

# VARTOTOJŲ NAUJIENOS

NACIONALINĖS VARTOTOJŲ KONFEDERACIJOS LEIDINYS

Šiame numeryje:

- ✓ Ar valstybė yra valdininkų nuosavybė?!
- ✓ Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė
- ✓ Ar vartotojai atsakingai renkasi paslaugas ir jų teikėjus?
- ✓ Turizmo paslaugų kokybės sociologinis tyrimas
- ✓ Kuo daugiau investicijų – tuo daugiau problemų?!
- ✓ Kasdienybės išvargintas šilumos ūkis
- ✓ Tėvų baubas – vaikų pornografija
- ✓ Iš NVK ataskaitinio-rinkiminio susirinkimo

Nr. 3  
2006



# Nacionalinė vartotojų konfederacija

Nacionalinė vartotojų konfederacija buvo įkurta 2003 m.

Šiuo metu tai vienintelė skėtinė vartotojų asociacija, kurios nariai yra kitos nevyriausybines organizacijos, veikiančios vartotojų interesų atstovavimo, teisių gynimo bei švietimo srityje. Konfederacijos misija – nacionaliniu mastu vienyti Lietuvos vartotojų organizacijas, atstovauti joms bei skatinti konfederacijos narių veiklą bei partnerystę, siekti palankių sąlygų vartotojų organizacijoms stiprinti, formuoti naujo tipo sąmoningą vartotojų bendruomenę.

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

Konfederacija atstovauja nevyriausybiniams organizacijoms, siekiančioms aukšto lygio Lietuvos vartotojų apsaugos.

Nacionalinės vartotojų konfederacijos adresas – Stiklių g. 8, Vilnius  
Prezidentas Kornelijus Papšys, tel. (8~5) 261 5929, [www.vartotojai.eu](http://www.vartotojai.eu)

ŠIUO METU NACIONALINĖS VARTOTOJŲ KONFEDERACIJOS NARIAI YRA ŠIOS ORGANIZACIJOS:

## LIETUVOS NACIONALINĖ VARTOTOJŲ FEDERACIJA

*Prezidentė Alvita Armanavičienė*  
Stiklių g. 8, Vilnius, tel. (8~5) 261 5979  
[www.vartotojai.federacija.eu](http://www.vartotojai.federacija.eu)

## ASOCIACIJA „ATVIRAS KODAS LIETUVAI“

*Prezidentas Jaroslav Satkevič*  
P. Vileišio g. 18, 1 korp., Vilnius, tel. (8~5) 210 4005  
[www.akl.lt](http://www.akl.lt)

## NACIONALINĖ NAMŲ ŪKIO IR VARTOTOJŲ UGDYMO ASOCIACIJA

*Prezidentė Zita Žebrauskienė*  
M. Katkaus g. 44, Vilnius, tel. (8~686) 04 694  
[www.pedagogika.lt/technologijos/istatai.htm](http://www.pedagogika.lt/technologijos/istatai.htm)  
[zitazeb@mail333.com](mailto:zitazeb@mail333.com)

## ANTIMONOPOLINIS PILIEČIŲ SĄJŪDIS

*Pirmininkas Vygintas Sidzikauskas*  
P. d. 480, Vilnius  
[odiza@takas.lt](mailto:odiza@takas.lt)

## ŠVIETĖJIŠKŲ INICIATYVŲ CENTRAS

*Pirmininkė Kristina Bliudžiuvienė*  
Rumpiškės g. 24B-4, Klaipėda, tel. (8~686) 47 107  
<http://lsic.blogspot.com>

## KAUNO BENDRUOMENĖS CENTRAS „DAINAVA“

*Pirmininkė Daiva Valentaitė*  
V. Krevės g. 69-45, Kaunas, tel. (8~37) 77 93 19

## ŠIAULIŲ VARTOTOJŲ FEDERACIJA

*Pirmininkas Pranciškus Umantas*  
J. Basanavičiaus g. 17, Šiauliai, tel. (8~41) 42 52 91

## APLINKOSAUGOS INFORMACIJOS CENTRAS

*Pirmininkė Ieva Guščenkaitė*  
Pylimo g. 15, Vilnius, tel. (8~5) 212 4089  
[www.apicentras.lt](http://www.apicentras.lt)

## ŠIAULIŲ DAUGIABUČIŲ NAMŲ PATALPŲ SAVININKŲ ASOCIACIJA

*Prezidentė Irena Vasiliauskaitė*  
Vilniaus g. 19-40, tel.: (8~41) 42 25 67, (8~616) 72 969



Prezidentė  
Alvita Armanavičienė  
2003–2005



Prezidentas  
Antanas Miškinis  
2005–2006



Prezidentas  
Kornelijus Papšys  
2006–

## TURINYS / CONTENT

<b>Alvita Armanavičienė.</b> Ar valstybė yra valdininkų nuosavybė?! <i>Is our state a ownership of the clerks?</i> .....	2
<b>Alvita Armanavičienė.</b> ES finansinių paslaugų politika – vartotojų aspektas <i>The policy of financial services-consumer perspective</i> .....	4
<b>Alvita Armanavičienė.</b> Dėl teisinio vartotojų politikos pagrindo keitimo <i>Changing the base of legal consumer policy</i> .....	5
Iš NVK ataskaitinio-rinkiminio susirinkimo <i>Information from the annual meeting of the National Consumer Confederation (NCC)</i> .....	6
<b>Mindaugas Šalčius.</b> Ar vartotojai visada atsakingai renkasi paslaugas ir jų teikėjus <i>Do consumers properly choose services and their suppliers?</i> .....	8
<b>Zita Čeponytė.</b> Turizmo paslaugų kokybės sociologinis tyrimas <i>Sociological research on the quality of tourism services</i> .....	10
Susitikimas Teisingumo ministerijoje <i>A meeting at the Ministry of Justice</i> .....	12
Didžiausios investicijos – didžiausios problemos. Interviu su NVK prezidentu Kornelijumi Papšiu <i>Vast investment offers great challenges. Interview with the NCC President Kornelijus Papšys</i> .....	13
<b>Kazimieras Lukauskas.</b> Tampame vis reiklesni maisto produktų kokybei <i>We insist on the quality of food products</i> .....	16
Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos informacija <i>Information from the State Food and Veterinary Service</i> .....	19
<b>Kęstutis Grinius.</b> Šilumos ir karšto vandens vartotojai už dujų pabrangimą apmokestinami du kartus <i>Consumers pays twice for the heat cold water.</i> .....	21
Laidinis radijas klaidina vartotojus <i>Wire radio cheating consumers</i> .....	23
Ar saugios lietuviškos interneto svetainės? <i>Are Lithuanian Internet websites safe?</i> .....	24
<b>Daiva Valentaitė.</b> Centralizuotos šilumos vartotojas – monopolisto nekontroliuojamų veiksmų įkaitas <i>Consumer of the centralised heating system - is the hostage of the uncontrolled actions of the monopolist</i> .....	26
Vaikų pornografija <i>Children pornography</i> .....	28
Kokį vandenį geria Lietuvos gyventojai? <i>What is the quality of water used by Lithuanian consumers?</i> .....	32





## Alvita ARMANAVIČIENĖ

Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė

Šiuo metu Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba (NVTAT) yra parengusi Vartotojų teisių apsaugos strategijos metmenis.

Susipažinus su šiuo dokumentu bei jo svarstymo eiga, stiprėja abejonės, kad būsimoji Vartotojų strategija, už kurios parengimą yra atsakinga NVTAT, nebus orientuota į vartotojų teisių apsaugos stiprinimą tokiose svarbiose vartotojams srityse kaip energetika bei nekilnojamas turtas, kuriose šiuo metu valstybė neturi aiškios vartotojų atstovavimo strategijos.

Šį labai svarbų visiems vartotojams dokumentą dar bandys tobulinti suinteresuotos institucijos, tačiau jau dabar apgailestaudami galime teigti, kad NVTAT, akcentuodama bendradarbiavimo su visais partneriais – verslo sektoriumi, akademinę visuomenę, savivaldybėmis – svarbą, visiškai neužsimena, jog viena iš

## AR VALSTYBĖ YRA VALDININKŲ NUOSAVYBĖ?!

Kaip valstybinė institucija – Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba ir jos pirmininkas F. Petrauskas siekia skaldyti ir valdyti vartotojų organizacijas

didžiausių dabartinės strategijos įgyvendinimo spragų yra bendradarbiavimo pirmiausia su pačiais vartotojais bei jiems atstovaujančiomis organizacijomis problemos.

NVTAT pirmininko manymu, Vartotojų strategijoje nereikia minėti bendradarbiavimo tarp vartotojų organizacijų bei valstybinių ir savivaldybės institucijų, nes pastarosios neturėtų kištis į nevyriausybinių organizacijų veiklą?!

Apgailestaujame, kad NVTAT pirmininkas F. Petrauskas bendradarbiavimą su vartotojų organizacijomis suvokia kaip NVTAT kišimąsi į organizacijų reikalus, todėl kyla klausimas, ar NVTAT, strategijoje numachiusi bendradarbiauti su verslo, akademinę visuomenę, savivaldybėmis bei kitomis valstybinėmis institucijomis, planuoja kištis į jų veiklą?!

Nepaisant deklaruojamo „nesikišimo“ (nebendradarbiavimo) į vartotojų organizacijų veiklą principo, NVTAT pirmininkas siekia joms daryti įtaką, neskaidriai skirstydamas vietas į Europos Sąjungos vartotojų ir pilietinės visuomenės institucijas, kuriose nėra valdžios atstovų. Manome, jog tai yra šiurkštus kišimas į nepriklausomų vartotojų organizacijų reikalus.

Šiuo metu Europos valstybės narės turėjo pasiūlyti vartotojų atstovus į Europos Ekonomikos

ir socialinių reikalų komitetą (EESRK) bei Vartotojų konsultacinę grupę prie Europos Komisijos (VKGEK).

Deja, NVTAT Vyriausybei pasiūlė tvirtinti EESRK kandidatą savo nuožiūra, neinformavusi vartotojų organizacijų apie galimybę teikti savo kandidatūras. Skiriant narius į Vartotojų konsultacinę grupę prie Europos Komisijos, NVTAT organizavo konkursą tokiu būdu, kad jį laimėtų kandidatas, kuris dar prieš konkursą žinojo, jog bus nugalėtojas. Kandidatams nebuvo sudarytos lygios galimybės konkuruoti, mat konkurso komisija daugiau nei valandą laukė būsimojo „nugalėtojo“, kandidatai buvo susodinti prie vieno stalo ir visiems pateikiami tie patys klausimai. Taigi paskiausiai atsakinėjusiam kandidatui, girdėjusiam pirmųjų atsakymus (taip apdairiai buvo pasodinta būsimoji nugalėtoja), užteko tik patvirtinti, ką kalbėjo kolegos, ir laimėti konkursą didele balsų persvara... Tad ar galima kalbėti apie skaidrų konkursą? Kažin, ar nekiltų skandalas visuomenėje, jei studentams būtų pasiūlyta tokiu būdu laikyti egzaminus?

Visose demokratinėse šalyse atstovus į nevyriausybinių organizacijų (NVO) atstovaujamas institucijas siūlo pačios NVO, o valstybės institucijos atsižvelgia į pasiūlymus ir nustatyta tvarka tik organizuoja kandidatų pateikimo procedūras. Tačiau NVTAT, kurios veiklos kompetencijų sąrašė nėra numatytas nevyriausybinių organizacijų skyrimas atstovauti nacionalinėse bei tarptautinėse institucijose, skirsto postus net neatsiklaususi pačių pilietinių organizacijų.

Vartotojų organizacijos yra pareiškusios nepasitikėjimą NVTAT pirmininko F. Petrausko vykdoma veikla tiek vartotojų teisių apsaugos srityje, tiek santykiuose su dirbančiomis vartotojų organizacijomis. Gaila, kad Teisingumo ministerijai trūko politinės valios atsižvelgti į pilietinių organizacijų nuomonę bei įvertinti NVTAT veiklą, nors Valstybės kontrolė rado finansinių pažeidimų NVTAT įkurtose įstaigose – VĮ Europos vartotojų centre bei VĮ Vartotojų švietimo centre.

Europa (taip pat ir Lietuva), atsidūrusi kryžkelėje, pripažįsta, jog nėra ryšio tarp piliečių ir valdžios institucijų. Todėl viena iš išeikių, manau, yra ta, jog būtina leisti patiems piliečiams spręsti daugelį dalykų ir ne tik per rinkimų kampanijas, kad jie pasijustų savo šalies šeimininkais ir patriotais.

Gaila, kad dar lig šiol Lietuvoje galioja Markso žodžiai – „valstybė yra valdininkų nuosavybė“.

## ES FINANSINIŲ PASLAUGŲ POLITIKA – VARTOTOJŲ ASPEKTAS



Vis svarbesnį finansinės veiklos vaidmenį ekonomikoje lemia finansinių sandorių veiksmingumas. Nors ekonomikos „sufinansinimas“ pasireiškia dideliu vystymosi potencialu ekonomikos ir užimtumo finansų sektoriuje, jis gali turėti ir neigiamų padarinių visai ekonomikai.

Pastebėta, kad akcijų rinkos dominavimas, „shareholder value“ pagyvinimas gali prieštauti pramonės plėtros strategijoms. O įmonių vadovai, jausdami komercinį ir finansinį spaudimą, gali nevisiškai pagrįstai pirkti kontrolinį akcijų paketą, dėl ko gali kilti ilgalaikių problemų, galinčių turėti įtakos įmonės bankrotui.

Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto (EESRK) nuomone, tobulinant finansinių paslaugų sektoriaus veiklą, būtina daugiau dėmesio skirti vartotojų informavimui, švietimui bei sąmoningumui kelti. Tai pagrindiniai dalykai, norint garantuoti didžiausią visų rinkos reguliavimo sistemų veiksmingumą.

EESRK prašo Europos Komisijos garantuoti, kad bendradarbiaujant su Taryba ir Parlamentu bus išnagrinėti geriausi būdai, kaip, remiantis projektais, kuriuos tikimasi įgyvendinti visoje

Europoje, paskatinti suinteresuotus subjektus dalyvauti juos įgyvendinant kiekvienoje ES valstybėje narėje.

FIN-NET (neteisminių finansinių institucijų) tinklo priemonės šiuo metu dar nežinomos daugeliui vartotojų. Atsižvelgiant į tai, kad Europos Komisija šias priemones dar kartą įvertins, EESRK rekomenduoja į šį procesą įtraukti vartotojų ir pilietinės visuomenės organizacijas.

Kadangi Europos Komisija pabrėžia informacijos sklaidos svarbą vartotojams, investuotojams ir finansinių paslaugų sektoriaus personalui, EESRK mano, jog Komisija turėtų stengtis, kad pagrindiniai dokumentai būtų spausdinami kuo įvairesnėmis kalbomis.

EESRK kelia nerimą, kad kai kuriose valstybėse narėse, plėtojant garantinio kapitalo fondus, juos valdančioms įmonėms neprivaloma pateikti informaciją apie atitinkamas nuosavas lėšas. Todėl, susiklosčius ypač nepalankioms rinkos plėtros sąlygoms, gali būti nepakankamai apsaugoti vartotojų interesai. EESRK prašo Komisijos panaikinti šį trūkumą ir nustatyti tinkamą priežiūros lygį.

