



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2019 METŲ I KETVIRČIO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

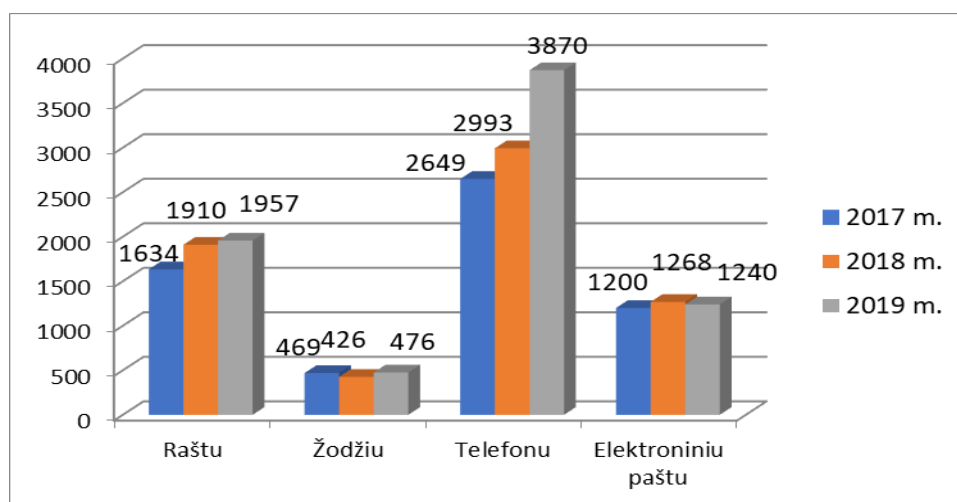
2019 m. balandžio 30 d. Nr. 3-944
Vilnius

1. Bendrosios nuostatos

2019 metų I ketvirtį į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų arba informacijos dėl vartotojų teisių apsaugos ir rinkos priežiūros ne maisto produktų srityje kreiptasi 7 543 kartus (duomenys apie asmenų kreipimusis į Tarnybos Europos vartotojų centrą nesumuojami ir pateikiami atskirai 12 skyriuje). Kreipiantis į Tarnybą buvo prašoma spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, taip pat prašyta suteikti informaciją ar teisės aktų nuostatų išaiškinimą vartotojų teisių apsaugos bei rinkos priežiūros klausimais. Asmenų kreipimaisi per 2019 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 1 957 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 476 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 3 870 kartų;
- elektroniniu paštu pateiktas 1 240 pasiteiravimų.

1 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą per 2017 – 2019 metų I ketvirčius pagal būdą dinamika



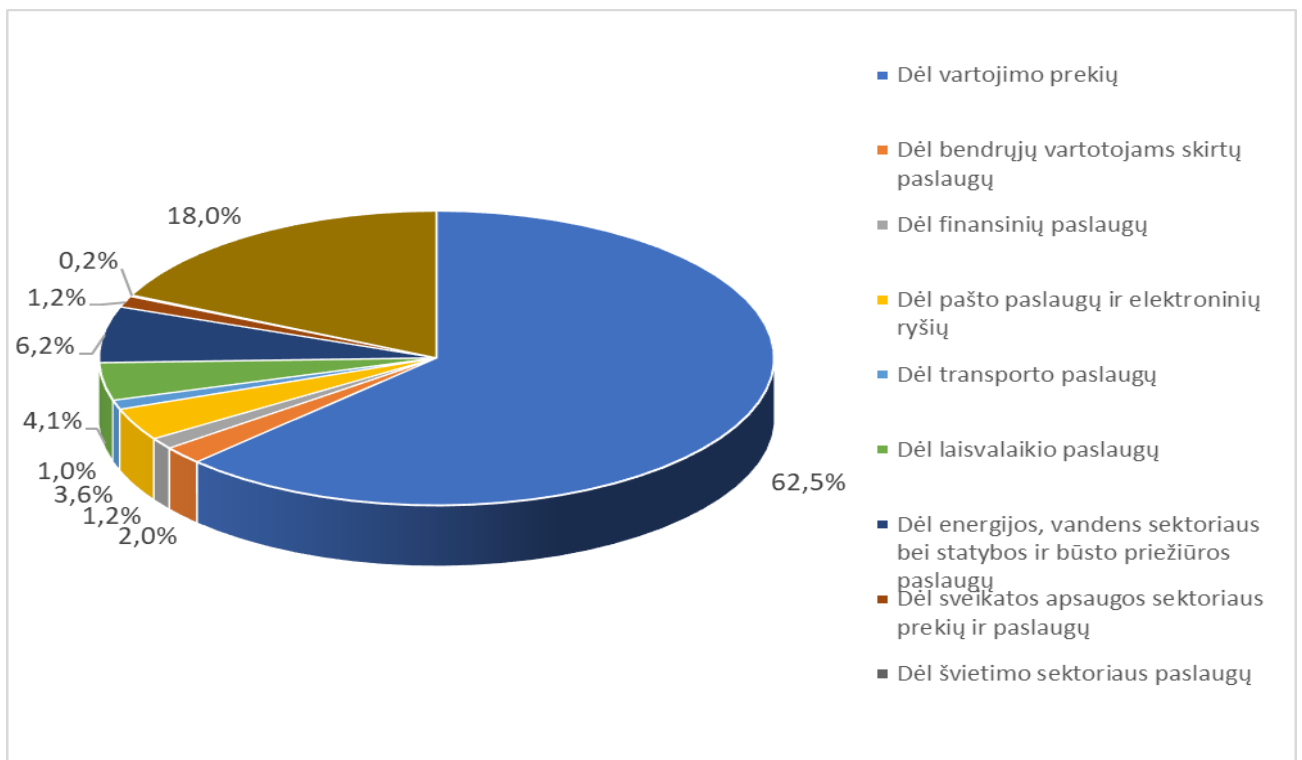
Iš *1 diagramos* matyti, kad palyginus 2019 metų I ketvirčio duomenis su ankstesnių metų I ketvirčio duomenimis, asmenų kreipimūsi raštu, žodžiu ir elektroniniu paštu dalis išliko labai panaši, tačiau asmenų kreipimūsi telefonu dalis išaugo net 29 proc. ir tai yra populiariausias asmenų naudojamas kreipimosi būdas (51 proc. nuo visų kreipimūsi).

Ataskaitiniu laikotarpiu išnagrinėta arba atsakyta į 7 133 asmenų kreipimusis, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas *1 lentelėje*. Pastebėtina, kad į Tarnybą 7 kartus asmenys kreipėsi prašydami pateikti informaciją apie Tarnybos veiklą ir priimtus sprendimus.

1 lentelė. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėti/atsakyti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Klausimų (nusiskundimų) pobūdis	Skaičius	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	4 460	62,5 proc.
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	141	2 proc.
3.	Dėl finansinių paslaugų	89	1,2 proc.
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	254	3,6 proc.
5.	Dėl transporto paslaugų	73	1 proc.
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	295	4,1 proc.
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	440	6,2 proc.
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	88	1,2 proc.
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	11	0,2 proc.
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	1 282	18 proc.
	Iš viso:	7 133	100 proc.

