



## NACIONALINĖ VARTOTOJŲ KONFEDERACIJA

Kodas 126374789, Stiklių -8, Vilnius LT-01131  
Tel .85 2615929; tel/faks.85 2615979, konfederacija@vartotojai.eu; [www.vartotojai.eu](http://www.vartotojai.eu)

### NACIONALINĖS VARTOTOJŲ KONFEDERACIJOS VEIKLOS

#### ATASKAITA

2017 m.

**Nacionalinė vartotojų konfederacija (toliau NVK) - interneto svetainė – [www.vartotojai.eu](http://www.vartotojai.eu)**, įkurta 2003 metais. Tai „skėtinė“ vartotojų asociacija Lietuvoje, kurios nariai yra kitos nevyriausybinės organizacijos dirbančios vartotojų teisėtų interesų atstovavimo, teisių gynimo bei vartotojų švietimo srityse. Šiuo metu NVK nariais yra 10 organizacijų.

Konfederacijos misija – nacionaliniu mastu vienyti Lietuvos vartotojų organizacijas, atstovauti joms bei skatinti Konfederacijos narių veiklą bei partnerystę, siekti palankių sąlygų vartotojų organizacijų stiprėjimui, formuoti naujo tipo atsakingų vartotojų bendruomenę.

Pagrindinis Konfederacijos tikslas – nacionaliniu ir tarptautiniu mastu atstovauti Lietuvos vartotojų ir vartotojų teises ginančių organizacijų interesams valstybės institucijose, verslo struktūrose bei nevyriausybiname sektoriuje, tenkinti kitus viešuosius interesus.

NVK dalyvauja įvairių darbo grupių ir tarybų darbe.

Nacionalinės vartotojų konfederacijos adresas – Stiklių g. 8, Vilniuje  
Prezidentas Kornelijus Papšys.

#### **Projektinė veikla:**

1. „Nevyriausybines organizacijas vienijančių asociacijų institucinis stiprinimas“ Nr. NOBP1-69

Projektas išplėtė Nacionalinės Vartotojų konfederacijos veiklą, pajėgumus bei vaidmenį, Buvo sukurtas ir pradėtas įgyvendinti centrinės ir vietinės valdžios bendradarbiavimo bei paslaugų perdavimo Nacionalinei Vartotojų konfederacijai mechanizmą. Projektas tęstinis – 2017 m. buvo įkurta 10 piliečių informavimo centrų (PIC), apmokyti PIC koordinatoriai, buvo pradėtas piliečių informavimas ir konsultavimas apie valstybės, savivaldybės ar jų kontroliuojamų juridinių asmenų funkcijas, teikiamas paslaugas, vartotojų teises, jų interesų gynimą. Aukštos kvalifikacijos ekspertų dalyvavimas užtikrina plačią veiklos sklaidą, valdžios institucijų priimamų sprendimų kokybę, skatina teisėkūros procesus.

1 TIKSLAS. Buvo sustiprinti Nacionalinės Vartotojų Konfederacijos narių institucinius gebėjimus, sprendžiant viešojo sektoriaus klausimus

1.1. Buvo sukurta piliečių informavimo centro (PIC) mokymo ir praktinės veiklos įgyvendinimo metodika. Išleista metodinė medžiaga PIC centro darbuotojams ir savanoriams - 200 vnt., A5 formatu, 80 lapų.

1.2. Suburtos savanorių ir regioninių projekto dalyvių komandos, pasirengta darbui pagal parengtą metodiką.

1.3. Surengta 15 seminarų tikslinėms grupėms 3 skirtingomis temomis 5 regionuose: Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose ir Panevėžyje). Dalyvavo Nacionalinės Vartotojų konfederacijos nariai - projekto dalyviai, PIC koordinatoriai bei kitos prie Konfederacijos galinčios prisijungti organizacijos. Buvo kviečiami ir regioninės žiniasklaidos atstovai. Seminarus vedė tos srities ekspertai, organizavimui pasitelkiant savanorius.