## DĖL TEISINIO VARTOTOJŲ POLITIKOS PAGRINDO KEITIMO

Pagal Maastrichto sutartį vartotojų teisių gynimo politikos teisinį pagrindą reglamentuoja 129-A straipsnis. Tačiau prieita prie išvados, kad jame išdėstytos nuostatos nepakankamai išsamios ir ne tik riboja vartotojų teisių gynimo politikos plėtrą, bet ir negali būti taikomos praktikoje dėl gausybės spragų. Todėl šis straipsnis neskaitina tikros vartotojų apsaugos politikos plėtojimo Europos Sąjungos bendrijoje.

Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto (EESRK) gairėse dėl vartotojų apsaugos politikos gerinimo teigiama, kad vartotojų politika – viena iš artimiausių Europos Sąjungos piliečiams politikos sričių. Ji gali turėti lemiamos įtakos, skatinant siekti geriausiai atitinkančio jų poreikius ir lūkesčius europietiško gyvenimo būdo idealo. Gairėse teigiama, kad kelia nerimą blogėjanti vartotojų apsauga. Todėl būtina nedelsiant keisti Maastrichto sutartyje išdėstytus vartotojų apsaugos teisinius pagrindus.

EESRK nuomone, patobulinus vartotojų politikos teisinį pagrindą, teigiamą poveikį pirmiausia pajustų visos Europos institucijos ir ypač pilietinės visuomeninės ir vartotojų organizacijos bei socialinių interesų gynėjai.

Vartotojų apsaugos teisinis pagrindas Maastrichto sutartyje dėstomas taip: „Siekdama remti vartotojų interesus ir garantuoti vartotojų aukšto lygio apsaugą, Bendrija padeda užtikrinti vartotojų sveikatą, saugą ir ekonominius interesus, taip pat skatinti jų teisę į informaciją, šviečiamąją veiklą ir burtis į organizacijas savo interesams ginti“.

Reikia pripažinti, kad dabartinės redakcijos Maastrichto sutarties 153 straipsnį jau negalima laikyti tinkamu teisiniu pagrindu, užtikrinančiu visus vartotojų apsaugos tikslus. Vartotojų apsaugos politika turi būti priskirta Bendrijos kompetencijai, o ne papildyti valstybių narių vykdomą politiką.

Sveikata, sauga ir ekonominiai vartotojų interesus laikomi sritimis, kuriomis turi rūpintis ir Europos Sąjunga. Iš tikrųjų į šiuos interesus reikėtų žiūrėti kaip į platesnio pobūdžio tikslus.

Pavyzdžiui, ar pakanka atsižvelgti vien tik į ekonominius vartotojų interesus? Vartotojų teisė į informaciją, šviečiamąją veiklą ir teisė burtis į organizacijas, siekiant apsaugoti savo interesus, yra principai, kuriuos reikėtų pripažinti pagrindiniais Europos Sąjungos politikos kriterijais.

Remiantis Sutartyje nustatytu teisiniu pagrindu turi būti siekiama ne tik apginti ar apsaugoti vartotoją, bet ir jam pačiam sudaryti galimybę aktyviai dalyvauti ginant savo interesus. Vartotojas yra pilietis, kuriam, be kitų visuomenės teikiamų galimybių, turi būti suteikta tvirta teisė pareikšti savo nuomonę ir būti išklausytam. Todėl, EESRK nuomone, atitinkamos Sutarties nuostatos turėtų numatyti vartotojų asociacijų, kurios atstovauja jų interesams ir yra suinteresuotos Europos Sąjungos veikla, teisę tiesiogiai kreiptis į Teisingumo Teismą.

EESRK siūlo naujai formuluojamame 153 straipsnyje išdėstyti šiuos principus:

- prevencinės veiklos;
- veiksmingo žalos atlyginimo;
- taupaus vartojimo skatinimo;
- „rizikos sukėlėjas moka“;
- dalyvavimo.

Šie penki principai būtini, siekiant sėkmingai įgyvendinti vartotojų teisių gynimo principus. Nauja 153 straipsnio redakcija suteiktų vartotojų asociacijoms aukštesnį statusą nei numato Sutarties 230 straipsnio nuostatos. Kitaip tariant, asociacijoms būtų suteikta galimybė tiesiogiai kreiptis į Teisingumo Teismą dėl ES bendrijos teisės aktų, kurie pažeidžia šios Sutarties nuostatas.

**Alvita ARMANAVIČIENĖ**  
**Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto narė**



## IŠ ATASKAITINIO–RINKIMINIO SUSIRINKIMO



*Vilniaus m. savivaldybės tarybos narys Edmundas Jakubauskas* pritarė NVK bei savivaldybės bendradarbiavimui ir pažymėjo, kad bendromis pastangomis galima išspręsti daug aktualių vartotojams klausimų. Savivaldybė bando jungti bendruomenes į vieną asociaciją. Šio jungimosi pagrindas – vietinės teritorijos problemų įvardijimas ir teisių gynimas.

*Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos (NVTAT) narė Edita Bishop* tikisi didesnio bendradarbiavimo tarp NVTAT ir NVK. Jos nuomone, valstybinės bei nevyriausybines vartotojų organizacijos bendromis pastangomis turėtų kontroliuoti verslą, siekdamos apsaugoti vartotojus. Be to, E. Bishop pažymėjo, kad ir verslininkai vis daugiau rūpinasi vartotojų teisėmis.

*Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos (LNVF) prezidentė Alvita Armanavičienė* pažymėjo, kad LNVF yra viena iš Nacionalinės vartotojų konfederacijos steigėjų. NVK – skėtinė vartotojų organizacija, kurios tikslas – efektyviau ginti vartotojų teises bei stiprinti savo narius – kitas vartotojų organizacijas. A. Armanavičienė sakė, jog būti kartu, veikti bendrai – svarbiausias visų nevyriausybinių organizacijų uždavinys. Ji pakvietė susirinkimo

Lietuvos nacionalinė vartotojų konfederacija (NVK) 2006 m. birželio 5 d. LR teisingumo ministerijoje surengė ataskaitinį–rinkiminį susirinkimą. Jame dalyvavo dvylikos nevyriausybinių organizacijų, kurių veikla susijusi su vartotojų teisių gynimu ir švietimu, taip pat Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos bei Vilniaus m. savivaldybės atstovai.

dalyvius bendradarbiauti žurnale „Vartotojų naujienos“ ir spausdinti jame publikacijas apie savo organizacijų veiklą, problemas, taip pat pristatė leidinį, kuris yra bendras LNVF ir NVK bendradarbiavimo rezultatas.

*Tatulos programos direktorius Almonas Gutkauskas* pristatė naują Tatulos ekologinio ūkininkavimo ženklą – „Ekologiškas produktas“ ir pažymėjo, jog kinta vartojamų sintetinių bei natūralių produktų santykis pastarojo nenaudai. Vartotojai, naudodami sintetinius produktus, kenkia ne tik sau, bet ir aplinkai.

*Nacionalinės vartotojų švietimo ir ugdymo asociacijos prezidentė Zita Žebrauskienė* pabrėžė asociacijos pagrindinį tikslą – vartotojų, ypač jaunosios kartos, švietimą. Būdami išprusę maisto produktų ženklavimo srityje, jie mokės sukurti gerą gyvenimo kokybę. Surengtoje konferencijoje „Švietimo ugdymas“ dalyvavo „Trečiojo amžiaus universiteto“ klausytojai – senjorai.

*„Klubas 13 ir Ko“ pirmininkė Danguolė Survilaitė* kalbėjo, jog jų klubas veikia trylika metų. Psichiniai ligoniniai – taip pat vartotojai (sveikatos paslaugų), kurių teisės dažnai pažeidžiamos. Todėl klubo tikslas – ginti psichinių ligų pacientų teises.



**Kauno bendruomenės „Dainava“ pirmininkė Daiva Valentaitė** pabrėžė, jog jos atstovaujamos organizacijos pagrindinis uždavinys – bendruomenės narių, kaip komunalinių paslaugų vartotojų, teisių gynimas nuo centralizuotos šilumos tiekėjų siekio didinti teikiamos paslaugos kainas.

**Vakarų Lietuvos vartotojų federacijos direktorės Audronės Rickuvienės** pasisakymo leitmotyvas – „Mūsų organizaciją sieja glaudūs ryšiai su NVK ir NVF“. Ji kvietė visas NVO jungtis į e-forumą.

**Asociacijos „Atviras kodas Lietuvai“ (AKL) atstovas Žilvinas Jančionis** sakė, jog pagrindinė jų veikla – laisvų programų platinimas, aiškinimas, kaip jas naudoti. AKL taip pat gina vartotojų, naudojančių šias programas, teises.

**Nacionalinės dujų, elektros ir šilumos vartotojų gynimo lygos prezidentas, LR AT Akto dėl Lietuvos nepriklausomos valstybės atstatymo signataras Kęstutis Grinius** pasakojo: „Mūsų lygoje yra 382 nariai. Gauname daug skundų dėl narių teisių pažeidimų. Sprendžiamė ikiteisminius ginčus, giname vartotojų teises teismuose. Daugiabučių namų savininkų bendrijų pirmininkai tikisi iš lygos pagalbos, bendraujant su valdžios institucijomis. NVK turėtų vienyti visuomenines organizacijas, sprendžiant jų bendrus klausimus.“

**„Tėvų forumo“ atstovas Vytautas Paulikas:** „Mūsų organizacija sprendžia vaikų maitinimo mokyklose, darželiuose klausimus, derina tėvų ir savivaldybės interesus. Manau, jog Nacionalinei vartotojų konfederacijai yra labai svarbu turėti vieną unifikuotą portalą, kuriame vyktų ne tik informacijos sklaida, bet ir būtų galima rengti vaizdo bei garso seminarus“.

**Jono Smilgevičiaus (Prostatos vėžiu sergančių žmonių gynimo organizacija)** nuomone, šiuo metu vyksta vyriausybės kova su NVO dėl plėtimosi. Vyriausybės institucijos dažnai nepageidauja, kad nevyriausybės

organizacijos veiktų aktyviai.

**Mykolas Okulič Kazarinas (Aplinkosaugos informacijos centras)** pristatė portalą [www.vartotojai.info](http://www.vartotojai.info)

**Šiaulių vartotojų federacijos pirmininkas Pranciškus Umantas** analizavo žemės matavimo įkainių bei kitas problemas.

**Kornelijus Papšys, atstovaujantis statybos inžinierių sąjungai**, teigė, kad vartotojai daugiausia skundžiasi dėl to, kad valdžia neatlieka savo funkcijų. Jo nuomone, valstybinės institucijos taip pat privalėtų teikti kokybiškas paslaugas, o už netinkamą pareigų atlikimą turėtų būti taikomos nuobaudos. Kalbėtojo nuomone, naujų statybų kokybė turėtų kelti didžiausią susirūpinimą vartotojų teisių gynimo institucijoms. Nors valdžia turi kontroliuoti būsto kokybę, praktiškai to nedaro.

**Danutė Baginskienė iš Vilniaus miesto pensininkų draugijos „Bočiai“** kalbėjo, kaip sprendžia pensininkų problemas. Reikia mažinti mokesčius už komunalines paslaugas.

**Nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidentas Antanas Miškinis** pažymėjo, jog NVK siekia daryti įtaką vyriausybei tobulinant įstatymus – juos analizuoja, teikia pasiūlymus, sprendžia eilines vartotojų problemas, tačiau labai sunku kovoti prieš monopolines įmones. Reikėtų vienyti visoms nevyriausybiniams organizacijoms bent svarbiausiais klausimais. Antanas Miškinis įsitikinęs, kad vyriausybės darbe trūksta viešumo ir siūlė ieškoti galimybių, kad nevyriausybiniams organizacijoms būtų suteikta teisė kreiptis į Konstitucinį teismą. Ne mažiau aktualus klausimas – rasti Seime parlamentarų, kurie padėtų spręsti vartotojų problemas.

Lietuvos nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidentu naujai vienerių metų kadencijai išrinktas Kornelijus Papšys. Tarybos sudėties nuspręsta nekeisti.

**Nacionalinės vartotojų konfederacijos inf.**



## AR VARTOTOJAI VISADA ATSAKINGAI RENKASI PASLAUGAS IR JŲ TEIKĖJUS

### Mindaugas ŠALČIUS

LR Draudimo priežiūros komisijos  
pirmininkas

Auganti draudimo paslaugų rinka rodo ne tik gerėjantį gyvenimo lygį, bet ir didėjantį gyventojų ekonominį išprusimą. Vertinant kiekybinius ir kokybinius Lietuvos draudimo rinkos pokyčius, akivaizdžiai pastebima, kad augant bendrajam vidaus produktui daugėja draudimo rinkos vartotojų. Ypač dideli draudimo rinkos augimo tempai buvo 2002–2005 metais. Pavyzdžiui, ne gyvybės draudimo rinkoje 2005 m. pasirašyta draudimo įmokų už 754,3 mln. Lt, t. y. 10,9 proc. daugiau, palyginti su 2004-aisiais. Gyvybės draudimo rinkoje 2005 m. pasirašyta draudimo įmokų už 289,2 mln. Lt, t. y. 23,1 proc. daugiau, palyginti su 2004-aisiais. 2005 m. gyvybės draudimo rinkos dalis sudarė 27,7 proc., ne gyvybės draudimo rinkos dalis – 72,3 proc.

Šie skaičiai rodo, jog Lietuvos gyventojai tampa vis aktyvesni draudimo rinkos vartotojai. Todėl LR Draudimo priežiūros komisijos (DPK) vaidmuo, ginant bei saugant vartotojų interesus, nuolat didėja. Gyvename rinkos ekonomikos sąlygomis, tad suprantama, kad

draudimo verslu, kaip ir dauguma verslo šakų, užsiima privatūs subjektai. Taigi prižiūrėdami ir kontroliuodami, kaip įmonės laikosi galiojančių LR įstatymų ir teisinių aktų bei juos vykdo, giname vartotojų interesus.

Pagrindinis teisės aktas, reglamentuojantis draudimo įmonių veiklą, – Draudimo įstatymas, kuriame yra vartotojų teises ginantis skyrius – Įmonių bankrotas. Gindama vartotojų teises DPK pasinaudojo šiuo įstatymu suteikta teise paskelbti bankrotą „Ingo Baltic“ ne gyvybės draudimo įmonei. Komisija ėmėsi priemonių išsaugoti 10 mln. Lt įvertintą įmonės turtą. Dabar vyksta bankroto procedūra, ir turtas naudojamas atsiskaitant su kreditoriais – draudėjais. Tačiau reikia pripažinti, jog dėl padarytų apmaudžių klaidų vartotojų interesai nebuvo tinkamai apginti. Dėl DPK nesugebėjimo suvaldyti komunikavimo krizės kilo sumaištis visuomenėje. Juk vartotojai pagrįstai piktnososi, kad buvo daug kas neaišku ir netikėta. Tai skaudu pamoka Draudimo priežiūros komisijai.

