



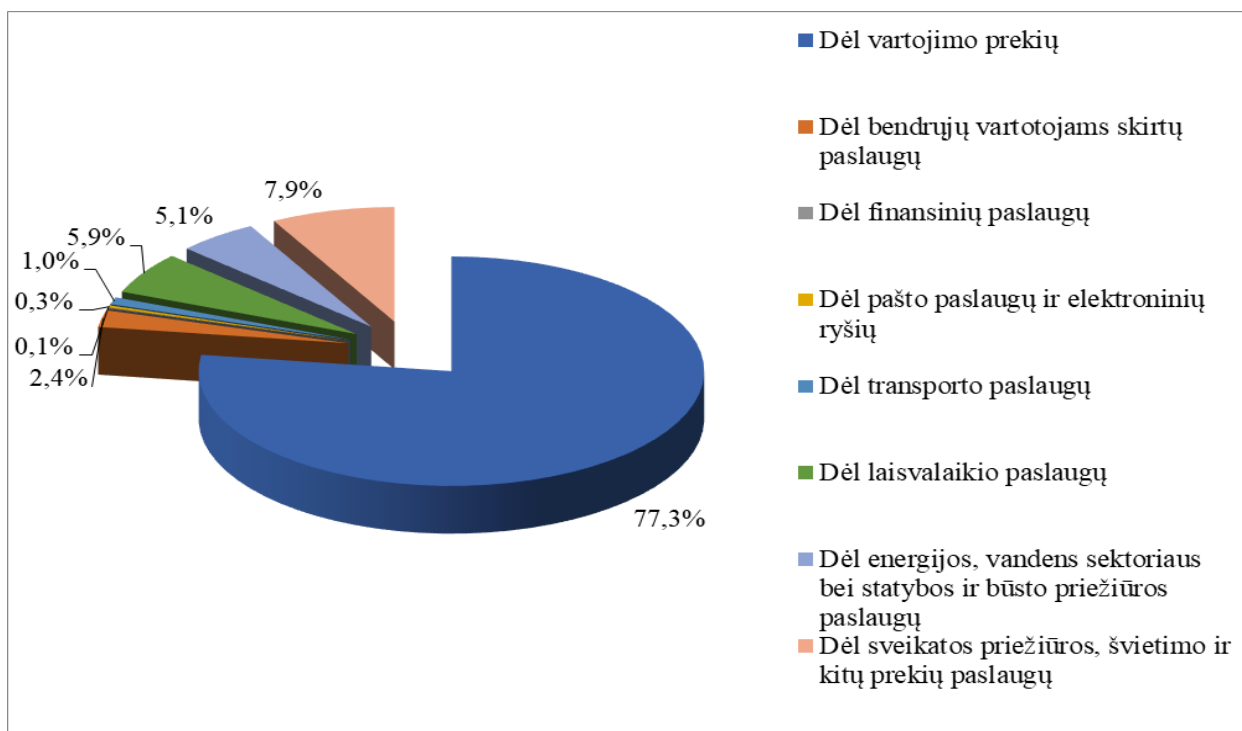
VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2018 METŲ VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA

2019 m. kovo 29 d. Reg. Nr. 3-727
Vilnius

2018 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) išnagrinėjo 4 559 vartojimo ginčus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) įtvirtinta vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka (2017 m. – 4 395 ginčai). Lyginant su 2017 m. duomenimis, šis skaičius išaugo 4 proc. Vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 64 kalendorinės dienos (lyginant su 2017 m., ginčų nagrinėjimo trukmė pailgėjo 8 kalendorinėmis dienomis). Informacija apie ginčų pasiskirstymą pagal nusiskundimų pobūdį pateikiama 1 diagramoje.

1 diagrama. 2018 m. išnagrinėtų ginčų procentinis pasiskirstymas pagal sritis



Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 77,3 proc., mažiau laisvalaikio paslaugų srityje – 5,9 proc., energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 5,1 proc. Pažymėtina, kad 7,9 proc. vartojimo ginčų išnagrinėta kitų prekių ir paslaugų srityje. Paaiškiname, kad šiai sričiai priskiriami asmenų prašymai dėl sveikatos priežiūros, švietimo bei individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai sričiai.