2 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą 2019 metų I ketvirtį dinamika pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį



Iš *1 lentelėje* ir *2 diagramoje* pateiktų duomenų matyti, kad, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių. Lyginant su 2018 metų I ketvirčio duomenimis, šis skaičius pakito nedaug (2018 metų I ketvirtį – 61,7 proc.). Pažymėtina, kad nemaža asmenų dalis kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų – šiai sričiai

priskiriami asmenų kreipimaisi dėl individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai prekių ar paslaugų sričiai. Kita aktualia išliekanti sritis – energijos, vandens sektoriaus, statybos ir būsto priežiūros paslaugos (2018 metų I ketvirtį – 5,8 proc.). Likusios prekių ir paslaugų sritys, lyginant su ankstesniais metais, reikšmingai nepatiko, o mažiausiai kreipimūsi gavusia sritimi išliko švietimo sektoriaus paslaugos.

Toliau ataskaitoje nurodomas bendras asmenų kreipimūsi skaičius konkrečioje srityje ir pateikiama išsami informacija apie 2019 metų I ketvirtį ne teismo tvarka išnagrinėtus vartotojų ginčus ir gautus vartotojų prašymus, kurie buvo atsakyti arba persiųsti nagrinėti kompetentingoms institucijoms. Pažymėtina, kad toliau ataskaitoje rašytiniai vartotojų ginčai ir prašymai apibendrintai bus vadinami vartotojų skundais, o vartotojų skambučiai, paklausimai elektroniniu paštu bei žodinės konsultacijos toliau apibendrintai vadinamos pasiteiravimais.

Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 1 888 vartotojų skundai, iš kurių išnagrinėta ir atsakyta į 1 478 vartotojų skundus. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, kadangi dalies skundų nagrinėjimas yra tęsiamas arba dalis skundų gauta ankstesniame ketvirtyje.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai 2019 metų I ketvirtį išnagrinėjo arba atsakė į 4 460 asmenų kreipimūsi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi analizuojamu laikotarpiu pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 993 kreipimusis raštu (iš jų 968 vartotojų skundai, 25 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 3 467 pasiteiravimus (iš jų 216 juridinių asmenų pasiteiravimų), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

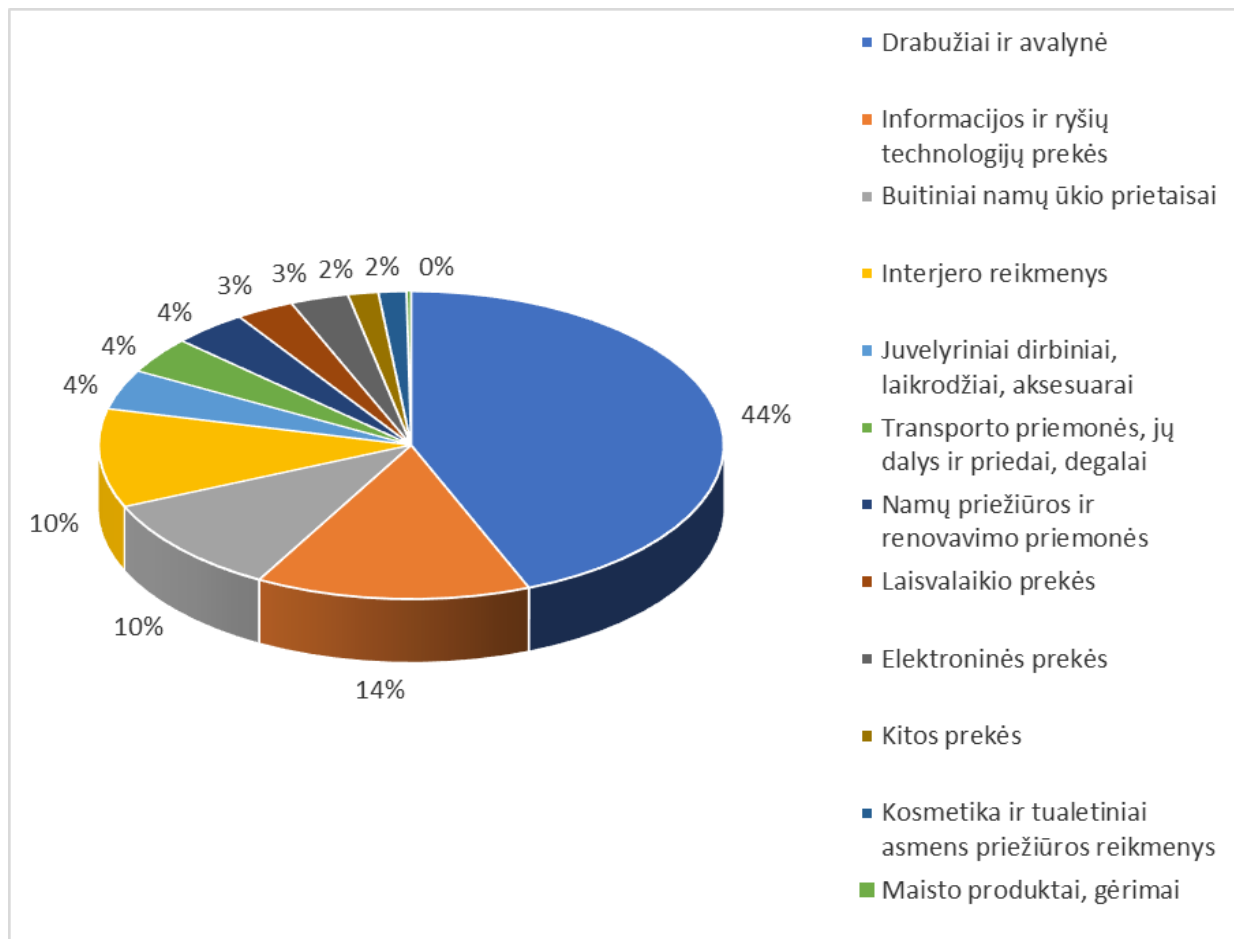
Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų ir pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi. Vartojimo prekių srityje 2018 metais išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 2 lentelėje ir 3 diagramoje.

2 lentelė. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai vartojimo prekių srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	2	16	41
2.	Dėl drabužių ir avalynės	364	24	782
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	32	13	79
4.	Dėl interjero reikmenų	86	14	416
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	86	20	354
6.	Dėl elektroninių prekių	25	1	470
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	118	34	555
8.	Dėl laisvalaikio prekių	25	3	53
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	32	5	260
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	12	2	41
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių	35	2	95

	ir aksesuarų			
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	13	4	105
	Iš viso:	830	138	3 251

3 diagrama. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėtų vartotojų ginčų pasiskirstymas vartojimo prekių srityje



Kaip matyti iš diagramos, daugiausia vartotojų ginčų išnagrinėta drabužių ir avalynės srityje, kiek mažiau – informacijos ir ryšių technologijų prekių srityje (mobilieji telefonai, kompiuteriai, televizoriai), buitinių prietaisų srityje (šaldytuvai, dulkių siurbliai, kavos aparatai ir kt.) bei interjero reikmenų srityje. Informacijos dažniausiai teirautasi drabužių ir avalynės, informacijos ir ryšių technologijų prekių, elektroninių prekių ir interjero reikmenų srityse. Dažniausiai kreipdamiesi vartotojai skundėsi prekių kokybe, pardavėjų atsisakymu priimti gražinamą prekę per 14 dienų nuo jos įsigijimo, vartotojams nesudaromų sąlygų tinkamai apžiūrėti prekę arba vartotojų neišnaudotos patikrinimo teisės bei pardavėjų atsisakymu parduoti prekes už nurodytą kainą.