Ne gyvybės draudimo paslaugos vartotojai – automobilių savininkai piktinasi augančiomis draudimo kainomis. Šios paslaugos vartotojai kaltina DPK, kad ji nemato esančio kartelinio draudimo įmonių susitarimo ir leidžia draudikams piktnaudžiauti. Komisijai atlikus tyrimą nustatyta, kad automobilių draudimo kainos vidutiniškai padidėjo 7 proc. Palyginti su 2005 m., miestų gyventojams draudimas pabrango, kaimo gyventojams – atpigo. Tačiau tarptautinių pervežimų transporto draudimo paslaugos gerokai pabrango, nes draudimo įmonės DPK įrodė, jog šios paslaugos yra nuostolingos. Todėl kalbos apie milžinišką pelną yra nepagrįstos. Remiantis 2005 metų finansinės atskaitomybės dokumentais, visos rinkoje veikiančios gyvybės ir ne gyvybės draudimo įmonės pasirašė draudimo sutarčių už 1 mlrd. Lt, o konsoliduotas pelnas buvo 3,6 mln. Lt.

Draudimo įstatyme pažymėta, kad Komisija privalo užtikrinti draudimo sistemos patikimumą, efektyvumą, saugumą ir vartotojų teisių apsaugą. Taigi DPK funkcija yra tarsi padalyta į dvi dalis – stebint ir kontroliuojant, kad draudimo įmonės būtų finansiškai patiki-

mos, kad įmonėms pakaktų finansinių resursų veiklai vykdyti, ir sisteminę veiklą – nagrinėjant vartotojų ginčus ir skundus, jei vartotojas mano, kad kompanija pažeidė įstatymus, pasielgė nesąžiningai, neatlyginusi žalos. DPK atidžiai seka visų draudimo kompanijų veiklą ir finansinę padėtį, taip gindama vartotojų teises. Per antrąjį šių metų ketvirtį DPK išnagrinėjo 79 vartotojų skundus ir nustatė, kad tik 27-iais atvejais vartotojų pretenzijos buvo nepagrįstos. Mūsų sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio, tačiau atliekame lyg ir teismo nagrinėjimo funkcijas.

Draudimo priežiūros komisijai malonu bendradarbiauti su nevyriausybinėmis vartotojų teisių gynimo organizacijomis ir kartu siekti bendro tikslo – kiekvienam pagal suteiktas teises ir galimybes ginti vartotojų teises. Tikiuosi, jog „Vartotojų naujienų“ puslapiuose visuomet atsiras vietos informacijai apie Draudimo priežiūros komisijos veiklą. O mūsų vartotojams noriu palinkėti domėtis perkamomis draudimo paslaugomis – draudimo sąlygomis, taisyklėmis ir, žinoma, finansine draudimo kompanijų būkle – nepamiršti lankytis DPK interneto svetainėje.







Zita ČEPONYTĖ  
Lietuvos vartotojų instituto prezidentė

Lietuvos vartotojų instituto užsakymu Rinkos analizės ir tyrimų grupė RAIT 2006 m. balandžio–gegužės mėn. atliko sociologinę gyventojų apklausą, kurios tikslas – išsiaiškinti, kiek Lietuvos gyventojų ir kokiomis turizmo paslaugomis naudojosi per pastaruosius dvejus metus. Taip pat siekta sužinoti, ar vartotojai patenkinti jiems teikiamomis turizmo paslaugomis ir su kokiomis problemomis jie dažniausiai susiduria, keliaudami po Lietuvą ir užsienio šalis. Sociologinis tyrimas atliktas vykdant projektą „Turizmo paslaugų kokybė: orientacijos į vartotoją stiprinimas“, kurį remia PHARE 2003 BAS programa.

Apklausoje rezultatai rodo, kad turizmo paslaugomis per pastaruosius dvejus metus naudojosi apie 25 proc. Lietuvos gyventojų. Dažniausiai jauni, 15–34 m. amžiaus, turintys aukštąjį išsilavinimą respondentai, taip pat asmenys, gyvenantys didmiesčiuose ir gaunantys didesnes pajamas (daugiau nei 600 Lt vienam šeimos nariui per mėnesį).

Daugiausia respondentų, t. y., 76 proc., nurodė naudojęsi apgyvendinimo paslaugomis,

## TURIZMO PASLAUGŲ KOKYBĖS SOCIOLOGINIS TYRIMAS



kurioms priskiriamos viešbučių, motelių bei svečių namų teikiamos paslaugos. Tarp vartotojų taip pat populiarios kelionių organizatorių ir kelionių agentūrų paslaugos, kuriomis naudojosi 58 proc. apklaustųjų. 48 proc. apklaustųjų teigė naudojęsi gidų paslaugomis. Kalbant apie turistų vežimo paslaugas, 65 proc. respondentų naudojosi autobusų transportu, 48 proc. keliavo oro transportu, o 28 proc. traukiniais.

Pasirenkant kelionės transportą daugiau negu 67 proc. apklaustųjų svarbiausia yra patogumas, o 25,8 proc. – transporto rūšies greitumas. Be abejo, vartotojams aktuali ir kaina, nes šį kriterijų paminėjo 56 proc. turizmo paslaugų vartotojų. Pasirenkant viešbučius, 62 proc. respondentų svarbu viešbučio kaina, 35 proc. – dislokacija, 27 proc. – viešbučio klasė (žvaigždučių skaičius).

Apklausoje rezultatai leidžia patvirtinti nuomonę, kad Lietuvoje vis labiau populiarėja kaimo turizmas. Net 40 proc. apklaustųjų teigė, jog per pastaruosius dvejus metus naudojosi kaimo turizmo paslaugomis. Iš jų 64,1 proc. ilsėjosi kaime, o 47 proc. sodybą nuomojosi, norėdami švęsti šventes.

Pasak 61,4 proc. apklaustųjų, renkantis poilsį kaime jiems svarbiausia yra vieta (prie upės ar ežero), kurioje įsikūrusi sodyba. 41,8 proc. labai svarbu, kokios papildomos paslaugos siūlomos sodyboje (pvz., pirtis, baseinas, žaidimų aikštelė, žvejyba ir t. t.). 22,3 proc. respondentų atsižvelgia į pažįstamų rekomendacijas ir tik apie 5 proc., nusprendę atostogas praleisti kaime, sodybą



renkasi pagal jai suteiktų gandriukų skaičių.

Apibendrinant galima teigti, jog didžioji dalis, t. y. 40,3 proc. apklausoje dalyvavusių Lietuvos gyventojų vietą atostogoms dažniausiai pasirenka pasikliaudami pažįstamų nuomone ir rekomendacijomis. 26,7 proc. respondentų prioritetą teikia dar jiems nematytooms vietovėms, 18,8 proc. kelionių pasiūlymų ieško internete, o 12,7 proc. sprendimą, kur keliauti, priima apsilankę turizmo agentūrose.

Reikia pažymėti, kad turistinių kelionių organizatorių ir kelionių agentūrų teikiamas paslaugas Lietuvoje ir užsienyje gerai ir labai gerai įvertino apie trečdalis (33–34 proc.) apklaustųjų. Maždaug 70 proc. palankiai atsiliepė apie turizmo informacijos centrų veiklą tiek Lietuvoje, tiek užsienyje. Lietuvos viešbučių siūlomas paslaugas gerai vertina apie 68 proc. apklaustųjų. O užsienyje esančių viešbučių paslaugų kokybę Lietuvos vartotojai vertina kritiškiau, nes tik 41 proc. respondentų apgyvendinimo paslaugas įvertino gerai.

Dažniausiai vartotojai nepatenkinti prastu aptarnavimu bei personalo kvalifikacijos stoka arba jiems nepakankamai suteikta informacija apie siūlomas paslaugas. Prasčiau užsienyje vertinamos ir turistų maitinimo paslaugos, nes jomis nepatenkintieji sudaro apie 11 proc., o Lietuvoje teikiamomis maitinimo paslaugomis nepatenkinti tik apie 1 proc. respondentų.

Labiausiai keliautojams trūksta praktinio pobūdžio informacijos. Pasak 66 proc. apklaustųjų, ypač informacijos trūksta apie jų, kaip turizmo paslaugų vartotojų, teises. Net 70 proc. respondentų mano, kad jiems neužtenka informacijos, t. y., kur jie galėtų kreiptis, susidūrę su pažeidimais turizmo paslaugų teikimo sektoriuje. 45 proc. apklaustųjų mano, kad beveik nėra informacijos arba jos galėtų būti suteikiama daugiau apie valstybių, į kurias vykstama, epidemiologinę būklę ir ligų riziką. 36 proc. pasigenda informacijos apie tai, kur reikėtų kreiptis pametus dokumentus. Daugiau nei ketvirtadalis respondentų (26 proc.) mano, kad

jie yra nepakankamai informuoti apie kelionių draudimo rūšis ir sąlygas.

Atliktas tyrimas apie turizmo paslaugų vartotojų informuotumą parodė, kad transporto paslaugų srityje keliaujantieji yra pakankamai gerai informuoti. Daugiau nei 90 proc. mano, jog jiems visiškai užtenka informacijos apie tai, kokius dokumentus reikia turėti vykstant į užsienį, o 70 proc. apklaustųjų teigia, jog yra susipažinę su vizų išdavimo tvarka.

Net 20,1 proc. respondentų mano, kad naujojantis turizmo paslaugomis bent kartą buvo pažeistos jų, kaip vartotojų, teisės. Tačiau tik 40,3 proc. iš šių respondentų, kurių didžiąją dalį sudaro turintys aukštąjį išsilavinimą, vidutinio amžiaus (36–55 m.) žmonės, žinotų, į kokias institucijas reikėtų kreiptis dėl tokių pažeidimų.

Kilus ginčui dėl turistinių kelionių organizatorių ar kelionių agentūrų paslaugų kokybės, 10,7 proc. respondentų teigė nieko nedarę, o 9,2 proc. problemas bandė spręsti kreipdamiesi į pačią įmonę, iš kurios ir pirkto paslaugas.

73,3 proc. apklaustųjų, kurie susidūrė su nekokybiškais turizmo paslaugomis ir neprofesionalių tokių paslaugų teikėjų darbu, mano, kad jų pažeistos vartotojų teisės, teikiant turizmo paslaugas, vis dėlto nebuvo sėkmingai apgintos.

Vartotojai Lietuvoje teikiamas turizmo paslaugas įvertino 7,9 balo iš 10 galimų. Geriausiai įvertintos kaimo turizmo, oro transporto ir turistų maitinimo paslaugos, o blogiausiai – sanatorijų, reabilitacijos centrų, poilsio namų, autobusų transporto, geležinkelio teikiamos paslaugos.

Užsienyje suteiktų paslaugų kokybę vartotojai įvertino 8,4 balo iš 10 galimų. Geriausiai įvertintos oro transporto, kelionių organizatorių, sanatorijų, reabilitacijos centrų ir poilsio namų paslaugos, blogiausiai – turistų maitinimo, gidų ir autobusų transporto paslaugos.

Dėl išsamesnės informacijos apie šio tyrimo rezultatus galima kreiptis į Lietuvos vartotojų institutą tel. (8 5) 231 0711 arba el. paštu [info@vartotojai.lt](mailto:info@vartotojai.lt)



Liepos 17 d. LR teisingumo ministerijoje vyko nevyriausybinų vartotojų teisių gynimo organizacijų atstovų susitikimas su baigiančiu kadenciją teisingumo ministru Gintautu Bužinsku. Susitikime dalyvavo Teisingumo ministerijos sekretorius Arūnas Kazlauskas, Nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė Alvita Armanavičienė, Nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidentas Kornelijus Papšys bei Lietuvos vartotojų instituto prezidentė Zita Čeponytė.

Vartotojų teisių gynimo organizacijų atstovai padėkojo ministru už dalykišką ir nuoširdų bendradarbiavimą su nevyriausybėmis organizacijomis. Pažymėta, kad tokio bendradarbiavimo ir tarpusavio supratimo stokota iš Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos (NVTAT).

Nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė A. Armanavičienė pažymėjo, kad NVTAT įsteigė prie Tarybos dvi viešąsias įstaigas, kurios dubliuoja jau veikiančių valstybės institucijų funkcijas. Taip švaistomos valstybės lėšos bei diskredituojamas visų vartotojų teisių gynimo organizacijų vardas. Vartotojų švietimo centras, įsteigtas NVTAT, neatitinka savo paskirties, čia

## SUSITIKIMAS TEISINGUMO MINISTERIJOJE

lektoriais kviečiami tik Tarybos darbuotojai. Tai siurkštus įstatymų pažeidimas.

Nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidento Kornelijaus Papšio nuomone, vartotojų teisių gynimas nebus visavertis tol, kol valstybėje nebus įdiegta atsakomybės sistema bei konkrečios atsakomybės ribos visoms biudžetinėms organizacijoms – nuo savivaldybių iki apskričių ir vyriausybės atstovų institucijų. Tokios netvarkos padarinys – įstaigos siuntinėja vartotoją iš vienos įstaigos į kitą arba siūlo spręsti ginčus teisme.

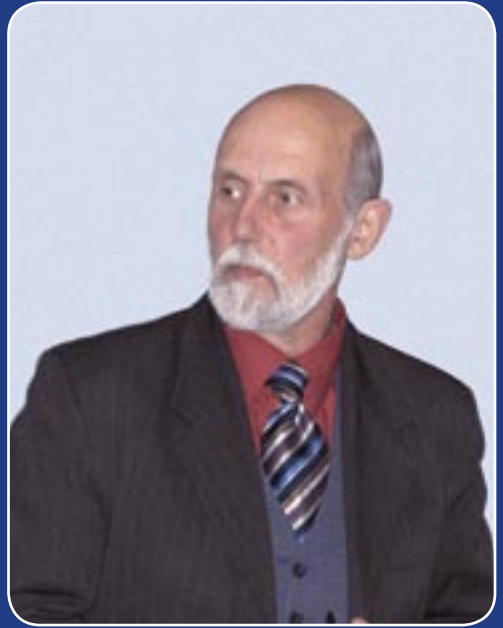
Ministras pabrėžė nevyriausybinių vartotojų teisių gynimo organizacijų veiklos svarbą ir įtaką visuomeniniame gyvenime bei apgailestavo, kad trūko glaudesnio bendradarbiavimo tarp vyriausybinių ir nevyriausybinių vartotojų teisių gynimo organizacijų. G. Bužinsko nuomone, NVTAT iki šiol blokuoja naujo vartotojų teisių įstatymo priėmimą, kurio projektas per ilgai užsigulėjo Seime. Tai suprantama, pastebėjo ministras, nes šis įstatymas gerokai apkarpytų šios organizacijos teises ir vienvaldystę vartotojų teisių gynimo sistemoje.

Linkėdamas sėkmingos veiklos ginant vartotojų teises, G. Bužinskas pabrėžė, jog visiems valstybinių organizacijų vadovams būtina suvokti takoskyros tarp teisės ir politikos būtinybę. „Jei bus įteisinti politiniai procesai, prieisime prie nekompetentingų ir pseudopopulistinių sprendimų, – pažymėjo G. Bužinskas. – To nelinkiu nė vienam naujos Vyriausybės nariui, nes bus pažeidžiamos vartotojų teisės, o priimami teisės aktai bus trumpalaikiai.“

„Vartotojų naujienų“ inf.

