti įmonės įstatinį kapitalą, nors nėra jokio neatidėliotino būtinumo. Be to, tiekėjo būsimų investicinių sąnaudų įtraukimas į energijos savikainą reiškia viena – tiekėjai kredituojami vartotojų sąskaita. Kas gali patvirtinti, kad esant mažesnėms investicijoms, nei numatyta energijos savikainos kalkuliacijoje, sutaupytos lėšos bus gražintos vartotojams? Mūsų manymu, į energijos savikainą gali būti įtraukiamos tik ilgalaikio turto įsigijimo sąnaudos.

Federacija nesupranta, kodėl energijos tiekimo įmonių statusas skiriasi nuo kitų įmonių, kodėl jos priskirtos infrastruktūros sferai ir užima monopolinę padėtį – turi vamydynais ir laidais „pririštą“ vartotoją ir jų veiklą reguliuoja valstybė. Gyventojai energiją, vandenį perka esminiams savo buities poreikiams tenkinti, todėl mes nesuvokiame tokios logikos, kai akcininkai – valstybė ar savivaldybės taip siekia pelno. Manome, kad energijos kainoje iš viso neturi būti numatytas šių akcininkų pelnas. Tuo tarpu į valstybės išdą pervedami milijoniniai dividendai. Atsisakius tokios praktikos, atsirastų rezervas energijos kainų augimui švelninti.

Lietuvoje nėra aiškios ir racionalios energetikos įmonių valdymo perdavimo privatiems operatoriams politikos. Privatizavus Vakarų skirstomuosius tinklus, valstybė uždirbo daugiau nei pusę milijardo litų. Naujieji savininkai įsigijo neturinčią konkurentų, pelningą įmonę su nuline verslo rizika. Ką laimėjo vartotojas? Jis irgi „uždirbo“ – padidėjusią elektros energijos kainą ir pažadą, kad kaina bent metus nekils. Tai nevykusio privatizavimo pavyzdys, nes pagrindinis kriterijus, perduodant įmonės valdymą privačiam operatoriumi, turi būti elektros kainos mažinimas ir palanki vartotojams ilgalaikė kainos formulė, kurios reikia griežtai laikytis.

Federacija pažymi, kad valdžia ignoruoja vartotojus ginančių organizacijų iniciatyvas ir pasiūlymus. Į kritiką spaudoje valdžia nekreipia dėmesio, ir tai tapo gyvenimo norma.

Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija kreipiasi į Jo Ekscelenciją Prezidentą Valdą Adamkų, Seimą ir Vyriausybę, prašydama atkreipti dėmesį į vartotojų teisių pažeidimus ir garantuoti, kad būtų vykdomas Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnis, įpareigojantis valstybę ginti vartotojo interesus.

**Alvita ARMANAVIČIENĖ**  
Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė





## „VARTOTOJAS YRA KARALIUS“, –

sako Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktorius dr. Kazimieras LUKAUSKAS, „Vartotojų naujienų“ korespondentui paklausus, ar ne per daug esame reiklūs ir nepakantūs, kai parduotuvėse pasitaiko blogesnės kokybės maisto produktų. Jis teigė, kad vartotojas privalo žinoti, jog perka saugų, kokybišką, ekologišką maistą. Tokią garantiją privalo suteikti ne tik gamintojai, bet ir Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.



– Gal galėtumėte atsakyti konkrečiau? Kaip Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba gali garantuoti, jog vartotojas perka tik kokybiškus maisto produktus?

– Pirmiausia taip galime kalbėti tik apie prekybą maisto produktais, kuri yra mūsų kontrolės akiratyje. Jei perkama patvoriuose, „iš po skverno“, jokia tarnyba negali atsakyti už pasekmes.

Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos sistemoje dirba kvalifikuoti specialistai, o 2005 metais pavyko akredituoti inspekcinę sistemą. Kalbant suprantamiau – kiekvienas inspektoriaus veiksmas ar žingsnis tikrinant objektus tiksliai apibūdintas akreditacijos dokumente. Inspektorius savo parašu patvirtina, jog nenukryps nuo patvirtinto reglamento. Per penkiolika metų įvyko didelis perversmas maisto produktų gamybos ir vartojimo sferoje. Sovietinės okupacijos metais mums visiems rūpėjo tik kiekybė, vartotojas nebuvo pratęs rinktis. Dabar pasiūla milžiniška, ir vartotojas nori pirkti tik gerus maisto produktus. Todėl mūsų tarnybos uždavinys – užtikrinti, kad gamintojai vartotojams tiekų tik gerus, standartų reikalavimus atitinkančius produktus.

2005 metais pasirašėme bendradarbiavimo sutartį dėl vartotojų teisių gynimo su visomis nevyriausybinėmis vartotojų organizacijomis. Kai apie produktų kokybę, ginamas vartotojų teises kalba valstybinių organizacijų atstovai, visuomenė dažnai nenori girdėti arba mano, jog čia kažkas ne taip. Kai apie tai kalba turintys žmonių pasitikėjimą nevyriausybinių vartotojų organizacijų atstovai, visuomenė reaguoja visiškai kitaip.

Šiandien gyvuliai Lietuvoje yra sveikesni nei kai kuriose kitose Europos Sąjungos valstybėse. Gavome lėšų užkrečiamųjų gyvulių ligų kontrolės programoms vykdyti pagal Europos Sąjungos teisės aktuose nurodytus reikalavimus, todėl 2006 metais ūkininkams nereikės mokėti už užkrečiamųjų ligų kontrolę – privatūs veterinarijos gydytojai šiam tikslui gauna lėšų iš valstybės.

– Kaip klostosi santykiai su perdirbamosios žaliavų pramonės ir maisto produktų gamybos įmonėmis?

– Kaip minėjau, kontroliuojame maisto produktų gamybą nuo lauko iki stalo. Taigi ir perdirbamoji pramonė – mūsų kontrolės objektas. Džiugu pažymėti, kad pavyko pasirašyti bendradarbiavimo sutartis su visomis perdirbamosios pramonės įmonėmis bei asociacijomis. Sutartimi gamintojai įsipareigojo gaminti ir tiekti vartotojui tik geros kokybės produkciją. Tačiau tai nereiškia, kad mes nekontroliuojame, kaip vykdomos sutarties sąlygos.

– Ar buvo sudėtinga pasirašyti sutartis su perdirbėjais?

– Mes visi jau išaugome iš konfliktinių santykių, ir susitarti yra nepalyginti lengviau nei buvo, tarkime, prieš penkerius metus. Mūsų tiesos grindžiamos Europos Sąjungos teisės dokumentais: jeigu nori gaminti – turi gaminti tik gerą produktą, kad galėtum parduoti Lietuvoje ir už jos ribų. Naujasis maisto įstatymas, kuris įsigaliojo nuo šių metų sausio 6 dienos, gamintojams palengvina gamybą, kita vertus – visus reikalavimus sugriežtina, nes jie vienodi visoms Europos Sąjungos šalims. Lietuviams lengviau todėl, kad šie reikalavimai pas mus jau įdiegti, o kai kuriose Europos Sąjungos valstybėse dar yra vadinamojo pereinamojo laikotarpio įmonių, nors šios šalys į Europos Sąjungą įstojo prieš 25–30 metų.

– Ar visur ir visada taip lengvai klostosi reikalai?

– Ne. Turime keblumų dėl veterinarinio sertifikato neturinčių įmonių. Vis atsiranda nelegalių mėsos, žuvies, sausainių ir kitų produktų perdirbimo ir gamybos pagrindinių įmonių. Jas naikiname be gailesčio. Kyla konfliktų dėl nedidelių ekologinės produkcijos gamybos įmonių – mėsinų, pieninių steigimo kaimo turizmu užsiimančiuose ūkiuose, kai žmonės patys prekiauja savo gamybos produktais. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba pritaria tokiems tikslams, tačiau dirbtinai neskatina masinio steigimo, nes tam reikia didelių finansinių sąnaudų, o rinka labai užpildyta.

– Lietuvoje pagamintus produktus Jūsų tarnyba kruopščiai tikrina, o įvežtinę produkciją?

– Europos Sąjungos šalys pasirašė Lisabonos strategiją, kurios esmė – žmogaus saugumas, jo gerovė. Taigi visos Europos Sąjungos valstybės įsipareigojo, kad rinkoje nebūtų nesaugių produktų, ir sukūrė greito reagavimo sistemą, į kurią įsitraukė ir Lietuva. Sistemos veiklą koordinuoja Europos maisto saugos agentūra (EKSA). 2005 metais per EKSA išsiuntėme ir gavome apie 600 pranešimų dėl bandymų į Europos Sąjungos rinką įvežti ar jau įvežtų nesaugių produktų. Dažniausiai pasitaiko nesaugios sultys, paukštiena. Iš Lenkijos mūsų fabrikai įsiveža ar mėgina įsivežti blogos kokybės kiaulieną, paukštieną. Apmaudu, kad taip elgiasi turinčios gerą reputaciją įmonės. Paklausus, kodėl taip elgiasi, išgirstame atsakymą: norime pigiau gaminti! Kitaip tariant, pas mus dar gajus lengvo pasipelnymo virusas: pigų produktą parduoti brangiau. Šiame bare mūsų tarnybai užteks darbo geram dešimtmečiui.

– Žvelgiant į praeitį – vartotojų skundų gausėja ar mažėja?

– Pastaruosius penkerius metus skundų gausėjo. Bet tai nevadinčiau masiniu reiškiniu. Per metus gauname tris – penkis tūkstančius skundų, iš kurių gana daug pagrįstų. Tai rodo, jog vartotojai apie mus žino ir mumis pasitiki. Savo veiklą lyginame su panašios į mūsų prancūzų tarnybos darbu. Ji per metus gauna apie 1000 skundų. Turbūt stebitės, kodėl daug kartų didesnėje valstybėje tiek nedaug skundų? Atsakymas paprastas. Prancūzijoje yra gilios nevyriausybinių vartotojų organizacijų tradicijos, į jas kreipiasi vartotojai. O mes jas dar tik kuriame.

– Jūsų palinkėjimai 2006 metams.

– Kad visos valstybinės vartotojų teisių gynimo organizacijos ne tik sudarytų bendradarbiavimo sutartis su nevyriausybinėmis vartotojų organizacijomis, bet ir neformaliai, nuoširdžiai bendradarbiautų vartotojų labui. O „Vartotojų naujienoms“ linkiu tapti laukiamu leidiniu vartotojų

teises ginančiose organizacijose, kad jį pamėgtų vartotojas, kad jame būtų drąsiai ir atvirai kalbama apie pasitaikančius vartotojų teisių pažeidimus ir kaip jų išvengti, kad atsirastų vietos išsakyti nuomonę ne vien tik nevyriausybiniams vartotojų organizacijoms, bet ir valstybinių organizacijų pozicijai. Ir svarbiausia – kad švietėjiška leidinio veikla tarnautų bendram tikslui – ugdytų vartotojų kultūrą.