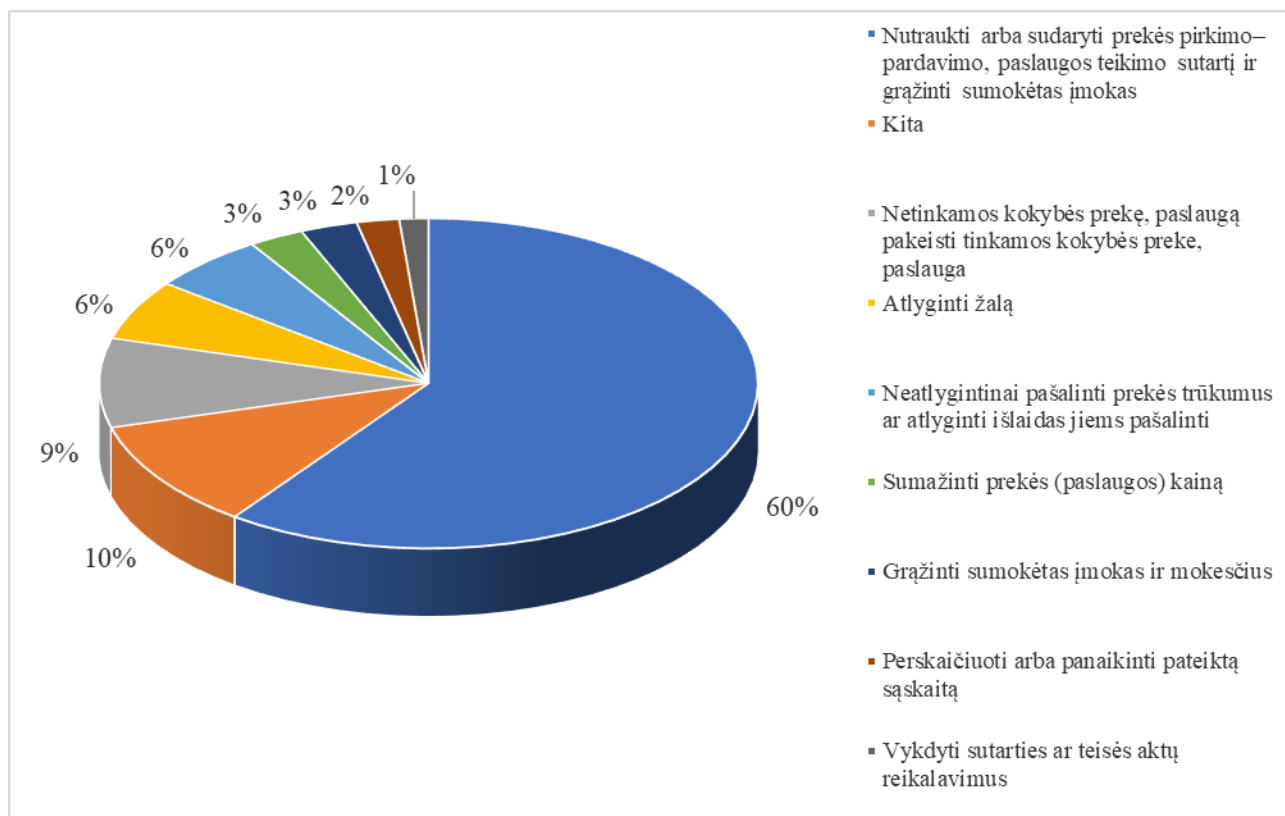
2018 m. vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl problemų, susijusių su avalynės ir drabužių (striukių, paltų, suknelių, sportinių aprangų) įsigijimu, taip pat nemažai prašymų gauta dėl

informacijos ir ryšių technologijų prekių (mobiliųjų telefonų, televizorių, kompiuterių, planšečių), buitinių namų ūkio prietaisų (šaldytuvų, kavos aparatų, dulkių siurblių, siurblių-robotų) kokybės, jų garantinio aptarnavimo trukmės, interjero reikmenų, rankinių, asmens higienos bei kosmetikos gaminių, naudotų transporto priemonių, laikrodžių kokybės.

Sudarydami nuotolines sutartis vartotojai dažniausiai skundėsi dėl sutartu laiku nepristatytų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negražinamų pinigų, vėluojamų pristatyti prekių, asortimento neatitikusių prekių, nesutikimo nutraukti pirkimo–pardavimo sutartį vartotojui atsisakius per 14 dienų nuo prekių pristatymo dienos bei netinkamos užsakytų prekių kokybės.

