

# VARTOTOJŲ NAUJIENOS

Šiame numeryje:

Nr. 2  
2006

- ✓ Kokia Ekonominės pinigų sąjungos plėtra?
- ✓ Naujų statybų džiaugsmas ir rūpesčiai
- ✓ Telšių šilumos tinklų avarijos užkulisiai
- ✓ Ar verta naudotis magijos paslaugomis?
- ✓ Pravartu žinoti apie oro keleivių teises
- ✓ Kaip buvo paminėta Europos vartotojų diena
- ✓ Ką „veikia“ vaikai internete?



# EKONOMINĖS PINIGŲ SAJUNGOS PLĖTRA



**Alvida  
ARMANAVIČIENĖ**

Lietuvos nacionalinės  
vartotojų federacijos  
prezidentė

Europos Sąjungos  
Ekonomikos ir socialinių  
reikalų komiteto narė

**Šiuo metu Europos Sąjungos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitete vyksta diskusijos bei rengiama nuomonė dėl ekonominės pinigų sąjungos (EPS) plėtros. Daugelis skaitytojų apie tai žino nedaug. Todėl plačiau papasakoti „Vartotojų naujienų“ korespondentams paprašė Europos Sąjungos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto narę, Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentę Alvidą ARMANAVIČIENĘ.**

– Po 2004 m. gegužės 1 d. įvykusios Europos Sąjungos plėtros, kai iš karto buvo priimtas didžiausias valstybių skaičius per visą Europos integracijos istoriją, ekonominė pinigų sąjunga taip pat turėjo pereiti į naują etapą. Juolab kad priimtų valstybių (Kipras, Čekija, Estija, Vengrija, Latvija, Lietuva, Malta, Lenkija, Slovakija ir Slovėnija) ekonomika yra sąlygiškai žemo lygio. Šiuo metu galiojančiuose Europos Sąjungos teisės aktuose nėra nuostatų, pagal kurias valstybės narės galėtų nedalyvauti trečiajame ekonominės pinigų sąjungos etape, kaip tai padarė Danija ir Jungtinė Karalystė. Stojimo sutartyse naujosios valstybės narės įsipareigojo priimti bendrą valiutą ir tapo ekonominės pinigų sąjungos valstybėmis narėmis. Tačiau joms leidžiama nustatyti prisijungimo prie euro zonos datą, t. y. kai valstybės ekonominiai rodikliai atitiks Mastrichto kriterijus. Tačiau trys iš penkiolikos Europos Sąjungos valstybių narių (Danija, Jungtinė Karalystė ir Švedija) laikosi pozicijos šiuo metu dar neįvesti bendros valiutos.

**– Lietuvoje dėl euro įvedimo nuomonės skiriasi. Kuo galėtume pagrįsti euro įvedimo naudą?**

– Neįmanoma vienareikšmiškai įvertinti ligšiolinės euro zonos plėtros ir jos perspektyvų. Euro įvedimas turėjo teigiamą rezultatą: prisidėjo prie darnios euro zonos plėtros ir didesnio ekonominio stabilumo, įskaitant pagrindinį ECB uždavinį – išlaikyti stabilias kainas. Sustiprėjo euro tarptautinis vaidmuo: jis tapo antrąja pasaulyje svarbiausia valiuta, išlaikytas jos stabilumas, sumažėjo finansinių sandorių sąnaudos. Tarp euro zonos valstybių neliko valiutos kurso svyravimų, pastebima finansų rinkos integracijos pažanga,

sumažėjo ilgalaikių ir trumpalaikių palūkanų normos. Tai palankiai veikia investicijas ir vartojimą, padidėjo kainų skaidrumas, kuris skatina teigiamą prekių ir paslaugų rinkos konkurencijos poveikį.

**– O neigiamos pusės?**

– Euro zonoje lėtai auga ekonomikos produktyvumas, palyginti aukštas nedarbo lygis. Kai kurios valstybės narės susiduria su sunkumais, vykdydamos Stabilumo ir augimo pakto reikalavimus. Pavyzdžiui, jau ketvirtus metus iš eilės visa euro zona išgyvena labai mažą ekonomikos augimą (2001–2004 m. laikotarpiu vidutiniškai 1,4%). Tai kliudo iš esmės mažinti nedarbo lygį. Sumažėjęs euro zonos ekonomikos augimas yra tiek išorės veiksnių (pakilusios naftos kainos, kritusios vertybinių popierių kainos, sulėtėjusi pasaulinė prekyba), tiek sumažėjusios vidaus paklausos rezultatas. Kitos galimos priežastys yra struktūriniai ir kiti ekonominiai skirtumai tarp pinigų sąjungos narių, kurie apsunkina bendros pinigų politikos įgyvendinimą, griežtos Stabilumo ir augimo pakto taisyklės, varžančios mokesčių politiką.

Didžiausiu narystės euro zonoje nuostoliu laikomas savarankiškos pinigų ir valiutų kurso politikos, t. y. priemonių, skirtų nacionalinių ekonomikos sistemų neigiamiems asimetriniams pasiūlos ir paklausos sukrėtimų padariniams atremti, praradimas. Įstojusios į pinigų sąjungą valstybės negali pačios nustatyti nei savo valiutos keitimo kurso, nei esančių apyvartoje pinigų kiekio, nes tam reikia kitų prisitaikymo mechanizmų.

**– Gal šios ir daugelis kitų priežasčių lėmė Jungtinės Karalystės, Danijos ir Švedijos sprendimą atsisakyti euro?**

– Ne vien tai. Dėl ekonomikos skirtumų tarp šių valstybių ir euro zonos valstybių nuspręsta, kad jų narystė turi priklausyti ne tik nuo Mastrichto kriterijų, bet ir nuo papildomų kriterijų įvykdymo. O būtent – nuo gyventojų apklausos rezultatų. Žinoma, kad šių valstybių piliečių kritiškas požiūris į eurą ir lėmė sprendimus.

Dėl Jungtinės Karalystės ir euro zonos ekonomikos skirtumų Jungtinės Karalystės vyriausybė nusprendė, kad jos narystė pinigų sąjungoje turi priklausyti ne tik nuo Mastrichto kriterijų, bet ir nuo penkių papildomų kriterijų įvykdymo. Penkių 2003 m. birželio mėnesį atliktų tyrimų, pagal kuriuos vyriausybė sprendžia, ar jungimasis prie euro zonos atitinka nacionalinės ekonomikos interesus, paskutinis įvertinimas buvo neigiamas. Nuo 1998 m. euro įvedimą remia maždaug 30% Jungtinės Karalystės gyventojų, apytikriai 60% jų yra prieš.

2003 m. rugsėjo mėnesį Švedijoje vykusiam referendume dėl stojimo į pinigų sąjungą euro įvedimui pritarė tik 42% balsavusiųjų, o 55,9% buvo prieš.

**– Ar prieš 15 metų apibrėžti Mastrichto kriterijai, pasikeitusi makroekonomikos ir mokesčių aplinkybėms bei sudariusioms sąlygas didesniai kapitalo mobilumui, vis dar yra tinkami įvertinti valstybių narių pasirošimą prisijungti prie euro zonos?**

– Daug abejonių kelia palūkanų normos stabilumo kriterijaus svarba. Be to, infliacijos kriterijus neleidžia atsižvelgti į aukštesnio kainų lygio poreikį naujosiose valstybėse narėse, – jis buvo apskaičiuotas ne pagal euro zonos, o pagal trijų stabiliausių Europos Sąjungos valstybių infliacijos lygio vidurkį.

2004 m. ECB parengtame konvergencijos pranešime ir Europos Bendrijos konvergencijos pranešime buvo



patvirtinta, kad nė viena iš naujų Europos Sąjungos valstybių narių nebuvo pasirengusi įsivesti bendros valiutos.

Su Mastrichto kriterijais susiję du svarbūs klausimai:

1. Ar dabartinės ir būsimos euro zonos valstybės narės nepatiria prieštaravimo, siekdamas atitikti Mastrichto mokesčių kriterijus ir įgyvendinti Lisabonos strategijos uždavinius?

2. Ar pasikeitus dabartinėms makroekonomikos ir mokesčių aplinkybėms, sudariusioms sąlygas didesniai kapitalo mobilumui, prieš 15 metų apibrėžti Mastrichto kriterijai vis dar yra tinkami įvertinti valstybių narių pasirengimą prisijungti prie euro zonos?

Ypač daug abejonių kelia palūkanų normos stabilumo kriterijaus reikalingumas. Be to, infliacijos kriterijus neleidžia atsižvelgti į aukštesnio kainų lygio poreikį naujosiose valstybėse narėse. Jis buvo apskaičiuotas ne pagal euro zonos, o pagal trijų stabiliausių Europos Sąjungos valstybių infliacijos lygio vidurkį.

– Šiuo metu daug kalbama apie faktinę konvergenciją.

– Siekiant nustatyti faktinę konvergenciją, vertinami šių pagrindinių rodiklių skirtumai: bendrasis vidaus produktas vienam gyventojui, perkamosios galios lygiavertiškumo ir kainų lygio. „Vijimosi“ procesas priklauso nuo valstybės pradinės pozicijos, augimo lygio, taikomos infliacijos mažinimo strategijos ir valiutų kursų sistemos. Faktinės konvergencijos procesas yra ilgalaikis ir tikrai nebus baigtas naujosios valstybės narės prisijungus prie pinigų sąjungos. Šį procesą lemia greitesnis bendrojo vidaus produkto augimas dėl darbo našumo didėjimo ir (arba) valiutos kurso euro atžvilgiu kilimo, lyginant su kitomis Europos Sąjungos šalimis.

Naujosios valstybės narės, kuriose per pastaruosius penkiolika metų centralizuota planinė ekonomika buvo pertvarkyta į rinkos ekonomiką (išskyrus Kiprą ir Maltą), apskritai yra daug neturtingesnės už kitas penkiolika Europos Sąjungos valstybių ir net už vadinamąsias sanglaudos šalis (Graikiją, Ispaniją ir Portugaliją).

– Ačiū už pokalbį.

## SU DARBO PARTIJOS PIRMININKU APTARTI VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO KLAUSIMAI

Nevyriausybinių vartotojų organizacijų (NVO) vadovų iniciatyva surengtas neformalus susitikimas su Darbo partijos pirmininku Viktoru Uspaskich. NVO atstovavo Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos (LNVF) prezidentė Alvita Armanavičienė, LN VF ekspertas Albertas Šiaučiulis ir Lietuvos vartotojų instituto prezidentė Zita Čeponytė.

NVO atstovai pabrėžė, kad Darbo partijos kuruojamos Teisingumo ir Ūkio ministerijos yra tiesiogiai susijusios su vartotojų teisių gynimu. Vienas aktualiausių klausimų – Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos (NVTAT) veikla. Ūkio ministerijai pavaldaus šilumos ūkio veikla yra ne mažiau aktualus klausimas. NVO yra įsitikinusios, kad šios ministerijos ir joms pavaldūs padaliniai nepakankamai rūpinasi vartotojų interesais ir jų teisių gynimu. Nesuprantama, kodėl Ūkio ministerija patvirtino tokias struktūrinių fondų skyrimo taisykles, kad NVO neturi teisės dalyvauti šiuose konkursuose. Todėl nevyriausybinių vartotojų organizacijos negali dalyvauti bendroje veikloje, padėti verslui kuriant įmonių įvaizdį.

LN VF prezidentė A. Armanavičienė pažymėjo, jog nesuvokiama Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos pozicija: nacionaliniu ar tarptautiniu lygmeniu žemindama NVO veiklą, taryba skaldo visų vartotojų teisių gynimo organizacijų vienybę. NVO ne vieną kartą konstatavo, jog NVTAT lieka nuošalyje netgi esant akivaizdiems vartotojų teisių pažeidimams.

Į „Vartotojų naujienų“ klausimą, kaip vertina vartotojų teisių būklę Lietuvoje, V. Uspaskich sakė:

„Vartotojas dar nesugeba apginti savo teisių, nes neturi



Nuotraukoje iš kairės: Albertas Šiaučiulis, Alvita Armanavičienė, Viktoras Uspaskich, Zita Čeponytė.

tiesiogiai. Pas mus pakankamai liberali aplinka vartotojo atžvilgiu, ir tai įgyvendina valdžia. Aš už tai, kad valstybė reguliuotų daugumą ir prekybos, ir gamybos sferų. Apie tai aš dažnai kalbu, tačiau niekas negirdi. Mes nesugebame apginti vartotojo – jis jau valgo nelabai kokybiškus produktus, nes rinką monopolizavo prekybininkai. O juk vartotojas yra tikroji rinka, bet jį nuo gamintojo atskyrė tarpininkas – stambieji prekybos tinklai, kurie monopolizavo rinką. O tokio tarpininko neturėtų būti.

Tačiau produktą šiandien siūlo ne gamintojas, o prekybininkas. Uzurpavęs rinką, reikalauja iš gamintojų 40 proc. nuolaidos. Gamybininkai už pasiūlytą kainą negali pagaminti kokybiškų produktų, nepažeidę technologinių procesų. Todėl gamina blogesnės kokybės produktus, o parduoda kaip aukštos kokybės. Deja, manęs niekas neklauso. Ir Darbo partija, kaip valdančiosios koalicijos dalis, dabar nieko negali padaryti, kad nebūtų pažeidžiamos vartotojų teisės. Mes galime tik inicijuoti įstatymo projektą dėl rinkos demonopolizavimo.“

NVO vadovai pateikė konkrečius pasiūlymus rengiamam Vartotojų teisių gynimo įstatymo projektui, kurie suteiktų įstatymine teisę nevyriausybiniams vartotojų teisių gynimo organizacijoms sėkmingiau ginti vartotojų teises.

# NAUJŲ STATYBŲ DŽIAUGSMAI IR AŠAROS



Vos metams praėjus  
po priėmimo...

...ir po penkerių metų, žmonėms  
išvargus, statybininkų taisytinio  
niekalo vis per akis

lei! Tai primena nesenus laikus, kai dėl nekontroliuojamos veiklos nukentėjo EBSW, kitų panašaus profilio „kontorų“ klientai. Šiandien – vėl sujudimas, kuris naudingas savo interesų turintiems bankams, gausioms nekilnojamojo turto maklerių grupėms ir dešimtims statybinių organizacijų.

Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos ekspertas Kornelijus Papšys kartu su „Vartotojų naujienų“ korespondentu aplankė kelias dešimtis naujų gyvenamųjų namų ir kalbėjosi su naujakuriais. „Šaltis sunkiasi per sienas ir langus, trūkinėja perdangos, sienos, per elektros kištukinius lizdus pučia lediniai skersvėjai, kaukia ventiliacijos angos...“ – tai tik maža dalelytė akivaizdžiai matomų naujakurių bėdų. Pasidomėję išsamiau sužinojome, kad daugelio vos kelerius metus eksploatuojamų pastatų būklė tokia, lyg būtų naudojami kelis dešimtmečius. Jūs jau reikia kapitaliai remontuoti. Ir ne todėl, kad čia gyvenantieji piktybiškai laužė ar daužė sienas, lupė tinką, plėšė instaliaciją. Dar neišmokėta paskola bankui, o jau reikia



Aptriušę,  
sutrūkinėję  
fasadai tiek  
po kelerių  
metų, tiek  
vos metams  
praėjus.

Statybų įkarštis, žmonės nori gyventi patogiuose, šiuolaikiniuose namuose. Kas tik gali, ima bankų paskolas. Tai naujos, laisvos Lietuvos visuomenės naujas mąstymas.

Šios laisvės rezultatai viršija bet kurios kitos pasaulio šalies statistikos vidurkį – būstui tvarkyti ir įsigyti pasiskolinta apie 6 milijardus litų! Tai gi bankams kreditoriams keliems dešimtmečiams garantuotos pusės milijardo kasmetinės pajamos iš palūkanų.

Bet ar galima garantuoti, kad tūkstančiai šeimų gyvens taip, kaip dera gyventi žmonėms? Vartotojų dienos proga Seime vykusioje konferencijoje konstatuota, jog „Lietuvoje statinių statyba, naudojimas ir priežiūra vartotojų teisių apsaugos požiūriu nepriskirta jokios valstybinės institucijos, išskyrus teismus, kompetencijai“. Kaip suprasti šį teiginį? Labai paprastai: valstybė, kurios visi vadovai po Nepriklausomybės atkūrimo – statybos specialistai, statybų srityje neturi ne tik vartotojų teisių apsaugos sistemos bei jos organizavimo politikos, bet ir šia veikla užsiimančių kompetentingų tarnybų.

Pasidomėjus statomų, pastatytų ir jau kelerius metus eksploatuojamų gyvenamųjų namų būkle, galima padaryti išvadą: visi statiniai iškilo esant minimaliai statybų kontro-

*Tęsinys 21 psl.*

# Turinys

Ekonominės pinigų sąjungos plėtra. Interviu su Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidente <b>Alvita Armanavičiene</b> .....	2
Su Darbo partijos pirmininku aptarti vartotojų teisių gynimo klausimai .....	3
Naujų statybų džiaugsmas ir ašaros .....	4
Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto pirmininkės Anee-Marie Sigmund vizitas Lietuvoje .....	6
<b>Alvita Armanavičiėnė</b> . Valdiški automobiliai .....	8
Aptartos bendradarbiavimo gairės .....	8
Nagrinės skundą .....	8
Gina vartotojų teises .....	8
<b>Violeta Kiguolienė</b> . Rūpinimasis vartotojų sveikata .....	9
Elektrotechnikos prekes rinkimės protingai ir apdairiai .....	9
<b>Antanas Miškinis</b> . Pagrindiniai nacionalinės vartotojų konfederacijos veiklos bruožai 2005 metais .....	10
<b>Živilė Sederavičiūtė</b> . Vartotojų kultūros ugdymas – visuomenės sveikatos pagrindas .....	11
<b>Antanas Miškinis</b> . Ką atskleidė Telšių šilumos tinklų avarija? .....	12
Magija. Ar verta naudotis jos paslaugomis? .....	13
Oro keleivių teisės .....	14
Vartotojų dienos minėjimas, arba ne tau, vartotojau, mėlynas dangus, net jeigu tu ir būtum ambasadorius .....	16
Vartotojų nepasitenkinimas auga – siūloma kurti vartotojų partiją .....	17
<b>Gražina Balašaitė</b> . Ar vaikai saugūs, naudodamiesi internetu? .....	18
Turinys anglų kalba .....	20

## Leidinį remia:



LR Vyriausybė ir LR teisingumo ministerija



Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos



Consumers International



ES Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas



Europos vartotojų asociacija

Socrates  
Socrates fondas

Lietuvos - Amerikos partnerystės programa

## EUROPOS SAJUNGOS EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ KOMITETO PIRMININKĖS ANEE-MARIE SIGMUND VIZITAS LIETUVOJE

*Dosjė: Anee-Marie SIGMUND – teisės mokslų daktarė, specializavosi civilinės teisės srityje, 1963 m. baigė Vienos universitetą. Daug dėmesio skyrė veiklai laisvųjų profesijų atstovaujamoose organuose. Anee-Marie Sigmund – viena pirmųjų Austrijos paskirtų Europos Sąjungos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto (EESRK) narių, o nuo 2004 m. spalio mėnesio – šio komiteto pirmininkė.*



Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto pirmininkės Anee-Marie Sigmund vizitas Lietuvoje yra pirmasis Baltijos šalyse. Tai reikšmingas įvykis mūsų valstybės gyvenime. Vizito tikslas – supažindinti šalies vadovus ir visuomenę su viena svarbiausių komiteto veiklos sričių – pilietinės visuomenės įtraukimo į valstybės gyvenimą svarba. Komiteto pirmininkės vizito į Vilnių proga surengtame forume „Pilietinės visuomenės vaidmuo modernios Europos kūrime“ dalyvavo ir pranešimus skaitė LR Seimo Pirmininko pavaduotojas Vydas Gedvilas, socialinės apsaugos ir darbo ministrė Vilija Blinkevičiūtė, europarlamentaras Eugenijus Gentvilas, Lietuvos pramonininkų konfederacijos generalinio direktoriaus pavaduotojas Gintaras Morkis, Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė Alvyta Armanavičienė, Lietuvos verslo darbdavių konfederacijos generalinis direktorius Danas Arlauskas ir kt.

Kaip savo pranešime „EESRK: socialinio ir pilietinio dialogo garantas“ pažymėjo p. A. M. Sigmund, išsiplėtusi Europa yra lemtingoje kryžkelėje: turi būti priimti sprendimai, kurie nulems Europos Sąjungos ateitį ir kasdienį jos piliečių gyvenimą. Pilietinės visuomenės vaidmuo kuriant ateities Europą yra milžiniškas. Šiame bare itin svarbu, kad naujųjų Europos Sąjungos valstybių narių pilietinė visuomenė kuo sparčiau įsitrauktų į valstybės gyvenimo klausimų sprendimą. Kaip sakė p. A. M. Sigmund, būtina kuo greičiau pereiti nuo dabar vyraujančios atstovaujamosios demokratijos prie dalyvaujamosios demokratijos sistemos. Nes atstovaujamoji demokratija negali atstovauti visų piliečių interesams. Piliečiai privalo dalyvauti ir sprendžiant politinius klausimus. Todėl labai svarbu, kad piliečių interesams kuo plačiau atstovautų nevyriausybinės organizacijos. Kai kas teigia, kad pilietinės organizacijos – lobistinės organizacijos. Tai klaidingas suvokimas ir viena iš priežasčių, kodėl naujųjų Europos Sąjungos narių pilietinės visuomenės yra silpnai organizuotos, o dažnai ir partijos, būdamos silpnos, ne visuomet pageidauja bei

skatina, kad pilietinės visuomenės kurtųsi.

Komiteto pirmininkė pabrėžė, kad EESRK veikla išsiplėtusioje Europoje tampa vis svarbesnė. Nors komitetas turi patariamąjį balsą, į jo nuomonę vis labiau įsiklausoma, nes 317 narių iš 25 valstybių pateikiama informacija atspindi padėtį visoje Europoje. Vyraujanti demokratinė aplinka, išnagrinėtų klausimų sprendimų priėmimas, dalyvių nuomonių suderinimas gali padėti sparčiau įgyvendinti Lisabonos strategijos uždavinius. Todėl labai svarbu, sakė p. A. M. Sigmund, kuo greičiau per atstovaujamasias institucijas ir organizacijas įtraukti pilietinę visuomenę. Komitetas atlieka ne tik tiriamąjį nuomonių įvertinimą, bet ir rengia formalius bei neformalius susitikimus su pilietinėmis visuomeninėmis organizacijomis, profesinėmis sąjungomis, darbdavių asociacijomis.

Forume pažymėta, kad iki šiol Lietuvoje politikai ir valdžios atstovai vengė dialogo ir kontaktų su socialiniais ir ekonominiais partneriais. Tai labai pastebima žemesnėse grandyse – savivaldybių ir apskričių lygmeniu. Matome paradoksalią situaciją: Lietuvos socialiniai-ekonominiai partneriai veikia aukščiausiu lygiu – Europos Sąjungos institucijose, neturėdami normalaus kontakto vietiniu, nacionaliniu lygiu. Nėra socialinės-ekonominės partnerystės vertikalium lygiu visose valdžios struktūrose. Yra tik tokios partnerystės pavieniai fragmentai. Tai pasisakydami pabrėžė Lietuvos pramonininkų konfederacijos atstovas Gintaras Morkis ir europarlamentaras Eugenijus Gentvilas. Pastarasis pastebėjo, kad bendruomenės nesikuria, o susikūrusios yra labai silpnos, konfrontuoja su vietine valdžia. Tai labai matyti seniūnijose.

Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto narė, Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentės Alvytos Armanavičienės pranešime „Dalyvavimo principo pripažinimas ir įgyvendinimas nacionaliniame lygmenyje: pilietinės visuomenės požiūris“ apibendrinta pastarųjų metų vartotojų organizacijų veikla, ginant vartotojų interesus. Pranešėja pabrėžė, kad dažnai Seimo ir Vyriausybės sudarytos teisės aktų projektus rengiančios darbo grupės pilietines organizacijas ignoruoja: neinformuoja apie rengiamus posėdžius, priimtus sprendimus. Tokia nenormali



padėtis yra todėl, kad nei Seimo, nei Vyriausybės reglamente nenumatytas tokių darbo grupių viešo veikimo principas. Net neslapta Vyriausybės teikiamų teisės aktų projektų, posėdžių medžiaga pilietinėms organizacijoms sunkiai pasiekama. Nors ir skelbiama internete, ši medžiaga pateikiama pavėluotai, todėl organizacijos neturi galimybės pateikti savo nuomonę ir pastabas. Savivaldybių institucijų priimami dokumentai dažniausiai net neskelbiami jų internetiniuose puslapiuose. Viena esminių šio reiškinio priežasčių – savivaldybės neskuba tvirtinti gyventojų atstovų išrinkimo tvarkos, nors Savivaldos įstatyme aiškiai ir nedviprasmiškai sakoma, jog gyventojai per išrinktus atstovus dalyvauja, sprendžiant savo viešuosius klausimus.

Pranešėja pažymėjo, kad ignoruojamos prie valstybinių institucijų sukurtos patariamiosios specialistų ir pilietinių organizacijų tarybos. Pavyzdžiui, prie Ūkio ministerijos veikianti Šilumos taryba, nepaisant didelių šilumos ūkio problemų, 2005 metais sušaukta tik vieną kartą. Nors pagal reglamentą privalėjo susirinkti mažiausiai keturis kartus. Prie Teisingumo ministerijos veikianti Nacionalinė vartotojų teisių taryba ignoruoja veikiančias nevyriausybines vartotojų teisių gynimo organizacijas, todėl ne tik auga susipriešinimas, bet dar blogiau – stabdomas pilietinės visuomenės kūrimasis, ignoruojami Europos Sąjungos nutarimai dėl organizuotos pilietinės visuomenės partnerystės. Todėl galima pritarti nuomonei, kad tokia pozicija nedidina pasitikėjimo politinėmis partijomis ir Vyriausybe. Trišalėje taryboje sprendžiami gyvybiškai svarbūs valstybinės reikšmės klausimai, tačiau šioje institucijoje iki šiol nenumatytas pilietinių organizacijų atstovavimas.

A. Armanavičienė pakvietė Lietuvos Vyriausybę sekti Europos Sąjungos pavyzdžiu, kur įkurtas Ekonomikos ir so-

cialinių reikalų komitetas sudarė visas sąlygas, kad pilietinės organizacijos, ne tik iš senųjų, bet ir naujųjų šalių, lygiomis teisėmis dalyvautų, priimant sprendimus, bei perimtų patirtį iš savo kolegų. ES taip pat skatina, kad naujosiose šalyse atsirastų Ekonominės-socialinės tarybos. Netgi Bulgarija, besiruošianti stoti į Europos Sąjungą, jau įkūrė tokią instituciją, pabrėžė pranešėja. Ji apgailestauja, kad nemažai Lietuvos politikų, valdininkų ir netgi žiniasklaidos atstovų nėra suinteresuoti savarankiškos, pilietinės visuomenės atsiradimu, nes jiems dažnai yra priimtinesnė pasyvi minia, manipuluojama pasitelkus pinigus ir viešuosius ryšius.

Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto pirmininkę A. M. Sigmund bei komiteto narius priėmė Vyriausybės vadovas Algirdas Brazauskas. Pirmininkę pažymėjo, jog anksčiau nevyriausybines organizacijas kūrėsi, kad kovotų prieš valdžią, o dabar – kad padėtų valdžiai siekti bendrų visuomenės gerovės tikslų. Ji pabrėžė, kad Lietuvos Vyriausybė padarė gerą pasirinkimą, paskirdama dabartinius komiteto narius, ir rekomendavo šiems nariams, įgijusiems darbo patirties, pasiūlyti pratęsti veiklą komitete.

A. Brazauskas domėjosi, kaip reikėtų aktyvinti pilietinę visuomenę, ar gali įvairūs institutai, turintys keletą darbuotojų, atstovauti piliečiams. Ponia Anee-Marie Sigmund sakė, kad Austrijoje ir kitose šalyse didelės bei stiprios nevyriausybines organizacijos savo veiklą pradėjo turėdamos tik kelis ekspertus, bet kad pilietinės institucijos stiprėtų, būtina valstybės parama. Ji prašė premjero, kad Lietuva irgi perimtų Europos Sąjungos patirtį ir į socialinį dialogą įtrauktų ne tik darbdavius ir darbuotojus, bet ir pilietines organizacijas – vartotojų, moterų, ūkininkų, pensininkų ir kitas.