## AR UŽKONSERVUOSIME ESAMĄ NETVARKĄ?



**Algirdas GLODENIS**

Lietuvos nacionalinės  
vartotojų federacijos  
ekspertas

Lietuvos gyventojams visada buvo aktualios būsto šildymo ir karšto vandens tiekimo problemos, nes gyvename gana šaltoje klimato juostoje. Šių resursų pirkimo sąnaudos pareikaluoja vidutiniškai uždirbančios Lietuvos šeimos nemažos biudžeto dalies. Pasaulinių naftos (ir iš jos gaminamo mazuto) bei gamtinių dujų kainų svyravimai turi didelės įtakos mūsų pragyvenimo lygiui. Tačiau nestokojame ir vietinių – tvarkos šilumos ūkyje problemų. Jų nesprenžiant, sunkumai užgula pirmiausia vartotojų pečius. Daugelis šių proble-

mų susiję su daugiabučiais namais. 1997 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybė nustatė, kad energijos resursų (elektros, dujų, šilumos, karšto ir šalto vandens) tiekėjai iki 2000 m. visiems savo abonentams turi tiekėjo sąskaita įrengti apskaitos prietaisus – skaitiklius butuose, o šilumos apskaitai – namo įvadinius skaitiklius. Elektros ir dujų tiekėjai Vyriausybės nurodymą įvykdė. Šalto ir karšto vandens tiekėjai nepakluso Vyriausybei ir tuo pradėjo beveik dešimtmetį trunkantį netvarkos bei netikrumo laikotarpį. Nesant skaitiklio, už vandenį gyventojas turėtų mokėti pagal normas. Siekdami to išvengti, dauguma daugiabučių namų gyventojų savo lėšomis įsirengė skaitiklius. Tačiau jų techniškai neprižiūri, nerenmontuoja, metrologiškai netikrina, sugedus nepakeičia (t. y. neeksploatuoja), nes visa tai daryti nemoka. Be to, tai yra tiekėjo prievolė. Gyventojai už sunaudotą karštą vandenį dažniausiai moka šilumos tiekėjui pagal savo bute įrengto karšto vandens skaitiklio rodmenis (jo nesant – pagal normas). Tačiau, sudėjus namo visų butų skaitiklių rodmenis (ir mokėjimus pagal normas), paaiškėja, kad butų skaitikliai (ir normos) parodė ne viso vandens, patiekto į namą, kiekį. (Patiekto vandens apskaita vedama namuose su renovuotais šilumos punktais.) Paprastai trūksta apie 30 proc. patiekto vandens. Tai vadinamasis nepaskirstytas karštas vanduo. Kur jis dinga? Labai maža dalis (iki 0,5 procentinio punkto) nuteka avarinio ir profilaktinio remonto metu. Kita dalis nedingsta. Problema glūdi parduodamo vandens apskaitoje. Nesant butuose skaitiklio arba jam klaidingai rodant (dėl netinkamo eksploatavimo), dalis gyventojų sumoka ne už visą jų butuose sunaudotą vandenį. Pasitaiko ir tokių, kurie piktavališkai stabdo skaitiklį, kad galėtų mokėti mažiau. Tačiau dėl minėtų priežasčių neturi nukentėti sąžiningi vartotojai. Jie neturi mokėti už tą nepaskirstytą vandenį, kurio jie nesunaudojo. Ne gyventojų prievolė tinkamai eksploatuoti skaitiklius ir gaudyti karštą vandenį vagiančius kaimynus. Be to, nei vieno, nei kito jie ir nemoka daryti. Tai – tiekėjų pareiga, nes jie turi pakankamas technines ir ekonomines galimybes tai atlikti.

Karšto vandens kainą sudaro geriamojo vandens kaina (vandens dedamoji) plius šilumos, sunaudotos jam šildyti, energijos kaina (šilumos dedamoji). Atrodytų, jog viskas aišku: gyventojas sumoka už karštą vandenį pagal savo buto skai-





tiklio rodmenis (pagal normas) ir nepatiria jokių nuostolių. Tačiau iš tikrųjų yra kitaip. Pagal butų skaitiklių rodmenis (normas) namo gyventojai moka tik už patį vandenį, o už vandens kainos šilumos dedamąją dalį jie sumoka, mokėdami už šilumą pagal namo šilumos skaitiklio rodmenis. Todėl ir už nepaskirstyto vandens šilumą gyventojai priverčiami mokėti dažniausiai jiems patiems to net nežinant, nes mokėjimo pranešimuose (sąskaitose) ta suma žiemą yra pridėjama prie šildymo kainos, o vasarą – prie „gyvatuko“ mokesčio. Kad tiekėjai taip negalėtų daryti, 1999 m. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija parengė šilumos paskirstymo daugiabučiuose namuose tvarką, kuri buvo įteisinta Ūkio ministerijos įsakymu. Tačiau savivaldybės, kurioms priklauso šilumos tiekimo įmonės, pradėjo rengti savąsias tvarkas, šiek tiek pakeisdamos Komisijos metodikos nuostatas, kad jos taptų palankios tiekėjams. Šiame labirinte susipainiojo ir teismai. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, remdamasis dabartinio šilumos ūkio įstatymo nuostata, kad už visą į namą patiektą šilumos kiekį turi sumokėti namo gyventojai, nepaskirstyto vandens šilumą pavadino resursu namui išlaikyti ir pasisakė, kad dėl tos priežasties jos kainą turi apmokėti butų savininkai. Teismas atmetė Komisijos metodiką ir pripažino (kartu tarsi patvirtino ir įteisino) Vilniaus m. savivaldybės nustatytą tvarką. Tačiau šios srities specialistams aišku, kad nepaskirstyto vandens šiluma nėra resursai, sunaudoti namui išlaikyti. Tai yra šiluma, kuri iš konkretaus vartotojo buto (kuriame susidarė nepaskirstytas vanduo) iškeliauja nuotekų vamzdiniais ir šildo miesto požeminius nuotekų tinklus. O susidaro nepaskirstytas (to konkretaus vartotojo sunaudotas, bet neapmokėtas) karštas vanduo todėl, kad tiekėjai neįvykdė savo prievolių – neįrengė karšto vandens skaitiklių butuose. Jeigu tiekėjas visuose butuose būtų įrengęs tinkamus vandens skaitiklius ir užtikrinęs, kad jie teisingai matuotų sunaudoto vandens kiekį butuose, nepaskirstyto vandens nebūtų atsiradę – už visą karštą vandenį konkrečių vartotojų, kurie jį sunaudavo, privalėtų sumokėti. Tad kuo čia dėtas

namo išlaikymas? Tai paprasčiausias neūkiškumas, už kurį teisiškai atsako tiekėjai, o ekonominė našta užkrauta vartotojams. Lietuvos Aukščiausiajam Teismui šiame ginče stojus tiekėjų pusėn, teisingumas gali būti užtikrintas tik keičiant įstatymo nuostatas. Naujajame Šilumos ūkio įstatymo projekte yra nuostata, kad nepaskirstytas vanduo ir jam sušildyti sunaudotas šilumos kiekis gali būti priskirti vartotojams tik tuo atveju, jeigu tiekėjas įvykdė visas prievoles dėl karšto vandens skaitiklių.

Pateikėme tik vieną šilumos ūkio problemą. Jų yra gero kai daugiau:

- 1) Tiekimo ir vartojimo ribos problema (kurioje vietoje tiekėjas perduoda energiją vartotojui).
- 2) Vartotojų grupių kryžminis subsidijavimas (kai vieniems vartotojams tiekėjai renovuoja šilumos punktą, kiti jį renovuoja savo sąskaita, o moka už šilumą visi vienodai).
- 3) Šilumos punktas yra tiekėjo nuosavybė, o už jo priežiūrą (eksploatavimą) moka vartotojai.
- 4) Tiekėjai tiekia šilumą ir karštą vandenį iki buto, o už cirkuliacinių siurblių sunaudotą technologinę elektrą moka vartotojai.
- 5) Atskiri namai, norėdami pakeisti šildymo būdą (įsirengti dujinį katilą), iš tikrųjų negali to padaryti.
- 6) Nėra teisės aktuose nustatytos realiai įgyvendinamos daugiabučių namų butų savininkų kolektyvinių sprendimų energijos resursų tiekimo klausimais priėmimo tvarkos ir t. t.

Visos šios problemos sprendžiamos naujajame Šilumos ūkio įstatymo projekte, kuris šiuo metu svarstomas Seime. Tačiau šiam projektui įnirtingai priešinas šilumos tiekėjai. Nors oponentai neranda pagrįstų argumentų prieš projekto nuostatas, yra pavojus, kad dabartinė netvarka šilumos ūkyje bus išsaugota dar ilgus metus. Taip atsitiko rengiant ir priimant dabartinį Šilumos ūkio įstatymą 2002–2003 metais, kai įstatymas tik užfiksavo buvusią netvarką ir ją užkonservavo. Visos problemos, apie kurias čia kalbame, buvo ir tada.

## VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMAS IR TEISMAI

*Vartotojas yra fizinis asmuo, kuris perka ir naudoja prekę ar paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti. Vartotojai esame mes visi. Netgi tie verslininkai, kurie teikia paslaugas, parduoda prekes, yra šių ir kitų prekių ar paslaugų vartotojai. Vartotojas yra mokesčių mokėtojas. Ir jeigu valstybėje sukuriama sistema apsaugoti vartotojų interesus, ši sistema yra kuriama visos visuomenės naudai, ir vartotojas už ją moka kaip mokesčių mokėtojas. Todėl vartotojų teisių gynimas nėra visuomenės dalies interesų protegavimas, tai yra visos visuomenės ir kiekvieno jos nario interesų apsauga.*

Lietuvos vartotojų teisių gynimo europiniu lygiu pagrindus padėjo Europos Tarybos 1993 m. direktyva Dėl nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų ir pagal ją parengtas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo (VTG) įstatymas

(1994 ir 2000 m. redakcijos). Vėliau jų nuostatos buvo perkeltos į naująjį Lietuvos Respublikos Civilinį Kodeksą. Dabar ruošiamasi priimti naują VTG įstatymo redakciją.

Lietuvos Respublikos teismai pirmą kartą atkreipė dėmesį į vartotojų teisių apsaugą ir ją reglamentuojančias teisės normas Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. balandžio 18 d. nutartyje civilinėje byloje I. A. Valionienė su SP UAB „Karoliniškių būstas“, Nr. 3K-3-475/2001. Ši nutartis buvo **autoritetingos institucijos himnas vartotojų teisių gynimui**. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas čia atkreipė dėmesį, kad vartojimo sutartis būtina vertinti Vartotojų teisių gynimo įstatymo požiūriu, o tokios sutarties subjektą vertinti pripažinimo vartotoju požiūriu. Teismas labai ryžtingai pasisakė už vartotojų teisių apsaugą: „*Vartotojų teisių gynimo įstatymas buvo priimtas 1994 m. lapkričio 10 d. Įstatymai priimami, kad jų būtų laikomasi ir jie būtų vykdomi. Šio įstatymo priėmimas bei vėlesni įstatymų leidėjo ir vykdomosios valdžios veiksmai rodo, jog vartotojų gynimas yra prioritetinga valstybės ekonominės ir socialinės politikos dalis, kurios pagrindas yra Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 str. 5 dalis, numatanti, kad valstybė gina vartotojo interesus... Konstitucinė nuostata, kad valstybė įsipareigojo ginti vartotojo teises, reiškia, jog, įsigaliojus šiam įstatymui, vartotojai įgijo jame numatytas teises*“. Toliau Lietu-

vos Aukščiausiasis Teismas pareikalavo, kad į tokių bylų nagrinėjimą CPK 55 str. tvarka (pagal naująjį LR CPK, 49 str. – *aut. pastaba*) būtų įtraukiama vartotojų teises ginanti institucija išvadai byloje pateikti. Šios institucijos dalyvavimas procese esąs būtinas dar ir todėl, kad tokia byla peržengia jos šalių tarpusavio teisinių santykių ribas, t. y. „...*turi viešąjį interesą. Joje analizuojamos problemos yra reikšmingos dideliame vartotojų skaičiui, todėl nuo šios bylos išsprendimo priklausys ir daugelio kitų vartotojų teisių ir pareigų klausimas*“.

Mūsų vertinimu, tai buvo labai svarbi Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis. Ji nurodė gaires teismams, kaip turi būti nagrinėjamos bylos, kuriose dalyvauja vartotojai, bei teisėkūros institucijoms, nes iš esmės sukūrė viešojo intereso sąvokos apibrėžimą. Deja, tenka konstatuoti, kad

nei teismai, nei teisėkūros institucijos šiomis gairėmis tinkamai nepasinaudojo. Teismuose nagrinėjant vartotojų ginčus su pardavėjais, sprendžiant nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų identifikavimą, beveik neįmanoma pasiekti, kad Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kuri ir yra ta Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartyje nurodyta vartotojų teises ginanti institucija, būtų įtraukta į bylą išvadai byloje pateikti. Kalbant apie teisėkūros sferą, netgi naujajame Vartotojų teisių gynimo įstatymo projekte nėra suformuluotas viešojo intereso sąvokos apibrėžimas. Ruošiamasi ginti vartotojų viešąjį interesą taip ir neišsiaiškinus, kas tai yra.