## DIDŽIAUSIOS INVESTICIJOS – DIDŽIAUSIOS PROBLEMOS

Nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidentu išrinkto Kornelijaus PAPŠIO rūpesčių vartotojais grandinė nuo šiol dar ilgesnė ir įvairiapusiškesnė. Pasitarimai, konferencijos, susitikimai su valdžios atstovais – ištisas biurokratinis miškas. O dar subiuokratėjusių valdininkų įtikinėjimai, pasiūlymai įstatymų projektams, susirašinėjimai su vyriausybinėmis ir nevyriausybinėmis vartotojų teisių gynimo organizacijomis...



– Aš tiksliau pasakyčiau. Tai nesibaigianti biurokratinių akivarų grandinė. Valdžios vyrai dažnokai stengiasi nepastebėti Lietuvos vartotojo problemų. O mes, gindami vartotojo teises, giname ir juos. Juk jie irgi vartotojai. Tad ir tenka laviruoti tarp šių klampynių, įrodinėjant nevyriausybinių vartotojų teisių gynimo organizacijų svarbą ir nešališkumą.

**– Ne vienerius metus Jūs dirbate vartotojų teisių gynimo sferoje ir gerai žinote problemas, jų sprendimo kelius. Tad palyginkite vartotojų teisių padėtį Lietuvoje ir kitose Europos Sąjungos šalyse.**

– Manau, jog šios padėtys sunkiai palyginamos. Vakarų Europoje vartotojų teisės, kaip ir žmogaus teisės, kūrėsi ir tobulėjo dešimtmečius. Tačiau ir ten vartotojų teisėmis iki šiol rūpinasi šimtai nevyriausybinių vartotojų teisių gynimo organizacijų, nors žmonės savo teises gerai žino. Mes tik šešioliktus metus gyvename laisvoje ir nepriklausomoje valstybėje. Išsivadavus iš autoritarinio režimo, viską reikėjo pradėti nuo pradžių, nepamirštant, kad daugelio valdininkų pašamonėje dar gyvas sovietizmo sindromas. Tačiau reikalai pajudėjo į gerąją pusę, kai tapome

ES bendrijos nariais – nors sunkiai ir dažnai be didelio entuziazmo biurokratai pratinasi vykdyti ES direktyvas vartotojų teisių gynimo sferoje.

**– Tačiau ne tik valdininkai turi ginti vartotojų teises?**

– Žinoma. Bet neturi vilkinti ir kliudyti tai daryti. Nevyriausybines organizacijas todėl ir steigiasi, kad būtų kuo platesnis ir įvairesnis teisių gynėjų ratas. Galime pasidžiaugti, kad šiandien Lietuvoje gausėja vartotojų teisių gynėjų įvairiose gyvenimo srityse. Vis daugiau ir daugiau žmonių supranta, kad vartojimo sampratos negalima susiaurinti iki maisto ar buities prekių sferos. Vartojimas – tai ne tik produktai ir gaminiai prekybos tinkle, bet ir kitos įvairių rūšių paslaugos. Visi esame ir medicininį paslaugų, ir informacijos, kelionių ir turizmo paslaugų, šilumos ir karšto bei šalto vandens vartotojai. Skirtumas tarp vyriausybinių ir nevyriausybinių organizacijų vienas – vyriausybiniams įstatymais suteikta daugiau teisių juridškai bei finansiškai ginti vartotoją. O mes, nevyriausybines organizacijas, turėtume laiku informuoti vyriausybines apie pažeidimus ir stebėti, ar jos operatyviai naudojami įstatymų suteikta galia

apginti vartotojų teises. Bet visi vos paragavę valdžios labai greitai pamiršta, kad Viešojo administravimo įstatyme yra labai konkrečiai apibrėžtos dvi esminės – administracinės ir viešosios – paslaugos nuostatos, kuriose teigiama, kad vartotojų teisių gynimas – irgi yra paslauga, kurią garantuoja LR Konstitucija.

**– Todėl ir teigiate, kad vyriausybės vartotojų teisių gynimo organizacijos dar vangiai gina mūsų teises. Vis dėlto, kokiose gyvenimo srityse vartotojo teisės mažiausiai apsaugotos ir ginamos?**

– Mano nuomone, kur didžiausios investicijos, o paprasčiau tariant, kur didžiausi pinigai, ten ir didžiausios problemos. Turiu galvoje statybas ir statinių priežiūrą. Skundai dėl nepasiteisinsusių lūkesčių gyventi patogiai ir be rūpesčių, įsigijus naują būstą. Šių skundų priežastis – atmestina atlikti statybos darbai, statybų valstybinės priežiūros institucijų abejingumas ir netgi valstybinių priėmimo komisijų atlaidus požiūris į darbų kokybę.

*K. Papšys ne tik įsitikinęs, bet ir akivaizdžiais faktais bei pavyzdžiais grindžia teiginius, kad dar tragiškesnė yra statinių statybos ir naudojimo priežiūros padėtis. Jo nuomone, šių paslaugų kokybės administravimas savivaldos padaliniuose neturi nieko bendra su vartotojo interesais, o Aplinkos ministerijoje bei jai pavaldžiose institucijose ir toliau vengiama pripažinti, kad valstybei tai labai svarbu. Čia ne tik vartotojo teisės dingsta biurokratinuose nomenklatūros vingiuose, bet ir nekreipiama dėmesio į akivaizdžią grėsmę aplinkai ir žmonėms tol, kol neįvyksta nelaimė. Bet daugiausia dėmesio rodoma ten, kur kvepia dideliais ir labai dideliais pinigais. Tada nebepaisoma racionalumo, apie kurį taip mėgsta filosofuoti valdininkai, kažkur išgaruoja mintys apie naudą visuomenei ir žmonių gerovę.*

**– Kas dedasi lietuviškų dangoraižių (ir ne tik jų) statytojų ir senųjų daugiabučių bei kitų statinių prižiūrėtojų veikloje? Ar vykdoma LR**

**Konstitucijos IV skyriaus 46 straipsnio nuostata: „Valstybė gina vartotojų teises“? Kaip yra gyvenime, bet ne popierinėse deklaracijose Briuselio emisarams?**

Leidimus statyboms išdavusios savivaldybių tarnybos nustato reikiamų sąlygų projektavimui sąvadus. Ar jos atitinka savivaldybės ar gyvenamosios vietos bendruomenės interesus bei technines sąlygas? Vertina, t. y. atlieka projekto ekspertizę, Valstybinė projektų ekspertizės įmonė. Štai čia ir prasideda... Kartais ši įmonė yra „toliausiai“ nuo statybos vietos, bet neap sakomai „arti“ suinteresuotumo atžvilgiu (pvz., statybos Nidoje). Kaip teigia net didžiausi diletantai, kažkur dingsta sprendimų ir vertinimų objektyvumas, nelieka nieko šventa, ir viską lemia interesai bei su tuo susiję išskaičiavimai...

Valstybinė priėmimo komisija sudaroma iš pareigūnų „rinkinio“, nesusijusio jokia atsakomybe. Kai pro pirštus žiūrima į statybos defektus, kartais kyla nedora mintis, kad net statinio priėmimo aktas nebūtų atšauktas sugriuvus pastatui (apie neatitikimą esminiams reikalavimams net neverta kalbėti).

Gyvenamųjų daugiabučių ir kotedžų tipo namų kompleksas K. Borutos gatvėje Vilniuje buvo priimtas be didelių pastabų – komisija esminių defektų nekonstatavo. Vėliau, kai susikūrusios namų bendrijos nariai pamatė, kiek broko atiteko su ką tik pastatytais namais, taip „užspaudė“ čia butą pirkusį Vilniaus apskrities administracijos Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros departamento direktorių Aurelijų Kuisį, kad projektuotojams teko persiatestuoti. O statybos priežiūrai buvo pasamdytas techninės priežiūros inžinierius iš statybos veiklai neatestuotos įmonės „Verkių statyba“ (ir tokioms įmonėms pas mus leidžiama statyti namus!). Kilus skandalui, jis keleriems metams neteko atestato. Liūdnei baigėsi „Verkių statybai“ ir UAB „Garantas“, bet ne jų vadovui Petruui Vasiliauskui.

**– Liūdniau, kai tarp būsto savininkų, sumokėjusių iš anksto didelius pinigus, nėra**



**tokio aukšto rango pareigūnų, o būsimos statybos investuotojas turi susikūręs aukščiausio lygio įvaizdį.**

– Ryškus pavyzdys – daugiaaukščio pastato A. Juozapavičiaus g. Nr. 3 istorija. Namų gyventojai valstybinėse institucijose tebeieško teisybės, reikalauja ištaisyti broką ir apginti LR Konstitucijoje įteisintas vartotojo teises. Projekto vadovas ir Architektų sąjungos pirmininkas Kęstutis Pempė, nors dėl padaryto broko šerkšnija namo sienos ir langai, nenori prisimti atsakomybės dėl projekto kokybės. O jis – ir projekto, ir statybos priežiūros vadovas. Brok-

dario – UAB „PVP Nida“ „Invalidos“ verslo grupuotėje jau nebėra nė kvapo, nors buvęs jos vadovas Tomas Bučas tebevadovauja tai pačiai „Invalidos“ grupuotei priklausančioms UAB „Ineturas“ ir UAB „Trakų kelias“ bei jų koordinatoriui UAB „Invalida Real Estate“. Beje, dabar jau buvusių klientų pretenzijas priimti ir ginčą spręsti pavesta savarankiškai, bet tai pačiai „Invalidos“ grupei priklausančiai „Invalida Construction Management“. Nevyriausybinį vartotojų organizacijų reikalavimo ginti šio namo vartotojų teises vyriausybės institucijos visaip stengiasi atsikratyti. Galima pateikti dešimtis tokių pavyzdžių.

**– Norite pasakyti, kad statybų baruose nevyriausybinių organizacijų galėtų padėti vartotojams?**

– Pagal žmonių skundus lankydamasis staty-



Taip atrodo ką tik pastatyto namo Laisvės prospekte Vilniuje fasadas.

Vos tik priėmus Valstybinei komisijai namą A. Juozapavičiaus gatvėje, jau taisomas brokas...



bose kaskart įsitikinu, jog čia visuomeninėms organizacijoms – nearti dirvonai. Nes kol kas statybų paslaugos sferoje gudrybių ir suktybių sistema aprobuota visose valdymo ir valstybinės kontrolės pakopose. Nėra net elementariausios prevencijos tokio pobūdžio veikoms sustabdyti. Ar teko girdėti, kad būtų apgintos vartotojų teisės, kai nelegalių statybų pastoliai dygsta kaip grybai pačiuose gražiausiuose Lietuvos kampeliuose? O valstybinės statybos priežiūros tarnybos nemato. Nebūkime naivūs, kai kam už tai dosniai atsilyginama. Suprantama, ne pinigais, o kur kas rafinuotesniais būdais – „natūra“: statybos paslaugomis ar statybinėmis medžiagomis, remontais, o kai kam ir apartamentais uošviui ar anytai.

**Kalbėjosi Šarūnas VALENTINAVIČIUS**



## TAMPAME VIS REIKLESNI MAISTO PRODUKTŲ KOKYBEI

**Kazimieras LUKAUSKAS**  
Valstybinės maisto ir veterinarijos  
tarnybos viršininkas

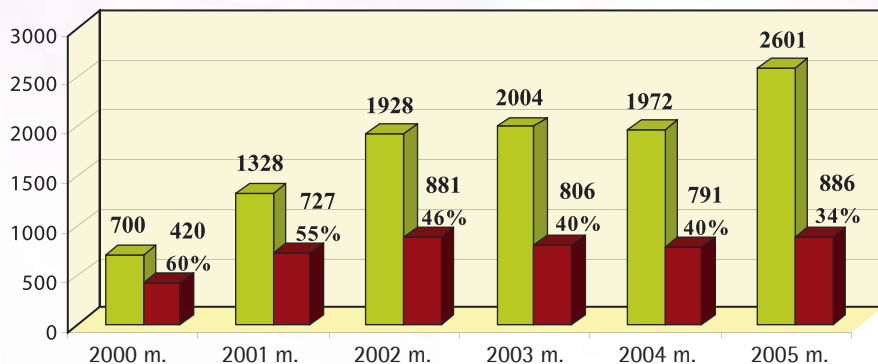
Lietuvos vartotojams šie metai prasidėjo ir jau įpusėjo palyginti ramiau nei pernai. Per pirmąjį šių metų pusmetį į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą (toliau – VMVT) vartotojai kreipėsi 1 067 kartus, beveik 200 kartų mažiau nei pernai tuo pačiu laikotarpiu.

Tačiau pastarieji keleri metai rodo, jog vis daugiau vartotojų sužino apie maisto produktų saugos, kokybės bei ženklinimo reikalavimus, apie savo teises įsigijus netinkamos kokybės maisto produktą ar paslaugą, apie tai, kur galima kreiptis dėl interesų gynimo, vartotojai tampa vis reiklesni maisto produktų kokybei, todėl skundų kasmet daugėja.

VMVT visuomenės informavimo priemonėse nuolat informuoja šalies vartotojus apie tai, kad vartotojas turi teisę įsigyti tinkamos kokybės, saugius produktus ir paslaugas, taip pat gauti teisingą informaciją apie produktus ar paslaugas, turi teisę į pažeistų teisių gynimą ir į nuostolių atlyginimą. Nusipirkęs netinkamos kokybės, nesaugų maisto produktą vartotojas turi teisę (jei turi prekės pirkimo čekį ir jei nesibaigė prekės tinkamumo vartoti terminas):

- 🍏 reikalauti, kad prekė būtų pakeista į tokią pat tinkamos kokybės prekę;
- 🍏 grąžinti prekę pardavėjui ir reikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus;
- 🍏 jeigu pardavėjas nevykdo šių reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą arba į teismą dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo.

### Skundų dėl maisto produktų kokybės skaičius



Bendras skundų skaičius 10 533



Pagrįstų skundų skaičius 4 511 (43%)

**VMVT nemokama telefono linija (8~800) 404 03 (Vilniuje)** vartotojai ir gamintojai visą parą gali skambinti iš visos Lietuvos ir pranešti apie nesaugius, nekokybiškus maisto produktus ir nesaugias viešojo maitinimo įstaigų teikiamas paslaugas.

Be to, VMVT tinklalapyje [www.vet.lt](http://www.vet.lt) yra sukurta vartotojų skundo / pranešimo dėl nekokybiškų maisto produktų bei viešojo maitinimo įmonių teikiamų paslaugų elektroninė forma-anketa.

Kad skundo tyrimas būtų sėkmingas, itin svarbu, kad vartotojas, kreipdamasis į VMVT dėl pažeistų teisių gynimo, pateiktų apie maisto produktą ar su maistu susijusią paslaugą kuo tikslesnę, išsamesnę informaciją. Be to, reikėtų kreiptis kuo skubiau, nelaukiant, kol praeis kelios ar daugiau dienų ir baigsis produkto vartojimo terminas, produkto jau nebebus prekyboje ir pan. Svarbiausi duomenys apie maisto produktą ar paslaugą yra šie:

🍷 Tikslus parduojuvės ar viešojo maitinimo įmonės pavadinimas ir adresas (būna nurodyta pirkimo čekyje).

