

## LIETUVOS RESPUBLIKOS NACIONALINIŲ VYKDYMĄ UŽTIKRINANČIŲ ĮSTAIGŲ 2015–2016 METŲ VEIKLOS ATASKAITA

2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2011 L 55, p. 1), (toliau – Reglamentas) 29 straipsnis nustato, kad „pagal [Reglamento] 28 straipsnio 1 dalį paskirtos vykdymo užtikrinimo įstaigos ne vėliau kaip 2015 m. birželio 1 d. ir po to kas dvejus metus paskelbia savo praėjusių dvejų kalendorinių metų veiklos ataskaitą, kurioje visų pirma aprašomi veiksmai, kurių buvo imtasi siekiant įgyvendinti šį reglamentą, ir pateikiami statistiniai duomenys apie skundus bei taikytas sankcijas“.

Atsižvelgiant į šią Reglamento nuostatą pateikiama Lietuvos Respublikoje paskirtų Nacionalinių vykdymą užtikrinančių įstaigų (toliau – NVUĮ) ataskaita, kuri parengta vadovaujantis valstybių narių NVUĮ 2015 m. kovo 11 d. posėdyje vieningai priimta anketa.

### 1. Užduočių tarp NVUĮ paskirstymas

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. lapkričio 14 d. nutarimu Nr. 1377 „Dėl 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, nuostatų įgyvendinimo“ Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos (toliau – Inspekcija) paskirta atsakinga institucija už Reglamento nuostatų, susijusių su reguliariomis paslaugomis, kai vežama iš Lietuvos Respublikos teritorijoje esančių vietų, ir reguliariomis paslaugomis, kai vežama iš trečiosios valstybės į Lietuvos Respubliką, vykdymo užtikrinimą, o Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) paskirta atsakinga institucija, pagal Reglamentą nagrinėjančia vartotojų skundus ginčų sprendimo ne teisme tvarka.

### 2. Informacija ir statistika apie skundų nagrinėjimą

Metai	Skundų skaičius	Skundimosi priežastis (pvz., nutraukimas, vėlavimas, diskriminavimas, pagalbos nesuteikimas)	Pastabos (jei yra)
2015 m. sausio 1 d. – 2016 m. gruodžio 31 d.	0	–	–
2015 m. sausio 1 d. – 2016 m. gruodžio 31 d.	2	Vėlavimas	Vežėjai tenkino keleivių reikalavimus.

Lietuvos Respublikoje keleiviai gali visada pateikti skundą Tarnybai. Tarnybos interneto svetainėje adresu <http://vvtat.lt/index.php?1310279602> yra paskelbta standartinė prašymo forma, kurią vartotojai gali teikti dėl visų vartojimo prekių ir paslaugų.

Pateikti skundą galima:

- popieriuje;

- elektroniniu būdu (pvz., jei skundas pasirašytas elektroniniu parašu arba el. paštu atsiunčiama keleivio pasirašyto skundo skenuota forma);
- asmeniškai NVUĮ buveinėje.

Nuo 2015 m. sausio 1 d. iki 2016 m. gruodžio 31 d. keleivių skundų kitų valstybių narių NVUĮ nebuvo persiūsta.

Keleivio skundą Lietuvos Respublikoje galima išspręsti alternatyviu ginčo sprendimu.

Tarnyba vartotojų (keleivių) skundus (prašymus) nagrinėja vartotojų ginčų sprendimo ne teisme (alternatyvaus ginčo sprendimo) tvarka, kuri yra nustatyta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 19–29 straipsniuose. Tarnyba, gavusi vartotojo (keleivio) prašymą, pirmiausia kreipiasi į vežėją (paslaugos teikėją) ir pasiūlo ginčą spręsti taikiai. Tarnyba nenagrinėja ginčo, jeigu paslaugos teikėjas per jos nustatytą terminą pasiūlo vartotojui ginčą spręsti taikiai ir vartotojas su tuo sutinka arba per ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu. Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnio 2 dalimi, gali kreiptis į valstybės ir savivaldybės instituciją, kuri atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama išvados dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo ar pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų. Dėl keleivių teisių, nustatytų Reglamente, pažeidimo Tarnyba gali kreiptis į Inspekciją dėl išvados pateikimo. Jei ginčo nepavyksta išspręsti taikiai, Tarnyba, išnagrinėjusi vartotojo skundą, įvertinusi paslaugos teikėjo pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, atsižvelgdama į Inspekcijos išvadas bei vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalimi, priima privalomo pobūdžio (patenkinti vartotojo reikalavimus, iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus, atmesti vartotojo prašymą) ir apie jį informuoja minėto straipsnio 5 dalyje nustatyta tvarka.

Tarnyba vartotojo (keleivio) prašymą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai gauna Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus (prašymą, paslaugų teikėjo atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją ir kitus nurodytus dokumentus). Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, ginčus nagrinėjanti institucija gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 30 dienų (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22<sup>5</sup> straipsnio 1 dalies 5 punktas).