**Algirdas GLODENIS**

**Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos ekspertas**

## NEVYRIAUSYBINIŲ VARTOTOJŲ ORGANIZACIJŲ ATRANKOS KRITERIJAI

**Gražina BALAŠAITĖ**

**Lietuvos nacionalinės  
vartotojų federacijos  
konsultantė**



Vartotojo ugdytas tampa vis svarbesniu veiksnium, galinčiu padėti suderinti ūkio raidą bei išlaikyti pusiausvyrą tarp modernias rinkodaros technologijas naudojančių gamintojų spaudimo ir vartotojų sugebėjimo šį spaudimą atlaikyti. Todėl pastaruoju metu vis daugiau valstybių ima skirti didesnę dėmesį vartotojų teisių apsaugai, nes vienam vartotojui apginti savo interesus yra sunku. Savo ruožtu piliečiai – vieni ar kitų prekių bei paslaugų vartotojai – jungiasi į nevyriausybinės vartotojų organizacijas. Šiame procese itin svarbu, kad kurtųsi veiksmingos vartotojų organizacijos, galinčios tinkamai atstovauti vartotojų teisėms.

Vartotojų teisių gynimo įstatymo projekte numatyta, kad viešąjį vartotojų interesą turi teisę ginti ir vartotojų teises ginančios asociacijos, atitinkančios šiuos 32-ojo straipsnio reikalavimus:

- 1) yra įregistruotos juridinių asmenų registre;
- 2) steigimo dokumente nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas arba vartotojų švietimas;
- 3) asociacijoje yra ne mažiau kaip 20 narių. Tuo atveju, jei asociacijos nariai yra kitos vartotojų teises ginančios asociacijos, bendras tų asociacijų narių skaičius turi būti ne mažesnis kaip 20;
- 4) yra nepriklausomos nuo verslo ir politinių partijų.

Pažymėtina, kad vartotojų teisių gynimo įstatymo projekte yra spragų, kurios gali turėti įtakos vartotojų organizacijų steigimuisi ir veiklai. Pavyzdžiui, Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas (EESRK), Aktyvus piliečių tinklas bei kitos tarptautinės organizacijos kritikuoja kiekybinius atrankos kriterijus, nes jos gali turėti daug narių, tačiau būti neaktyvios.

Vartotojų teisių gynimo įstatymo projekte minimas nepriklausomumo kriterijus yra labai svarbus, nes vartotojų organizacijos atstovauja pilietinės visuomenės interesams ir teikia objektyvią bei nepriklausomą nuomonę.

2005 metais vykusio Vartotojų asociacijų asamblėja apsvairstė vartotojų teisių gynimo įstatymo projektą ir pasiūlė tokius vartotojų organizacijų atrankos kriterijus:

- 1) juridiskai įregistruota organizacija;
- 2) ne pelno siekianti veikla;
- 3) įteisinta ir visuomenei reikalinga veikla, kurios tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas, gynimas ir vartotojų švietimas;
- 4) nepriklausoma nuo verslo, politinių partijų, profesinių sąjungų, valstybės ar savivaldybės veiklos;
- 5) demokratiška organizacija (nariai renka organizacijos valdymo organus);
- 6) finansiškai nepriklausoma veikla.

Papildomi kriterijai:

- nereklaminė veikla;
- minimalus narių skaičius;
- vieša veiklos ataskaita ir balansas;
- organizacijai atstovaujantis asmuo nėra padaręs kriminalinių nusikaltimų; neturi vadovaujančių pareigų versle.

Remiantis šiais kriterijais svarbiausia yra nustatyti, ar nagrinėjama vartotojų organizacija iš tikrųjų reikalinga eiliniam vartotojui, ar ji atstovauja jam ir gina jo interesus, ar teikia objektyvią informaciją, ar daro įtaką viešojo administravimo sprendimų kokybei. Todėl pagrindinis atrankos kriterijus – visuomenei reikalinga ir naudinga nevyriausybines organizacijos veikla.

### **Nevyriausybinių vartotojų organizacijų atranks kriterijų sudarymas**

Viena svarbiausių vartotojų organizacijų funkcijų yra jos dalyvavimas priimant visuomenei svarbius sprendimus, nes

pagrindinis pilietinės visuomenės principas toks: kiekvienas pilietis turi teisę dalyvauti sprendžiant visuomenei aktualius klausimus. Kadangi valdžios institucijoms būtų sunku atsižvelgti į kiekvieno visuomenės nario nuomonę, piliečiai vienijasi pagal tam tikras sritis į nevyriausybinės organizacijas ir tokiu būdu atstovauja savo interesams. Tačiau netgi organizuotoms interesų grupėms darosi vis sunkiau daryti įtaką valdžios institucijų priimamiems sprendimams. Mat sukuriamas paradoksali situacija: valstybės biurokratai tiek nacionaliniu, tiek globaliniu mastu kuria vartotojų organizacijų atrankos kriterijus, pagal kuriuos išrinktoms organizacijoms suteikiama teisė dalyvauti priimant tam tikrus visuomenei svarbius sprendimus. Taip pažeidžiamas demokratiškumo principas, teigiantis, kad, sprendžiant viešuosius klausimus, turi teisę dalyvauti visi suinteresuotieji. Tačiau, atsižvelgiant į interesus ir interesantų kiekį, viešosioms institucijoms vis tiek reikia sudaryti tam tikrą atrankos sistemą.

2004 m. rugsėjo 16 d. Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto konferencijoje pažymėta, kad yra labai didelis neatitikimas tarp viešųjų ir efektyvių nevyriausybinių organizacijų atrankos kriterijų. Aktyvus piliečių tinklas (Active Citizenship Network – ACN) pažymi, kad esama padėtis sukelia „nepasitikėjimo sindromą“ tarp nevyriausybinių organizacijų ir viešojo sektoriaus atstovų. ACN teigia: tokia padėtis griauja pilietinės visuomenės pamatus ir nevyriausybines organizacijas, yra pavojinga netgi pačioms viešosioms institucijoms, nes nevyriausybinių organizacijos – tai „gyvybinis ateities valdymo resursas“. Todėl ACN, analizuodama vartotojų organizacijų atstovavimo, priimant viešuosius sprendimus, funkcijas, siūlo vadovautis septyniais nevyriausybinių organizacijų atrankos kriterijų sudarymo principais:

**1. Teisė, bet ne diskriminacija.** Teisė išrinkti iš visų vartotojų organizacijų tas, kurios galėtų atstovauti didžiosios dalies visuomenės interesams. Atranka turėtų būti vykdoma nediskriminuojant nė vienos organizacijos. Viešosios insti-

tucijos negali palankiau vertinti tų nevyriausybinių organizacijų, su kuriomis yra susijusios tam tikra veikla.

**2. Viešai paskelbtos taisyklės ir kriterijai.** Nevyriausybinių organizacijų atrankos kriterijai turi būti viešai ir iš anksto paskelbti. Prašymų teikimas turi būti aiškus, kuo skaidresnis, visuotinai žinomas visiems suinteresuotiems dalyviams.

**3. Bendri ir sektoriaus kriterijai.** Vartotojų organizacijų atrankos kriterijai turi būti visiems bendri ir konkretūs. Jie turi būti visuotiniai, nes visuomenės narių dalyvavimas priimant sprendimus ir atsižvelgimas į jų interesus yra viešųjų institucijų veiklos pagrindas. Atrankos kriterijai turi atitikti konkretaus sektoriaus ypatybes, nes kiekvieną veiklą reguliuoja skirtingi teisiniai aktai.

**4. Kriterijų lankstumas.** Atrankos kriterijai ir taisyklės turi būti lankščios, atsižvelgiančios į skirtingas situacijas.

**5. Prioritetas darbo tvarkai (procedūroms).** Konkrečios procedūros, atrenkant kriterijus, turi būti aiškiai suformuluotos ir viešai paskelbtos.

**6. Politiką lydinčios normos.** Procedūros turi būti lydimos viešosios veiklos tvarkos, siekiant, kad vartotojų organizacijos galėtų dalyvauti atrankos procese. Vyriausybės partnerių vardu pateiktos veiklos sritys turi apimti informavimo, komunikavimo, materialinės pagalbos ir kitas priemones.

**7. Nevyriausybinių organizacijų dalyvavimas tikslinant kriterijus.** Paskutinis, bet ne mažiau svarbus principas yra tas, kad vartotojų organizacijos turi dalyvauti atrenkant kriterijus, aptariant ir atrenkant taisykles bei procedūras. Tai būtina siekiant ne tik užtikrinti išankstinį vartotojų organizacijų pritarimą mažinant galimų nesutarimų skaičių, bet ir pasinaudoti jų patirtimi.

Lietuvos viešosios institucijos turėtų pasinaudoti šiais atrankos kriterijų sudarymo principais, plečiant vartotojų organizacijų ir viešojo sektoriaus bendradarbiavimą bei atrankos procesų prieinamumą ir skaidrumą.

## NAUJOJI VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS POLITIKA EUROPOS SAJUNGOJE

Jolita  
MALINAUSKAITĖ

Teisės instituto  
Kriminologinio  
tyrimo skyriaus  
jaunesnioji mokslo  
darbuotoja



Intensyvėjant ir gilėjant globalizacijos, liberalizacijos bei integracijos procesams, vartotojų teisių apsaugos po-

litika Europos Sąjungoje įgyja vis svarbesnę reikšmę. Viena vertus, spartus naujų technologijų kūrimasis, bendra pinigų sistema skatina greitą įvairių rinkų plėtojimąsi, kita vertus, iškelia būtinybę kurti taisykles, užtikrinančias tinkamus rinkų atstovų ir vartotojų santykius.

Todėl vartotojų teisių apsaugos politika yra vienas pagrindinių Bendrijos strateginių tikslų, kurio įgyvendinimas leistų modernizuoti Europos ekonomiką. Tai ir Europos Komisijos strateginis tikslas, gerinant visų piliečių gyvenimo kokybę.

Siekiant užtikrinti vartotojų interesų nepriklausomybę, skaidrumą ir geresnę apsaugą, 1999 m. įkurtas Sveikatos ir vartotojų teisių apsaugos generalinis direktoratas. Jo pasiūlytos naujos taisyklės garantuoja, kad nustatyti standartai apsaugos visus Europos piliečius. Šių standartų įdiegimą bei laikymąsi privalo užtikrinti kiekviena Europos Sąjungos valstybė. Pažymėtina, kad sujungus du tinklus – Europos vartotojų centrus ir Europos neteisminių tinklą – įkurtas Europos vartotojų pagalbos tinklas, teikiantis informaciją bei pagalbą tarpvalstybinių problemų klausimais ir padedantis vartotojams spręsti ginčus.

Anksčiau Europos Sąjungos vartotojų teisių apsaugos politika buvo sektorinio pobūdžio (rengė veiksmų planus



ir kas trejus metus skelbė pažangos ataskaitas). Dabar ji įgijo visiškai naują, modernią ir veiksmingą kryptį. 2002 m. Europos Komisija parengė ir pateikė Europos Parlamentui, Europos Tarybai, Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui bei Regionų komitetui komunikatą „2002–2006 m. vartotojų politikos strategija“ (toliau – ES strategija), kuriam pritarė Europos Parlamentas ir Europos Taryba.

ES strategijoje galima išskirti dvi pagrindines vartotojų teisių apsaugos sritis: produktų saugą ir vartotojų ekonominių interesų gynimą. Produktų saugos reikalavimus nustatančios direktyvos rinkos priežiūros institucijoms suteikia teisę imtis įstatymais numatytų veiksmų bendriems visuomenės interesams ginti.

Vartotojų ekonominių interesų apsauga susijusi su nesąžiningomis sutarčių sąlygomis, neteisingu kainų žymėjimu, klaidinančia reklama ir pan. Šią sritį reglamentuojančios ES direktyvos vartotojams suteikia teisę ginti savo interesus tais atvejais, kai juos pažeidžia prekes ar

paslaugas teikiančios įmonės (tai apima prekių pardavimą, naudojantis ryšio priemonėmis, kelionių agentūrų teikiamas paslaugas ir pan.). Sutartiniai santykiai tarp vartotojų ir rinkų atstovų vartotojams suteikia teisinį pagrindą viešąjį interesą ginti tiek neteisimine, tiek teismine tvarka. 2001 m. Europos Sąjungoje įkurtas Europos neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo tinklas.

