

VARTOTOJŲ NAUJIENOS

NACIONALINĖS VARTOTOJŲ KONFEDERACIJOS LEIDINYS

Kovo 15-oji – Tarptautinė vartotojų diena



*Šia proga
sveikiname visus
vartotojus!*

Nr. 5
2007

ŠIAME NUMERYJE:

- ✓ 2006-ieji – permainos, naujovės, viltys ir nusivylimai
- ✓ Pirmieji prekių kokybės lyginamieji testai
- ✓ Eksperto svarba byloje
- ✓ Ar apgaudinėjami vartotojai?
- ✓ Modifikuoti produktai: dabartis ir realybė
- ✓ Medicinos audito institutas gins žmogaus teises
- ✓ Mobilusis internetas: kas turi rūpėti vartotojui?



NACIONALINĖ VARTOTOJŲ KONFEDERACIJA

Nacionalinė vartotojų konfederacija įkurta 2003 m.

Šiuo metu tai vienintelė skėtinė vartotojų asociacija, kurios nariai yra kitos nevyriausybinės organizacijos, veikiančios vartotojų interesų atstovavimo, teisių gynimo ir švietimo srityje.

Konfederacijos misija – nacionaliniu mastu vienyti Lietuvos vartotojų organizacijas, atstovauti joms bei skatinti konfederacijos narių veiklą ir 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 interesus valstybės institucijose, verslo struktūrose ir nevyriausybiniame sektoriuje, tenkinti kitus viešuosius interesus.

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



KORNELIJUS PAPŠYS
Prezidentas

Nacionalinės vartotojų konfederacijos adresas
Stiklių g. 8, Vilnius
Tel. (8~5) 261 5929
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

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
zitazeb@mail333.com

ŠVIETĖJIŠKŲ INICIATYVŲ CENTRAS

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

APLINKOSAUGOS INFORMACIJOS CENTRAS

Pirmininkė Ieva Guščenkaitė
Pylimo g. 15, Vilnius, tel. (8~5) 212 4089
www.apicentras.lt

ASOCIACIJA „ATVIRAS KODAS LIETUVAI“

Prezidentas Jaroslav Satkevič
P. Vileišio g. 18, 1 korp., Vilnius, tel. (8~5) 210 4005
www.akl.lt

ANTIMONOPOLINIS PILIEČIŲ SĄJŪDIS

Pirmininkas Vygintas Sidzikauskas
P. d. 480, Vilnius
odiza@takas.lt

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

ŠIAULIŲ DAUGIABUČIŲ NAMŲ PATALPŲ SAVININKŲ ASOCIACIJA

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



ARMINAS LYDEKA

LR Seimo Žmogaus teisių komiteto pirmininkas

Lisabonos strategijoje teigiama: „Žmonės yra didžiausia Europos vertybė ir pagrindinis Europos Sąjungos tikslas“. Tai turi būti ir svarbiausias Lietuvos tikslas.

Vartotojų teisės yra neatsiejama žmogaus teisių dalis, todėl tampa ir prioritetine valstybės sritimi. Jau 1992 m. LR Konstitucijos 46 str. 5 dalyje įtvirtinta nuostata, kad valstybė gina vartotojų teises. Vadinas, valstybė išpareigoja imtis visų priemonių ginti ir apsaugoti vartotojų interesus.

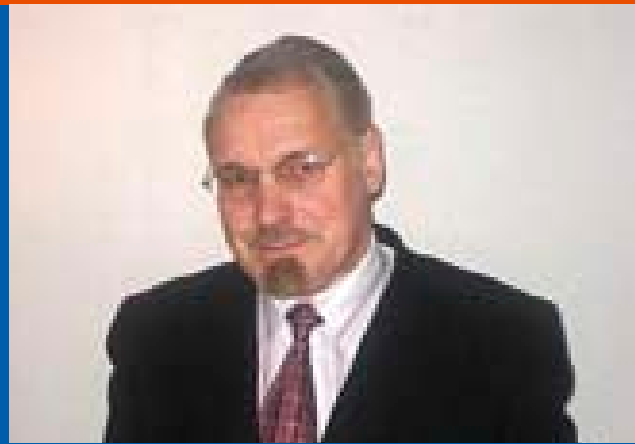
Siekiant veiksmingiau ginti vartotojų interesus, būtina plėsti vartotojų sąmoningumą, skatinant jų išprusimą ir aktyvumą ginant savo pažeistas teises. Švietimo svarba pabrėžiama ir priimtame naujos redakcijos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatyme, kuriuo remiantis siektina lavinti ir ugdyti kritišką, išmananti savo teises ir pareigas, gebanti jomis sąmoningai naudotis, pilietį.

Daugelio ekspertų nuomone, Lietuvoje nemažai nuveikta šioje srityje: priimtas naujos redakcijos vartotojų teisių gynimo įstatymas, nemažai kitų įstatymų, užtikrinančių vartotojų interesą, įsteigta valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, susikūrė ir aktyviai veikia nevyriausybines vartotojų teises ginančios organizacijos, Vyriausybė patvirtino Valstybinę vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 m. strategiją.

Žmogaus teisių komitetas viena savo veiklos sričių yra numatęs vartotojų teisių apsaugos stiprinimą. Komitetas nuolat gauna piliečių skundus dėl vartotojų teisių pažeidimų. Dažniausiai skundžiamasi dėl pažeistų teisių reklamos, duomenų apsaugos, statybų srityse. Nemažą skundų dalį sudaro komunalinių paslaugų sfera, kuri glaudžiai susijusi su žmogaus, kaip paslaugų vartotojo, teisėmis. Žmonės nusivylę, kad Lietuvoje daug institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą, tačiau neretai efektyvios pagalbos piliečiams (ypač gaunantiems mažas pajamas) suteikti negali.

Visuomenė vystosi, keičiasi. Kartu keičiasi ir jos poreikiai, kurie sąlygoja naujus iššūkius ir problemas vartotojų srityje. Nuolatinis ryšio palaikymas, bendradarbiavimas tarp valstybinių institucijų, nevyriausybinių organizacijų ir visuomenės leis užtikrinti ir įgyvendinti efektyvesnę vartotojų apsaugą. Toks glaudesnis kontaktas galėtų būti ir su verslininkais. Kad vartotojas, būdamas nepatenkintas prekės ar paslaugos kokybe, reikšdamas savo pretenzijas, nesijauštų nejaukiai.

Linkiu vartotojų teisių gynimo organizacijoms būti dar ryžtingesnėmis ginant mūsų, vartotojų, teises, glaudaus bendradarbiavimo šiame svarbiame ir atsakingame bare, o žurnalui „Vartotojų naujienoms“ – tapti vienu labiausiai laukiamu leidiniu kiekvienuose namuose!



EDMUNDAS TRASAUSKAS

„Vartotojų naujienų“ koordinacinės tarybos narys
Verslo teisės akademijos rektorius

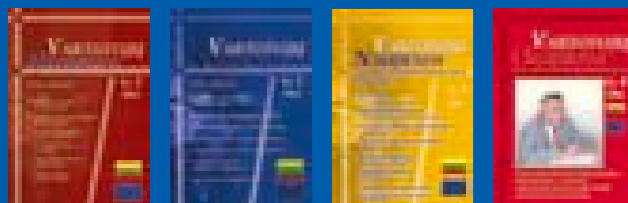
„Vartotojų naujienų“ žurnalas švenčia pirmąjį, nors ir kuklų jubiliejų: suėjo vieneri metai. Jūsų rankose – penktasis žurnalo numeris. Pradžią jau padaryta, juolab kad žurnalas – vienintelis leidinys šalyje, gvildenantis dažniau pasitaikančius vartotojų teisių pažeidimus bei vartotojų teises ginančių nevyriausybinių organizacijų veiklą šiame labai svarbiame kiekvieno Lietuvos piliečio gyvenimo bare.

Vartotojų teisių gynimas jau nėra vien valstybinių organizacijų rūpestis. Prieš ketvertą metų įkurta Nacionalinė vartotojų konfederacija tapo pirmąja „skėtine“ vartotojų asociacija Lietuvoje, kurios nariai – kitos nevyriausybines organizacijos, dirbančios vartotojų teisėtų interesų atstovavimo, teisių gynimo bei vartotojų švietimo sferose. Konfederacijos iniciatyva pradėtoms leisti „Vartotojų naujienoms“ kaip tik ir keliamas uždavinys – formuoti sąmoningą vartotojų bendruomenę.

Naujos redakcijos Vartotojų teisių gynimo įstatymas, kuris pradėjo veikti nuo š. m. kovo 1-osios dienos, nevyriausybiniams vartotojų teisių gynimo organizacijoms suteikia platesnes veiklos teises. Tai didelis nevyriausybinių vartotojų teises ginančių organizacijų veiklos įvertinimas ir įrodymas, jog per keletą veiklos metų šios organizacijos įrodė sugebančios aktyviai ginti vartotojų teises. Tuo pačiu tai ir įpareigojimas tinkamai pasinaudoti suteiktomis teisėmis, ypač visuomenės švietimo srityje.

Tarptautinę vartotojų dieną nevyriausybines vartotojų teisių gynimo organizacijos pažymi reikšmingu įvykiu – pasirašytas susitarimas su Teisingumo ministerija dėl bendradarbiavimo, ginant vartotojų teises. Tai, be abejo, suaktyvins vartotojų teisių gynimo procesus Lietuvoje. Tačiau kaip bus gerbiama mūsų, vartotojų teisės, kaip verslininkai, prekybininkai laikysis įstatymų, priklausau ir nuo mūsų pačių aktyvumo bei principingumo.

Žurnalo redakcija kviečia visus Lietuvos piliečius būti aktyviais savo teisių gynėjais, noriai dalyvauti nevyriausybinių vartotojų organizacijų veikloje. Koks bus mūsų žurnalo turinys, apie ką bus rašoma, priklausys ir nuo Jūsų, gerbiamieji skaitytojai. Rašykite mums.





PREKIŲ KOKYBĖ IR LYGINAMIEJI TESTAI



ALVITA ARMANAVIČIENĖ

Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė

JUOZAS RUŽEVIČIUS

Vilniaus universiteto profesorius, Tarptautinės prekių mokslo ir technologijų asociacijos IGWT (Viena) vykdomojo komiteto narys Europos universitetų, rengiančių kokybės vadybos magistrus, tinklo EUN.TQM (Brukselis) Akademinės tarybos narys



Kaip buvo skelbta „Vartotojų naujienose“ (2006 m., Nr. 4, p. 22), Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos iniciatyva mūsų šalyje netrukus bus pradėti pirmieji prekių kokybės lyginamieji tyrimai. Siekdamas informuoti vartotojus apie šios veiklos esmę ir prasmę mūsų žurnalas pradeda spausdinti straipsnių ciklą apie produktų kokybę, lyginamųjų testų raidą, tipologiją bei jų teikiamą naudą vartotojams ir kitiems rinkos dalyviams.

Vartotojų visuomenei formuoti reikalingos gerai informuotos, sugebančios priimti apgalvotus sprendimus, sutelktos ir planuojamos valstybės ir nevyriausybinų organizacijų pastangos. Viena iš priemonių šiam tikslui pasiekti yra vartotojų švietimas ir prekių bei paslaugų kokybės lyginamųjų testų sistemos sukūrimas. Produktų lyginamieji testai, kaip viena iš vartotojų švietimo, ugdymo ir informavimo priemonių, yra reikšmingi ir veiksmingi kuriant žinių visuomenę. Prekių ir paslaugų lyginamieji testai yra kokybės vadybos sprendžiamų klausimų sistemos sudedamoji dalis (1 pav.).

Kokybė yra į laiko rėmus netelpanti koncepcija. Žmogiškasis kokybės suvokimas slypi neįžvelgiamoje praeityje, gal net daugiau kaip prieš milijoną metų žmonijai pradėjus gaminti pirmuosius įrankius. Kokybė kelis tūkstantmečius buvo su-

dedamoji viso pasaulio kultūrų dalis:

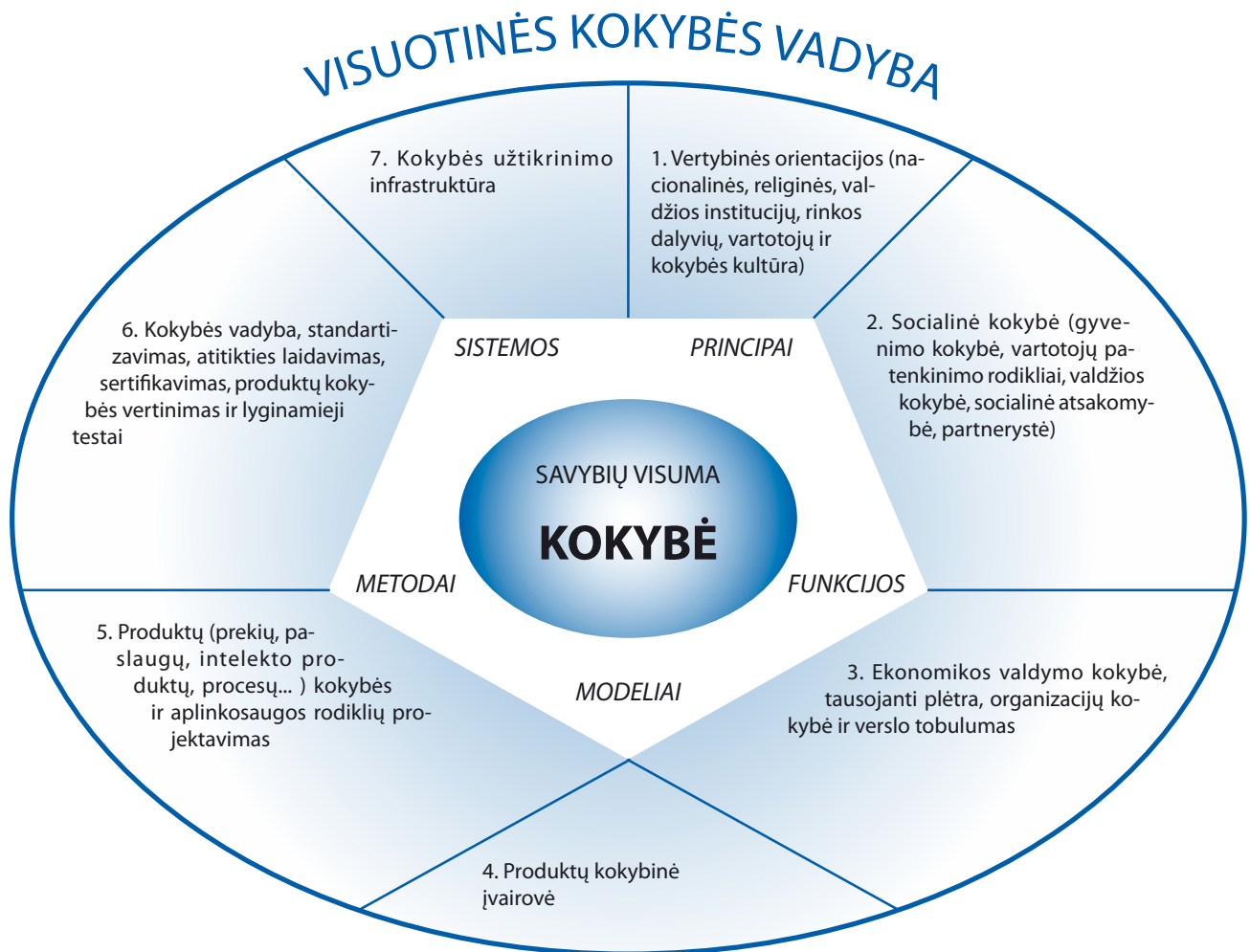
- Apie 1.000.000 m. pr. Kr. – kokybės kontrolės dar nėra, nors jau gaminami pirmieji įrankiai;
- Apie 300.000 m. pr. Kr. – paprasčiausios kokybės kontrolės užuomazgos;
- Apie 8.000 m. pr. Kr. – pirmieji detalių suderinimo ir tikslumo užtikrinimo metodai;
- Apie 1 760 m. pr. Kr. – veiklos be klaidų (angl. *zero defects*) siekimo užuomazgos (Babilonijos karaliaus Hammurabi Kodeksas: „...Jeigu statybininkas pastatys blogos kokybės namą, dėl to žus to namo šeimininkas, tai ir namo statytojas turi būti nužudomas... Jeigu dėl prastos namo kokybės bus sužalotas jo savininko sūnus, tai ir namo statytojo sūnus turi būti atitinkamai sužalojamas...“);
- 1549 m. – pradinės mokslinės kokybės studijos, kai Paduvos universitete (Italija) įsteigiama pirmoji pasaulyje prekių kokybės mokslo (ital. *merceologia*) katedra;
- 1575 m. – išleistas pirmasis Rytų Europoje prekių kokybės vadovėlis („Prekių knyga“, Rusija);
- 1787 m. – detalių ir mazgų tarpusavio pakeičiamumo diegimo pradžia;
- Nuo 1840 m. – paprasčiausių detalių tikslumo tolerancijų

diegimo pradžia;

- Nuo 1870 m. – detalių tikslumo tolerancijos sudėtingesnių priemonių diegimas;
- Nuo 1910 m. – kokybės inspekcija, siekiant eliminuoti netinkamos kokybės produkciją;
- Nuo 1924 m. – kokybės valdymas (kokybė užtikrinama, naudojant rašytines instrukcijas, standartus, matavimus, grafinius kokybės valdymo metodus);
- Nuo 1931 m. – statistiniai kokybės valdymo metodai;
- 1934 m. – prekių kokybės studijų Lietuvoje pradžia (prekių mokslas pradamas dėstyti Klaipėdos prekybos institute);
- 1937 m. – išleistas pirmasis lietuviškas prekių mokslo vadovėlis (autorius J. Acus–Acukas);
- 1940 m. – sisteminių kokybės studijų Lietuvoje pradžia (Vilniaus universitete įkuriama Prekių mokslo katedra);
- Nuo 1950 m. – kokybės vadyba (šis raidos etapas apima dviejų ankstesnių etapų priemones, statistinius ir kitus kokybės vadybos metodus, kokybės sistemas, modelius ir priemones,

dedant pastangas tenkinti vartotojų poreikius ir pasiekti jų pasitikėjimo lygį);

- 1959 m. – pirmasis kokybės vadybos sistemos modelis (JAV Gynybos departamento kokybės valdymo programa MIL – Q – 9858);
- Nuo 1961 m. – veiklos, produktų be klaidų (angl. *zero defects*) koncepcija;
- 1979 m. – pirmasis kokybės vadybos sistemos modelis civiliniam sektoriui (Didžiosios Britanijos standartas BS 5750);
- Nuo 1987 m. – tarptautinis kokybės vadybos sistemos modelis (ISO 9001: 1987);
- Nuo 1980 m. – visuotinės kokybės vadybos doktrinos (angl. *Total Quality Management*) susiformavimas;
- Nuo 1995 iki 2005 m. – kokybės vadybos sampratos išplėtimas nuo produktų kokybės link socialinės kokybės, verslo tobulumo, gyvenimo kokybės, partnerystės, ekonomikos valdymo kokybės ir kitų aspektų (1 pav.).



1 pav. Kokybės integruotas modelis

Kokybės samprata

Kokybės sąvoka nuo seniausių laikų tyrinėjama daugybės akademinėjų ir verslo sluoksnių atstovų, tačiau dėl universalios kokybės apibrėžimo iki šiol vieningai susitarti nepavyko. Kokybė yra ne statiška, bet dinamiška sąvoka, kuri skirtingai traktuojama atskirų vartotojų grupių, priklauso nuo kokybės objekto bei kinta bėgant laikui.

Kokybę galima vertinti pagal tai, koki vartotojo poreikių aspektą tenkina produktas. Prekės naudingumas žmogui, jos vartojamoji vertė ir kokybė apsprendžiama gaminio *funkcinių, ergonominių, aplinkosaugos, patikimumo, estetinių, ekonominių ir socialinių savybių* visumos. Atliekant produktų kokybės lyginamuosius testus, visapusiškai tarpusavyje įvertinamos ir lyginamos tos pačios paskirties skirtingų prekių savybės.

Kokybės integruotas modelis

Europos kokybės organizacija 2000 m. paskelbė Europos kokybės viziją, kurioje pabrėžiamas naujo požiūrio į kokybę formavimo aktualumas – kokybės vadyba, kuri turėtų apimti ne tik techninius ir ekonominius prekių ir paslaugų kokybės aspektus, bet ir unikalias bei visuotinai pripažintas socialines, aplinkosaugines ir kitas organizacijų veiklos sritis. Taip pat labai svarbi verslo, visuomenės organizacijų bei valstybės institucijų, tarp jų ir vartotojų interesus ginančių institucijų, partnerystė siekiant kokybės. Kokybė yra ne tik svarbus verslo organizacijų konkurencingumo veiksnys, bet lemia ir valstybės valdymo bei kitų viešojo sektoriaus organizacijų veiklos efektyvumą, šalies ekonominį stabilumą ir jos visuomenės narių gyvenimo kokybę (1 pav.).

Socialinė kokybė apima valdžios ir viešojo sektoriaus organizacijų kokybę, individo kokybę, visuomenės kokybę, gyvenimo kokybę, organizacijų socialinę atsakomybę, verslo, valdžios institucijų bei visuomenės partnerystę ir kitus aspektus. Visuomenės palankumas organizacijai yra svarbus organizacijos plėtros veiksnys. Mūsų šalyje būtina sukurti sistemą, skatinančią organizacijas išsipareigoti gerinti savo darbuotojų, partnerių ir visuomenės narių gyvenimo kokybę, būti socialiai atsakingoms.

Nacionalinių prekių ir paslaugų kokybės ir įvaizdžio for-

mavimas bei organizacijų veiklos kokybės gerinimas gali būti užtikrinamas tik bendromis pastangomis, stiprinant sistemų „valdžia – verslui“, „valdžia – visuomenei“, „verslas – verslui“ bendradarbiavimą, taip pat užtikrinant vartotojų, darbuotojų, darbdavių ir profsąjungų atstovų geranorišką sutarimą.