Vartotojai (keleiviai) turi teisę prašyti ginčą nagrinėti žodinio proceso tvarka (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 7 dalis), teisę pasitelkti atstovą, tačiau neprivalo būti atstovaujamas advokato ar kito asmens (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22<sup>5</sup> straipsnio 2 dalies 1 punktas), atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo, o vartotojo (keleivio) dalyvavimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkertama galimybės jam ginti savo teises ar teisėtus interesus teisme (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22<sup>5</sup> straipsnio 3 dalies 1, 2 punktai).

Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos (šiuo atveju – Tarnybos) sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – Civilinio proceso kodeksas) nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Įsigaliojęs vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 straipsnio 1 ir 2 dalys).

NVUI neturi informacijos apie keleivių tiesiogiai vežėjams, autobusų stočių valdytojams, bilietų pardavėjams ir pan., veikiančioms Lietuvos Respublikoje, pateiktus skundus.

### 3. Informacija ir statistika apie poveikio priemones

Metai	Paskirtų poveikio priemonių skaičius	Paskirtos poveikio priemonės rūšis (baudų atveju, kokia suma buvo paskirta)	Poveikio priemonės paskyrimo priežastis (kuri Reglamento nuostata buvo pažeista)
2015 m. sausio 1 d. – 2016 m. gruodžio 31 d.	0	–	–
2015 m. sausio 1 d. – 2016 m. gruodžio 31 d.	0	–	–

### 4. Kiti veiksmai, kad būtų užtikrintas tinkamas Reglamento taikymas

Lietuvoje netaikomos jokios išimtys įgyvendinant keleivių teises pagal Reglamentą.

Vykdydama priežiūrą, kaip laikomasi Reglamento, Inspekcija vežėjams ir autobusų stočių valdytojams teikia metodinę pagalbą, konsultuodama dėl Reglamento nuostatų taikymo. Vežėjų ir autobusų stočių patikrinimai dėl Reglamento nuostatų vykdymo nebuvo organizuoti. Tarnyba informaciją apie keleivių teises vartotojams teikia įvairių seminarų, susitikimų metu.

Tarnyba su Inspekcija bendradarbiauja nagrinėdama keleivių skundus ginčų sprendimo ne teisme tvarka, kai Tarnyba kreipiasi į Inspekciją dėl išvados pateikimo (plačiau žr. „Informacija ir statistika apie skundų nagrinėjimą“).

Nuo 2015 m. sausio 1 d. iki 2016 m. gruodžio 31 d. Tarnybai neteko bendrai su kitų valstybių narių NVUI nagrinėti skundų dėl autobusų keleivių teisių ar Inspekcijai organizuoti bendrus patikrinimus dėl autobusų keleivių teisių. Inspekcija kartu su kaimyninių valstybių narių kontroliuojančiomis institucijomis vykdo suderintus kelių transporto priemonių patikrinimus vadovaudamasi 2006 m. kovo 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2006/22/EB dėl būtiniausių sąlygų Tarybos reglamentams (EEB) Nr. 3820/85 ir (EEB) Nr. 3821/85 dėl su kelių transporto veikla susijusių socialinių teisės aktų įgyvendinti ir panaikinančios Direktyvą 88/599/EEB (OL 2006 L 102, p. 35) 5 straipsniu.

Informacija apie keleivių teises yra paskelbta Inspekcijos interneto svetainėje adresu <http://www.vkti.gov.lt/index.php?384708090> ir Tarnybos interneto svetainėje adresu <http://vvtat.lt/index.php?3362173970>.

Inspekcija apie Reglamento taikymą vežėjams ir autobusų stočių valdytojams nuolat aiškina Lietuvos nacionalinės vežėjų automobiliais asociacijos „Linava“ narių susirinkimuose, kituose susitikimuose su vežėjais ir autobusų stočių valdytojais.

Autobusų stočių pastatai kaip visuomeninės paskirties statiniai įrengiami pagal Statybos techninio reglamento STR 2.02.02:2004 „Visuomeninės paskirties statiniai“ reikalavimus, juos įrengiant atsižvelgiama į neįgaliųjų poreikius.

Vežėjai ir autobusų stočių valdytojai vadovaujasi Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame paslaugų sektoriuose rekomendacijomis, patvirtintomis Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktorius 2012 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-37

„Dėl Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame paslaugų sektoriuose rekomendacijų patvirtinimo“.

Autobusų stočių valdytojai savo vidiniuose dokumentuose nusistatę prieigos sąlygas neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims vežti. Autobusų stočių patalpose, kai kurie autobusų stočių valdytojai ir interneto svetainėse yra paskelbę informaciją, kur kreiptis neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims dėl pagalbos autobusų stotyse. Informacija apie prieigos sąlygas ir kelionę taip pat teikiama autobusų stočių informacijos telefonais. Inspekcijos internetinėje svetainėje yra paskelbti vežėjų kontaktai, kuriais galima gauti informaciją apie teikiamos pagalbos galimybes neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims. Šią informaciją galima rasti šiais adresais <https://www.vkti.gov.lt/index.php?-960163065> <https://www.vkti.gov.lt/index.php?-188377980>.