Nustatyta, kad atsakomybė už rinkoje pateikto produkto saugą tenka gamintojui. Jei nesaugus produktas padaro žalą vartotojų sveikatai ar turtui, gamintojas žalą privalo atlyginti. Gamintojo atsakomybei nustatytas dešimties metų nuo produkto pateikimo rinkai senaties terminas. Jeigu nesaugaus produkto gamintojas nenustatomas, padarytą žalą privalo kompensuoti produkto pardavėjas ar importuotojas. Europos Sąjungos direktyvos nenustato sankcijų dydžio ir pobūdžio. Tai palikta Europos Sąjungos valstybių-narių nuožiūrai. Todėl gamintojams, importuotojams ir pardavėjams nuobaudų dydis, atsižvelgiant į kiekvienos šalies teisės tradicijas, dažnai skiriasi.

## BŪSTO KREDITŲ VARTOTOJŲ APSAUGOS SVARBA

Dr. doc.  
Eugenija MARTINAITYTĖ

Vilniaus Gedimino  
technikos universitetas



Augant gyventojų pajamoms bei gerėjant būsto kreditavimo sąlygoms Lietuvoje būsto kreditavimas įgauna pagreitį. Šiandien tarp Lietuvos bankų, teikiančių būsto kreditavimo paslaugas, vyksta arši konkurencija, dėl to būsto paskolų rinkoje dažni pasikeitimai, organizuojamos akcijos, keičiamos būsto kreditų suteikimo sąlygos, atsižvelgiant į klientų poreikius, rinkos pokyčius ir ypač į konkurencingumo sąlygas. Bankai teikia įvairias nuolaidas naujiems būsto kreditų vartotojams, be to, pastarieji gali naudotis tomis nuolaidomis, kurias būsto rinkoje suteikia įmonės ar organizacijos, su kuriomis bankas yra sudaręs bendradarbiavimo sutartis.

Prognozuojama, jog itin sparti nekilnojamojo turto rinkos plėtra Lietuvoje nesulėtės ir artimiausiu metu, o jo kainos ir toliau kils. Svarbiausi nekilnojamojo turto kainų augimo veiksniai bus mažos skolinimosi palūkanos ir patrauklios paskolų sąlygos. Plečiantis rinkai ir vis daugiau naudojantis bankų būsto kreditavimo paslaugomis, kreditų vartotojas turi būti itin budrus ir atsargus, jis neturi būti klaidinamas. Būsto paskolų vartotojų teisių apsaugos efektyvumas priklauso nuo to, kaip veikia visa būsto kreditavimo

sistema valstybėje, ar vartotojai pasitiki bankų teikiamomis paslaugomis – tai svarbu, siekiant integruotis į bendrą Europos Sąjungos rinką, kuriant savo vartotojų teisių apsaugos sistemą, didinant šalies konkurencingumą.

Augant klientų, kurie naudojami bankų teikiamomis būsto kreditavimo paslaugomis, skaičiui, išryškėja nemažai problemų, su kuriomis susiduria Lietuvos vartotojas. Svarbiausia, kad jis nepriimtų sprendimo spontaniškai, tinkamai įvertintų savo finansines galimybes, nes būsto kreditas – tai ilgalaikė paskola.

Kadangi šiandien vartotojų apsaugos problemos sprendžiamos pačių vartotojų iniciatyva ir priklauso nuo paslaugų teikėjų geranoriškumo, sklandus vartotojų apsaugos sistemos veikimas ne mažiau svarbus už konkurencijos, finansinio ir monetarinio stabilumo reguliavimą bei priežiūrą finansų rinkose.

Vartotojų apsaugos srityje svarbu taikyti tarptautinius standartus. Leidinys „Consumer Protection. The Policy Book: AARP Public Policies 2002“ pateikia aštuonis pagrindinius principus, kuriuos būtina žinoti, siekiant užtikrinti tinkamą vartotojų apsaugą finansų globalizacijos sąlygomis: pasirinkimas, saugumas, „sąžiningas žaidimas ir praktika“, informacijos prieinamumas, nuostolių atlyginimas, dalyvavimo teisė, teisė į privatumą ir lengvas priėjimas prie reikiamų prekių ir (arba) paslaugų. Tiek vietoje, tiek globalioje rinkoje kritinis faktorius yra vartotojų apsauga ir vartotojo pasitikėjimas.

Finansinių paslaugų vartotojas yra itin pažeidžiamas kintančioje aplinkoje, ir vartotojų teisių gynimas yra viena iš svarbiausių valstybės ekonominės ir socialinės politikos sričių. Siekiant efektyvios vartotojų apsaugos, svarbu, kad būtų tinkama finansų rinkų priežiūra, užtikrinanti socialinę lygybę tarp visuomenės narių. Teoriškai skiriamos šios vartotojų pažeidžiamumo priežastys: informacijos trūkumas ir asimetriškumas, didesnių nuostolių rizika, finansinių paslaugų vartotojų jautrumas išorės spaudimui, mažesnės pasirinkimo galimybės bei vartotojų teisių gynimo tinkamų įstatymų nebuvimas. Didelė galimybė patirti nuostolių yra ypač aktuali dėl reikiamos informacijos trūkumo, kai vartotojas turi priimti sprendimą, susijusį su jo ekonominiais interesais.

Lietuva šiandien žengia pirmuosius žingsnius finansinių paslaugų vartotojų gynimo srityje, o Europos Sąjungos šalyse senbuvėse nacionalinės vartotojų apsaugos sistemos būsto kreditavimo srityje veikia sklandžiai. Plečiantis nekilnojamojo turto rinkai ir vis labiau populiarėjant būsto kreditavimo paslaugoms, vartotojas Lietuvoje susiduria su didesne rizika – finansinis planavimas tampa sunkus ir nenuspėjamas. Todėl analizuoti Lietuvos būsto kreditų vartotojų apsaugą yra būtina, ypač išliejus į Europos Sąjungos bendrąją rinką. Mat jau keletą metų iš eilės auga ne tik banko paskolų portfelis, bet ir nemokių paskolų gavėjų skaičius. Pagrindinės nemokumo priežastys yra prarastas pajamų šaltinis, savo galimybių pervertinimas, neplanuotai išaugusios išlaidos kitoms reikmėms. Ateityje vartotojo nemokumo rizika išliks: dėl prognozuojamo Lietuvos ekonomikos kilimo tempų sulėtėjimo mokumas, brangstant būstui, gali pablogėti, o kainų kilimą ir toliau lems vis didėjanti būsto paklausa. Todėl teks daugiau skolintis, o jei pajamos nedidės, gali atsirasti būsto skolų grąžinimo problemų.

Lietuva turėtų tobulinti šiuos informacijos sklaidos rodiklius būsto kreditavimo rinkoje: skelbti apie bankų būsto paskolų suteikimo sąlygas specializuotuose finansų leidiniuose, kasdieninėje spaudoje, internete, siūlyti konsultantų pa-



slaugas. Svarbus akcentas tenka būsto paskolos pirkimo procesui ir jo valdymui: vartotojui būtina žinoti, kokią informaciją, kaip ir kada jis turi pateikti bankui ir kokią informaciją, kada ir kaip bankas turi suteikti klientui.

Nepakankamos informacijos ir nemokumo problemas būsto kreditų srityje padėtų spręsti vartotojų, bankų vadovų bei darbuotojų atsakomybės supratimo didinimas, esamų būsto kreditavimo produktų tobulinimas bei naujų produktų kūrimas ir diegimas. Ir, be abejonės, vartotojų teisių gynimo organizacijų aktyvi pozicija tobulinant švietimo sistemą.

## INFORMUOJA LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS

### Ignoruojamos visuomenės aplinkos apsaugos teisės

Kazokiškių sąvartynas, padangų perdirbimo gamykla netoli Elektrėnų – tai tik keli pavyzdžiai, kai gyventojai į aplinkos apsaugos klausimų sprendimą įsitraukia pavėluotai. Pagrindinė priežastis – visuomenė nepakankamai žino ar visai nežino, kad ji turi teisę gauti informaciją, dalyvauti priimant su aplinkos apsauga susijusius sprendimus, dažnai ji nemoka tinkamai suformuluoti paklausimo, skundo arba nesupranta sudėtingai pateiktos informacijos.

Antroji priežastis – „valdiškas“ aplinkos apsaugos problemų pristatymo visuomenei būdas, kai apie teritorijų planavimą, stambesnių objektų statybą informacija pateikiama labai formaliai paskelbiant spaudoje, iškabinant skelbimus savivaldybėse.

Lietuvos vartotojų institutas nesutinka su Aplinkos ministerijos teiginiu, kad šiuo metu žmonėms nereikia aiškinti jos teisių gauti informaciją, nes kol kas jie neturi pagrindinių kasdieninės aplinkos apsaugos žinių.

Visuomenės aplinkos apsaugos teises nustato tarptautiniai ir nacionaliniai dokumentai. Vienas jų – Orhuso konvencija, kurią Lietuva yra ratifikavusi. Joje nustatyta ne tik visuomenės teisė gauti informaciją, bet ir dalyvavimas priimant su aplinkos apsauga susijusius sprendimus. Konvencija įpareigoja valstybės institucijas (Aplinkos ministeriją) teikti ataskaitas Jungtinėms Tautoms apie šių teisių įgyvendinimą. Į Lietuvos teisės aktus perkeltos Europos Sąjungos direktyvos dėl viešo naudojimosi aplinkos apsaugos informacija nuostatos taip pat įpareigoja užtikrinti visuomenės aplinkos apsaugos teisių įgyvendinimą.

### „Bio“ maisto produktų pavadinime klaidina vartotojus

„Bio“ vartojimas maisto produktų pavadinimuose dažnai nesuteikia tikslios ir teisingos informacijos apie maisto produktą. Vartotojai mano, kad „bio“ nurodo ekologiškus produktus. Žodis „biologinis“ kai kuriose šalyse, pavyzdžiui, Graikijoje, Prancūzijoje, Portugalijoje vartojamas kartu su ekologiško produkto ženklu – parodoma, kad tai yra ekologiškas





produktas. Tačiau mūsų šalyje gaminami ir parduodami produktai, kurių pavadinimuose yra „bio“ (biojogurtas, biogrietinė, biodėšra), neturi ekologiško produkto sertifikato ar ženklo ir todėl nelaikytini ekologiškais.

Instituto darbuotojai mano, jog gamintojai, reklamuodami, kad produktas yra ekologiškas, dirbtinai didina jo paklausą.

Institutas daro išvadą, kad būtina kuo skubiau raišyti padėtį – peržiūrėti maisto produktų ženklinių reglamentuojančius teisės aktus. Gamintojams siūloma laikytis sąžiningos komercinės praktikos ir nebevartoti „bio“ maisto produktų pavadinimuose. Informaciją apie gyvų mikroorganizmų buvimą produktuose reikėtų vartotojams pateikti kitu būdu.

### Ar tiksli maisto produktų etiketėse pateikta informacija

„Natūralus“, „be konservantų“, „be cholesterolio“, „be saldiklių“ – tai tik maža dalis maisto produktų etiketėse vartojamų teiginių, kurie dažnai gali žmones klaidinti.

Pagal vartotojų skundus Lietuvos vartotojų institutas atliko kai kurių prekybos centruose esančių maisto produktų etikečių tyrimą ir nustatė, kad jose pateikiama informacija nėra tiksli, dažnai neatitinka teisės aktuose nustatytų reikalavimų. Todėl šiuo metu būtina, kad verslininkai pateiktų etiketėse aiškią informaciją, kuri atitiktų teisės aktus, neklaidintų vartotojų ir kurių būtų galima patikrinti.

**Be konservantų.** Šie „E“ raide žymimi maisto priedai yra sveikatai nepavojingi, jei vartojami nedideliais kiekiais. Todėl užrašas „Be konservantų“ yra ypač patrauklus. Institutas, atlikęs teisės aktų analizę, padarė išvadą, jog yra teisinės galimybės naudoti konservantus, tačiau jeigu jų nenurodoma produkto sudėtyje, įteisinamas teiginys „Be konservantų“. Tai vadinamųjų „įneštinių“ konservantų atvejis. Į produktą jie patenka su kitomis sudedamosiomis dalimis ir pagal galiojančius teisės aktus gali būti nenurodomi. Tarkime, vartotojas, pirkdamas sūrėlį su džemu, gali net neįtarti, kad jame esantys konservantai gali būti nenurodo-

mi, nes, remiantis teisės aktais, jie patenka su kita sudedamąja dalimi, t. y. džemu.