Valstybės valdymo ir visuomeninių organizacijų bendradarbiavimas, informacijos skaidrumo bei viešumo užtikrinimas sukuria prielaidas formuoti visuomenės teigiamą požiūrį į valstybės valdymo organizacijų veiklos indėlį, gerinant visų visuomenės narių gyvenimo kokybę.

Gyvenimo kokybė – tai pirmiausia subjektyvus gerovės suvokimas, apimantis fizinį, psichologinį, socialinį ir dvasinį lygmenis. Vertinant gyvenimo kokybę, didžiausią įtaką daro kiekvieno žmogaus subjektyvi nuomonė, o ne jo gerovės vertinimas pagal nustatytus kriterijus. Gyvenimo kokybę lemia materiali aplinka, jos kokybė ir gamtos išteklius tausojanti ūkio plėtra, visuomenės sveikata, saviraiškos galimybės, išsilavinimo kokybė, asmens saugumas, moralinis psichologinis klimatas (2 pav.).

Redakcijos pastaba: vartotojų informavimas, švietimas ir ugdymas prisideda prie gyvenimo kokybės gerinimo ir žinių visuomenės kūrimo. Prie to veiksmingai prisidės ir pradedama kurti mūsų šalyje produktų kokybės testų sistema. Tai detalčiau bus svarstoma kituose „Vartotojų naujienų“ numeriuose.

1. MATERIALI APLINKA

(prekių, paslaugų, būsto, ūkio kokybė, darbo ir poilsio galimybės ir sąlygos, gyventojų pajamos, perkamoji galia ir kt.)

2. APLINKOS KOKYBĖ (tausojamoji plėtra)

3. POPULIACIJOS SVEIKATOS KOKYBĖ

(visuomenės sveikata)

4. IŠSILAVINIMO KOKYBĖ

5. MORALINIS-PSICHOLOGINIS KLIMATAS

(visuomenėje, valstybėje, organizacijoje, šeimoje)

6. ASMENS SAUGUMAS

(fizinis, teisinis, socialinis)

7. SAVIRAIŠKOS GALIMYBĖS

(galimybės dalyvauti visuomeninėje, kūrybinėje ir kultūrinėje veikloje, politikoje, visuomeniniame gyvenime ir kt.)

GYVENIMO
KOKYBĖ

2 pav. Gyvenimo kokybės sudedamosios dalys

LIETUVOS VARTOTOJAI DAR JAUČIASI APGAUDINĖJAMI

Pakviesta Jungtinių Tautų Tarpregioninio nusikalstamumo ir teisės tyrimų instituto (UNICRI) Romoje, Lietuva jau trečią kartą dalyvauja tarptautiniame viktimologiniame tyrime. Viena iš šio tyrimo dalių – vartotojų teisių pažeidimai.

Tyrimo rezultatai parodė, kad 2004 m. vartotojų teisių pažeidimus patyrė (nusipirko / gavo nekokybišką prekę / paslaugą arba netinkamą jų kiekį) 32,7 proc. respondentų (beveik kas trečias šalies gyventojas!). Palyginkime: 1996 m. dėl pirkinių ar paslaugų kokybės ir kiekybės teigė buvę apgauti 27,8 proc. respondentų. Skirtumas – 4,9 proc. – nėra didelis. Manytina, kad didesnis nukentėjusiųjų vartotojų skaičius 2004 m. galėtų būti siejamas ne su padidėjusiu vartotojų teisių pažeidėjimu, o su didesniu suvokimu apie savo, kaip vartotojo teises, tų teisių pažeidimų identifikavimu, švietimu, su valstybine vartotojų teisių apsaugos politika. Išaugusiam vartotojų teisių procentui turėjo įtakos 1996–2004 m. įstatymų bazės sukūrimas ir tobulinimas, institucinės vartotojų teisių apsaugos sistemos sukūrimas, nevyriausybinų organizacijų darbas švietimo srityje bei Vyriausybės svarbiausių vartotojų teisių apsaugos programų patvirtinimas ir įgyvendinimas. Taigi, Lietuvoje formuojasi vartotojiška kultūra ir vartotojai vis labiau pradeda domėtis savo teisėmis bei galimybėmis jas apginti, kyla žmonių teisinės kultūros lygis.

2004 m. daugiausia nukentėjusiųjų buvo nuo 30 iki 59 m. amžiaus – šioje amžiaus grupėje pažeidimus patyrė 56,5 proc. respondentų. Manytina, kad šios amžiaus grupės atstovai yra aktyviausi prekių ir paslaugų vartotojai, todėl dažniausiai nukentėję (pvz., 63 metų ir vyresnius asmenis aprūpina jų vaikai, anūakai, socialiniai darbuotojai). Apklausoje rezultatai parodė, kad vartotojų teisių pažeidimus dažniau patiria, kitaip tariant, suvokia ir pastebi, aukštąjį bei aukštesnįjį išsilavinimą turintys asmenys, kurių bendros pajamos per mėnesį yra vidutinės (apie 1 000 Lt). Apklausa parodė, kad daugiausia pažeidimų dėl vartotojų teisių patyrė didmiesčių gyventojai (kauniečiai, klaipečiai, panevėžiečiai ir šiauriečiai). Reikia pažymėti, kad iš visų apklaustųjų vilniečių net 41,4 proc. respondentų jautėsi apgauti kaip vartotojai. Atitinkamai taip jautėsi 36,9 proc. kauniečių, klaipečių, šiauriečių ir panevėžiečių, 31,9 proc. – kitų miestų gyventojų, 30 proc. – rajonų centrų gyventojų ir 26,7 proc. kaimo gyventojų. Taigi sostinės ir didžiųjų miestų gyventojai dažniau susiduria su netinkama prekių ir paslaugų kokybe.

Valstybės socialinė politika plėtojama priartinimo prie visuomenės narių gyvenimo kryptimi. Kaip rodo Phare projekto Nr. 2003/004–341.06.01.02 „Nacionalinių vartotojų teisių apsaugos tarybos administracinių gebėjimų stiprinimas bei visuomeninių vartotojų organizacijų veiklos skatinimas“ apklausoje rezultatai, net 65,5 proc. apklaustųjų socialinės politikos priartinimą prie visuomenės vertina



JOLITA MALINAUSKAITĖ

Teisės instituto Kriminologinių tyrimų skyriaus jaunesnioji mokslo darbuotoja

teigiamai, tačiau dar nejučia šios politikos priartėjimo. Darytina išvada, kad ypač Lietuvos kaimo gyventojams trūksta informacijos apie vartotojų teisių gynbos būdus, kuriais jie gali pasinaudoti ir apginti savo pažeistas teises.

Viktimologinio tyrimo rezultatai atskleidžia, jog vartotojai daugiausia teisių pažeidimų patiria parduotuvėse. Tai patvirtino 63 proc. (1996 m.) ir 76,6 proc. (2004 m.) respondentų. Parduotuvėse moterys, kaip vartotojos, patiria daugiau teisių pažeidimų negu vyrai (2004 m. apklausoje duomenimis – 60,7 proc. moterų ir 39,3 proc. vyrų). Tai, kad moterys labiau nei vyrai nukentė parduotuvėse, būtų galima paaiškinti tuo, kad jos yra reiklesnės prekių kokybei ir turi daugiau informacijos apie teisinės pagalbos galimybes bei dažniau jomis pasinaudoja.

Lyginant 2004 m. apklausoje rezultatus su 1996 m., matyti, jog vartotojų teisių pažeidimų gerokai išaugo statybos ar remonto darbų srityje (4,4 proc.). Lietuvoje atsiradus didesnei galimybei juridiniams ir fiziniams asmenims skolintis iš bankų, stipriai suaktyvėjo statybų verslas, kartu padaugėjo ir nekokybiškų sta-

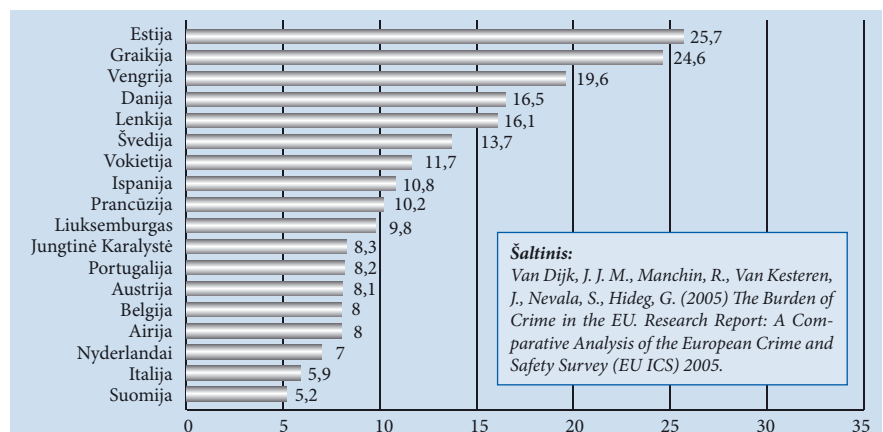
tybos darbų bei vartotojų skundų. Darytina išvada, kad šioje srityje valstybinės institucijos daugiau dėmesio turi skirti statinių priežiūros kontrolei.

Kita veiklos sritis, kurioje vartotojai patiria teisės pažeidimų, yra autoservisų darbai (1996 m. jais skundėsi 6,1 proc. respondentų, 2004 m. – 4,9 proc.).

Viešbučių, restoranų, kavinių ir klubų teikiamos paslaugos 1996–2004 m. pagerėjo 3,9 proc. Būtų galima įvardyti vieną iš tokių rezultatų priežasčių: didėjant turistų srautui Lietuvoje, o ir vietiniams gyventojams daugiau keliaujant po respubliką, kyla svečių apgyvendinimo bei maitinimo įmonių veiklos kokybė. Šia veikla užsiimančios verslininkai nori pritraukti kuo daugiau lankytojų, gauti didesnę pelną ir stabiliai išsilaikyti vidinėje konkurencinėje kovoje. Taigi Lietuvos visuomenėje ryškėja šiuolaikinės visuomenės kokybiško gyvenimo poreikis, kuris yra susijęs ir su aukšto lygio maitinimo bei apgyvendinimo paslaugomis.

Dinamiškai vystantis naujoms informacinėms technologijoms, kurias skaitmeninė visuomenė, keičiasi jos, kaip vartotojos, lūkesčiai ir poreikiai. Apsipirkimas internetu ir sukčiavimas kreditine kortele sudaro mažiausią procentą tarp kitų veiklos sričių, kuriose vartotojai patiria teisės pažeidimų. Tai būtų galima sieti su šių veiklų nedideliu vartotojų skaičiumi, t. y. šiomis paslaugomis naudojasi tik tam tikra, nedidelė visuomenės dalis. Statistikos departamento prie Vyriausybės duomenimis, 2004 m. naudojimas elektronine prekyba asmeniniais tikslais pasiskirstė taip: 16–24 m. amsenys – 2,3 proc., 25–34 m. – 2,2 proc., 35–44 m. – 1,5 proc., 45–54 m. – 3 proc. Vyresni asmenys elektronine prekyba iš viso nesinaudojo. Taigi didžioji dalis gyventojų (ypač vyresnio amžiaus, kaime gyvenantys žmonės) nemoka naudotis kredito kortele, neturi apsipirkimo internetu įgūdžių. Kita vertus, tenka pripažinti, kad šalyje šių veiklų infrastruktūra nelabai išplėtotą, elektroninės komercijos plėtrą stabdo perdėtas vartotojų nepasitikėjimas šia veiklos sritimi.

Vartotojų teisių pažeidimų paplitimas Europos Sąjungos valstybėse viktimologinės apklausoje duomenimis (pagal „The European Survey of Crime and Safety“ (EU ICS) tyrimo duomenis, 2004)





MYKOLAS OKULIČ-KAZARINAS

Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos tarybos narys ir ekspertas Asociacijų „Atviras kodas Lietuvai“ bei „Aplinkosaugos informacijos centras“ steigėjas

Vartotojų organizacijos kasmet kovo 15-ąją ne tik švenčia vartotojo dieną, bet ir apžvelgia nuveiktus darbus, aptaria ateities planus. Lietuvoje tapo tradicija šią dieną susirinkti LR Seime. Šis vartotojų organizacijų atstovų bendras visuotinis susirinkimas tarsi užbaigia ir pradeda vartotojų metus. Apžvelkime svarbiausius vartotojui metų pokyčius.

Euro mirażas išnyko

Euras ne priartėjo, bet nutolo... Dar neseniai tikėjomės eurą įsivesti kartu su Slovėnija nuo šių metų pradžios. Dabar jau netgi nebekalbama apie galimas euro įsivedimo datas. Ką išlošėme ir ką praradome? Daug kas nuogastavo, kad įvedus eurą kainos šoktelės iki europinių. Pasižvalgę po parduotuves Lietuvoje, Lenkijoje, Vokietijoje ar Italijoje matome, kad daugelio prekių kainos nesiskiria.

Tačiau viena prekė mūsų šalyje net keletą kartų pigesnė. Tai darbo jėga. Vieninga valiuta – akivaizdi nauda keliautojams. Turbūt ne visi žino, kad Europos



Sąjungos teisės aktai nustato didžiausią leidžiamą pinigų pervedimo kainą tarp sąsąskaitų eurais euro zonoje. Todėl įsivedus eurą, palengvėtų užsienyje uždirbtų pinigų kelias į Lietuvą, o ir Europos šalių

Žvilgsnis į 2006-uosius

rinkos mūsų gamintojams būtų lengviau pasiekiamos.

Kažkas gąsdino, esą įvedus eurą viskas brangs. Įsitikinome, kad ir neįvedus euro viskas brangsta. Darbdaviai pagaliau atsitokėjo ir ėmė didinti specialistų atlyginimus. Džiaugiamės, kad jo didenybė „vidutinis atlyginimas“ didėja. Iš paskos didėja ir kainos. Tačiau atlyginimai didėja greičiau negu kainos, todėl „vidutinis lietuvis“ gyvena vis geriau. Bet yra kita medalio pusė – tūkstančiai sunkiai besiverčiančių lietuvių gyvena vis blogiau. Galime pasiguosti tik tuo, kad ekonomikos augimą pajuto ne tik turtingiausi, bet ir vidutiniokai. Palengva atsiranda „vidurinioji klasė“, o pensininkai su siaubu žiūri į brangstančią kasdienybę.

Pokyčiai keliuose

Kelių eismo taisyklės papildė kelios naujos nuostatos. Apžvelkime svarbiausius pokyčius. Šviesiu paros metu motorinių transporto priemonių ir mopedų vairuotojai privalo važiuoti su įjungtomis artimosiomis žibintų šviesomis. Vieni – piktinasi, kiti – sveikina šį sprendimą, nes saugumas keliuose bent jau nepablogės. Nemažai vairuotojų taip elgėsi ir kol tai nebuvo privaloma.

Papildytas sąrašas, ką turime vežiotis automobilyje. Motorinėje transporto priemonėje (išskyrus motociklą be šoninės priekabos) turi būti avarinio sustojimo ženklas, gesintuvas ir pirmosios pagalbos rinkinys, ryškiaspalvė liemenė su šviesą atspindinčiais elementais arba atšvaitais. Tamsiu paros metu kelyje, išskyrus stovėti skirtas vietas, priverstinai sustojęs motorinės transporto priemonės vairuotojas, išlipdamas iš motorinės transporto priemonės, privalo vilkėti ryškiaspalvę liemenę arba būti prisisegęs prie drabužių atšvaitą.

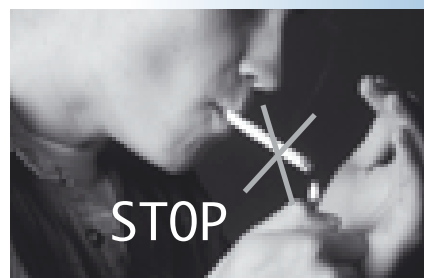
Jau seniai reikalaujama, kad visi keleiviai būtų užsisegę saugos diržus. Diržai privalomi netgi tarp miestiniuose autobusuose. Vairuotojai jau įprato užsisegti

diržus. Kai kuriuos keleivius laikytis šios taisyklės paskatino Lietuvos televizijos nuolat transliuojami sulėtinti kadrai – į kliūtį atsitrengiantis 90 km/val. greičiu lekiantis automobilis su keleiviais.



Ne! – „dūmų kameroms“

Pagaliau uždrausta rūkyti kavinėse. Tad kavinėse vis dažniau apsilanko ir šeimos su vaikais. Asmenys, priklausomi nuo nikotino, leidžia dūmus prie kavinių durų. Nemažai rūkančiųjų irgi sveikina šią tvarką: anksčiau vis pritrūkdavo valios atsispirti cigaretei, o dabar jie tingi eiti į lauką ir kuo puikiau leidžia laiką kavinėje be dūmo.



Vis aktyvesnės viešos diskusijos ir dėl kitų apribojimų rūkantiesiems. Draudimas rūkyti kavinėse įsigaliojo ar greitai įsigalios daugelyje valstybių. Praeis ne vieneri metai, kol visoje Europoje bus uždrausta viešai rūkyti, bet įvairios valstybės palaipsniui įveda vienus ar kitus apribojimus. Vokiečiai svarsto apie draudimą rūkyti automobiliuose, kai kurios šalys, tarp jų ir Lietuva, dabar diskutuoja apie draudimą rūkyti šalia jėgimų į patalpas. Prancūzai didžiuojasi tuo, kad uždraudė rūkyti netgi Eifelio bokšte.

Kai kurie rūkantieji tikisi, kad jiems bus lengviau grįžti iš parduotuvės be cigarečių pakelio, kai jos nebebus pardavinėjamos prie kasų. Laukiame ir įstatymo, kuris įpareigotų ant cigarečių pakelių spausdinti vaizdinę antireklamą. Pasitaiko atvejų, kad Lietuvoje rūkęs asmuo iš užsienio grįžta nerūkantis: padeda ir cigarečių kainos, ir efektyvi antireklama.

Tarptautiniai informacinių technologijų pasiekimai

Tarptautinė standartizacijos organizacija ISO patvirtino dokumento formato standartą „OpenDocument“ (ISE/IEC 26300:2006). Įrašydamas duomenis standartiniu formatu, vartotojas tampa nepriklausomas nuo programinės įrangos. Tai ypač aktualu apsieičiant duomenimis ir kaupiant archyvus, kadangi po kelerių metų galime nebeturėti programos, kuria naudojomeš kurdami archyvą.

Vartotojų ypač vertinamas laisvai platinamas biuro programų paketas „OpenOffice.org“ yra tik viena iš kelių dešimčių programų, kurios jau pritaikytos dirbti su „OpenDocument“. Per praėjusius metus pasikeitė ir korporacijos „Microsoft“ pozicija. Metų pradžioje aukštas „Microsoft“ atstovas konferencijoje LR Seime teigė, esą „Microsoft“ programos niekada nebus pritaikytos darbui su „OpenDocument“, tačiau nepraėjus nė pusmečiui sužinome apie numatomą įskiepi, kuris leistų „Microsoft Office“ paketui dirbti su „OpenDocument“.



Specialistai dar diskutuoja, kada „OpenOffice.org“ užims didesnę rinkos dalį už šiuo metu paplitusius jų nuosavybinius konkurentus, o rinkoje pasirodo dar viena vartotojui patraukli biuro programų alternatyva, kuri gali išstumti ir vienus, ir kitus. Tai „Google Docs & Spreadsheets“, trumpiau vadinama „Google Office“. Dabar dokumentus ir skaičiuoklės lenteles galime kurti, prisijungę prie interneto ir teturėdami naršyklę. Kuklių redagavimo galimybių pakaks daugeliui vartotojų. Failai saugomi „Google“ serveryje, todėl patogu su tais pačiais dokumentais dirbti

ir namie, ir darbe, ir bet kur, prisijungus prie interneto. Sistema leidžia įsirašyti dokumento kopiją savo kompiuteryje vienu iš paplitusių failų formatų. Tarp jų – minėtu „OpenDocument“.

Būsto burbulas nesprogo



Būstas nebrangsta – kai kurių ekspertų prognozuoto sprogo nesusilaikėme, bet ir yra daugumai vartotojų nepasiekiamuose padėbesiuose. Pigesnių butų neatsirado. Tik vartotojai, kurie įrodė, kad sugebės daug metų kas mėnesį gražinti bankui pakankamą sumą, gali neskubėdami rinktis butą. Pasiūlą turėtų papildyti butai, kuriuos ketinta parduoti brangiau po to, kai bus įvestas euras. Bet dabar euro įvedimo perspektyva tapo miglota.

Pripratome prie pigių skrydžių

Lietuvos vartotojams pigieji skrydžiai pagaliau prieinami ne tik iš Rygos, bet ir iš Karmėlavos: pigiųjų skrydžių bendrovės veiklai sukako vieneri metai. Per metus mūsų vartotojai priprato prie galimybės nuskristi į savo svajonių miestą, kuris iki tol atrodė nepasiekiamas. Juk skrydis sudaro nedidelę kelionės išlaidų dalį. Pavyzdžiui, bilietą į Stokholmą ir atgal perkame už 120 litų su visais mokesčiais, o išsvajotą Mažylį ir Karlsono miestą pasiekiamė už 140 Lt.

Valdžia tikėjosi papildyti biudžetą iš užsienio turistų antplūdžio, tačiau teko nusivilti – naujuosius reisu užpildo Lietuvą lankantys emigrantai ir užsieniečiams

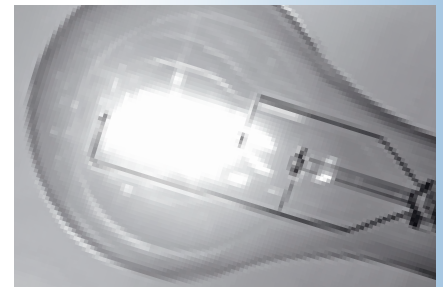


nebelieka bilietų. Tarsi mūsų emigrantai būtų mažiau laukiami negu „tikri“ užsieniečiai. Dėl emigrantų turėtume dar labiau stengtis, kadangi jie atsiveža ne tik pinigų. Svarbūs ir asmeniniai ryšiai su jais.