**„Vartotojų naujienų“ inf.**



Nuotraukoje iš kairės: I. Preidienė, G. Morkis, A. Armanavičienė, A. M. Sigmund, V. Blinkevičiūtė, V. Gedvilas, D. Arlauskas, L. Lasiauskas.

## VALDIŠKI AUTOMOBILIAI

Piliečiams valdininkų elgesys kelia nuostabą ir net pasipiktinimą, – tuo įsitikino Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija, bendraudama su eiliniaisiais vartotojais, inteligentijos atstovais. Valdininkai visai nesukuklindami asmeniniais tikslais naudoja valstybinius lengvuosius automobilius. Jie perka ar nuomoja neprastus automobilius ir jais ne tik važinėja į darbą ar pietauti į namus, bet ir į medžiokles, svečius, naudojasi poilsio dienomis. Net sovietinės okupacijos laikais valdininkai elgėsi santūriau. Tada valstybiniai automobiliai turėjo atskirus valstybinius numerius, kurie buvo rašomi ir ant mašinų stogų, kad juos galėtų pastebėti kontroliuojantys malūnsparniais.

Niekam ne paslaptis, kad Lietuvoje nemažai dirbančiųjų gauna tik minimalų atlyginimą, kitų atlyginimas tik nedaug viršija minimumą. Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija mano, kad tokie valdininkų veiksmai ne tik prieštarauja Viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybės tarnyboje įstatymo 3 str. 1 p. 6 pp. nuostatomis, bet ir yra amoralūs, leidžiantys sau tokią prabangą mokesčių mokėtojų (taip pat ir neturtingųjų) sąskaita.

Kodėl Vyriausybė neskaičiuoja valdininkų švaistomų didelių pinigų?

Kaip mus informavo Seimo Etikos ir procedūrų komisija, valstybinių automobilių ženklavimo klausimas prieš porą metų buvo svarstytas komisijoje. Ji pasiūlė Vyriausybei valstybinių automobilių ženklavimo variantą, kurį Vyriausybei reikėjo tik įteisinti. Tačiau tai nebuvo padaryta. Šiuo klausimu pasiūlymus Vyriausybei yra pateikusi ir Vyriausioji tarnybinės etikos komisija.

Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija viliasi, kad Tautos išrinktas Seimas ir jo sudaryta Vyriausybė, vykdydami socialiai orientuotą politiką, atsižvelgs į savo rinkėjų nuomonę ir priims Seimo Etikos ir procedūrų bei Vyriausiosios tarnybinės etikos komisijų siūlymus skirtingai ženklinti visus valstybiniam naudojimui skirtus automobilius. Taip būtų užkirstas kelias valstybinius automobilius naudoti asmeniniais tikslais.

**Alvita ARMANAVIČIENĖ**

**Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė**

## APTARTOS BENDRADARBIAVIMO GAIRĖS

Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos (VMVT) iniciatyva vasario mėnesio pabaigoje surengtas pasitarimas su vartotojų organizacijų atstovais. Pasitarimo tikslas – vartotojų teisių apsaugos, jų interesų gynimo bei informavimo maisto saugos ir kokybės klausimais tobulinimas. Šios tarnybos direktoriaus pavaduotojas Zenonas Stanevičius pažymėjo, kad, pasirašę bendradarbiavimo su Lietuvos nacionaline vartotojų konfederacija (LNVK) sutartį, sulaukėme gerų bendros veiklos vartotojų teisių gynimo srityje rezultatų. VMVT Maisto skyriaus vedėja Aušra Išarienė pasitarimo dalyvius

supažindino su tarnybos veikla, tiriant vartotojų skundus. Pažymėta, jog bendromis tarnybos ir vartotojų organizacijų pastangomis vartotojai tampa reiklesni ir mažiau pakantūs jų teisių pažeidimams. Tai rodo vartotojų skundų, kuriuos tiria VMVT, daugėjimas. „Vartotojai tampa sąmoningesni, – pažymėjo A. Išarienė. – Tai mūsų bendro darbo rezultatas.“ Priimtas LNVK prezidento Antano Miškinio siūlymas sustiprinti prekybinių organizacijų kontrolę produktų ženklavimo srityje, taikyti griežtesnes priemones pažeidėjams.

**„Vartotojų naujienų“ inf.**

## NAGRINĖS SKUNDA

Europos Komisija 2006 m. balandžio 4 d. informavo Nacionalinę dujų, elektros ir šilumos vartotojų lygą, kad įregistruotas (reg. Nr. SG(06) A/2102) jos skundas „Dėl UAB „Vilniaus energija“ piktnaudžiavimo dominuojančia padėtimi, nesąžiningos komercinės veiklos, nesąžiningų kainų nustatymo bei prašymo atlikti tyrimą“.

Skundas Europos Komisijai parašytas todėl, kad šalies valstybinės institucijos ignoravo analogišką Lietuvos vartotojų prašymą atlikti tyrimą dėl nesąžiningų kainų nustatymo UAB „Vilniaus energija“ šilumos vartotojams bei kryžminio elektros ir šilumos vartotojų subsidijavimo, nustatant UAB „Vilniaus energija“ šilumos vartotojams kainas.

Nacionalinės vartotojų konfederacijos nuomone, pradėjus daryti tvarką Seimo Kanceliarijoje, būtina susirūpinti, kaip laikomasi įstatymų kitose valstybinėse įstaigose. Pavyzdžiui, vartotojų teises „ginančiose“ valstybės institucijose. Juk neseniai vienas vadovas, girdint Seimo nariams ir visuomenės atstovams, pareiškė: „Aš esu valstybė“.

**„Vartotojų naujienų“ inf.**

## GINA VARTOTOJŲ TEISES

Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos Palangos skyriaus vadovė teisininkė Rūta Ruzgutė laimėjo bylą prieš Palangos butų ūkį dėl neteisėtai renkamo mokesčio už kiemų valymą. Bylos esmė ta, kad Palangos butų ūkis, padavęs R. Ruzgutę į teismą ir reikalaujamas mokėti šį mokesčių, pažeidė vartotojo ekonominius interesus. Gindama viešąjį interesą R. Ruzgutė teisme įrodė, jog Palangos butų ūkis, ne ginčo tvarka siekęs išieškoti išskolinimą, yra neteisus. Mat miesto savivaldybė ir butų ūkis, žinodami, kad nėra patvirtinto detalaus namo plano ir aiškiai nubrėžtų bendro naudojimo teritorijos ribų, pažeidė 2001 m. Vyriausybės nutarimu patvirtintas butų ir kitų patalpų bendrosios nuosavybės administravimo nuostatas.

„Aš teismo prašiau nubausti ieškovą už šį piktnaudžiavimą, – sakė „Vartotojų naujienoms“ R. Ruzgutė. – Raginčiau palangiškius bei visus Lietuvos gyventojus nemokėti neteisėtai renkamo mokesčio.“

**„Vartotojų naujienų“ inf.**



## RŪPINIMASIS VARTOTOJŲ SVEIKATA



Kas gali prieštarauti, kad dvasiškai, fiziškai, psichiškai, socialiai sveikas žmogus yra visavertis, produktyvus, kūrybingas pilietis ir lygiateisis partneris? Taigi kartu pripažįstame, kad žmogus yra didžiausia vertybė, jo gerovė – valstybės tikslas, o geriausia investicija – investicija į žmogaus sveikatą. Todėl pertvarkant sveikatos

priežiūrą pirmumas turi būti teikiamas pirminei sveikatos priežiūrai, t. y. visuomenės sveikatai stiprinti, ypatingą dėmesį skiriant fiziniams ir socialiniams-ekonominiams, sveiko gyvenimo būdo, sveikatos gerinimo aplinkos, įvairiapusės atsakomybės už sveikatą lemiantiems veiksniams įgyvendinti.

Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytos pareigos savivaldybėms bei merų atsakomybė organizuojant ir kontroliuojant pirminę visuomenės sveikatos priežiūrą. Deja, teisės aktai nesudaro finansinių prielaidų saugoti ir puoselėti žmonių sveikatą. Be to, daugelyje savivaldybių trūksta geranoriško koordinuoto, kryptingo bendradarbiavimo su bendruomenės visuomeninėmis institucijomis. Todėl pirminėje sveikatos priežiūros grandyje būtinas bendruomenės dalyvavimas, partnerių sutelkimas sveikatos tikslams (nevyriausybiinių organizacijų, politikų, piliečių ar jų grupių, sveikatos profesionalų iš visuomenės sveikatos centrų, asmens sveikatos priežiūros įstaigų, savivaldybės sveikatos, socialinio, švietimo ir kitų sektorių bendradarbiavimas).

Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija palaiko ir skatina Sveikatos apsaugos ministerijos siekį, pasitelkiant universitetus, inicijuoti visuomenės sveikatos teisinės bazės tobulinimą, apibrėžiant visuomenės sveikatos priežiūros dalyvių pareigas, teises, atsakomybę, veiklos koordinavimą ir finansavimą. Naudojant ES struktūrinių fondų lėšas ir pasitelkiant kitas valstybines institucijas, būtina sukurti modelį ar tipinį projektą (atskirai miestui ir regionams), leidžiantį įtraukti sveikatą ugdančias priemones į regioninės plėtros planus.

**Violeta KIGUOLIENĖ**

**Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos ekspertė**

### ELEKTROTECHNIKOS PREKES RINKIMĖS PROTINGAI IR APDAIRIAI

Elektrotechnikos gaminiai – viena iš didžiausių naudojamų buitėje prekių grupių. Todėl apie juos dažnai kalbama radijo ir televizijos laidose, gana daug informacijos pateikiama spaudoje.

Pateikiamos į rinką prekės turi būti saugios, tinkamai naudojamos – nekelti pavojaus vartotojo sveikatai, gyvybei (elektros smūgio pavojus) bei jo turtui (gaisro pavojus). Visi į Lietuvos rinką teikiami elektrotechnikos gaminiai turi atitikti Europos Bendrijos taikomus saugos reikalavimus ir pažymėti ženklu „CE“. Antra, vartotojo įsigytos prekės turi turėti tokias vartotojiškas savybes, kokių, pirkdamas šią prekę, vartotojas tikėjosi (prieš parduodamas prekę pardavėjas turi suteikti pirkėjui visą ir išsamią informaciją apie jos savybes bei naudojimo ypatumus).

Šaldytuvams, šaldikliams, skalbimo mašinoms, džiovintuvams, vandens šildytuvams ir karšto vandens laikymo prietaisams, orkaitėms, indaplovėms, apšvietimo šaltiniams, oro kondicionieriams privaloma nurodyti suvartojamos elektros energijos kiekį. Informacija apie prietaiso efektyvumą pateikiama lietuvių kalba etiketėje aiškiai matomoje prietaiso išorėje ir vardinių duomenų lentelėje.

Lietuvos rinkoje galima rasti įvairių šalių firmų gamybos elektrotechnikos prekių. Didžiausią nepasitikėjimą kelia prekės, importuotos iš trečiųjų šalių, tai yra ne iš Europos Bendrijos šalių. Pigios, patrauklios išvaizdos, gražioje pakuotėje su ženklais, patvirtinančiais tinkamumą, kiniškos prekės dažnai traukia pirkėjo dėmesį. Tačiau jos ne visada pateisina pirkėjo lūkesčius. Vykdam rinkos priežiūrą, pastebėta, kad vienodose pakuotėse gali būti pagal išvaizdą identiškos, tačiau skirtingai ženklintos prekės. Kaip pavyzdį pateikiame Kinijoje pagamintą plaukų džiovintuvą RIWA SD-13, ant kurio nebuvo jokių ženklų (pakuotė atitiko ženklinimo reikalavimus). Atlikus bandymus nustatyta, kad plaukų džiovintuvas nesaugus. Tačiau analogiškas plaukų džiovintuvas SD-13, gamintojo paženklintas RIWA prekės ženklu bei kitais privalomais ženklais, atitiko saugos reikalavimus. Todėl, gerbiamieji pirkėjai, prieš įsigydami prekę nepasikliaukite gražia pakuote, bet kruopščiai apžiūrėkite jos turinį. Pirmiausia įsitikinkite, ar elektrotechnikos gaminyje pažymėtas „CE“ ženklu (dažniausiai jis būna nurodytas ant užpakalinės gaminio sienelės). Jei dėl mažų gaminio gabaritų negalima jo pažymėti „CE“ ženklu, juo turi būti paženklinta gaminio pakuotė, aprašymas ar garantijos dokumentas. Ant pačios prekės turi būti nurodyta tokia pagrindinė informacija: gaminio tipas ar modelis, gamintojas ar jo atpažinimo ženklas, vardinė įtampa ir naudojama galia, apsaugos nuo aplinkos laipsnis, apsaugos nuo elektros smūgio antros klasės ženklas – dvigubas kvadratas, išpėjamieji užrašai ir pan. Visi žymenys turi būti lengvai matomi, įskaitomi, aiškūs, neturėtų būti nuplaunami ar lengvai nutrinami. Išpėjamieji užrašai turi būti pateikti lietuvių kalba.

Prekybos vietoje svarbu apžiūrėti, ar prekę mechaniškai nepažeista, įsitikinti, ar veikia, ar atlieka tas funkcijas, kokių pirkėjas tikisi. Prieš įsigydamas elektrotechnikos gaminį, pirkėjas turėtų gerai apsvarstyti naudojimo sąlygas: vietą, elektros tinklo instaliavimą (įžeminimo galimybe) ir jo apkrovimą, aplinkos sąlygas ir pan. Žinotina, kad Lietuvos Respublikos teisės aktai pardavėjo neįpareigoja keisti ar grąžinti pinigus už tinkamos kokybės ir atitinkančią saugos reikalavimus elektrotechnikos prekę, jeigu pirkėjui nepatinka nusipirkto prekės forma, dydis, spalva, modelis ar komplektiškumas.