**Be cholesterolio.** Šis teiginys gali būti teisingas, bet klaidinti vartotoją ir skatinti pirkti maisto produktus, kurių etiketėse nurodyta „Be cholesterolio“. Akivaizdus pavyzdys – užrašas ant aliejaus pakuočių. Čia dažnai nurodoma, kad aliejus yra be cholesterolio. Atsižvelgiant į šio produkto specifiką, aliejus negali turėti cholesterolio.

Todėl toks teiginys, būdamas teisingas, klaidina vartotoją tada, kai vienas gamintojas aliejaus etiketėje parašo „Be cholesterolio“, o kitas – neparašo. Kai kuriose didelę vartotojų teisių gynimo patirtį turinčiose valstybėse, pvz., JAV gali būti pareikalauta teiginį „Be cholesterolio“ pakeisti tokiu: „Kaip ir

kitų gamintojų aliejus, šis aliejus yra be cholesterolio“.

Instituto darbuotojai pastebėjo, kad produkto vartojimo terminas dažnai yra nurodomas tokiose vietose, kuriose jo neįmanoma pastebėti ar perskaityti. Be to, etiketėje esantis piešinys dažnai užgožia informaciją, ji tampa neįskaitoma, nors vartotojui yra labai svarbi.

### Nevyriausybinių vartotojų organizacijos susitiko su Europos Sąjungos sveikatos ir vartotojų apsaugos komisaru

Nacionalinės vartotojų konfederacijos, Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos, Lietuvos vartotojų instituto, Lietuvos vartotojų asociacijos atstovai susitiko su Europos Sąjungos sveikatos ir vartotojų apsaugos komisaru Markos Kyprianou.

Susitikimo metu aptarta Europos Sąjungos vartotojų apsaugos politika ir jos įgyvendinimas Lietuvoje, kaip naujoje Europos Sąjungos valstybėje, pabrėžiant ne tik tai, kas pasiekta, bet ir spręstinus aktualius klausimus: komunalinių, energetikos, finansinių paslaugų teikimo, vartotojų švietimo, nepriklausomų vartotojų organizacijų vaidmens ir įtakos, darant svarbius vartotojams sprendimus.

Europos Sąjungos komisaro, atsakingo už vartotojų apsaugą, vizitas ir dėmesys mums rodo, koks svarbus nevyriausybinių vartotojų organizacijų vaidmuo Europos Sąjungos valstybėse, formuojant ir įgyvendinant vartotojų apsaugos politiką, sprendžiant vartotojams svarbius klausimus. Pakvietęs vartotojų organizacijas į susitikimą, komisaras pripažino jų veiklos svarbą. Gaila, kad Lietuvoje valdžios institucijos dar neišmoko nuoširdžiai bendradarbiauti su pilietinės visuomenės atstovais.

Susitikime Markos Kyprianou pabrėžė, kad naujose Europos Sąjungos valstybėse privalu užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį, ir pakvietė nevyriausybines vartotojų organizacijas bendradarbiauti su jo vadovaujama tarnyba, siekiant šiuos tikslus įgyvendinti.



## „MŪSŲ MISIJA – APSAUGOTI PILIEČIUS NUO NESAUGIŲ IR NEKOKYBIŠKŲ NE MAISTO PRODUKTŲ BEI PASLAUGŲ“, –



skelbia internetiniame puslapyje Valstybinė ne maisto produktų inspekcija. Žinia, viena yra kalbėti, kita – tesėti duotą žodį. Ypač dabar, kai Lietuvoje sparčiai auga prekių ir paslaugų

rinka bei pasiūla, į šalį plūsta Kinijos, kitų trečiojo pasaulio valstybių produkcija. Kaip šie tikslai įgyvendinami, „Vartotojų naujienų“ korespondentas kalbasi su Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos viršininku Ramūnu LEBEDŽIU.

– Svarbiausias inspekcijos uždavinys – kontroliuoti, ar į rinką tiekiami ne maisto gaminiai, cheminės medžiagos bei preparatai, naftos produktai atitinka teisės aktuose nustatytus privalomuosius saugos ir ženklinimo reikalavimus, ar vartotojams teikiamos paslaugos, išskyrus tas, kurių kontrolę Lietuvos Respublikos įstatymais ar kitais teisės aktais yra įpareigotos vykdyti kitos institucijos, atitinka nustatytus privalomuosius saugos reikalavimus. Inspekcija

nustatyta tvarka sustabdo nesaugių, kenksmingų vartotojams ne maisto gaminių tiekimą į rinką bei kontroliuoja, kaip jie iš rinkos išimami. Ne mažiau svarbus uždavinys – laiku pranešti visuomenei apie rinkoje esančius ar galinčius į ją patekti pavojingus gaminius.

– **Ar daug 2005 metais turėjote „klientų“, nepatenkintų dėl nekokybiškų prekių ir paslaugų, kiek skundų pasitvirtino?**

– Per praėjusius metus inspekcija ištyrė per 1100 vartotojų skundų, atsakė į 570 klausimų internetu, telefonu, vietose konsultavo 9000 vartotojų ir verslininkų, o nemokama telefono linija – 3300 klausėjų. Įgyvendinant Nacionalinę Lietuvos vartotojų švietimo programą, gausėjant informacijos apie rinkoje nustatytus pažeidimus, pavojingus gaminius ir paslaugas, pastebimai didėja vartotojų aktyvumas. Tai rodo ir gaunamų vartotojų skundų skaičius, jų turinys, klausimai internetu.

– **Kokiose srityse ir ar drąsiau vartotojas gina savo teises?**

– Išties vartotojai tampa ryžtingesni. Manau, kad šis procesas aktyvėja dėl geresnio viešosios informacijos teikimo, gausnės ir įvairesnės informacijos vartotojams bei konsultacijų verslininkams, dėl geresnės veiksmų sąveikos ir didesnio bendro pasitikėjimo vartotojų teises ginančiomis valstybinėmis ir nevyriausybinėmis organizacijomis. Gaunamų skundų įvairovė didelė. Praėjusiais metais vartotojai dažniausiai skundėsi dėl buitinių technikos, mobiliųjų telefonų kokybės. Daug pagrįstų skundų gavome dėl netinkamos baldų, statybos produktų, drabužių, avalynės kokybės, autoservisų veiklos, dujinės įrangos montavimo automobiliuose, cheminio valymo, buitinių technikos remonto paslaugų ir kt.

– **Inspekcija tiria tik gautus skundus?**

– Skundai yra kraštutinė vartotojų reakcija į pažeistas teises, kai jiems kreipiantis į prekės ar paslaugos pateikėją nepavyksta išspręsti kilusio nesutarimo. Vartotojų skundų tyrimo analizė rodo, kad daugiau nei du trečdaliai jų pasitvirtina ir, padedant mūsų inspektoriams, pažeistos vartotojo teisės apginamos.

Vartotojų skundų tyrimas, kuriam teikiame pirmumą, sudaro kiek daugiau nei dešimtdalį visų atliekamų patikrinimų. Pagrindinė veiklos kryptis – prevenciniai patikrinimai. Jie planuojami atsižvelgiant į ne maisto gaminių rizikos lygį, ankstesniųjų patikrinimų rezultatus, gautą informaciją iš kitų Europos Sąjungos šalių.

Vykdydami specialiąsias tikslines gaminių saugos tikrinimo programas, pernai nustatėme 47 tipų pavojingus gaminius, kurių tiekimas į rinką buvo sustabdytas, o importuotojai ar platintojai buvo įpareigoti saugos reikalavimų ne-



atitinkančius gaminius pašalinti iš rinkos. Visuomenė apie tai buvo informuota.

Dalyvaujame Europos Sąjungos apie nesaugius gaminius RAPEX informacinės sistemos veikloje ir 2005 m. pateikėme informaciją apie 39 Lietuvos rinkoje rastus pavojingus gaminius – 11-os tipų elektrotechnikos gaminius, 26-ių tipų žaislus, 2-jų tipų baldus.

– **Kaip išmokyti vartotoją ginti savo teises?**

– Tai gana sudėtingas ir ilgas procesas. Jis apima vartotojų švietimą visuose lygmenyse, pradedant vaikų darželiais, veiksmingos vartotojų informavimo ir konsultavimo sistemos įdiegimą, verslininkų konsultavimą ir mokymą vartotojų teisių srityje, tinkamą teisinių klausimų sureguliuojimą bei efektyvų visų vartotojų tarpinstitucinį bendradarbiavimą.

– **Ar būna atvejų, kai paslaugų teikėjai vengia kompensuoti patirtą žalą, ir ką tada reikia daryti?**

– Būna įvairių atvejų. Nesunku padėti pirkėjui, kuris suvokia, ką perka, kokią informaciją privalo gauti, pirkdamas prekę ar paslaugą, žino garantijas, kurios suteikiamos konkrečiai prekei ar paslaugai, perskaito ir supranta valstybine kalba parašytą gaminio naudojimo instrukciją, patikrina, ar yra saugos ženklai, įspėjamieji

užrašai ir kt. Be to, ypač svarbu, ar vartotojas turi prekęs, paslaugos pirkimą patvirtinančius dokumentus. Tokiu atveju galioja ir gali būti taikomi Produktų saugos ir Vartotojų teisių gynimo įstatymai, Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklės bei kiti vartotojus ginantys teisės aktai. Deja, gauname daugiau kaip ketvirtadalį vartotojų skundų, kurių autoriams dėl jų pačių kaltės ar dokumentų nebuvimo niekuo padėti negalime.

– **Jūsų linkėjimai vartotojams ir vartotojų teisių gynėjams 2006 metams.**

– Vartotojams linkiu būti žingeidžiais ir aktyviais.

Vartotojų teises ginančioms organizacijoms linkėčiau iniciatyvos, gerų idėjų, vienybės, susitelkimo ir nuoseklaus kasdienio darbo. Veiklos pakanka visiems. Kompetencija, tikslingi, koordinuoti veiksmai, gera partnerystė ir bendradarbiavimas – tai svarbiausi garantai, padėsiantys Lietuvoje įgyvendinti esminius Europos Sąjungos rinkos priežiūros ir vartotojų teisių apsaugos principus. Naujajam leidiniui linkiu, kad jis taptų periodinis, būtų laukiama vartotojų, patikimai įsitvirtintų žiniasklaidos rinkoje ir tarsi jungiamoji terpė vienyty, suartintų vartotojus ir visas institucijas, kurios kryptingai veikia vartotojų teisių apsaugos srityje.

## KONFERENCIJA „VARTOTOJŲ ŠVIETIMAS IR INFORMACIJOS SKLAIDA“

Kokiais nuveiktais darbais ginant vartotojų teises, ugdat vartojimo kultūrą bei švietėjiškos veiklos rezultatais

2005 m. baigė nevyriausybinės vartotojų organizacijos (NVO)? Kokie keliami uždaviniai ir tikslai, kokios 2006 m. darbo gairės? Šie ir daugelis kitų svarbių nūdienos ir artimiausios ateities klausimų aptarta Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos bei Nacionalinės namų ūkio ir vartotojų ugdymo asociacijos iniciatyva surengtoje konferencijoje „Vartotojų švietimas ir informacijos sklaida“, kurią parėmė Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Baltijos-Amerikos partnerystės programa.

Į Žemynos gimnaziją Vilniuje sugužėjusius NVO vadovus ir narius iš visų Lietuvos kampelių vestibulyje pasitiko skoningai ir išmoningai apipavidalinta paroda „Aš ir reklama“. Kaip „Vartotojų naujienoms“ sakė parodos organizatorė mokytoja Vida Jaruševičiūtė, koliažų ir erdvinių kompozicijų kūrėjai – skirtingų mokyklų moksleiviai menine išraiškos forma bandė atsakyti į klausimus: kas yra reklama, kokį poveikį ji daro kiekvienam žmogui, ar moka tinkamai ja naudotis. Iš gausybės parodai pateiktų kūrinių daugiau nei pusė šimto geriausių atrinkta konferencijos dalyvių ir vertinimo komisijos „teismui“.