Sveikintini pokyčiai rinkoje: pamename nesenus laikus, kai krapštydavome pinigus kelionei autobusu ir kraudavomeš į kuprines maistą, kad tik nereikėtų išlaidauti nuvykus. Konkurencijos spaudžiami, piginti bilietus priverstos ir kitos oro kompanijos: nebrangūs bilietai ir tų oro kompanijų, kurios nepriskiriamos pigių skrydžių kategorijai.

Kaitrinių lempučių eros pabaiga

Šiomet sukako 100 metų, kai kaitrinėse lemputėse naudojamas volframo siūlelis. Siūlelis taip įkaista, kad ima švytėti. Pirmąją kaitrinę lemputę dar XIX a. užpatentavo JAV mokslininkas ir išradėjas Tomas Edisonas. Visas amžius praėjo tokių lempučių šviesoje.



Laikai keičiasi. Brangstant elektros energijai apsižiūrėjome, kad senosios gerosios Edisono lemputės išskiria daug šilumos ir tik mažiau nei penktadalį elektros energijos paverčia šviesa. Liuminescencinė „dienos šviesos“ lempa išrasta prieš 70 metų. Ši technologija pagrįsta dujų švytėjimu, o ne kūno įkaitimu, todėl didesnė sunaudotos elektros energijos dalis paverčiama į šviesą. Šių lempų skleidžiamos šviesos atspalvis nemalonus, be to, jos beveik nepastebimai, tačiau nemaloniai mirga. Tik neseniai technologijos taip išstobulėjo, kad modernios liuminescencinės „taupiosios“ lemputės ir šviečia maloniau, ir kaina tapo prieinama kiekvienam vartotojui.

Nedaugelis vartotojų gali pasigirti kiekvieną vakarą užsidegantys „taupiasias“ lemputes už kurias prieš dešimtmetį mokėjo daugiau nei po 10 litų. Deja, senąsias lemputes naujosios išstumia labai palengva. Pažymėtina, kad tokius pokyčius vis aktyviau palaiko „iš viršaus“. Pavyzdžiui, Australijos įstatymų leidėjai draudžia pardavinėti senas „geras“ ne-
taupias kaitrines lemputes.

UŽKARDA GENETIŠKAI MODIFIKUOTIEMS AUGALAMS

Paskelbus ekologinės organizacijos „Greenpeace“ duomenis, kad Vokietijos maisto produktų tinklo „Aldi“ parduotuvėse prekiaujama genetiškai modifikuotais ilgagrūdžiais ryžiais iš JAV, tapo žinomi ir 162-jų mėginių, paimtų visose ES šalyse tyrimo rezultatai. Europos komisijos duomenimis, kiekviename penktame mėginyje rasti genetiškai modifikuoti ilgagrūdžiai ryžiai (vok. – Langkornreis). Visoms ryžių siuntoms, kuriose rasti modifikuoti ilgagrūdžiai ryžiai, uždėtas areštas, jie iš parduotuvių išimti, atsisakyta naujų užsakymų.

Pažymėtina, kad ES valstybėse draudžiama prekiauti genetiškai modifikuotais produktais. Europos komisija kreipėsi į visų ES valstybių vyriausybes imtis griežtos kontrolės ir atidžiai patikrinti visas ryžių siuntas iš JAV.

Genetiškai modifikuotų ryžių nustatymas „Aldi“ prekybos centruose padėjo „tašką“ ilgai trukusiam ginčui tarp genetiškai modifikuotų maisto produktų vartojimo šalininkų ir priešininkų Vokietijoje – 2006 m. pabaigoje Bundestagas priėmė įstatymą dėl genų technologijos. Taigi, pergale švenčia genų inžinerijos priešininkai – nuo šiol genetiškai modifikuotų produktų gamintojai privalės atlyginti visus nuostolius, kuriuos patirs greta esančių fermų ir ūkių savininkai. Pavyzdžiui, jeigu genetiškai pakitusių augalų žiedadulkės atsitiktinai pateks į nemodifikuotų žemės ūkio kultūrų pasėlius ir pakis jų savybės.

Augink, bet nekenk

Bundestago priimtame įstatyme numatoma griežta bausmė – net iki firmų, užsiimančių genų technologija likvidavimu. Genų technologijos ekspertė, Vokietijos gamtos ir ekologijos sąjungos bendradarbė Heike Moldenhauer teigia, kad tai didelis pasiekimas: „Įstatymas geras todėl, kad nuo šiol visi, siekiantys uždirbti augindami genetiškai modifikuotus augalus, bus atsakingi už pasekmes, – pažymi Moldenhauer. – Jeigu, pavyzdžiui, genetiškai transformuotų augalų žiedadulkės pateks į „švarius“ laukus, tai nukentėjusiojo ūkio savininkas bus priverstas atitinkamai pažymėti savo

užaugintą produkciją. O tai – dideli pinigai. Tokiu atveju asmuo, užsiimantis genetiškai modifikuotų kultūrų auginimu, privalės padengti visus nuostolius“.

Ar nepabėgs genetikai į Ameriką?

Vokietijos ūkininkų sąjungos atstovo Helmuto Borno nuomone, naujasis įstatymas Vokietijos agroįmonėms faktiškai užkerta kelius taikyti genų technologijas.

„Tačiau įstatymas yra ir ne visai tobulas, nes nepasiekta tikslo, – įsitikinęs Helmutas Borna – Reikėjo užtikrinti galimybes egzistuoti abiems ūkininkavimo formoms. Dabar užsiimančių genetiškai pakitusių augalų auginimu ūkių likimas nulemtas...“

Vokietijos ūkininkai supranta, kad šalyje nėra genetiškai modifikuotų produktų rinkos. Šalies gyventojai nusiteikę prieš šios krypties biologinius eksperimentus. Kita vertus, itin svarbu, kad moksliniai tyrimai genų inžinerijos srityje nenutrūktų. Priešingu atveju, vokiečių mokslininkai greitai atsiliks nuo užsienio, ir pirmiausia amerikiečių kolegų, pasiekimų.

Biologinių eksperimentų šalininkai ruošiasi Konstituciniam Teismui apskusti įstatymo nuostatą dėl atsakomybės už patirtą žalą.

Informacija parengta pagal Nepriklausomo vartotojų ekspertizės mokslinio tyrimo centro „TESTAS“ (Ukraina) leidinį „Vartotojo žinynas“

Post Scriptum: Apie genetiškai modifikuotus augalus

Pasaulyje auginama vis daugiau genetiškai modifikuotų augalų, kurių plotai nuolat didėja: nuo 1996 iki 2000 m. jų plotai padidėjo 26 kartus. Genetinės inžinerijos dėka sukurta daug naujų, savo rūšiai nebūdingomis savybėmis pasižyminčių augalų ir gyvūnų. Tai pasiekama vieno organizmo geną įterpiančią kito organizmo ląsteles ir sukuriant joms anksčiau neturėtą savybę. Genetiškai tokie augalai buvo auginami tik laboratorijose, bet dabar paplito visame pasaulyje ir skverbiasi į rinką. Šiuo metu pasaulyje 36 proc. sojos, 16 proc. medvilnės, 11 proc. rapsų, 10 proc. kukurūzų (2003 m. duomenys) yra genetiškai modifikuoti. Plinta genetiškai modifikuoti

kviečiai, pomidorai, salotos ir kt., ypač grūdinės kultūros. Daugiausia jų auginama JAV, Kanadoje, Argentinoje.

Dabar pasaulis smarkiai sunerimęs, nežinodamas, kur nuves genetinė modifikacija. Kad ji smarkiai didina derlių, mato visi, bet kokios bus pakeitimo pasekmės – nežino niekas. Pasaulyje vyksta karšti ginčai, ar tai yra didžiulė mokslo pažanga, ar šokimas stačia galva į nežinomybės bedugnę. Sukruto ir Europos Sąjunga, kur genetiškai modifikuotų kultūrų auginimas ir genetiškai modifikuotų produktų pateikimas į rinką yra griežtai kontroliuojami specialiai parengtomis taisyklėmis ir reglamentais. Tačiau iš genetiškai modifikuotų augalų pagamintas maistas nėra draudžiamas, nors netrūksta įvairių nuomonių, juolab kad 2004 m. Rusija priėmė nutarimą uždrausti įvežti modifikuotus kukurūzų grūdus iš JAV, Kanados ir Argentinos. Plinta genetiškai modifikuotos bulvės, pomidorai, braškės, salotos, kviečiai. Modifikuoti mikroorganizmai plačiai naudojami raugiant sūrius, jogurtą, alų, duoną ir kitus produktus. Šio metodo šalininkai mano, kad sukurtos labai atsparių, derlingų, gerokai maistingesnių augalų rūšys puikiai patenkina vis didėjančius žmonijos maisto poreikius.

Genetinio metodo priešininkai sako, kad nauji organizmai gali pradėti gaminti medžiagas (ksenobiotikus), kurių anksčiau žmogaus aplinkoje nebuvo. Be to, nauji produktai gali sukelti stiprias alergines ligas. Dabar sukurti virusams atsparūs transgeniniai augalai sudarys sąlygas naujoms virusinėms ligoms atsirasti. Nežinomas ir genetiškai modifikuotų produktų poveikis aplinkai. Kadangi genetiškai modifikuoti produktai pasaulio rinkoje pasirodė maždaug prieš dešimtmetį, galbūt tik po 30–50 metų paaiškės jų poveikis žmonių sveikatai, ar nesukels padarinių ateities kartoms bei aplinkai.

Apsispręsti, ar pirkti ir vartoti genetiškai modifikuotą maistą, gali padėti informacija.

Pagal teisės aktus informacija turi būti pateikiama gaminių etiketėse, o jeigu jie nepakuoti – greta, matomoje vietoje. Etiketėje turi būti užrašas: „*Genetiškai modifikuotas produktas*“, „*Šio produkto sudėtyje yra genetiškai modifikuotų organizmų*“, „*Pagaminta iš genetiškai modifikuotų...*“

Genetiškai modifikuotų organizmų galima aptikti kepinuose, šokolade, kakavos gėrimuose, įvairiuose padažuose, sriubose, kukurūzų ir bulvių traškučiuose, netgi vitaminų preparatuose ir kūdikių maiste.

„Vartotojų naujienų“ inf.

REIKALAVIMAI EKOLOGIŠKŲ PRODUKTŲ GAMYBAI TURI AUGTI

Ekologiškų produktų gamintojus vienijančios „Tatulos“ programos direktorius, tarybos pirmininkas Almonas Gutkauskas „Žinių radijui“ teigė, kad vartotojų požiūris į šios rūšies produktus kinta – jų paklausa Lietuvoje didėja.

Nors daugelis pirkėjų yra įsitikinę, kad visi lietuviški produktai yra ekologiški, iš tiesų yra kiek kitaip. Kai kas nepagrįstai galvoja, jog natūrinuose ūkiuose pagaminti produktai yra ekologiški. Tokios produkcijos vartotojai yra tik iš dalies teisūs. Pažymėtina, kad natūrinis ūkininkavimas – pati žemiausia, mažai naši ūkininkavimo forma. Nors šiuose ūkiuose nenaudojami pesticidai, mineralinės trąšos, cheminės augalų apsaugos priemonės, tai nereiškia, kad jie gamina tikrai ekologišką produkciją. Kadangi augalai neapsaugomi nuo kenkėjų poveikio, netaikomos augalų įvairove pagrįstos technologijos, todėl ir užaugintos produkcijos negalima vadinti ekologiška. Panašiai yra ir su auginamais paukščiais ir gyvuliais.

Ekologiška gamyba plėtojama pagal griežtai nustatytas taisykles ir normatyvus. Tokių produktų gamybai Lietuvoje galioja Europos Sąjungos reglamentas bei pagal jį patvirtintos ekologinio žemės ūkio taisyklės. Kaip laikomasi šių reikalavimų, mūsų šalyje nustato nepriklausoma sertifikavimo tarnyba „EKOagros“.

Ekologiniuose ūkiuose pagaminta produkcija ženklinama „Tatulos“ sukurtu ženkleliu „Ekologinis žemės ūkis“, kuriuo nuo 2008 m. bus privalomai ženklinama visa ekologiškai ūkininkaujančių ūkių produkcija. Tada vartotojas lengvai atpažins ekologišką produktą. Kadangi Lietuvoje kol kas nėra įstatymo, kuris draustų produktus vadinti ekologiškais, kai kurie gamintojai, siekdami greičiau ir brangiau parduoti savo produkciją, šiuo vardu piktnaudžiauja. „Tačiau mes, ekologinio ūkininkavimo entuziastai, dėl to dabar per daug nepykstame“, – sako A. Gutkauskas. – Juk tai ir yra įrodymas, kad ekologiškų produktų paklausa auga. O nuo kitų metų, kai tik ekologiniuose ūkiuose pagaminta produkcija bus žymima mūsų sukurtu ženkleliu, vartotojai nebus apgaudinėjami, baigsis spekuliacija vadinamais ekologiškais produktais“.

Praėjusių metų pabaigoje A. Gutkauskas stažavosi Prancūzijoje ir turėjo galimybę susipažinti su ekologinio ūkininkavimo tradicijomis šioje valstybėje. Kaip teigia „Tatulos“ programos direktorius, viščiukai auginami pagal griežtas auginimo ir sertifikavimo taisykles ir ženklinami „Label Rouge“ (Raudonas ženklas) ženklu. Tai nėra ekologiški, bet išskirtinės kokybės produktai (jų gamyboje yra leistina naudoti ir dirbtinus

sintetinius pesticidus ir dirbtines sintetines trąšas). Įstatymas leidžia juos reklamuoti, kaip išskirtinės kokybės produktus. Didesnę paros dalį viščiukai laisvai vaikšto lauke, lesinami tik ekologiškais grūdais. Tokie viščiukai iki prekinės kondicijos auginami du kartus ilgiau (iki 81 d.), jų mėsa nepalyginamai geresnės kokybės, nors ir kainuoja du kartus brangiau nei augintų uždaroose patalpose. 60–80 proc. vartotojų perka tik tokią paukštieną. Šalyje vis labiau populiarėja sveikos mitybos piramidė, vadinama „Ferrari“ sistema – gyventojai vartoja tik ekologiškus produktus.



„Tatulos“ direktorius A. Gutkauskas susitikime su NVO atstovais.

Šie pastebėjimai verčia daryti išvadą, kad Lietuvoje vėl pribrendo laikas svarstyti ekologinio žemės ūkio taisykles. Gerai žinome ES reglamentą 2092/91. Jis ES šalyse yra privalomas – jei ko nenumatėme nacionalinėse ekologinio žemės ūkio taisyklėse, viršenybę turi minėtas reglamentas. Bet ne vienoje ES valstybėje nacionalinėmis ekologinio žemės ūkio taisyklėmis ekologiškai gamybai kartelė yra pakelta aukščiau nei tai numato ES reglamentas. Ir tai nėra draudžiama. Pavyzdžiui, kai kuriose Vokietijos žemėse ekologinė gamyba sertifikuojama tik tuomet, kai visas ūkis yra ekologinės gamybos. Tokio reikalavimo nėra minėtame ES reglamente, bet yra kai kurių Vokietijos žemių ekologinio žemės ūkio taisyklėse, taip pat Prancūzijoje. Vadinasi, ten (kai kuriose Vokietijos žemėse, Prancūzijoje ir kitur) mūsų lietuviški ekologiški produktai jau nebėra ekologiški, nors ir užauginti, pagaminti griežtai pagal ES reglamentą 2092/91. Taigi, reikalavimai ekologiškai produkcijai mūsų šalyje turi augti.

„Vartotojų naujienų“ inf.

MEDICINOS AUDITO INSTITUTAS GINS ŽMOGAUS TEISĖS



2007 m. pradžioje pradėjo veiklą Medicinos audito institutas. „Siekiamo pagrindinio tikslo – konkrečiais veiksmais ir priemonėmis ginti žmogaus teises ir interesus medicinos srityje. Ši įstaiga turėtų tapti alternatyva medicinos auditui, veikiančiam prie Sveikatos apsaugos ministerijos. Instituto balsas ir smegenys – patariamoji taryba. Joje – žinomi visuomenės asmenys, nesusiję su valdžia ir tiesiogiai nedarbantys sveikatos sistemoje, – teigia instituto direktorė Vitalė Vinickienė. – Pirmoji paskata steigti tokį institutą – informacijos stoka. Pacientas dažnai tampa medicininių klaidų auka ir nežino, kas ir kaip privalo atlyginti žalą. Institutas ketina kaupti duomenis apie tokias klaidas ir žalos sveikatai atvejus, nagrinės sveikatos priežiūros valdymo ir paslaugų kokybės problemas, teiks konsultacijas“.

Instituto taryboje darbuosis ir žinomas teismo medicinos ekspertas profesorius Antanas Algirdas Garmus. Jis teigė, kad Teisingumo ministerija turėtų įveikti netvarką medicinos ekspertizės srityje. Paprastai ekspertizės – vieno Teismo medicinos instituto prioritetas. Laisvi nepriklausomi ekspertai neįrašyti ir nepatvirtinti ministerijos sąrašuose, tad jų atliekamas darbas ir pateikiamos išvados teismuose ignoruojamos. Alternatyvos turi būti kiekvienam valdžios monopoliniam žingsniui.

Spausdiname sutikusios dalyvauti instituto veikloje, skaudžią asmeninę šeimos dramą išgyvenusios skandinavų filologijos magistrės, vertėjos DAIVOS SAJENKIENĖS straipsnį.

Sveikata neginčytinai yra didžiausias žmogaus turtas, todėl paradoksalu, kad Lietuvoje sveikatos sektorius yra viena iš labiausiai apleistų sričių. Tai liudija ir 2006 m. mūsų sveikatos priežiūros sistemai pripažinta paskutinė vieta tarp ES šalių. Noriu pabrėžti, kad taip kalbu remdamasi ne teoriniu žinojimu, o konkrečiai išgyventa patirtimi.

Prieš tris su puse metų mūsų šeima turbūt pirmą kartą teko rimčiau susidurti su medicinos sistema. Tuomet mūsų pusantrų metų sūneliui Tadiui vaikų ligoninėje buvo atlikta kosmetinė urologinė operacija, dėl to jis buvo užkrėstas itin pikta auksinio stafilokoko paderme MRSA. Viskas baigėsi sepsiu bei visų galūnių amputacijomis. Turbūt neverta aiškinti kokį pragarą perėjome, kai iš visiškai sveiko vaiko mūsų sūnus staiga tapo visiškai neįgalus žmogus. Ir natūralu, kad mums kilo klausimas kodėl taip įvyko?

Retrospektyviai žiūrint, stebina tai, kad šis klausimas iškilo tik mums. Nei Sveikatos apsaugos ministerija, nei Užkrečiamųjų ligų profilaktikos ir kontrolės centras, nei Medicinos audito inspekcija, nei pačios gydymo įstaigos nesidomėjo priežastimis, lėmusiomis tokias baisias eilinės operacijos pasekmes. Manau, kad Medicinos audito inspekcija savo iniciatyva turėjo iškart imtis analizuoti šį atvejį, atlikti patikrinimus, iširti bakterijų pasėlius ir nustatyti, kur būta klaidų ir kokių priemonių reikėtų imtis, kad jos nesikartotų.

Akivaizdu, kad medicinos sistemai būtų buvę naudinga viską nuslėpti ir nekelti šio įvykio viešumon. ApmAUDU, kad Lietuvos medicinoje vis dar nėra praktikos fiksuoti, analizuoti, kaupti ir viešinti klaidas, kad jos ateityje nesikartotų ir kad iš jų pasimokytų kuo daugiau medikų.

Taigi, kai ėmėmės iniciatyvos išsiaiškinti, kas lėmė mūsų vaiko suluošinimą, apstulbome dėl to, ką sužinojome iš ikiteisminio tyrimo.

Pirma, aibę kartų buvo pažeista mūsų kaip pacientų teisė į informaciją. Prieš planinę operaciją į ligoninę atvykome su ambulatoriniais kraujo ir šlapimo tyrimais. Anot operavusio daktaro, šie tyrimai buvo normos ribose. Bet teismo nagrinėjimo metu paaiškėjo, kad tyrimuose būta nukrypimų nuo normos. Gydytojas mūsų apie tai ne tik neinformavo, bet ir pamelavo. Turbūt todėl, kad nepakeistume sprendimo operuoti, nes ši operacija nebuvo gyvybiškai svarbi, tačiau suplanuota iš anksto ir įtraukta į gydytojo darbo grafiką. Matyt tokie planai gydymo įstaigai yra aukščiau visko, o paciento sveikatos būklė, deja, tėra antraeilis dalykas.

Antra, tuo metu, kai gydėmės Vilniaus universitetinės vaikų ligoninės (VUVL) Urologijos skyriuje, buvo gydomas MRSA infekuotas vaikas, kuris pagal SAM higienos normas turėjo būti griežtai izoliuotas, kad ši bakterija skyriuje neplistų. Tačiau higienos normų skyriuje laikomasi nebuvo.

Maža to, skyriaus vedėjas apie MRSA ligonį neinformavo net slaugos personalo. Dėl nesuprantamų priežasčių jis laikė šį faktą paslapyje, tuo pasmerkdamas ir savo darbuotojus, ir pacientus, ir juos slaugančius tėvus, ir lankytojus rizikai užsikrėsti šia itin pavojinga, antibiotikams atsparia bakterija.