2005 metais Lietuvos rinkoje nustatyti septyni nesaugūs elektrotechnikos gaminiai, galintys sukelti elektros smūgio pavojų. Keturi išvardyti gaminiai pagaminti Kinijoje. Tai universalus kištukinis lizdas HJ-1U, plaukų džiovintuvas SD-13, sieninis šviestuvas AYTAC Code 2009-62-09, vaikiški šviestuvai LP-20 ir No:T223103 Motion, kompiuterinės multimedia kolonėlės FSC-120 B ir dekoratyvinis sodo šviestuvas LS-11. Šiuo metu rinkoje nustatyti nesaugūs Kinijoje pagaminti ilgikliai (PF-C1, PF-C5 ir PF-C6), galintys sukelti gaisro ir elektros smūgio pavojų. Vartotojai, įsigiję šiuos ilgiklius, turėtų juos grąžinti pardavėjui ir atgauti sumokėtus pinigus.

**Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija**

## PAGRINDINIAI NACIONALINĖS VARTOTOJŲ KONFEDERACIJOS VEIKLOS BRUOŽAI 2005 METAIS



**Antanas MIŠKINIS**

### Nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidentas

Nacionalinei vartotojų konfederacijai 2005 metai buvo gana darbingi. Pagrindinį dėmesį ji skyrė vartotojų teisių gynimui įteisinti rengiamuose Vartotojų teisių gynimo, Šilumos ūkio, Farmacijos įstatymų, Finansinės paramos teikimo vartotojų asociacijoms taisyklių projektuose. Konfederacijos atstovai buvo nuolatiniai Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos energetikos, komunalinių paslaugų, elektroninio ryšio paslaugų, matavimo prietaisų, transporto, ne maisto prekių ir paslaugų darbo grupių posėdžių dalyviai.

Vienas iš svarbiausių konfederacijos veiklos tikslų buvo bendradarbiavimas su žiniasklaida. Nuolat skelbiama informacija per BNS, straipsniai „Verslo žiniuose“ apie vartotojams aktualiausius teisės aktus, vartotojų teisių apsaugos tarybos nutarimai, informacija, kaip nusipirkti kokybiškus maisto produktus padėjo vartotojams geriau suvokti savo teises ir pasitaikančius jų pažeidimus.

Gindami viešąjį vartotojų interesą, įteikėme pareiškimą Vilniaus miesto apylinkės prokuratūrai dėl UAB „Vinita“ kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutarties nesąžiningų sąlygų ir Buhalterinės apskaitos privalomųjų nuostatų nevykdymo. Remdamasi šiuo pareiškimu, prokuratūra išklė baudžiamąją bylą.

Konfederacija padarė viešą pareiškimą dėl medicinos paslaugų ir jų vartotojų teisių, kuriame reiškia susirūpinimą dėl išvykstančių dirbti į užsienį medicinos darbuotojų, dėl medicinos paslaugų, kurių kokybė neatitinka jų kainos, dėl kaimo gyventojams teikiamų blogos kokybės medicininių paslaugų.

Vertindama 2005 m. veiklą, konfederacija apgailestaudama turi pripažinti, kad pastangos ir veiksmai, siekiant iš esmės spręsti nepatenkinamą energijos vartotojų teisinę padėtį, daryti įtaką energijos kainų nustatymo metodikai ir kt., nedavė laukiamo rezultato. To priežastis – valdininkų abejingumas vartotojų interesams.

Analizuodama Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos atsakymus į mūsų užklausimus dėl energijos

kainų nustatymo metodikos bei dalyvaudama šios komisijos posėdžiuose, konfederacija padarė išvadą, kad minimos komisijos nustatytos viršutinės kainų ribos ir tarifų dydžiai kelia rimtų abejonių, kaip ir tariama komisijos nepriklausomybė.

Konfederacija ne tik operatyviai reagavo dėl UAB „Ingo Baltic“ bankroto, bet ir savarankiškai atliko šios draudimo kompanijos transporto priemonių valdytojų privalomosios civilinės atsakomybės draudimo poliso bei sutarties su draudėju ekspertizę. Nustatyta, jog polisas neatitinka LR Civilinio kodekso reikalavimų: nenurodyta draudimo suma, draudėjui pasirašant sutartį neįteikiamos draudimo taisyklės, sutartyje nepateiktos esminės sąlygos vartotojams.

Konfederacija paprašė UAB „Ingo Baltic“ administratoriaus pateikti šios sutarties pavyzdį, o Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos – atlikti sutarties ekspertizę. Jau praėjo daugiau nei pusė metų, tačiau sutarties pavyzdys nepateiktas ir ekspertizė nebaigta.

Jeigu ekspertizę atliktų tikrai nepriklausoma institucija, turėtume pagrindą teigti, kad ši sutartis gali būti pripažinta niekine su visomis iš to kylančiomis pasekmėmis.

Net ir po UAB „Ingo Baltic“ bankroto visų draudimo kompanijų šio tipo sutartyse nenumatytos sąlygos, nustatančios sutarties statusą įvykus draudėjo bankrotui.

Esame pasiryžę 2006 metais toliau nagrinėti šią problemą, nes tai susiję su visų šios draudimo rūšies paslaugas teikiančių kompanijų sutartimis.

Konfederacija atlieka savarankišką šilumos tiekimo avarijos Telšių mieste tyrimą.

Jau tai, kad Ūkio ministerijos sekretoriaus Aniceto Ignoto vadovaujamos komisijos išvados buvo laikomos konfidencialia informacija, verčia abejojti, ar tikrosios šios avarijos priežastys bus nustatytos ir panaši situacija nepasikartos. Pažymėtina, kad konfederacijai šios komisijos išvadas pavyko gauti ir paskelbti tik padedant Seimo nariui H. Žukauskui.

Konfederacija įteikė Generalinei prokuratūrai prašymą nustatyti, ar nebuvo nusikaltimo sudėties Telšių miesto savivaldybės, Telšių apskrities viršininko, Vyriausybės įgaliotinio Telšių apskričiai, Valstybinės energetikos inspekcijos, Ūkio ministerijos atsakingų pareigūnų veikose, jog aštuonerius metus toleruota padėtis, kai šiluma Telšių miestui buvo tiekiama „vienu vamzdžiu“. Generalinės prokuratūros prašėme įvertinti, ar nebuvo nusikaltimo sudėties minėtų pareigūnų veiksmuose vertinant šilumos tiekimo nutraukimą apskrities centrui, šalinant šios avarijos pasekmes ir beveik po trijų dienų informuojant Premjerą apie susidariusią padėtį.

2006 metų konfederacijos darbo planuose – teikti Teisingumo ministerijai pasiūlymus tobulinti teisės aktus, siekiant apginti viešąjį vartotojų interesą.

## VARTOTOJŲ KULTŪROS UGDYMAS – VISUOMENĖS SVEIKATOS PAGRINDAS

Spartėjanti technologijų plėtra, nuolat didėjanti prekių ir paslaugų pasiūla neišvengiamai didina vartojimą. Šiuolaikinė visuomenė susiduria su vis sunkėjančiais nesubalansuoto vartojimo padariniais – oro užterštumu, mažėjančiais gamtos ištekliais. Subalansuotos plėtros sąvoka tampa vis aktualesnė ne tik kalbant apie šalies ūkį, bet ir apie atskiro ūkinio vieneto – šeimos, vartotojo gyvenimo kokybę. Vis dažniau atsigręžiamo į netinkamo vartojimo keliamas problemas, susijusias su asmens sauga ir visuomenės sveikata (nesveikas gyvenimo būdas dėl negebėjimo pasirinkti tinkamų maisto produktų, prisitaikyti tinkamas fizinio aktyvumo formas, tinkamai organizuoti laisvalaikį; negebėjimas pasinaudoti sveikatinimo ir sveikatos priežiūros paslaugomis ir pan.), žmogaus ir aplinkos ekologija (pvz., atliekų tvarkymas, vandens, oro, dirvožemio tarša, genetiškai modifikuoti produktai ir pan.). Gan ženklus yra vartotojų ekonominis neišprusimas (pvz., neracionalus finansinių išteklių naudojimas), vartotojo teisių neišmanymas (kur kreiptis ir ko reikalauti įsigijus netinkamą prekę ar paslaugą ir pan.).

Šioms problemoms spręsti reikalingas tinkamas vartotojų švietimas ir informavimas, pradedant jaunąja karta ir baigiant suaugusiais. Svarbus vaidmuo šiame darbe tenka formalaus ugdymo institucijoms. Vilniaus pedagoginio universiteto Technologinio ugdymo katedra jau aštuonerius metus dirba vartotojų švietimo srityje: vartotojų kultūrai ugdyti rengiami būsimieji technologijų mokytojai, organizuojami seminarai subalansuoto vartojimo temomis jau dirbantiems pedagogams, vykdomi nacionaliniai ir tarptautiniai projektai.

Jaunimas – didelė ir labai pažeidžiama vartotojų grupė. Nuo išugdytų teisingų mokinių vartojimo įpročių, suformuoto gyvenimo būdo priklausys ateities kartų gyvenimo kokybė. Todėl ypač svarbu tam skirti pakankamai dėmesio. Bendrojo lavinimo technologijų dalykas integruoja visų įvairių mokslo sričių žinias, t. y. moko praktinio jų pritaikymo. Todėl šio dalyko mokytojams tenka pagrindinis vaidmuo ugdant vartotojų kultūrą. Šiai misijai parengti būsimuosius technologijų mokytojus ypač padeda dalyvavimas tarptautiniuose su vartotojų ugdymu susijusiuose projektuose. Vienas iš aktualiausių mokytojams yra *Socrates / Comenius* projektas „E-vartotojas“, kuriame dalyvauja daugelis ES šalių bendrojo lavinimo ir pedagogus rengiančių institucijų. Technologinio ugdymo katedra dalyvauja šiame projekte, bendradarbiaudama su Lietuvos nacionaline vartotojų federacija. Projekto tikslas – sukurti metodinės mokomosios medžiagos elektroninę duomenų bazę, kuria galės naudotis pedagogai visoje Europoje.



Živilė SEDERAVIČIŪTĖ

Vilniaus pedagoginio universiteto  
Technologinio ugdymo katedros vedėja

Technologinio ugdymo katedra yra *Socrates Erasmus* teminio tinklo „Vartotojų pilietiškumas“ narė. Tinklas jungia daugiau kaip 140 narių iš 29 mokslo ir švietimo institucijų, UNESCO, UNEP, tarptautinių pilietinių, aplinkosaugos ir vartotojų organizacijų. Atlikti tarptautiniai tyrimai apie vartotojų švietimo integravimą į universitetinių studijų programas, surengtos dvi konferencijos, kurių medžiaga naudojama ne tik paskaitose, bet ir rengiant bakalauro bei magistro darbus.

Technologinio ugdymo katedra dirba ir suaugusiųjų švietimo srityje. Katedros dėstytojai nuolat kviečia mokytojus į kvalifikacijos kėlimo seminarus, dalyvauja dviejuose tarptautiniuose *Socrates Grundtvig* projektuose „Vartotojų ugdymas suaugusiesiems. Tinklai“ ir „Regioninis vartotojų švietimas“. Šių projektų metu bus parengti vartotojų švietimo standartai andragogams, rekomendacijos vartotojų švietimo politikos kūrėjams, atlikta Europos šalių gerosios patirties ugdant vartotoją analizė ir jos sklaida Lietuvoje, išversta į lietuvių kalbą ir publikuota metodinė medžiaga, atliktas lyginamasis Baltijos šalių ir Austrijos vartotojų žinių ir nuostatų tyrimas.

Technologinio ugdymo katedra glaudžiai bendradarbiauja ir su nevyriausybinėmis organizacijomis. Tik turėdami bendrą vartotojų švietimo strategiją, suderinę tikslus galime įgyvendinti vartotojų švietimo uždavinius ir pasiekti aukštesnę gyvenimo kokybę.

## KĄ ATSKLEIDĖ TELŠIŲ ŠILUMOS TINKLŲ AVARIJA?

Atrodo, jog apie avariją Telšių šilumos tinkluose, jos tikrąsias priežastis bei pasekmes kai kurios tarnybos ir valstybinės institucijos linkusios kuo mažiau kalbėti, kad visuomenė šį skandalinę atvejį kuo greičiau pamirštų. Tokia išvada peršasi įsigilinus į kai kuriuos šio įvykio niuansus bei atliktą atsakingų organizacijų įvykio analizę ir padarytas išvadas. Pavyzdžiui, Ūkio ministerijos sekretoriaus Aniceto Ignoto vadovaujamos komisijos išvados yra paskelbtos „konfidencialia informacija“ ir jas Nacionalinei vartotojų konfederacijai pavyko gauti tik Seimo nario Henriko Žukausko dėka.

Telšių miestui šilumos tiekimas buvo vykdomas „vienu vamzdžiu“. Esant tokiai padėčiai šilumos tiekimo sutrikimo peraugimas į ekstremalią situaciją buvo tik laiko klausimas. Tai pripažino Valstybinės energetikos inspekcijos vadovas Vytautas Miškinis, vertindamas šilumos tinklų avarijos Telšiuose priežastis. Vieną iš svarbiausių priežasčių jis nurodė tai, kad mieste nebuvo atsarginės katilinės. Panašiu principu šiluma tiekama Alytuje, Marijampolėje, kai kuriems Vilniaus mikrorajonams.

Nacionalinė vartotojų konfederacija, išnagrinėjusi Ūkio ministerijos sekretoriaus Aniceto Ignoto vadovaujamos komisijos įvykiams Telšių šilumos tinkluose nustatyti akto išvadas, įsitikinusi, jog nuo visuomenės bandyta nuslėpti šio įvykio tikrąsias priežastis ir pasekmes bei šilumos vartotojams padarytų materialinių ir moralinių nuostolių mastą.

Konfederacija yra tos nuomonės, kad taip elgtasi sąmoningai, nes:

- ✓ apie nelaimę Telšių šilumos ūkio tinkluose Vyriausybei pranešta tik praėjus trimis dienoms;

- ✓ Premjeras į pranešimą apie įvykį reagavo neadekvačiai susidariusiai situacijai;

- ✓ Komisija buvo priversta konstatuoti, kad įvykis Telšių šilumos tinkluose ne avarija, o **ekstremali situacija**, nes savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu sušaukto Ekstremalių situacijų valdymo centro (ESVC) pasitarime buvo priimtas sprendimas dėl avarijos pripažinimo ekstremaliu įvykiu;

- ✓ Komisija buvo priversta pripažinti, kad ESVC veiksmai atitinka LR Civilinės saugos įstatymo 14 str. bei kitų teisės aktų nuostatas, t. y. pripažįsta, kad Telšiuose įvyko ekstremalus įvykis.