Vienas seminaras buvo skirtas paruošimui dalyvauti valdymo procesuose, sprendimų priėmimo, vykdyti advokaciją. Dalyviai buvo supažindinti su pagrindinių valstybės ir savivaldybės institucijų struktūra, funkcijomis, teikiamomis paslaugomis. Dalyviai įgavo bendrą žinių apie vartotojų teises, pareigas, piliečių teisių ir interesų gynimo būdus, viešųjų paslaugų perdavimą; kiti skirti vartotojų politikai įtaką siekiančių daryti nevyriausybinių organizacijų veiklos „formai“, t.y., dalyvaujančių organizacijų bei jų tinklo instituciniam stiprinimui.

Pagal parengtą metodiką buvo apmokoma 60 piliečių informavimo centrų koordinatorių, kurie dirba Piliečių informavimo centruose (PIC) Vilniaus, Kauno, Kauno rajono, Klaipėdos, Mažeikių, Šiaulių, Panevėžio, Marijampolės, Trakų, Alytaus savivaldybėse.

1.4. 10-je Vilniaus, Kauno, Kauno rajono, Klaipėdos, Mažeikių, Šiaulių, Panevėžio, Marijampolės, Trakų, Alytaus savivaldybių įsteigtuose piliečių informavimo centruose (PIC), piliečiai, vartotojai gali gauti informaciją, konsultacijas, advokaciją vieno langelio principu. Teritoriniai padaliniai yra atsakingi už veiklą savo savivaldybėse. PIC koordinatoriai kaupia gyventojų nuomones apie viešųjų paslaugų teikimą ir teikia pasiūlymus savivaldybėms, taip pat palaiko ryšius su savo teritorijos iniciatyviais ir aktyviais piliečiais, suteikia nemokamas konsultacijas, informaciją, vykdo advokacijos veiksmus, informuoja apie socialinių paslaugų teikimą, siekia padėti žmonėms įveikti jų problemas. Konsultacijos teikiamos žodžiu, telefonu, elektroniniu paštu. Koordinatoriai stebi bei kontroliuoja viešųjų paslaugų teikimą savo teritorijoje, rinko informaciją, skundus ir perduos Lietuvos Nacionalinei Vartotojų Konfederacijai, kuri analizuos ir apibendrins viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje. Savarankiškas organizacijų veikimas pagal seminaruose nubrėžtas „namų darbų“ veiklos gaires. Organizacijoms padės projekto ekspertai: ves individualius seminarus, konsultuos telefonu, el. paštu. Veiklos organizuojamos per Konfederacijos tinklą.

1.5. Organizuojami susitikimai su nacionalinės valdžios institucijų atstovais vartotojų aktualijų klausimais: Valstybinės Vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Teisingumo ministerijos, Vidaus reikalų ministerijos, savivaldos atstovais, Seimo nariais.

## 2 TIKSLAS. Gerinti rinkos priežiūrą savivaldybėse ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą.

2.1. Organizuojama 10 susitikimų su Lietuvos miestų ir rajonų vietos savivaldos institucijomis, ir kitais NVO tinklais. Buvo pasirašytos bendradarbiavimo sutartys su savivaldybės teritorijoje esančiomis NVO, ginančiomis vartotojų interesus. Susitikimų metu buvo sprendžiamos aktualios gyventojams problemos, savanorystės, finansinio savarankiškumo, bendradarbiavimo ir partnerystės galimybės.

2.2. Organizuojami apskritūs stalai su savivaldybių atstovais, kviečiamos toje teritorijoje dirbančios ir teikiančios viešąsias paslaugas teikiančios NVO, savivaldybės atstovai. Į susitikimus bus vykstama su savo transportu, dengiamos patirtos kuro išlaidos.

2.3. 30 savivaldybių vykdomas socialinių, komunalinių paslaugų ir energetikos sektoriaus monitoringas ir vertinama, ar savivaldybės įmonės ir verslininkai vartotojams nurodo visą teisės aktuose numatytą privalomą informaciją. Viešai skelbiama apie nesąžiningą komercinę veiklą vykdančius verslo subjektus. Nacionalinė vartotojų konfederacija bendradarbiauja su Europos Komisija įgyvendindama bendrą skundų registravimo, klasifikavimo sistemos projektą sukūrė svetainę [www.vartotojuskundai.lt](http://www.vartotojuskundai.lt). Joje yra surenkami vartotojų skundai, viešinami, siunčiami atitinkamoms įmonėms ir institucijoms bei trečiajai šaliai – Europos Komisijai. Projekte dalyvaujančios organizacijos reaguos į naujus įstatymų projektus, aptars vartotojų teisių strategijas – susipažinama, nagrinėjama, diskutuojama, generuojami nauji siūlymai, sprendimai. NVO įsitraukia į politikos formavimo ir sprendimų priėmimo procesus vietiniu, regioniniu ir nacionaliniu lygmenimis (pagal Europos Tarybos gaires NVO dalyvavimas sprendimų priėmimo procese).