Trečia, akivaizdu, kad bakterijos yra nematomos, jas rodo tik tyrimai, tačiau mūsų vaikui nebuvo padarytas nė vienas tyrimas per visas dešimt ligoninėje praleistų dienų. Net grįžus atgal į ligoninę po trijų dienų dėl pablogėjusios vaiko būklės, nebuvo skirtas nė vienas tyrimas, nors grįžome dėl komplikacijos, kuri reikalavo rimtesnio ištyrimo ir atitinkamo gydymo. Turbūt čia kaltas taupumas. Bet kodėl neinformuoti tėvų, kad tyrimus vertėtų pasidaryti už savo lėšas?

Ketvirta, į pacientą žiūrima ne kaip į individualų žmogų, o kaip į statistinį vienetą, ir gydomas jis pagal bendras „skylėtas“ instrukcijas. Taip atsiranda juoką pro ašaras keliančios chirurgo rekomendacijos pusantrų metų vaikui, vos pramokusiam vaikščioti, „nelankyti fizinio lavinimo pamokų ir nevažinėti dviračiu“.

Taigi iš visko matyti, kad ligoninėje buvome patekę į absoliutų informacijos vakuumą.

Atsakomybė ir kontrolė

Liūdniausia, kad mūsų istorijoje nėra kaltų. Medicinos auditas nepajėgus nustatyti pažeidimų, nes paprasčiausiai nėra gydytojų darbą reglamentuojančių teisinių aktų, taigi nėra ko pažeisti. Objektivių kriterijų, pagal kuriuos būtų nustatoma gydytojų darbo kokybė, irgi nėra. Bejėgis ligonis numetamas į palatą tam tikram skaičiui dienų gydytis, o bejėgis gydytojas, apribotas įvairiausių kvotų, priverstas skaičiuoti kaštus, užuot kokybiškai gydęs pacientą taip, kaip to reikalauja jo būklė. Net ir profesionaliausiai at-



liktą operaciją gali sugadinti netinkama pooperacinė priežiūra. Viskas palikta spręsti gydytojui subjektyviai, kitaip tariant „iš akies“, nes privalomi tyrimai teisės aktais nėra numatyti.

Kaltų nėra dar ir todėl, kad Medicinos auditas, deontologinės ekspertizės remiasi tik medicininių kortelių įrašais. O kaip žinia, pacientų kortelės nėra griežtos atskaitomybės. Jos yra gydymo įstaigų nuosavybė ir pacientui net neduodamos į rankas. Nė viena ekspertizė ir auditas nesiėmė vertinti faktų, kurie vyko, tačiau kortelėse nebuvo fiksuoti. Ekspertai apklausė gydytojus, bet mes, nukentėję, likome už borto. Su mumis ekspertai nesisėkėjo. Teismuose jautėme tik didelį medikų pyktį, kad drįstame ginti savo vaiko teises, abejoti suteiktų paslaugų kokybe ir apskritai trukdyti jų darbą teismais.

Abejotinas yra ir Medicinos audito teikiamų išvadų objektyvumas, nes šis kontroliuojantis organas yra pavaldus Sveikatos apsaugos ministerijai ir, natūralu, kad gina ne paciento, o ministerijos interesus. Gaila, bet iki šiol nepriklausomos kontroliuojančios institucijos Lietuvoje nėra. O kur dar begalinės medikų galimybės ginti savo kolegų reputaciją teismuose ir ribotos prokurorų bei teisėjų medicininės žinios? Dėl šių priežasčių teisingumas medicininėse bylose Lietuvoje yra beveik neįmanomas.

Mūsų vaikas yra akivaizdi Lietuvos sveikatos sistemos auka. Tačiau gydymo nesėkmės čia traktuojamos kaip Dievo pirštas ar likimas. Šią sistemą reikėtų kuo greičiau „gydyti“, nes medikai ilgainiui perima tos sistemos požiūrį į pacientą.

Peršasi išvada, kad susidariusi padėtis reikalauja kurti organizaciją ligoniams gelbėti... Tik ne nuo daktarų, o nuo valdžioje sėdinčių pareigūnų! Nejaugi valstybė neturi pinigų savo piliečių gyvybei bei sveikatai saugoti? Garantuoti padorį sveikatos ir gyvybės priežiūrą valstybei yra privalu. Bloga ir trumparegė yra ta vyriausybė, kuri nepajėgi paskaičiuoti, kiek valstybei kainuoja neįgalaus piliečio, suluošinto medicinos klaidų, gydymas bei išlaikymas, kiek dėl to netenkama nacionalinio produkto, kurį galėtų sukurti sveikas žmogus, galiausiai, kiek pinigų skiriama teismams.

Medicinos audito instituto įkūrimas yra tiesioginis atsakas į susidariusią beviltišką situaciją sveikatos sektoriuje. Ir aš čia esu todėl, kad man nėra vis vien, kokia mūsų sveikatos sistema bus ateityje. Manau, reikėtų jungtis tiek pacientams, tiek medikams ir bendromis jėgomis imti veikti. Juk liga bet kada gali užklupti bet kurį iš mūsų. Todėl dėl savęs, dėl savo vaikų ir artimųjų turėtume būti aktyvūs, bandydami keisti valdžios nustatytą sveikatos sistemą.

Redakcijos prierasas: *Artimiausiu metu atsidaro internetinis puslapis www.as-galiu.lt, kuriame rasite daugiau informacijos ne tik apie šį skaudų atvejį, bet bus išsamiai rašoma ir apie hospitalines infekcijas, auksinį stafilokoką MRSA ir prevencines priemones bei bylinėjimosi istoriją.*

„V. N.“ kviečia Lietuvos gyventojus rašyti redakcijai apie patirtą skriaudą visose gyvenimo srityse ir privalančių ginti mūsų, kaip vartotojų, teises valdžios pareigūnų abejingumą. Laukiame Jūsų laiškų.

MAISTO INDUSTRIJA IR VARTOTOJAS

Šiuo metu Europos Sąjungos vartotojams siūlomas didžiulis maisto produktų pasirinkimas, kurio prieš 100 metų net nebuvo galima įsivaizduoti. Tačiau kokia šio pasirinkimo kaina, žinant, jog multinacionalinės kompanijos įgyja vis daugiau įtakos, paveikiant vartotojų pirkimo bei maitinimosi kultūrą, ir kiek „maisto nusikaltimų“ bus įvykdyta ateityje, plečiant maisto pasiūlą?

Vartotojai pripažįsta, jog produktų pasirinkimas bei jų kokybė yra geresni nei anksčiau. Tačiau gausėjant perdirbimo, pakavimo bei komercializavimo procesų, jiems darosi vis sunkiau pažinti produkto savybes. Produktų gausa turi ir kitų neigiamų aspektų: vartotojams didelę įtaką daro reklaminės priemonės, skatinančios pirkti produktus, kurių kokybė bei mitybinės savybės yra labai abejotinos, etiketėse pateikiama informacija yra sunkiai įskaitoma ir neaiški. Todėl nepaisant pačių geriausių pastangų, įtakančių maisto grandinę, šiandien vartotojai nėra patenkinti industrijos, kuri papildė jų lėkštes, veiksmis.

„Penki maisto nusikaltimai“

Didelė konkurencija skatina verslą mažinti maisto produktų kainas bei didinti pardavimus, todėl didėja rizika pažeisti derliaus, gyvulių auginimo, gamybos bei pardavimo reikalavimus. Ši nusikaltimų, kartu veikdami, atlieka įstatymai bei verslo užsakymu dirbantys mokslininkai.

Anglijos nevyriausybė organizacija CO-OP, įvertinusi minėtus procesus, identifikavo „septynis maisto nusikaltimus“. Paminėsime penketą esminių.

1. ŠANTAŽAS – visuotinio verslo užmaskuota reklama įtakoja žmones pirkti produktus, kurie neatitinka sveiko maisto požymių. Tėvai dažnai atsiduria konkurencinėse sąlygose su reklama, kuri labiau įtakoja vaikų poreikius, nei sugeba įtakoti tėvai. CO-OP nustatė, jog 73 proc. reklamos įtakotų vaikų prašo tėvų pirkti saldumynus bei traškučius, ir tik 19 proc. sutinka su tėvų nuomone. 71 proc. vaikų pirmenybę teikė produktams, kurie buvo reklamuojami, kaip „ypatingas pasiūlymas“, arba prie produkto buvo pridėta „nemokama dovana“.

2. GYVULIŲ KANKINIMAI – gyvūnų laikymo sąlygų nepaisymas, siekiant mažinti produkcijos kainą. Tam, kad gauti kuo daugiau produkcijos, vištos yra sugrūdomos į narvus, tik gimę gaidžiukai sunaikinami. 84 proc. vartotojų susirūpinę, jog su gyvuliais elgiamasi netinkamai, tačiau jų nepasitenkinimas apsiriboja pasyviu apgailėstaviu, nes jie netiki, kad gali pakeisti esamą situaciją.

3. VANDALIZMAS – planetos ekosistemos griovimas, intensyvinant maisto gamybos sistemas. Vartotojai vis labiau nerimauja, kad vaikantis pelno, ekosistema negrįžtamai pažeidžiama, tikėtina, kad su katastrofinėmis pasekmėmis ateities kartoms. 74 proc. vartotojų mano, jog per daug dėmesio skiriama vaisių ir daržovių išvaizdai. 91 proc. nenori vartoti maisto pagaminto genetiškai modifikuotų technologijų pagalba.

4. SUKČIAVIMAS – apgalvotas skonio bei maisto prekinės išvaizdos keitimas. Tyrimai parodė: 74 proc. vartotojų mano, kad maisto produktų spalvokliai nėra būtini ir netgi žalingi, o 93 proc. nori žinoti viską apie maistą, kurį valgo, ne tik informaciją apie sudedamąsias dalis, pateiktas etiketėse. 82 proc. vartotojų mano, jog dažikliai ir saldikliai yra dažnai naudojami, norint paslėpti natūralios maistinės sudėties skonį.

Šiuo metu verslas skatina ES Komisiją ir kitas institucijas atsisakyti standartinių produktų pakuočių tūrių motyvuojant, jog vartotojui bus siūlomas didesnis įvairių įpakavimų pasirinkimas. Tačiau iš tikrųjų taip būtų dar lengviau suklaidinti vartotoją, lyginant produktų kainas, juolab kai vieneto kaina dažnai parašoma sunkiai įskaitomai. Minėtas teisės akto pakeitimas pakuočių industrijai suteiks naujas plėtros galimybes, tačiau už visa tai teks sumokėti vartotojui.

5. NUODIJIMAS – žemės bei naminių gyvulių perteklinis stiprinimas chemikalais, pažeidžiant natūralios gamtos principus.

Tik vienas ketvirtis vartotojų tiki, kad pesticidai gerina vaisių ir daržovių kokybę, tačiau 64 proc. netiki, jog maisto plovimas gali pašalinti pesticidus. 87 proc. vartotojų nesutinka, jog gyvulių auginimas būtų skatinamas augimo hormonais. 1989 m. Anglijoje nustatytas masinis kiaušinių apsikrėtimas salmonelėmis. Tai paskatino vyriausybę imtis drastiškų veiksmų. Tačiau po beveik dešimtmečio – 1996 m. Vartotojų asociacija (CA), atlikusi tyrimą, rado 34 proc. salmonelės užkrėstos vištienos. Ar vartotojai žinojo, kad valgo užkrėstą maistą? Ar formalus vartotojų informavimo mechanizmas – etiketės, reklama, sveikatos švietimas sudarė galimybę vartotojams bent nujausti, jog valgo pavojingą maistą? Atvirkščiai, gamintojai (pardavėjai), net žinodami savo pareigas, šioje situacijoje charakterizuojami kaip pasiliekančys sau teisę kartu su mėsa parduoti užkratą.

ES Ekonominis-Socialinis komitetas 2005 m. kovo mėnesį priėmė dokumentą „Didžiųjų mažmeninės prekybos tinklų sektoriaus tendencijos ir poveikis ūkininkams bei vartotojams“.

Dokumente rašoma, jog „per pastaruosius penkerius metus didžiausių prekybos tinklų reklamoje nuolat skamba: „kasdien mažesnės kainos“, „daugiau už tą pačią kainą“, „geras maistas kainuoja mažiau“ ir t. t. Daugeliu atvejų didieji prekybos tinklai taip siekia priversti mus galvoti, kad svarbiausias maisto vertinimo kriterijus yra kaina, kad namų ūkio išlaidos maistui visoje Europoje ir toliau mažėja. Tačiau atlikti tyrimai parodė, kad 1990–2002 m. žemės ūkio produkcijos gamintojo gaunama dalis bendroje produkto kainoje vidutiniškai sumažėjo maždaug 27 proc., nors maisto kainos išliko maždaug tos pačios. Pagal atskirus produktus ūkininkams tekusi mažmeninės kainos dalis sudaro: jautienos – 26 proc., duonos gaminių – 8 proc., kiaulienos – 14 proc. Ryškus skirtumas tarp žaliavos supirkimo ir maisto kainų sulaukė nemažo visuomenės dėmesio, tačiau sprendimų dėl kainų tendencijų skirtumo nepriimta.

Siekdami sumažinti kainas vartotojams, prekybos tinklai daro didelį spaudimą tiekėjams, kad jie mažintų kainas. Prekybos tinklai, norėdami užsitikrinti dar geresnes tiekimo sąlygas, gali nuolat grasinti pašalinti prekę iš prekybos. Neretai tiekėjai, ypač mažesnieji, neturi pakankamai finansinių išteklių, kad galėtų patenkinti didžiųjų tinklų reikalavimus. Pavyzdžiui, ko gali tikėtis ūkininkas, norėdamas gauti už savo produkciją tinkamą kainą, kai didieji prekybos tinklai turi tokią didelę perkamąją galią?

Vartotojų dalyvavimas

Maisto kontrolė, užtikrinanti saugą bei mitybines vertybes, stiprina vartotojų apsaugą bei skatina maisto gamybą ir prekybą. Todėl daugelyje išsivysčiusių šalių nuolat stiprinamas vartotojų įtraukimas į maisto kontrolės procesą. Įtraukimo metodai bei laipsnis, priklausomai nuo šalies išsivystymo lygio, skirtingi.

Kalbant apie naują Europos šalį, vartotojų organizacijos vis aktyviau įtraukiamos į patariamuosius bei techninius komitetus. Atstovų parinkimo procesas bei kriterijai yra labai svarbūs, kad būtų užtikrinamas sąžiningas vartotojų atstovavimas valstybiniuose sprendimų priėmimo struktūrose. Vartotojų organizacija turi būti nepriklausoma nuo verslo, valdžios ir profesinių sąjungų interesų.

„Consumers International“ – pasaulinė vartotojų asociacija, kurią sudaro 265 vartotojų organizacijos, vykde maisto saugos projektą kartu su „naujųjų“ šalių vartotojų organizacijomis. Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija buvo šio projekto dalyvė. Projekto ataskaitoje buvo įvardytos kliūtys, kurias reikia pašalinti šiame sektoriuje. Viena iš kliūčių – formalių konsultacijų tarp vyriausybinių bei nevyriausybinių organizacijų trūkumas. Buvo atkreiptas dėmesys į Nacionalinių konsultacinių kodekso komitetų rolę. Jie buvo numatyti kaip kontaktiniai centrai tarp įvairių interesų grupių, kad būtų užtikrinamas tinkamas maisto politikos balansas. Gaila, tačiau Lietuvoje Maisto kodekso komitetas, mūsų nuomone, visai neatlieka savo rolės, nes vartotojų organizacijos nėra supažindinamos su jo veikla, nors LNPF atstovas buvo įtrauktas į šio Komiteto sudėtį.

„Consumers International“ ataskaitoje buvo paminėtas Norvegijos pavyzdys. Norvegijos vartotojų taryba (NCC) – Žemės ūkio ministerijos finansuojama nevyriausybinių vartotojų organizacija, kuri dalyvauja nacionalinėje Maisto kodekso komiteto veikloje. Šio dalyvavimo nauda – labai geri ryšiai tarp NCC bei maisto valstybinių institucijų. Finansavimo dėka,

NCC įgavo patirties tarptautinėje maisto politikoje, o vienas žmogus yra atsakingas už darbą su ministerijomis, plėtojant tarptautines strategijas. Žemės ūkio ministerija finansuoja NCC vykdomus seminarus, kurie skirti vyriausybinių organizacijų ir NVO atstovams maisto politikos klausimais bei remia kitas iniciatyvas. Pavyzdžiui, NVO atstovai buvo mokyti viešųjų ryšių meno. Todėl NCC yra aktyvi žiniasklaidos partnerė, ir tai stiprina vartotojų pasitikėjimą savo vyriausybe. Taigi, Norvegijos (ir kitų šalių pavyzdžiai) rodo, kaip vyriausybė ir vartotojų organizacijos, dirbdamos kartu, padeda viena kitai ir svarbiausia – vartotojams.

Vartotojų švietimas

Vartotojai kai kuriose šalyse nėra supažindinami su valstybių programomis, skirtomis apsaugoti juos nuo nekokybiškų ir nesaugių maisto produktų. Jiems trūksta informacijos apie naujausias maisto industrijos technologijas. Žemas vartotojų dalyvavimas maisto kontrolėje yra ne dėl vartotojų pasyvumo, bet dėl būtinos informacijos bei švietimo stokos maisto srityje.

Besivystančiose šalyse valstybinės kontroliuojančios institucijos vengia kai kurių vartotojų organizacijų, nes galvoja, kad jos – antagonistinės ir atstovauja vien tik nepatenkintų vartotojų interesams. Tačiau vykstant dialogui tarp valstybinių ir nevyriausybinių institucijų, problemos greičiau išsprendžiamos. Čia tinka pateiktas Norvegijos pavyzdys.

Rekomendacijos

Jungtinių tautų Maisto ir žemės ūkio organizacija (FAO) parengė rekomendacijas, kaip užtikrinti vartotojų dalyvavimą maisto kontrolėje:

- Tarp oficialių maisto kontrolės institucijų ir vartotojų organizacijų turi vykti dialogas ir bendradarbiavimas, kad būtų sprendžiami bendri klausimai;
- Tarp vyriausybės, verslo bei vartotojų turi būti plėtojamos interaktyvios komunikacinės programos;
- Siekiant skaidrinti sprendimų priėmimo procesus, vyriausybė turi paruošti maisto saugos bei ženklinimo aspektus paaiškinančią švietimo ir informavimo medžiagą;
- Nacionalinės industrijos bei vartotojų organizacijos turi aktyviai dalyvauti skleidžiant informaciją apie maisto produktų standartus;
- Vyriausybė maisto kontrolės institucijoje turi įkurti vartotojų ir verslo reikalų skyrių. Šis skyrius turi būti atitinkamai aprūpintas, kad galėtų tinkamai atlikti savo funkcijas;
- Vartotojų organizacijos, kiek tik gali, turi įsitraukti į maisto saugos ir kokybės monitoringą ir, bendradarbiaudamos su maisto kontrolės institucijomis, stiprinti vartotojų apsaugą;
- Maisto industrija turi bendradarbiauti su vyriausybėmis ir nevyriausybėmis vartotojų institucijomis bei prisidėti ruošiant ir platinant vartotojų informacinę bei šviečiamąją medžiagą. Tai, be abejo, sustiprins trišalį bendradarbiavimą.

ALVITA ARMANAVIČIENĖ

Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė

ES Ekonominio-socialinio komiteto narė



ALGIRDAS GLODENIS
Lietuvos nacionalinės vartotojų
federacijos ekspertas

2006 m. Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija atliko tyrimą pagal programą „Lietuvos teismų praktikos energijos tiekimo – vartojimo bylose apžvalga ir analizė“. Buvo tiriama, kaip institucijos, kurios įpareigos nagrinėti energijos vartotojų skundus, atlieka tą darbą. Tyrėme Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktiką su energijos tiekimu susijusiose bylose, taip pat bendrosios kompetencijos žemesnės pakopos teismų sprendimus. Vienas iš tyrimo tikslų – išsiaiškinti, su kokiomis problemomis susiduria vartotojai, teismuose sprendami ginčai, susijusius su energijos tiekimu ir pasiūlyti sprendimų būdus.

Tik teisėjai vertina byloje esančius įrodymus pagal savo įsitikinimą, pagrįstą visapusišku ir objektyviu įrodinėjamų aplinkybių išnagrinėjimu, vadovaudamiesi įstatymais. Vadovėlinė tiesa yra ta, kad bylas turi nagrinėti kvalifikuoti teisėjai, kad įrodymų vertinimas turi remtis ir formaliosios logikos dėsniais. Tačiau tie instrumentai, kuriais sprendami bylas naudojami teisėjai, nėra vien teismų monopolija. Todėl mes turime galimybę įvertinti, kaip teisėjai jais naudojasi. Be to, mums įstatymas nedraudžia pareikšti savo nuomonę apie teisėjų darbo kokybę.

Bylos, susijusios su energijos tiekimu, paprastai, teisėjų vertinamos kaip sudėtingos, tačiau mūsų vertinimu, tokios jos būna ne visada. Panagrinėkime teisėjų darbo kokybę žemesnės pakopos – pirmosios ir apeliacinės instancijos – teismuose.

KĄ TURĖTUME KVIESTI EKSPERTU BYLOJE?

Štai viena paprastesnė 2005 m. išnagrinėta civilinė byla: 519-osios daugiabučių namų savininkų bendrijos ir vieno jos nario M. B. S. prieš bendrijos narį N. N. (Vilniaus m. 3-jame apylinkės teisme teisėja A. L. Pilipaitienė; Vilniaus apygardos teisme – kolegijos pirmininkė ir pranešėja U. M. Galdikienė, teisėjai E. Žironas, M. Greičius). Daugiabučiuose namuose susiduriama su įvairiomis specifinėmis problemomis. Šilumą namo gyventojai perka iš vieno tiekėjo. Šiluma į namą tiekama viena pora vamzdžių, jos kiekis matuojamas vienu šilumos apskaitos prietaisu, butams šiluma paskirstoma per namo šildymo ir karšto vandens tiekimo sistemą. Sistema daugiabučiame name suprojektuota taip, kad kiekvienas butas gautų tinkamą šilumos kiekį ir būtų palaikoma skaičiuotina temperatūra. Tinkamo šilumos kiekio tiekimas užtikrinamas sumontuojant atitinkamo galingumo radiatorius bute. Jeigu visuose butuose radiatorių sekcijų skaičius atitinka projektą, namo šildymo sistema dirba optimaliu režimu, tolygiai šildydama visų butų patalpas. Tačiau atsiranda buto savininkas (šios bylos atveju N. N.), kuris nori būti gudresnis už kitus: sumontuoja papildomas radiatoriaus sekcijas (pagal projektą bute turėjo būti 12 sekcijų, o sumontuota 18). Jis sunaudoja daugiau šilumos negu skirta pagal projektą ir sistemos darbo grafiką. Kad jam nebūtų pernelyg šilta, N. N. savo butą vėdina labiau negu kiti gyventojai, ir taip dalį šilumos išleidžia į lauką (iššvaisto).

