



AR UŽTIKRINAMA VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA

2019 m. liepos 16 d.

Nr. VA-4

SANTRAUKA

Audito svarba

Kiekvienas fizinis asmuo – vartotojas, nes savo poreikiams patenkinti perka prekių ir paslaugų. Lietuvos namų ūkių vartojimo išlaidos 2018 m. sudarė 63 proc. šalies BVP¹.

Vartotojų teisių apsaugos užtikrinimas – valstybės konstitucinė pareiga². Pareigą užtikrinti aukšto lygio vartotojų teisių apsaugą nustato ir ES teisės aktai. Valstybė, įgyvendindama pareigą užtikrinti vartotojų teisių apsaugą, turi imtis visų reikiamų priemonių minėtam tikslui pasiekti: nustatyti tinkamą teisinį reguliavimą, sukurti institucinę sistemą.

ES valstybėse vartotojų teisių apsaugos sisteminę būklę rodo vartotojų apklausų rezultatais pagrįstas ir kas dvejus metus skelbiamas vartotojų sąlygų indeksas³. Pagal jį vertinami trys pagrindiniai vartotojų teisių apsaugos aspektai: žinios ir pasitikėjimas, teisės aktų atitiktis ir vykdymo užtikrinimas, skundai ir ginčų sprendimas. Lietuvoje vartotojų teisių apsaugos užtikrinimas vertinamas žemesniu lygiu negu vidutiniškai ES: Lietuva yra 24-a tarp 28-ių ES valstybių.

Vartotojų netenkina, kaip užtikrinama jų:

- teisė į ekonominių interesų apsaugą;
- teisė kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas bei teisė į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą;
- teisė gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką.

¹ Eurostato duomenys, žr.

<https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/refreshTableAction.do?tab=table&plugin=1&pcode=tec00009&language=en>

² Konstitucija, 46 str. 5 d.

³ Vartotojų sąlygų indekso reikšmė matuojama nuo 0 iki 100.

Šių teisių apsaugai turi būti skiriamas ypatingas dėmesys. Aktyviai dalyvauti rinkoje ir tinkamai naudotis vartotojų teisėmis gali tik jas išmanantys vartotojai. Jie gali pasirinkti labiausiai poreikius atitinkančias prekes ir paslaugas tik tada, kai pateikiama objektyvi informacija, kuri neklaidina ir neiškreipia jų ekonominio elgesio. Pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos sistema taip pat lemia greitas ir kompetentingas vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčų išsprendimas.

Formuoti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje, organizuoti, koordinuoti ir kontroliuoti jos įgyvendinimą pavesta Teisingumo ministerijai⁴. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba koordinuoja⁵ valstybės politikos vartotojų teisių apsaugos srityje įgyvendinimą ir kartu su kitomis valstybės ir savivaldybių institucijomis bei vartotojų asociacijomis ją įgyvendina. Kiek panaudota valstybės biudžeto lėšų vartotojų teisių apsaugai, valstybė neskaičiuoja ir nežino.

Siekdami įvertinti, kokios priežastys lemia vartotojų teisių apsaugos trūkumus ir kokiomis priemonėmis ir būdais galėtų būti užtikrinta aukšto lygio vartotojų *teisių* apsauga, nusprendėme atlikti vartotojų teisių apsaugos auditą.

Audito tikslas ir apimtis

Audito tikslas – įvertinti, ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga.

Pagrindiniai audito klausimai:

- ar imamasi veiksmingų priemonių vartotojų teisei į ekonominių interesų apsaugą užtikrinti;
- ar užtikrinamas efektyvus vartotojų teisių gynimas nagrinėjant vartojimo ginčus ne teismo tvarka;
- ar vartotojai turi pakankamai informacijos apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką.

Audituojamieji subjektai:

- Teisingumo ministerija, kuriai pavesta formuoti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje, organizuoti, koordinuoti ir kontroliuoti jos įgyvendinimą;
- Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kuriai pavesta koordinuoti vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje.

Informaciją taip pat rinkome iš vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančių institucijų, Konkurencijos tarybos ir kitų valstybės institucijų, kurios atliko tam tikras funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, savivaldybių administracijų, vartotojų asociacijų. Audito metu bendravome su Seimo Žmogaus teisių komiteto, vartotojų asociacijų (Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos, Lietuvos vartotojų instituto, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso, Lietuvos bankų klientų asociacijos), akademinės bendruomenės atstovais.

Audituojamas laikotarpis: 2015–2018 m.

⁴ Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, 10 str. 2 d. 1 ir 2 p.

