



CONSUMER PROTECTION SYSTEM IN LITHUANIA

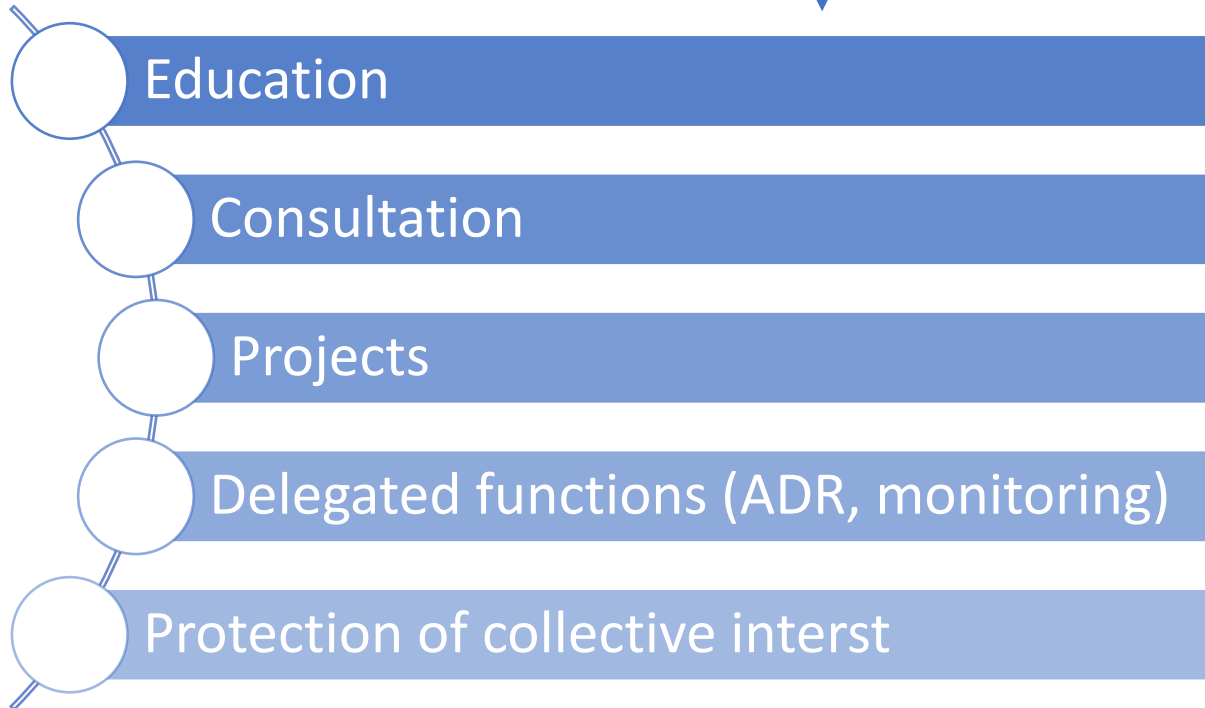
STATE CONSUMER RIGHTS PROTECTION AUTHORITY
Dalia Malinauskiene



Consumer rights protection in Lithuania is ensured by:

- State and Municipality Institutions
- Consumer Associations

Article 9 of the Law on Consumer Protection



Policy development

- Ministries

Enforcement and ADR

- SCRPA and sectorial institutions

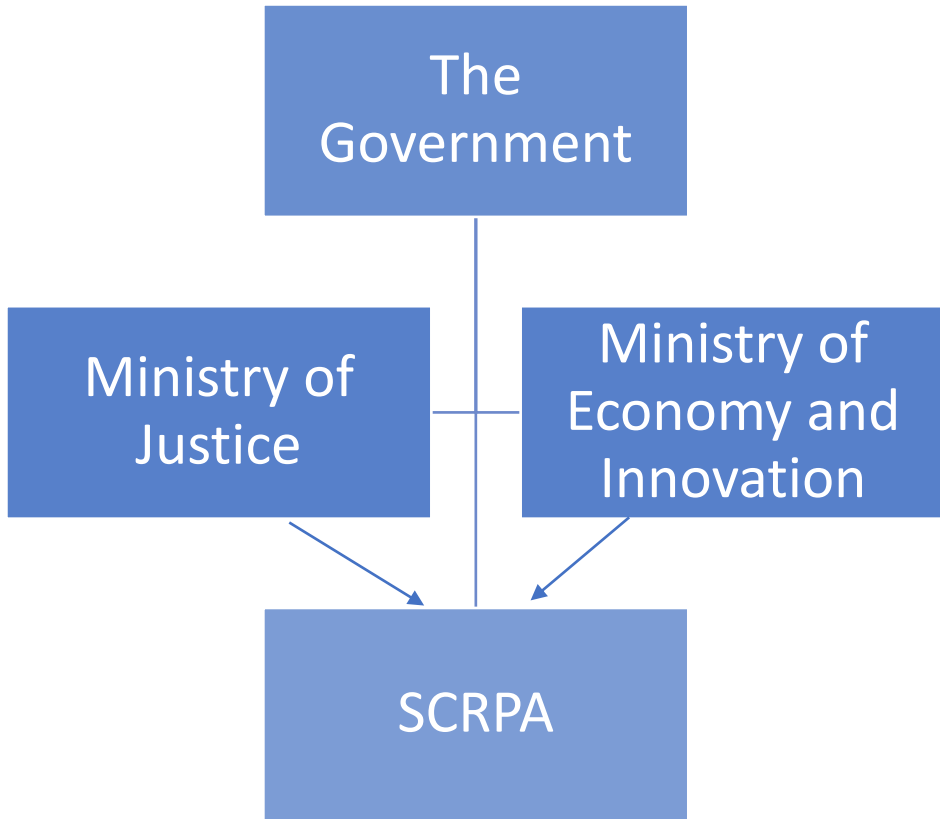
State Guaranteed Legal Advice

- Municipalities

Consumer Protection Legal Base

- State Consumer Protection Development Program for 2019-2027
- EU law on consumer protection
- Civil Code
- Law on Consumer Protection
- Law on Prohibition of Unfair Business-to-Consumer Commercial Practice
- Law on Product Safety
- Law on Advertising
- Other legal acts

About the SCRPA



Priorities of SCRPA in 2021



1. Improvement of ADR

- > Raising consumer knowledge about ADR
- > ADR process optimization
- > Involvement of authorized consumer associations
- > Modernization of IT tool



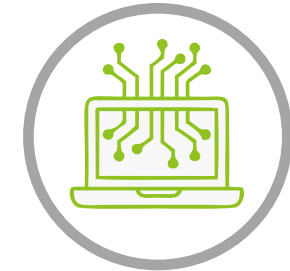
2. Coordination of Consumer Education

- > Interinstitutional consumer education plan
- > Raising consumer information in order to decrease a number of unjustified consumer complaints
- > Improvement of consumer consultation
- > ECC campaign "Smart Consumer in Europe"