Nepaisant to, komisija baigiamojoje išvadų dalyje šį



įvykį vadina avarija. Tai rodo, kad mėginama sąmoningai sumenkinti nelaimės priežastis ir taip sumažinti atsakingų asmenų atsakomybę.

Komisijos nenuoseklumas, bandymas nuvertinti įvykį iki eilinės avarijos, kelianti abejonę personalinė komisijos sudėtis, valstybės vadovo pasisakymai verčia manyti, kad komisija buvo sukurta „gesinti“ kilusį skandalą dėl netvarkos Telšių šilumos ūkyje.

Konfederaciją stebina priimtas sprendimas į komisijos sudėtį neįtraukti Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos bei visuomeninių vartotojų organizacijų atstovų. Todėl Nacionalinė vartotojų konfederacija, kurios nariai yra septynios vartotojų asociacijos, viešai kreipėsi į Tarybos pirmininką Feliksą Petrauską, siūlydama pasinaudoti Vartotojų teisių gynimo įstatymo suteikta teise atlikti tyrimą dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo.

Nacionalinė vartotojų konfederacija kreipėsi į Generalinę prokuratūrą, prašydama nustatyti Telšių miesto savivaldybės, Telšių apskrities viršininko, Vyriausybės įgaliojtinio Telšių apskričiai, Valstybinės energetikos inspekcijos, Ūkio ministerijos atsakingų pareigūnų veiką ir atsakomybę, aštuonerius metus toleravusius padėtį, kai Telšių miestui šiluma buvo tiekama „vienu vamzdžiu“, bei jų veiksmus, kai apie nutrūkusį šilumos tiekimą Premjerui buvo pranešta tik po trijų parų.

Konfederacijai kelia susirūpinimą šilumos ūkio situacija visoje šalyje. Manome, kad tokia netvarka, neūkiškumas gali būti ir kituose miestuose. Šiuo tikslu kreiptasi į Valstybinės energetikos inspekcijos Vilniaus skyrių, prašant įvertinti vieno daugiabučio namo pasiruošimą šilumos tiekimui, patikrinant, ar nustatytos esminės šalių teisės ir atsakomybė avarijų ir jų padarinių likvidavimo atveju bei kitais juridiniais klausimais.

**Antanas MIŠKINIS**  
Nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidentas



## MAGIJA. AR VERTA NAUDOTIS JOS PASLAUGOMIS?

Lietuvoje pastaruoju metu plečiasi magijos paslaugų rinka. Tai ekstrasensų, bioenergetikų, astrologų, numerologų, parapsichologų, būrimo salonų, biolokatorių ir kitų magijos rūšių paslaugos. Magijos paslaugų teikėjais laikomi asmenys, atlygintinai siūlantys šias paslaugas.

Praktikuojančių magiją veiksmai pagrįsti įsitikinimu, kad galima daryti įtaką įvykiams ar fiziniams objektams antgamtinėmis, mistinėmis ar paranormaliomis priemonėmis, kurios nėra patvirtintos moksliniais tyrimo metodais. Magijos praktikavimui taip pat priskiriamas moksliniais metodais nepatvirtintas gebėjimas gauti žinias. Pasaulyje yra mokslo institutų ir laboratorijų, tiriančių kai kuriuos magijos fenomenus (pavyzdžiui, ekstrasensorinius žmonių sugebėjimus, telekinezę ir pan.). Tačiau daugelis mokslininkų mano, kad šiuo metu neužtenka mokslinių įrodymų tokiems žmonių sugebėjimams patvirtinti.

Taigi magijos sritys sąlygiškai skirstomos į ypatingų žinių ir ypatingų galių sritis.

Ypatingų žinių srities magijos paslaugų teikėjai – tai astrologai, numerologai, aiškiaregiai ir pan. Jie teigia galintys matyti kitiems žmonėms nematomus dalykus, sužinoti apie įvykius, negaudami apie juos penkiais žmogaus pojūčiais prieinamos informacijos, nuspėti ateitį.

Ypatingų galių srities maginių paslaugų teikėjai – tai ekstrasensai, parapsichologai, užkalbėtojai ir kiti propaguotojai, kurie teigia galintys pakeisti žmogaus fizinę ar dvasinę būklę bei daryti įtaką žmogaus aplinkai – išgydyti ligas, panaikinti kerus, užkalbėti, pakeisti biolaukus, auras, suteikti žmogui sėkmę ir pan.

Antgamtinių, neįprastų sugebėjimų galimumu tikėta visais istorijos etapais. Tikėjimas magija taip pat yra kai kurių religinių tradicijų (hinduizmo, budizmo) dalis, nors kitose religinėse tradicijose (pavyzdžiui, krikščionybėje, judaizme) magija yra atmetama ir smerkiama.

Religijų tyrinėtojai paprastai skiria tikėjimą magija nuo religijos. Religijų tyrinėtojų manymu, religija pirmiausia siekia atsakyti į gyvenimo prasmės, tiesos klausimus, tuo tarpu naudojant magiją siekiama praktinės naudos – pakeisti save, savo aplinką, sužinoti ateitį ir pan.

Ar verta naudotis magijos paslaugomis? Šis klausimas dažnokai kyla ne vienam žmogui. Juk beveik kasdien per komercinius televizijos kanalus būrėjai aiškina žmonių likimus, spėja ateitį. Kadangi magijos fenomenai nėra patvirtinti mokslo, nėra ir būdų, kaip galima užtikrinti ar išmatuoti magijos paslaugos kokybę. Nors magijos paslaugų teikėjai dažniausiai žada pamatuojamus dalykus (nusako ateitį, pažada išgijimą, sėkmę gyvenime), šie pažadai retai pateikiami besąlygiškai ar užtikrintai. Kadangi magijos paslaugos nėra prilygintinos kitoms, aiškius kokybės nustatymo kriterijus turinčioms paslaugoms, kokybės užtikrinimo požiūriu jas galima lyginti, pavyzdžiui, su pramogų paslaugomis, azartiniais lošimais. Jos arba patinka, arba nepatinka. Linksmina, arba nelinksmina.

Žmonėms kyla klausimas, ar magija nepavojinga? Kadangi magijos paslaugos susijusios su tikėjimu, žmonių įsitikinimais, kurie nepagrįstai neturi būti varžomi demokratinėje valstybėje, naudojimas šiomis paslaugomis nėra atskirai kontroliuojamas. Tačiau kiekvienas šių paslaugų vartotojas turėtų prisiimti atsakomybę dėl galimų magijos paslaugų priėmimo rezultatų.

Nėra neiginčijamai įrodyta, kad magija ar magijos paslaugos darytų neigiamą poveikį žmonėms, nors yra tyrimų, rodančių, kad toks poveikis galimas. Pasakojama, kad magijos praktikuotojai yra padėję žmonėms, tačiau nėra aišku, kokį poveikį tais atvejais turėjo vadinamasis placebo efektas (kai žmogui padeda ne duodamas tariamas vaistas, o mūsų aptariamuoju klausimu – maginė paslauga), bet tikėjimas, kad tariamas vaistas (maginė paslauga) padės. Iš esamų duomenų sunku daryti griežtas išvadas apie magijos paslaugų poveikį.

Kai kurios gausiausios Lietuvos religinės bendrijos yra perspėjusios tikinčiuosius dėl magijos ir magijos paslaugų keliamo pavojaus žmogaus dvasiniam gyvenimui. Lietuvos valstybė yra pasaulietinė, ir jos valdžios institucijos privalo laikytis neutralumo tikėjimo ir religijos klausimais.

Ką reikėtų žinoti maginių paslaugų vartotojui, norint apsaugoti savo, kaip vartotojo, teises?

1. Magijos paslaugų teikėjai, kaip ir kiti verslininkai, turi būti įforminę savo veiklą – turėti verslo liudijimą arba dirbti įmonėje.

2. Vartotojas turėtų paprašyti, kad jam išduotų kasos aparato kvitą ar kitą paslaugos teikimą patvirtinantį dokumentą. Tai dokumentas, įrodantis, kad naudojotės teikiama paslauga.

3. Paslaugos teikėjas privalo suteikti teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją, susijusią su:

- ✓ teikiamų paslaugų prigimtimi;
- ✓ paslaugų teikimo sąlygomis;

✓ paslaugų kaina (paslaugos teikėjas turi nurodyti paslaugos galutinę kainą; jeigu tam tikros paslaugos galutinės kainos, t. y. kainos, į kurią įskaitomi visi mokesčiai, nurodyti neįmanoma, paslaugos teikėjas privalo nurodyti papildomą informaciją, kaip nustatoma galutinė paslaugos kaina);

- ✓ paslaugų teikimo terminais;
- ✓ galimomis pasekmėmis.

4. Magijos paslaugos nėra gydymas ar sveikatos priežiūra. Magijos paslaugų teikėjai neturi teisės reklamuoti savo paslaugų kaip sveikatos priežiūros paslaugų ar gydymo.

5. Medicininio gydymo, paskirto licenciją asmens sveikatos priežiūros veiklai turinčioje gydymo įstaigoje, nereikėtų iškeisti į magijos paslaugas. Asmeniui, bandančiam priversti kitą asmenį atsisakyti medicininio gydymo ir pasikliauti maginiu, gali grėsti ir baudžiamoji atsakomybė.

**LR teisingumo ministerijos informacija**

## ORO KELEIVIŲ TEISĖS



### Atsisakymas įlaipinti ir atšauktas skrydis

Siekiant užtikrinti, kad su oro keleiviais būtų elgiamasi sąžiningai, Europos Sąjungoje sudarytas teisių rinkinys. Bet kuris teisėtas reikalavimas arba veiksmas, kurio imamasi kilus ginčui, turi būti grindžiamas tik atitinkamais teisės aktais.

Pateikiame kai kuriuos pagrindinius reikalavimus:

Jeigu atsisakoma įlaipinti arba atšaukiamas reisas, už jį atsakingos oro linijos privalo pasiūlyti finansinę kompensaciją arba pagalbą. Teisę gauti kompensaciją ir pagalbą galima gauti tik tuo atveju, jei laiku užsiregistravote, įskaitant ir užsakomuosius reišus: iš Europos Sąjungos teritorijoje esančio oro uosto arba į ES uostą iš oro uosto ne ES teritorijoje, jei už reišą atsakingos ES oro linijos.

Kai vietų būna mažiau nei norinčių skristi keleivių, oro linijos privalo keleivius paprašyti jiems priklausančias vietas savo noru mainyti į sutartas išmokas. Pasirinkimas dvejopas: tokiam savanoriui gali būti kompensuojama bilieto kaina (įskaitant nemokamą skrydį iki pradinės išvykimo vietos, jeigu tinka) arba alternatyvus skrydis į kelionės paskirties vietą.

Jeigu nesate savanoris, jums oro linijos privalo išmokėti tokią kompensaciją:

250 eurų – už 1 500 km arba artimesnius skrydžius.

400 eurų – už tolesnius kaip 1 500 km skrydžius ES viduje ir visus kitus skrydžius nuo 1 500 iki 3 500 km.

600 eurų – už tolesnius kaip 3 500 km skrydžius ne ES teritorijoje.

Jeigu išskristi vėluojama atitinkamai 2, 3 arba 4 val., kompensacijos dydis gali būti perpus sumažintas.

**Pagrindas:** Dėl kompensavimo ir pagalbos keleiviams,

kai atsisakoma įlaipinti ar atšaukiamas skrydis – Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, OL L46, 2004.02.17;

Dėl oro vežėjo atsakomybės – Reglamentas (EB) Nr. 889/2002, iš dalies keičiantis Reglamentą (EB) Nr. 2027/97, OL L 140, 2002.07.18;

Dėl organizuotų turistinių kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų – Direktyva 90/314/EEB OL L 158, 1990.06.23.

### Ilgalaikiai skrydžių atidėjimai

**Neatidėliotina pagalba.** Jeigu laiku užsiregistravote į bet kurį reišą, įskaitant užsakomuosius reišus: iš ES teritorijoje esančio oro uosto arba į ES uostą iš oro uosto ne ES teritorijoje, jei atsakingos ES oro linijos ir, jei jos ketina atidėti:

✓ 2 valandoms ir ilgiau 1 500 km ir artimesnius skrydžius;

✓ 3 valandoms ir ilgiau tolesnius nei 1 500 km nuotolio skrydžius ES teritorijoje ir visus kitus skrydžius nuo 1 500 km iki 3 000 km;

✓ 4 valandoms ir ilgiau tolesnius nei 3 500 km nuotolio skrydžius ES teritorijoje.

Oro linijos privalo suteikti maitinimą ir gaiviuosius gėrimus, nakvynę viešbutyje, jei būtina (įskaitant persėdimus), ir ryšio paslaugas.

Jeigu vėluojama daugiau kaip 5 valandas, oro linijos keleiviams privalo pasiūlyti kompensuoti bilieto kainą (įskaitant nemokamą skrydį iki pradinės išvykimo vietos, jei tinka).

**Jeigu jums tokios teisės nesuteikiamos, nedelsiant kreipkitės į atsakingas oro linijas.**

## Vėlesnės pretenzijos

Jeigu ES oro linijos yra atsakingos už vėluojantį skrydį bet kurioje pasaulio vietoje, patirtiems nuostoliams atlyginti galite reikalauti iki 4 150 SDR (1 SDR – 1,18 EUR 2004 09 30 kursu). Jeigu oro linijos su reiškia pretenzija nesutinka, galite kreiptis į teismą.

***Pretenzijas galite reikšti oro linijoms, su kuriomis jus sieja sutartis arba kurios atsakingos už skrydį, jeigu tai ne ta pati kompanija.***

## Bagażas

Galite reikalauti iki 1 000 SDR atlyginti nuostoliams, kuriuos dėl bagažo sunaikinimo, sugadinimo, praradimo arba vėlavimo patyrėte bet kurioje pasaulio vietoje, jeigu skridote ES oro linijų reisu. Jeigu oro linijos su jūsų reiškia pretenzija nesutinka, galite kreiptis į teismą.