Sudarydami nuotolines sutartis vartotojai dažniausiai skundėsi dėl sutartu laiku nepristatytų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negražinamų pinigų, dėl teisės aktuose nenumatytų vartotojams priskaičiuotų mokesčių bei išlaidų, taip pat dėl nepateikiamos esminės pirkimo-pardavimo sutarties informacijos – prekėms taikomos garantijos, galutinės prekės kainos, kontaktinių duomenų.

Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti prekės pirkimo-pardavimo sutartį ir gražinti sumokėtus pinigus (762 kartus).

3 lentelė. 2019 metų I ketvirčio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą vartojimo prekių srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	18	2	5	7	3	1
2.	Dėl drabužių ir avalynės	388	364	11	14	1	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	45	32	7	3	3	-
4.	Dėl interjero reikmenų	100	86	9	5	-	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	106	86	13	8	-	-
6.	Dėl elektroninių prekių	26	25	2	-	-	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	152	118	26	6	2	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	28	25	3	-	-	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	37	32	5	-	1	-
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	14	12	-	2	-	-
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	37	35	2	-	2	-
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	17	13	1	2	-	-
	Iš viso:	968¹	830	84	47	12	1

¹ - nagrinėjant 5 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 973 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2019 metų I ketvirtį išnagrinėjo arba atsakė į 141 asmenų kreipimąsi dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi analizuojamu laikotarpiu pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 44 kreipimąsi raštu (iš jų 30 vartotojų skundų, 14 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 97 pasiteiravimus (iš jų 7 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų ir pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimąsi. 2019 metų I ketvirtį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 4 lentelėje.

4 lentelė. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	-	1	2
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	-	1	3
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	10	4	20
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	-	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	7	6	57
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	-	1	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	-	-	8
	Iš viso:	17	13	90

Kaip matyti iš 4 lentelės duomenų, analizuojamu laikotarpiu bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje vyravo dvi pagrindinės nusiskundimų sritys: drabužių ir avalynės valymo, taisymo bei nuomos paslaugos ir transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugos. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų. Pažymėtina, jog daugėja vartotojų skundų dėl skolų išieškojimo bendrovių veiksnu (galimai nepagrįstai vykdomų išieškojimo procedūrų, pateikiamų pernelyg didelių sąskaitų, nesuteikiamos informacijos ir pan.), kuriuos nagrinėjant kyla sunkumų dėl specialaus teisinio reguliavimo bei kontrolės mechanizmo nebuvimo. Taip pat pastebima, kad sunkumų kyla siekiant tinkamai užtikrinti vartotojų teisių apsaugą vertimo paslaugų srityje, kadangi tam tikrais atvejais įvertinti šių paslaugų kokybę sudėtinga. Šiuo atveju tikslinga įvertinti galimybę teisės aktuose įtvirtinti, kokia institucija galėtų vertinti minėtų paslaugų kokybę arba stiprinti verslo savireguliaciją, steigiant alternatyvius ginčų nagrinėjimo mechanizmus (pavyzdžiui, Lietuvos vertėjų asociacija).

Dažniausiai bendrųjų paslaugų srityje vartotojai skundėsi dėl suteiktų paslaugų kokybės, verslininkų įsipareigojimų pagal sutartis nevykdymo, taip pat neretai vartotojai kreipėsi dėl verslininkų netinkamai vykdomos informacijos suteikimo pareigos, t. y. suteikiamos nevisapusiškos arba klaidinančios informacijos apie teikiamas paslaugas bei patį verslininką (kontaktiniai duomenys ir kt.).

Dažniausiai vartotojai prašė atlyginti žalą (12 kartų) arba kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (6 kartus).

5 lentelė. 2019 metų I ketvirčio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	1	-	-	1	-	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	1	-	1	-	-	-

3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	14	10	2	2	-	-
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	13	7	5	1	-	-
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	1	-	-	-	1	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	-	-	-	-	-	-
	Iš viso:	30	17	8	4	1	-

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 89 asmenų kreipimusis dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2019 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 18 vartotojų skundų;
- atsakyta į 71 vartotojų pasiteiravimą, pateiktą el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau (6 lentelė) pateikta informacija apie vartotojų prašymų ir pasiteiravimų nagrinėjimą pagal nusiskundimo pobūdį, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi.

6 lentelė. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai finansinių paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	-	2	10
2.	Dėl paskolų	-	1	4
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	1	2
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	2
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	1	6	21
6.	Dėl draudimo paslaugų	-	7	32
	Iš viso:	1	17	71

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl draudimo paslaugų ir kitų finansinių paslaugų. Nagrinėjant skundus vartotojai dažniausiai kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (15 kartų).

7 lentelė. 2019 metų I ketvirčio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą finansinių paslaugų srityje

	Nusiskundimų	Iš viso	Ginčai	Sustabdyta,	Pateiktas	Perduota	Prašyta
--	--------------	---------	--------	-------------	-----------	----------	---------

	sritis		išnagrinėti ne teismo tvarka	atsisakyta nagrinėti	Tarnybos atsakymas		išvados
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	2	-	1	-	1	-
2.	Dėl paskolų	1	-	-	1	-	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	1	-	1	-	-	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	7	1	3	-	4	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	7	-	-	-	7	-
	Iš viso:	18²	1	5	1	12	-

²- nagrinėjant 1 vartotojo skundą, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 19.

Pažymėtina, kad vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos bankas nagrinėja vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos Respublikos banko įstatyme, todėl didžioji dalis vartotojų skundų finansinių paslaugų srityje persiunčiama minėtai institucijai pagal kompetenciją.

5. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių sritis

Tarnybos specialistai 2019 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 254 asmenų kreipimus dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje. Asmenys kreipėsi prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp vartotojų ir paslaugų teikėjų, taip pat siekdami gauti specialistų konsultaciją konkrečios situacijos atžvilgiu.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 42 vartotojų skundus ir 8 juridinių asmenų prašymus;
- atsakyta į 204 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 4 juridinių asmenų kreipimaisi).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų ir pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje 2019 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

8 lentelė. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	-	10	31
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	-	1
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	-	8	61
4.	Dėl interneto paslaugų	-	13	49
5.	Dėl televizijos paslaugų	-	10	56

6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	1	2
	Iš viso:	-	42	200

Kaip matyti iš 8 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių interneto, televizijos ir pašto paslaugų teikimu. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl mobiliojo ryšio, televizijos, ir interneto paslaugų. Dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus (27 kartus).

9 lentelė. 2019 metų I ketvirčio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	10	-	1	1	8	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	8	-	1	2	6	-
4.	Dėl interneto paslaugų	13	-	1	3	10	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	10	-	-	2	8	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	1	-	-	1	-	-
	Iš viso:	42³	-	3	9	32	-

³ - nagrinėjant 2 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 44.