3. Strengthening of Consumer Protection Online

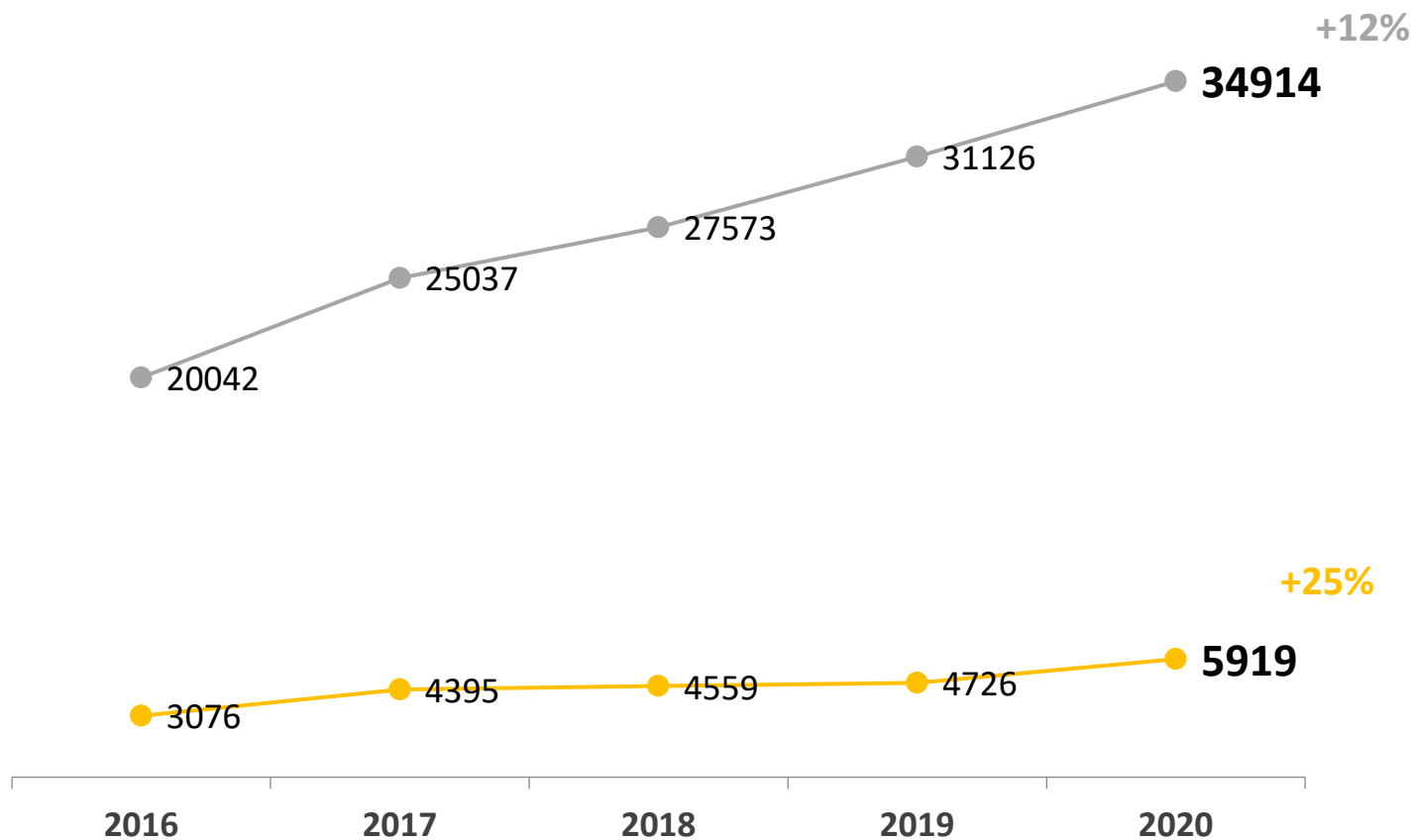
- > Monitoring of E-traders
- > Joint EU actions in the field of UCP and Advertising
- > Consumer and business consultation and training
- > Monitoring of prices' discounts indication



4. Organization of Business Surveillance on the Digital Market

- > Improvement of market surveillance and guidelines for online monitoring
- > Active participation in ICSMS
- > CASP CORONA2020
- > Search of unsafe products by using modern tools

Consumer applications and disputes at SCRPA



Received consumer applications

In 2020 almost 35000 consumer applications received (**12 proc more than in 2019**).

Resolved disputes via ADR procedure

Almost 6000 disputes resolved (**25 proc more than in 2019 m**).

More than usually applications from consumers received regarding cancelled travels, sport, cultural events, etc

Coordination Role of the SCRPA

- Coordination of institutional activities in the field of consumer protection: collection of information, analysis, planning, implementation



- Organization of consumer education:
Annual Consumer Education Plan involving activities from all related institutions and NGOs.