Visas patiektas į namą patalpoms šildyti šilumos kiekis yra išdalijamas butų savininkams apmokėti. Apmokėjimas už šildymui sunaudotą šilumą paskirstomas butų savininkams proporcingai buto plotui.

Paskirstymas remiasi nuostata, kad visų to namo butų patalpos yra šildomos tolygiai, t. y., kad jų patalpose esančių

šildymo prietaisų galia (radiatorių sekcijų skaičius) atitinka projektą. Bylos ginčo laikotarpyje naudoti šilumos, sunaudotos butams šildyti, išdalijimo metodai neįvertino didesnio šilumos sunaudojimo tokiose butuose, kaip N. N., kuriuose šildymo prietaisų galia viršijo projekcinę galią. Todėl N. N. visą šildymo sezoną naudojo šilumos daugiau, o mokėjo, kaip visi. Akivaizdu, kad visi to namo butų savininkai mokėjo ne tik už savo bute sunaudotą šilumą, bet ir už N. N. iššvaistytą šilumą. Byloje ieškovas – daugiabučio namo savininkų bendrija prašė priteisti iš N. N. dėl to patirtą žalą. Namui mokėjimus paskirsto UAB „Vilniaus energija“. Iš šios bendrovės buvo gautos visos reikalingos pažymos, patvirtinančios bylos faktines aplinkybes. Teismams buvo pateiktas visos žalos, taip pat kiekvieno buto savininko patirtos žalos skaičiavimas. Bendrija reiškė ieškinį kaip įstatyminis to namo butų savininkų – bendrijos narių atstovas. Dėl savo patirtos žalos atlyginimo ieškovu byloje taip pat dalyvavo vienas iš nukentėjusiųjų buto savininkų. Apeliacinei instancijai papildomai buvo pateikta bendrovės „Vilniaus Energija“ išvada, kurioje išdėstytos nuostatos, kuriomis vadovaujasi bendrovė, skaičiuodama mokėjimus už šildymą butų savininkams. Nurodytos nuostatos atitinka ieškovų pateikto teismui skaičiavimo principus. Tačiau, nepaisant to, abiejų teismų sprendimai dėl šio ieškinio reikalavimo buvo neigiami. Teisėja A. Pilipaitienė: „ieškovų prašymas atmestinas, nes nepagrįstas konkrečiais įrodymais“. Teisėja U. M. Galdikienė: „ieškovas patikimų įrodymų teismui nepateikė“. Mes suprantame, kad šiuo atveju patikimais įrodymais teismai laikytų ekspertų išvadą. Tačiau nenorėtume

sutikti, kad eksperto išvada šiuo atveju byloje buvo reikalinga. Viena vertus, ekspertizė būtų kainavusi keletą kartų brangiau negu padarytos žalos suma. Kita vertus, pagal civilinio proceso teisės normas, *ekspertizė byloje skiriama, kai reikia išsiaiškinti nagrinėjant bylą kylančius klausimus, reikalaujančius specialių mokslo, ..., technikos, ... žinių.* Šiam atvejui, mūsų vertinimu, pakako bendrojo lavinimo vidurinės mokyklos fizikos ar matematikos dalykų žinių. Mes atlikome tokį eksperimentą. Pagal aprašytą teismo bylos fabulą paruošėme uždavinį ir pateikėme jį išspręsti vienos vidurinės mokyklos 8-os ir 10-os klasių mokiniams. Dauguma dešimtokų ir dalis aštuntokų tokį uždavinį išsprendė ir apskaičiavo N. N. padarytą žalą kitiems namo gyventojams. Uždavinys buvo šiek tiek supaprastintas, kad maksimaliai sutrumpinti sąlygos tekstą, nes mokiniams buvo skirtas ribotas laikas šį uždavinį išspręsti – 30 minučių. Vertinant teisėjų byloje ir moksleivių galimybes šiais atvejais, reikia neužmiršti, kad moksleiviai turėjo uždavinį išspręsti, o teisėjams šio uždavinio sprendimą ieškovai pateikė su ieškiniu ir su apeliaciniu skundu. Jiems reikėjo tik įvertinti sprendimą. Mes manome, kad teisėjai ieškovų pateikto paaiškinimo nesuprato (tą matome iš teismų sprendimų byloje), tačiau teismo posėdžiuose to neparodė (apie tai sprendžiamame iš to, kad teismai nepasiūlė šalims skirti ekspertizę). Pagal CPK normas tokią ekspertizę galėjo siūlyti ir teismas. Ieškovams mintis skirti ekspertizę nekilo todėl, kad, jų vertinimu, uždavinys buvo pernelyg paprastas, nereikalaujantis *specialių mokslo ar technikos žinių.* Mūsų vertinimu, byla buvo išspręsta neteisingai ir neteisėtai.

Kitas pavyzdys, kai eksperto nuomonė buvo reikalinga, civilinė byla UAB „Litesko“ prieš R. I. Ruzgutę ir kt. (Palangos m. apylinkės teisme teisėja L. Jokubauskaitė; Klaipėdos apygardos teisme teisėjas-pranešėjas J. Pesliakas, kolegijos teisėjai D. Martinavičienė ir E. Morkūnienė). Nagrinėdamas bylą Klaipėdos apygardos teismas, mūsų vertinimu, susipainiojo technikos sąvokose. Teismui kilo abejonė, ar byloje esančiuose aktuose užfiksuoti ilgalaikiai ar momentiniai nuokrypiai nuo teisės aktuose nustatytų karšto vandens temperatūros reikšmių. Tą abejonę teisėjai išsprendė savarankiškai,

nesikreipdami į technikos ekspertus ir, mūsų vertinimu, suklydo. Laikydami nuokrypius momentiniais, teisėjai vadovavosi ne tomis Statybos techninio reglamento (STR) normomis. Pasekmė: kolegija pakeitė Palangos m. apylinkės teismo sprendimą, kuris buvo šiek tiek palankesnis vartotojui.

Šioje byloje, mūsų vertinimu, abu teismai neteisingai paskirstė šalims įrodinėjimo našta. Nusistebėjimą kelia teismų nereagavimas į daugybę byloje esančių rašytinių įrodymų apie atsakovės kreipimuisi į tiekimo ir sistemų priežiūros paslaugas teikiančias bendroves ir kitas institucijas su nusiskundimais dėl tiekiamos šilumos kokybės. Galiausiai atsakovė – vartotoja liko ir materialiai atsakinga už tai, kad neįstengė išjudinti visos tos biurokratijos masės. Teismai iš visos šių aplinkybių visumos nepadarė išvados, kad įrodinėjimo našta turėjo būti perkelta tiekėjams. Mūsų vertinimu, vartotojas neturėtų įrodinėti tris šildymo sezonus iš eilės, kad jo bute šalta, nesulaukdamas iš kompetentingų asmenų ir institucijų jokios reakcijos į šiuos rašytinius nusiskundimus. Kai tik atsakovė kreipėsi su pirmąja pretenzija į tiekėją dėl netinkamos šilumos kokybės, toliau jau tiekėjas turėjo įrodinėti, kad jis padėtį ištaisė arba kad pretenzija nepagrįsta. Tokia išvada darytina iš LR CK 188 str. 2 d. 18 p. nuostatų apie neleistinumą perkelti įrodinėjimo pareigas vartotojui (ir atitinkamo 1994 m. vartotojų teisių gynimo įstatymo straipsnio). Mūsų vertinimu, toks pat įrodinėjimo naštos paskirstymas turėjo būti taikomas ir šio ginčo teisminio nagrinėjimo metu. Ieškovas (tiekėjas) turėjo teisme įrodinėti, kad atsakovės (vartotojo) pretenzijos dėl tiekiamos šilumos kokybės ginčo laikotarpiu buvo nepagrįstos ir paneigtos atitinkamais kompetentingų asmenų ir institucijų dokumentais. Todėl nepagrįstas ir neteisėtas yra Apeliacinės instancijos teismo nutarties teiginys, kad atsakovė nepateikė *„jokių įrodymų, kad jos bute nuo pat šildymo sezono pradžios per ginčo laikotarpį vidaus temperatūra buvo mažesnė kaip 15 °C bei, kad buvo tiekiamas tik pašildytas, o ne karštas vanduo“.* Bylos nagrinėjimo metu buvo atvirkiščiau: ieškovas nepateikė įrodymų, kad atsakovės raštiškos pretenzijos dėl tiekiamos šilumos kokybės ginčo laikotarpiu buvo nepagrįstos. Mūsų vertini-

mu, byla tiek pirmojoje, tiek apeliacinėje instancijose iš principo buvo išspręsta neteisingai ir neteisėtai.

Pirmosios ir apeliacinės instancijų teismuose, nagrinėjant bylas, pasitaiko ir kitokių nukrypimų nuo civilinės teisės principų. Mūsų vertinimu, teisingumo ir protingumo principai buvo pažeisti 2005 m. civilinėje byloje 194-oji daugiabučio namo savininkų bendrija „Šeškinė“ prieš atsakovę L. P. ir kt. (Vilniaus m. 1-jame apylinkės teisme teisėja J. Vėgeliene; Vilniaus apygardos teisme teisėja-pranešėja U. M. Galdikienė, kolegijos teisėjai R. Gudžiūnienė, H. Jaglinskis). Joje teismų sprendimai laikytini progresą stabdančiu veiksmu. Šią bylą iš esmės pralaimėjo kelios dešimtys daliklinę šilumos paskirstymo sistemą įsidiegę butų savininkai – vartotojai, kurių šilumos taupymo nauda iš dalies naudosis kitas vartotojas, neleidęs sumontuoti savo bute daliklinės sistemos elementų ir netaupantis šilumos.

Pasitaiko atvejų, kai teismai, suklaidinti nesąžiningų advokatų, priimdami sprendimą byloje, vadovaujasi negaliojančiu teisės aktu. Vilniaus m. 1-jo apylinkės teismo teisėjas V. Kairevičius civilinėje byloje UAB „Vilniaus energija“ prieš 207-ąją DNSB „Ežerėlis“ 2005 m. rėmėsi Energetikos ministerijos 1995 m. patvirtinta „Atsiskaitymo su gyventojais už karštą vandenį ir patalpų šildymą metodika“, nors dar 1999 m. Ūkio ministerija ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija šiuos teisinius santykius buvo suregulavusios kitaip.

Išvardytas bei kitas teismų problemas siūlome spręsti keičiant Teismų įstatymą. Siūlome: tobulinti teisėjų profesinės kvalifikacijos ir bendrojo išsilavinimo lygio kėlimo ir kontrolės sistemą, įvesti visuomenės atstovų (tarėjų) institutą žemesnės pakopos teismuose, išplėsti Lietuvos Aukščiausiojo Teismo įgalinimus spręsti fakto klausimus, nagrinėjant bylas kasacine tvarka, tobulinti kasacinių skundų priėmimo tvarką, didinti teisėjų asmeninę atsakomybę už kolegialiai priimamus sprendimus (nesutinkantis su sprendimu teisėjas turėtų reikšti savo nuomonę) ir kt.

Su šiais pasiūlymais į LR Seimą kreipėsi grupė nevyriausybinė organizacijų. Manome, kad šiuos pasiūlymus priėmus, vartotojų galimybės teismuose, ginant savo interesus, gerokai pagerėtų.

Apie komunalinių paslaugų vartotojo teisių gynimą



ALGIRDAS KANCLERIS
Vilniaus DNSB asociacijos
viceprezidentas
LNVF tarybos narys

Atkūrus Lietuvos Nepriklausomybę, būstai miestuose tapo piliečių nuosavybe. Buvo teigta, kad būsto savininkai geriau prižiūrės savo nuosavybę nei komunalinio ūkio biurokratai. Valdžia nepagalvojo nei apie realią dabartį, nei apie ateitį. Būsto priežiūra buvo užkrauta ant silpnų komunalinių paslaugų vartotojų pečių – pensininkų, jaunų šeimų, invalidų ar ligonių, o visa komunalinio aptarnavimo sistema nepakito, tik dešimterio-pai išaugo jos teikiamų paslaugų įkainiai. Socialinė parama nepasiturintiems, kuria didžiujasi ir gūriasi Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos vadovai – formali, neatitinka realios remiamųjų padėties.

Daugelio daugiabučių namų amžius perkopė per penkiasdešimt metų, jiems reikia remonto – einamojo ir kapitalinio, o brangstant šilumai – ir šiltinimo. Kitaip tariant, būtina renovacija.

Dvi svarbios institucijos – Aplinkos ministerija ir Vilniaus savivaldybė – negali atsigirti savo laimėjimais būsto renovacijos srityje. Aplinkos ministerijos išradimas – energijos taupymo programa. Tačiau po gražiu ir madingu terminu „renovacija“ slepiasi visai kiti dalykai. Renovacija – tai paprasčiausias būsto remontas. Ir dažniausia visada dalinis. Reikia perkloti per dešimtmečius sudūlėjusią stogo dangą, pakeisti blogai įstatytus ir užsandarintus, iš šlapios medienos pagamintus, išklypusius langus. Reikia bent padažyti nutrupėjusias blokų sandūras. Teigiama, kad visa tai atspirks per keletą metų. Žinoma, einamasis remontas padėties nepablogins. Bet ar išspręs pagrindinę problemą – fiziškai ir morališkai susidėvėjusio pastato atnaujinimą?

Einamajam remontui (renovacijai) esą Valstybė skiria milžiniškus pinigus: 10 proc. dengia Vilniaus savivaldybė, o nuo likusios sumos – 27,22 proc. (bet ne 30 proc., kaip skelbia Aplinkos ministerija ir jos padaliniai) Aplinkos ministerija. Žinoma, parama yra, bet reikia nepamiršti palūkanų bankui už suteiktą paskolą. Remonto organizatoriai negali savimi atsidžiaugti, tačiau namų bendrijos tokiu džiaugsmu netrykšta, idėjos nepalaiko ir vangiai sudaro sutartis. Ir ne vien dėl nežmoniškai iškerojusio biurokratizmo. Negalima pamiršti, kad privalomos konsultantų paslaugos bendrijai, t. y. butų savininkams kainuoja apie 5 000 litų, kad pagrindinis renovacijos darbų finansuotojas – būsto savininkas dažniausiai finansškai nepajėgus. Tarp bendrijų pirmininkų populiarus toks aforizmas: jeigu neturi bėdos, užsiimk renovacija.

Mes esame Europos Sąjungos nariai ir, deja, nepilnaverčiai. Mūsų būstui taikomos kitokios atnaujinimo sąlygos. Austrijoje, pavyzdžiui, 75 proc. būsto kapitalinio remonto sąnaudų dengia vyriausybė. Likusius 25 proc. būsto savininkas sumoka per 25 metus. Bet jeigu jis tampa bedarbiu, rimtai suserga ar tampa invalidu, jo įnašas gerokai sumažinamas arba visai jo nereikia mokėti.

Ne ką geresnė padėtis ir Vilniaus savivaldybėje. Per penkerius metus savivaldybė be konkurso atliko dviejų namų kapitalinį remontą Žirmūnų rajone. 2007 m. savivaldybė šiam tikslui skiria 15 mln. Lt. Ką už šią sumą galima suremontuoti? Turbūt apie 5–6 devynaukščius arba 4–5 dvylikaaukščius. Tai tik lašas jūroje. Vien Vilniuje yra apie 6 600 daugiabučių namų. Remontuojant tokiu tempu, Vilnius prilygti Bremeniui, Zalcburgui ar Prahai galės po 1 000 metų. Ar ne per vėlu?

Keistai atrodo ir pats remontas. Svarbiausia – eksterjeras, gražus fasadas. Kas dedasi viduje – mažai kam rūpi. O ten – didžiausios problemos. Karšto ir šalto vandens, nuotekų vamzdžiai, radiatoriai visiškai susidėvėję. Kasmet viename daugiabutyje būna po 10–12 rimtų avarių. Kartais užliejami tik ką gyventojų suremontuoti butai. Kartais tenka ardyti sienas ar sandėliukuose įrengtas lentynas. Labai prasta elektros instaliacija. Nuolatiniai saugiklių keitimai klausimo neišsprendžia. Reikia keisti laidus. Kas dedasi po šiluminio mazgo grindimis – vieša paslaptis: vamzdžiai surūdiję, be izoliacijos, o kai kur, ypač komunalinių UAB'ų prižiūrimų daugiabučių namų šilumos mazguose, laip-

tnių rūsiuose net nėra sklendžių. Trūkus karšto ar šalto vandens vamzdžiams dažnai atjungiamas vanduo visame pastate. Teisybės dėlei reikia pasakyti, kad po bendrijų ir kitų nevyriausybinių organizacijų kritikos Aplinkos ministerija pranešė: šiemet vyriausybė apmokės net 50 proc. renovacijos sąnaudų. Tačiau vėl visokios išlygos, papildomos sąlygos ir biurokratinės pinklės. Esą tai padės steigti bendrijoms. Vargu. Bendrijos nesisteigia dėl visai kitų – gerokai sudėtingesnių socialinių faktorių.

Daugiabučių gyventojų problemos prasideda nuo įstatyminės bazės. Būsto klausimus reglamentuoja Civilinis kodeksas, Statybos reglamentas, morališkai pasenęs Daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas ir dar pusantro šimto kitų teisės aktų. Kodėl toks informacijos perteklius? Todėl, kad kiekviena žinyba pati sau kuria įstatymus ir norminius aktus. Seimūnai šiuos dokumentus kartais sutrumpina ar pailgina, bet iš esmės nieko nesprenžia. Principinis sprendimas ir sisteminis sureguliuojamas galimas tik parengus Būsto kodeksą. Gėda, kad mes jo neturime. Net sovietinės okupacijos metais, 1983 m. buvo priimtas „Lietuvos TSR būsto kodeksas“. O Rusija sugebėjo parengti ir 2004 m. priimti naują Būsto kodeksą. Nejaugi ten gyventojais rūpinamasi geriau nei pas mus?

Kas gina komunalinių paslaugų vartotojų teises? Kol kas nėra tokios organizacijos. Kartais gelbsti nevyriausybines vartotojų gynimo asociacijos ir federacijos. Tačiau jos turi tiek daug reikalų, kad komunalinių vartotojų teisėms ginti paprasčiausiai nepakanka laiko. O patys gyventojai yra gan pasyvūs. Vieni todėl, kad neturi laiko, kiti – dėl garbingo amžiaus nebeturi energijos. Politinės partijos prieš rinkimus žada kalnus nuversti, o po rinkimų atsiranda kiti, partijoms svarbesnių reikalų. Pavyzdžiui, pusė savivaldybių tarybų rinkimuose dalyvavusių partijų žadėjo sumažinti komunalinius mokesčius. Ar tesės? Nebent prieš naujus Seimo rinkimus.

Gal padėtis be išeičių? Gal tiesiog reikia nuleisti rankas ir laukti kaip rudenį giedro dangaus?

Alternatyvų yra. Galima jau susikūrusiose ir įsitvirtinusiose nevyriausybinesse vartotojų gynimo organizacijose suformuoti atitinkamą padalinį ar kryptį arba įkurti naują – Komunalinių vartotojų gynimo lygą.

Pasvarstykite apie tai. Gal ir sprendimas atsiras.

AR TURIME TEISĘ ŽINOTI?

Ar turime teisę žinoti, ką mes valgome? Atrodo, kad gyvename laisvoje šalyje ir mūsų teisių niekas nevaržo, tačiau toli gražu taip nėra. Mūsų niekas nenubaus, jeigu paklausime, ką mes valgome, bet atsakymo dažnai negausime ir pasijusime kaip tas peniūkšlis: ką gamintojai ir prekybininkai atseikėjo, tą ir valgome. Ypač tai pasakytina apie sveriamus maisto produktus.

Prekybos centruose mums siūlo fasuotas, švariai nuplautas morkas, burokėlius, bulves. Nacionalinė vartotojų federacija išsiaiškino, jog prieš fasuojant, tokios daržovės apdorojamos dezinfekuojančiomis medžiagomis, kad nesiveistų pelėsiai ir daržovės ilgiau negestų. Obuoliai gali būti apdoroti vaškais.

Parduotuvėse gausu atvežtinių obuolių ir citrusinių vaisių. Ar mes žinome, kaip visos daržovės ir vaisiai apdorojami, kad ilgiau laikytųsi ir gražiai atrodytų? Ne vienas kulinarinis receptas siūlo pasigaminti produktų, panaudojant apelsinų ar citrinų žievelės. Jeigu mes žinotume, kuo tie vaisiai buvo apdoroti, kažin ar kiltų noras pasinaudoti kulinarų siūlomais receptais...

Prekybos centruose neteko matyti informacijos, kaip ir kokiomis cheminėmis medžiagomis daržovės bei vaisiai buvo apdoroti prieš pateikiant vartotojui. Tačiau specialistams žinoma, kad citrusiniai vaisiai apdorojami imazalilu, tiabendazoliu, ortofenoliu ir kitais preparatais. Higienos norma HN 53:2003 „Leidžiami vartoti maisto priedai“ numato fasuotų vaisių ženklime nurodyti apdoravimo būdus, tačiau didieji prekybos centrai leidžia sau nesivarginti ir šios normos reikalavimų nevykdo. Kita vertus, jei ant fasuotų vaisių ir daržovių bus nurodyta, kokiomis medžiagomis apdorota, o greta parduodamų nefasuotų – nenurodyta, vartotojai bus klaidinami: susidarys įspūdis, kad nefasuoti produktai neapdorojami chemikalais.