Pažymėtina, kad vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba nagrinėja vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių, todėl didžioji dalis vartotojų skundų pagal kompetenciją persiunčiama Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2019 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 73 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 22 vartotojų skundus;
- atsakyta į 51 pasiteiravimą, pateiktą el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 1 juridinio asmens kreipimasis).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Transporto paslaugų srityje analizuojamu laikotarpiu išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

10 lentelė. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai transporto paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	2	2	5
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	2	1
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	4	4	11
4.	Dėl taksi paslaugų	1	1	5
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	4
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	-	-	1
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	5	1	23
	Iš viso:	12	10	50

Kaip matyti iš 10 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl transporto nuomos paslaugų bei oro transporto bendrovių paslaugų. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl transporto nuomos paslaugų. Dažniausiai vartotojai kėlė reikalavimą atlyginti (10 kartų) arba nurodė individualaus pobūdžio reikalavimą (8 kartus).

11 lentelė. 2019 metų I ketvirčio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą transporto paslaugų srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	4	2	2	-	-	-
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	-	1	1	1	-
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	8	4	1	3	-	-
4.	Dėl taksi paslaugų	2	1	-	1	-	1
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	-	-	-	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	-	-	-	-	-	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	6	5	1	-	-	-
	Iš viso:	22⁴	12	5	5	1	1

⁴ - nagrinėjant 1 vartotojo skundą, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 23 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

7. Laisvalaikio paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2019 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 295 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų laisvalaikio paslaugų srityje. Asmenys kreipėsi prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų, taip pat siekdami gauti specialistų konsultaciją konkrečios situacijos atžvilgiu.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 117 kreipimusį raštu (iš jų 3 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 178 pasiteiravimus (iš jų 7 juridinių asmenų kreipimaisi), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Laisvalaikio paslaugų srityje analizuojamu laikotarpiu išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

12 lentelė. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai laisvalaikio paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	8	3	9
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	14	6	29
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	10	12	19
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	-	2	1
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	14	6	35
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	23	13	75
7.	Dėl lošimo ir loterijos	-	-	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	-	3	3
	Iš viso:	69	45	171

Kaip matyti iš 12 lentelės duomenų, kaip ir ankstesniais metais, daugiausia vartotojų skundų bei pasiteiravimų sulaukta dėl problemų, susijusių su kultūros ir pramogų paslaugomis, t. y. dėl atšauktų, atidėtų ar nekokybiškų renginių ir negražinamų už bilietus sumokėtų pinigų. Daugiausia vartotojų skundų per 2019 metų I ketvirtį buvo gauta dėl renginio „Meilė ir mirtis Veronoje“ kokybės. Taip pat vartotojai aktyviai teikė skundus dėl atšaukto renginio „Apassionata“ ir pinigų už šį renginį gražinimo bei dėl klaidinančios informacijos apie renginį „Podnimaem: Ruki Vverh! Volkova (t.A.T.u.)! – Megadiskoteka“ suteikimo bei šio renginio metu teiktų paslaugų kokybės. Siekiant gerinti vartotojų teisių apsaugą minėtoje srityje, tikslinga teisės aktuose nustatyti bilietų platintojų ir renginių organizatorių atsakomybę.

Dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus (43 kartus) arba reikalavimą nutraukti paslaugų teikimo sutartį bei gražinti sumokėtus pinigus (25 kartus).

13 lentelė. 2019 metų I ketvirčio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą laisvalaikio paslaugų srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	11	8	3	-	-	-
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	20	14	4	3	-	-
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	22	10	9	5	-	-
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	2	-	-	2	-	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	20	14	5	1	-	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	36	23	13	2	-	-
7.	Dėl lošimo ir loterijos	-	-	-	-	-	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	3	-	2	-	1	-
	Iš viso:	114⁵	69	36	13	1	-

⁵ - nagrinėjant 5 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 119.

8. Energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų sritys

Tarnybos specialistai 2019 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 440 asmenų kreipimūsi dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų. Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 110 kreipimūsi raštu (iš jų 4 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 330 pasiteiravimų, pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 26 kartus kreipėsi juridiniai asmenys).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi. 2019 metų I ketvirtį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 14 lentelėje.

14 lentelė. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	-	5	20
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	1	6	27
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	-	4	16
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	-	55	8
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo	27	53	185

	paslaugų			
6.	Dėl naujo būsto statybos	1	4	45
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	-	3
	Iš viso:	29	77	304

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų raštu, žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų teikimu. Vadovaujantis nustatyta klasifikavimo tvarka, minėtai sričiai priskiriami ne tik įvairūs būsto statybos, remonto darbai, bet ir durų bei langų keitimas, centrinis šildymas, taip pat būsto administratorių veikla. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (24 kartus) arba reikalavimą perskaičiuoti ar panaikinti pateiktą sąskaitą (24 kartus).

15 lentelė. 2019 metų I ketvirčio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	5	-	3	2	-	-
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	7	1	-	-	6	-
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	4	-	-	2	4	-
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	5	-	-	1	6	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	80	27	28	24	24	-
6.	Dėl naujo būsto statybos	5	1	2	2	-	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
	Iš viso:	106⁶	29	33	31	40	-

⁶ - nagrinėjant 27 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 133.

Statybos paslaugų srityje daugiausiai skundų sulaukta dėl atliktų statybos darbų netinkamos kokybės (langų, durų, inžinerinių sistemų montavimo, buto remonto ir kitų rangos darbų) bei dėl statinio garantiniu laikotarpiu atsiradusių statybos darbų defektų. Nagrinėjant vartotojų skundus dėl statybos darbų kokybės, išlieka problema, kad teisės aktuose nėra numatyta kompetentinga institucija, kuri galėtų pateikti išvadą dėl atliktų statybos darbų kokybės.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo srityje vartotojai skundėsi dėl sąskaitose priskaičiuoto sunaudoto geriamojo vandens kiekio ir priskaičiuotų mokėjimo sumų už geriamąjį vandenį, dėl prijungimo prie infrastruktūros.

Bendrojo naudojimo objektų administravimo ir priežiūros paslaugų teikimo srityje vartotojai kreipėsi dėl bendrojo naudojimo objektų administravimo ir/ar priežiūros paslaugas pagal sutartį teikiančios bendrovės priskaičiuotų mokėjimo sumų, dėl paslaugų nesuteikimo, dėl nekokybiškai atliktų darbų. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo nuostatomis, minėti skundai pagal kompetenciją persiūsti savivaldybių administracijoms.

Atliekų tvarkymo srityje vartotojai kreipėsi dėl priskaičiuotų įmokų už komunalinių atliekų tvarkymą pagrįstumo. Pastebėta, kad Vilniaus miesto savivaldybės tarybai priėmus sprendimą už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą taikyti vietinę rinkliavą, padaugėjo Vilniaus miesto gyventojų nusiskundimų dėl rinkliavos skaičiavimo pagrįstumo ir komunalinių

atliekų surinkimo kokybės. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos atliekų įstatymo ir Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatymo nuostatomis, vartotojų skundai pagal kompetenciją perduoti Vilniaus miesto savivaldybei.

Energetikos srityje daugiausiai vartotojų skundų gauta dėl priskaičiuotų mokėjimo sumų pagrįstumo ir pritaikytų elektros arba dujų kainų. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo nuostatomis, vartotojų skundai pagal kompetenciją persiūsti nagrinėti Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai.

9. Sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų sritys

Tarnybos specialistai 2019 metų I ketvirtį nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 1 374 asmenų kreipimąsi. Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 186 kreipimusis raštu (iš jų 8 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 1 188 pasiteiravimus (iš jų 73 kartu kreipėsi juridiniai asmenys), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimusis.

16 lentelė. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl vaistų	1	2	15
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	1	3	36
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	1	2	24
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	-	1	10
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	88	79	1 030
	Iš viso:	91	87	1 115

Kaip matyti iš 16 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų raštu, žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų. Pažymėtina, kad vadovaujantis nustatyta kvalifikavimo tvarka, šiai sričiai priskiriami visi vartotojų kreipimaisi, nepriskirtini anksčiau įvardintoms konkrečioms prekių ar paslaugų kategorijoms. Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą nutraukti prekės pirkimo-pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir gražinti sumokėtas įmokas (107 kartus) arba kėlė individualaus pobūdžio reikalavimą (43 kartus).

17 lentelė. 2019 metų I ketvirčio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vaistų	3	1	-	2	-	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	4	1	2	-	1	-

3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	3	1	1	-	1	-
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	1	-	1	-	-	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	167	88	41	29	13	-
	Iš viso:	178⁷	91	45	31	13	-

⁷ - nagrinėjant 2 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 180.

10. Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos sritis

Nesąžiningos komercinės veiklos srityje vis dar sulaukiama pranešimų dėl prekybos centruose ar kitose prekybos vietose nurodomų kainų bei taikomų akcijų, tačiau, lyginant su ankstesnių metų duomenimis, pastebimas tokių prašymų sumažėjimas, t. y., pastebėta, kad po Tarnybos suteiktų rekomendacijų bei pritaikytų poveikio priemonių, prekybos centrai imasi visų įmanomų priemonių tokiems vartotojų klaidinimo atvejams išvengti. 2019 metų I ketvirtyje nemaža dalis vartotojų skundų gauta dėl kelionių organizatorių ar skrydžių bendrovių veiksmų, galimai klaidinančiai pateikiamos informacijos apie organizuojamą kelionę, jos trukmę ar kainą. Taip pat gauta vartotojų skundų, kai po elektroninei parduotuvei pateikto užsakymo ir prekės apmokėjimo, pardavėjas informuodavo, kad prekės neturi arba pasiūlydavo prekę įsigyti brangiau. Kita pastebėta problema – skolų išieškojimas pasitelkiant skolos išieškojimo bendrovę. Vartotojai dažnai nurodydavo, kad neturi informacijos, koku pagrindu skolų išieškojimo bendrovė vykdo skolos išieškojimo procedūrą. Dažniais atvejais skundai išsprendavo taikiu būdu.

Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu, be minėtų nusiskundimų, sulaukta vartotojų skundų dėl galimai klaidinančiai pateikiamos informacijos apie siūlomus įsigyti maisto papildus ar kosmetikos priemones. Vartotojams buvo siūloma išbandyti produktus nemokamai, tačiau vėliau paaiškėdavo, kad maisto papildas ar kosmetikos gaminy yra mokamas. Taip pat sulaukta vartotojų skundų dėl interneto tinklalapiuose, kuriuose siūloma įsigyti tam tikrą produktą, paskelbtų galimai netikrų vartotojų atsiliepimų apie įsigytas prekes. Analizuojamu laikotarpiu, iš visų Tarnyboje išnagrinėtų skundų, 122 atvejais vartotojai be kitų reikalavimų taip pat skundėsi dėl galimai vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos.

Reklamos srityje dažniausiai vartotojai skundėsi dėl nepageidaujamos reklamos, taip pat gauta skundų dėl paslėptos ir neetiškos reklamos. Nepageidaujamos reklamos srityje vartotojų nusiskundimai išliko panašūs – dažniausiai vartotojai nurodė, kad gauna reklamą elektroniniu paštu arba telefonu, nors nėra davę tokio sutikimo. Taip pat gauta pranešimų dėl Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatų neatitinkančios maisto ar maisto papildų bei kosmetikos gaminių reklamos. Iš visų analizuojamu laikotarpiu Tarnyboje išnagrinėtų vartotojų skundų, 25 atvejais vartotojai kreipėsi dėl galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo.

11. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

Tarnyboje 2019 metų I ketvirtį nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu buvo įvertinta 16 vartojimo sutarčių. Išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė. 2019 metų I ketvirtį Tarnyboje išnagrinėtos sutartys

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis
1.	Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys	3
2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	2

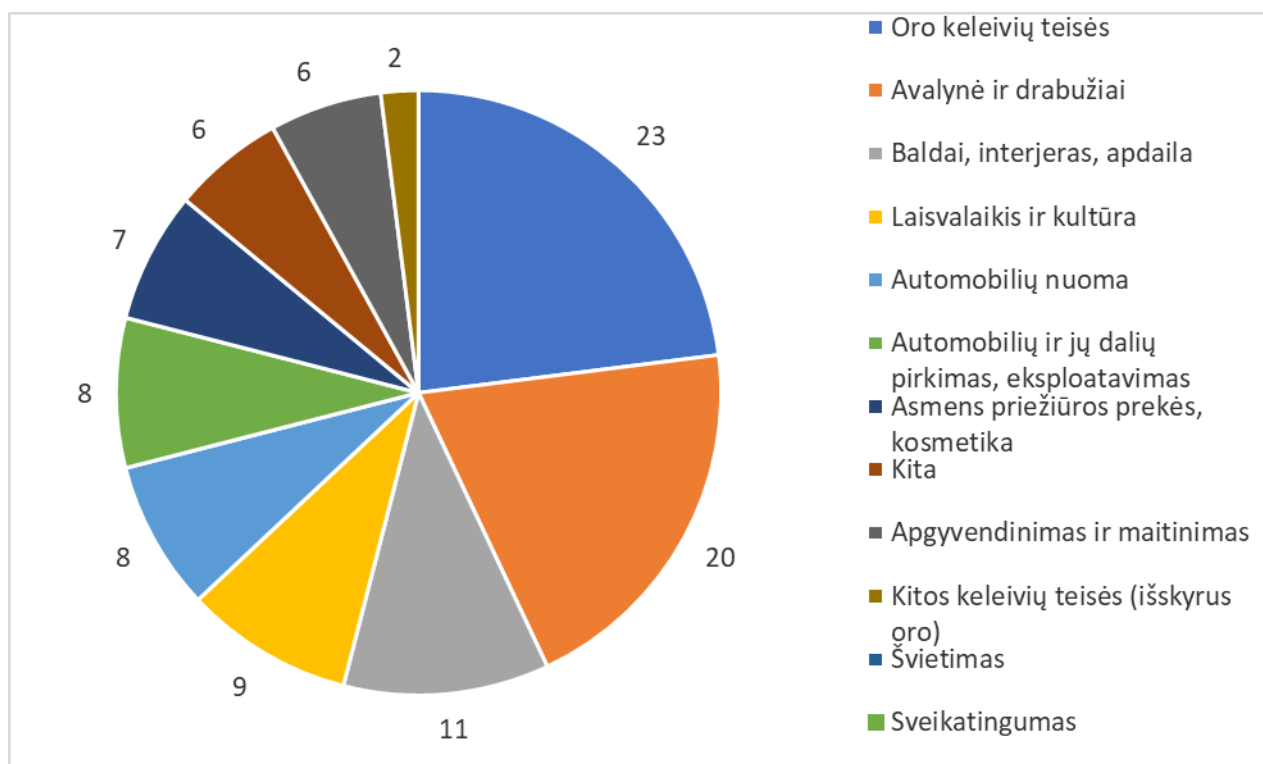
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	-
4.	Standartinės palydovinės bei kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartys	-
5.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	1
6.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	1
7.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	1
8.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	2
9.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	6
10.	Standartinės rekreacinių paslaugų teikimo sutartys	-
Iš viso:		16

Iš lentelėje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia išnagrinėta standartinių paslaugų teikimo sutarčių. Reikia atkreipti dėmesį, kad 2 iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse nustatyta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus atitikusių sąlygų. Visais atvejais buvo pasiūlyta šias sąlygas pakeisti arba nebetaikyti pasirašant sutartis su vartotojais. Į Tarnybos nutarimus buvo atsižvelgta, t. y. buvo pakeistos 4 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

12. Europos vartotojų centro rezultatai

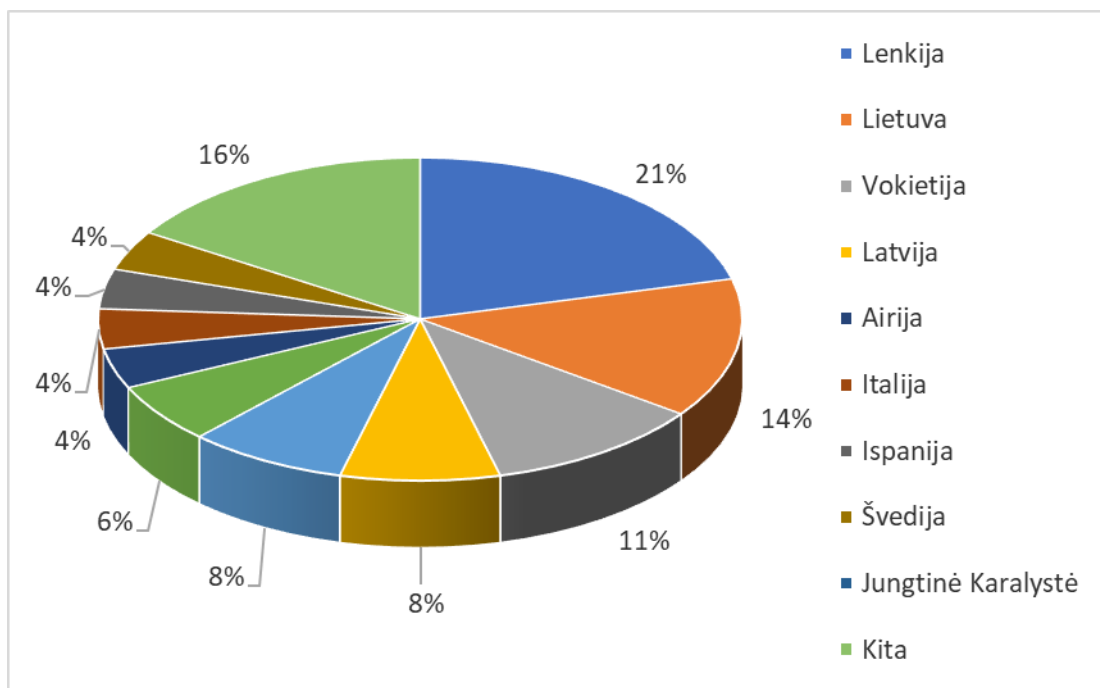
Analizuojamu laikotarpiu Europos vartotojų centras išnagrinėjo 100 vartotojų skundų dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje, nei vartotojo gyvenamoji, Europos Sąjungos šalyje ir atsakė į 340 vartotojų pasiteiravimų. Vartotojų skundų pasiskirstymą pagal pažeidimų sritis galima matyti 5 diagramoje.

5 diagrama. 2019 metų I ketvirtį Europos vartotojų centro išnagrinėti skundai pagal pažeidimų sritis



Kaip matyti iš 5 diagramos duomenų, daugiausia vartotojų į Europos vartotojų centrą kreipėsi prašydami apginti jų, kaip oro keleivių, teises, taip pat gauta nemažai skundų dėl avalynės ir drabužių. Toliau diagramoje pateikiamas vartotojų skundų pasiskirstymas pagal šalis, kuriose veikia vartotojų skunduose nurodyti pardavėjai/paslaugų teikėjai.

6 diagrama. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėtų Europos vartotojų centro skundų pasiskirstymas pagal šalis, kuriose veikia pardavėjas/paslaugos teikėjas



Iš pateiktos diagramos matyti, kad daugiausiai vartotojų skundų gauta dėl Lenkijoje bei Lietuvoje įsisteigusių verslo subjektų, taip pat nemažai skundų gauta dėl Vokietijoje, Latvijoje ir Jungtinėje Karalystėje įsisteigusių verslininkų. Atkreiptinas dėmesys, kad Europos vartotojų centras tarpininkauja sprendamas problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jei jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje Europos Sąjungos valstybėje bei problemas, kilusias kitose Europos Sąjungos valstybėse reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

13. Skundų nagrinėjimo rezultatai ir baigiamosios nuostatos

Toliau 19 lentelėje pateikiami bendri duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą. 2019 metų I ketvirtį Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 1 478 vartotojų skundus, iš jų 112 kartų skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduota institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 219 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 141 kartą pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 1 049 skundai.

19 lentelė. 2019 metų I ketvirčio informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimą pagal nusiskundimų sritis

Nusiskundimų sritis	Iš viso ginčų ir prašymų	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota
Dėl vartojimo prekių	968 ¹	830	138	84	47	12
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	30	17	13	8	4	1
Dėl finansinių paslaugų	18 ²	1	17	5	1	12
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	42 ³	-	42	3	9	32
Dėl transporto paslaugų	22 ⁴	12	10	5	5	1
Dėl laisvalaikio paslaugų	114 ⁵	69	45	36	13	1
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	106 ⁶	29	77	33	31	40
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	178 ⁷	91	87	45	31	13
Iš viso:	1 478	1 049	429	219	141	112

¹ - nagrinėjant 5 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 973 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

² - nagrinėjant 1 vartotojo skundą, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 19.

³ - nagrinėjant 2 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 44.