🍷 Tikslus produkto pavadinimas, gamintojas (bent jau kilmės šalis), vartojimo terminas, pakuočės forma, svoris ir visa kita su įvykiu susijusi informacija.

Daugiausia vartotojų skundų (ir anoniminių) užregistruojama didžiuosiuose Lietuvos miestuose dėl didžiųjų prekybos centrų (apie 70 proc. skundų, iš jų apie 10 proc. dėl turgaviečių), kuriuose kasdien lankomės, dėl maisto produktų, kurių daugiausia kasdien perkame (mėsos, žuvies gaminiai, pieno produktai, duona, vaisiai, daržovės); apie 23 proc. skundų užregistruojama dėl viešojo maitinimo įmonių ir apie 7 proc. – dėl gamybos įmonių.

Kad vartotojai nebūtų apgauti, nuvilti ir kad į VMVT jiems reikėtų kreiptis kuo rečiau, VMVT informuoja, jog įsigyjant bet kokią maisto prekę ypač svarbu apie ją kuo daugiau žinoti, taigi labai svarbu atidžiai perskaityti informaciją maisto

produkto ženklavimo etiketėje, kad netektų įsigyti „katės maiše“.

**Pavadinimas.** Tai vienas iš pirmiausių dalykų, į kurį atkreipiame dėmesį rinkdamiesi maisto prekę. Kiekvieno vartotojo poreikiai skirtingi: svarbu atidžiai perskaityti, ar tai sviestas, ar tepus riebalų mišinys, ar tai grietinė, ar grietinė su augaliniais riebalais, ar tai sultys, ar nektaras ir pan.

**Gamintojas.** Vieni vartotojai nesidomi maisto produkto gamintoju, kiti įdėmiai perskaito jo pavadinimą etiketėje, nes renkasi tik tam tikro išbandyto ir mėgstamo gamintojo produktus. Bet kuriuo atveju maisto produktas privalo būti paženklintas (valstybine kalba), taigi ir produkto gamintojas privalo būti nurodytas.

*Prekybos centre Kaune vartotojas pirkto du tortus, iš kurių vienas buvo be ženklavimo etiketės. Prajovus vieną tortą, jautėsi kartus skonis. Tikrinant rasta 10,6 kg priimtų neženklintų kreminių konditerijos gaminių.*

**Kilmės šalis** paprastai domina vartotoją – vienas linkęs pirkti tik lietuviškus produktus, kitas – ne tik lietuviškus, bet ir kitos šalies maisto produktus, ypač vaisius ir daržoves.

*Atlikę patikrinimus VMVT pareigūnai nustatė, kad prekybininkai klaidina vartotojus, nurodydami vaisių ir daržovių kilmės šalį, dydį, klasę, veislę. Dažniausiai braškėms, bulvėms, morkoms, svogūnams, agurkams, kopūstams, cukinijoms suteikiama lietuviška kilmė, nors jie išauginti Lenkijoje, Olandijoje, Ispanijoje. Panašiai yra ir su kai kuriais mėsos gaminiais.*

**Tinkamumo vartoti terminas.** Vienas dažniausiai pasitaikančių prekybos centrų pažeidimų – maisto prekės, kurių vartojimo terminas pasibaigęs. Daugelis vartotojų šį pažeidimą pastebi tik parsinešę prekę į namus ir jau pradėję vartoti. Todėl ypač svarbu prieš įsigyjant maisto produktą patikrinti, ar jis nepasenęs, t. y. ar nepasibaigęs jo vartojimo terminas.

*Pirkėjas informavo, kad jis nusipirko žemės riešutų, kurių pasibaigęs vartojimo terminas. Patikrinus*



rasta jau netinkamų vartoti, kurių vartojimo terminas pasibaigęs: 0,21 kg (3 pakeliai) riešutų, 7 kg konditerijos gaminių, 5 kg duonos gaminių. Rasta be ženklinimo 4,9 kg mėsos gaminių. Nustatyta, kad ne visur nurodoma vaisių ir daržovių kilmė, taip pat rasta nekokybiškų (su puvinium, suvytusių) vaisių ir daržovių (iš viso 9,7 kg). Surašytas sprendimas dėl rinkos ribojimo produktams. Paskirta administracinė nuobauda.

Svarbu atkreipti dėmesį ir į **prekės išvaizdą**: ar prekė nedeformuota, nepakitusios spalvos, kvapo, ar jos pakuotė nepažeista, ar prekė yra paženklinta. Maisto produktų kokybe vartotojai labiausiai nepatenkinti, jie dažniausiai apibūdina taip: maisto produktas pasenęs, supelijęs, supuvęs, sukirmijęs, sudžiūvęs, su pašalinėmis priemaišomis, nemalonaus kvapo, nebūdingos spalvos, konsistencijos, produkto sudėtis neatitinka nurodytos etiketėje ir pan.

Gautas vartotojo skundas, kad prekybos centre atvėsinta Norvegijos lašiša, laikoma ant ledo, yra sugedusi, labai nemalonaus kvapo, pakitusios spalvos, konsistencijos. Patikrinus nustatyta, kad lašišų galvos su gedimo požymiais, pažeisti laikymo temperatūros režimai. Uždrausta prekyba 1,226 kg nekokybiškų lašišų galvų, atsakinga darbuotoja įspėta.

Pasitaiko vartotojų pranešimų ir dėl pakitusios jau pamėgtų ir nuolat perkamų maisto produktų sudėties. Pavyzdžiui, įsigijęs ruginės duonos, kurią pirkdavo ir anksčiau, vartotojas pastebėjo, kad sudėtyje esančių grūdų gerokai sumažėję. Tikrinant paaiškėjo, jog vartotojas buvo teisus.

Užregistruotas skundas, kad vartotojas pirkto keptą kreminį kepenų paštetą su grybais, bet gaminyje grybų nerado, sudėtyje (etiketėje) grybų nenurodyta. Patikrinus nustatyta, kad sudėtyje nėra grybų, o nurodomas grybų prieskonių mišinys – 1 proc. Be to, nurodant sudėtį nebėra žodžio „kreminis“. Tikrinant rasta 4 vnt. 0,584 kg. Sustabdyta realizacija. Informuotas gamintojas.

Maisto produkto **laikymo bei higienos sąlygos** taip pat turi įtakos jo kokybei ir saugai: reikia žiūrėti, ar prekė laikoma švariai, tinkamoje temperatūroje ir pan.

Štai per vieną ilgiausių ir bene karščiausių šių metų savaitgalių, birželio 6–9 d., gauta 14 vartotojų skundų iš Vilniaus, Klaipėdos, Ukmergės, Utenos miestų dėl sugedusių maisto produktų, nors jų vartojimo terminai dar nepasibaigė, – pienas prarūgęs, jogurtų indeliai išsipūtę, šviežia paukštiena nemalonaus kvapo, ledai šaldytuvuose aptirpę, deformatuoti, kiaušiniai sugedę, duona, pyragas supeliję. Taip galėjo atsitikti dėl netinkamų maisto produktų laikymo sąlygų prekybos centruose.

Gautas pranešimas, kad prekybos kioske yra nešvaru, netinkama produktų laikymo temperatūra, prekiaujama produktais su pasibaigusiais vartojimo terminais. Patikrinimo metu nustatyta: prekybos kioske pažeidžiami higienos reikalavimai, produktų laikymo temperatūros režimai, reikalingas kiosko išorės remontas. Prekybos kiosko maisto tvarkymo veikla sustabdyta iki bus pašalinti akte nurodyti trūkumai bei higienos pažeidimai, surašytas sprendimas.

Vartotojo balsas – pranešimai, pastabos, siūlymai yra labai svarbi informacija VMVT, siekiant ne tik patikrinti ir nubausti pažeidėjus, bet apsaugoti ir kitus vartotojus bei šalies svečius nuo įvairių apgaulių, nesusipratimų, susirgimų bei kitų nepatogumų, susijusių su maisto produktų ir paslaugų kokybe.

Siekdama glaudžiau bendradarbiauti ir užtikrinti maisto saugą, kokybę bei vartotojų teisių apsaugą, jų interesų gynimą ir dalyvauti vartotojų, gamintojų, platintojų, paslaugų teikėjų švietimo ir informavimo procese, VMVT 2005 m. pabaigoje pasirašė bendradarbiavimo susitarimą su visomis vartotojų teisių gynimo organizacijomis.

Numatyta užtikrinti operatyvų vartotojų pranešimų apie maisto saugą ir kokybę perdavimą nagrinėti VMVT, keistis informacija bei patirtimi, spręsti aktualius vartotojų interesų apsaugos ir pažeistų teisių gynimo klausimus.

Tikėkimės, kad mūsų šalies gamintojams, pardavėjams, paslaugų teikėjams labiau rūpės jų geras vardas bei vartotojų pasitikėjimas.





## VARTOTOJAS PRIVALO BŪTI INFORMUOTAS APIE GMO

„Apklausa rodo, kad europiečiai tebesipriešina genetiškai modifikuotiems organizmams (GMO). Nors europiečiai palankiai vertina biotechnologijas, tačiau tai nekeičia jų neigiamo požiūrio į genetiškai modifikuotą maistą“, – apie europiečių požiūrį į genetiškai modifikuotus produktus rašoma Europos ekonominės bendrijos informaciniame biuletenyje „Cee-foodindustry“.

Skelbiamame pranešime nurodoma, kad Europos Komisijos Tyrimų generaliniam direktoratui buvo pateiktas tyrimas, kuris atskleidžia, kad, nors europiečiai remia medicinos ir pramonės biotechnologijų vystymąsi, tačiau GMO (genetiškai modifikuotų organizmų) atžvilgiu vyrauja nuostata, kad toks maistas neturėtų būti skatinamas vartoti. GM maistas laikomas nenaudingu, moraliai nepriimtiniu bei keliančiu pavojų visuomenei.

Remiantis 25 000 respondentų atlikta apklausa

(maždaug po 1 000 iš kiekvienos ES valstybės narės), buvo padaryta išvada, kad 58 proc. europiečių priešinosi GM maistui. Didžiausias nepritarimas užfiksuotas Austrijoje, Graikijoje, Vengrijoje, Vokietijoje ir Latvijoje. Tarp GM maisto atžvilgiu palankiausiai nusiteikusių šalių buvo Malta, Čekija, Olandija, Ispanija. Tačiau GM maistas vertinamas nevienodai, nepritarimą dažniausiai motyvuojant poveikiu sveikatai, pesticidų likučių rizika, neigiamu poveikiu aplinkai. Kaip rodo tyrimo rezultatai, apklaustų respondentų neįtikina tai, kad GM maistą patvirtina atsakingos institucijos ar kad jis yra pigesnis.

Pasak pranešimo, vartotojų pasirinkimas yra labai svarus argumentas tiek pritariančiai, tiek nepritariančiai stovyklai. Priešininkai tvirtina, kad GM kultūros sukels didelę taršą, o šalininkai teigia, kad vartotojams būtina turėti pasirinkimą.

## PAŽEIDIMAI SULČIŲ IR NEALKOHOLINIŲ GĖRIMŲ ĮMONĖSE

Teritorinių valstybinių maisto ir veterinarijos tarnybų (VMVT) pareigūnai patikrino 39 nealkoholinių gėrimų ir sulčių gamybos įmones, kurios fasuoja nealkoholinius gėrimus ir sultis. Dėl nustatytų pažeidimų per 2006 metų pirmąjį pusmetį 10 įmonių nubaustos pinigineis baudomis, 2 įmonės buvo įspėtos, 3 įmonėse laikinai sustabdytas, uždraustas maisto tvarkymas, 5 įmonėse sustabdytas, uždraustas maisto produktų teikimas rinkai.

Sulčių ir nealkoholinių gėrimų gamybos įmonių tikrinimai buvo atliekami vykdant Valstybinės maisto kontrolės 2006 m. programą. Tikrinimų tikslas – nustatyti, kaip gamintojai vykdo Lietuvos Respublikos higienos normų ir kitų teisės aktų ženklavimo ir kitus reikalavimus.

Apibendrinant tikrinimo metu gautą informaciją, galima pažymėti, kad savikontrolės sistema įdiegta 20 įmonių, iš dalies veikia 15-oje įmonių, vienoje visiškai neveikia.

Tikrinimų rezultatai parodė, kad 10-ye įmonių rasta ženklavimo reikalavimo pažeidimų. Vartotojas klaidinamas dėl produkto sudėties, jo prigimties, nenurodoma produkto sudedamųjų dalių (vitaminų ir mineralinių medžiagų) kiekis. Netinkamai ženklavimo etiketėse nurodomi maisto priedai ir maistingumas. Tikrinimo metu nustatytus ženklavimo pažeidimų, įmonės įpareigtos gaminamą produkciją perženklinti pagal teisės aktų reikalavimus.

Nagrinėjant sulčių ir nealkoholinių gėrimų įmonėse nustatytus pažeidimus, galima pažymėti, kad vyrauja bendri higienos pažeidimai. 16-oje įmonių nustatyta, kad nešvari, netvarkinga teritorija, nešvarios patalpos, kai kur ištrupėjusios sienų ir grindų plytelės, gamybos patalpos nehygieniškos. Nėra tinkamo darbuotojų higieninio mokymo keturiose įmonėse.

Tikrinant paaiškėjo, kad keturios įmonės – G. Rapševičiaus IĮ „Jorigdus“ (Panevėžys), UAB „Gainiveta“ (Šiauliai), UAB „Dzūkų Raigeda“ (Kaunas) ir UAB „Švenčionėlių vaisvandeniai“ (Druskininkai) – neturėjo Maisto tvarkymo subjekto patvirtinimo pažymėjimo arba buvo pasibaigęs jo galiojimo terminas.

## UŽDRAUSTA REALIZUOTI MĖTINES PASTILES SU PADIDINTU SALDIKLIO KIEKIU

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba dėl padidinto saldiklio kiekio uždraudė realizuoti 170 kilogramų mėtinių pastilių be cukraus siuntą, importuotą iš Kinijos. Saldinius įvežė UAB „Abroza“.

Nacionalinėje veterinarijos laboratorijoje atlikus mėtinių pastilių be cukraus tyrimus, nustatyta, kad saldiklio aspartamo kiekis jose yra 5 283 mg/kg, o tai leistiną normą viršija daugiau nei penkis kartus.

„Dirbtinis saldiklis aspartamas (E 951) 200 kartų saldesnis už cukrų. Jis naudojamas mažesnio kaloringumo ar be cukraus gaminamuose produktuose. Dirbtiniai saldikliai pasižymi vidurius laisvinančiu poveikiu, todėl ženklinant dirbtinį saldiklį aspartamą privaloma žymėti, jog šis saldiklis turi fenilalanino. Tokia informacija svarbi kai kuriomis ligomis sergantiems žmonėms“, – sakė Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos Maisto skyriaus vyriausioji specialistė Vida Jarošienė.