Dėl nuostolių, patirtų sugadinus registruotą bagažą, atlyginimo privalote kreiptis raštu ne vėliau kaip per 7 dienas nuo jo sugražinimo, o dėl bagažo vėlavimo – per 21 dieną nuo jo sugražinimo.

***Pretenzijas galite reikšti oro linijoms, su kuriomis jus sieja sutartis arba kurios atsakingos už skrydį, jeigu tai ne ta pati kompanija.***

## Traumos ir mirtys avarijų metu

Galite reikalauti atlyginti nuostolius dėl ES oro linijų reiso lėktuvo patirtos avarijos sukeltų traumų ar mirties bet kurioje pasaulio vietoje. Turite teisę į išankstines išmokas neatidėliotinoms finansinėms reikmėms patenkinti. Jeigu oro linijos su jūsų reiškia pretenzija nesutinka, galite kreiptis į teismą.

***Pretenzijas galite reikšti oro linijoms, su kuriomis jus sieja sutartis arba kurios atsakingos už skrydį, jeigu tai ne ta pati kompanija.***

## Kelionių organizatorių atostogų išvykos

Be išvardytų teisių, galite reikalauti, kad jūsų kelionių organizatorius atlygintų nuostolius, jeigu jam nepavyko ES teritorijoje suteikti užsakytų paslaugų, kad ir kokia būtų kelionės paskirtis. Turite teisę reikšti pretenzijas neįvykus bet kuriam kelionių organizatoriaus numatytam skrydžiui. Be to, jeigu kelionių organizatorius neįvykdo didelės dalies užsakytų organizuotos išvykos įsipareigojimų, privalo jums padėti ir sudaryti alternatyvius susitarimus, įskaitant kelionę be papildomų išlaidų.

## Ką daryti pirmiausia?

Jei susidūrėte su vienu iš išvardytų sunkumų, nedelsiant kreipkitės į skrydį vykdančių oro linijų atstovą, ir jis kilusią problemą išspręs.

## Ką daryti toliau?

Jei buvo atsisakyta įlaipinti jus į lėktuvą, skrydis buvo

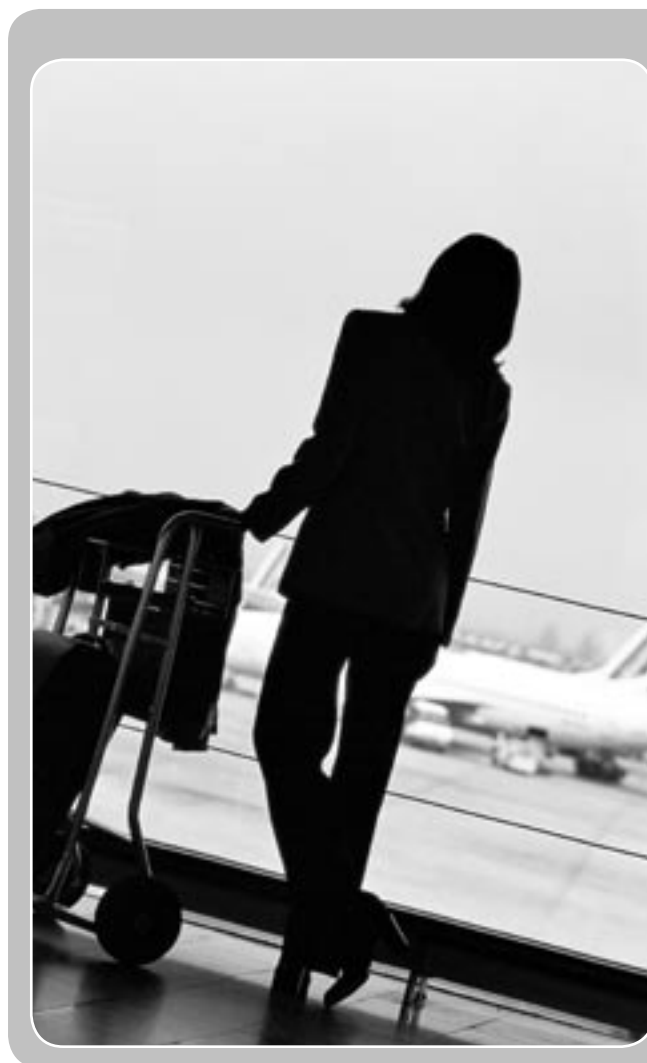
atšauktas arba atidėtas ilgam laikui ir už skrydį atsakingos oro linijos prisiimtų įsipareigojimų neįvykdė, turėtumėte kreiptis į kompetentingą šalies instituciją.

Jeigu išskrendate iš ES valstybės, skundą pateikite ten. Jei išvykstate ne iš ES teritorijos, bet skrydį vykdo ES oro linijos, skundą pateikiate toje ES šalyje, kurioje nusileis lėktuvas.

Kad gautumėte kompetentingos institucijos pavadinimą ir adresą arba išsamią informaciją apie galinčias jums patarti arba padėti organizacijas kilus kitų nusiskundimų (pavyzdžiui, dėl bagažo, traumų arba mirties ir kelionių organizatoriaus atostogų išvykų), ***skambinkite Europos tiesioginiu nemokamu telefonu 00 800 6 7 8 9 10 11 arba rašykite elektroniniu paštu: [mail@europe-direct.cec.eu.int](mailto:mail@europe-direct.cec.eu.int)*** (pastaba: kai kurie mobiliojo ryšio operatoriai neteikia paslaugos skambinti 00 800 numeriu arba skambučiai yra mokami. Tam tikrais atvejais skambučiai iš taksofonų ar viešbučių gali būti mokami).

**Europos Komisijai apie skundo nagrinėjimo eigą galite pranešti adresu: Commission Européenne, B-1049 Bruxelles, faksu (32-2) 299 10 15 arba el. paštu: [tren-aprights@cec.eu.int](mailto:tren-aprights@cec.eu.int).**

*Informacija parengta pagal Europos Komisijos Energetikos ir transporto generalinio direktorato medžiagą (B-1049, Briuselis).*



## VARTOTOJŲ DIENOS MINĖJIMAS, ARBA NE TAU, VARTOTOJAU, MĒLYNAS DANGUS, NET JEIGU TU IR BŪTUM AMBASADORIUS

Šių metų kovo 15 d. LR Seimo Konstitucijos salėje vyko konferencija, skirta Europos vartotojų dienai pažymėti.

Renginio organizatorių – Seimo Žmogaus teisių komiteto ir Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos kvietimu konferencijos darbe dalyvavo Seimo Pirmininkas Artūras Paulauskas, Vyskupų konferencijos pirmininkas J. E. arkivyskupas Sigitas Tamkevičius, ministrai Gintautas Bužinskas ir Remigijus Motuzas, žinomi Lietuvos politikai, valstybės ir visuomenės veikėjai, vartotojų teises privalančių ginti valstybės institucijų bei kai kurių vartotojų asociacijų atstovai.

„Vartotojų naujienos“, siekdamos atspindėti konferencijoje vyravusią dvasią, pateikia autentiškas, neredaguotas kai kurių kalbėjusiųjų bei vadovavusių konferencijai mintis.

Ižanginiame žodyje Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos (NVTAT) pirmininkas Feliksas Petrauskas pažymėjo, jog konferencijos tikslas – aptarti vartotojų švietimo reikšmę energijos ir energetikos srityje. „Bus siūloma diskutuoti, kelti problemas, kurias reikėtų spręsti šiais bei ateinančiais metais, patvirtinus Lietuvos ir Europos Sąjungos vartotojų teisių ir sveikatos apsaugos strategiją. Todėl manyčiau, kad konferencija turėtų būti pakankamai dalykiška ir vykti pagal nustatytą programą, – sakė F. Petrauskas. – Dėl laiko stokos turime griežtai laikytis dienvakšės, todėl siūlau diskusijas perkelti į konferencijos pabaigą, išklausus visus pranešimus.“

Pasveikinęs konferencijos dalyvius ir visus vartotojus Vartotojų dienos proga, Seimo Pirmininkas Artūras Paulauskas pažymėjo, kad mes visi esame vartotojai, o strateginis Vartotojų teisių gynimo įstatymo rengimo tikslas – įtraukti į šį darbą visus vartotojus, ir vienas iš svarbiausių įstatymo punktų turi būti nuostata: vartotojų teises privaloma saugoti.

Pristatydamas vieną iš pagrindinių pranešėjų Valstybinės energetikos inspekcijos viršininką Vytautą Miškinį, konferencijos pirmininkas Feliksas Petrauskas pabrėžė, jog „skausmingiausias klausimas, apie kurį visi šiandien kalba, – tai energija ir su ja susijusios problemos“.

Ištęstame, sovietinės retorikos ir demagogijos persunktame traktate pranešėjas pažėrė daug „vertingų auksinių minčių“. Kaip tikras savo srities žinovas, inspekcijos viršininkas konferencijos dalyvius nuramino: energetika nėra skausmingiausia Lietuvos tema, visi gyvena šiltai, turi elektrą ir vandenį. „O pasaulyje 6,5 milijardo žmonių. 1,8 milijardo elektros net nematę, nesupranta, kas tai yra. Taip kad čia kiekvienam savo lygis ir kiekvienam savo, – aiškino energetikos problemas V. Miškinis. – Kai pripranti patogiai gyventi, aišku, kad baises stresas, kai dingsta vanduo vieną dieną arba kelias valandas, bliūdų nėra kuo suplauti.“

Pranešėjo manymu, nelaimė ta, kad milijoninės vertės

pilių savininkai, įvairūs UAB-ai, kavinės ir restoranai pavagia elektros energijos už 40–50 mln. litų. Daugiausia inspekciją pasiekiančių skundų dėl šilumos, kaip aiškino konferencijos dalyviams V. Miškinis, tai prašymai patikrinti, ar tiekėjai teisingai apskaičiuoja mokesčius už šildymą ir karštą vandenį.

Kaip buvo galima suvokti iš viršininko kalbos, problemos esmė yra ne tai, ar šilumos tiekėjai teisingai skaičiuoja mokesčius, bet per mažos algos, nes darbdaviai nenori žmonėms mokėti algų, juos apvagia. Todėl 350 000 žmonių pabėgo į Vakarų. Tad skundai apie brangią šilumą dažniausiai nepasiteisina. Jo nuomone, pagrindinė šilumos tiekimo avarijos priežastis Telšiuose yra ta, kad „žmogeliai užsiiminėja kiekvienas tik savo, pirštais riestais į save, ir nemato bendrų interesų. Žmonės geriau užsirakina ir tik skundžiasi, vietoj to, kad atsistot ir eit patvarkyt, reiškia, kas nuo tavęs priklauso...“. Nes, kaip apibendrina situaciją inspekcijos viršininkas V. Miškinis, „daugelyje skundų akcentuojami mano ir ignoruojami mūsų interesai“.

Padėkojęs NVTAT už gražią ir prestižinę konferenciją, Vytautas Miškinis priminė, kad „Lietuvos Respublikos Konstitucijoje pasakyta: „Valstybė gina vartotojo interesus“. Ir pabrėžė: „Aš esu Valstybė, Energetikos inspekcija yra valstybinė inspekcija, valstybės valdymo institucija, vyriausybinė organizacija. Be jokių abejonių, mes giname vartotojų interesus“.

Anot jo, kyla sunkumų bendradarbiaujant su nevyriausybinėmis vartotojų teisių gynimo organizacijomis, nes tai „rėkšnių kompanija, kuri dabar ir sėdi šioje salėje, rašanti skundus prokurorams ir paskvilus žiniasklaidai“.

Konferencijos pirmininkas Feliksas Petrauskas padėkojo Valstybinės energetikos inspekcijos viršininkui už jo pareikštą nuomonę apie vartotojus ir jų asociacijas: „Dėkoju Vytautui Miškiniiui už tikrai ūkišką, tiesų, drąsų pasisakymą. Kur patinka, tai nepatinka. Kur nepatinka, tai ten nepatinka. Principe iš tikrųjų mes ... aišku, gal ir iš tikrųjų yra toks posakis, kad teisybė gal kaip vaistai, taisantys, kartūs, bet taisantys sveikatą.... Iš tikrųjų, kaip ir minėjom konferencijos pradžioje, turime mes iš tikrųjų daug organizacijų ir dirbančių neblogai, bet dalis iš jų iš tikrųjų užsiiminėja gal ne tuo, kuo reikėtų, iš tikrųjų kažkoku tai nedideliu ar tokiu, na kaip pasakyt, erziniu valstybines institucijas. Mes iš tikrųjų visi turim kartu dirbti“.

Štai taip, girdint Seimo nariams, minėtų institucijų vadovai vertina aktyviai veikiančių vartotojų teises ginančių nevyriausybinių, nepriklausomų organizacijų veiklą. Tai patvirtina ir konferencijos rengėjų – Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos – dar kartą pabrėžtinai parodyta pozicija nevyriausybinių vartotojų teises ginančių organizacijų atžvilgiu. Šių organizacijų vadovams leista dalyvauti tik stebėtojų teisėmis, nors, beje, Alvi



Armanavičienė yra ne tik Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė, bet ir narė Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto, kuriame formuojama piliečių nuomonė, kuriant Europos Sąjungos teisės aktus, o Zita Čeponytė ne tik vadovauja Lietuvos vartotojų institutui, bet yra ir Vartotojų konsultacinės grupės prie Europos Komisijos narė.

Didžiulė nepagarba buvo parodyta Jungtinės Karalystės ambasadoriui Lietuvoje p. Colin Roberts, ne tik pasodinus jį pasienyje už plačių vyriausybinių institucijų vadovų nugarų, bet ir nepakvietus tarti sveikinimo žodžio konferencijos dalyviams ir visiems Lietuvos vartotojams.

Taip „pagarbiai“ priimtas vienos didžiausių ir įtakingiausių pasaulio valstybių ambasadorius tyliai ir nepastebimai išėjo iš konferencijos salės ir negirdėjo „pagrindinio“ pranešimo.

Užtat pranešimą, liaupsinantį Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos Telšių skyriaus veiklą, padarė Telšių apskrities viršininkas R. Gofmanas.

Štai kaip apie šią konferenciją Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba informavo visuomenę:

„Konferencijoje kalbėta apie vartotojų teisių apsaugą, švietimo svarbą ir vartotojo ugdymą, naujus šiuolaikinės visuomenės iššūkius bei kitus vartotojams aktualius klausimus.