⁴ - nagrinėjant 1 vartotojo skundą, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 23 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

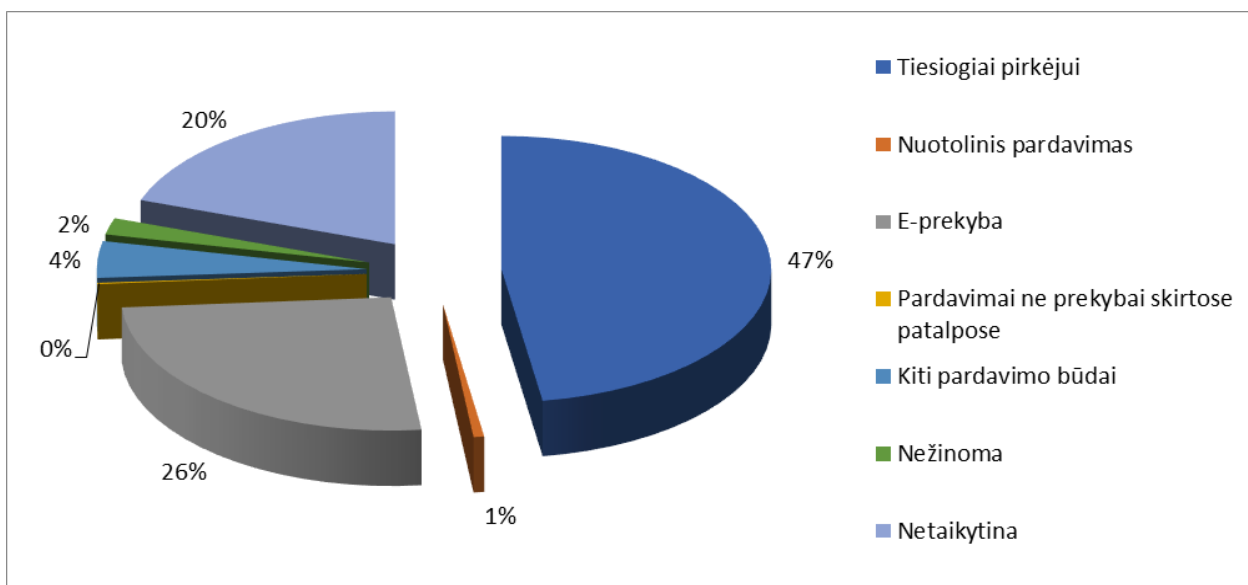
⁵ - nagrinėjant 5 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 119.

⁶ - nagrinėjant 27 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 133.

⁷ - nagrinėjant 2 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 180.

7 diagramoje pateikiami apibendrinti duomenys apie sandorių sudarymo būdus. Tarnyboje gautų vartotojų skundų duomenys leidžia daryti išvadą, kad 2019 metų I ketvirtį, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, vartotojai daugiausiai sandorių dėl prekių ir paslaugų sudarė tiesiogiai arba elektroniniu būdu. Lyginant su 2018 metų I ketvirčio duomenimis, vartotojų, sudariusių pirkimo-pardavimo sutartis elektroninėje prekyboje kiek sumažėjo (2018 metų I ketvirtį – 30 proc., 2019 metų I ketvirtį – 26 proc.), o sutartis tiesiogiai sudariusių vartotojų dalis išliko panaši (2018 metų I ketvirtį – 45 proc., 2019 metų I ketvirtį – 47 proc.).

7 diagrama. 2019 metų I ketvirtį asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



Pateikdami skundus vartotojai keldavo skirtingus reikalavimus, šių reikalavimų išsidėstymas parodytas 20 lentelėje.

20 lentelė. Duomenys apie 2019 metų I ketvirčio vartotojų skunduose keltus reikalavimus

	Prašymų sritis	Vartotojo reikalavimas										
		Netinkamos kokybės prekė, paslaugą pakeisti tinkamos kokybės prekė, paslauga	Neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti	Sumažinti prekės (paslaugos) kainą	Nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas	Sudaryti arba nutraukti pirkimo–pardavimo (paslaugų teikimo sutartį)	Pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos sutarties sąlygas	Perskačiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą	Vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus	Grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius	Atlyginti žalą	Kita
1.	Dėl vartojimo prekių	104	52	20	762	-	2	-	1	10	14	47
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	2	3	4	4	-	-	-	-	2	12	6
3.	Dėl finansinių paslaugų	2	-	-	-	-	1	-	-	2	-	15
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	2	3	7	1	2	-	-	4	-	27
5.	Dėl transporto paslaugų	1	-	-	2	-	-	-	1	2	10	8
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	-	-	6	25	1	1	1	-	19	21	43
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	11	18	11	22	-	2	24	6	6	2	24
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	2	-	1	5	-	-	-	-	-	-	2
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	7	2	5	102	1	3	-	3	4	5	40
Iš viso:		131	77	50	929	3	12	25	11	49	64	213

Pastaba: lentelėje pateiktų vartotojų reikalavimų skaičius nesutampa su visų Tarnyboje išnagrinėtų ir atsakytų skundų skaičiumi, nes dažnai kreipdamiesi į Tarnybą vartotojai nurodė kelis reikalavimus.

Atsižvelgiant į 20 lentelės duomenis, matyti, jog dažniausiai vartotojų keliamas reikalavimas yra nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį bei grąžinti sumokėtus pinigus (929 kartus – 59 proc. visų vartotojų keliamų reikalavimų). 213 kartų (14 proc.) vartotojai pateikė individualaus pobūdžio reikalavimus, kurie atsispindi lentelės skiltyje „Kita“, o netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga reikalauta 131 kartą (8 proc.).

Dėl vartojimo prekių besikreipę vartotojai dažniausiai reikalavo nutraukti sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas, rečiau – pakeisti netinkamos kokybės prekę. Atlyginti žalą dažniausiai prašė vartotojai, kurie kreipėsi dėl laisvalaikio paslaugų. Individualaus pobūdžio reikalavimus dažniausiai pateikė dėl vartojimo prekių, laisvalaikio paslaugų, taip pat dėl kitų prekių ir paslaugų besikreipę vartotojai. Taigi, priklausomai nuo skundo pobūdžio, vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

Lyginant vartotojų reikalavimų pobūdį su 2018 metų I ketvirčio duomenimis, galima daryti keletą išvadų:

- 2018 metų I ketvirtį 58 proc. visų vartotojų reikalavimų sudarė reikalavimas nutraukti sutartį ir atgauti sumokėtus pinigus. 2019 metų I ketvirtį šis skaičius išliko panašus (59 proc.).
- Individualaus pobūdžio reikalavimus 2018 metų I ketvirtį pareiškė 12 proc. vartotojų, kai 2019 metų I ketvirtį šis skaičius išaugo iki 14 proc.
- Reikalavimų netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke/paslauga dalis liko nepakitusi – 8 proc.
- Kiek sumažėjo vartotojų reikalavimų neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti (2018 metų I ketvirtį – 6 proc., 2019 metų I ketvirtį – 5 proc.).
- 2 proc. sumažėjo ir pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis (2018 metų I ketvirtį – 6 proc., 2019 metų I ketvirtį – 4 proc.).

Atsižvelgiant į pateiktus duomenis, darytina išvada, kad vartotojų keliami reikalavimai išlieka panašūs. Likę nepaminėti vartotojų reikalavimai sudarė nereikšmingą dalį ir lyginant su ankstesniais metais taip pat išliko panašios apimtys.

Toliau pateikiama informacija apie Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ir Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatus. 2019 metų I ketvirtį vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė buvo 83 kalendorinės dienos (lyginant su 2018 metų laikotarpiu, ginčų nagrinėjimo trukmė pailgėjo net 24 kalendorinėmis dienomis).