⁵ Ten pat, 12 str. 1 d. 2 p.

2018 m. atlikto audito „Ar Lietuvos verslo priežiūros sistema efektyvi“⁶ metu buvo vertintos ir rinkos priežiūrą atliekančios institucijos, kurios turi užtikrinti vartotojų teisę įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ir paslaugas. Įgyvendinant audito rekomendacijas, pertvarkoma verslo priežiūros sistema. Šios pertvarkos įgyvendinimas bus vertinamas 2019 m. atliekant auditą „Ūkio subjektų veiklos priežiūrą atliekančių institucijų konsolidavimas“, todėl šio audito metu nevertinome, kaip atliekama rinkos priežiūra.

Auditas atliktas pagal Valstybinio audito reikalavimus⁷ ir tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus⁸. Audito apimtis ir taikyti metodai išsamiau aprašyti 1 priede „Audito apimtis ir metodai“ (44 psl.).

Pagrindiniai audito rezultatai

Vartotojų teisių apsaugos sistema ne visada tenkina vartotojų lūkesčius ir neužtikrina pakankamai veiksmingos jų teisių apsaugos. Teisinio reguliavimo spragos ir nepakankamas vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimo koordinavimas neužtikrina, kad institucijos imtųsi veiksmingų priemonių vartotojų teisėms apsaugoti.

1. Būtina gerinti vartotojų ekonominių interesų apsaugą

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Konkurencijos tarybos vykdytos prevencinės priemonės (stebėseną, vartojimo sutarčių standartinių sąlygų projektų vertinimas) neužtikrino, kad informacija apie siūlomas įsigyti prekes ir paslaugas, kurią pardavėjai ir paslaugų teikėjai suteikia vartotojams, nebūtų klaidinanti, o siūlomų pasirašyti sutarčių sąlygos būtų draugiškos vartotojams ir nepažeistų jų interesų. 2018 m., palyginti su 2016 m., 4 procentiniais punktais (nuo 30 iki 34 proc.) padaugėjo vartotojų, susidūrusių su klaidinančia reklama, ir 1 procentiniu punktu (nuo 11 iki 12 proc.) – su kita nesąžininga komercine veikla⁹.

Nepakankama prevencinė veikla

Atliktos ūkio subjektų veiklos stebėsenos apimtys per mažos, kad turėtų reikšmingos įtakos, siekiant nustatyti pardavėjų ir paslaugų teikėjų nesąžiningus veiksmus. Stebėseną 2015–2018 m. buvo atliekama septyniose (iš 13) srityse, atsirinkus 0,5 proc. ūkio subjektų (460 iš 100 tūkst. veikiančių Lietuvoje). Ketverius metus nebuvo atliekama stebėseną šiose šešiose srityse: draudimas ir finansinės paslaugos; restoranai ir viešbučiai; būsto apstatymas, namų ūkio įranga ir kasdienė namų priežiūra; transportas; maistas ir nealkoholiniai gėrimai; alkoholiniai gėrimai ir tabakas. Dėl to nebuvo stebima, ar ūkio subjektai, kurie vykdo veiklą minėtose srityse, laikosi nustatytų reikalavimų ir neklaidina vartotojų. Planuojant stebėseną, vartojimo sričių ir jose veikiančių ūkio subjektų atranka nebuvo pagrįsta rizikos vertinimu.

Vartotojai negali būti tikri, kad jų su pardavėjais ir paslaugų teikėjais sudaromose sutartyse nustatytos standartinės sąlygos, kurios sudarant sutartį su vartotojais nėra individualiai aptariamoms, yra sąžiningos ir nepažeis jų teisėtų interesų. Teisės aktai

⁶ 2018-03-20 Nr. VA-2018-P-50-2-3.

⁷ Valstybės kontrolieriaus 2002-02-21 įsakymas Nr. V-26 „Dėl Valstybinio audito reikalavimų patvirtinimo“.

⁸ 3000-asis TAAIS „Veiklos audito standartas“, žr. <http://www.vkontrole.lt/page.aspx?id=350>.

⁹ Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės“, 2018 m., 23 psl., žr. <https://www.vvat.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausa.html>.

nenumato pardavėjams ir paslaugų teikėjams pareigos teikti vertinti parengtus tipinių vartojimo sutarčių, kurios sudaromos su dideliu skaičiumi vartotojų, projektus. Dėl to dažniausiai nesąžiningos sąlygos nustatomos tada, kai jau yra sudarytos sutartys ir jų neigiamą poveikį patiria vartotojai.