Konferencijos dalyviai išklauė devynis pranešimus: „Vartotojų švietimas ir kultūra“ (pranešėja – LNPF prezidentė Alvyta Armaničienė), „NVO vaidmuo vykdat švietimą“ (pranešėja – LVI direktorė Zita Čeponytė), „Vartotojų ugdymo projektai Europoje ir jų atgarsiai Lietuvoje“



Paroda „Aš ir reklama“.



(pranešėja – Regioninio pilietinės edukacijos centro direktorė, VPU Socialinės komunikacijos instituto docentė Irena Zaleskienė), „Lietuvos valstybinė vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema Europos Sąjungos erdvėje“ (pranešėjas – NVTAT narys Marekas Mačiulskis) ir kt. Visi pranešimai buvo aktualūs, analitiniai, sukėlę diskusijas, priverbę galvoti, kaip pagerinti vartotojų švietimą ir jų teisių gynimą, kaip dirbti ateityje, kad kiekvieną vartotoją pasiektų reikalinga informacija apie prekes, paslaugas, jų kainas vietos rinkoje. Itin gyvas diskusijas sukėlė Nacionalinės namų ūkio ir vartotojų ugdymo asociacijos prezidentės, Vilniaus pedagoginio universiteto docentės, „Joglės“ įmonės direktorės Zitos Žebrauskienės pranešimas „Vartotojų ugdymas bendrojo lavinimo mokyklose“. „Aštrus, sąmojingas, pagrįstas gausybe sociologinių tyrimų ir taiklių apibendrinimų“, – taip pranešimą vertino konferencijos dalyviai. Zita Žebrauskienė buvo pasvei-



**Konferencijoje gera nuotaika buvo palydėti senieji metai.**

kinta ir su garbingu apdovanojimu: „Joglės“ įmonei įteiktas konkurso „Lietuvos metų gaminys ir paslauga 2005“ aukso medalis. Dėkodama už sveikinimus, Zita Žebrauskienė sakė: „Mokykla pirmoji turi eiti pažinimo keliu, čia turi

prasidėti visos naujovės. Švietimo paslauga turėtų būti 2006 metų paslauga“.

Žemynos gimnazijos direktorė, Vilniaus pedagoginio universiteto doktorantė Rūta Krasauskienė pranešimą skyrė švietėjiškos informacijos svarbai mokyklose, siekiant išugdyti kritiškai mąstančią asmenybę. „Mokykla – tai gyvenimas, – sakė direktorė. – Čia būtina suformuoti mokinių vertybines nuostatas. Mokykloje prasideda bendruomenės kultūros formavimas ir ugdymas.“

Konferencijos dalyvių priimtoje rezoliucijoje pabrėžiama, kad valstybės dėmesys vartotojų švietimui ir NVO veiklai nepakankamas, reikalinga centralizuotai derinti visų vartotojų švietimo srityje dirbančių organizacijų veiksmus. Pasiūlyta įsteigti vartotojų švietimo organizacijų tinklą, įkurti internetinį laikraštį vartotojams.

Konferencijoje apsilankęs Kalėdų senelis pakvietė į vakaronę su Jonu Pulkausku, gražių ir darbinių 2006 metų palinkėjo Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė Alvita Armanavičienė.

**„Vartotojų naujienų“ inf.**



**Šis parodos eksponatas labai patiko konferencijos dalyviams.**



## NE VIEN ABEJINGUMAS

**Kalėdų išvakarėse skrydžių bendrovė „Aurela“ savo klientams įteikė naujameitinę „dovanėlę“ – nesulaukę kompanijos lėktuvo, turėjusio juos parskraidinti į Lietuvą, šimtai tautiečių blaškėsi Dublino oro uoste. Sujauktos atostogos, sugadinta nuotaika. Bet tai dar ne visi nemalonumai ir vargai...**



**Kodėl rodoma tokia nepagarba žmonėms, taip atsainiai elgiamasi su klientais? „Vartotojų naujienoms“ atsako Valstybinio turizmo departamento skyriaus vedėja dr. Rima JAKYTĖ.**

– Tai ne vienintelis ir ne pirmas atvejis, kai Lietuvos vežėjai pažeidžia klientų teises. Pirmas atvejis, kai turėjo įsikišti Valstybinis turizmo departamentas, aviacijos kompanijai „Lietuva“ atšaukus visus savo skrydžius dėl skolų Kauno oro uostui ir navigacijos tarnybai. Kompanija turėjo nutraukti visus skrydžius, o žmonės nei buvo nuskraidinti, nei atgavo pinigų už bilietus. Dabar situacija pasikartojė. Pagal galiojančias tarptautines sutartis bei įsipareigojimus „Aurela“ turi civilinės atsakomybės draudimą. Draudžiama tik atsakomybė, įvykus orlaivio avarijai – kompensuojama padaryta žala žmogaus sveikatai arba jam žuvus. Gražinama patirta turtinė žala netekus bagažo.

Tokios atsakomybės ribų pakanka normaliai dirbančioms, mokioms kompanijoms. O jeigu kompanija tampa nemoiki, atsiduria ant bankroto ribos arba bankrutuoja? Tuo atveju kliento laukia ilgas ir ne visada sėkmingas teismų maratonas, siekiant atgauti už kelionę sumokėtus pinigus. Taip atsitiko kompanijos „Lietuva“ klientams. Už suteiktas paslaugas „Lietuva“ nesumokėjo Kauno oro uostui ir Kauno navigacijos tarnybai. Šios ruošiasi skolą prisiteisti. Bankroto įstatymas nustatė tokį skolų grąžinimo eiliškumą: nesumokėti mokesčiai valstybei, „Sodrai“, atlyginimai darbuotojams, kitoms įmonėms. O pabaigoje lieka bilietus pirkę žmonės. Viltis žmonėms atgauti pinigų minimali, nes kitų įmonių sąrašė – Turto bankas, kuriam užstatytas vienintelis kompanijos orlaivis.

**– Gal dėl kilusio konflikto tarp „Aurelos“ ir „Palangos AVIA“ nukentėjusiųjų padėtis geresnė, ir jie atgaus pinigus?**

– Dar sudėtingesnė. „Palangos AVIA“ prašymu Valstybinis turizmo departamentas 2005 metų rugsėjį išdavė kelionių agentūros pažymėjimą, suteikiantį jai teisę prekiauti bilietais, bet ne organizuoti skrydžius. Ji gali prekiauti, pavyzdžiui, Lufthanzos, jūrų keltų, geležinkelio, LAL, AirBaltic/SAS bilietais. Drįsčiau teigti, kad susidūrėme su dar suk-

tesniu atveju. Bilietus pirkę žmonės yra „Aurelos“ teikiamų paslaugų vartotojai. Tačiau pirko juos „Palangos AVIA“ kompanijoje, sudariusioje prekybos bilietais sutartį su „Aurela“. Bet „Palangos AVIA“ užsiėmė veikla, kurios negalėjo vykdyti – organizuoti skrydžius.

Savotišku šio skandalo įkaitu tapo Valstybinis turizmo departamentas. Vežimo paslaugų reguliavimas nepriklauso departamento veiklos sferai, nes turinčios mūsų išduotus leidimus agentūros bei kelionių organizatoriai prekiauja tik bilietais. Tačiau neturėjome moralinės teisės atsisakyti padėti dviems moterims su mažamečiais vaikais, dar spalio mėnesį „Palangos AVIA“ kompanijoje pirkusioms bilietus į Dubliną ir atgal. Padėjome: privertėme „Aurelos“ kompaniją nupirkti kitos aviakompanijos bilietus.

**– Tačiau tokiu būdu konflikto neišspręsi.**

– Žinoma, ne. Nes nėra vežėjo civilinės atsakomybės klientui – paslaugų vartotojui. Štai civilinės aviacijos administracija privertė „Aurelą“ vykdyti Europos Tarybos reglamento reikalavimus – priimti visų nesuteiktos paslaugos vartotojų ieškinius ir sumokėti 1400 litų kompensaciją. Tačiau manau, jog konfliktinė padėtis aštrėja: „Aurelos“ vadovai sakė sutinkantys parskraidinti klientus su sąlyga, kad jie už bilietą primokės po 200 litų! Ar ne absurdas? „Aurela“ viešai pareiškia sumokėsianti kompensaciją ir tuoj pat reikalauja papildomo mokesčio už nesuteiktas paslaugas.

**– Spaudoje „Aurela“ paskelbė, kad skrydžiai į Dubliną neįvyks, nes „Palangos AVIA“ neįvykdė sutartinių įsipareigojimų.**

– Reikia klientais rūpintis, bet ne spaudoje aiškintis tarpusavio santykius. Tegul abi kompanijos aiškinasi teismuose. Suplanavusiam kelionę, iš anksto nusipirkusiam bilietus žmogui nėra kada bylinėtis. Jam reikia paslaugos dabar, nedelsiant. „Aurelos“ direktoriaus pavaduotojui Vinokurovui priminiau, kad kompanijos parduoti bilietai – tiesioginė sutartis tarp jos, kaip paslaugų tiekėjos, ir vartotojo – paslaugų pirkejo. Bet ne tarp „Palangos AVIA“ ir čia pirkusio bilietus piliečio.

**– Peršasi išvada, kad paslaugų teikėjai nesiskaito su vartotojais, nes esama baltų dėmių Lietuvos įstatymuose.**

– LR Civiliniame Kodekse sakoma, kad tarpininkas (šiuo atveju kelionių organizatoriai ir agentūros) bilietus parduoda ir vežimo sutartį sudaro vežėjo vardu. Todėl būtina peržiūrėti ir papildyti teisės aktus, išplečiant civilinės atsakomybės draudimo ribas. Būtina kuo skubiau įrašyti punktą, kad civiliniu draudimu apdraudžiami visi vežėjų sutartiniai įsipareigojimai. Priešingu atveju tarpininkams lieka vienintelė apsaugos priemonė – nepardavinėti nepatikimų lietuviškų aviacijos kompanijų bilietų.

**– Tokie skandalai kenkia valstybės įvaizdžiui!**

– Ypač kenkia, kai nevykdant sutartinių įsipareigojimų neatvežami užsienio piliečiai. Tada spaudoje pasipila Lietuvą kritikuojantys straipsniai, oro uostai ima nebepasitikėti tokiomis aviacijos kompanijomis. Turizmo departamentui tenka įdėti daug pastangų ir finansinių resursų įvaizdžiui atstatyti. Juk iš naujo kurti įvaizdį yra daug lengviau nei jį atstatyti. Keista, kad į šį konfliktą nereaguoja vežėjų klausimus kuriojanti Susisiekimo ministerija, nesigirdi ir Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuomonės. Galiu tik konstatuoti šį faktą. Ir pasidžiaugti, kad nevyriausybinės vartotojų organizacijos nerimauja dėl grubiai pažeidžiamų vartotojų teisių ir stengiasi jas apginti.

## LIETUVOS NACIONALINĖS VARTOTOJŲ FEDERACIJOS VIZITAS ISPANIJOJE

2004 metais Ispanijos vartotojų asociacijų sąjunga (Unccue) pakvietė Lietuvos nacionalinę vartotojų fede-



Spaudos konferencijoje su Cuenca miesto meru.

trų atstovais. Dalyvavome bendroje spaudos konferencijoje. Šis Ispanijos, Lietuvos ir Kipro vartotojų asociacijų prezidentų susitikimas buvo plačiai nušviestas Ispanijos televizijos ir radijo laidose.

Kitą dieną Cuenca miesto rotušėje įvyko susitikimas ir spaudos konferencija su šio miesto meru D. Jose Manule Martinez Cenzano. Vėliau svečiai buvo pakviesti stebėti parodomąjį vartotojų arbitražinio teismo procesą. Ispanijoje vartotojų arbitražo sistema leidžia savanoriškai ir nemokamai išspręsti nesutarimus tarp konfliktuojančių šalių, nepaisant to, kokia ginčo objekto vertė. Procese dalyvauja valstybinis arbitras, vartotojų bei verslo asociacijų atstovai. Visoms pusėms sutarus, arbitražo sprendimas tampa privalomas. Teismo procesą finansuoja valstybė.

