

# ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



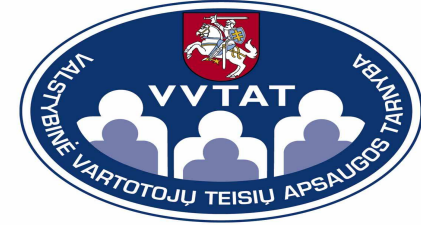
[www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt)  
[info@nvtat.lt](mailto:info@nvtat.lt)



# СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ОБЗОР И ПЕРСПЕКТИВЫ

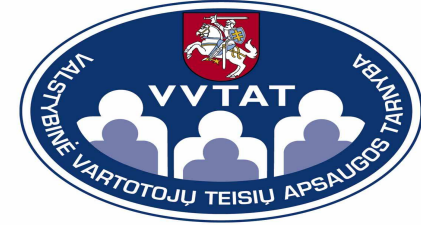
**Директор Государственной службы  
по защите прав потребителей  
ФЕЛИКСАС ПЯТРАУСКАС  
18 марта 2010  
Вильнюс**

# ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО



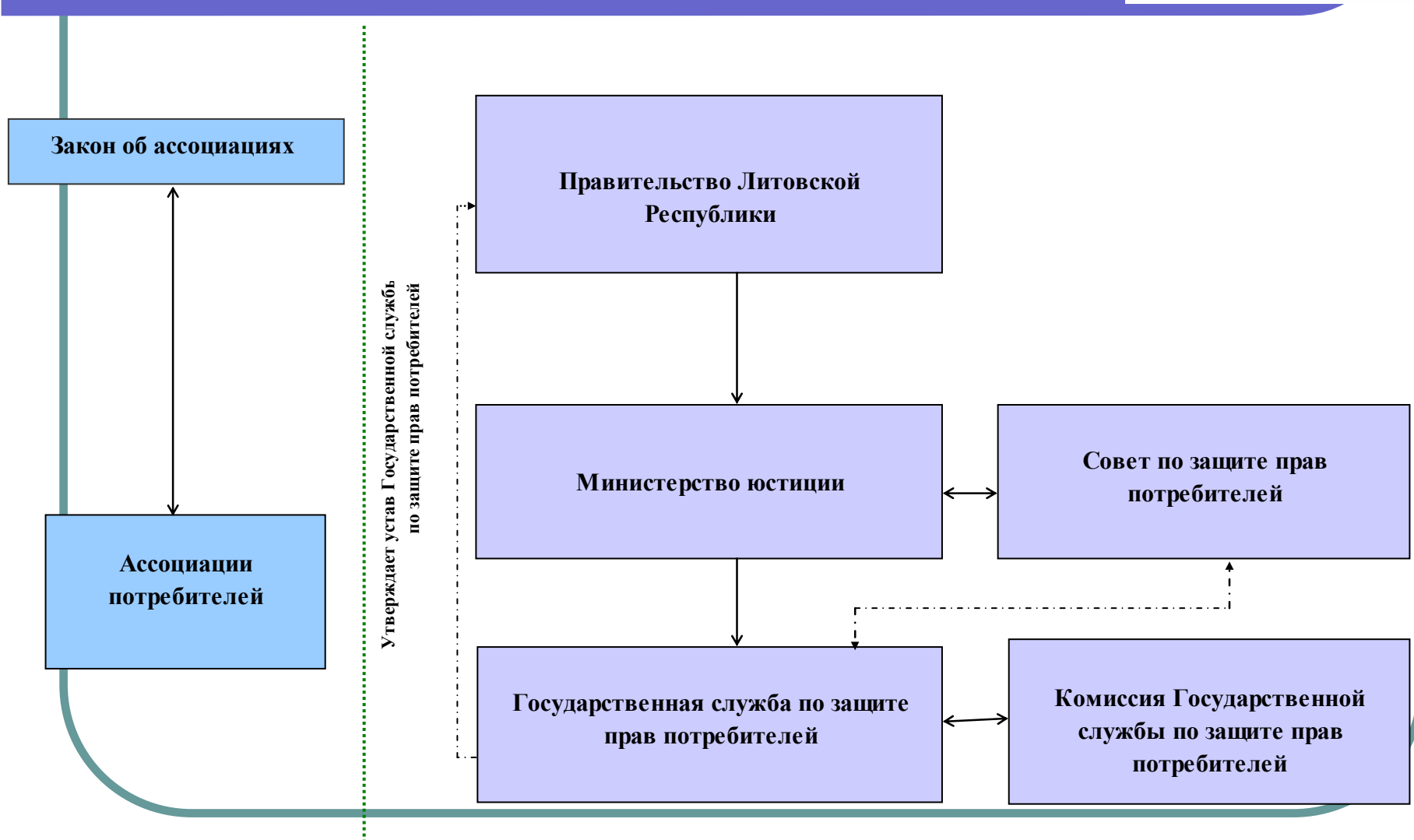
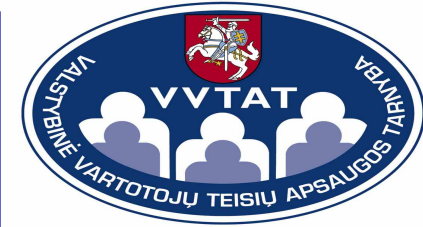
- В Конституции Литовской Республики сказано, что государство защищает интересы потребителя (46 ст., 5 ч.).
- Гражданский кодекс Литовской Республики
- Закон о защите прав потребителей.

# Государственная стратегия по защите прав потребителей



- Правительство Литовской Республики постановлением от 11 апреля 2007 г. № 372 утвердило Государственную стратегию по защите прав потребителей на 2007-2010 год.
- **Цель стратегии** – внедрить защиту прав потребителей в регулирование государственной экономической деятельности.