Pranešimus skaitė ir diskutavo politikai, valstybės ir visuomenės veikėjai, vartotojų teises ginančių valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų atstovai“.

Bet iš tikrųjų jokių diskusijų nebuvo.

Mums belieka atsiprašyti ambasadoriaus p. Colin Roberts už netaktišką, Lietuvos valstybę žeminantį konferencijos organizatorių elgesį. Viliamės, kad konferencijos rengėjai padarys analogišką žingsnį, o Seimo nariai susidarys realų vaizdą apie vartotojų ir jų teises ginančių asociacijų padėtį.

Beje, Europos vartotojų diena pradėta minėti prieš aštuonerius metus Anglijoje. Ją organizavo nevyriausybinių vartotojų organizacija „Which“. Minint šią dieną buvo siekiama paskatinti valstybines vartotojų teisių gynimo institucijas efektyviau ginti vartotojų interesus.

Lietuvoje Europos vartotojų dienos minėjimą pirmą kartą surengė Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija. Į renginį buvo pakviestos visos valstybinės vartotojų institucijos. Daugiausia dėmesio ir laiko čia buvo skirta atviroms diskusijoms apie vartotojų teisių problemas Lietuvoje bei jų sprendimo būdus.

Deja, Vartotojų dieną pradėjus organizuoti Nacionalinei vartotojų teisių apsaugos tarybai, konferencijos virto pomastiniais renginiais, kur diskusijoms laiko nebelieka...

„Vartotojų naujienų“ inf.

## VARTOTOJŲ NEPASITENKINIMAS AUGA – SIŪLOMA KURTI VARTOTOJŲ PARTIJĄ

2006 m. kovo 22 d. Seime vyko Nacionalinės dujų, šilumos ir elektros gynybos lygos surengta konferencija „Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo naujo projekto priėmimas – vienintelis būdas išvengti dar vienos Telšių tragedijos“. Konferencijoje dalyvavo ir pranešimus skaitė Seimo nariai A. Skardžius, E. Klumbys, H. Žukauskas, Lygos prezidentas K. Grinius. Konferencijoje stebėtojo teisėmis dalyvavo Lietuvos šilumininkų asociacijos prezidentas V. Stasiūnas. Pasisakė Kauno pilietinės visuomenės centro „Dainava“ vadovė D. Valentaitė, Daugiabučių namų bendrijų pirmininkai iš visos Lietuvos, Druskininkų meras R. Malinauskas, vartotojų asociacijų atstovai.

Konferencijos dalyvių pasisakymuose buvo keliamos vartotojams itin aktualios šilumos kainų nustatymo, atsijungimo nuo centralizuoto šilumos tiekimo, daugiabučio namo šilumos ūkio priežiūros, savivaldybių, šilumos tiekimo įmonių problemos. Konferencija priėmė rezoliucijas – „Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos kompetencijos, nustatant energijos kainas“, „Dėl daugiabučių namų šilumos mazgų rekonstrukcijos atlikimo teisėtumo tyrimo, LR šilumos ūkio įstatymo“, kreipimąsi į Seimo Pirmininką A. Paulauską „Dėl vartotojams labai svarbių įstatymų projektų svarstymo, vartotojų asociacijų atstovavimo Seimo valdybos sudarytoje darbo grupėje dėl viešojo intereso gynimo LR įstatymuose reglamentavimo problemų“.

Konferencijos dalyvių nepasitenkinimas esama energijos tiekimo padėtimi buvo visuotinis ir vieningas, pasigirdo net siūlymų kurti vartotojų partiją. Gaila, kad konferencijoje nedalyvavo, nors buvo kviešti, Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos ir Valstybinės energetikos inspekcijos vadovai.

Nacionalinės vartotojų konfederacijos nuomone, didelė dalis iškeltų klausimų ir neišspręstų problemų yra tiesiogiai susiję su šių valstybės institucijų kompetencija ir rodo tiek jų neveiklumą, tiek vartotojų nepasitikėjimą jomis.

Abiejų valstybės institucijų vadovams būtų buvę pravartu išklausti ir vartotojų – „žmogelių riestais pirštais į save“ (anot Valstybinės energetikos inspekcijos viršininko Vytauto Miškinio), ir „valstybės institucijas erzinančių“ (anot Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos pirmininko Felikso Petrausko), ir vartotojų asociacijų keliamus klausimus.

Konfederacija siūlo Tarybos ir Inspekcijos vadovams keisti savo požiūrį į vartotojus ir jų asociacijas. Pagaliau laikas suprasti, kad būtina nevengti esminio klausimų sprendimo, bet sekant Lygos pavyzdžiu, ryžtis sukviesti visas Lietuvos vartotojų asociacijas ir išklausti vartotojams aktualiausias problemas ir siūlomus jų sprendimo būdus.

## AR VAIKAI SAUGŪS, NAUDODAMIESI INTERNETU?

Nacionalinė vartotojų konfederacija kartu su Lenkijos vartotojų asociacija (Association of Polish Consumers), Bulgarijos nacionaline vartotojų asociacija (Bulgaran National Consumers Association), Slovakijos vartotojų organizacijų asociacija (Association of Consumer Organizations in Slovakia) vykdo bendrą Europos Sąjungos Socrates programos Grundtvig 2 partnerystės projektą „Mokytojų ir tėvų švietimo interneto saugos klausimais strategijos parengimas ir įgyvendinimas“.

Projekto tikslas – padėti tėvams, vaikų globėjams, mokytojams ir apskritai visiems žmonėms suprasti, kas gresia vaikams, kurie be priežiūros naudojami internetu, ir patarti, kaip to išvengti.

### Interneto grėsmė

Informacinių technologijų plėtra daro didelę įtaką socialinio, ekonominio, politinio gyvenimo sferoms. Internetas atveria naujų galimybių, keičiančių pasaulinio ūkio struktūrą, bet jis turi ir neigiamų padarinių.

Interneto ryšio tiekėjų konkurencija ir didėjantis interneto vartotojų skaičius skatina jo plėtrą. Jis tampa prieinamas kiekvienam, net ir pačiai pažeidžiamiausiai žmonių grupei – vaikams, paaugliams. Remiantis užsienio sociologinių tyrimų duomenimis, beveik pusė interneto vartotojų yra vaikai nuo 8 iki 14 metų. Dauguma jų internetu naudojami be jokių apribojimų ar kontrolės, todėl dažnai susiduria su įvairiomis elektroninėje erdvėje esančiomis grėsmėmis.

#### **Interneto grėsmės, kurias būtina žinoti**

Asmeninių duomenų, interneto vartotojui nežinant, rinkimas:

✓ kai interneto vartotojas registruojasi įvairiose svetainėse arba pildo tam tikras formas, pvz., elektronines parduotuves;

✓ **Cookies** – kai įėjus į tam tikrą interneto svetainę automatiškai kietajame diske įrašoma informacija apie vartotoją, jam to nežinant;

✓ **Snifing** – tinklinio eismo analizė. Dažniausiai per *Spyware* tipo programas stebima vartotojo veiklos seka;

✓ **Phishing** – duomenų vagystė (sužvejojimas). Tai tokia sukčiavimo forma, kai, naudojantis nepageidaujamomis elektroninio pašto žinutėmis (*Spam*) ar falsifikuotais internetiniais tinklalapiais, siekiama sužinoti prisijungimo prie informacinių sistemų slaptažodžius ar kitus konfidencialius duomenis. Dažniausiai tokio pobūdžio atakos būna susijusios su elektroninėmis bankų paslaugomis, kai norima



**Gražina BALAŠAITĖ**  
Lietuvos nacionalinės vartotojų  
federacijos konsultantė

sužinoti banko klientų prisijungimo prie elektroninės bankininkystės sistemų slaptažodžius ar kreditinių kortelių duomenis. Gauta informacija gali būti panaudota pasipelnymo tikslais, vykdant nusikalstamas veikas: neteisėtus prisijungimus prie informacinių sistemų, pinigų vagystes iš sąskaitų ar elektroninėje erdvėje atsiskaitant už prekes svetimomis kortelėmis.

✓ **Spoofing** (apgaulė, parodijavimas) – tai aukšto lygio interneto atakos, kai keičiamas atakos organizatoriaus adresas. Pavyzdžiui, siunčiami fiktyvūs biuletiniai, kurie atrodo taip, tarsi juos siųstų žinomos bendrovės (Microsoft ir kitos). Kai kurie tokie pranešimai vilioja gavėjus apsilankyti kenksminguose tinklalapiuose ir sau atsiųsti kenksmingus kodus. Prie kitų laiškų pridėdami priedai su virusu. Dažnai atsirandantys perspėjimai, kad išsiųstas laiškas su virusu, gali reikšti, kad virusas perėmė jūsų elektroninio pašto adresą ir įtraukė jį į virusus siuntinijančių adresų sąrašą. Taigi **Spoofing** gali reikšti elektroninio pašto padirbiimą.

✓ **Spam** – kai siunčiama niekieno neužsakyta informacija, dažniausiai reklaminė.

✓ **Dialery internet** – tai tokios programos, kurios perjungia tinklą iš standartinio interneto tarifo į brangesnį.

### Tiesioginė interneto grėsmė vaikams

Jeigu vaikas be tėvų ar globėjų priežiūros turi galimybę pirkti internetu, jis tikriausiai ja pasinaudos. Tad vaiko tėvams gresia neplanuoti finansiniai išsipareigojimai. Pokalbių svetainėse arba elektroniniu paštu vaikai gali bendrauti su nepažįstamais, blogą įtaką darančiais žmonėmis. O netinkamo turinio internetiniai puslapiai (pornografiniai, smurtiniai ir pan.) gali kenkti vaiko ar paauglio psichikai bei asmenybės vystymuisi. Yra ir kitų programinių grėsmių: virusų, kirminų, trojanų bei kt., kurie naudojami vaikų naviavimu ir nepatyrimu.

## Pagrindiniai saugojimosi nuo elektroninių grėsmių būdai

Kad vaikai bei suaugusieji nepakliūtų į duomenų vagystės pinkles ir saugiai naudotųsi elektroninėmis paslaugomis, reikia būti atsargiems ir žinoti, kaip apsaugoti savo duomenis. Todėl:

- ✓ neatidarykite nepažįstamo adresato elektroninių laiškų su prisegtais dokumentais;

- ✓ kritiškai vertinkite laiškus, kuriuose prašoma pateikti konfidencialią informaciją. Neatsakykite į Spam'o, Phishing'o ir kitokius nepažįstamų adresatų laiškus. Patikimos kompanijos, pvz., bankai, paprastai neprašo tokios informacijos pateikti elektroniniu paštu;

- ✓ nesinaudokite pateikiamomis nuorodomis į internetinius tinklalapius. Jei manote, kad būtina reikia pasinaudoti nuoroda laiške, įveskite nurodytą adresą tiesiai į interneto naršyklę;

- ✓ neįveskite svarbios informacijos į iššokstančius (pop-up) langus;

- ✓ nesiregistruokite nežinomuose internetiniuose puslapiuose.

Svarbios yra ir papildomos naudojimosi internetu saugumo priemonės, kurios apsaugos tiek suaugusiuosius, tiek vaikus:

- ✓ Įdiekite antivirusines programas ir laiku jas atnaujinkite. Tokios programos aptinka kompiuterinius virusus, nuolat skenuodamos kompiuterio kietąjį diską bei paleidžiamas programas, ir sugeba aptiktus virusus sunaikinti, jiems nespėjus padaryti žalos.

- ✓ Naudokite **Spam** filtravimo programinę įrangą, kuri atpažįsta **Spam** laiškus ir juos, dar nepasiekus jūsų pašto dėžutės, sunaikina arba gali nukreipti į specialią direktoriją vėlesnei peržiūrai.

- ✓ Naudokite **Anti-Spyware** programinę įrangą, kuri

apsaugo nuo šnipinėjamą vykdančių programų patekimo į jūsų kompiuterį arba išpėja apie jau esančias kompiuteryje tokio pobūdžio programas.

- ✓ Įsitikinkite, kad puslapis, kuriame pateikiate konfidencialią informaciją, naudoja šifruotą duomenų perdavimo protokolą – **https**. Tokio puslapio adresas turi prasidėti ne **http://**, o **https://**, be to, dešiniajame apatiniame naršyklės kampe atsiranda specialus ženklelis (pvz., spynelė), kurį paspaudus galima patikrinti šifravimui naudojamą SSL sertifikatą.

- ✓ Nuolat atnaujinkite kompiuterio operacinę sistemą. Tai padės ištaisyti esančias saugumo spragas.

## Saugokime savo vaikus

Norėdami apsaugoti save ir savo vaikus, turime žinoti išvardytas internetines grėsmes ir būdus, kaip su jomis kovoti. Jei suaugusieji neįdiegs reikiamų apsaugos priemonių ir nepaaiškins vaikams apie interneto galimybes bei grėsmes, jie neįstengs savęs apsaugoti. Apie tai vaikai turi žinoti, todėl būtini šie apsaugos žingsniai:

1. Vaikų bei suaugusiųjų švietimas. Apie interneto grėsmes ir būdus joms išvengti turi žinoti ne tik vaikai, bet ir juos prižiūrintys asmenys.

2. Svarbu žinoti naujausią informaciją apie pasirodžiusias grėsmes ir jų naudojamas technologijas. Vaikams reikia išaiškinti ne tik interneto galimybes, bet ir jo keliamus pavojus bei trūkumus. Vaikas turi suvokti, kad nesisaugodamas jis gali tapti interneto auka.

3. Naudoti antispam'ines, antivirusines ir kitas apsaugos programas, kurios kontroliuoja į kompiuterį patenkančią srautą ir taip apsaugo nuo elektroninių atakų, virusų, kirminų, šnipinėjimo programų ir pan. Be to, tėvai gali kontroliuoti, kad vaikai neprieitų prie žalingų internetinių puslapių.



## Content

**The development of economical money union** – the conversation with the member of Economical and Social Affairs Committee, Lithuanian Consumer's Federation President Alvita Armanavičienė about the euro entry peculiarity in Lithuania and about the influence of convergence to the economy of country.

---

**The happiness and sadness of the new constructions** – the report of "Consumers news" about the ulterior reject of the constructors in the walk-up living buildings, about the troubles of the apartment owners who want to repair the mistakes and about who creates the assumptions to the inferior construction.

---

**The visit of European Economic and Social Committee Chairman Anee-Marie Sigmund in Lithuania** – the advanced information of "Consumers news" about the committee chairman visit to Vilnius where was hold the forum "The role of the civil society in the creation of modern Europe". There took part and made reports also the directors of Lithuanian Parliament, Ministry of Social Security and Labour, Lithuanian National Consumer's Federation, Lithuanian Industrialist's Confederation, Lithuanian Business Employer's Confederation.

---

**The main features of the National Consumer's Confederation activity in 2005** – the President of the National Consumer's Confederation Antanas Miškinis reviews the main accomplished activities in 2005.

---

**The consultant of the National consumer's confederation of Lithuania Gražina Balašaitė** reviews the EU Socrates program Grundtvig 2 partnership project "Teachers and parents education strategy in preparation and realization on the security of internet" in conjunction with Polish (Association of Polish Consumers), Bulgarian (Bulgarian National Consumers Association), Slovakian (Association of consumer organizations in Slovakia) consumer's organizations.

The aim of the project – to help parents, foster-parents and teachers to understand and to familiarize the society with what kind of threats faces the children using the internet without supervision and to advise, to teach how to avoid that.

---

**The education of consumer's – is the background of society's health**, affirms the head of Technological Education Department of Vilnius Pedagogic University Živilė Sederavičiūtė. In the article she is talking about the activity of the Technological Education Department to develop the consumers.

---

**Magic. What is that?** The information of the Religion affairs Office of Ministry of Justice about the causes in expanded market of magic and warns the readers concerning the magic and magic services which raise the risk to the psychical human life.

---

**What did the accident uncover of thermo system in Telšiai?** – The President of the National Consumer's Confederation Antanas Miškinis says, that about the real cause of the accident in thermo system and the result some services are willing to conceal that the society about this accident would forget faster. This conclusion comes to his minds after the absorption about the nuance of this accident and after the analysis made by the responsible organizations and their conclusions.

---

**The jubilee of the consumer's day in the parliament** – critical review of the publication organizers about the jubilee of consumer's day in Europe. There is emphasized that the chairman of the National Consumer Rights Protection Board F. Petrauskas, who led the event, emphatically ignored non-governmental consumer's rights protection organizations meanings in this important field.

---

**The rights of the passengers in the aircrafts** – the information, prepared according EU recommendations for the travelers by the aircrafts.

---

**Let's choose the electrical engineering goods rationally and warily** – the information of Lithuanian National Consumer's Federation about the electrical engineering goods from various countries in Lithuanian market which raise the biggest distrust. The list of such goods.

---

**Official vehicles** – the President of the Lithuanian National Consumer's Federation Alvita Armanavičienė analyzes the misuse of officials, when they are using public cars for the personal purposes.

---

**Lithuanian National Consumer's Federation strategy about consumer's health** – the expert of the Lithuanian National Consumer's Federation, doctor Violeta Kiguolienė familiarize with the misunderstandings according to the health care rearrangement rendering the first aid of the health care.

---

**Chronicle** – brief review of the main activity of the consumers rights protection organizations for the first reveal of 2006.





Druskų varvekliai stalaktitai  
požeminiame garaže...



Įtrūkimai sienose ir jų  
pamatuose...



Pertrūkusios denginių plokštės...

ieškoti pinigų būsto remontui. Nes šio niekalo gamintojų pėdos jau seniai ataušiosios – čia dirbo UAB „Vusta“, UAB „Baltijos ažuolas“, UAB „Mablita“ statybininkai. Nespėjus atslūgti naujakurių džiaugsmui, butų savininkai jau kvaršina galvas dėl akis badančių ir vis naujai išlendančių defektų. Nerimauja prieš kelerius metus UAB „Vusta“ pastatyto gyvenamųjų namų komplekso savininkai, ne kiek didesnė sėkmė lydi plačiai nuskambėjusį butų savininkų ir UAB „Verkių statyba“ konfliktą.

Kodėl nuolat kyla konfliktai dėl statybų broko? Kodėl įsigijusieji blogai pastatytą būstą neranda teisybės? Lietuvos

nacionalinė vartotojų federacija pabandė išsiaiškinti priežastis. Taigi pagrindinė priežastis – Lietuvos Respublikos teisės aktais neregamentuota statybų valdymo kontrolės sistema. Todėl veikia gudriai sugalvota grandinė.

Veikiama pagal principą: skaldyk ir valdyk. Objekto statytojas ir investuotojas yra du vienas su kitu nesusiję juridiniai asmenys. Statytojas išsigyja žemės sklypą ir pasirenka projektuotoją, sugebantį labai greitai gauti reikalingų projektavimui sąlygų sąvadą bei „pramušti“ reikalingus leidimus. Šioje stadijoje statytojui mažai rūpi specialistų kvalifikacija bei projekto ekspertizės kokybė. Investuotojui rūpi kuo greičiau ir mažesnėmis sąnaudomis pastatyti namą ir jį parduoti. Paklausai viršijant pasiūlą tai lengvai įgyvendinama: dauguma butų būna parduoti dar neiškasus pamatų duobės. Būsimiems savininkams pakišamas „saldainiukas“ – dėl daugelio jų didelio užimtumo nesukuriamas statybos bendrija, ir jiems atstovauti bei vadovauti statybai ima nežinia kuo remiantis įsteigtas statytojo-investuotojo padalinys (įmonėlė su keliolikos tūkstančių litų įstatiniu kapitalu). Turinti neginčytinus bendrus interesus su pelno siekiančiu investuotoju įmonė organizuoja statybą: samdo rangovus ir subrangovus, organizuoja statybos darbų techninę priežiūrą. O sutartis su rangovais darbams bei garantiniams įsipareigojimams sudaro statytojo-investuotojo atstovai. Jokia valstybinė institucija tokiai reikalų tvarkymo eigai neprieštarauja, net esant akivaizdžiam interesų konfliktui, iki valstybinei komisijai priimant statinį. Priėmus statinį, ką tik įkurtos bendrijos atstovams įperšama mintis, kad visi defektai bus nedelsiant pašalinti. Deja, defektų vis daugėja, o santykiai su statytojais „šlala“, pažadų vykdymo terminų nesilaikoma, kol visiškai nebepaisoma pretenzijų. Po kiek laiko pranešama, kad statytojo firma likviduota, rangovai ir subrangovai išsilakstė ir nebėra kam reikšti pretenzijas.

Bylai atsidūrus teisme, paaiškėja, kad būsto savininkai pasirašė susitarimus su butaforine, kelių tūkstančių litų įstatinio kapitalo įmonėle ir neturi jokių susitarimų su darbų vykdytojais. Atmestinai kontroliavusi statybos eigą bei priimdama darbus apskričių statybos inspekcija vartotojo interesams neatstovauja.

Lietuvoje iki šiol parengta tik kelios dešimtys atestuotų statinių ekspertizės specialistų, nors tokios veiklos specialistų kategorija įteisinta reglamentu bei prieš kelerius metus priimtu Statybos įstatymu. Todėl teiginys, kad statybų valdymo kontrolę vykdo Vyriausybė, nepagrįstas konkrečiais veiksmais. Tai sudaro sąlygas išsakyti ne tik netvarkai, bet ir korupciniams santykiams. Štai konkretus pavyzdys: vienos statybų bendrovės stambiausias akcininkas ir prezidentas artimai bendradarbiauja su vienu banku, kuriame finansų specialistu dirba jo brolis. Jiems talkinantis tariamai tarpininkaujančių vertybinių popierių ir nekilnojamojo turto maklerių įmonių vadovas yra vieno jų sūnus.

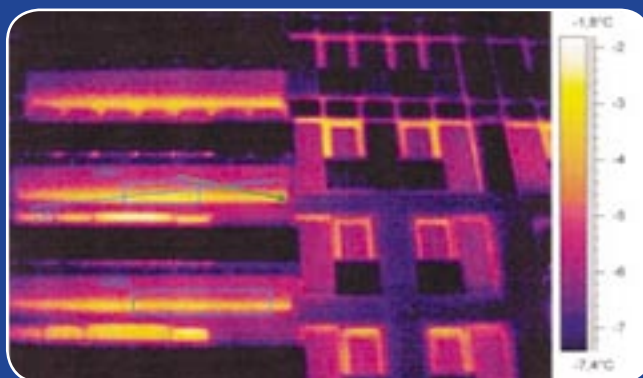
Tokios grupuotės, nupirkusios žemės sklypą, tampa statybos valdytojais-investuotojais, iš sau parankios aplinkos randa galinčius „pramušti“ reikiamus leidimus projektuotojus. O šie jau kuria statytojo įvaizdį ir garantuoja jam didelius pelnus, nesukdami galvos dėl darbų kokybės. Paradoksas, kad į tokią padėtį pateko Vilniaus apskrities teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos viršininkas



### Šerkšnįjantys langai ir sienos...

Šiluma tiesiog švilpia per „sertifikuotas“ atitvarines konstrukcijas, perėjusias tiek projekto ekspertizes, tiek valstybinių ir kitų institucijų oficialias priėmimo patikras.

Žvelgiant į po metų atliktas termovizijos nuotraukas, naujieji statybininkų technologiniai „laimėjimai“ tiesiog švytėte švyti...



Aurelijus Kuisys, pirkęs būstą iš UAB „Verkių statyba“. Broko daug ir akivaizdus. Tačiau ne mažesnis paradoksas, kad nukentėjo „iešmininkas“ – iš statybos rangovo atimta licencija. Šimtai nusivilusių ir apgautų daugiabučių namų butų savininkų vargsta teismuose, bylinėjasi.

Turime dar vieną „pasaulio stebuklą“ – pagal įsigaliojusią tvarką valstybinė komisija priima namą tik atlikusi visą apdailą. Tai puikus būdas paslėpti visus defektus, nes vidaus darbai atliekami be profesionalios savininkų interesams atstovaujančios kontrolės ir pažeidžiant technologinius reikalavimus. Tad nieko nuostabaus, kad nepraėjus pusmečiui išlenda brokas, paaiškėja, jog nėra net projekte numatytos įrangos, pasigendama atliktų darbų sąvado garantinėms pretenzijoms pareikšti. Todėl nereikėtų kalbėti apie statybos darbų garantijas 5 metams, paslėptiems – 10, o tyčia nuslėptiems – iki 25 metų.

Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija susidūrė su gana nemaloniu reiškiniu, kurio neskubama pašalinti. Tiek Vyriausybės, tiek Aplinkos ministerijos pareigūnai yra įsitikinę bei toleruoja nuomonę, jog svarbiausias vals-

tybės civilizacijos rodiklis – statybų verslo plėtojimas. O statybos kokybės užtikrinimas, kartu ir vartotojų teisių gynimas – antraeilis dalykas. Todėl ir pastebime ne tik termodinamikos, ekologijos ir higienos reikalavimų, bet ir elementarių statybos mechanikos, konstrukcijų montavimo pažeidimų, „įmantrių“ architektų sprendimų. Tokių, kurie prieštarauja sveikam protui.

*Aplinkos ministras Arūnas Kundrotas, Architektų sąjungos pirmininkas Kęstutis Pempė, Statybos inžinierių sąjungos pirmininkas Algirdas Vapšys, Nekilnojamojo turto plėtros asociacijos prezidentas Robertas Dargis ir Statybininkų asociacijos prezidentas Adakras Šeštakauskas pasirašė memorandumą, skirtą teritorijų planavimo, urbanistikos, architektūros ir statybos padėčiai Lietuvoje gerinti.*

*Gražūs norai, bet vis kaip „didžiųjų komunizmo statybų laikais“ – visa tai ruošiamasi daryti iš viršaus, be daugiabučių namų savininkams bei vartotojams atstovaujančių organizacijų.*



## 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./faks.** +370 5 261 59 79

**El. p.:** vekspertas@gmail.com, info@vartotojai.org

Alvita.Armanaviciene@esc.eu.int

## VARTOTOJŲ NAUJIENOS

### Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija

Vingrių g. 11A, LT-01141 Vilnius

Tel./faks. +370 5 261 59 79

El. p.: vekspertas@gmail.com,

info@vartotojai.org

www.vartotojai.info

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 2006-04-26

ISSN 1822-4415



## LIETUVOS RESPUBLIKOS VISUOMENINĖS VARTOTOJŲ ORGANIZACIJOS TURI TEISĖ:

- ✓ Gauti informaciją iš atitinkamų valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų, gamintojų, importuotojų, prekių pardavėjų, paslaugų teikėjų apie gaminių, parduodamų prekių bei teikiamų paslaugų kokybę ir kitus duomenis, reikalingus vartotojų teisėms ir interesams ginti, išskyrus valstybės, tarnybos ir komercinės paslaptis.
- ✓ Tirti vartotojų nuomonę apie prekių ir paslaugų asortimentą, kokybę, prekybos ir paslaugų teikimo organizavimą.
- ✓ Tikrinti prekių ir paslaugų kokybę nustatyta tvarka akredituotose savo bandymų laboratorijose, taip pat pateikti prekes bei paslaugas ekspertizei ir bandymams kompetentingoms Lietuvos Respublikos ir užsienio organizacijoms.
- ✓ Viešai skelbti vartotojų nuomonės tyrimų bei prekių ir paslaugų ekspertizių ir bandymų rezultatus, leisti vartotojams skirtus leidinius, verstis vartotojų švietimo veikla.
- ✓ Teikti valstybės ir savivaldybių institucijoms bei įstaigoms pasiūlymus dėl vartotojų sveikatai pavojingų prekių ir paslaugų gamybos, pardavimo (teikimo) uždraudimo, teikti prekių gamintojams, importuotojams, pardavėjams ir paslaugų teikėjams pasiūlymus dėl prekių ir paslaugų kokybės gerinimo.
- ✓ Ginti vartotojų teises, jų ekonominius ir socialinius interesus valstybės ir savivaldybių institucijose bei įstaigose.
- ✓ Vartotojo prašymu ar savo iniciatyva reikšti ieškinius teisme.

Iš LR Vartotojų teisių gynimo įstatymo  
(1994 m. lapkričio 10 d., 31 straipsnis)