



# LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBĖS KONTROLĖ

## VALSTYBINIO AUDITO ATASKAITA VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA

2009 m. kovo 26 d. Nr. VA-40-20P-5  
Vilnius

Auditas atliktas, vykdant  
Valstybės kontrolės 4-ojo audito departamento direktoriaus Rimvido Aleliūno  
2008-02-29 pavedimą Nr. P-40-20

Auditą atliko valstybinių auditorių grupė:  
Romualdas Čepaitis (grupės vadovas)  
Vidmantas Vitkus (iki 2008-11-10)  
Inesa Gineitienė  
Almutė Juzėnienė

Auditas pradėtas 2008-03-03  
Auditas baigtas 2009-03-26  
Su valstybinio audito ataskaita galima susipažinti  
Valstybės kontrolės interneto puslapyje  
adresu [www.vkontrolė.lt](http://www.vkontrolė.lt)

## SANTRAUKA

Vartotojų teisių apsauga yra vienas iš valstybės politikos prioritetų. Vartotojų teisių apsaugos lygis įtakoja verslo konkurencingumą, prekių ir paslaugų kokybę, turi įtakos sąžiningos verslo praktikos, kurioje išlaikomas balansas tarp verslo plėtros ir vartotojų poreikių tenkinimo, formavimui. Vartotojų teisių apsaugą Lietuvos Respublikoje užtikrina 18 valstybės ir 60 savivaldybės institucijų, viešoji įstaiga Europos vartotojų centras, 20 vartotojų asociacijų. Šių institucijų veiklą koordinuoti pavesta Vyriausybės įsteigtai Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai. Siekiant įvertinti vartotojų teisių apsaugos valdymą ir koordinavimą, audito subjektais pasirinkome tris subjektus: vartotojų teisių apsaugą koordinuojančią instituciją Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą; ne maisto ir maisto produktų srityje vartotojų apsaugą vykdančias institucijas – Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ir Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą.

Nustatyta, kad teisės aktai nepakankamai aiškiai apibrėžia vartotojų teisių apsaugą vykdančių institucijų kompetencijos ribas, todėl sudaromos prielaidos institucijų veiklos dubliavimuisi ir netaupiam biudžeto lėšų naudojimui. Dėl neracionalaus funkcijų paskirstymo tarp valstybinių institucijų, neužtikrinama, kad nuosekliai ir operatyviai būtų ginamos vartotojų teisės ir priimami sprendimai dėl poveikio priemonių taikymo už įstatymų pažeidimus. Nors vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklą koordinuoti pavesta Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, ji tinkamai nekaupia ir neanalizuoja informacijos apie vartotojų teisių apsaugą, iki šiol nesukurta vartotojų teisių apsaugos duomenų bazė. Todėl Lietuvos Respublikos Vyriausybei nepateikiama išsami informacija apie bendrą vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje. Nepakankamai racionaliai organizuotas keitimasis informacija apie pavojingus ne maisto produktus su Europos Komisija ir Europos Sąjungos valstybėmis narėmis. Dėl teisinio reglamentavimo trūkumų vartotojams ne visada aišku, į kurią instituciją reikėtų kreiptis, o valstybinės institucijos, įgyvendinančios vartotojų teisių apsaugą, neskiria pakankamai dėmesio viešojo intereso gynimui. Įstatymuose nustatyta vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarka yra per daug sudėtinga ir neužtikrina veiksmingo vartotojų pažeistų teisių gynimo ir vartotojų teisių apsaugai skirtų valstybės biudžeto lėšų taupaus naudojimo.

Atsižvelgiant į nustatytus trūkumus rekomendavome Lietuvos Respublikos Vyriausybei aiškiai apibrėžti vartotojų teisių apsaugą vykdančių institucijų kompetencijos ribas ir atsakomybę, panaikinti perteklines ir viena kitą dubliuojančias institucijų funkcijas, supaprastinti vartotojų gynimo ne teisme tvarką, numatant priemones, kurios užtikrintų rezultatyvų priimtų sprendimų dėl vartotojų ir ūkio subjektų ginčų įgyvendinimą ir k. t. Šių rekomendacijų įgyvendinimas turėtų užtikrinti veiksmingesnę vartotojų teisių apsaugą ir taupesnę biudžeto lėšų naudojimą.