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba apie nesaugaus produkto importą į Lietuvą ir kartu į Europos Sąjungą skubių pranešimų apie nesaugų maistą ar pašarus sistema RASFF informavo Europos Komisiją.

Pastilių siunta bus saugiai sunaikinta arba grąžinta tiekėjui.

**Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos inf.**

## ŠILUMOS IR KARŠTO VANDENS VARTOTOJAI UŽ DUJŲ PABRANGIMĄ APMOKESTINAMI DU KARTUS

Nacionalinės dujų, elektros ir šilumos vartotojų gynimo lygos prezidentas, LR AT Akto dėl Lietuvos nepriklausomos valstybės atstatymo signataras Kęstutis Grinius kreipėsi į LR prezidentą Valdą Adamkų dėl nepagrįsto šilumos kainų didinimo.

Kreipimesi sakoma: „Nacionalinė dujų, elektros ir šilumos vartotojų gynimo lyga, vykdydama įstatuose numatytą veiklą ir gindama vartotojus nuo valstybės institucijų korupcinių sprendimų ir šilumos tiekėjų savivalės, su nerimu konstatuoja, jog Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (VKEKK), perskaičiuodama šilumos kainą, įvairių miestų vartotojams ją nepagrįstai didina net iki 30 proc.“

Dujos sudaro 50 proc. visų šilumos gamybos sąnaudų. Šiam tikslui naudojamų dujų kainai pabrangus 30 proc. reikiama, kad šiluma galėtų brangti apie 15–20 proc.

Lyga klausė Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos, kokiais kriterijais remiantis šilumos kaina padidinta iki 30 proc., ir 2006 m. birželio 29 d. gavo tokio turinio raštą Nr. R2-857: „Komisija informuoja Lygą, kad yra gavusi UAB „Litesko“ 2006 m. birželio 28 d. raštą Nr. 01-54-2005, kuriame teigiama, kad bet kuri su UAB „Litesko“ susijusi informacija apie šilumos ir karšto vandens bazinių kainų nustatymą, perskaičiavimą, amortizacinių atskaitymų normas, jų konkretaus dydžio įtraukimą skaičiavimuose ir t. t. – yra konfidenciali“.

Taigi Lietuvos vartotojai, skirtingai nei kitų Europos Sąjungos valstybių vartotojai negali žinoti šilumos kainų dydžių nustatymo ir jų

pagrindimo motyvų. Kelia nuostabą tokia Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos pozicija, kai privačios įmonės Lietuvoje gali valstybės institucijai nurodyti, jog LR energetikos įstatymu apibrėžta valstybės institucijos kompetencija – bazinių kainų nustatymas, perskaičiuojamos kainos tikrinimas, amortizacinių atskaitymų ar investicijų derinimas yra komercinė paslaptis.

Ką slepia Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, kai pabranginusi šilumos kainas teigia, jog tai įvyko tik dėl dujų kainų pabrangimo? Kodėl tiekiamos šilumos kainos auga gerokai sparčiau nei tai leistų dujų pabrangimas?

Nacionalinė dujų, elektros ir šilumos vartotojų gynimo lyga turi pakankamai duomenų, kad pareikštų, jog Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, perskaičiuodama kainas už šildymą, du kartus įtraukė dujų pabrangimo kainą:

- pirmą kartą perskaičiuodama kainas, kai pagal metodiką įvertintas ataskaitinio laikotarpio (praėjusių metų) dujų kainų padidėjimas;
- antrą kartą, kai į šilumos kainą įtraukti šilumos tiekėjų patirti nuostoliai dėl dujų pabrangimo buvo įtraukti į kitų faktorių sąrašą.

Nacionalinė dujų, elektros ir šilumos vartotojų gynimo lyga atsakingai pareiškia:

Šilumos ir karšto vandens vartotojai už dujų pabrangimą moka du kartus, o Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veiksmus vertina kaip nusikalstamus prieš Lietuvos valstybę ir jos žmones. Tokie minėtos institucijos veiksmai dar kartą įrodo jų korupcinių pobūdį ir visišką priklausomumą nuo milžiniškų šilumos tiekėjų pinigų.



Kreipimesi į LR Prezidentą prašoma:

„Sustabdyti nusikalstamą institucijos, kurios narius ir jos pirmininką skiria LR Prezidentas, veiklą;

Ap ginti viešąjį interesą, kreipiantis į atitinkamas valstybės ir teisėsaugos institucijas, nustatyti kaltus asmenis bei likviduojant priimtų korupcinių sprendimų pasekmes.“

Be to, LR Prezidentas informuotas, kad valstybės institucijų piktnaudžiavimą „komercinės paslapties“ teise ėmus ginti LR administraciniams teismams bus sukeltas Lietuvos piliečių pasipiktinimas ir dar labiau mažės pasitikėjimas teismais. Lietuvos piliečiai – vartotojai bus priversti ieškoti teisybės Europos Sąjungos institucijose bei teismuose. Tai neigiamai atsilieps valstybės autoritetui tarptautiniu lygiu.

Stebina Seimo Ekonomikos komiteto pozicija. Vartotojų asociacijos išsamiai supažindino Ekonomikos komitetą su Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos „veikla“ ir padarytais teisės aktų pažeidimais.

Seimo Ekonomikos komitetas, apsvarstęs Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2005 m. ataskaitą ir konstatavęs, kad VKEKK daro įtaką energetikos ir šalto vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo ūkio politikai, kuri ne visuomet buvo taikoma pozityvioms permai-

nomis energetikos ūkyje pasiekti bei pabrėžęs, kad Komisijos sprendimai nepakankamai gynė vartotojų interesus, nutarė ... **pritarti Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2005 metų veiklos ataskaitai!**

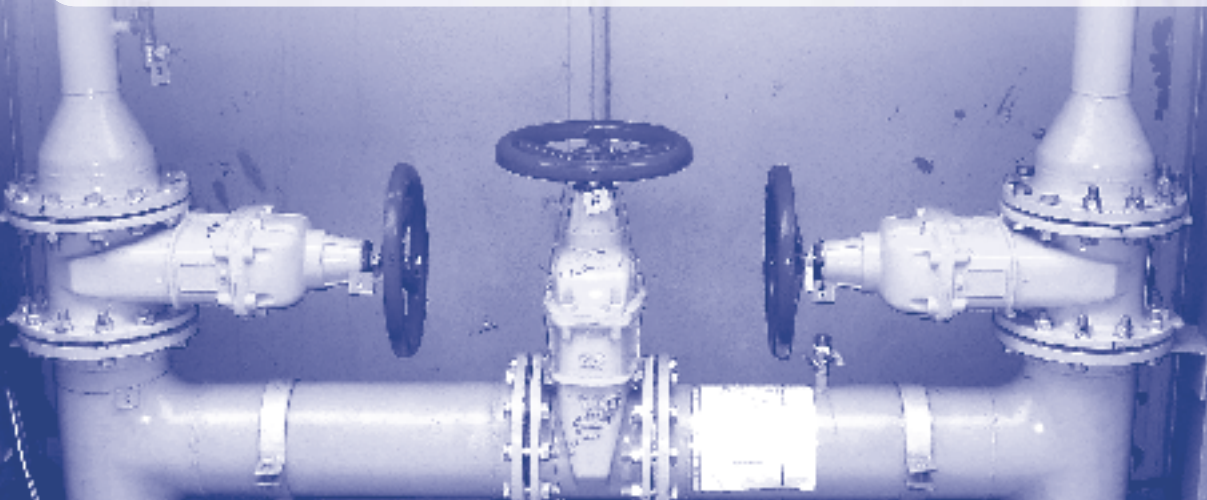
Vyriausybės pagrindinė funkcija – Valstybės ūkio valdymas. O vienas iš pagrindinių instrumentų šiai funkcijai įgyvendinti – valstybinis kainų reguliavimas. LR kainų įstatymas nustato, kad vyriausybė kainų reguliavimą vykdo šiomis priemonėmis:

- nustato kai kurių prekių ar paslaugų aukščiausią ar žemiausią kainų lygį ar dydį;
- deklaruoja prekių ir paslaugų, įtrauktų į atskirą vyriausybės parengtą sąrašą, kainas.

Nesuprantama, kokiais sumetimais šios funkcijos perduotos „nepriklausomai“, atvirai teisės aktų nesilaikančiai institucijai.

Beliaka tikėtis, kad naujoji Lietuvos vyriausybė susigrąžins jai LR kainų įstatymu numatytas funkcijas ir apgins valstybės interesus, o LR Prezidentas bei Seimas iš esmės įvertins Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2005 m. veiklos ataskaitą.

**Kęstutis GRINIUS**  
**Nacionalinės dujų, elektros ir šilumos vartotojų gynimo lygos prezidentas**



## LAIDINIS RADIJAS KLAIDINA VARTOTOJUS



Remiant Hanza fondui (Vokietija) 1993 m. sausio 1 d. Vilniuje įsteigta visuomenės informavimo priemonė „Teleradijo kompanija Hansa“, kuri 1996 m. gruodžio 10 d. reorganizuota į ne pelno siekiančią viešąją įstaigą.

2000 m. VŠĮ „Teleradijo kompanija Hansa“ nusipirko laidinio radijo tinklą, kurį šiuo metu sudaro 175 stiprinimo stotys ir apie 6 000 km laidinio radijo linijų. Įmonės perduodamų Lietuvos radijo programų klausosi apie 500 000 šalies gyventojų, o 18 televizijos programų kasdien žiūri daugiau nei 12 000 žiūrovų. Kompanijoje dirba 87 darbuotojai, metinė apyvarta – 3 mln. Lt.

Šios apimtys akivaizdžiai rodo, jog viešosios įstaigos paslaugos Lietuvoje ir vertinamos, ir reikalingos. Deja, jų kokybė nepatenkina vartotojų – pastaruosiu metu nevyriausybinės vartotojų teisių gynimo organizacijos gauna daug skundų dėl laidinio radijo darbo. Konstatuota, jog neretai gyventojai verčiami mokėti už šią paslaugą, nors ja nesinaudoja ir nėra sudarę sutarčių su įmone. Taip yra dėl to, kad laidinio radijo paslaugų teikėja yra sudariusi sutartis ne su tiesioginiais paslaugos gavėjais, o daugiabučių namų bendrijomis arba administratoriais. Tai neteisėtas juridinis sandoris.

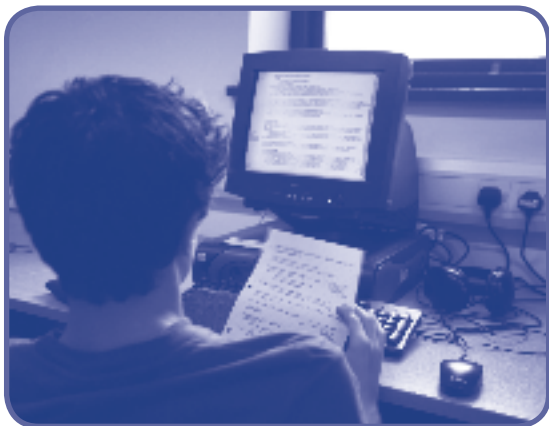
Vartotojų asociacija kreipėsi į LR ryšių reguliavimo tarnybą, prašydama imtis priemonių vartotojų teisėms apginti. Tarnyba savo ruožtu šį klausimą paprašė išsiaiškinti bei spręsti Lietuvos radijo ir televizijos komisijos. Pastaroji informavo Ryšių reguliavimo tarnybą, jog VŠĮ „Teleradijo kompanija Hansa“ neduota licencijos transliuoti ar retransliuoti bet kokias programas laidinio radijo tinklais. Be to, nustatyta, kad viešojo įstaiga šiais elektroninio ryšio tinklais už atlygį teikia siuntimo paslaugas Lietuvos nacionaliniam radijui ir televizijai. Komisija nagrinėti skundą grąžino LR ryšių reguliavimo tarnybai.

Buitinių vartotojų sąjungos įsitikinimu, tokiu valstybinės institucijos, privalančios ginti vartotojų interesus, raštų siuntinėjimu siekiama atsikratyti spręsti minėtą klausimą.

Buitinių vartotojų sąjunga dės pastangas, siekdama apginti viešąjį laidinio radijo vartotojų interesą: jau kreiptasi į Nacionalinę vartotojų teisių apsaugos tarybą, prašant atlikti VŠĮ „Teleradijo kompanija Hansa“ laidinio radijo paslaugų teikimo gyventojams standartinės sutarties ekspertizę. Tikimasi, jog šis klausimas bus nagrinėjamas objektyviai.

**Buitinių vartotojų sąjungos inf.**

## AR SAUGIOS LIETUVIŠKOS INTERNETO SVETAINĖS?



Išbandžius visas lietuviškas paieškos sistemas ir išanalizavus jų turinį galima daryti šiuos apibendrinimus:

**Pornografijos lietuviškose** interneto svetainėse gana daug. Lengvai pavyko rasti keletą tokių svetainių, neturinčių jokių nuorodų, išpėjimų, jog galima lankyti tik suaugusiesiems. Visų jų adresai bus perduoti

[www.draugiskasinternetas.lt](http://www.draugiskasinternetas.lt),

kad patikrintų ir pritaikytų veikiančius įstatymus.

**Virusai internete.** Labai sunku aptikti, kas juos siunčia. Tačiau manoma, kad virusus kuria tie patys programuotojai, kurie kuria antivirusines programas. Tai įrodyti sudėtinga. Lietuviškos paieškos sistemos pateikia kelis internetinius adresus, kur galima rasti nemokamas antivirusines programas, padedančias apsaugoti asmeninius kompiuterius nuo virusų plitimo bei platinimo. Štai keletas tokių svetainių adresų: <http://www.labas.com/internet/security/virus.html>.

Tai gera svetainė, kurioje sukaupta visa reikalinga informacija apie virusus, antivirusines programas bei apie informacijos saugumą kompiuteriuose.

<http://www.ddd.lt/virusai.htm> –

svetainė, skirta antivirusinėms programoms perduoti ir populiarinti. Yra nuorodos į tinkamas svetaines. Nors žinoma, kad siekdamos didinti pelną tokios įmonės pirmiau sukuria ir paleidžia virusus, o tik po to antivirusinę programą.

[http://saugumas.takas.lt/page.php?content=-pav\\_virusai](http://saugumas.takas.lt/page.php?content=-pav_virusai) –

pateikiama naujausia informacija, kaip saugiai naudotis internetu.

<http://www.microsoft.com/Lietuva/security/home/antivirus/default.aspx>

sauga namuose, – visa reikalinga informacija, kaip apsaugoti kompiuterius ne tik nuo virusų. [http://www.esecurity.lt/more.php?type\\_id=4](http://www.esecurity.lt/more.php?type_id=4) – tikrai profesionali ir išsami informacija informacinių technologijų apsaugai, visos naujienos, grėsmės; teikia paslaugas.

<http://www.esaugumas.lt> –

turbūt pati geriausia svetainė tiek antivirusiniu, įsilaužimo ir vaikų saugumo internete požiūriu. Galima diskutuoti ir pateikti klausimus. Skelbiamos naujienos ir būsimi renginiai.