Paslaugų srityje vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų kokybės, drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos. Laisvalaikio paslaugų srityje aktualiomis išliko problemos dėl atšauktų, atidėtų ar nekokybiškai suorganizuotų renginių ir negražinamų už bilietus sumokėtų pinigų. Organizuotų turistinių kelionių srityje daugiausia vartotojų prašymų sulaukta dėl apgyvendinimo paslaugų kokybės bei neišsamios ar klaidinančios informacijos suteikimo apie kelionės metu teikiamas paslaugas. Su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų srityje daugiausiai vartotojai kreipėsi dėl sutarties su sporto klubu nutraukimo ir galimai nesąžiningų šių sutarčių sąlygų. Statybos paslaugų srityje daugiausiai vartotojų skundų sulaukta dėl statybos darbų netinkamos kokybės (langų, durų, inžinerinių sistemų montavimo, buto remonto ir kitų rangos darbų), dėl statinio garantiniu laikotarpiu atsiradusių statybos darbų defektų, pagal sutartį neatliktų statybos darbų, pastato statytojo arba jo pasamdyto bendrojo naudojimo objektų administratoriaus priskaičiuotų sumų už statybinių atliekų išvežimą, teritorijos tvarkymo ir bendrojo naudojimo objektų remonto darbus.

2 diagrama. 2018 m. duomenys apie vartotojų keliamus reikalavimus

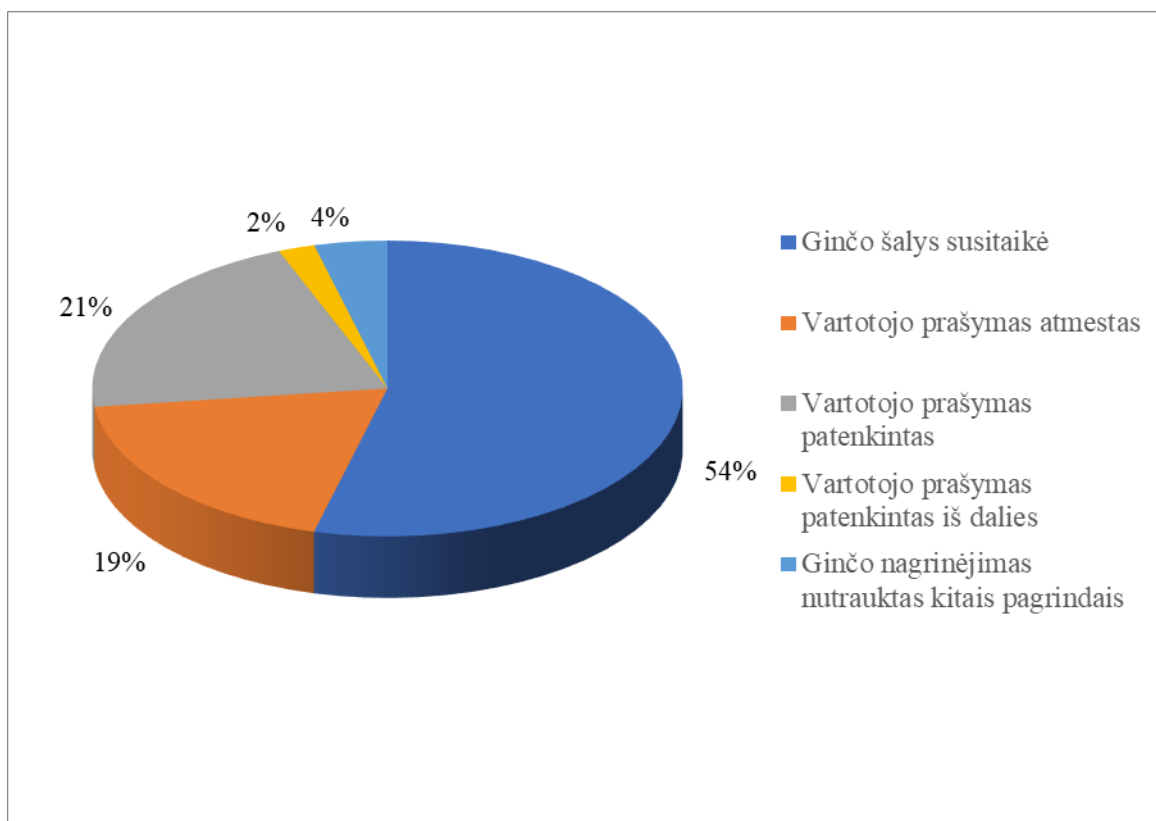


Kaip matyti iš 2 diagramoje pateiktų duomenų, dažniausiai prašymus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (59 proc. atvejų). Individualaus pobūdžio reikalavimus, kurie atsispindi diagramos skiltyje „Kita“, vartotojai kėlė 11 proc. atvejų, 9 proc. atvejų vartotojai prašė netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga, 6 proc. atvejų vartotojai prašė neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas trūkumams pašalinti. Rečiausiai kelti vartotojų

reikalavimai: sudaryti arba nutraukti pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį bei pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos sutarties sąlygos (nesiekia nei 1 proc. visų reikalavimų).