Taip pat susipažinome su Cuenca miesto Vartotojų mokykla, kurioje patyrę pedagogai moko įvairaus amžiaus vaikus teisingai integruotis į vartotojų visuomenę ir ugdo vartotojų kultūrą skirtingose sferose.

Ispanijoje vartotojų organizacijas, vartotojų mokyklas, vartotojų informacijos ir švietimo centrus remia ne tik Ispanijos vyriausybė, bet ir savivaldybės.

2006 metais Ispanijoje numatyta surengti konferenciją vartotojų teisių gynimo klausimais, pakviečiant ir kitų šalių vartotojų organizacijų atstovus. Konferencijos tikslas – įkur-

raciją dalyvauti projekte, kurio tikslas – tirti vartotojų problemas. Buvo pasirašyta ilgalaikė bendradarbiavimo sutartis. Projekto pradiniam etape dalyvauja Ispanijos, Kipro ir Lietuvos vartotojų federacijų atstovai. Projektą remia Ispanijos vyriausybė ir savivaldybės.

2005 metų spalio mėnesį Lietuvos ir Kipro nacionalinių vartotojų asociacijų vadovai buvo pakviesti į Madridą susipažinti su Ispanijos vartotojų teisių apsaugos sistema. Trijų dienų vizito metu susipažinta su Nacionalinio vartotojų instituto (aukščiausia vartotojų teisių apsaugos institucija Ispanijoje), priklausančio Vartotojų ir sveikatos apsaugos ministerijai, veikla. Susitikime dalyvavo Generalinė direktorė ponja Angeles Maria Heras Caballero. Susitikome su Lamanšo, Toledo savivaldybių vartotojų informacijos ir švietimo cen-

ti vartotojų organizacijų tinklą.

„Vartotojų naujienų“ inf.



Susitikimas su Nacionalinio vartotojų instituto vadovais.



## SVEIKATOS DRAUDIMO KORTELĖ



Violeta  
KIGUOLIENĖ

Lietuvos nacionalinės  
vartotojų federacijos  
tarybos narė, ekspertė  
sveikatos politikos  
klausimais

Nuo 2005 m. liepos 1  
dienos apdraustiems

privalomuoju sveikatos draudimu asmenims, vykstantiems į Europos Sąjungos šalis bei Norvegiją, Islandiją, Lichtenšteiną ir Šveicariją, teritorinės ligonių kasos ar jų atstovai savivaldybėse išduoda ne E 111 formą, o Europos sveikatos draudimo kortelę (SDK).

Europos Sąjungos teisės aktuose nustatyta, kad Europos Sąjungos šalyse gyvenantys ir laikinai išvykę į bet kurią kitą Europos Sąjungos valstybę asmenys turi teisę gauti būtinąją medicininę pagalbą. Ši teisė galioja ir Europos ekonominės bendrijos (EEB) šalyse, ir Šveicarijoje, kuri įgyvendina Europos Sąjungos teisės aktus socialinės ir sveikatos apsaugos srityse.

Europos Sąjungos ir Europos ekonominės bendrijos šalys: Airija, Austrija, Belgija, Čekija, Danija, Estija, Graikija, Islandija, Ispanija, Italija, Jungtinė Karalystė, Kipras, Latvija, Lenkija, Lichtenšteinas, Lietuva, Liuksemburgas, Malta, Nyderlandai, Norvegija, Portugalija, Prancūzija, Slovakija, Slovėnija, Suomija, Švedija, Vengrija, Vokietija.

### Atkreipkite dėmesį –

#### **būtiniosios medicininės pagalbos teikimo tvarka kiekvienoje Europos Sąjungos šalyje yra skirtinga!**

**AIRIJA.** Prireikus skubios pagalbos, kreipkitės į apylinkės sveikatos valdybą („local health board office“), jos adresą rasite telefonų knygoje, skyriuje „Sveikatos valdybos“ („Health Boards“). Šiai sveikatos valdybai pateikite sveikatos draudimo kortelę ir prašykite pagalbos, teikiamos pagal Europos Sąjungoje galiojančias socialinės apsaugos taisykles. Čia jums patars, į kokią valstybinei sistemai priklausančią gydytoją arba stomatologą galima kreiptis. Skubi valstybinei sveikatos apsaugos sistemai priklausančių gydytojų pagalba yra nemokama, o išrašytus vaistus taip pat galima nemokamai gauti bet kurioje vaistinėje.

**Atkreipkite dėmesį!** Jei kreipiatės į ligoninę arba gydytoją, kurie nepriklauso Airijos valstybinei sveikatos apsaugos sistemai, už paslaugas mokėsite patys, nes pagal Airijos įstatymus jos nekompensuojamos.

**AUSTRIJA.** Įvykus nelaimingam atsitikimui arba netikėtai susirgus, kreipkitės į vietovės, kurioje esate apsistojęs, regioninį ligos draudimo fondą („Gebietskrankenkasse“) ir pateikite sveikatos draudimo kortelę. Reikiamą stacionarinę ir ambulatorinę pagalbą sveikatos priežiūros įstaigose

garantuoja valstybės fondas („Landesfonds“). Čia gausite ligos draudimo fondo lapą („Krankenkassenscheck“) ir valstybinei sveikatos apsaugos sistemai priklausančių gydytojų adresus. Gydytojui pateikite minėtą ligos draudimo fondo lapą. Už kiekvieną lapą imamas tam tikras mokestis. Gydytojo išrašytus vaistus galite pirkti bet kurioje vaistinėje.

Jei reikia stacionarinės pagalbos, paprašykite gydytojo išduoti jums siuntimą į ligoninę („Einweisungsschein“). Neatidėliotinais atvejais vykite tiesiai į ligoninę ir pateikite sveikatos draudimo kortelę. Paprašykite ligoninės susisiekti su regioniniu ligos draudimo fondu. Valstybinei sveikatos apsaugos sistemai priklausančiose ligoninėse reikia mokėti už kiekvieną dieną. Už pageidaujamas papildomas paslaugas irgi reikia mokėti.

Ligoninėje, sudariusioje sutartį su ligos draudimo fondu, bendrosios paslaugos kompensuojamos.

**ISPANIJA.** Ispanijoje valstybiniam socialiniam draudimui („la seguridad social“) priskiriama: bendrosios praktikos gydytojo, specialisto, stomatologo paslaugos (tik danties traukimas), kompensuojamieji vaistai, gydymas ligoninėje, sudariusioje sutartį su socialinio draudimo fondu, ir pervežimas greitosios pagalbos automobiliu, jei gydytojas išduoda siuntimą.

**Atkreipkite dėmesį!** Jei į Ispanijos socialinio draudimo sistemos įstaigas kreipėtės dėl sveikatos priežiūros paslaugų ir neturite sveikatos draudimo kortelės, visas išlaidas turėsite padengti patys ir kompensacijos atgaline data negausite. Jei kreipėtės į ligoninę ar gydytoją, kurie nepriklauso Ispanijos socialinio draudimo sistemai, visas išlaidas mokėsite patys ir pagal Ispanijos įstatymus kompensacijos negausite.

**JUNGTINĖ KARALYSTĖ** (Didžioji Britanija ir Šiaurės Airija). Informaciją apie paslaugas, priklausančias nacionalinei sveikatos apsaugos sistemai („NHS“), Anglijoje ir Velse teikia vietos sveikatos priežiūros institucijos, o Škotijoje ir Šiaurės Airijoje – gyvenamosios vietos sveikatos valdyba. Galite kreiptis tiesiai į gydytoją ar stomatologą, priklausančią nacionalinei sveikatos apsaugos sistemai, ir pateikti jam sveikatos draudimo kortelę. Informuokite gydytoją arba stomatologą, kad jums reikia nacionalinės sveikatos apsaugos sistemos paslaugų, t. y. kad paslaugos jums būtų teikiamos ne kaip privačiam pacientui, nes nemokamos yra tik nacionalinės sveikatos apsaugos sistemos paslaugos. Privačiai gydymiesi už medicininės paslaugas mokėsite patys ir pagal Jungtinės Karalystės įstatymus kompensacijos negausite.

**BELGIJA.** Informaciją apie medicininę pagalbą teikia vietos ligos draudimo fondai („mutualité“ / „ziekenfonds“) arba ligonių ir invalidumo kasų („Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité / Hulpkas van de ziekte-en invaliditeitsverzekering“) teritoriniai skyriai. Belgijoje vartojamos prancūzų ir flamandų kalbos. Galite kreiptis tiesiai į bet kurį gydytoją arba stomatologą ir pateikti E 111 pažymą. Už gydytojo ar stomatologo paslaugas reikia mokėti, tačiau gausite kvitą („Attestation de soins donnés/Getuigsschrift voor verstrekte hulp“). Gydytojo išrašytų vaistų galite įsigyti bet kurioje vaistinėje. Už vaistus reikia mokėti ir paprašyti čekio bei recepto kopijos. Visus dokumentus ir E 111 pažymą pateikus vietos ligos draudimo fondui, jums bus išmokėta kompensacija. Paprastai kompensuojama 75 proc. mokesčio už gydytojo paslaugas ir 0–75 proc. pirktų vaistų kainos.

**DANIJA.** Informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas teikia socialinės ir sveikatos apsaugos įstaigos („Socialog Sundhedsforvaltning“). Čia taip pat galima gauti informacijos apie gydytojus bei kreiptis dėl kompensacijos, jei patys sumokėjote už gydymą.

Danijoje kompensuojama už gydytojų, sudariusių sutartis



su valstybinės sveikatos apsaugos institucijomis, paslaugas, vaistus, stomatologinį gydymą, fizioterapiją ir psichoterapiją (esant gydytojo siuntimui), chiropraktikos paslaugas, kelionės išlaidas ir gydymą valstybinėje ligoninėje. Kai kurios sveikatos priežiūros paslaugos (neatidėliotina gydytojo, sudariusio sutartį su valstybine ligonine, pagalba), pateikus sveikatos draudimo kortelę, yra nemokamos. Už kitas paslaugas (vaistus, stomatologinį gydymą, fizioterapiją, psichoterapiją, chiropraktikos paslaugas, kelionės išlaidas) iš pradžių reikia sumokėti visą kainą, po to kreiptis dėl kompensacijos į socialinės ir sveikatos apsaugos įstaigos („Social- og Sundhedsforvaltning“) teritorinį skyrių. Galite kreiptis į gydytoją, kuris yra sudaręs sutartį su valstybinės sveikatos apsaugos sistemos institucijomis. Neatidėliotina pagalba, pateikus sveikatos draudimo kortelę, yra nemokama. Į specialistą galite kreiptis tik turėdami bendrosios praktikos gydytojo siuntimą.

Neatidėliotina medicininė pagalba ligoninėje, pateikus sveikatos draudimo kortelę, yra nemokama.

GRAIKIJA. Pirmiausia visuomet susisiekite su Socialinio draudimo instituto („IKA“) skyriumi ir pateikite savo pasą bei sveikatos draudimo kortelę (SDK). Čia jums išduos sveikatos knygelę, kurios galiojimo laikas bus toks pats, kaip nurodyta E 111 pažymoje. Kreipdamiesi medicininės pagal-

bos ar pirkdami vaistus vaistinėje, visuomet pateikite šią sveikatos knygelę. Socialinės apsaugos instituto („IKA“) skyrius praneš jums apie valstybinei sveikatos apsaugos sistemai priklausančias gydymo įstaigas, gydytojus ir suteiks kitą reikalingą informaciją. Gydymas sveikatos centruose bei ligoninėse ir sveikatos priežiūros kabinetuose, kurie yra sudarę sutartį su Socialinio draudimo institutu („IKA“), yra nemokamas. Kai kuriais atvejais gali tekti mokėti dalį kainos.