3 TIKSLAS. Gerosios viešojo ir Nacionalinės vartotojų konfederacijos bendradarbiavimo patirties sklaida ir viešinimas.

3.1. Baigiamoji konferencija buvo suorganizuota LR Seime. Buvo pakviesti atstovai iš 30 savivaldybių, taip pat ir projekte dalyvavę asmenys.

3.2. Informacija buvo viešai prieinama, talpinama į Nacionalinės Vartotojų konfederacijos tinklalapius, skelbiama žiniasklaidoje, socialiniuose tinklalapiuose facebook ir kt.. Apie teikiamas Nacionalinės Vartotojų Konfederacijos informavimo, konsultavimo, advokatavimo paslaugas yra skelbiama narių tinklalapiuose: [www.vartotojuskundai.lt](http://www.vartotojuskundai.lt), [www.ecotopten.lt](http://www.ecotopten.lt), [www.consumercalssroom.eu](http://www.consumercalssroom.eu), [www.vartotojai.eu](http://www.vartotojai.eu), [www.vartotojuteises.lt](http://www.vartotojuteises.lt), facebook

3.3. Buvo vykdoma bendra stebėseną – iš televizijos ir radio laidų renkama informacija apie vartotojų švietimą, gaunamas viešasis paslaugas, kt.svarbi informacija.

3.4. Buvo organizuota baigiamoji konferencija LR Seime. Buvo pakviesti atstovai iš 30 savivaldybių, taip pat ir projekte dalyvavę asmenys, informacija buvo viešai prieinama, talpinama į tinklalapius ir kt.

## 2. [ww.vartotojuskundai.lt](http://www.vartotojuskundai.lt).

Nacionalinė vartotojų konfederacija bendradarbiaudama su Europos Komisija įgyvendino skundų registravimo, klasifikavimo sistemos projektą (**Grant Agreement Nr.17.020100/14/698425 – Complaints Data Transfer Commitment S12.698425**), ir sukūrė svetainę – [www.vartotojuskundai.lt](http://www.vartotojuskundai.lt). Joje vartotojų skundai yra surenkami, viešunami, siunčiami atitinkamoms įmonėms, reikalui esant atitinkamoms valstybinėms institucijoms bei Europos Komisijai.

Neišsprendus skundo taikiu būdu skundas gali būti nusiųstas atitinkamai valstybinei institucijai, kuri nagrinėja vartotojų ginčus. Tokiu būdu, Nacionalinė vartotojų konfederacija, vartotojų prašymu, gali atstovauti jų interesams atitinkamose valstybinėse institucijose ar teismuose sprendžiant ginčą tarp vartotojų ir įmonės.

Svetainė sukurta ir suderinta pagal Europos Komisijos vartotojų skundų klasifikavimo ir pranešimų sistemos metodiką, kuri padeda rinkos dalyviams geriau suprasti ir išsiaiškinti išskylančių problemų sprendimą. Skundų surinkimo ir nukreipimo sistema padeda nustatyti rinkas, kurios blogai veikia vartotojus ekonominiu ir socialiniu aspektu.

Svetainė registruoja ne vien tik vartotojų skundus, tačiau vartotojams sudaryta galimybė lanksčiau kontaktuoti ir daryti poveikį verslo subjektams, nes papildomai galima teikti ir pasiteiravimus, pastabas bei pasiūlymus.

Nacionalinė vartotojų konfederacija pasirašė sutartį su Europos Komisija, todėl visi vartotojų skundai ir paklausimai bus persiunčiami ne tik įmonei pagal vartotojo nurodytą el. pašto adresą, bet ir Europos Komisijai, kuri gautą informaciją panaudos tobulinant Europos Sąjungos teisės aktus. Europos Komisijos sutartyje yra numatyta, jog 5 (penkis) metus Nacionalinė vartotojų konfederacija siųs EK skundus ir paklausimus.

Nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidentas



Kornelijus Papšys