Iš visų 2019 metų I ketvirtį išnagrinėtų ginčų, taikiai išspręsti ginčai sudarė 54 proc. nuo visų išnagrinėtų vartotojų ginčų (2018 metų I ketvirtį – 53 proc.). Sprendžiant ginčus priimti 184 nutarimai tenkinti vartotojų reikalavimus ir 15 nutarimų vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu įvykdyti 198 Tarnybos komisijos nutarimai patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus. Lyginant su 2018 metų I ketvirčio duomenimis, vykdomų Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus dalis išaugo 11 proc. (2018 metų I ketvirtį įvykdyti 88 proc. Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus, 2019 metų I ketvirtį – 99 proc.). 1 Tarnybos komisijos nutarimas yra nevykdomas ir, lyginant su ankstesniais metais, šis rodiklis reikšmingai pagerėjo. Svarbu pažymėti, kad tam tikrais atvejais vartotojai neteikė Tarnybai informacijos apie ginčo baigtį Tarnybos komisijai priėmus sprendimą tenkinti arba iš dalies tenkinti vartotojo reikalavimus, todėl dalies Tarnybos komisijos sprendimų vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi. Tarnybos komisija 168 kartus priėmė nutarimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą.

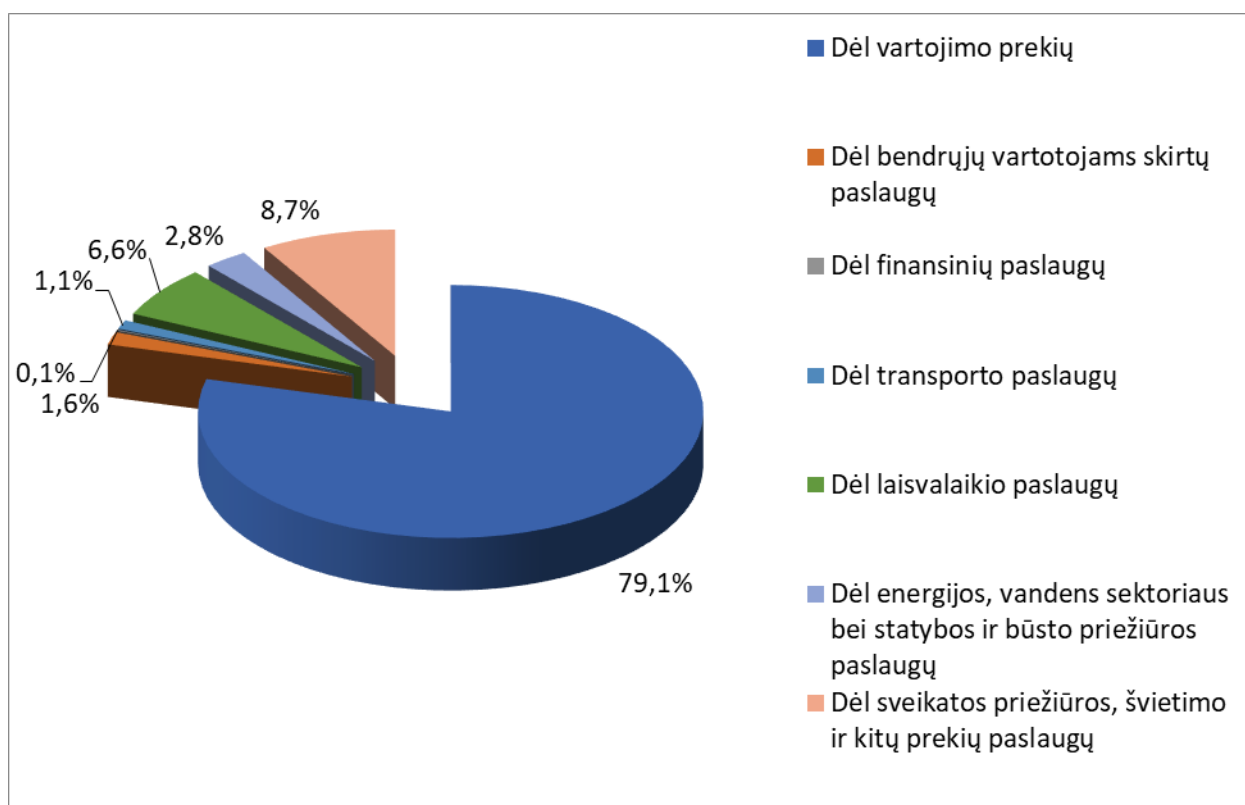
Išsamesnė informacija apie ginčų nagrinėjimo rezultatus pateikta 21 lentelėje.

21 lentelė. 2019 metų I ketvirtį vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo rezultatai

Prašymų (nusiskundimų) sritis	Ginčų skaičius	Ginčų rezultatas							
		Atmesta	Vartotojų reikalavimai patenkinti		Vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies		Ginčų nagrinėjimas nutrauktas		
			Vykdomi	Nevykdomi	Vykdomi	Nevykdomi	Ginčo šalys susitaikė		Kitais vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais
							Vykdomi	Nevykdomi	
Dėl vartojimo prekių	830	139	127	-	1	-	417	-	78
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	17	2	3	-	2	-	12	-	4
Dėl finansinių paslaugų	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dėl transporto paslaugų	12	-	3	-	1	-	3	-	5
Dėl laisvalaikio paslaugų	69	11	18	-	9	-	21	-	5
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	29	4	9	-	2	-	18	-	5
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	91	12	23	1	-	-	39	-	6
Iš viso:	1 049⁸	168	183	1	15	-	510	-	104

⁸ 68 Tarnybos sprendimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi, todėl informacija apie šiuos sprendimus lentelėje nepateikta.

8 diagrama. 2019 metų I ketvirtį išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pasiskirstymas pagal prašymų sritis



Kaip ir ankstesniais laikotarpiais, daugiausia vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 79,1 proc. (2018 metų I ketvirtį taip pat 79,1 proc.). Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka skaičius, lyginant su 2018 metų I ketvirčiu, sumažėjo 11 proc. (2018 metų I ketvirtį išnagrinėti 1 167 ginčai).

Verta pažymėti, kad analizuojamu laikotarpiu nemažai vartotojų kreipėsi į Tarnybą nepaisydami Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintos pareigos pirmiausia dėl galimo teisių ar teisėtų interesų pažeidimo kreiptis į pardavėją ar paslaugos teikėją raštu.

Pastebėtina, jog analizuojamu laikotarpiu atsakyta į 5 586 asmenų pasiteiravimus, pateiktus telefonu, žodžiu ir el. paštu, ir šis skaičius, lyginant su 2018 metų I ketvirčio duomenimis, išaugo 16 proc. (2018 metų I ketvirtį atsakyta į 4 687 pasiteiravimus). Įvertinus asmenų klausimus, pateikta prašoma informacija, asmens keliamo klausimo paaiškinimas ar Tarnybos specialistų vertinimas. Ši Tarnybos paslauga, kai pateikiama informacija ar Tarnybos specialistų paaiškinimas, yra naudinga tiek vartotojams, tiek juridiniams asmenims, kadangi informacija apie vartotojų teises reglamentuojančių teisės aktų nuostatų reikalavimus, verslo subjektų ir vartotojų teises bei pareigas sudaro galimybę ginčo dalyviams didelę kilusių ginčų dalį išspręsti dar nepasiekus ginčų nagrinėjimo institucijos.

Apibendrinant asmenų prašymų ir pasiteiravimų analizės informaciją, matyti, jog lyginant su 2018 metų I ketvirčio duomenimis, bendras asmenų kreipimūsi skaičius išaugo: 2018 metų I ketvirtį į Tarnybą kreiptasi 6 597 kartus, o 2019 metų I ketvirtį šis skaičius siekė 7 543 (t. y. išaugo 14 proc.).