Jei reikia gydytis ligoninėje, iš pradžių susisiekite su Socialinio draudimo institutu, kuris nurodys jam pavaldžią ligoninę arba ligoninę, kuri yra sudariusi sutartį su Socialinio draudimo institutu. Jei buvo suteikta skubi pagalba privačioje klinikoje arba ligoninėje, kuri nėra sudariusi sutarties su šia institucija, ne vėliau kaip per vieną mėnesį praneškite apie tai Socialinio draudimo institutui, kurio skyrius pagal jūsų gyvenamąją vietą gali kompensuoti dalį jūsų išlaidų. Dėl kompensacijos reikia kreiptis šešių mėnesių laikotarpiu.

SLOVAKIJA. Pateikus sveikatos draudimo kortelę, gydytojų paslaugos, gydymas ligoninėje ir stomatologinis gydymas yra nemokami. Nemokamai išduodami ir kai kurie vaistai, tačiau už kitus vaistus reikia mokėti 60 proc. kainos.

SLOVĖNIJA. Kompensuojama 0–25 proc. sveikatos priežiūros išlaidų, atsižvelgiant į gydymo rūšį.

## ŠALIES SVEIKATOS PROGRAMOS ĮGYVENDINIMAS

Lietuvos Respublikos Seime 2005 m. lapkričio 7 d. vykusioje konferencijoje „Lietuvos sveikatos programos įgyvendinimo tarpinis vertinimas“ aptarta, kaip šešerius metus (1998–2004 m.) buvo vykdomas vienas pagrindinių šalies sveikatos priežiūrą ir apsaugą reglamentuojančių dokumentų – Lietuvos sveikatos programa iki 2010 m. – bei pateikti tolesni politinių sprendimų siūlymai.

Konferencijos organizatoriai – Seimo Sveikatos reikalų komitetas, Nacionalinė sveikatos taryba ir Sveikatos apsaugos ministerija. Pirmą kartą šalies sveikatos apsaugos istorijoje susirinko sveikatos apsaugos, švietimo ir mokslo, socialinės apsaugos ir darbo, ūkio, aplinkos bei susisiekimo ministrai. Konferencijos svarbą įvertino Prezidentūros, Seimo Sveikatos reikalų komiteto, Nacionalinės sveikatos tarybos, Vyriausybės, Lietuvos savivaldybių asociacijos, apskričių viršinių administracijos atstovai, savivaldybių politikai, gydytojai ir bendruomenių sveikatos tarybų pirmininkai, šalies valstybinių ir visuomeninių organizacijų bei šalies universitetų atstovai.

Konferencijoje sveikatos apsaugos ministras Žilvinas Padaiga pažymėjo, kad Lietuvos sveikatos programoje ir Vyriausybės 2004–2008 metų veiklos programoje numatytų sveikatos politikos uždavinių įgyvendinimas yra būtina šalies socialinės ir ekonominės pažangos sąlyga. „Siekiamo, kad sveikata taptų prioritetine sritimi visuomenės vertybių skalėje ir šalies politikoje. Asmeninė individo, pilietinės visuomenės atsakomybė už savo sveikatą kartu su bendrais įsipareigojimais bei nuosekliu darbu paremtomis politinių partijų iniciatyvomis užtikrins efektyvesnį Lietuvos sveikatos sistemos funkcionavimą, geresnę tautos sveikatą. Tik serganti tauta yra pažeidžiama“, – pabrėžė Ž. Padaiga.

Konferencijos dalyviai buvo supažindinti su demografinių ir sveikatos rodiklių pokyčių duomenimis, įvertinti vykdomos sveikatos apsaugos reformos rezultatai, įvairių valstybės sektorių atsakomybė, šalinant neigiamas gyventojų sveikatai poveikio priežastis. Tenka pripažinti, kad daug programos nuostatų nebuvo įgyvendinta.

Konferencijoje priimtoje rezoliucijoje siūloma sveikatos politikos klausimus spręsti vadovaujantis tarpžinybinės politikos principais, sudaryti vienodas sąlygas įvairių socialinių sluoksnių gy-



Šalies sveikatos programos įgyvendinimas labai rūpi LR Seimo Sveikatos reikalų komiteto pirmininkei D. Mikutienei ir sveikatos apsaugos ministrui Ž. Padaigai.

ventojams išsaugoti ir stiprinti savo sveikatą, siekti efektyvesnio šalies sveikatos sistemos funkcionavimo, daugiausia dėmesio skiriamai gyvenimui ugdyti bei didesnei asmeninei atsakomybei už sveikatą skatinti.

Dabartinis svarbiausias visuomenės sveikatos priežiūros specialistų uždavinys – plėtoti sveikos gyvensenos nuostatas bendruomenėse, skatinti ir koordinuoti žmonių, institucijų ir nevyriausybinių visuomenės sveikatos stiprinimo organizacijų veiklą, burti sąjungininkus, plėtoti partnerystę ir bendradarbiavimą, konsultuoti valstybines ir nevyriausybines organizacijas dėl regioninių plėtros projektų rengimo. Sveikatos reikalų komitetas, Sveikatos apsaugos ministerija siūlo savivaldybėms ne tik steigti naujus visuomenės sveikatinimo procesą koordinuojančius padalinius, bet ir geriau panaudoti jau esamas struktūras: bendruomenės sveikatos tarybas, sveikos gyvensenos propagavimo grupes.

Lietuvoje daugiau dėmesio skiriama tik ligoniams ir sveikatos priežiūros įstaigoms. Todėl viltingai nutekia Seimo Sveikatos reikalų komiteto iniciatyva aktyviau plėtoti sveikos gyvensenos kultūros ugdymą bendruomenėje. Tikėjimės, kad konferencijoje pasiektas svarbiausių institucijų, lemiančių tolesnę Lietuvos sveikatos sistemos raidą, sutarimas padės sėkmingiau ir sparčiau įgyvendinti Lietuvos sveikatos programos nuostatas.

**Gyd. Violeta KIGUOLIENĖ**  
Visuomenės informavimo biuro  
prie Sveikatos apsaugos ministerijos vedėja

## CONTENT

**“Editorial”** by President of the Lithuanian National Consumers Federation Alvita Armanavičienė and Minister of justice Gintautas Bužinskas are addressed to readers of The Consumers News. There is noted that this publication is going to be a periodical, which is going to inform consumers about sore issues of consumer policy, introduce the newest normative acts of the Government of the Republic of Lithuania and Seimas of the Republic of Lithuania on issues of consumers’ rights protection.

**“Selection criteria for non-governmental consumer organizations”** by the LNCF consultant Gražina Balašaitė. The author says that it is necessary to determine precise and lucid criteria for consumer organizations, which are required for both good partnership among consumer organizations and effective implementation of consumer policy.

**Information about meeting** of the National Consumers Confederation, the Lithuanian National Consumers Federation, the Lithuanian Consumer Institute and the Lithuanian Consumers Association with Markos Kyprianou, the European Union Commissioner for Health and Consumer Protection.

**“Importance of home loans consumers’ protection”** by Dr. Eugenija Martinaitytė, docent of Vilnius Gediminas Technical University. The author warns that in this changing situation of loans boom and market increase, consumers of financial services are especially vulnerable and consumers’ rights protection is one of the most important areas of state economical and social policy.

President of the Lithuanian National Consumers Federation Alvita Armanavičienė introduces the **European Economic and Social Committee**. Readers are primed about the representatives of our country, order of their appointment, and activities and objectives of the Committee.

**“Consumer is king for us”**, – an interview with Dr. Kazimieras Lukauskas, Director of the State Food and Veterinary Service. The director tells how the Service defends consumers’ rights, protects the country from zymotic animal diseases as well as consumers from getting unsatisfactory products into the country.

**“Health Insurance Card”** by doctor Violeta Kiguolienė, an expert on health policy issues in the Lithuanian National Consumers Federation. In the article there is presented detailed information about medical treatment in every EU country for the people having a European Health Insurance Card.

In **“Visit to Spain”** President of the Lithuanian National Consumers Federation Alvita Armanavičienė tells about meeting with heads of governmental and non-governmental consumers institutions of Spain and the joint project. The project objective is to inquire consumers’ problems. During the visit the author familiarised with procedures of the Consumer Court of Arbitration.

Photo reportage **“Education of consumers and spread of information”** about the joint event of the Lithuanian National Consumers Federation and the National Household and Consumers Education Association, where results of year 2005 and guidelines for year 2006 were discussed.

**“Will the present mess be preserved?”** by the LNCF expert Algirdas Glodenis. In the article the author analyses problems of heating economy: due to nonchalant attitude to consumers by heat and hot water providers, people shall cover losses that occurred through no faults of their own.

**“Not only indifference”** by Dr. Rima Jakytė, Head of Division at Lithuanian State Department of Tourism. The author discusses reasons why failed air company “Aurela” flight to Dublin.

**“New policy of consumers’ rights protection in the European Union”** by Junior Scientific Officer at School of Law Jolita Malinauskaitė.

**“New Year present for consumers from power engineering specialists”** by the LNCF President Alvita Armanavičienė. This is an critical article about raise of gas price for consumers and subsequence to be expected.

**“Our mission is to protect citizens from unsafe and improper quality non food products and services”** – conversation with Head of the State Non Food Products Inspectorate Ramūnas Lebedys about consumers’ rights protection.

**“Implementation of national health care programme”** by doctor Violeta Kiguolienė.

**Chronicle. About opinions accepted by the European Economic and Social Committee.**

## TURINYS

• <b>Alvita Armanavičienė.</b> Leidėjo žodis .....	2
• <b>Gintautas Bužinskas.</b> Teisingumo ministro žodis .....	3
• Lietuvos pilietinės visuomenės atstovai Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitete ir jų veikla. Pokalbis su LNVF prezidente <b>Alvita Armanavičiene</b> .....	4
• Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija .....	5
• <b>Alvita Armanavičienė.</b> Naujajam energetikų „dovana“ vartotojams .....	6
• „Vartotojas yra karalius“. Interviu su Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriumi <b>Kazimieru Lukausku</b> .....	7
• <b>Algirdas Glodenis.</b> Ar užkonservuosime esamą netvarką? .....	8
• <b>Algirdas Glodenis.</b> Vartotojų teisių gynimas ir teismai .....	9
• <b>Gražina Balašaitė.</b> Nevyriausybinių vartotojų organizacijų atrankos kriterijai .....	10
• <b>Jolita Malinauskaitė.</b> Naujoji vartotojų teisių apsaugos politika Europos Sąjungoje .....	11
• <b>Eugenija Martinaitytė.</b> Būsto kreditų vartotojų apsaugos svarba .....	12
• Informuoja Lietuvos vartotojų institutas .....	13
• „Mūsų misija – apsaugoti piliečius nuo nesaugių ir nekokybiškų ne maisto produktų bei paslaugų“. Pašnekesys su Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos viršininku <b>Ramūnu Lebedžiu</b> .....	15
• Konferencija „Vartotojų švietimas ir informacijos sklaida“ .....	16
• Ne vien abejingumas. Pokalbis su Valstybinio turizmo departamento skyriaus vedėja <b>Rima Jakyte</b> .....	18
• Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos vizitas Ispanijoje .....	19
• <b>Violeta Kiguolienė.</b> Sveikatos draudimo kortelė .....	20
• <b>Violeta Kiguolienė.</b> Šalies sveikatos programos įgyvendinimas .....	21
• Turinys anglų kalba .....	22

### VARTOTOJŲ NAUJIENOS Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija

Vingrių g. 11A, LT-01141 Vilnius  
Tel. +370 5 261 59 29, faksas +370 5 261 59 79,  
El. p. info@vartotojai.org  
www.federacija.vartotojai.org

**Leidėjų nuomonė nebūtinai sutampa su straipsnių autorių nuomone.**

Išleido Leidybos įmonė „Kriventa“  
V. Pietario g. 5-3, LT-01322 Vilnius  
Tel./faksas +370 5 265 06 29  
El. p. kriventa@takas.lt  
www.kriventa.lt  
Pasirašyta spaudai 2006-01-12

ISBN 9955-526-23-8



Valstybė reguliuoja ūkinę veiklą taip,  
kad ji tarnautų bendrai tautos gerovei.

Valstybė gina vartotojo teises.

Įstatymas draudžia monopolizuoti gamybą ir rinką,  
saugo sąžiningos konkurencijos laisvę.

*Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnis*