Ne visada nustatyti pažeidimai paviešinami ir operatyviai pašalinami

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimai, kuriais pardavėjai ir paslaugų teikėjai įpareigojami pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti sutarčių sąlygų, kurios buvo pripažintos nesąžiningomis, yra rekomendacinio pobūdžio. Kai jie neįvykdomi, vartotojų teisių pažeidimų pašalinimas pailgėja vidutiniškai apie 14 mėnesių, kol vartotojų teisių gynimo klausimo neišsprendžia teismas. 2017 m., palyginti su 2015 m., neįvykdytų nutarimų padaugėjo tris kartus.

Kiekvienas klaidinančios reklamos, nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų ir kitokios nesąžiningos komercinės veiklos atvejis iškreipia didelio skaičiaus vartotojų ekonominį elgesį ir gali padaryti jiems žalos. Tačiau institucijos nepaskelbė 68 proc. (128 iš 189) nustatytų pažeidimų faktų, todėl vartotojai, kurie galbūt patyrė žalos dėl nustatytų pažeidimų, negavo informacijos, kad galėtų reikalauti žalos atlyginimo (1 skyrius).

2. Patobulinus vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka sistemą, būtų efektyviau ginamos pažeistos vartotojų teisės

Vartotojas, manantis, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi teisę kreiptis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą arba į teismą, kad būtų apgintos pažeistos jo teisės¹⁰.

Vartojimo ginčų sprendimas ne teisme, lyginant su jų sprendimu teisme, yra operatyvesnis ir paprastesnis būdas ginti vartotojų teises. Tinkamai veikianti šių ginčų nagrinėjimo ne teisme sistema taip pat turėtų padėti sumažinti bylinėjimosi teisme apimtis. Dėl to svarbu, kad valstybė užtikrintų greitą ir kompetentingą ginčų nagrinėjimą.

Vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucinė sistema turėtų būti pertvarkoma, įvertinus kylančių ginčų atskirose vartojimo srityse apimtis ir institucijų turimas ekspertines žinias.

Ne visi vartojimo ginčai išnagrinėjami per įstatymo nustatytą terminą

Vartojimo ginčus pavesta nagrinėti šešioms institucijoms. 2016–2018 m. gauta 14 tūkst. vartotojų prašymų išnagrinėti ginčą. Penkios institucijos (Lietuvos bankas, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija ir Lietuvos advokatūra), kurioms pavesta nagrinėti vartojimo ginčus, kilusius tuose sektoriuose, su kuriais susijusi ir jų vykdoma veikla, gavo nagrinėti 16 proc. (2 292 ginčus) visų gautų ginčų ir iš jų per įstatymo nustatytą 90 dienų terminą išnagrinėjo 92 proc.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kuriai pavesta nagrinėti ginčus, kilusius visose kitose vartotojų teisių apsaugos sektoriuose, išnagrinėjo 84 proc. (12 030) ginčų. Iš jų per įstatymo nustatytą 90 dienų terminą tarnyba išnagrinėjo tik apie pusę (56 proc.) ginčų. Tam įtakos turėjo tai, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba,

¹⁰ Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, 20 str. 1 d.

skirtingai nei pagal sektorius ginčus nagrinėjančios institucijos, ne visada turi ekspertinių žinių, reikalingų ginčams tam tikrose srityse išnagrinėti. Tokiais atvejais tarnyba juos nagrinėja iš esmės tik gavusi jos prašymu pateiktus kompetentingų institucijų vertinimus ginčo klausimais.

Nesudarytos tinkamos teisinės prielaidos vartotojų teisėms apginti

Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nenustatyta, kas (vartotojas ar ginčą nagrinėjanti institucija) turėtų pirkti ekspertizes ir laboratorinius tyrimus, kurių rezultatai reikalingi ginčams išnagrinėti. Tais atvejais, kai vartotojai atsisakydavo jas pirkti, ginčo nagrinėjimas būdavo nutraukiamas, motyvuojant tuo, kad be eksperto išvados neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo.

Neatlygintinas ginčų nagrinėjimas neskatina pardavėjų ir paslaugų teikėjų patenkinti pagrįstus vartotojų reikalavimus, kol jie nesikreipė į ginčus nagrinėjančias institucijas. Pagal institucijų pateiktą informaciją, per 3 metus vartojimo ginčams ne teismo tvarka išnagrinėti buvo panaudota per 4 mln. Eur. Jeigu įstatyme būtų įtvirtinta galimybė iš pardavėjų ir paslaugų teikėjų išieškoti ginčų nagrinėjimo sąnaudas tais atvejais, kai buvo pripažinta, kad jie pažeidė vartotojų teises, mūsų skaičiavimais, būtų buvę galima susigrąžinti apie 700 tūkst. Eur valstybės biudžeto lėšų.

Vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų priimamų sprendimų teisinė galia yra nevienoda. Penkių institucijų (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos, Valstybinės energetikos inspekcijos, Ryšių reguliavimo tarnybos, Lietuvos advokatūros) sprendimai turi vykdomojo dokumento galią, o vienos (Lietuvos banko) – rekomendacinio pobūdžio. Dėl to vartotojai Lietuvos banko sprendimų negali pateikti priverstinai vykdyti antstoliams.

Trūksta duomenų vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka sistemos rezultatyvumui įvertinti

Trys ginčus nagrinėjančios institucijos – Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Ryšių reguliavimo tarnyba ir Valstybinė energetikos inspekcija – neįpareigoja pardavėjų ir paslaugų teikėjų informuoti, ar sprendimai dėl vartotojų teisių pažeidimų pašalinimo buvo įvykdyti, todėl neturi patikimų duomenų, kiek jų sprendimų buvo įvykdyta. Duomenų, kiek kartų buvo kreiptasi į teismą dėl ginčo, kuris jau buvo išnagrinėtas ne teismo tvarka, nesistemina ir teismai. Dėl to Teisingumo ministerija neturi galimybės įvertinti ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka sistemos rezultatyvumo ir kryptingai jos tobulinti (2 skyrius).

3. Vartotojams trūksta žinių apie savo teises, jų įgyvendinimo ir gynimo tvarką

Vartotojų informuotumas apie vartotojų teises 2018 m., palyginti su 2016 m., sumažėjo 4 balais (nuo 25 iki 21)¹¹.

Nėra aiškiai nustatyta, kas turi organizuoti vartotojų švietimą

Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nurodyta, kad vartotojų švietimą turi organizuoti valstybės ir savivaldybių institucijos, tačiau nei įstatyme, nei kituose teisės aktuose

¹¹ Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės“, 2018 m., 52 psl., žr. <https://www.vvat.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausaos.html>.

nedetalizuota, kokios institucijos turi vykdyti šią funkciją. 2018 m. 91 proc. (39 iš 43 pateikusių informaciją) savivaldybių administracijų neorganizavo šio švietimo, motyvuodamos, kad Vietos savivaldos įstatymu joms nepavesta vykdyti šios funkcijos.

Nežinomas vartotojų švietimo poreikis

2015 m. buvo nustatytos keturios vartotojų švietimo sritys, kuriose vartotojams trūksta žinių¹². Šios sritys nebuvo tikslintos ketverius metus, todėl nebuvo žinoma, ar jos vis dar aktualios vartotojams.

93 proc. valstybės institucijų¹³ organizavo vartotojų švietimą neturėdamos aktualios informacijos, kokių žinių trūksta vartotojams, ir nesiėmė priemonių, kad būtų identifikuotos vartotojų grupės, kurioms labiausiai trūksta informacijos. Iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, kaip vartotojų švietimą koordinuojančios institucijos, tokios informacijos taip pat negavo.

Nevertinamas įvykdytų vartotojų švietimo priemonių rezultatyvumas

Pagal institucijų pateiktus duomenis, 2018 m. jos įvykdė apie 9 tūkst. vartotojų švietimo priemonių: tai pranešimai interneto svetainėse, konsultacijos, dalyvavimas televizijos ar radijo laidose, atsakymai žiniasklaidai, informaciniai leidiniai, teminiai pranešimai, seminarai, mokymai. Ar šios priemonės padėjo padidinti vartotojų informuotumą, vertinta nebuvo.

Susistemintos informacijos apie institucijų planuojamas ir įvykdytas vartotojų švietimo priemones bei jų rezultatyvumą neturi nei Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nei Teisingumo ministerija. Neturint tokios informacijos, nėra galimybių kryptingai formuoti vartotojų švietimo politiką ir koordinuoti vartotojų švietimo organizavimą.

Nepakankamas vartotojų asociacijų vaidmuo

Lietuvoje, kitaip nei kitose ES valstybėse, didžiausias vaidmuo šviečiant vartotojus tenka ne vartotojų asociacijoms, o valstybės institucijoms. Neįvykdytos strategijoje numatytos priemonės, kurios sudarytų prielaidas didinti vartotojų asociacijų vaidmenį šviečiant vartotojus, todėl nepanaudojamas asociacijų potencialas (3 skyrius).