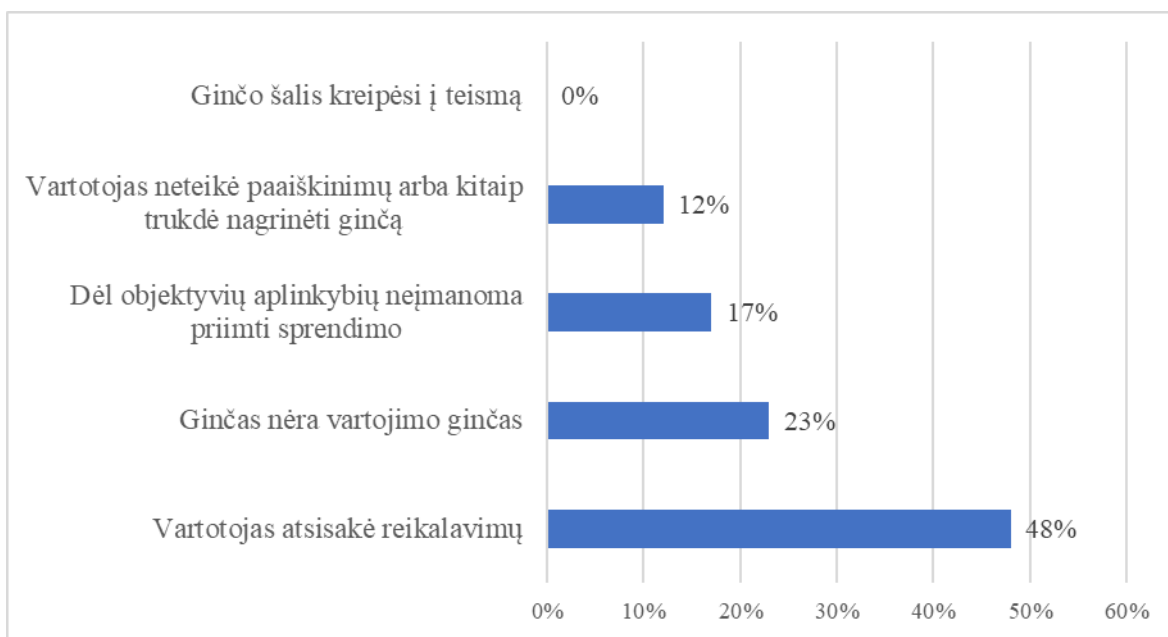
Nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas daugiausiai reikalavo vartotojai, kurie kreipėsi dėl vartojimo prekių bei kitų prekių ir paslaugų, kurios negali būti priskirtos jokiai kitai sričiai. Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga dažniausiai reikalavo vartotojai, kurie kreipėsi dėl vartojimo prekių. Individualius reikalavimus dažniausiai nurodė vartotojai, kurie teikė prašymus dėl vartojimo prekių, transporto paslaugų, energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų bei kitų prekių ir paslaugų. Atlyginti žalą dažniausiai reikalavo tie vartotojai, kurie pateikė prašymus dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų bei laisvalaikio paslaugų. Taigi, priklausomai nuo skundo pobūdžio, vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

3 diagrama. 2018 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai



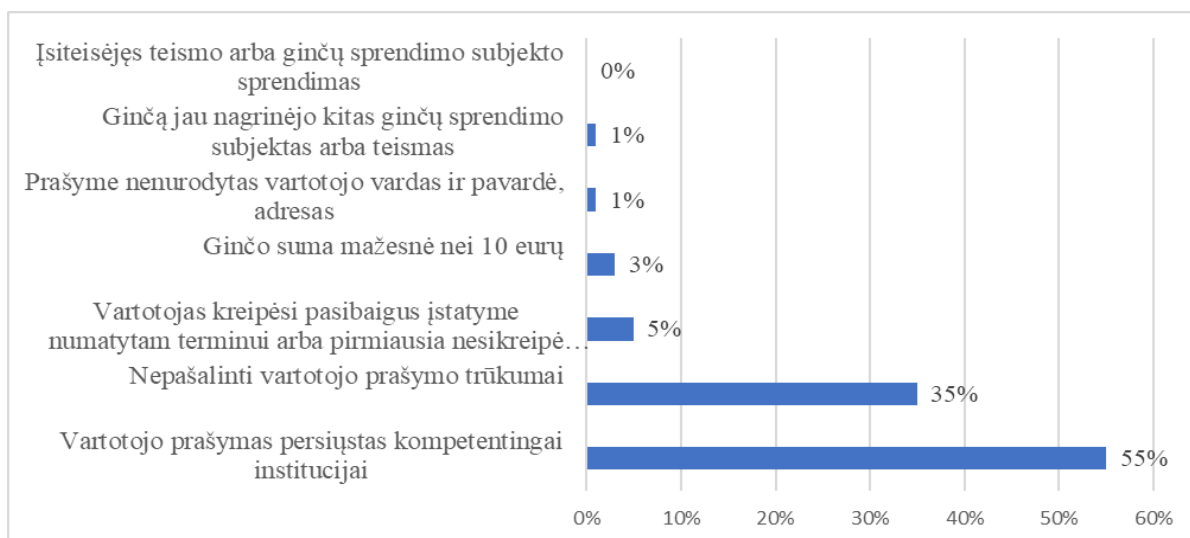
Toliau pateikiami duomenys apie ginčų nagrinėjimo rezultatus (3 diagrama). Tarnyboje 2018 m. iš viso priimta 1 718 nutarimų dėl vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Iš jų – 853 nutarimai patenkinti vartotojų reikalavimus, 98 nutarimai iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus (iš kurių įvykdyti – 823 nutarimai (87 proc.) ir 767 Tarnybos komisijos nutarimai atmesti vartotojų prašymus. Analizuojamu laikotarpiu 2 159 ginčai išspręsti taikiai (54 proc.).

4 diagrama. 2018 m. ginčų nutraukimo priežastys



Analizuojamu laikotarpiu kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnyje nustatytais pagrindais buvo nutraukti 334 ginčai: 48 proc. ginčų nagrinėjimas nutrauktas vartotojui atsisakius savo reikalavimų; 23 proc. ginčų nagrinėjimas nutrauktas paaiškėjus, kad ginčas, dėl kurio kreiptasi, nėra vartojimo ginčas; 17 proc. ginčų nagrinėjimas nutrauktas dėl objektyvių aplinkybių, kai neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo; 12 proc. ginčų nagrinėjimas nutrauktas, nes vartotojas neteikė ginčui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdė nagrinėti ginčą; mažiau nei 1 proc. ginčo nagrinėjimas nutrauktas vienai iš ginčo šalių pasikreipus į bendrosios kompetencijos teismą.

5 diagrama. 2018 m. ginčų atsisakymo nagrinėti priežastys



Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23³ straipsnio 1 dalyje nustatytais pagrindais atsisakyta nagrinėti 893 ginčus: 55 proc. atvejų vartotojo prašymas nebuvo priskirtas Tarnybos kompetencijai ir buvo persiustas kompetentingai institucijai; 35 proc. atvejų vartotojo kreipimasis neatitiko įstatymo reikalavimų ir trūkumai nebuvo pašalinti per nustatytą terminą; 5 proc. atvejų vartotojas kreipėsi į Tarnybą pasibaigus įstatyme nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į pardavėją arba

paslaugos teikėją; 3 proc. atvejų ginčo suma buvo mažesnė nei 10 eurų ir ginčas neturėjo reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką; 1 proc. atvejų vartotojo prašyme nebuvo nurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą pateikė neįgaliotas asmuo; 1 proc. atvejų ginčą nagrinėjo kitas ginčų sprendimo subjektas, teismas arba arbitražas; mažiau nei 1 proc. atvejų dėl vartotojo prašyme keliamų aplinkybių buvo įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba įsigaliojęs ginčų sprendimo subjekto sprendimas.

Būtina pažymėti, kad tam tikrais atvejais vartotojo prašymas Tarnyboje nagrinėjamas nevykdant vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo procedūros, todėl nagrinėjimo rezultatų suma viršija vartojimo ginčų skaičių.

2018 m. ginčų nagrinėjimo metu kilusios problemos ir pasiūlymai

1 problema. Grožio paslaugų kokybės vertinimo problematika.

Šiuo metu Lietuvoje galiojantis grožio paslaugų teisinis reglamentavimas, pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007-08-01 įsakymu Nr. V-633 patvirtinta Lietuvos higienos norma HN 117:2007 „Grožio paslaugų sveikatos saugos reikalavimai“ (toliau – HN), iš esmės nustato formalius paslaugų teikimo bei jas teikiantiems asmenims keliamus reikalavimus, susijusius su patalpų, kuriose teikiamos paslaugos, įrengimu, darbo įrankių ir priemonių būkle, paslaugoms teikti reikalingų leidimų turėjimu, paslaugoms teikti naudojamų kosmetikos gaminių atitikimu teisės aktų reikalavimams (saugumu ir pan.) ir kt., tačiau neįtvirtina kriterijų, apibrėžiančių pačią paslaugų kokybę ir leidžiančių pagal juos vertinti, ar paslaugos rezultatas yra tinkamas. Nesant atitinkamų kriterijų, šiuo metu Lietuvoje iš esmės atliekama tik formali grožio paslaugų atitikties teisės aktų reikalavimams kontrolė (vertinimas, ar grožio paslaugų teikėjų vykdoma veikla atitinka aukščiau minėtą HN), kurią vykdo Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – NVSC), o kompetentingos institucijos, galinčios iš esmės įvertinti vartotojui suteiktą grožio paslaugų kokybę (pavyzdžiui, ar kokybiškai atliktas plaukų dažymas, ar manikiūro, pedikiūro arba įvairios kosmetologinės procedūros paslaugos yra kokybiškos ir pan.), nėra. Atsižvelgiant į tai, kad šiuo metu nėra institucijos, vertinančios grožio paslaugų kokybę, t. y. paties paslaugos rezultato, o atitinkamas vertinimas reikalauja specifinių konkrečios grožio paslaugų srities žinių, siūlytina grožio paslaugų kokybės vertinimo funkciją perduoti visuomeninėms organizacijoms, vienijančioms konkrečių sričių specialistus, pavyzdžiui, Kirpėjų ir grožio specialistų asociacijai, vienijančiai kirpėjus, visажistus, manikiūrininkus ir kitus grožio srities specialistus ir pan.

2 problema. Ginčų dėl sporto ir kultūros renginių augimas.

Pastaraisiais metais stebima tendencija, jog sparčiai auga vartotojų skundų skaičius renginių organizavimo srityje. 2014 m. buvo atšaukti 2 renginiai, 2015 m. – 3 renginiai, 2016 – 10 renginių, 2017 m. – 7, 2018 – net 10 renginių. Bilietai į didelius renginius bei koncertus paprastai pradedami pardavinėti prieš daug mėnesių, yra brangūs, surenkamos didelės pinigų sumos, o po to dėl įvairių priežasčių (kartais galimai tyčinių) renginiai atšaukiami, o vartotojams pinigai negrąžinami. Vien 2016 – 2018 m. dėl atšauktų renginių Tarnyba gavo daugiau nei 300 vartotojų prašymų. Vartotojų patirta žala priklausomai nuo išplatintų bilietų kiekio į tam tikrą renginį gali siekti iki 500 000 eurų. Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo bendruosius vartotojo informavimo ir bilietuose teikiamos informacijos reikalavimus detaliau reglamentuoja bei renginių organizatorių pareigas įtvirtina Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 patvirtintos Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklės (toliau – Taisyklės). Tarnybos nuomone, šis reglamentavimas nėra pakankamas, nes Taisyklėse nėra nustatyta bilietų platintojų ir renginių organizatorių atsakomybė, nėra nustatyta jokia institucija, vykdanči užduotį, vykdančių renginių organizavimo bei bilietų platinimo, veiklos priežiūrą.

3 problema. Pardavėjų identifikavimo elektroninėje erdvėje problematika.

Elektroninėje erdvėje pastebimas pagausėjimas interneto tinklalapių, kuriuose vartotojai gali įsigyti įvairių produktų (maisto, maisto papildų, kosmetikos gaminių ir kt.), kurių reklamoje nurodoma, kad produktas turi gydomųjų savybių, nors iš tiesų tokių savybių produktas neturi ir negali turėti. Siekiant užkirsti kelią tokios reklamos skleidimui bei galimam vartotojų klaidinimui, susiduriama su problema taikant įstatymuose nustatytas poveikio priemones, kadangi nėra galimybės nustatyti pardavėjo, kai tinklalapio valdytojas arba pardavėjas yra ne iš ES valstybės narės.

4 problema. Bendradarbiavimo su verslo subjektais problematika.

Analizuojamu laikotarpiu nagrinėjant vartotojų prašymus, nemažai problemų visapusiško, išsamaus tyrimo atlikimui ir objektyvaus, įrodymais paremto sprendimo priėmimui kėlė verslo subjektų nebendradarbiavimas su Tarnyba (paaiškinimų, įrodymų dėl vartotojo nurodytų aplinkybių neteikimas), taip pat aplinkybė, jog ne visais atvejais vartotojų nurodyti kontaktiniai duomenys apie verslininkus (adresas, pavadinimas ir pan.) buvo pakankami norint juos identifikuoti ir su jais susisiekti, o tam tikrais atvejais ir viešoje erdvėje, pavyzdžiui, VĮ Registrų centro internetinėje svetainėje skelbiami duomenys apie verslo subjektus neužtikrindavo, kad Tarnybos kreipimasis pasieks vartotojo skundžiamą verslininką (siunčiami raštai grįždavo dėl įvairių priežasčių: nesant juridinio asmens oficialiai deklaruotu adresu, rašto neatsiėmus ir t. t.).

5 problema. Ginčų dėl avalynės skaičiaus augimas.

Pastebima, kad kasmet auga vartotojų ir pardavėjų ginčų skaičius dėl avalynės galimai netinkamos kokybės. 2016 m. Tarnyba ne teismo tvarka išnagrinėjo 960 vartotojų ginčų avalynės ir drabužių srityje, 2017 m. – 1 359 ginčus, 2018 m. – 1 418 ginčus (40 proc. nuo visų vartojimo prekių srityje išnagrinėtų vartojimo ginčų). Dažniausiai vartotojai į Tarnybą kreipiasi dėl avalynės kokybės, kuomet pardavėjai neigia avalynės trūkumus ir atsisako vartotojams gražinti sumokėtus pinigus arba pakeisti galimai nekokybišką avalynę. Taip pat pastebima, kad vartotojai į Tarnybą dėl nekokybiškos avalynės dažnai kreipiasi pagrįstai. Atsižvelgiant į tai, būtina stiprinti avalynės prekybininkų savireguliacijos mechanizmus, skatinti sąžiningą verslo praktiką ir pagarbų požiūrį į vartotoją, siekiant, kad kuo daugiau ginčų būtų išsprendžiami taikiai, dar ginčų sprendimo institucijos įsikišimo.

Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje

Tarnyba yra Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (angl. *International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN*) narė. Nors šiame tinkle nėra nustatytos formalios procedūros tarptautiniam vartotojų ginčų sprendimui, Tarnyba naudojami turimais tinklo resursais bei tinklo narių kontaktais ir neoficialiai kreipiasi pagalbos į kitos šalies kompetentingas institucijas. ICPEN tinklas taip pat turi savo nariams skirtą prieigą svetainėje www.icpen.org, kurioje galima kreiptis dėl informacijos specialioje forumo skiltyje. ICPEN tinklo nariai įgyvendina įvairias bendras iniciatyvas, prie kurių pagal galimybes prisijungia ir Tarnyba, pvz., interneto naršymo kampanija (SWEEP), apgavysčių prevencijos mėnesio kampanija, tinklo prioritetų nustatymas ir strateginių tikslų formulavimas bei pan.

Pažymėtina, kad Tarnyba taip pat dalyvauja ICPEN tinklo projekte www.econsumer.gov, pagal kurį vartotojui suteikiama galimybė nurodytoje interneto svetainėje užpildyti prašymo formą dėl pažeistų teisių ir teisėtų interesų tarptautiniu mastu ir taip informuoti atitinkamas tarptautines institucijas bei gauti informaciją dėl galimybių spręsti kilusį ginčą. Šio projekto narėmis yra 36 šalys. Gavusi vartotojo kreipimąsi dėl galimai pažeistų vartotojo teisių šalyje, kuri yra minėto tinklo projekto narė, Tarnyba informuoja vartotoją apie galimybę kreiptis per aukščiau nurodytą tinklo projekto internetinę svetainę.