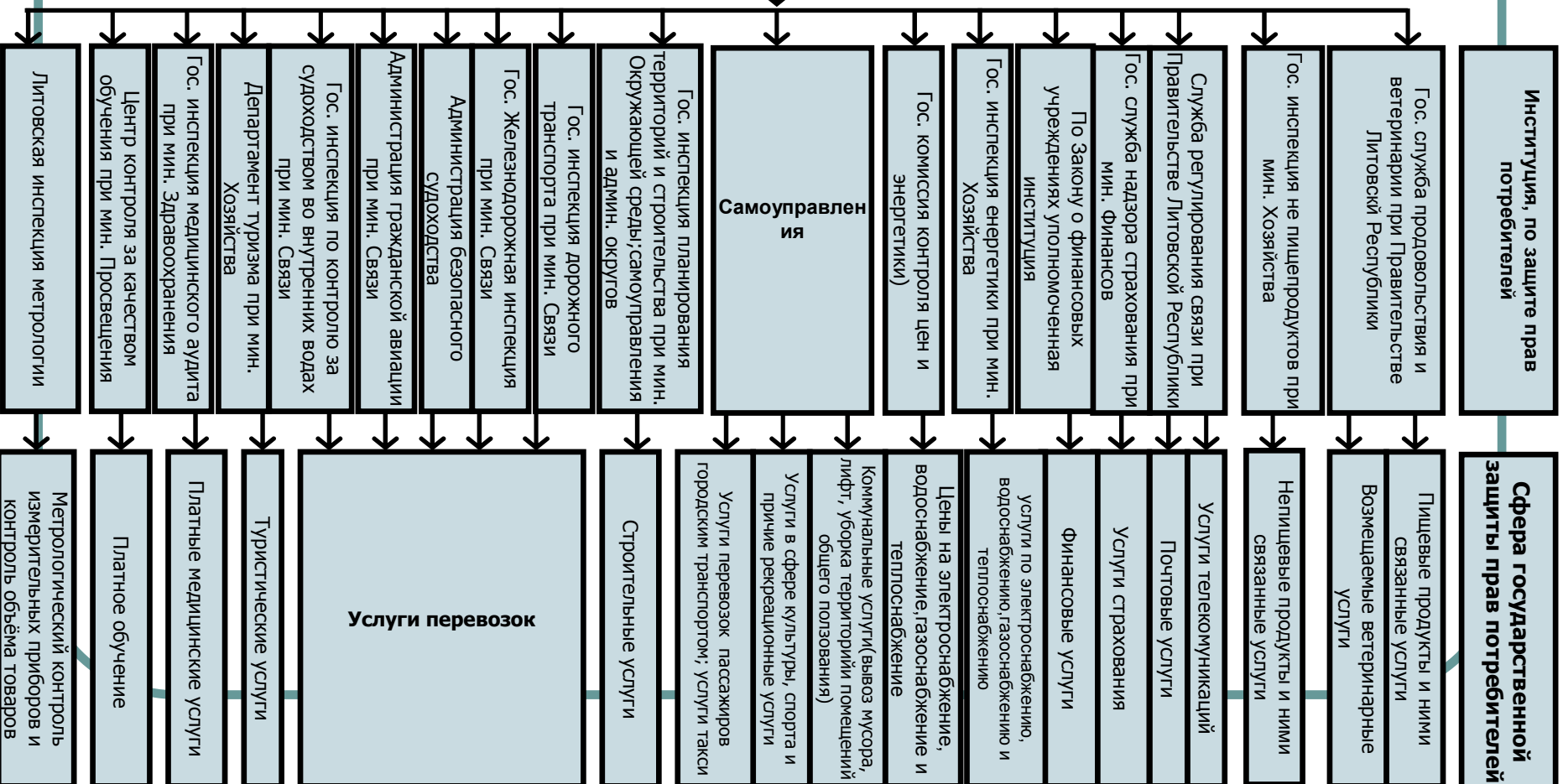
# Защиту прав потребителей в Литовской Республике обеспечивают