Rekomendacijos

Teisingumo ministerijai

1. Siekiant užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą, būtina veiksmingai formuoti ir įgyvendinti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje, todėl siūlome, bendradarbiaujant su kitomis ministerijomis, atsakingomis už tam tikros vartojimo srities reguliavimą:

¹² Vyriausybės 2015-03-18 nutarimu Nr. 281 patvirtinta Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategija.

¹³ Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba, Lietuvos transporto saugos administracija, Lietuvos metrologijos inspekcija, Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija, Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas, Nacionalinis visuomenės sveikatos centras, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Konkurencijos taryba, Ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija.

- 1.1. užtikrinti, kad periodiškai būtų vertinamas institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą, veiklos rezultatyvumas ir valdoma informacija, reikalinga valstybės politikai vartotojų teisių apsaugos srityje formuoti (1-asis, 2-asis ir 3-iasis audito rezultatai);
 - 1.2. nustatyti, kokios valstybės ir savivaldybių institucijos turi organizuoti vartotojų švietimą, ir užtikrinti, kad būtų koordinuojama šių institucijų veikla organizuojant vartotojų švietimą (3-iasis audito rezultatas);
 - 1.3. nustatyti valstybės ir savivaldybių institucijų bei vartotojų asociacijų bendradarbiavimo būdus ir formas (3-iasis audito rezultatas).
2. Siekiant, kad vartotojui, kaip silpnesnei vartojimo sutarties šaliai, būtų sudarytos palankesnės sąlygos apsaugoti ir apginti pažeistas teises:
 - 2.1. nustatyti, kad visi vartotojų teisių apsaugos institucijų sprendimai, kuriuos įvykdžius būtų apgintos vartotojų pažeistos teisės, turėtų vykdomojo dokumento galią (1-asis ir 2-asis audito rezultatai);
 - 2.2. nustatyti, kokių tipinių vartojimo sutarčių projektų standartinės sąlygos turėtų būti derinamos su vartotojų teisių apsaugą užtikrinančiomis institucijomis (1-asis audito rezultatas);
 - 2.3. užtikrinti, kad visi vartotojų teisių apsaugos institucijų nustatyti pažeidimai būtų paviešinti ir paskelbta informacija, reikalinga vartotojams, kad jie galėtų įgyvendinti savo teisę į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės bei neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą (1-asis audito rezultatas).
 3. Siekiant efektyvinti vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka sistemą ir užtikrinti, kad ginčai būtų išnagrinėti kompetentingai ir įstatymo nustatytais terminais:
 - 3.1. pertvarkyti vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucinę sistemą, atsižvelgiant į tam tikrose vartojimo srityse kylančių ginčų skaičių ir institucijų turimas kompetencijas šiuos ginčus išnagrinėti (2-asis audito rezultatas);
 - 3.2. skatinti pardavėjus ir paslaugų teikėjus tenkinti pagrįstus vartotojų reikalavimus, nustatant, kad iš pardavėjų ir paslaugų teikėjų, pažeidusių vartotojų teises, būtų išieškotos ginčų nagrinėjimo sąnaudos (2-asis audito rezultatas);
 - 3.3. nustatyti, kas (vartotojas, verslininkas ar ginčus nagrinėjanti institucija) ir kokiais atvejais turėtų inicijuoti ekspertizių ir laboratorinių tyrimų atlikimą ir už juos sumokėti (2-asis audito rezultatas).

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai

4. Siekiant apsaugoti vartotojų teisę į ekonominių interesų apsaugą ir valdyti pardavėjų bei paslaugų teikėjų nesąžiningų veiksmų riziką, stiprinti prevencinę veiklą, užtikrinant, kad planuojant pardavėjų ir paslaugų teikėjų nesąžiningų veiksmų stebėseną būtų įvertintas visų vartojimo sričių ir ūkio subjektų rizikingumas ir kad stebėsenos apimtys leistų pasiekti stebėsenos tikslus (1-asis audito rezultatas).
5. Siekiant didinti vartotojų informuotumą, parengti institucijoms, atsakingoms už vartotojų švietimą, švietimo organizavimo gaires, kuriose būtų nustatyta, kaip turėtų

būti identifikuojami vartotojų švietimo poreikiai, planuojamos švietimo priemonės ir vertinamas įvykdytų švietimo priemonių rezultatyvumas (3-iasis audito rezultatas).

Rekomendacijų įgyvendinimo priemonės ir terminai pateikti ataskaitos dalyje „Rekomendacijų įgyvendinimo planas“.