Kaip mus informavo Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos specialistai, Lietuvos teisės aktuose ir standartuose nei iš gamintojų, nei iš prekybininkų nereikalaujama nurodyti sveriamų vaisių ir daržovių apdoravimo būdų. Tai patvirtina ir Importuojamų, eksportuojamų ir teikiamų į vidaus rinką šviežių vaisių ir daržovių atitikties prekybos standartams tikrinimo taisyklės. Lietuvoje išaugintų šviežių vaisių, daržovių, uogų bei bulvių atitikties deklaracijoje irgi nereikalaujama nurodyti naudotų medžiagų likučių, kuriomis šie produktai buvo apdoroti, kad negestų. Todėl Valsty-



ALBERTAS ŠIAUČIULIS
Lietuvos nacionalinės
vartotojų federacijos ekspertas

binio mitybos centro specialistai pataria obuolius nulupti, kad pašalinti šį apsauginį sluoksnį. Tačiau esmė kitur – kas apie galimą žalingą poveikį informavo vartotojus, jeigu jie įsitikinę, kad daugiausia vitaminų kaip tik obuolių žievėje?

Nacionalinės vartotojų federacijos nuomone, gamintojai, prekybininkai ir kiti maisto gamybos grandies dalyviai privalo tinkamai informuoti vartotojus apie jiems teikiamų produktų saugą, kokybę ir naudojimo būdus. O valstybinės vartotojų teisės ir interesus ginančios institucijos turėtų inicijuoti atitinkamų teisės aktų priėmimą, kad vartotojai rastų informaciją apie vaisių, daržovių ir uogų apdoravimo būdus ir medžiagų likučius.

Panašių problemų yra ir su kitais maisto produktais, ypač su mėsos ir konditerijos produktais. Apie tai Nacionalinė vartotojų federacija ne vieną kartą rašė spaudoje.

Higienos normoje „Maisto produktų ženklinimas“ yra vartotojui daug nesuprantamų nuostatų, o gamintojui – laisvai pasirinkamų ženklinimo variantų. Tai pripažįsta maisto produktus rinkoje kontroliuojanti Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.

Nacionalinė vartotojų federacija yra susirūpinusi, kad šalyje pažeidžiamos vartotojų teisės – pirkėjai negauna išsamios ir sveikatai svarbios informacijos apie maisto produktus. Pavyzdžiui, nusipirkus sveriamų mėsos gaminių – vyniotinių, dešrelių ar dešrų ne visada žinome, ką valgome. Nes dabartiniai šalies teisės aktai leidžia nenurodyti kai kurių sudėtinų maisto produktų dalių, net tada, kai jos gali būti žalingos sveikatai. Pa-

žymėtina, kad pagal galiojančias higienos normas sudedamosiomis maisto produkto dalimis nelaikomos tos, kurios gamybos procese yra laikinai atskiriamos, o vėliau vėl sudedamos, neviršijant pradinės masės. Tai gi, paruoštame parduoti gaminyje leidžiama nenurodyti, kad, pavyzdžiui, į dešras, vyniotinius, dešreles sudedama nuo kiaulienos ar paukštienos atskirtos odos padaryta tyrė. Juk Lietuvoje nė vienam kaimiečiui neateitų į galvą mintis kartu su mėsa sumalti kiaulės odą ir sudėti į dešras.

Žinoma, kad paukštienos odelėje kaupiasi cholesterolis, o visuomenėje vyrauja nuomonė, kad pirkdami dešreles, šlapias dešras, įsigyjame lengvą ir sveiką maistą. Nacionalinė vartotojų federacija kreipėsi į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą (VMVT) ir siūlė inicijuoti tokių higienos normų pakeitimus, kad jos atitiktų sveikatos ir higienos reikalavimus. VMVT patikino, jog ieškos galimybių atsižvelgti į šiuos teisėtus vartotojų interesus.

VMVT direktoriaus pavaduotojas negyvūninio maisto klausimams Zenonas Stanevičius „Lietuvos žinioms“ teigė, kad vartotojas turi žinoti tiesą. „Ką gamintojas deda į gaminamą produktą, turi būti išvardyta etiketėje ir netgi nurodyta, kokią procentinę dalį sudaro kiekviena sudėtinė dalis“. Paklaustas, kodėl higienos normos leidžia gamintojams nenurodyti tam tikrų sudedamųjų dalių, Z. Stanevičius sako, jog minėtą higienos normą rengia Sveikatos apsaugos ministerija. „Jeigu yra konkretūs nusiskundimai ir jie viršija oficialaus teisės akto reikalavimus, vartotojai turi teisę kreiptis į šių dokumentų autorius. O autoriai yra Sveikatos apsaugos ministerija“, – akcentuoja Z. Stanevičius.

Vartotojus džiugina, kad Lietuvoje vis plačiau pradedamos taikyti maisto kokybės valdymo sistemos, prekybos centrai reklamuoja, kad taiko „Geros praktikos taisykles“ ir maistą tvarko pagal individualios rizikos veiksnių analizės ir svarbių valdymo sąskaičių sistemą, parengtą pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento nuostatas.

Tačiau jokios taisyklės ir sistemos nepadės, jei nebus dirbama skaidriai ir civilizuotai. Vartotojams kelia nusišėbėjimą ir net siaubą informacija pateikta Valstybinės maisto ir veterinarijos tinklalapyje, kad didžiuosiuose prekybos tinkluose prekiaujama mėsos gaminiams, kurių realizavimo terminas pasibaigęs, produktų galiojimo terminai savavališkai pratęsimi, maistas laikomas pažeidžiant higienos reikalavimus.

Kodėl užstrigo daugiabučių namų savivalda?



Galimų savivaldos modelių pasirinkimas daugiabučių namų gyventojams per mažas, – teigia RIMANTAS ZABARAUSKAS Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos ekspertas

Lietuvoje yra apie 38 tūkst. daugiabučių namų. Beveik du trečdaliai gyventojų gyvena daugiabučiuose namuose, pastatytose 1961–1990 m. pagal pasenusius standartus, kurie naudoja daug energijos ir nebeatitinka šiuolaikinių reikalavimų. Jau daug metų daugiabučių likimo klausimai nestokoja nei gyventojų, nei valdžios dėmesio. Įsisąmoninta, kad namai sensta ir nėra amžini, kad energija nuolat brangsta ir beveik visus energetinius išteklius importuojančiai Lietuvai gyvybiškai svarbu mažinti energijos vartojimą. Energijos taupymo potencialas šildant būstą – didžiulis.

Negalima sakyti, kad valdžia nieko nedaro. Rengiamos būsto strategijos ir daugiabučių modernizavimo programos, gyventojai nuolat agituojami burtis į bendrijas ir imtis taip reikalingų iniciatyvų, valstybės lėšomis remiamos gyventojų investicijos į savo daugiabučių namų modernizavimą. Bet pažūrėjus į rezultatus, tenka pripažinti, kad jie labai atsilieka nuo mūsų norų, planų ir programų, taip pat ir nuo kaimyninių šalių, tokių kaip Lenkija.

Tenka apgailestauti, kad valdžia taip ir neskyrė reikiamo dėmesio nuodugnai situacijos analizei: neapklausė gyventojų, nepabandė pažvelgti į gilesnes priežastis, kodėl taip lėtai vyksta daugiabučių modernizacija. Kodėl tik 20 proc. daugiabučių gyventojų susibūrė į bendrijas ir naujų bendrijų kūrimasis iš esmės sustojo? Kodėl gyventojai tokie pasyvūs ir taip sunkiai priima bendrus sprendimus?

Kad atsakytume į šiuos klausimus, pasižiūrėkime, kas dedasi mūsų daugiabučiuose ir kaip „sugyvenama“ bendroje aplinkoje. Istoriskai susiklostė, kad daugiabučiuose gyvena labai įvairių pažiūrų, norų, skirtingo mąstymo ir skirtingų finansinių galimybių žmonės. Dauguma gyventojų butus gavo nemokamai, tiesa, kentėję ilgus metus ilgose eilėse. Tik kooperatinės stovybos namuose susibūrė panašaus ūkiško mąstymo ir galimybių žmonės, butus įsigiję už savo lėšas. Neatsitiktinai daugiausia bendrijų susikūrė ten, kur daugiausia bendraminčių – buvusią kooperatyvų pagrindu.

Savivaldos pagrindą sudaro bendri sprendimai. Jeigu namo gyventojai skirtingai įsivaizduoja savo gerovę, būdus ir savo galimybes ją pasiekti, tai netenka stebėtis, kad priimti bent kiek reikšmingesnius bendrus sprendimus daugiabučio gyventojams praktiškai neįveikiama problema. Neretai sprendimų iniciatorius kaimynai apkaltina negerais

kėslais, noru pasipelnyti kitų sąskaita ir pan. Po tokios „atakos“ iniciatoriams praeina ne tik noras siekti bendro sutarimo, bet ir apskritai ką nors daryti. Gaunantys kompensacijas už šildymą gyventojai, pensininkai, mažas pajamas gaunančios šeimos dažniausia sudaro inertišką, bet kokioms permainoms atsparų gyventojų kontingentą. Todėl vyrauja laukimo, neveiklumo atmosfera, tarsi tikintis, kad kažkas ateis ir namą sutvarkys už pačius gyventojus veltui.

Bendrijose taip pat yra savų problemų. Paprastai bendrijos nariai yra ne visi daugiabučio namo gyventojai, todėl juos tenka laikyti nepritarusiais bendrijos įkūrimui. Šitaip viename name susidaro dvi interesų grupės ir atsiranda priešprieša tarp bendrijos narių ir ne narių, iškyla sunkumai, su kuriais gali susidurti bendrija, siekdama įgyvendinti savo sprendimus.

Kodėl niekam nekyla klausimas, kad jau daugelį metų atkakliai peršamas bendrijų modelis galbūt yra nepritaikytas Lietuvos situacijai, neatitinka mūsų gyvenimo? Kad jis tinka tik ten, kur per ilgą laiką susiformavo panašių savo mąstymu ir pajamomis žmonių kolektyvas? Vakarų Europoje visuomenė ilgos evoliucijos išdavoje išsisluoksniavo būtent tokiais beveik vienalytėmis bendruomenėmis ir grupėmis, todėl gyventojams bendrai tvarkytis daug lengviau. Jeigu priimami bendri sprendimai tokiais svarbiais klausimais, kaip namo renovavimas, gyventojas turi dvi galimybes – arba paklusti sprendimui, arba per nustatytą laiką persikelti į kitą namą, labiau atitinkantį jo poreikius.

Lietuvoje susiklostė padėtis, kad iki šiol neturime tinkamo daugiabučių namų savivaldos modelio, kuris atitiktų per istorinį laikotarpį susiformavusios daugiabučių namų specifikos. Tai esminis trūkumas, kurio kažkodėl nepastebi Aplinkos ministerija, atsakinga už šias problemas.

Manau, reikia didinti daugiabučių namų savivaldos formų skaičių, įteisinant, pavyzdžiui, tokias formas:

Daugiabučių namų savininkų bendrijos (DNSB). Tai būtų aukščiausia savivaldos ir didžiausio savarankiškumo forma. Skirtingai negu yra dabar, bendrijos galėtų būti steigiamos tik tuose daugiabučiuose namuose, kur visi būtų savininkai pageidautų tapti bendrijos nariais. Bendrijos galėtų vykdyti ir ūkinę, pelno siekiančią veiklą, o valstybės institucijos neturėtų tos veiklos smulkiai reglamentuoti ar kitaip kištis į bendrijų veiklą.

Daugiabučių namų gyventojų bendruomenės (DNGB, sąlyginis pavadinimas). Šios namų valdymo formos šiuo metu nėra, ji – trūksta daugiausia daugiabučių namų savivaldos grandis. Pagal savarankiškumo lygį DNGB galėtų būti tarpinė tarp bendrijos ir administratoriaus valdymo formos. DNGB būtų steigiamas namo butų savininkų paprastos daugumos sprendimu. Butų savininkų ar legalių nuomininkų narystė nenustatoma, tačiau namo, kuriame įsteigta DNGB, gyventojams taikomos valstybės nustatytos bendros gerovės ir veiklos taisyklės. DNGB turi juridinio asmens teises ir sąskaitą banke. DNGB gali vykdyti tik su namo bendrosios nuosavybės priežiūra ir namo renovavimo darbais susijusią veiklą, o komercinė veikla yra draudžiama. Teisiniuose santykiuose su kitais asmenimis DNGB interesams atstovauja ir valstybės taisyklių bei

gyventojų susirinkimo nustatytose ribose veiklą vykdo namo bendruomenės įgaliotinis. Namo gyventojų susirinkimas įgaliotinį išrenka iš tame name gyvenančių asmenų arba samdo iš šalies. Jei tokios galimybės nėra, įgaliotinį samdo administratorius. Įgaliotiniu gali būti turintis atitinkamą kvalifikacinį pažymėjimą asmuo. Jis gauna taisyklėse nustatytą atlyginimą (pagal namų kategorijas), mokamą iš namo kaupiamų lėšų, veda supaprastintą apskaitą ir atsiskaito namo gyventojams. Įgaliotinių darbą pasirinktinai kontroliuoja savivaldybės kontrolierius.

Administruojami daugiabučiai namai. Šiai savivaldos formai gyventojų savarankiškumo būtų mažiausiai. Administratoriaus veikla turėtų būti derinama su tam tikrais savivaldos elementais, pavyzdžiui, gyventojų susirinkimo organizavimu svarbiais klausimais arba raštiška jų apklausa ir pan. Ši forma šiek tiek atitiktų šiuo metu administruojamų namų modelį, tačiau administratorius neturėtų teisės daugiabučio namo gyventojams teikti kitų paslaugų, išskyrus administravimą (šiuo metu šio svarbaus reikalavimo nėra, nors tai nustato Civilinio kodekso 4.242 ir 4.243 straipsniai). Administratoriumi galėtų dirbti juridinis asmuo, turintis atitinkamą kvalifikacinį pažymėjimą, o atlyginimas jam būtų mokamas iš namo kaupiamųjų lėšų. Administruojami namai neturėtų nei juridinio asmens teisių, nei sąskaitos banke. Tokie namai galėtų vykdyti tik smarkiai apribotą veiklą, susijusią su namo priežiūra ir privalomųjų reikalavimų užtikrinimu pagrindinėms namo konstrukcijoms, finansuojant šiuos darbus iš namo gyventojų sukauptų lėšų.

Esant bent trimis išvardytoms daugiabučių namų savivaldos formoms, palengvėtų gyventojų apsisprendimas, jie turėtų didesnę pasirinkimą nuo didžiausio iki apriboto savarankiškumo. Taip jie

galėtų prisitaikyti savivaldos modelį prie savo norų ir galimybių. Gali būti, kad taip pavyktų pašalinti barjerus, šiuo metu kliudančius daugiabučių gyventojams prisiimti daugiau atsakomybės ir geriau tvarkytis savo namuose.

Yra ir ketvirtoji savivaldos forma, organizuota jungtinės veiklos sutarties pagrindu. Tačiau neatrodo, kad ji būtų tinkama daugiabučių namų priežiūros ir modernizavimo problemoms spręsti. Greičiau ji skirta nedidelėms, gerai organizuotoms ir tarpusavio susitarimą pasiekusioms grupėms. Daugiabučiuose namuose tokia palanki situacija pasitaiko labai retai. Praktika tai patvirtina – ši savivaldos forma daugiabučiuose namuose nepaplitę.

Tačiau siekiant deramai tvarkyti ir prižiūrėti namus, vien savivaldos nepakanka. Reikalingos ir lėšos finansuoti namo renovaciją. Labai dažnai pagrindinė kliūtis daugiabučiams namams modernizuoti yra lėšų trūkumas. Daugelis namų nekaupia lėšų namo atnaujinimo fonde, nes nenustatyti privalomi minimalūs kaupiamieji atskaitymai. Atsitikus bėdai, tenka organizuoti rinkliavas ir eilinį kartą susidurti su gyventojų nepasitenkinimu ar finansiniu nepajėgumu. Ši blygybė – dar vienas didelis daugiabučių namų kompleksinės modernizacijos stabdis, todėl ji šiandien praktiškai nevyksta. Į visus pasiūlymus ir agitaciją modernizuoti savo būstą gyventojų atsakymas standartinis – „neturime pinigų“. Todėl būtina, priklausomai nuo namo amžiaus ir būklės, įstatymu nustatyti privalomus minimalius atskaitymus į namo atnaujinimo fondą. Šiam tikslui kaupti lėšas privalo visi namai. Didesnius atskaitymus, nei numato įstatymas, leidžiama, mažesnius – ne. Juk visi namai neamžini, kada nors ateis ir jų gyvenimo pabaiga. Galvoti apie tai reikia jau dabar.

Vilniaus apygardos administracinis teismas apgynė viešąjį interesą

Vilniaus miesto taryba 2006 m. birželio 7 d. priėmė sprendimą Nr. 1-1207 „Dėl valdybos 2001-03-29 sprendimo „Dėl šilumos kiekio patalpoms šildyti ir karštam vandeniui paskirstymo tvarkos tvirtinimo“ pakeitimo“. Šiuo sprendimu buvo įteisintas daugelio daugiabučių namų gyventojams nepalankus įvadinio šilumos skaitiklio parodymų išdalijimas pagal butus, kurį šilumos tiekėjas UAB „Vilniaus energija“ taikė tris vasaros mėnesius, pradedant nuo liepos 1 d. Visiems daugiabučių gyventojams, kuriuose buvo įdiegta ši „naujovė“, taip vadinamas „gyvatuko“ mokeskis padidėjo net 2–3 kartus.

Tai neįmanoma paaiškinti jokia logika, tačiau tokia sistema palanki šilumos tiekėjui, kurio nejaudina, kad sąžiningi, tvarkingi karšto vandens skaitiklius turintys gyventojai mokėjo už kaimynus, manipuliuojančius skaitiklių parodymais ar kitaip slepiančius karšto vandens suvartojimą. Apytikriai vertinimu, dėl tokio tarybos sprendimo per tris praėjusios vasaros mėnesius vilniečiai permokėjo tiekėjui už „gyvatukus“ 1,5–2 mln. Lt.

Tokia ydinga praktika greitai išplito visoje šalyje. Gyventojai ėmė skųstis dėl padidėjusių mokesčių. Deja, jokios reakcijos nesulaukta.

Kadangi Vilniaus miesto tarybos sprendimas prieštarauja Šilumos ūkio įstatymo nuostatoms, Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija ėmėsi iniciatyvos kreiptis į teismą. Paprašius dviejų Seimo narių paramos, 2006 m. lapkričio 3 d. Vilniaus apygardos administraciniam teismui įteiktas Seimo narių Julius Veselkos ir

Egidijaus Klumbio prašymas panaikinti Vilniaus miesto tarybos sprendimą, įpareigojant UAB „Vilniaus energija“ grąžinti vartotojams permokas už „gyvatuką“.

Po dviejų posėdžių, Vilniaus apygardos administracinis teismas 2007 m. vasario 22 d. priėmė nutartį, kurios esmė tokia:

Panaikinti minėtą miesto tarybos sprendimą ir įpareigoti UAB „Vilniaus energija“ perskaičiuoti neteisingai apskaičiuotus mokėjimus už tris 2006 m. vasaros mėnesius ir vartotojų permokėtas sumas grąžinti jiems per šį šildymo sezoną. Nutartį priėmė teisėjų kolegija, susidedanti iš pirmininko-pranešėjo Broniaus Januškos ir kolegijos narių: Alvydo Barkausko ir Mefodijos Povilaitienės. Taigi, pareiškėjų prašymas patenkintas.

UAB „Vilniaus energija“ ketino apskųsti teismo nutartį Vyriausiajam administraciniam teismui. Jeigu šis teismas paliks nutartį nepakeistą, vilniečiams, gyvenantiems daugiabučiuose namuose, kuriuose neįkurtos bendrijos, turėtų būti grąžinta per šį šildymo sezoną apie 1,5–2 mln. Lt.

Kokia darytina išvada? Esama teisinė bazė leidžia efektyviai ginti šilumos vartotojų teises, o teismai gali priimti objektyvius, viešąjį interesą ginančius sprendimus. Tai teikia vilties ateičiai. Daug kas priklauso nuo mūsų pačių iniciatyvos ir profesionalumo.

RIMANTAS ZABARAUSKAS

Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos ekspertas

Ką vertėtų žinoti apie kosmetiką



JURGITA MAČIŪNAITĖ
Lietuvos nacionalinės
vartotojų federacijos
projektų vadovė

Pasaulyje vis sparčiau plečiasi ekologiškos kosmetikos rinka. Pavyzdžiui, JAV 2003 m. natūralių kosmetikos priemonių rinka siekė 3,9 mlrd. dolerių, o 2008 m. planuojamas augimas iki 5,8 mlrd. dolerių.

Šių produktų kainos šiek tiek didesnės nei įprastų produktų, todėl ekologiškus produktus renkasi turtingesni arba besidomintys aplinkosauga, besirūpinantys savo sveikata asmenys. Lietuviai iki šiol ekologiškos kosmetikos parsiveždavo iš užsienio, mat daugelio verslininkų teigimu – Lietuvoje dar nėra pakankamai pirkėjų. Tačiau didėjantis susidomėjimas paskatino ir mūsų verslininkus importuoti ekologiškus buitines chemijos, kosmetikos produktus („Ecover“, „Green People“, „Eco Lino“). Skirmantas Ražauskas ir Jolanta Baužienė iš UAB „Sanga“, įsikūrusios Vilniuje, Totorių gatvėje, paklausti, kaip sekasi prekiauti šiais produktais, nusiteikę optimistiškai, tačiau mano, kad situacija galėtų būti kur kas geresnė – beveik kiekvienam pirkėjui tenka išdėstyti visą chemijos pamoką apie tai, kokių produktų yra ir kokių nėra ekologiškuose gaminiuose, pažymint aplinkosauginę naudą, ir tai, kad šie produktai nėra bandomi su gyvūnais.