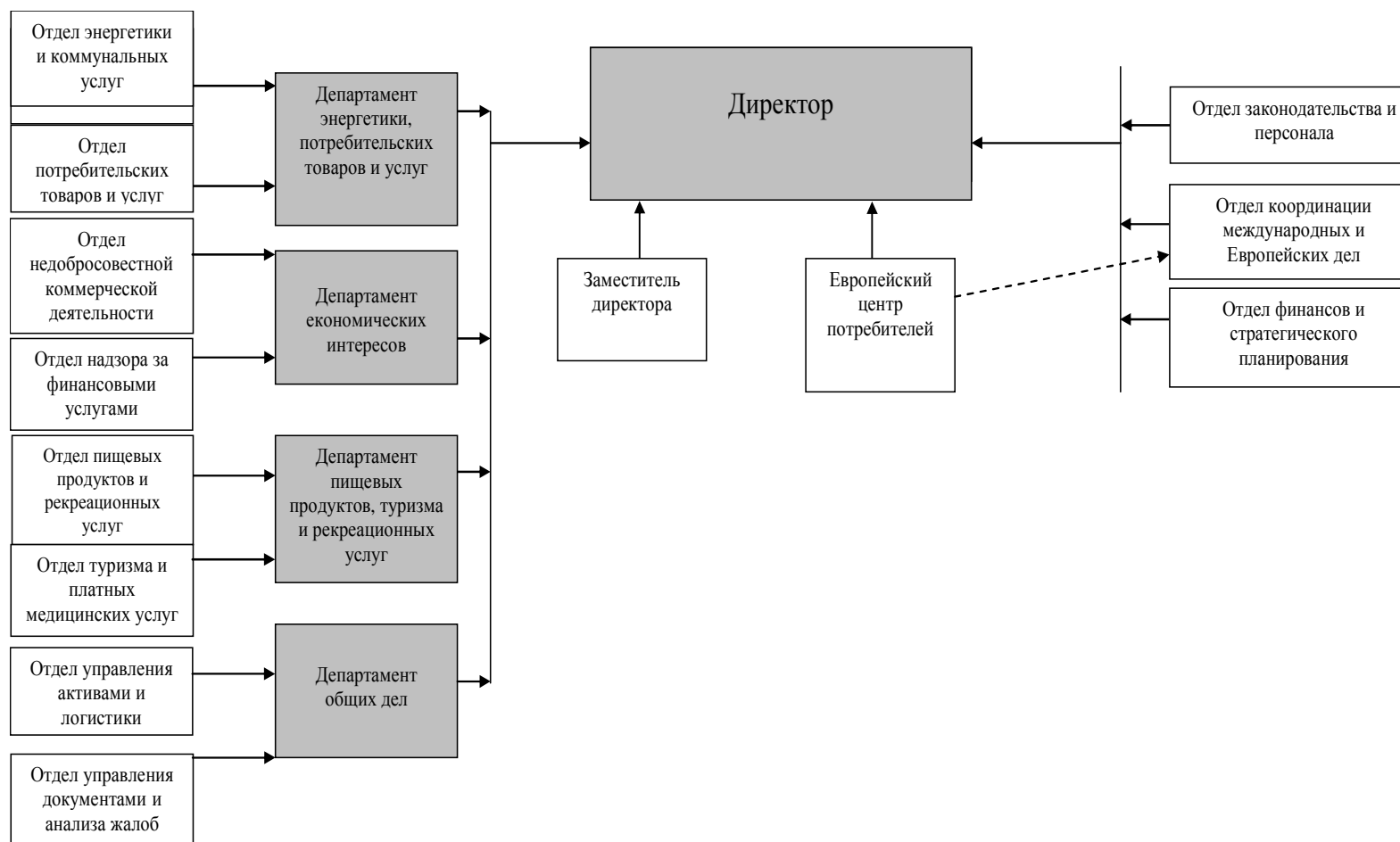


# Государственная институциональная система защиты прав потребителей

## Государственная служба по защите прав потребителей



# Организационная структура Государственной службы по защите прав потребителей



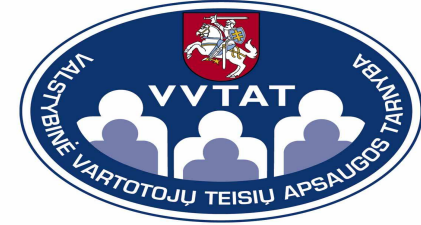
# Направления деятельности Службы



- Осуществляет координацию деятельности институций в сфере защиты прав потребителей.
- **Защищает общественный интерес потребителей.**
- Утверждена новая процедура в сфере защиты прав потребителей – **внесудебная защита прав потребителей.**
- Контролирует применения недобросовестных условий потребительских договоров.
- Рассматривает жалобы потребителей о применение недобросовестных условий потребительских договоров.
- Координирует и защищает экономические интересы потребителей, наблюдает за рынком потребительских товаров и услуг.



# Направления деятельности Службы



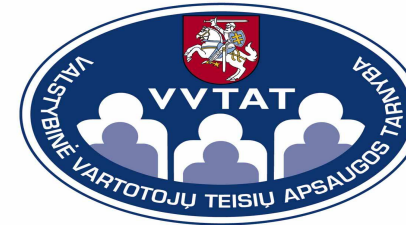
- Установленным порядком **Закона о платежах** рассматривает споры потребителей с кредитными организациями внесудебным разбирательством.
- Контролирует, как соблюдаются запреты применения рекламы установленные **Законом о рекламе**.
- В рамках установленной компетенции применяет законами предусмотренные экономические санкции по отношению к нарушителям **Закона о безопасности продуктов** и **Закона о рекламе**.
- Организует и осуществляет просвещение потребителей, лиц, оказывающих услуги, изготовителей и распространителей в области защиты прав потребителей.

# Направления деятельности Службы



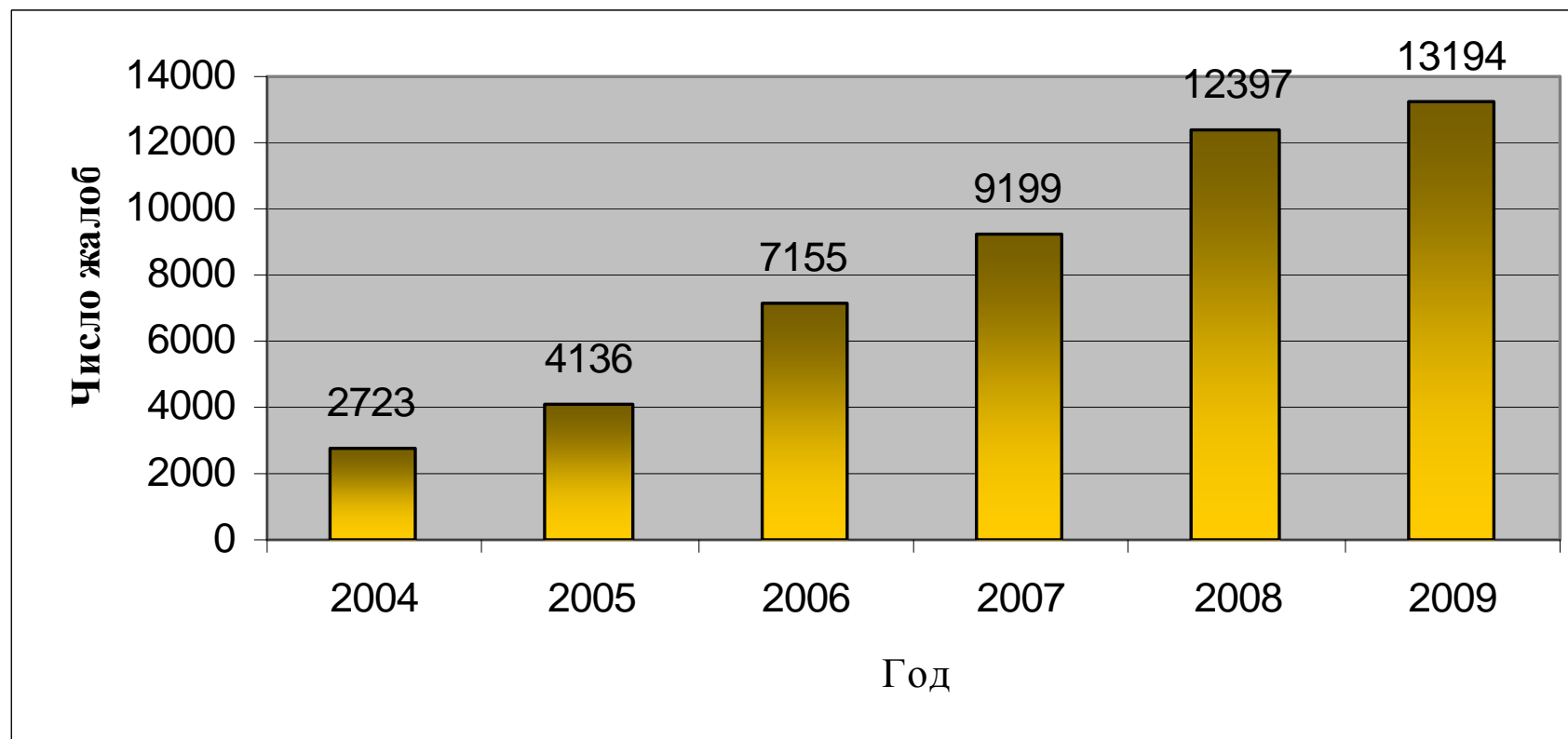
- Предоставляет информацию потребителям об обнаруженных на рынке небезопасных продуктах, так же о их возможном появлении.
- Организует обмен информацией с институтами Европейского Союза и государствами являющимися членами Европейского Союза (RAPEX, RASFO).
- Представляет Литовскую Республику в институтах Европейского Союза и международных организациях по вопросам защиты прав потребителей.