2021 M. TARPINSTITUCINIS VARTOTOJŲ ŠVIETIMO PLANAS

| Laikotarpis | Priemonės | Atsakinga institucija/os |
|--|--|--------------------------|
| PRIORITETAS: 1. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje / skaitmeninė transformacija | | |
| I ketvirtis | Europos vartotojų diena VVTAI ir EVC švietimo dienos konferencijos „Vartotojų teisės, iššūkiai ir galimybės elektroninėje erdvėje“ organizavimas (nuostolinis renginys). | VVTAI, EVC |
| I ketvirtis | Europos vartotojų diena skirtas informacinis straipsnis VMTV interneto tinklalapyje bei Facebook paskyroje. | VMTV |
| II ketvirtis | Agresyvių prevencijos kampanija Pranešimų ir informacinių filmukų apie vykdymą kampaniją, apgyventas internete, saugų pirkimų ir klaidinančių reklamų, reklamuojamais elektroniniais parduotuvėmis, rengimas, skelbimas tinklalapyje, YouTube, Facebook paskyroje, BNS. Atmintinis saugaus pirkimo internetu klausimais rengimas ir skelbimas Facebook, Instagram. Dalyvavimas nacionalinėje televizijoje arba radijuje pristatant švietimo kampaniją, problematiką, saugaus apsipirkimo patarimus. Melagų diena (balandžio 1 d.): pranešimas EVC tinklalapyje, BNS; pranešimas apie apgyventas internete, saugų apsipirkimą ir kt. Facebook žinutės/pranešimas. | VVTAI, EVC |
| Metų veikia | Viešosios mokymų temų ciklo organizavimas, susijusių su tiesiogine rinkodaros pranešimu, skelbimas VDAI interneto tinklalapyje, metodinės informacijos rengimas ir skelbimas bei pranešimų skelbimas seminaruose tiesiogine rinkodaros tematika. | VDAI |
| Metų veikia | Didinant vartotojų informuotumą ir teisių apsaugą naudojantis informacines viešosias paslaugas, IVPK tinklalapyje teikiamos rekomendacijos (patarimai perkant prekes ir paslaugas internetu, pirkimo internetu prevencija, riskos bei kaitos rekomendacijos). | IVPK |
| Metų veikia | Igdamosios, informacinės, švietimosios priemonės pinigų plovimo prevencijos ir sukčiavimo temomis. | LB |
| Metų veikia | Aktualios informacijos atnaujinimas ir patarimų elektroninių ryšių ir pašto paslaugų vartotojams skelbimas RRT interneto tinklalapyje www.rtt.lt , tinklalapyje www.nesibaigėjų.lt , RRT Facebook paskyroje. | RRT |
| Metų veikia | Interneto tinklalapyje www.esauguma.lt , www.elektroninisparasas.lt , www.rtt.lt viešinama, vykdomas projektas „Prijungiami Lietuvos“, skirta mokymoji medžiaga apie saugų naudojimąsi internetu, patikimumo užtikrinimo paslaugas ir elektroninį parašą. | RRT |
| Metų veikia | Vartotojų švietimas saugaus elgesio internete ir socialiniuose tinkluose klausimais interneto tinklalapyje www.esauguma.lt , taip pat konsultavimas telefonais, el. pašto ir radijo. | RRT |
| PRIORITETAS: 2. Atsakingas vartojimas | | |
| II ketvirtis | Žemės diena (balandžio 22 d.) Informacijos apie žemės ūkio ir apdirbimo pramonės EVC socialinėje paskyroje. Numatomas informacijos platinimas kartu su AB „Lietuvos geležinkeliai“. | EVC |
| II ketvirtis | Atsakingo vartojimo skatinimo kampanija (birželio 5 d. Pasaulinė aplinkos apsaugos diena) Atsakingo vartojimo skatinimo kampanija: pranešimų, atmintinių ir informacinių filmukų apie vykdymą kampaniją, prekių garantiją, atliekų rūšiavimą, maisto švaistymą, tausumą, energietį efektyvumą ir kt. rengimas, informacijos skelbimas VVTAI tinklalapyje, socialiniuose tinkluose. | VVTAI |

The rights of authorised NGOs according to the Law

- to protect the public interest of consumers;
- to be the representative of the group in the consumer group's action cases;
- to perform the actions of the out-of-court settlement procedure of consumer disputes, except for the adoption of decisions on the substance of the dispute, decisions to refuse a consumer dispute, suspend or terminate the hearing of a consumer dispute.

Financial State Support for Consumer NGOs

- State budget is allocated according to procedure approved by the Order of the Minister of Justice
- Authorized consumer NGOs can apply for funding for:
 - Costs for the protection of public consumer interests
 - Costs for the representing consumers in group action cases
 - ADR actions
 - Projects (market monitoring)
- The applications for funding are evaluated according to approved priorities by the commission composed by the Order of the Minister of Justice.



Thank you for your attention!