Verslininkai šia sritimi susidomėjo seniai. Kai patys norėjo vartoti nealergizuojančią kosmetiką, tekdavo prašyti draugų ar tiesiog parsisiųsti iš internetinių parduotuvių. Dabar jie naudoja tik ekologiškus produktus ir jais aprūpina vilniečius.

Kodėl kiekvienam iš mūsų naudinga rinktis ekologišką kosmetiką? Dar visai neseniai buvo teigiama, kad oda – veiksmingas barjeras, užkertantis kelią išorinėms medžiagoms patekti į organizmą. Oda saugo nuo daugelio aplinkos veiksnių, medžiagų. Tačiau tyrimai parodė, kad dalis medžiagų visgi gali absorbuotis per odą. Taigi dalis kosmetikos sudedamųjų dalių gali lengvai patekti ne tik į giluminius odos sluoksnius, bet ir į kraują, vadinasi gali įtakoti ir organizmo veiklą. Šie faktai verčia pasidomėti, ką tepame ant odos, kas slypi po įvairių cheminių medžiagų pavadinimais, ir, jei įmanoma, pasirinkti kuo sveikesnį produktą.

Kokių sintetinių-cheminių sudedamųjų dalių reiktų vengti? Etiketėje būna išvardyta daug medžiagų, tačiau anot Aubrey Hampton, labiausiai reiktų vengti šių (cheminės medžiagos rašytos taip, kaip daugelyje etikečių):

1. Methyl, Propyl, Butyl ir Ethyl Paraben – naudojami kaip antibakterinė medžiaga, todėl ilgėja produkto galiojimo laikas. Tyrimai parodė, kad ilgiau naudojamos kosmetinės priemonės su šiais preparatais gali sukelti hormoninius pakitimus, būti daugelio alerginių reakcijų ir odos išbėrimų priežastis. Plačiai naudojami, nors žinomi kaip toksiški.

2. Diethanolamine (DEA), Triethanolamine (TEA) – dažnai naudojami kosmetikoje kaip emulsikliai ir putojančios medžiagos. Gali būti alerginių reakcijų priežastis, dirgina akis ir sausina plaukus bei odą. DEA ir TEA yra amoniako junginiai, todėl gali formuoti vėžį sukeliančius nitrozaminus (kancerogeninius cheminius junginius). Toksiški ir absorbuojasi į kūną, jei naudojami ilgą laiką.

3. Diazolidinyl Urea, Imidazolidinyl Urea – tai plačiai naudojami konservantai. JAV dermatologijos akademija juos įvardijo kaip

svarbiausią kontaktinio dermatito priežastį. Šie chemikalai turi du prekybinius ženklus: **Germall II** ir **Germall 115**. Nei vienas iš **Germall** chemikalų neturi gerų antigrybelinių savybių, todėl efektyviau veikia tik susijungę su kitais konservantais. Dėl šių chemikalų formuojasi formaldehidai, kurie gali būti toksiški.

4. Sodium Lauryl / Laureth Sulfate – pigus, šiurkštus ploviklis, naudojamas šampūnuose dėl valančių ir putojančių savybių. Dažnai išgaunamas iš naftos ir pseudonatūralioje kosmetikoje maskuojamas žodžiais „išgautas iš kokoso“. Dirgina akis, sudaro galvos odos atplaišas, panašias į pleiskaną, odos bėrimus ir kitas alergines reakcijas.

5. Petrolatum – taip pat žinomas kaip naftos želė, šis mineralinio aliejaus darinys kosmetikoje yra naudojamas dėl minkštinančių savybių. Neturi jokios maitinamosios vertės odai ir gali trukdyti natūraliam kūno drėkinimo mechanizmui, sukeldamas sausėjimą ir odos skeldėjimą. Gamintojai **petrolatum** naudoja dėl to, kad jis yra neįtikėtinais pigus.

6. Propylene Glycol – geriausiu atveju tai augalinis glicerinas, maišytas su grūdų alkoholiu, kurie abu yra natūralios kilmės. Paprastai tai sintetiniai naftos chemijos mišiniai, naudojami kaip drėgmę palaikanti medžiaga. Žinomas kaip galimas alergijos, dilgėlinės ar egzemos sukėlėjas. Kai skaitydami etiketę atrandate **PEG (polyethylene glycol)** ar **PPG (polypropylene glycol)**, saugokitės – jie giminingi sintetiniams.

7. PVP / VA Copolymer – iš naftos išgauti chemikalai, naudojami plaukų lake, modeliavimo priemonėse ir kitoje kosmetikoje. Taip pat gali būti toksiški, o jautriems žmonėms įkvėpus, gali pažeisti plaučius.

8. Stalkonium Chloride – amonio junginys, naudojamas plaukų kondicionieriuose ir kremuose. Sukurtas audinių pramonės kaip audinių minkštiklis ir yra daug pigesnis, jį lengviau naudoti plaukų kondicionierių gamyboje nei augalinius proteinus, kurie yra tinkamesni plaukams. Sukelia alergijas, toksiškas.

9. Synthetic Colors – naudojama tam, kad kosmetika būtų „graži“, sintetiniai dažai kartu su sintetiniais plaukų dažais turi būti vengti bet kokia kaina. Etiketėse jie bus pažymėti FD&C arba D&C, priklausomai nuo spalvos ir skaičiaus. Pavyzdžiui, FD&C Raudona Nr. 6, D&C Žalia Nr. 6. Dauguma sintetinių dažų gali būti kancerogeniniai. Nenaudokite kosmetinės priemonės, jei jos sudėtyje yra šio preparato.

10. Synthetic Fragrances – sintetiniai kvapai, naudojami kosmetikoje, gali turėti iki 200 sudedamųjų dalių. Nėra jokios galimybės sužinoti, kokia kvapų cheminė sudėtis, jei ant etiketės paprasčiausiai parašyta „fragrance“ (kvapai, aromatai). Šie chemikalai gali būti tokių problemų, kaip galvos skausmas, svaigimas, išbėrimas, padidėjusi pigmentacija, stiprus kosulys, vėmimas, odos niežulys ir t. t. priežastis. Patarimas: nepirkite kosmetikos, kuri turi žodį „fragrance“ (aromatai, kvapai), kai medžiagų etiketėje nenurodyta, kad tai yra augalinės kilmės priedai.

Tikriausiai skeptikai imtų priekaištauti: jei šios medžiagos būtų tokios pavojingos, jų neleistų gaminti chemijos pramonę kontroliuojančios institucijos. Tačiau kosmetikos produktuose sudėtinė šių medžiagų dalis labai nedidelė, tad sunku įrodyti jų neigiamą efektą. Bet jei tokiu šampūnu trenkame galvą kasdien, susidaro ne tokios jau mažos dozės.

Vartotojams patariame atidžiau skaityti produktų etiketes, o galbūt rinktis gerokai brangesnį, bet saugesnį produktą.

Kai norime pirkti baldus...

LIUBOV GRABUSOVA

Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos
vyriausioji valstybinė inspektoriė

Spartėjantis gyvenimo tempas, kiti poreikiai, naujų medžiagų ir technologijų įdiegimas Lietuvos baldų įmonėse, įvairiapusiškas verslininkų bendradarbiavimas su užsienio baldų gamybos ir prekybos firmomis, keičia būsto įrengimo galimybes ir vertinimo kriterijus. Todėl žmonės nori turėti funkcionalius, patogius, saugius ir gražius baldus.

Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos valstybiniai inspektoriai, nagrinėdami vartotojų skundus dėl baldų kokybės, pastebi, kad vartotojai jau suprato, jog visada reikia turėti ir saugoti prekių pirkimo dokumentus, dažnas, pasirašęs sutartį su pardavėju ar gamintoju, pareikalauja kvito už sumokėtą avansą.

Tačiau reikia pripažinti, kad vartotojai dažnai nekreipia dėmesio į pirkimo-pardavimo sutarties turinį. Jie lengvai pasirašo pardavėjo iš anksto paruoštą sutartį, kurioje dažniausiai aptariami tik piniginiai įsipareigojimai ir pristatymo terminai, o apie baldų kokybę ir saugą neužsimenama. Teko matyti sutartį, kur įrašyta, kad pretenzijos dėl baldų kokybės priimamos tik jų pristatymo dieną. Tai reiškia, kad vartotojas nepasiteiravo apie garantijos terminą baldams ir jau iš anksto sutiko su visais galimais baldų defektais. Pirkimo-pardavimo sutartyje turėtų būti nurodomas deklaruojamo normatyvinio dokumento, kurio reikalavimus atitiks pagaminti baldai, žymuo arba aptarti baldų kokybiniai reikalavimai: kokios bus panaudotos baldinės medžiagos, jų spalva, faktūra ir furnitūra.

Atkreipkite dėmesį į baldų matmenis, nepamirškite, kad pardavėjo (gamintojo) su vartotoju suderinti baldų brėžiniai turėtų būti sutarties priede. Pardavėjo informaciją apie išsirinktų baldų privalumus, jų kokybės garantijos terminus, baldų surinkimo, naudojimo ir priežiūros instrukciją pirkėjas turi gauti raštu valstybine kalba. Jeigu baldus užsakote pagal pateiktus pavyzdžius, gerai apžiūrėkite juos. Balduose neturi būti atvirų medienos drožlių plokštės paviršių ar briaunų. Drožlių (smulkinių) plokštė balduose naudojama laminuota sintetinėmis plėvelėmis, faneruota natūraliu medienos lukštu ar padengta apsaugine danga, kad neišsiskirtų kenksmingos sveikatai cheminės medžiagos. Formaldehido emisija iš baldų neturi viršyti 0,01 mg/m³. Įsitikinkite, ar jums patikę baldai turi ne maisto prekės higieninį pažymėjimą.

Nuo 2001-06-01 baldams panaikintas privalomas sertifikavimas, jei baldai privalomai

buvo tikrinami pagal saugos, pastovumo, ilgaamžiškumo ir nekenksmingumo reikalavimus ir turi Baldų sertifikavimo centro išduotą kokybės pažymėjimą. Lietuvoje baldams nėra jų saugą reglamentuojančio teisės akto, išskyrus pirmiau minėtą privalomą baldų higieninį įvertinimą. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas (Žin., 2001, Nr.64-2324) nustato, kad produktas laikomas saugiu, jei jis atitinka Lietuvos standartus, perimančius Europos standartus, o jei jų nėra – Lietuvos standartus ar technines specifikacijas. Šiuo metu kai kurie gamintojai (pardavėjai) laisvanoriškai sertifikuoja baldus ir minėtas kokybės pažymėjimas vartotojui galėtų būti garantas, kad baldai saugūs ir atitinka paskirtį. Gamintojo deklaruojamą gaminio kokybės lygį patvirtina įmonės kokybės valdymo sertifikatas, kai gamintojas turi kokybės valdymo sistemą, atitinkančią ISO 9000 serijos standarto reikalavimus.

Jeigu nusprendėte įsigyti minkštų baldų komplektą arba sofą-lovą, atsiminkite, kad šie baldai skirti sėdėti ir ilsėtis, o ne nuolat miegoti. Tam skirtos lovos ir tachtos. Nuolatos eksploatuojamos sofas-lovos tarnavimo laikas neišvengiamai trumpesnis, greičiau susidėvi minkštoji dalis bei transformacijos mechanizmas. Labai svarbus šių baldų transformacijos ar pertvarkomasis mechanizmas. Jei baldai yra su skyriais patalynėi laikyti, jų konstrukcija turi užtikrinti patogų priėjimą prie patalynės ir jos vėdinimą, o minkštosios dalys turi fiksuotis, kai yra pakeltoje padėtyje. Pasirinkite jums patogiausią variantą, patys išbandydami pertvarkyti baldus iš vienos padėties į kitą. Pertvarkomosios baldo dalys turi judėti lengvai, be kliuvimų, tarp jų neturi būti didelių tarpų ir įdubimų gulimoje padėtyje, kurie gali trukdyti patogiam poilsiui.

Vartotojai dažnai skundžiasi dėl nepatogių minkštųjų baldų. Būtinai atkreipkite dėmesį į kampą tarp sėdimosios dalies ir atlošo, jis neturi būti status ir tuo labiau smailas. Sėdimoji plokštuma turėtų būti keliais laipsniais pakelta priekinėje dalyje. Tokia konstrukcija patogesnė kūnui ir neleidžia slinkti į priekį, ypač kai ji suformuota iš atskirų elementų. Patarčiau nesižavėti labai dideliu baldų minkštumu. Mažo tankio paklotinės medžiagos greičiau praranda pirminę formą ir susidėvi, be to, ir medikai rekomenduoja gulėti ant kietesnio pagrindo. Paklotinių medžiagų – porolono ar putintos gumos tankis neturėtų būti mažesnis kaip 25–30 kg/m³. Dalis vartotojų renkasi

minkštuosius baldus su visiems įprastu konstrukcijos variantu – spyruoklių bloku, turinčiu savų privalumų ir trūkumų. Jeigu spyruoklės netinkamai sujungtos, ar po jų bloku nebus patiestas sluoksnis pamušalinės medžiagos, baldai gali girgždėti. Jie gali pradėti girgždėti ir po tam tikro laiko, jeigu buvo pagaminti iš nepakankamai išdžiovinotos medienos. Baldų gamyboje turi būti naudojama 6–10 proc. drėgnio mediena.

Renkantis apmušalinę medžiagą iš pardavėjo pateikto nedidelių atraižų rinkinio, nelengva išvaizduoti jau pagamintus baldus. Jeigu minkštosios dalys turės daug dekoratyvinių siūlių ar klosčių, patarčiau rinktis lygią vienspalvę apmušalinę medžiagą. Siūlės ir klostės išderins gelėtos ir dar labiau languotos medžiagos simetriją bei vientisumą, suderinti piešinį reikės gerokai daugiau medžiagos, ir tai įtakos gaminio kainą. Minkštosios dalys, suformuotos iš atskirų elementų, dažnai turi užtrauktukus. Jų privalumas akivaizdus: galima pamatyti, iš kokių paklotinių medžiagų pagaminti minkštieji elementai, prirėkus, išvalyti ar pakeisti apmušalinę medžiagą.

Nemaža dalis pardavėjų siūlo baldus užsisakyti iš užsienio katalogų. Jeigu nusprendėte įsigyti tokius baldus, įdėmiai perskaitykite sutartį, pareikalaukite, kad būtų surašyti tie svarbūs dalykai, kuriuos aptarėte su pardavėju, pavyzdžiui, baldų matmenys, sudedamųjų dalių pavadinimai, kiekis bei tikslus jų sutartinis žymėjimas. Jeigu ekspozicijoje nėra lygiai tokių Jus dominančių baldų, pasistenkite apžiūrėti tos firmos kitus baldus, pasiteiraukite apie jų saugą ir kokybę patvirtinančius dokumentus. Taip galėsite spręsti apie firmos gaminamų baldų bendrą kokybės lygį.

Jei pirkimo-pardavimo sutartyje neapartiti jokie prekės kokybės reikalavimai ir nenustatytas garantijos terminas, vartotojas turi galimybę apginti savo teises, jeigu jam buvo parduota netinkamos kokybės prekė. Ne maisto prekių grąžinimo ir keitimo ypatumai išdėstyti „Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklėse“ (Žin., 2001, Nr.58-2105). Vartotojų teises nustato, taip pat reglamentuoja vartotojų ir prekių pardavėjų, gamintojų bei paslaugų teikėjų santykius „Vartotojų teisių gynimo įstatymas“ (Žin., 2000, Nr.85-2581). Nuo 2001-07-01 pirkėjo ir pardavėjo teises ir pareigas reglamentuoja Civilinio kodekso šeštosios knygos IV dalies XXIII skyriaus pirmojo, antrojo, trečiojo ir ketvirtojo skirsnių nuostatos.

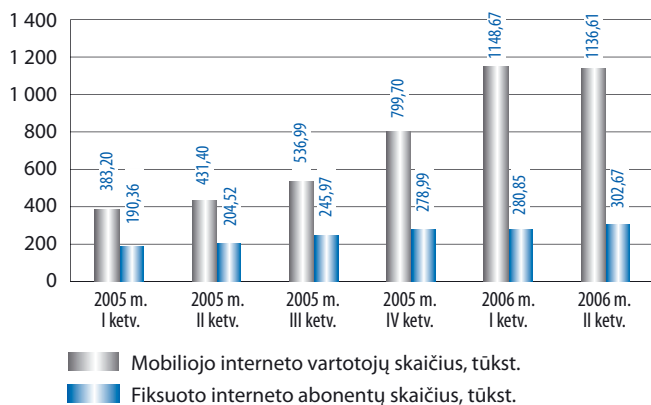
MOBILUSIS INTERNETAS: KAS TURI RŪPĖTI VARTOTOJUI?



TOMAS BARAKAUSKAS
Ryšių reguliavimo tarnybos direktorius

Besikeičiantis gyvenimo būdas, spartus gyvenimo tempas ir judriojo radijo ryšio operatorių pasiūlyta galimybė būti pasiekiamam bet kur ir bet kuriuo metu skatina vartotojų mobiliųjų produktų ir paslaugų paklausą. Tai akivaizdžiai rodo pastaruoju metu ypač išaugęs judriojo telefono ryšio ir interneto paslaugų naudotojų skaičius.

Judriojo telefono ryšio skverbtis 2006 m. 3-joje ketvirčio duomenimis buvo apie 134 proc., o interneto – apie 45 proc. Prie interneto prisijungusių viešojo judriojo radijo ryšio tinklu abonentų skaičius išaugo iki 1,136 mln., jų skverbtis pasiekė 33 proc.



Nors mobiliojo interneto paslauga yra skirta tiems, kurie daug keliauja, tačiau vis daugiau vartotojų šia paslauga naudojami namuose kaip fiksuoto interneto alternatyva. Todėl reikalavimai mobilijam internetui yra tokie patys, kaip ir internetui, teikiamam per fiksuoto ryšio linijas. Išaugęs mobiliojo interneto paslaugų vartotojų skaičius sąlygoja ir nusiskundimų dėl šių paslaugų kokybės skaičiaus augimą. Daugiausia nusiskundimų Ryšių reguliavimo tarnyba gauna dėl interneto greitaveikos, ypač dėl mobiliojo interneto.

Nors paslaugų teikėjai reklamuoja, kad mobiliojo interneto sparta yra keli megabitai per sekundę, tačiau realybė rodo ką kitą.

Vartotojai neinformuojami apie minimalią interneto ryšio spartą, dažnai nurodoma tik didžiausia teorinė sparta. Mobilusis internetas yra teikiamas GPRS (*General Packet Radio Service*), EDGE (*Enhanced Data rate GSM evolution*) ir trečios kartos judriojo ryšio 3G tinklais. Teorinė maksimali duomenų perdavimo sparta GPRS technologija yra 85,6 Kbps, EDGE – iki 236 kbps, o 3G tinkle gali būti pasiekiami iki

1,8–3,6 Mbps. Tačiau šį maksimalų duomenų perdavimo greitį galima pasiekti tik esant idealioms sąlygoms. Realiai, vartotojo gaunamai spartai, įtakos turi tuo metu prisijungusių vartotojų skaičius vienos bazinės stoties aprėpties teritorijoje, signalo stiprumas bei atstumas iki bazinės stoties, pašaliniai elektros ar radijo trukdžiai, oro sąlygos (giedra ar lyja), geografiniai vietovės veiksniai ir pan. Be to, ne visose Lietuvos vietose veikia visi mano paminėti tinklai – didžiojoje Lietuvos teritorijoje veikia GPRS tinklas, tuo tarpu EDGE ir 3G – ne visur. Trečios kartos judrusis ryšys veikia tik didžiuosiuose Lietuvos miestuose, tam tikrose miestų teritorijų dalyse. Todėl vartotojai, prieš pasirašydami sutartį su paslaugų teikėju dėl interneto prieigos, neturėtų pasikliauti vien reklama, o turėtų klausyti paslaugos teikėjo konsultantų, ar konkrečioje vietovėje, t. y. ten, kur bus jungiamasi prie interneto, yra GPRS, EDGE ar 3G tinklas. Tinkamas vartotojų informavimas apie paslaugas padėtų išvengti nesusipratimų ateityje.

Tradicinių elektroninių ryšių paslaugų – balso telefonijos – atveju vartotojas, kuriam buvo suteikta nekokybiška paslauga, turi keletą pasirinkimų:

- pasinaudoti numerio perkėlimumo paslauga ir pereiti pas kitą paslaugų teikėją;
- pasirinkti kitą technologiją – fiksuotą telefoniją pakeisti judriuoju ryšiu ir atvirkščiai;
- naudotis internetinės telefonijos paslauga.

Tačiau interneto paslaugų atveju situacija yra sudėtingesnė. Dažnai vartotojas, pirksdamas interneto paslaugas, kartu įsigyja ir kompiuterį ar modemą už minimalią vieno lito kainą, sutartimi įsipareigoja naudotis konkrečios paslaugų teikėjo paslaugomis artimiausius dvejus ar trejus metus. Susiklosto paradoksali situacija – vartotojas turi kompiuterį, tačiau neturi tinkamos spartos interneto, o pakeisti interneto paslaugų teikėją yra sudėtinga, nes už paslaugų teikimo sutarties nutraukimą vartotojas turi mokėti netesybų mokestį (baudą).