# Поддержка ЕС: обмен опытом



- Государственная служба по защите прав потребителей, Государственная служба продовольствия и ветеринарии, а также другие институции осуществляли проекты, финансируемые Европейским Союзом, цель которых - укрепление административных способностей, внедрение правовых актов и технических регламентов в национальное право.
- TAIEХ – механизм технической помощи и обмена информацией, управляемый Генеральным директоратом Расширение Европейской Комиссии (Technical Assistance and Information Exchange instrument managed by the Directorate-General Enlargement of the European Commission). TAIEХ – простой, доступный и эффективный способ получения помощи экспертов в определённой сфере (семинары, учебные визиты).

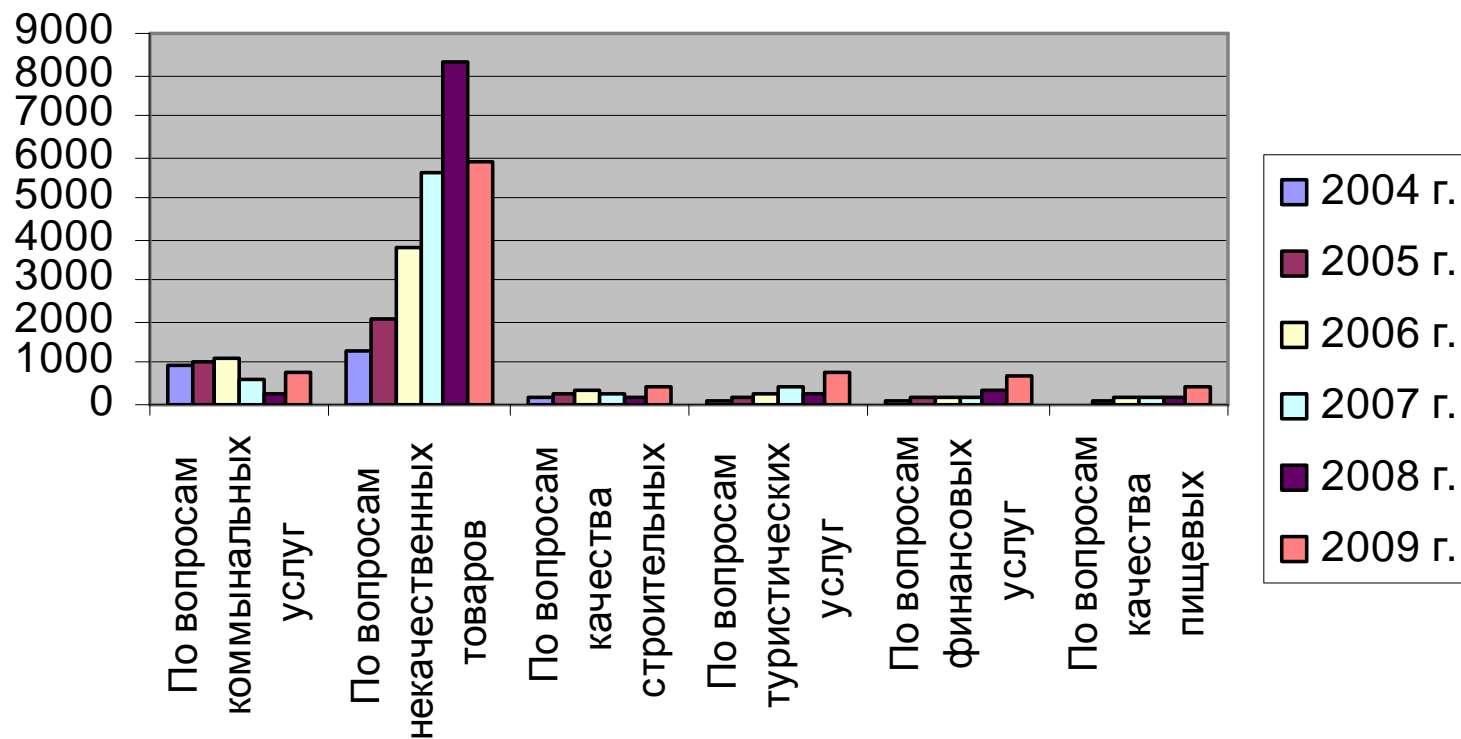
# Анализ жалоб потребителей



# Анализ жалоб потребителей



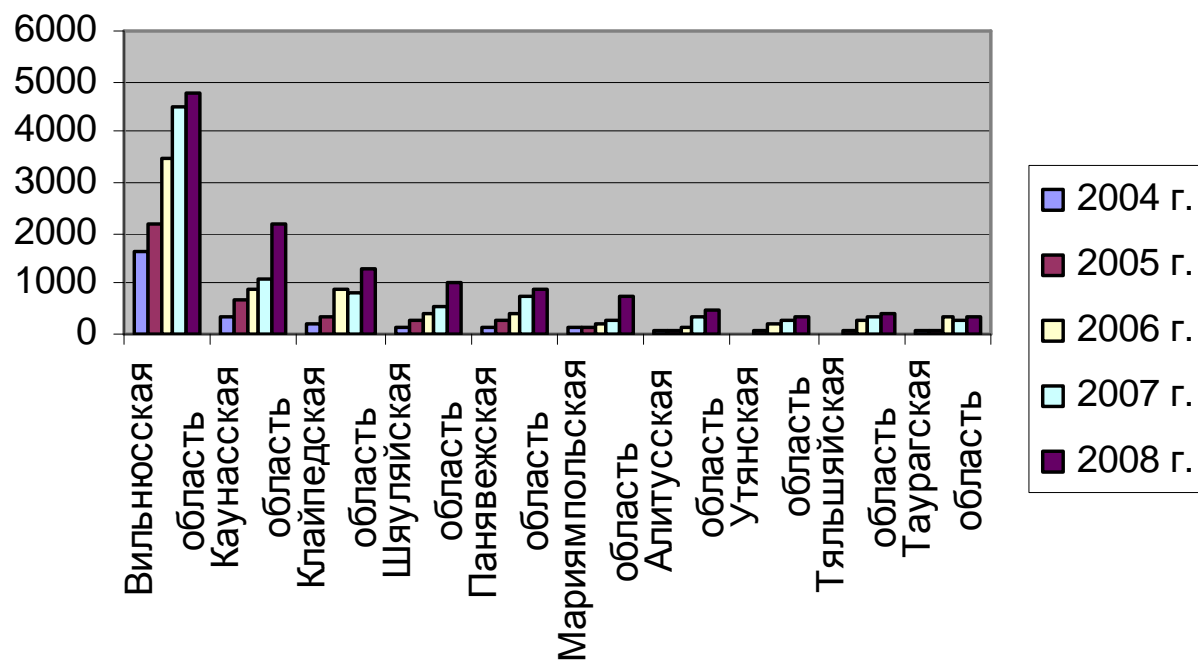