**Interneto saugumas** – plati sąvoka. Informacijos, kaip apsaugoti nuo įvairių įsilaužimų, šiukšlių siuntinėjimo ir sukčiavimų internete, galima rasti ir tose svetainėse, kuriose pateikiamos antivirusinės programos ir priemonės. Pateikiame kelis interneto svetainių adresus, kur galima rasti reikalingos informacijos, kaip apsaugoti savo internetines prieigas ir duomenų bazes:

[www.muge.lt](http://www.muge.lt)

[www.esecurity.lt](http://www.esecurity.lt)

[www.esaugumas.lt](http://www.esaugumas.lt)

**Nacionalinės vartotojų konfederacijos inf.**



## AR VILNIAUS MIESTE KARŠTO VANDENS APSKAITAI NAUDOJAMI TINKAMI SKAITIKLIAI?

Lietuvos metrologijos inspekcija konstatavo (2006-06-20 raštas Nr. 13 SR-205), kad UAB „Vilniaus energija“ suvartoto karšto vandens kiekiui nustatyti ir atsiskaityti su buto savininku (Žemynos g., Vilniuje) naudojo karšto vandens skaitiklius, prieš tai nepateikusi jų patikrai LR Vyriausybės įgaliotosios institucijos nustatyta tvarka. Už LR metrologijos įstatymo (Žin., 1996, Nr. 74-1768) 13 straipsnio pažeidimą bendrovės atsakingam darbuotojui paskirta administracinė nuobauda, o bendrovei nurodyta, kad, nustatant suvartoto karšto vandens kiekį ir atsiskaitant su buto savininku, privaloma naudoti karšto vandens skaitiklius, kurių patikra būtų atlikta LR Vyriausybės įgaliotosios institucijos nustatyta tvarka.

Nacionalinė dujų, elektros ir šilumos vartotojų gynimo lyga atkreipia dėmesį, kad kitos valstybinės institucijos, į kurias šiuo klausimu buvo kreiptasi, LR metrologijos įstatymo pažei-

dimo nenustatė. Ar tai nerodo, jog šioms institucijoms visiškai nerūpi, kad suvartota energija būtų skaičiuojama tinkamais prietaisais? Šioms valstybinėms institucijoms niekada nekyla jokių abejonų ir rūpesčių dėl vartotojų teisių pažeidimų. Negana to, šios institucijos dažniausiai yra šilumos tiekėjų „advokatai“ ir ignoruoja vartotojų teisių pažeidimo faktus.

Buitinių vartotojų sąjungos nuomone, tokia padėtis susidarė todėl, kad tiek galiojančio Šilumos ūkio įstatymo, tiek įstatymo projekto esminės nuostatos neatitinka Civilinio kodekso nuostatų bei sveikos nuovokos.

Buitinių vartotojų sąjunga mano, jog tikslinga prašyti Valstybinės energetikos inspekcijos, atsižvelgiant į savo kompetenciją, patikrinti kelių Vilniaus miesto daugiabučių namų butų karšto vandens apskaitos prietaisų būklę bei išsiaiškinti, kaip šilumos tiekėjas tvarko suvartotos šilumos apskaitą.

**Nacionalinės dujų, elektros  
ir šilumos vartotojų gynimo lygos inf.**



# CENTRALIZUOTOS ŠILUMOS VARTOTOJAS – MONOPOLISTO NEKONTROLIUOJAMŲ VEIKSMŲ ĮKAITAS

Daiva VALENTAITĖ  
Kauno pilietinės bendruomenės centro „Dainava“  
tarybos pirmininkė

### KOORDINUOJA, BET NEKONTROLIUOJA

Internetiniame puslapyje [www.kaunas.lt](http://www.kaunas.lt) iki 2005 m. vasario mėnesio buvo skelbiama, kad Kauno savivaldybės Energetikos skyrius „vykdo „Kauno energijos“ veiklos kontrolę“, „stebi ir įtakoja, kad joje būtų laikomasi įstatymų“. Pasirodo, tokia informacija buvo „akių dūmimas“ – tiesiog apgaulė. Tačiau jau 2002 m. pakeistuose Energetikos skyriaus nuostatuose rašoma, kad skyrius koordinuoja AB „Kauno energija“ veiklą. O nuo 2004 m. Energetikos skyrius jau nekontroliuoja, ar „Kauno energija“ laikosi įstatymų: dar kartą pakeitus Energetikos skyriaus nuostatus, tokia skyriaus veiklos funkcija išnyko.

Nuo 2004 m. savivaldybės Energetikos skyriaus vedėjas yra ir „Kauno energijos“ stebėtojų tarybos pirmininkas. Taigi skyrius tik koordinuoja veiklą, tačiau nekontroliuoja ir nedaro įtakos, kad būtų laikomasi įstatymų. Bet kaip ir anksčiau, skyrius „nagrinėja piliečių skundus“. Nenuostabu, kad vartotojų skundai nagrinėjami neobjektyviai, nes Energetikos skyriaus vedėjui aktualesni tiekėjo, o ne vartotojo interesai.

### „STEBI“ IR... NEMATO

Per savo atstovą stebėtojų taryboje Kauno miesto savivaldybė jau trejus metus nevykdo

veikiančio Šilumos ūkio įstatymo esminės nuostatos: „vartotojų teises ginančių organizacijų teisė kontroliuoti šilumos tiekėjų veiklą“. Šiuo metu „Kauno energijos“ stebėtojų tarybos pirmininkas tuo pat metu eina vicemero pareigas ir turi kuruoti miesto šilumos ūkį. Tačiau jam nėra motais, kad įstatymo nuostatos nevykdomos. Įdomiausia, kad „Kauno energijos“ stebėtojų tarybos nariu paskirtas aukštas valstybės pareigūnas – Ūkio ministerijos sekretorius Anicetas Ignotas, kuris „stebi“ ir nemato, kad daugelį metų nevykdomos jo pavaldinių (Ūkio ministerijos tarnautojų) parengto įstatymo nuostatos.

Nevykdoma ir kita Šilumos įstatymo nuostata: „Savivaldybė skatina konkurenciją šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros srityje“. Netgi priešingai, daugelį metų siekiama išlaikyti „Kauno energijos“ filialo paslaugos monopolį. Atsakis filialo paslaugų arba su juo nesudarius sutarties, nebetaikoma savivaldybės tarybos sprendimu numatyta 5 proc. nuolaida. Tokios sąlygos įrašytos „Kauno energijos“ generalinio direktoriaus įsakymu patvirtintame dokumente, kuris Kaune yra viršesnis už savivaldybės tarybos sprendimą. Dėl to, pavyzdžiui, 60-ties metų namo gyventojai, atsisakę „Kauno energijos“

filialo paslaugų, per metus priversti sumokėti papildomai apie 2 500 Lt.

Šį teisinį nihilizmą Kauno šilumos vartotojų atžvilgiu toleruoja ne tik savivaldybė, bet ir Vartotojų teisių apsaugos taryba.

## VEIKSMAI NEKONTROLIUOJAMI

Naikinant grupines boilerines ir rekonstruojant šilumos punktus daugiamilijoninės lėšos buvo naudojamos be savivaldybės tarybos sprendimo, užteko rašto su savivaldybės administracijos „pritarimu“.

Naujų šilumos punktų įrengimas nebuvo derinamas nei su daugiabučių namų gyventojais, nei su gyvenamųjų namų bendrijų atstovais. Todėl gyventojai nežino naujo šilumos punkto kainos, negavo jo įrengimų techninės dokumentacijos. Dabar, norint gauti techninę dokumentaciją (nes reikia keisti sugedusią šilumos punkto įrangą), reikalaujama sumokėti likutinę punkto vertę. Yra pavyzdžių, kai to paties punkto likutinė vertė, „Kauno energijos“ duomenimis, 2003 m. buvo įvertinta 12 000 Lt, o 2005 m. – jau 17 000 Lt. Tokį absurdą „Kauno energija“ aiškina kažkokia „dviguba buhalterija“.

Spaudoje buvo skelbta („Kauno diena“ 2005-06-14), kad iš individualių šilumos vartotojų (be jų sutikimo „Kauno energija“ rekonstravo namo šilumos punktus) reikalaujama „naudoti daugiau šilumos arba sumokėti šilumos punkto likutinę vertę“. Tai akivaizdus vartotojų šantažas, tačiau Kauno savivaldybė jų teisių negina.

Didelių pilietinių pastangų dėka buvo pasiekta, kad į savivaldybės tarybos patvirtintą Kontrolieriaus tarnybos darbo planą būtų įtrauktas patikrinimas, kaip buvo naudojamos lėšos rekonstruojant šilumos punktus, kurių likutine verte iki šiol spekuliuojama. Deja, Kontrolierių tarnyba įpareigojimo nevykdo. Jau kelerius metus nesulaukiame atsakymo, kodėl nebuvo atliktas patikrinimas.

Per trejus ketverius metus (iki 2001 m.) „Kauno energijos“ įsiskolinimai padidėjo iki 150 mln. Lt. O numatytas patikrinimas, kaip buvo naudojamos daugiamilijoninės lėšos šilumos ūkiui modernizuoti, be pėdsakų išnyko iš Kontrolieriaus tarnybos darbo plano. Prasiskolinusi „Kauno energija“ pardavė efektyviausiai dirbusį padalinį – Kauno termofikacinę elektrinę, ir jokio skandalo nebuvo. Savivaldybė, keisdama teisės aktus, sudaro dar palankesnes sąlygas nekontroliuojamiems „Kauno energijos“ veiksams, korupcijai. Tai vienokia ar kitokia forma gula ant monopolinės tiekimo įmonės paslaugų vartotojų pečių.

## SIEKTI, KAD ŠILUMOS TIEKĖJO VEIKSMAI BŪTŲ KONTROLIUOJAMI

Akivaizdu, kad tiekėjo veiksmų priežiūra yra aktuali ne tik Kauno, bet ir visiems Lietuvoje gyvenantiems centralizuotos šilumos vartotojams. Kai nėra institucijos, kuriai pavesta atsakingai kontroliuoti ir reikalauti, kad savivaldybių valdomos (ar jų išnuomos) įmonės laikytųsi teisės aktų reikalavimų, vartotojas nėra apsaugotas nuo neteisėtų monopolisto tiekėjo veiksmų.

Siekiant pakeisti esamą padėtį, būtina vienyti vartotojų teises ginančias visuomenines organizacijas, kad teisės aktuose būtų aiškiai reglamentuota savivaldybių valdomų šilumos tiekimo įmonių veiksmų priežiūra ir atsakomybė. Tai reikėtų daryti nedelsiant, pateikiant argumentuotus pasiūlymus rengiamam naujam Šilumos ūkio įstatymo projektui bei lygiagrečiai keičiant ir papildant Akcinių bendrovių ir kitus įstatymus.



## VAIKŲ PORNOGRAFIJA

Vaikų pornografija – atvirai pavaizduoti seksualiniai veiksmai, kuriuose dalyvauja vaikai. Jie gali būti pateikti bet kuria vaizdine arba spausdinta forma. Tai aiškus seksualinis elgesys, reiškiantis tikrus ar imituojamus seksualinius santykius, masturbaciją, sadistinę ar mazochistinę prievartą, genitalijų ar lytinių sričių gašlus demonstravimas. Iš tikrųjų tai yra nusiakaltimo vietos fotografija, parodanti realią vaiko seksualinę prievartą. Kai kuriais atvejais vaikai nebūtinai turi būti nuogi, kad atitiktų šį apibrėžimą.

Komercinis seksualinis vaikų išnaudojimas labai paplito pastarąjį dešimtmetį. Tiek turtingose, tiek neturtingose Europos šalyse išsivystė gerai veikianti vaikų sekso paslaugų rinka.

Pornografijos gamybos ir platinimo technologijos sparčiai tobulėja, todėl sunku jas stebėti bei kontroliuoti. Kadangi kompiuterinė įranga ir programos vystosi labai greitai, galimybes naudoti naujas technologijas smurtiniams tikslams tampa beveik neribotos. Prievartautojas kompiuteriu gali manipuluoti, perduoti

ne tik modifikuotus, bet ir sukurtus „vaikų pornografijos“ vaizdus, iš kurių sunku nustatyti, ar tai yra tikrai egzistuojančių vaikų atvaizdai, ar sukurti kompiuterinės grafikos. Visą informaciją galima kaupti ir laikyti kompiuteryje taip, kad ji būtų sunkiai randama ir atpažįstama.

Pasaulyje vaikų pornografijos platinimu užsiima apie 3 milijonus asmenų. JAV atlikti tyrimai parodė, kad vaikų pornografijos platinintojai uždirba mažiausiai apie 1 milijardą dolerių per metus.

JAV valstybės departamento 2001 m. ataskaitoje, kurioje nagrinėjami prekybos žmonėmis klausimai pasaulyje, nurodoma, kad Lietuva yra ir prekybos žmonėmis šaltinis, ir tranzito šalis, ir šalis, į kurią prievarta parduodami žmonės. Manoma, kad Lietuvoje nuo 20 iki 50 proc. prostitučių yra nepilnametės, kurios vienu ar kitu būdu buvo įtrauktos į pornografijos verslą. 2001 m. UNICEF ataskaitoje pažymėta, kad kai kurie vaikų globos namuose gyvenantys 10–12 metų vaikai buvo panaudoti kuriant vaikų pornografiją.

Kai kurie vaikų atvaizdai, nepaisant konteksto ir naudojimo, nepriskiriami vaikų pornografijai. Tai šeimos nuotraukos, meno kūriniai, medicinos nuotraukos.

Asmenis, naudojančius kompiuterius vaikų pornografijai platinti, galima suskirstyti į dvi dideles grupes:

Pirmoji grupė – mėgėjai. Tipinis atstovas – suaugęs žmogus, neseniai atradęs ir išmokęs kompiuteryje rasti pornografinius vaizdus. Mėgėjo elgesys nėra pastovus ir ilgai trunkantis arba nuspėjamas. Dažniausiai tai turintys įvairių iškreiptų seksualinių interesų asmenys arba pedofilai, ypač besidomintys vaikų pornografija. Esminis skirtumas tarp šių kategorijų asmenų tas, kad turintys iškreiptų seksualinių poreikių kaupia pornografinius vaizdus. Šie asmenys nėra linkę į mažamečių ir ypač lytiškai nesubrendusių vaikų kankinimą.

Pedofilų kaupiama pornografinė medžiaga susijusi su vaikų atvaizdais.

Yra šie pedofilų tipai:

1. Renkantys pornografinę medžiagą, bet tiesiogiai neįsitraukę į vaikų seksualinį išnaudojimą.

2. Renkantys pornografinę medžiagą bei dalyvaujantys vaikų prievartoje, tačiau slepiantys savo veiklą. Jie iš įvairių šaltinių renka pornografinius vaizdus arba juos patys kuria.

3. Dalijantys surinkta pornografinė me-

džiaga bei seksualine veikla ir nesiekiantys gauti pelno.

Antroji grupė – nusikaltėliai, pornografijos vaizdus naudojančios pasipelnymo tikslais. Tai pedofilai, prievartaujantys vaikus, gaminantys, dauginantys ir platinantys vaikų pornografinę medžiagą ir iš to gaunantys pelną.