Šiuos klausimus Ryšių reguliavimo tarnyba (RRT) jau ėmėsi spręsti. 2005 m. pabaigoje RRT direktoriaus įsakymu patvirtintos Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės papildytos nuostata, įpareigojančia duomenų perdavimo ir interneto prieigos paslaugų teikėjus paslaugų teikimo sutartyse nurodyti minimalią užtikrinamą duomenų perdavimo ir priėmimo spartą vartotojui suteiktos prieigos teikėjo tinkle. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (Žin., 2004, Nr. 69-2382) 34-ojo straipsnio 3 dalimi viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjas, suteikdamas paslaugų gavėjui telefono aparatą nemokamai ar siūlydamas jį įsigyti žemesne kaina nei telefono aparato savikaina, privalo elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje nurodyti telefono aparato pardavimo su paslaugų teikimo sutartimi ir be jos kainų skirtumą, periodą ir būdą šį skirtumą kompensuoti.

RRT, suprasdama vartotojų švietimo reikšmę vartotojų teisių apsaugai, 2005 m. savo interneto tinklalapyje sukūrė naują skiltį „Informacija ryšių paslaugų vartotojams“. RRT šioje skiltyje vartotojams pateikia naudingą informaciją apie jų teises, operatorių teikiamas paslaugas, trumpus interneto technologijų aprašymus, atsakymus į aktualiausių klausimus, taip pat joje galima sužinoti, kokias procedūras reikėtų atlikti, iškilus ginčams su operatoriais dėl teikiamų paslaugų.

Kur dingio naujojo šilumos ūkio įstatymo projektas?

Šilumos ūkio įstatymas, vos pasirodęs 2003 m., ir ypač jį sekę Ūkio ministerijos poįstatyminiai teisės aktai, vartotojų buvo sutikti nepalankiai. Įstatymas nespėdė problemų, tik „nufotografavo“ tuo metu Lietuvos šilumos ūkio teisiniame reglamentavime buvusią netvarką, o naujieji poįstatyminiai teisės aktai šį reglamentavimą dar labiau supainiojo.

Vartotojų atstovai ir kai kurie Seimo nariai teikė siūlymus minėtam įstatymui tobulinti. Todėl 2005 m. kovo 25 d. sprendimu Seimo valdyba sudarė darbo grupę šilumos ūkio įstatymo pakeitimo įstatymui parengti. Darbo grupę sudarė: Seimo nariai, Seimo kanceliarijos Teisės departamento teisininkai, autoritetingų valstybės institucijų (Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos, Konkurencijos tarybos, Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos, Ūkio ir Aplinkos ministerijų), Savivaldybių asociacijos, Vilniaus Gedimino technikos universiteto, Laisvosios rinkos instituto, energijos resursų (šilumos, elektros, dujų) tiekėjų asociacijų, Lietuvos butų ūkio asociacijos, LR daugiabučių namų savininkų bendrijų federacijos ir kitų organizacijų atstovai. Darbo grupės pusės metų darbo rezultatas – šilumos ūkio įstatymo pakeitimo įstatymo projektas, kurį kaip oficialų dokumentą – projektą

XP-804 – 2005-09-21 įregistravo Seimo narių grupė. 2005 m. rudens sesijoje Seimas po pateikimo pritarė projektui. Tačiau tolesnis jo svarstymas sustojo.

Iš pradžių Vyriausybė neigiamai atsiliepė apie projektą (2005-11-24 Vyriausybės nutarimas Nr. 1272), tačiau esminių prieštaravimų projekto nuostatomis nepateikė. Seimo valdybos 2006-01-18 prašymu Vyriausybei pavesta pakartotinai rengti konkrečias pastabas projektui. Pastabos ruošiamos jau 14 mėnesių. Seimo 2006 m. pavasario sesijos darbotvarkėje buvo numatyta projektą svarstyti gegužės mėnesį, o 2006 m. rudens sesijos darbotvarkėje – spalio mėnesį. Projektas XP-804 dūlėja kažkur Seime.

Ką tai reiškia vartotojams? Vartotojams, ypač daugiabučių namų gyventojams, tai reiškia, kad esama netvarka šilumos ūkyje išlieka ir toliau. *Esamas teisinis reglamentavimas prieštaringas, o atskirais atvejais absurdiškas. Kad ir paruošusi prieštaringus poįstatyminius teisės aktus, Ūkio ministerija neįstengė panaikinti dar 1997 m. priimto Vyriausybės nutarimo, kuriuo numatyta tiekėjo prievolė savo lėšomis įrengti, eksploatuoti, metrologiškai tikrinti, sugedus remontuoti arba pakeisti naujais karšto vandens atsiskaitomuosius apskaitos prietaisus.* Šis nutarimo punktą netobulas: nenumatytas nuostatos

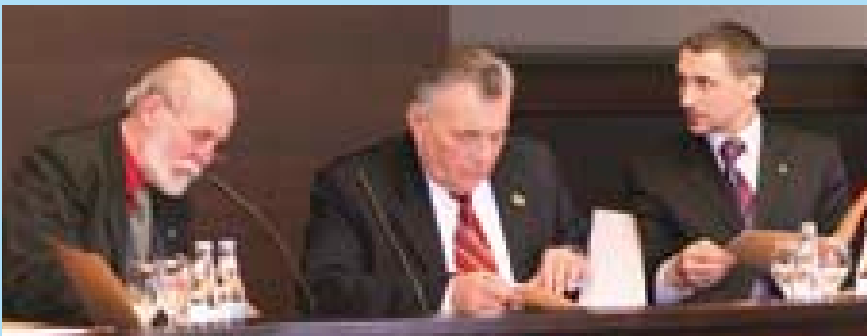
įgyvendinimo ekonominis mechanizmas, netinkamai paskirstyta atsakomybė dėl nuostatos nevykdymo. Jeigu tiekėjas nevykdo įstatyme nurodytos prievolės, ekonomiškai baudžiamas vartotojas. Ar ne todėl tiekėjai beveik 10 metų nevykdo šios prievolės? Tokių absurdiško reglamentavimo pavyzdžių yra ir daugiau („Ar užkonservuosime esamą netvarką“, „Vartotojų naujienos“ 2006 m. Nr. 1). Kad Lietuvos šilumos ūkyje ne viskas gerai, rodo ir periodiškai pasikartojančios avarijos, kurios ne visada sėkmingai likviduojamos.

Todėl mes klausiamo LR Seimo valdybos, Ekonomikos komiteto, Seimo frakcijų, Seimo narių: kur dingio naujojo šilumos ūkio įstatymo projektas? Jeigu Vyriausybė nepateikia konkrečių pasiūlymų šiam projektui, gal jų neturi ir todėl netikslinga laukti? Gal atėjo metas svarstyti ir priimti įstatymą, kad 2007 m. nesikartotų 2006 m. situacija, kai Seimas visus metus laukė Vyriausybės pasiūlymų, o Vyriausybė ir nesuruošė jų pateikti?

Gal kažkam Vyriausybėje toks neveikimas yra parankus. Tačiau vartotojai laukia šilumos ūkio klausimų sprendimo, nes parengtas projektas atitinka jų lūkesčius.

ALGIRDAS GLODENIS
Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos ekspertas

Pasirašytas susitarimas su vartotojų teises ginančiomis asociacijomis



Teisingumo ministras Petras Baguška susitiko su nevyriausybiniomis vartotojų teises ginančių asociacijų atstovais.

Pasak ministro, šio susitikimo tikslas – stiprinti vartotojų teises ginančių asociacijų vaidmenį vartotojų teisių apsaugos sistemoje, užtikrinti jų ir valstybinių institucijų efektyvesnį bendradarbiavimą, sudaryti galimybę

išreikšti vieningą nuomonę, rengiant ir vertinant teisės aktų projektus, gerinti vartotojų interesų atstovavimą bei didinti šių asociacijų indėlį, kuriant pilietinę visuomenę. Pagal susitarimą vartotojų teises ginančios asociacijos paskirs savo įgaliotus atstovus, kurie bendradarbiaus, kuriant vartotojų teises ginančius teisės aktus, teiks informaciją

Teisingumo ministerijai visais vartotojams rūpimais klausimais.

Nacionalinė vartotojų konfederacija bei kitos susitikime dalyvavusios vartotojų teises ginančios nevyriausybinių organizacijų pasirašė susitarimą su Teisingumo ministerija dėl bendradarbiavimo, ginant vartotojų teises.

Susitikime pabrėžti svarbiausi vartotojų teisių gynimo klausimai, atkreiptas dėmesys į naujoves, kurios pradės veikti įsigaliojus naujam Vartotojų teisių gynimo įstatymui. Beje, jame pažymima, kad vartotojų asociacijos, atitinkančios įstatymo numatytus reikalavimus, turės teisę ginti viešąjį interesą. Įstatymas įsigaliojo nuo kovo 1-osios dienos.

Susitikime pažymėta, kad dar stokojama visuomenės suvokimo, jog vartotojų teisių gynimas sunkus ir sudėtingas procesas. Tikimasi, kad pasirašytas susitarimas suaktyvins vartotojų teisių gynimo procesus Lietuvoje.

„Vartotojų naujienų“ inf.

Nauju įstatymu auginami vartotojų raumenys

2007 m. sausio 12 d. LR Seimas priėmė pakeistą Vartotojų teisių gynimo įstatymą, numatantį pirkėjų teisių užtarimo ne teisme procedūras.

Nepriklausomi vartotojų gynėjai tikisi, kad naujasis Vartotojų teisių gynimo įstatymas pagerins vartotojų teisių gynimo būklę Lietuvoje. Pažymėtina, kad įstatymu išplėstos

nevyriausybinių vartotojų asociacijų kompetencijos ribos, pakeistas Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos pavadinimas. Jai, skirtingai nei buvo iki šiol, suteikiama teisė kreiptis į teismą ar prokuratūrą, jei prekės pardavėjas ar paslaugos tiekėjas nesutiks pašalinti pažeidimų.

„Mes tikimės, kad Vartotojų teisių ap-

saugos tarnybai bus lengviau ginti vartotojų interesus, nes dabar ji jau ne „turi teisę“, o „turi“ ginti vartotojų interesus teisme. Tad ir teismui privalės kitaip reaguoti į tarnybos veiksmus, ginant vartotojų interesus. Žiūrėsime, kaip įstatymas veiks gyvenime“, – teigia Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė Alvita Armanavičienė.

Daugiau svertų nevyriausybininkams

Įstatymu taip pat išplėsta nevyriausybinių vartotojų asociacijų kompetencija. „Jeigu įstatymų leidėjai mums suteikia teisę ginti viešąjį interesą, tikimės, kad bus numatytos tam tikslui ir lėšos. Juk advokato paslaugos – labai brangios. Antraip ši nuostata gali likti tik eilutė įstatyme, – apie savo institucijos galimybes sako A. Armanavičienė. – Mūsų įstatymus daug kas interpretuoja savaip ir

juos įgyvendinant prisideda įvairių niuansų. Vartotojai iki šiol buvo silpnoji pusė“.

Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentės pastebėjimu, vartotojus ginti vis dar itin sunku statybų, energetikos, notarų paslaugų ir sveikatos srityse.

Naujojo įstatymo penktasis skirsnis reglamentuoja vartotojų švietimą. Pagal šią nuostatą, Lietuvos nacionalinio radijo ir televizijos laidose turėtų būti teikiama informacija vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Tikimasi gerų poslinkių

Iki pakeičiant įstatymą, vartotojų teises ginančių valstybės institucijų veiklą Lietuvoje koordinavusi Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba ir formavo šios srities politiką, ir ją įgyvendino. Įsigaliojus naujam Vartotojų teisių gynimo įstatymui, turi būti atskirtos teisių gynimo politikos „leidžiamoji“ ir „vykdomoji“ valdžios. Tai – sveikintinas sprendimas, kurį įgyvendinant mažės vartotojų teisių pažeidimų.

Parengta pagal žiniasklaidos pranešimus

Daugiabučių atnaujinimo forumas

Nacionalinė vartotojų konfederacija, Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija, Buitinių vartotojų sąjunga, Lietuvos daugiabučių namų savininkų bendrijų federacija, Lietuvos žaliųjų judėjimas, Nacionalinė dujų, elektros, šilumos vartotojų gynimo lyga, Lietuvos nekilnojamojo turto plėtros asociacija, Vilniaus miesto daugiabučių namų savininkų bendrijų asociacija surengė forumą daugiabučių namų atnaujinimo klausimais. Verslui atstovavo UAB „Hronas“, UAB „Megrame“, UAB „Paroc“.

Forume pažymėta, kad daugiabučių namų fizinis ir moralinis susidėvėjimas pasiekė kritinę būklę. Todėl renovuoti namus būtina kuo greičiau. Savivaldybių paskirti adminis-

tratoriai neatlieka jiems priskirtų darbų.

Nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidentas Kornelijus Papšys pažymėjo, kad nesijaučia valstybės įtakos, organizuojant bei kontroliuojant daugiabučių namų renovacijos procesus. Jei namai irsta, žmonėms paaiškina: „jūs išsipirkote – jūsų problema“.

Forume pažymėta, kad 38 784 daugiabučiuose namuose gyvena 1,3 mln. žmonių. 17 000 namų – „paneliniai – stambiaplokščiai“ yra labai blogos būklės. Esant tokiems namų renovacijos tempams, sunku tikėti, kad bus įvykdyta būsto atnaujinimo programa.

Forume nuspręsta įsteigti neformalią Būsto koaliciją (BūK), kurios tikslas – telkti plačiąją visuomenę, o taip pat konkrečias piliečių

bendruomenes, vartotojų teisių gynimo ir verslo asociacijas, kitas visuomenines bei politines organizacijas, kurios savo veiklą sieja su strateginiais būsto atnaujinimo uždaviniais valstybėje ir koordinuoti pastangas, kad būtų tinkamai parengta bei nuosekliai įgyvendinama darni būsto atnaujinimo politika. BūK rengs teisės aktų projektus ir teiks juos įstatymų leidžiamajai bei vykdomajai valdžiai, kad būtų sudarytos teisinės sąlygos veiksmingai Būsto atnaujinimo programai įgyvendinti, rinks ir platins informaciją apie bendrą būsto būklę šalyje, talkins diegiant profilaktinę būsto priežiūros sistemą, rūpinsis kitų, su gyvenamosios aplinkos puoselėjimu susijusių uždavinių įgyvendinimu Lietuvoje.

„Vartotojų naujienų“ inf.

Parinkime vaikams tik saugius žaislus

Žaisdami vaikai turi būti saugūs. Todėl tėvų pareiga – parinkti atitinkančius vaiko amžių ir išsivystymą žaislus. Pasirinkti žaislą turi padėti ženklinimo etiketė. Joje lietuvių kalba turi būti nurodyta: gamintojas, importuotojas ir jo adresas, kilmės šalis, jeigu gamintojo adresas nesutampa su šalimi, kurioje žaislas pagamintas. Jeigu jis pateikiamas su naudojimo instrukcija, ji turi būti lietuvių kalba. Žaislų, kurie pagal savo funkcijas, matmenis, charakteristikas ir savybes gali būti pavojingi vaikams iki 3-jų metų, ženklinime turi būti nurodytas amžiaus grupės išpėjamas ženklas ir apibūdintas pavojus, kuris gali kilti žaidžiant. Nuo 2003 m. sausio 1 d. Lietuvoje įsigaliojus Žaislų saugos techniniam reglamentui, žaislų ženklinime privalo būti CE ženklas.

Prieš perkant pasirinktą žaislą, būtina atidžiai jį apžiūrėti. Žaislas turi būti pagamintas iš švorių, be priemaišų ar pašalinių intarpų medžiagų, jo paviršiuose ir pasiekiamose briaunose neturi būti šerpetų ar atplaišų, į kurias vaikas galėtų susižeisti. Jeigu žaislo konstrukcijoje, tarp judančių viena kitos atžvilgiu detalių, yra tarpų, jie turi būti tokie, kad juose negalėtų įstrigti vaiko pirštas. Žaislai, ant kurių vaikas gali užlipti (pvz., triratukai, paspirtukai, mašinėlės, riedučiai, supimosi arkluukai), turi būti pakankamai stiprūs, kad žaidžiant jų konstrukcijoje neatsirastų aštrių briaunų ar smaigalių,



į kuriuos vaikas galėtų susižeisti, neatsirastų pasiekiamų pavaros mechanizmų, kurie galėtų suspausti pirštus ar kitas kūno dalis. Renkantis sūpynes vertėtų prisiminti, kad į jas gali įlipti ne vienas vaikas, todėl jų patvarumas neturėtų kelti abejonių. Prie šių kategorijų žaislų būtinai turi būti pridėtos naudojimo, surinkimo bei priežiūros instrukcijos.

Ypač svarbu teisingai išrinkti žaislus kūdi-

kams, t. y. vaikams iki 3-jų metų. Žaislams, kurie gali būti perkami minėto amžiaus vaikams: kримstukams, barškučiams, cypsiukams (minkšto plastiko žaislams su garsą skleidžiančiu įtaisu ar be jo), knygomis ar kaladėlėmis (padengtomis audiniu ar vinilu), minkštiesiems kimštiniams žaislams, už virvelės tempiamiems bei virš lovelės ar vežimėlio kabinamiems žaislams keliami dideli saugos reikalavimai. Žinant kūdikių įprotį viską dėti į burną, reikia parinkti tik tokius žaislus, kurių konstrukcijose nėra smulkių, lengvai nuplėšiamų detalių, nes jomis kūdikis gali užspringti, įsikišti jas į nosį ar ausį. Žaislų korpusai turi būti pakankamai tvirti, kad nesulūžtų kūdikiui ant jų užlipus ar numetus. Tempiamų žaislų virvelė turėtų būti ne ilgesnė kaip 22 cm arba nesunkiai persiskirti į dvi neviršijančias 22 cm dalis, nes iš ilgesnės virvelės gali susidaryti pavojinga kilpa. Minkštų kimštinių žaislų siūlės negali būti lengvai išardomos.

Renkantis žaislus vertėtų atkreipti dėmesį į visus šiuos reikalavimus. Nepaženklintų žaislų geriau būtų nepirkti, o žaislų ženklinimo etiketę ir pirkimo kvitą būtina išsaugoti, kad nusipirkus netinkamą žaislą ar atsitikus nelaimei, pirkėjas žinotų, kas jį gamino ar importavo ir turėtų realią galimybę pareikšti pretenziją.

Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos inf.

LEIDINĮ REMIA:



LIETUVOS NACIONALINĖ VARTOTOJŲ FEDERACIJA

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

Adresas: Stiklių g. 8, LT-01131 Vilnius

Tel. +370 5 261 59 29

El. p. federacija@vartotojai.eu



Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba



LR Vyriausybė ir LR Teisingumo ministerija



Valstybinė ne maisto produktų inspekcija
prie Ūkio ministerijos



LR Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba

Socrates

Socrates fondas



Consumers International

Baltijos - Amerikos partnerystės programa



Europos vartotojų asociacija

ŽURNALO KONSULTACINĖ TARYBA

Alvita Armanavičienė – Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė

Kornelijus Papšys – Nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidentas

Dr. Ramūnas Lebedys – Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos viršininkas

Dr. doc. Kazimieras Lukauskas – Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktorius

Bronius Rėza – Standartizacijos departamento direktoriaus pavaduotojas

Dr. doc. Edmundas Trasauskas – Verslo teisės akademijos rektorius

Vitas Ūsas – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ryšių su visuomene skyriaus vedėjas

VARTOTOJŲ NAUJIENOS

Nacionalinė vartotojų konfederacija

Stiklių g. 8, LT-01131 Vilnius

Tel./faks. +370 5 261 59 79, el. p. info@vartotojai.eu

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 2007-03-08

ISSN 1822-4415

TURINYS / CONTENT

LR Seimo Žmogaus teisių komiteto pirmininko Armino LYDEKOS sveikinimas <i>Welcome by the Chairman of Seimas' Human Rights Committee Mr. Arminas Lydeka</i>	3
Edmundas TRASAUSKAS. „Vartotojų naujienoms“ – vieneri metai <i>A year for „Vartotojų naujienos“</i>	3
Alvita ARMANAVIČIENĖ, Juozas RUŽEVIČIUS. Prekių kokybė ir lyginamieji testai <i>Quality of products and comparative tests</i>	4
Jolita MALINAUSKAITĖ. Lietuvos vartotojai dar jaučiasi apgaudinėjami <i>The consumers in Lithuania still feel cheated upon</i>	7
Mykolas OKULIČ-KAZARINAS. Žvilgsnis į 2006-uosius <i>After the end of 2006</i>	8
Užkarda genetiškai modifikuotiems augalams <i>Stop the genetically modified plants</i>	10
Reikalavimai ekologiškų produktų gamybai turi augti <i>Requirements for the production of ecological goods should be raised</i>	11
Medicinos audito institutas gins žmogaus teises <i>Medical Audit Institute will protect the human rights</i>	12
Alvita ARMANAVIČIENĖ. Maisto industrija ir vartotojas <i>The food production industry and the consumer</i>	14
Algirdas GLODENIS. Ką turėtume kviesti ekspertu byloje? <i>Whom should we invite as an expert in a case?</i>	16
Algirdas KANCLERIS. Apie komunalinių paslaugų vartotojų teisių gynybą <i>About the protection of rights of communal consumer services</i>	18
Albertas ŠIAUČIULIS. Ar turime teisę žinoti? <i>Do we have a right to know?</i>	19
Rimantas ZABARAUSKAS. Kodėl užstrigo daugiabučių namų savivalda? <i>Why did the self-governance of the blocks of flats got stuck?</i>	20
Rimantas ZABARAUSKAS. Vilniaus apygardos administracinis teismas apgynė viešąjį interesą <i>Vilnius District Administrative Court protects the public interest</i>	21
Jurgita MAČIŪNAITĖ. Ką vertėtų žinoti apie kosmetiką? <i>What should we know about cosmetics?</i>	22
Liubov GRABUSOVA. Kai norime pirkti baldus... <i>What should we know about furniture?</i>	23
Tomas BARAKAUSKAS. Mobilieji telefonai: kas turi rūpėti vartotojui? <i>Mobile phones – what should the consumer be aware about?</i>	24
Algirdas GLODENIS. Kur dingio naujasis šilumos ūkio įstatymas? <i>Where is the new Law on heat economy gone?</i>	25
Kronika <i>Chronicle</i>	25