## Жалобы потребителей



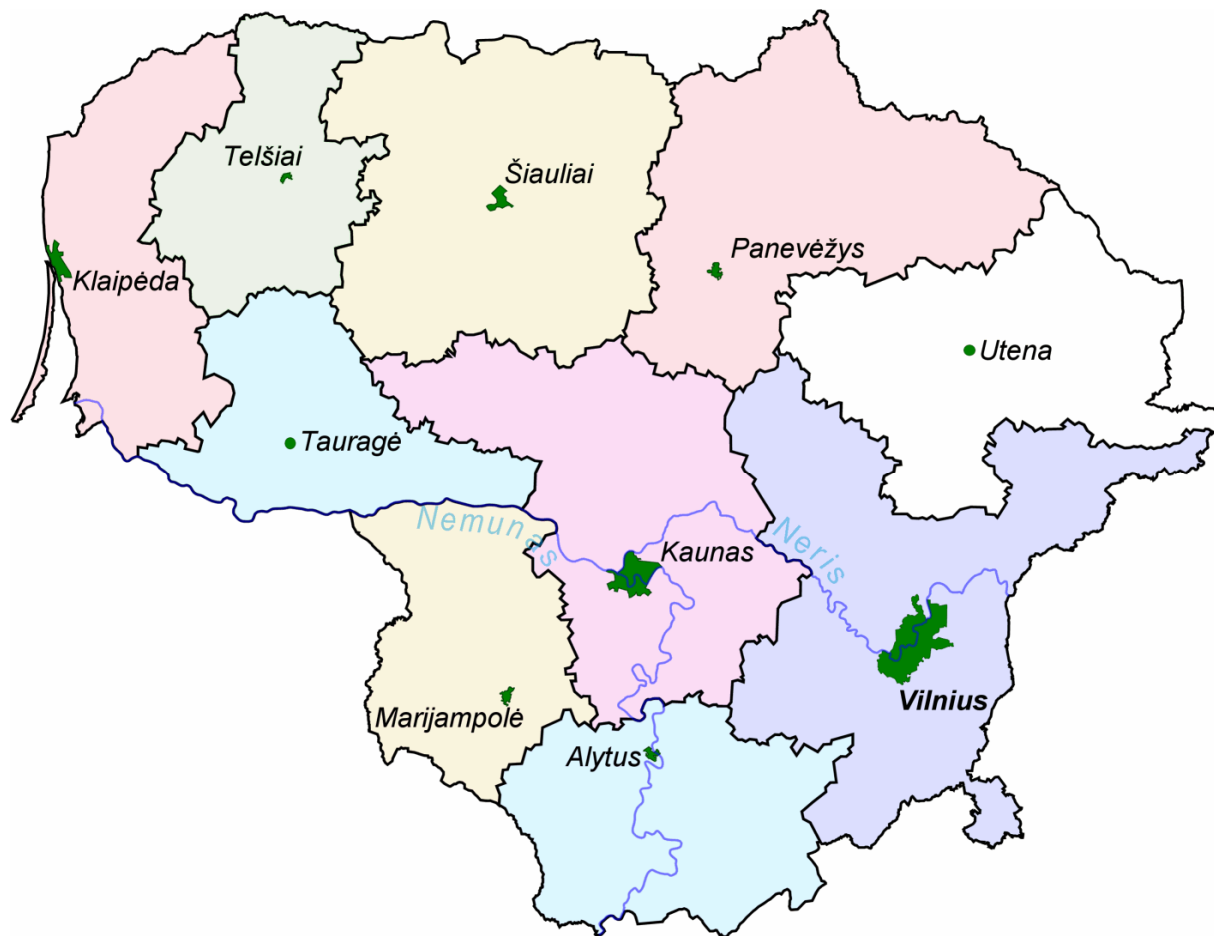
# Анализ жалоб потребителей



Статистика жалоб потребителей по областям



# Административно-территориальное деление Литовской Республики

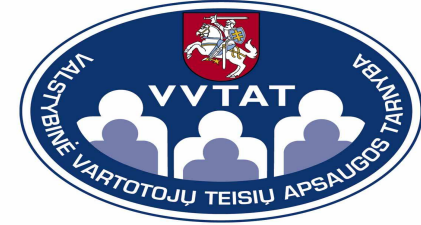


# Административно-территориальное деление Республики Беларусь





# Просвещение потребителей



- **Развитие знаний потребителей\*** – процесс развития личности, во время которого основное внимание уделяется осознанию прав потребителей и развитию критического мышления, а так же способности принимать решения и информацию.
- **Информирование потребителей\*** – предоставление и распространение знаний о защите прав потребителей.
- **Консультирование потребителей\*** – советы и практическая помощь потребителям. Бесплатная телефонная линия для потребителей Литвы (8 800) 00008.

\*Закон о защите прав потребителей Литовской Республики, статья 2.