Įvairiais kitais „nusikaltėliais“ gali būti žurnalistai, tikintys, kad jų žurnalistiniai tyrimai ar aprašymai yra kasdienis darbas, niekam nedarantis jokios žalos ir įsitikinę, kad tai „nėra jokie nešvarūs triukai“. Kita „nusikaltėlių“ kategorija – savo paslaugas nusikaltimų tyrėjams siūlantys pavieniai prekeiviai, tikintys, kad jų „tyrimai“ labai reikšmingi ir naudingi teisėsaugos pareigūnams.

Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad ne visi pornografijos rinkėjai fiziškai kankina vaikus ir ne visi fiziškai priekabiaujančios renka vaikų pornografinę medžiagą. Pavyzdžiui, kai kurie vaikai fotografuojami jiems nesuvokiant, kas yra pornografija, o kai kurie nusifotografuoja nuogi, nežinodami, kad yra apgauti. Tačiau nepaisant to, kaip medžiaga buvo panaudota, galima teigti, jog visi vaikai buvo išnaudojami.

Todėl visi, kurie „tik“ gauna ar renka vaikų pornografiją, o gamina kiti, vaidina tam tikrą vaidmenį seksualiai išnaudojant vaikus, nors jų fiziškai nekankino.

Būdinga, kad išnaudojantys vaikus veikia ne vieni, bet grupėmis. Dažnai vaikų pornografija yra susijusi su tam tikru pedofilų tinklu.

Yra keletas tinklų rūšių:

➤ vieno suaugusiojo asmens ir grupės vaikų, kuriuos tas asmuo išnaudoja, tačiau vaikais nesikeičia su kitais asmenimis ir jiems neperduoda savo surinktos pornografinės medžiagos;

➤ gerai organizuota struktūra, ieškanti ryšių, gaminanti pornografinę medžiagą, kuria keičiasi su kitais asmenimis;

➤ perinamasis modelis tarp pirmųjų.

## VAIKŲ PORNOGRAFIJOS NAUDOJIMO SRITYS

Mokslininkų duomenimis, yra įvairių priežasčių, kodėl pedofilai renka tokią medžiagą:

- stengiasi išlaikyti, sustiprinti jiems kylančias staigias ir nenugalimas seksualines fantazijas vaikų atžvilgiu;

- taip elgdami jie bando įtvirtinti, įgyvendinti savo seksualines nuostatas, sumažinti vaiko nenorą dalyvauti seksualinėje veikloje;

- tai būdas šantažuoti vaiką, siekiant pratęsti santykius su juo ir įtikinti jį nepasakoti visos tiesos;

- paveikslai ir vaizdo juostos, pedofilų naudojamos kaip suvenyrai ar trofėjai, kuriais pedofilai keičiasi tarpusavyje;

- komercinei naudai gauti gaminant, kopijuojant ir platinant pornografinę medžiagą.

## AUKOS

Tikslių duomenų, kiek vaikų išnaudojama, pateikti neįmanoma. Sunku apibrėžti ir koks procentinis santykis tarp išnaudojamų pornografiniais tikslais berniukų ir mergaičių. **Pornografinio išnaudojimo aukos:**

**Iš namų bėgantys vaikai.** Jie dažnai linkę daryti nusikaltimus ir kartu su tokio pobūdžio nusikaltimais įsitraukia į pornografiją, nes tai yra vienas iš pragyvenimo šaltinių.

**Nelankantys mokyklų vaikai.** Įvairiose Rytų Europos šalyse nuo 1989 iki 1999 m. mokyklą lankančių mokinių skaičius sumažėjo nuo 10 iki 30 proc. Manoma, kad Rytų Europoje yra 75 000 vaikų, kuriais vienokiu ar kitokiu būdu buvo prekiaujama sekso tikslais. Į sekso industrijos verslą įtraukiami net 9 metų vaikai. Šie vaikai dažnai teikia sekso paslaugas ne už pinigus, bet mainais į brangius drabužius, kosmetiką, garso ir vaizdo aparatūrą.

**Vaikai, kuriuos išnaudoja jų pačių tėvai arba suaugusieji iš artimiausios aplinkos.**

Daugiausia tai tie, kurie nepasiekę lytinės brandos.

**Vaikai, turintys vartotojišką psichiką.** Šiandieniniai vaikai dažnai patys įsitraukia į sekso verslą, tikėdamiesi greitai ir lengvai uždirbti. Mat jie pastebi, kad visuomenės nariai vertina tam tikrus brangius produktus, prabangos prekes ir paslaugas. Todėl net išsivysčiusiose šalyse pastebima, kad daugėja nepilnamečių, kurie atstovauja viduriniajai klasei ir yra gerai aprūpinti, tačiau papildomai užsidirba teikdami sekso paslaugas.

Nustatyta, kad pornografinė veikla užsimantys asmenys būsimas aukas gundo dėmesiu, prisirišimu, švelnumu ir dovanomis iki sumažina jos budrumą, įgyja pasitikėjimą. Kadangi aukos paprastai nesuvokia, kad yra aukos, jos dar kartą ir savanoriškai grįžta pas gundytojus. Paprastai gundytojai daug geriau elgiasi su vaiku negu bet kas kitas. Todėl vaikas gali nesuvokti esąs auka tol, kol nusikaltėlis jam nepadaro psichologinės žalos.

Daugelis vaikų, o ypač tie, kurie buvo sugundyti:

- prekiauja seksu dėl rodomo dėmesio, žavėjimosi juo ir dovanų;

- yra pasimetę dėl savo seksualumo ir jausmų;

- yra sutrikę ir nejaučia gėdos dėl savo veiksmų;

- pasakoja apie patirtą kankinimą socialiai priimtiniu būdu;

- iki minimumo sumažina savo atsakomybę ir iki maksimumo padidina priekabautojo atsakomybę;

- neigia arba perdėtai kalba apie jų kankinimą.

Dažnai sunku nustatyti, ar seksualinis ryšys tarp vaiko ir suaugusiojo turi komercinį pobūdį. Abi šalys gali būti susijusios sudėtingais santykiais, kai vaikas, pavyzdžiui, dalyvauja seksualinio pobūdžio veiksmuose ar pozuoja



pornografinėms nuotraukoms, bet kartu jis gali teikti ir ne seksualinio pobūdžio paslaugas savo klientams – tvarkyti jo namus ir už tai gauti ne finansinio pobūdžio atlyginimą (priešlauda, maistą, drabužius, būti įdarbintas). Nustatyta, kad vaikai yra jautrūs psichinei prievartai, todėl gyvenantys gatvėse, globos namuose, pabėgėlių priėmimo centruose dažniau į prostituciją įsitraukia dėl saugumo jausmo, o ne dėl finansinės naudos. Tačiau tie vaikai, kurių išnaudojimas yra nekomercinio pobūdžio, tai yra kai juos išnaudoja artimi žmonės, į seksualinius veiksmus įtraukiami naudojant finansinio poveikio priemones (duodant pinigų ir pan.).

### TYRIMAI

Su vaikų pornografija susijusių nusikaltimų tyrimas yra kompleksinis ir reikalauja didelių techninių bei finansinių išteklių. Dauguma pornografijos platintojų tai daro ne veltui. Idealistų tarp jų nėra. O daugelis pedofilų yra pasiryžę sumokėti labai didelius pinigus už pornografines vaizdajuostas ar nuotraukas. Tokios rinkos piniginę apimtį sunku įvertinti, bet, sprendžiant iš visko, vaikų pornografijos metinė apyvarta siekia šimtus milijonų, o gal ir milijardus dolerių.

Vaikų pornografijos platintojai internetą naudoja kaip paprasčiausią reklamos priemonę: ieškomi potencialūs klientai, jie atrenkami, o paskui pasiūloma prekė – vaizdajuostės ar kompaktiniai diskai su nuotraukomis. Naudojantis internetu lengviau išvengti būti susektam arba paslėpti nusikaltimo įkalčius. Kita grėsmė – į sekso verslą vaikai įtraukiami per interneto pokalbių svetaines, kurios naudojamos net tik vaikų paieškai, bet ir prekybai, keitimuisi bei kitiems vaikų pornografijos išsigijimo būdams įgyvendinti. Interneto pokalbių paslaugomis dažnai naudojasi pedofilai, kurie, apsimetę



vaikais, užmezga kontaktą su vaikais. Po to seka antras žingsnis – vaiko įtikinimas pereiti nuo bendros interneto pokalbio paslaugos į privatų dviejų asmenų susirašinėjimą. Tada pedofilas pradeda skatinti bei raginti vaiką fotografuoti pornografinėms nuotraukoms, sužino jo elektroninį adresą ar net susitinka. Plinta bendravimas su vaikais, naudojant vaizdo kameras ir SMS žinutes.

### KOVOS SU PEDOFILINĖS PORNOGRAFIJOS PLATINTOJAMS PRIEMONĖS

Efektyvių metodų kovai su pedofilinės pornografijos platintojais nėra. Tokie asmenys stengiasi, kad jų būtų neįmanoma rasti, turi netgi gerai apmokamus saugumo konsultantus. Taigi teisėsaugininkų taikiniu lengvai gali tapti tik nusikaltėlių klientai, bet ne pornografijos platintojai. O susekti pedofilinių filmų ar nuotraukų kūrėjus išvis neįmanoma. Tad belieka pripažinti, jog padėtis yra beveik tragiška, nepaisant to, kad prieš pedofiliją internete yra aktyviai kovojama. Kontroliuoti nusikalstamą veiklą kol kas neįmanoma. JAV valstybės departamento ataskaitoje apie žmogaus teisių padėtį pasaulio valstybėse konstatuota, kad Lietuva nėra priėmusi baudžiamųjų įstatymų, kurie užkirstų kelią vaikų pornografijai ar sekso turizmui.

**Nacionalinės vartotojų konfederacijos inf.**

# KOKI VANDENĮ GERIA LIETUVOS GYVENTOJAI?

Gelgaudiškis, viena iš seniausių panemunės ir Šakių rajono gyvenviečių, įsikūręs kairiajame Nemuno krante, 15 km į šiaurę nuo Šakių. 2004 m. Gelgaudiškis šventė 500 metų jubiliejų: archeologiniai tyrimai rodo, jog žmonės šiose apylinkėse gyveno V–X amžiuje. Šiuo metu miestelyje yra 21 gatvė, vaistinė, turgelis, aštuonios parduotuvės, individualioji baldų gamybos įmonė. Miestelį supa 18 kaimų.

Kaip išsiaiškino Buitinių vartotojų sąjunga, Gelgaudiškio seniūnijos Daukantiškių kaimas gyvena beveik viduramžių sąlygomis – jau antrą mėnesį per didžiausius karščius geriamasis vanduo tiekiamas drumstas, be to, su didelėmis pertraukomis. Gyventojai baiminasi, kad tai gali pakenkti jų sveikatai.

Buitinių vartotojų sąjunga klausia, ar:

Šakių rajono savivaldybės ir Gelgaudiškio seniūnijos vadovai žino Daukantiškių kaimo gyventojų problemas;

žino ir vykdo LR geriamojo vandens įstatyme nurodytas funkcijas;

vandens tiekėjas turi leidimą užsiimti geriamojo vandens tiekimu ir žino savo pareigas ir atsakomybę;

rajone yra nepriklausoma žiniasklaida, kuriai nesvetimi gyventojų interesai ir kuri ryžtųsi atlikti

nepriklausomą žurnalistinį tyrimą – kaip centralizuotai geriamuoju vandeniu aprūpinamos visos rajono gyvenvietės, kaip vandens tiekėjai vykdo LR geriamojo vandens įstatymo ir kitų teisės aktų reikalavimus.

Buitinių vartotojų sąjunga raštu kreipėsi į Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos Marijampolės apskrities skyrių, prašydama, atsižvelgiant į savo kompetenciją, apginti viešąjį interesą.

*P. S. Į Buitinių vartotojų sąjungos rūpestį Daukantiškių kaimo gyventojų buitimi atsiliėpė Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Gautame Šakių rajono Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos atsakyme sakoma, kad gyventojų nusiskundimai pagrįsti: iš geriamojo vandens skirstomųjų tinklų vanduo tiekiamas nesilaikant geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų. Daukantiškių ŽŪB pirmininkui už geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų nevykdymą skirta administracinė (piniginė) nuobauda. Vadovas įpareigotas trūkumus šalinti pagal parengtą priemonių planą.*

*Deja, mūsų šalyje tokių gyvenviečių, kuriose gyventojai yra priversti gerti netinkamą vandenį, yra ir daugiau.*

„Vartotojų naujienų“ inf.

## ATSISAKĖ

Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų (DNSB) federacija paprašė Aplinkos ministerijos pateikti informaciją apie namų renovacijai skirtų lėšų panaudojimą 2005 m. Deja, Aplinkos ministerija atsisakė pateikti bet kokius duomenis, motyvuodama tuo, kad ministerija nėra atskaitinga visuomeninei organizacijai.

DNSB federacija nesutinka su tokia ministerijos

nuomone. Esame įsitikinę, kad valstybinė įstaiga pažeidžia galiojančius teisės aktus dėl informacijos pateikimo. Federacija apskundė Aplinkos ministerijos atsisakymą pateikti informaciją Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai, kuri skundą priėmė ir paskyrė nagrinėjimo datą – 2006 m. birželio 1 d.

DNSB federacijos nuomone, visus ginčus geriau spręsti susitarimu, bet ne per „valdiškas“ įstaigas.

**Juozas ANTANAITIS**  
DNSB federacijos prezidentas



## LIETUVOS NACIONALINĖ VARTOTOJŲ FEDERACIJA

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

**Adresas:** Stiklių g. 8, LT-01131 Vilnius

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

**El. p.** federacija@vartotojai.eu

### Leidinių remia:



Vilniaus miesto savivaldybė



LR Vyriausybė ir LR Teisingumo ministerija  
LR Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba



Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie  
Teisingumo ministerijos



Consumers International



ES Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas



Europos vartotojų asociacija

**Socrates**

Socrates fondas

Baltijos - Amerikos partnerystės programa

## VARTOTOJŲ NAUJIENOS Nacionalinė vartotojų konfederacija

Stiklių g. 8, LT-01131 Vilnius

Tel./faks. +370 5 261 59 79

El. p. info@vartotojai.org

www.vartotojai.eu

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 2006-08-11

ISSN 1822-4415



## EUROPOS SAJUNGOS VARTOTOJŲ POLITIKOS STRATEGIJOS TIKSLAI:

- ✓ aukštas vartotojų apsaugos lygis,
- ✓ efektyvus vartotojų teisių įgyvendinimas,
- ✓ vartotojų organizacijų įtraukimas į Europos Sąjungos politikos įgyvendinimą.

## ŠIEMS TIKSLAMS PASIEKTI NUMATYTI UŽDAVINIAI:

- ✓ vartotojų sveikatos apsauga,
- ✓ vartotojų teisinių ir ekonominių interesų apsauga,
- ✓ vartotojų informavimo bei švietimo stiprinimas,
- ✓ vartotojų organizacijų gebėjimų prisidėti prie Europos politikos įgyvendinimo stiprinimas.