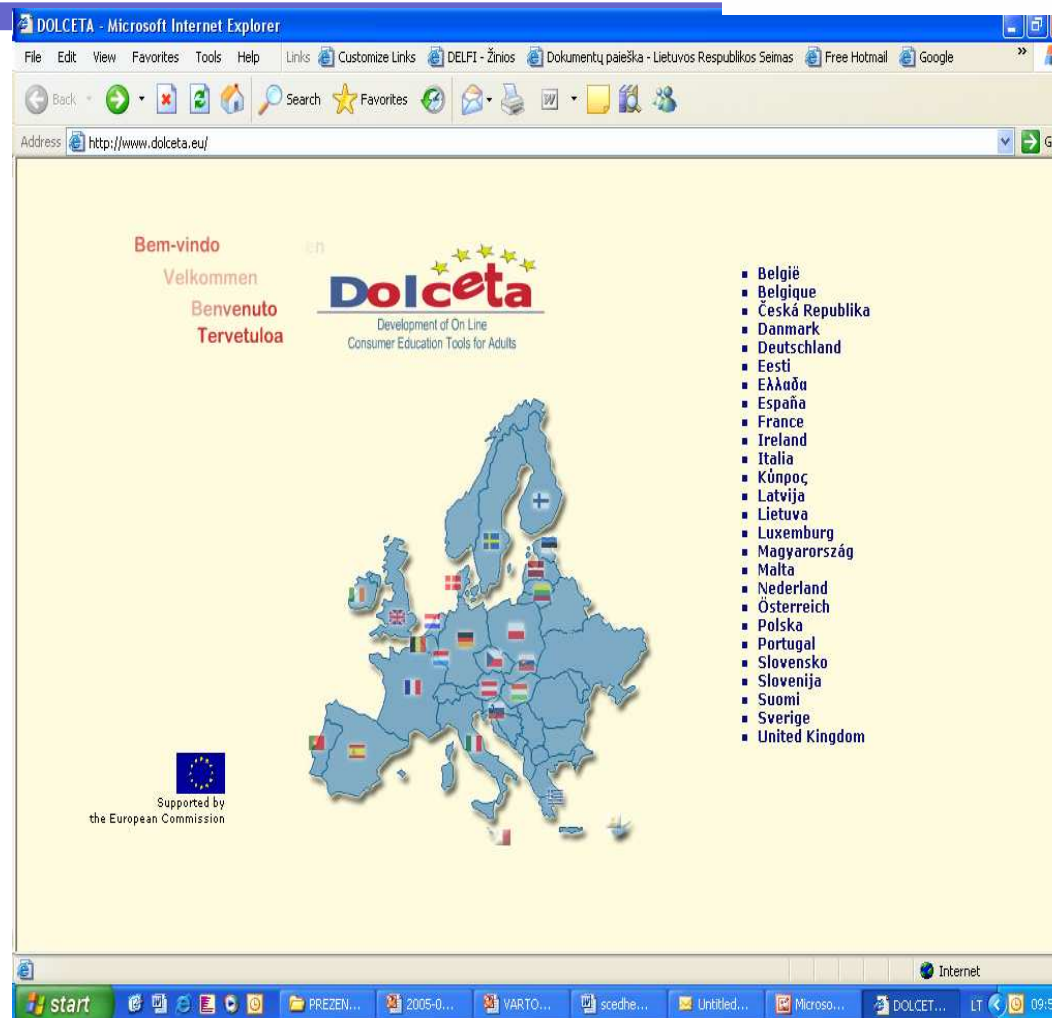
# Просвещение потребителей



# Просвещение потребителей



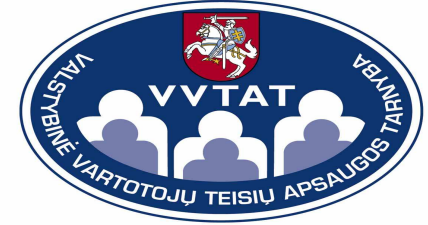
С 2005 г. Служба осуществляет проект Dolceta. Проект осуществляется во всех странах ЕС при Поддержке Европейской Комиссии и заключается в создании образовательного портала для потребителей.  
[www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu)



# Модули проекта Dolceta

1. „Права потребителей”
2. „Финансовые услуги”
3. „Безопасность товаров”
4. „Справочник учителя”
5. „Бережное потребление”
6. „Общественные услуги”
7. „Финансовая грамотность”
8. „Безопасность продуктов питания”.

# Сотрудничество



- Соглашения о сотрудничестве с Литовской Ассоциацией торговых компаний; Литовской Ассоциацией муниципалитетов; Университетом Mykolas Romeris; Вильнюсским педагогическим университетом; Литовским союзом врачей; Литовской Ассоциацией банков, и др.

# Участие в Европейской и международной деятельности



## Служба представляет интересы

### ЛИТВЫ:

#### В Европейском Союзе:

- Европейская Сеть политики потребителей (CPN)
- Европейская внесудебная сеть сектора финансовых услуг (FIN-Net)
- Европейский комитет по сотрудничеству в сфере защиты потребителей (CPC)

#### ● На международном уровне

- ICPEN (Международная сеть защиты потребителей)
- [www.icpen.org](http://www.icpen.org)

# Европейский центр потребителей



В марте 2005 г. основано общественное учреждение “**Европейский центр потребителей**”.

Европейские центры потребителей действуют во всех странах Европейского союза, а так же в Норвегии и Исландии.

Центр помогает защитить права потребителей, выполняя следующие функции:

- предоставляет потребителям информацию о их правах и возможностях;
- предоставляет бесплатную консультацию;
- в срочном порядке собирает дополнительную информацию о жалобе или споре;
- ознакамливает потребителей с основными правовыми актами Европейского союза и основами национального права, в сфере защиты прав потребителей;
- рассматривает жалобы потребителей, сотрудничая со странами Европейского Союза;
- содействует в получении компенсации за нанесённый ущерб.

# Законодательство



Государственная служба по защите прав потребителей ответственна за внедрение положений более десяти директив в национальное законодательство Литвы.

## **Директивы, положения которых внедрены в правовые акты Литвы:**

- Директива Совета [85/577/ЕЕВ](#) о защите потребителей в договорах, заключенных вне постоянного места торговли/ бизнес офисов;
- Директива Совета [87/102/ЕЕВ](#) по гармонизации законов и других правовых актов государств-членов в отношении потребительского кредитования;
- Директива Совета [93/13/ЕЕВ](#) о недобросовестных условиях в потребительских договорах ;
- Директива Совета [92/59/ЕЕВ](#) по общей безопасности продукции.
- Директивы Совета [2005/29/ЕВ](#) о недобросовестной коммерческой деятельности предприятий на внутреннем рынке в отношении потребителей.

В данный момент в Парламенте Литовской Республики рассматривается Законопроект о потребительском кредите. Законопроект подготовлен с целью внедрить положения Директивы 2008/48/ЕВ о Потребительском кредите в национальное право.



# Ассоциации потребителей



**Руководствуясь статьёй 11 Закона об ассоциациях и статьёй 13, 1 ч. Закона о защите прав потребителей, ассоциации потребителей обладают следующими правами:**

- исследовать мнение потребителей об ассортименте и качестве товаров и услуг , организации торговли и оказании услуг;
- исследовать качество товаров и услуг в испытательных лабораториях, так же предоставлять товары и услуги на экспертизу и исследования;
- распространять результаты исследований мнения потребителей, результаты экспертиз и исследований товаров и услуг;
- вносить в органы самоуправления и государственные институты предложения о запрете на производство товаров опасных для здоровья потребителей и на оказание услуг или выполнение работ;
- вносить предложения об улучшении защиты прав потребителей распространителям и лицам, оказывающим услуги;
- просвещать потребителей, публиковать специализированные издания для потребителей;
- представлять интересы потребителей во внесудебном урегулировании споров потребителей;
- получать информацию от производителей, распространителей, лиц, оказывающих услуги о качестве товаров и предоставляемых услуг, а так же другую информацию необходимую для защиты прав и интересов потребителей;
- получать информацию от государственных институций и органов самоуправления;
- Осуществлять программы информирования и консультирования потребителей;
- принимать участие в формировании и осуществлении политики защиты прав потребителей;
- Установленным порядком защищать общественный интерес потребителей.

# Ассоциации потребителей



Руководствуясь *Порядком предоставления финансовой помощи ассоциациям по защите прав потребителей*, утверждённым постановлением Правительства Литовской Республики от 15.07.2005 г. № 789, **финансовая помощь** предоставляется ассоциациям, соответствующим следующим условиям:

- 1) зарегистрированы в Регистре юридических лиц;
- 2) в учредительном документе указана цель деятельности – защита прав и законных интересов потребителей;
- 3) ассоциацию составляют не менее 20 членов. В том случае когда члены ассоциации являются членами другой ассоциации, общее число членов этих ассоциаций должно быть не менее 20;
- 4) независимы от коммерческих и прочих интересов, не имеющих отношения к защите прав потребителей.

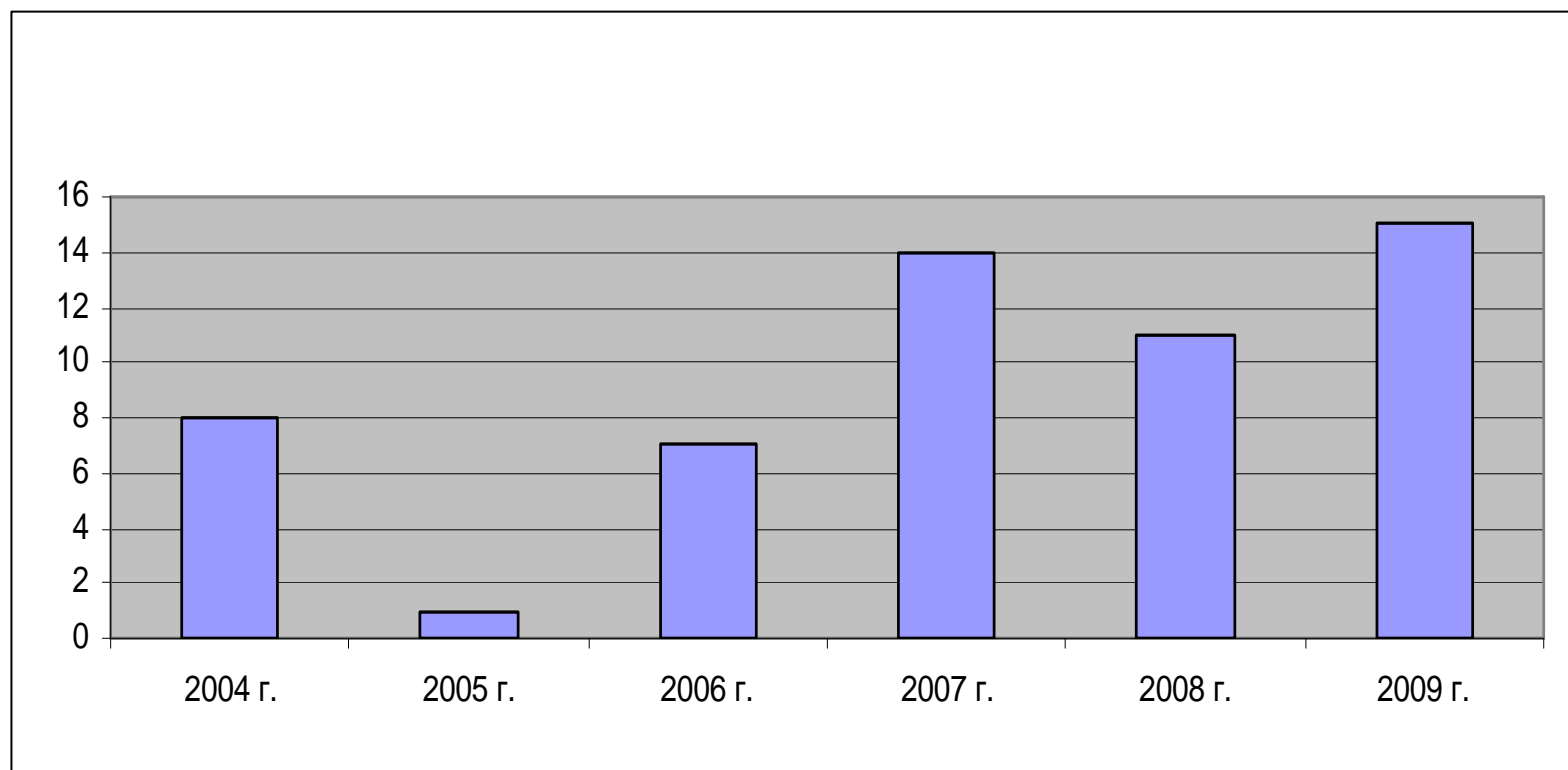
# Штрафы за нарушения Закона о безопасности продуктов



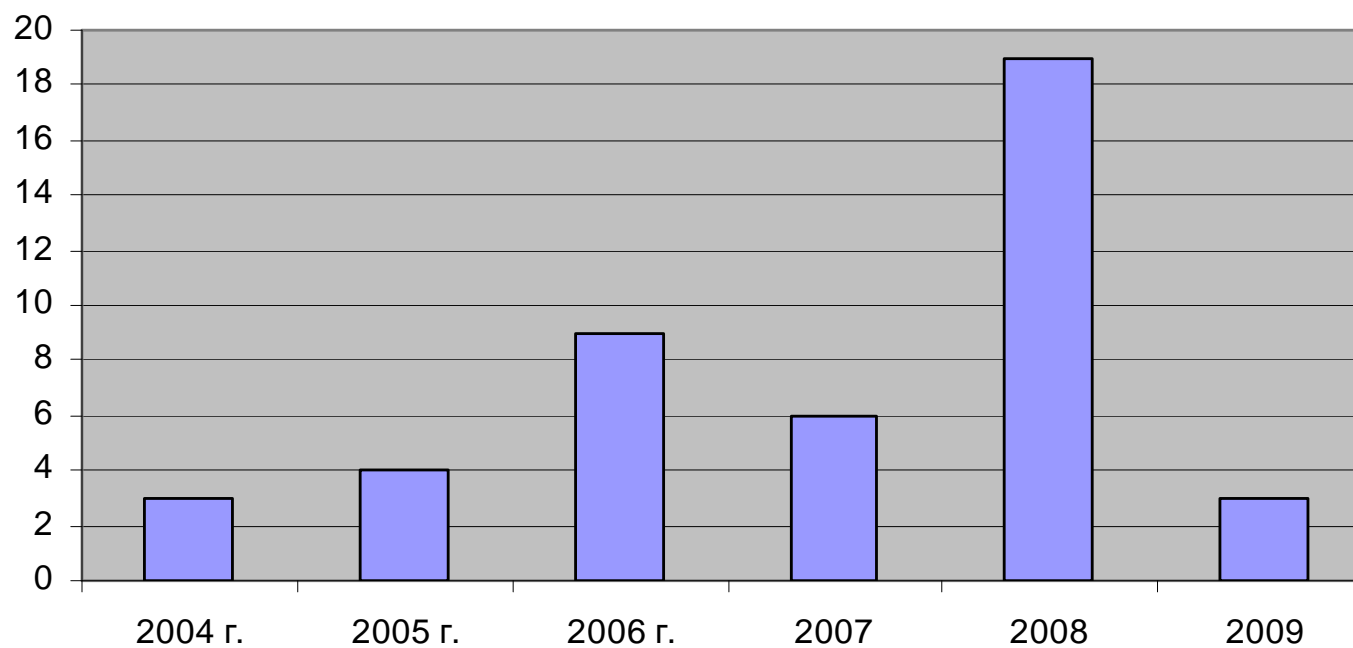
- На изготовителя, распространителя, поставивших на рынок опасные продукты, налагается штраф в размере от 500 до 15000 литов\*;
- На поставщика услуги, оказавшего или оказывающего опасные услуги, налагается штраф в размере от 500 до 10000 литов;
- На лиц, не выполняющих требований по удалению с рынка опасных продуктов или их уничтожению, налагается штраф в размере от 5000 до 20000 литов;
- В случае причинения опасными продуктами вреда здоровью потребителя налагается штраф в размере от 5000 до 40000 литов;
- В случае, если опасные продукты повлекли смерть потребителя, налагается штраф в размере от 20000 до 80000 литов.

1 Евро = 3,45 лит.

# Число дел о нарушении Законов о рекламе (2004 -2009)



# Число дел о нарушении Законов о контроле за алкоголем и табаком



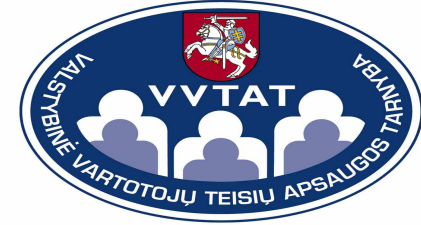
# Санкции



- Санкции за нарушение Закона о контроле за алкоголем:  
на юридические лица налагается штраф в размере от 1000 до 10000 литов;  
за каждое нарушение, совершенное повторно в течение двух лет с момента наложения штрафа, – от 10000 до 20000 литов.
- Санкции за нарушение Закона о контроле за табаком:  
на юридические лица налагается штраф в размере от 5000 до 10000 литов;  
за каждое нарушение, совершенное повторно в течение одного года с момента наложения штрафа, – от 10000 до 20000 литов.
- Санкции за нарушение Закона рекламе:  
за не выполненное или выполненное не должным образом требование уполномоченных государственных учреждений налагается штраф в размере от 1000 до 10000 литов.  
за использование запрещённой рекламы налагается штраф в размере от 5000 до 20000 литов.

1 Евро = 3,45 лит.

# Новшества и перспективы



- Внедрение положений Директивы о Потребительском кредите в национальное право.
- Идёт подготовительный процесс по внедрению положений Директивы 2008/122/ЕВ “По защите прав потребителей относительно определенных аспектов таймшера, долгосрочного отпускного продукта, перепродажи и обмена договоров” (Timeshare Directive) в национальное право.

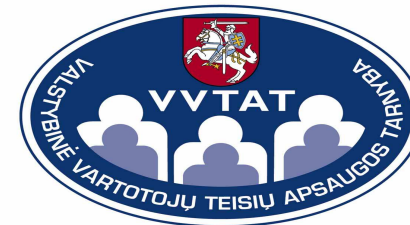
# Новшества и перспективы



- Рассматривается предложение Европейской Комиссии о новой Директиве о правах потребителей, в которой предусмотрен принцип максимального согласования.
- Это предложение объединяет 4 Директивы:
- Директиву 85/577/ЕЕС по защите потребителей в отношении договоров, заключаемых вне помещений, предназначенных для торговли;
- Директиву 93/13/ЕЕС о применении недобросовестных условий потребительских договоров;
- директиву 97/7/ЕС по защите потребителей в дистанционных контрактах; и
- Директиву 1999/44/ЕС о продаже потребительских товаров и гарантий.



# Новшества и перспективы



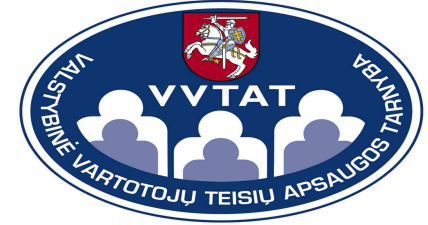
- В 2008-2009 г. Всемирный банк проанализировал положение в сфере защиты прав потребителей в Литве, а так же финансовую грамотность жителей.
- Доклад опубликован на веб сайте [http://www.worldbank.org/eca/consumer\\_protection](http://www.worldbank.org/eca/consumer_protection).

# Новшества и перспективы



- Государственной службе по защите прав потребителей поступило предложение вступить в Международную Сеть схем Омбудсмана финансовых услуг (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes). На данный момент Сеть официально подтвердила своё предложение, в связи с этим осуществляются дальнейшие действия по согласованию вопросов о членстве.

# Новшества и перспективы



- С января 2010 г. Государственная служба по защите прав потребителей начала проект «Внедрение Системы качественного управления, соответствующей стандарту ИСО 9001, в Государственной службе по защите прав потребителей».
- Проект финансирует Европейским Союзом.

# Как с нами связаться



## Государственная служба по защите прав потребителей

Адрес: LT – 01402 Литовская Республика  
Вильнюс, ул. Вилняус, д. 25,

Телефон: +370 5 262 67 51

Факс: +370 5 279 14 66

Электронная почта: [taryba@nvtat.lt](mailto:taryba@nvtat.lt)

Web-страница: [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt)