



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2014 METŲ I KETVIRČIO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

2014 m. gegužės 7 d. Nr. 3-292
Vilnius

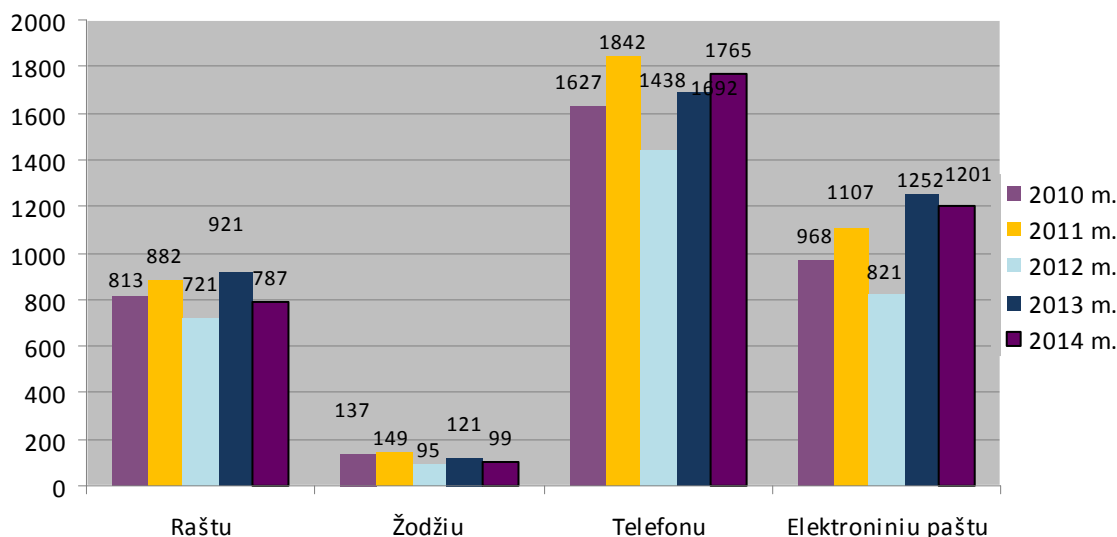
1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnybą) 2014 metų I ketvirtį dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreipėsi 3852 asmenys. Kreipiantis į Tarnybą buvo prašoma spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, taip pat suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos srityje.

Asmenų kreipimaisi 2014 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą, 1 diagrama, pasiskirstė taip:

- raštu buvo kreiptasi 787 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 99 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 1765 kartus;
- elektroniniu paštu pateikti 1201 pasiteiravimas.

1 diagrama. Asmenų kreipimosi į Tarnybą 2010 – 2014 metų I ketvirtį pagal būdą dinamika



Iš 1 diagramos matyti, kad 2014 metų I ketvirtį kaip ir ankstesniais laikotarpiais daugiausia asmenų kreipėsi telefonu, didelė dalis kreipimųsi pateikta elektroniniu paštu bei raštu, mažiausiai asmenų kreipėsi žodžiu (atvykus į Tarnybą). Pastebėtina, jog asmenų kreipimaisi ryšio priemoneis visais laikotarpiais sudarė daugiau kaip 77 proc. visų kreipimųsi, todėl stebima tendencija, jog asmenys aktyviai naudojami patogiu ir prieinamu būdu gauti informaciją ar situacijos, susijusios su vartotojų teisių apsauga, įvertinimą.

Kadangi Tarnyboje 2012 metais buvo įgyvendinta Europos Komisijos 2010 metų gegužės 12 d. rekomendacijoje Nr. SEC (2010) 572 „Dėl Suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos taikymo“ (toliau – Rekomendacija) numatyta klasifikavimo tvarka, todėl keitėsi asmenų kreipimūsi klasifikavimo pagrindai. Šiuo metu visi Tarnyboje gauti vartotojų skundai ir pasiteiravimai klasifikuojami vadovaujantis bendraisiais Rekomendacijoje nustatytais pagrindais. Atsižvelgiant į šiuos pokyčius, asmenų kreipimūsi analizė atliekama vadovaujantis naująja klasifikavimo tvarka. Ataskaitiniu laikotarpiu buvo išnagrinėta ir atsakyta į 3547 asmenų kreipimūsi, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas 1 lentelėje.

1 lentelė. 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Skundų, pasiteiravimų pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	1598	45
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	103	2,9
3.	Dėl finansinių paslaugų	108	3
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	226	6,4
5.	Dėl transporto paslaugų	68	1,9
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	232	6,5
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	678	19,1
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	76	2,1
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	11	0,3
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	447	12,6
Iš viso:		3547	

Pateikti duomenys rodo, jog asmenys analizuojamu laikotarpiu dažniausiai susidūrė su problemomis, susijusiomis su vartojimo prekių kokybe, pristatymu, grąžinimu. Kita vartotojams aktuali sritis – energetikos, vandens, būsto priežiūros ir statybos sektoriai. Paaiškiname, jog Tarnybai pateiktų asmenų kreipimūsi turinys dažnai yra individualaus pobūdžio, todėl tokie kreipimaisi nėra priskiriami konkrečiai sričiai ir nurodomi skiltyje „Dėl kitų prekių ir paslaugų“. Tokio pobūdžio kreipimaisi nagrinėjama laikotarpiu sudarė 12,6 proc. visų kreipimūsi.

Toliau ataskaitoje plačiau nagrinėjami asmenų kreipimaisi raštu ir pateikiama bendra informacija apie 2014 metų I ketvirtį gautus, taip pat išnagrinėtus vartotojų rašytinius skundus (toliau – vartotojo skundas). Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 762 vartotojų skundai, išnagrinėta ir atsakyta į 660 vartotojų skundų. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies 2014 metų I ketvirtį pateiktų vartotojų skundų nagrinėjamas dar tęsiamas.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai per 2014 metų I ketvirtį išnagrinėjo arba atsakė į 1598 asmenų kreipimūsi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje. Asmenys kreipėsi prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2014 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 284 kreipimūsi raštu (iš jų 283 vartotojų skundai, 1 juridinio asmens kreipimasis);
- atsakyta į 1314 pasiteiravimus, kurie buvo pateikti el.paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimus. Vartojimo prekių srityje 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 2 lentelėje.

2 lentelė. 2013 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	19	56
2.	Dėl drabužių ir avalynės	62	260
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	38	49
4.	Dėl interjero reikmenų	10	114
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	30	143
6.	Dėl elektroninių prekių	34	177
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	45	340
8.	Dėl laisvalaikio prekių	11	17
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	8	52
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	3	31
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	8	45
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	15	30
Iš viso:		283	1314

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su drabužių ir avalynės įsigijimu. Nemažai skundų pateikta ir dėl buitinių namų ūkio prietaisų, tuo tarpu informacijos dažniausiai teirautasi dėl informacijos ir ryšių technologijų bei elektroninių prekių. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti prekės pirkimo – pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (185 kartus) taip pat dalis vartotojų iškėlė individualius reikalavimus (31 kartą). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

3 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimo pobūdis	Iš viso	Išnagrinėta ne teisme tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	19	8	1	6	5	1
2.	Dėl drabužių ir avalynės	62	34	2	2	24	0
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	38	29	1	2	12	1
4.	Dėl interjero reikmenų	10	5	1	-	4	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	30	13	-	-	18	-
6.	Dėl elektroninių prekių	34	17	1	-	16	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	45	13	1	2	32	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	11	9	1	-	1	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	8	5	-	-	3	-
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	3	1	1	1	-	-
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	8	5	-	-	3	-

12.	Dėl kitų vartojimo prekių	15	12	-	1	2	-
	Iš viso	283 ¹	151	9	14	130	2

¹ - nagrinėjant 22 vartotojų skundų, 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 305 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2014 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 283 vartotojų skundus. Iš jų 151 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 9 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 14 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 130 kartų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Ginčų nagrinėjimo metu 2 kartus kreiptasi į kitas institucijas prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių.

Vartojimo prekių sritis yra labai plati, apima daug skirtingų, įvairios paskirties prekių. Tarnyboje daugiausia asmenų kreipimūsi gauta dėl problemų, susijusių su ne maisto prekių netinkama kokybe, sutartinių įsipareigojimų nevykdymu, taip pat asmenys skundėsi dėl prekių įsigijimo naudojant ryšio priemones bei ne šiai veiklai skirtose patalpose sudarytų sandorių pagrindu įsigytų prekių.

Reikia pastebėti, jog 2014 metų I ketvirtį nagrinėjant vartotojų prašymus vyravo šios pagrindinės problemos:

Sudarydami sutartis nuotoliniu būdu vartotojai skundėsi dėl:

- sutartu laiku nepristatomų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negražinamų pinigų;
- atsisakomų pristatyti prekių pagal nurodytą informaciją (motyvuojant, jog prekių nebėra arba prekės kaina yra ženkliai didesnė);
- pristatytų ne tokių prekių, kokias užsakė;
- nesutikimo nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį pagal Civilinio kodekso 6.367 straipsnį (vartotojui atsisakant be priežasties per 7 darbo dienas nuo prekių pristatymo dienos);
- nenutraukiamo prekių siuntimo, vartotojui nebepageidaujant jų gauti.

Pastebėtina, jog daugėja vartotojų, besikreipiančių į Tarnybą dėl problemų, susijusių su nuotoline prekyba, vykdoma socialiniuose tinklalapiuose. Nors vartotojai susiduria su aukščiau minėtomis nuotolinei prekybai būdingomis problemomis, tačiau vartotojų gynimą šioje nuotolinės prekybos srityje apsunkina tai, jog, susiklosčius vartojimo teisiniams santykiams, dažnai nėra įmanoma identifikuoti pardavėjo, nenurodomas jo adresas (buveinė), todėl nėra galimybės susisiekti su pardavėju.

2014 m. I ketvirtį vartotojai daugiausia skundėsi dėl netinkamos kokybės elektros prekių, avalynės, žaislų, statybinių medžiagų, kurias įsigijo tradicinėje prekyboje.

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2014 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 103 asmenų kreipimūsi 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 kreipimūsi 2014 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 29 kreipimūsi raštu (iš jų 28 vartotojų skundai, 1 juridinio asmens prašymas);
- atsakyta į 73 pasiteiravimus, pateiktus el.paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi. 2014 metų I ketvirtį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 4 lentelėje.

4 lentelė. 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	7	13
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	7	6
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	8	12
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	1	1
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	4	37
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	0	3
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	1	1
	Iš viso:	28 ²	73

Kaip matyti iš 4 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto taip pat drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos paslaugų teikimu. Tuo tarpu informacijos dažniausiai teirautasi dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų, nemažai pasiteiravimų sulaukta ir dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti paslaugos pirkimo – pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (14 kartų). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

5 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Prašymo pobūdis	Iš viso	Išnagrinėta ne teisme tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	7	4	1	4	-	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	7	7	-	-	-	-
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	8	5	1	1	2	1
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	1	-	-	-	1	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	4	2	-	-	1	-
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	0	-	-	-	-	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	1	1	-	-	-	-
	Iš viso	28 ²	19	2	5	4	1

²- nagrinėjant 8 vartotojų skunduose nurodytas problemas, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 36.

2014 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 28 vartotojų skundus. Iš jų 19 vartotojų skundų išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 2 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 5 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 4 kartus skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Ginčų nagrinėjimo metu 1 kartą kreiptasi į kitą instituciją prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių

4. Finansinių paslaugų sritis

Atsižvelgiant į teisės aktų pakeitimus, nuo 2012 metų funkcijos, susijusios su vartotojų ir finansų įstaigų ginčų nagrinėjimu, buvo perduotos Lietuvos Bankui. Tačiau dalis vartotojų dėl ginčų, susijusių su finansinių paslaugų teikimu, vis dar kreipiasi ir į Tarnybą. Pastebėtina, kad vartotojams, ypač besiskundžiantiems dėl kelių dalykų, pvz., dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų finansinių paslaugų srityje (priskirta Tarnybos kompetencijai) ir dėl ginčo su finansinių paslaugų teikėju (priskirta Lietuvos Banko kompetencijai), ne visada paprasta identifikuoti, į kurią instituciją jie turėtų kreiptis. Todėl analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 106 asmenų kreipimus dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2014 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 13 kreipimųsi raštu;
- atsakyta į 93 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau (6 lentelė) pateikta informacija apie išnagrinėtus, atsakytus vartotojų skundus ir pasiteiravimus pagal nusiskundimo pobūdį.

6 lentelė. 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	2	8
2.	Dėl paskolų	6	17
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	6
4.	Dėl taupymo paslaugų	2	4
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	2	35
6.	Dėl draudimo paslaugų	1	23
Iš viso:		13	93

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl informacijos suteikimo, dažniausiai mokėjimo paslaugų ir paskolų, kitų finansinių paslaugų bei draudimo klausimais. Nagrinėjant skundus, vartotojai dažniausiai kėlė iškelė individualius reikalavimus (4 kartus) bei prašė perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą (3 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

7 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Prašymo pobūdis	Iš viso	Išnagrinėta ne teisme tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	2	-	0	1	1	-
2.	Dėl paskolų	6	-	2	1	3	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	-	-	-	0	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	2	-	-	1	1	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	2	-	-	-	2	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	1	-	-	-	1	-
Iš viso		13	-	2	3	8	-

2014 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 13 vartotojų skundų. Iš jų, 2 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 3 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 8 kartus skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms.

Analizuojamu laikotarpiu finansinių paslaugų srityje stebėtos šios vartotojams aktualiausios problemos:

1. Dėl prekybininkų atsisakymo priimti atsiskaitymams baltų centų monetas.

Vartotojai skundėsi, kad pardavėjai atsisako priimti mokėtinas sumas, kai asmuo pageidauja atsiskaityti baltų centų monetomis. Ši situacija būdingesnė Lietuvos regionams ir darytina prielaida, kad sietina su finansų įstaigų didinamais komisiniais mokesčiais už teikiamas paslaugas. Pinigų įstatymo 1 str. nustatyta, kad Lietuvos piniginis vienetas yra litas, kurį sudaro 100 centų, o grynieji pinigai yra litų banknotai ir monetos bei centų monetos. Minėto įstatymo 3 straipsnyje taip pat nustatyta, kad juridiniai ir fiziniai asmenys litus mokėjimams ir atsiskaitymams privalo priimti be apribojimų. Todėl, Tarnybos specialistų nuomone, prekybos vietose atsiskaitymas grynaisiais pinigais vartotojams neturėtų būti ribojamas, nepriklausomai nuo to, ar jie atsiskaito metaliniais litais, centais ar banknotais. Tais atvejais, kai vartotojai nurodydavo konkrečias parduotuvių koordinates, Tarnybos atstovai kreipdavosi į parduotuvių administraciją, prašydama užtikrinti, kad vartotojams nebūtų ribojamas atsiskaitymas smulkiomis monetomis (baltais centais) už prekes.

2. Dėl prekybininkų taikomo ribojimo (minimalios sumos nustatymo) atsiskaitant mokėjimo kortele.

Situacija, kai pardavėjai, paslaugų teikėjai taiko ribojimus atsiskaityti mokėjimo kortele, yra būdinga mažų sumų atsiskaitymams, pvz., iki 5 Lt arba 10 Lt ir sietina su finansų įstaigų taikomais aptarnavimo mokesčiais, santykinai dideliais palyginus su pirkinio verte.

Lietuvos Respublikos teisės aktai nenustato pardavėjams, paslaugų teikėjams privalomos pareigos prekybos vietose sudaryti sąlygas atsiskaitymams mokėjimo kortelėmis vykdyti. Tačiau vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalimi vartotojai turi gauti teisingą ir visapusišką informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes, teikiamas paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kad didžioji dalis pardavėjų, paslaugų teikėjų (ypač didžiuosiuose miestuose) paprastai atsiskaitymus mokėjimo kortele priima be apribojimų ir vartotojams tokia komercinė praktika yra įprasta, Tarnyba tais atvejais, kai nepriimami atsiskaitymai mokėjimo kortelėmis arba ribojama atsiskaitymo mokėjimo kortele suma, rekomenduoja apie atsiskaitymo sąlygas informuoti vartotojus iš anksto (prieš sandorio sudarymą), t.y. prie kasų ar ant parduotuvių durų nurodyti šią vartotojams aktualią informaciją.

5. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių sritis

Tarnybos specialistai 2014 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 226 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 asmenų ir paslaugų teikėjų, taip pat siekdami gauti specialistų konsultaciją konkrečios situacijos atžvilgiu.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2014 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 42 kreipimąsi raštu;
- atsakyta į 184 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

8 lentelė. 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	5	27

2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	1	3
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	18	63
4.	Dėl interneto paslaugų	8	44
5.	Dėl televizijos paslaugų	10	44
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	3
Iš viso:		42	184

Kaip matyti iš 8 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su mobiliojo ryšio telefonijos ir televizijos paslaugų teikimu. Pastebėtina, kad informacijos dažnai teirautasi ir interneto bei pašto ir pasiuntinių paslaugų klausimais. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą už paslaugas (13 kartų) taip pat dalis vartotojų iškėlė individualius reikalavimus (16 kartų). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

9 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Prašymo pobūdis	Iš viso	Išnagrinėta ne teisme tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	5	-	-	-	5	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	1	-	-	-	1	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	18	1	3	3	19	-
4.	Dėl interneto paslaugų	8	1	-	-	8	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	10	-	1	1	9	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	-	-	-	-	-
	Iš viso	42 ³	2	4	4	42	-

³ - nagrinėjant 10 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 52.

2014 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 42 vartotojų skundus. Iš jų 2 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 4 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 4 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 42 skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2013 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 68 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2014 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 19 kreipimusi raštu (iš jų 18 vartotojų skundai, 1 – juridinio asmens kreipimaisi);

- atsakyta į 48 pasiteiravimus (iš jų 1 kreipimasis juridinio asmens), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Transporto paslaugų srityje 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

10 lentelė. 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	3	12
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	0
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	6	21
4.	Dėl taksi paslaugų	-	3
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	0	2
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	9	5
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	-	5
Iš viso:		18	48

Kaip matyti iš 10 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su oro transporto bendrovių paslaugų teikimu, raštu daugiausia kreiptasi dėl transporto infrastruktūros paslaugų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – atlyginti žalą (6 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

11 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Prašymo pobūdis	Iš viso	Išnagrinėta ne teisme tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	3	2	-	1	-	1
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	6	3	-	2	1	2
4.	Dėl taksi paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	0	-	-	-	--	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	9	7	1	-	1	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	-	-	-	-	-	-
	Iš viso	18	12	1	3	2	3

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 18 vartotojų skundų, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 12 vartotojų skundų, 3 atvejais parengtas Tarnybos atsakymas, pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies nurodytų klausimų, 1 skundas atsisakyta nagrinėti, 2 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms. Skundo nagrinėjimo metu 3 kartus kreiptasi į atsakingą instituciją prašant pateikti išvadą ar suteikti skundo nagrinėjimui reikalingą informaciją.

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų srityje pastebėta, kad nemažai vartotojų skundų gauta dėl lėktuvų bilietus platinančios bendrovės veiksmų – vartotojų lėktuvo bilietų rezervacijos ir apmokėjimo nepatvirtinimo laiku ir dėl to padidintos bilietų kainos, vartotojų sumokėtų pinigų neperdavimo aviakompanijai ir dėl šių priežasčių vartotojų neįtraukimo į skrendančių keleivių sąrašus ir pan. Pažymėtina, kad už vykdytą nesąžiningą komercinę veiklą bendrovei buvo pritaikyta ekonominė sankcija.

7. Laisvalaikio paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2014 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 232 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų laisvalaikio paslaugų teikimo 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 2014 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 72 kreipimusis raštu (iš jų vienas juridinio asmenų prašymas);

- atsakyta į 160 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Laisvalaikio paslaugų srityje 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

12 lentelė. 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	1	6
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	13	36
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	25	41
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	1	4
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	5	22
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	24	33
7.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	2	18
Iš viso:		71	160

Kaip matyti iš 12 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų kreipėsi dėl problemų, susijusių su kelionių agentūrų ir kultūros bei pramogų paslaugų teikimu. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – atlyginti žalą (26 kartų) bei nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (21 kartą). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

13 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Prašymo pobūdis	Iš viso	Išnagrinėta ne teisme tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	1	1	-	-	-	-
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	13	11	1	1	-	4
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	25	18	2	5	-	1
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	1	1	-	-	-	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	5	3	-	2	-	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	24	24	-	-	-	-
7.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	2	1	-	-	-	-
	Iš viso	71	59	3	8	-	5

2014 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 71 vartotojų skundus. Iš jų 59 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 3 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 8 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas. Skundų nagrinėjimo metu 5 kartus kreiptasi į atsakingą instituciją prašant pateikti išvadą ar suteikti skundų nagrinėjimui reikalingą informaciją.

Laisvalaikio paslaugų srityje išlikusi ta pati problema dėl lėktuvų bilietus platinančios bendrovės veiksmų – vartotojų lėktuvo bilietų rezervacijos ir apmokėjimo nepatvirtinimo laiku ir dėl to padidintos bilietų kainos, vartotojų sumokėtų pinigų neperdavimo aviakompanijai ir dėl šių priežasčių vartotojų neįtraukimo į skrendančių keleivių sąrašus ir panašiai.

Taip pat padaugėjo vartotojų prašymų dėl abonementų sporto klubų, vandens parkų paslaugoms nutraukimo. Pažymėtina, kad vartotojas turi teisę bet kada nutraukti vartojimo paslaugų sutartį, sumokėdamas kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms bei atlygindamas pagrįstus paslaugų teikėjo nuostolius, tačiau vartotojai neretai kreipiasi į paslaugos teikėją jau pasibaigus paslaugų teikimo sutarčiai, t.y. kai sutartis jau yra nebegaliojanti, todėl negali būti nutraukta. Kita problema, kad vartotojai neturi įrodymų, patvirtinančių, kad jie kreipėsi į paslaugos teikėją dėl sutarties nutraukimo arba kada kreipėsi į paslaugos teikėją, todėl nagrinėjant ginčus ne teismo tvarka objektyviai negalima nustatyti, kada vartotojas pageidavo vienašališkai nutraukti sutartį ir kokia suma jam turėtų būti gražinta.

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

Tarnybos specialistai per 2014 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 678 asmenų kreipimusis dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2014 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 144 kreipimusis raštu (iš jų 129 vartotojų skundai, 15 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 522 pasiteiravimus (iš jų 13 kartų kreipėsi juridiniai asmenys), pateiktą el.paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimusis. 2014 metų I ketvirtį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 14 lentelėje.

14 lentelė. 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Prašymų (nusiskundimų) sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	19	48
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus	8	35
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	9	26
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	9	48
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	79	345
6.	Dėl naujo būsto statybos	4	1
7.	Dėl namų valymo paslaugų	1	19
Iš viso:		129	522

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų teikimu.

Paaškiname, kad vadovaujantis Rekomendacijoje nustatyta klasifikavimo tvarka, prie minėtos kategorijos priskiriama ne tik įvairūs būsto statybos, remonto darbai, bet ir durų bei langų keitimas, centrinis šildymas, taip pat būsto administratorių veikla. Taigi ši sritis apima daug vartotojams aktualių veiklų. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus prašė vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (59 kartus) taip pat prašė perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą už paslaugas (16 kartų) bei nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (14 kartų). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

15 lentelė. **Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą**

	Prašymo pobūdis	Iš viso	Išnagrinėta ne teisme tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	19	9	1	9	4	1
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus	8	-	-	7	2	-
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	9	-	-	2	6	2
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	9	6	-	3	2	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	79	22	4	39	1	-
6.	Dėl naujo būsto statybos	4	3	1	1	-	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	1	-	-	1	-	-
	Iš viso	129 ⁴	40	6	62	15	3

⁴ - nagrinėjant 36 vartotojų skundus, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas, kita skundo dalis perduota kompetentingai institucijai, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius yra 134.

Ataskaitiniu laikotarpiu energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta ir atsakyta į 129 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 40 vartotojų skundai, 62 atvejais parengtas Tarnybos atsakymas, pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 15 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms, 6 skundus atsisakyta nagrinėti. Skundų nagrinėjimo metu 3 kartus kreiptasi į kitas institucijas prašant pateikti išvadą ar suteikti nagrinėjimui reikalingą informaciją.

Vertinant energetikos sektorius, galima skirti šias pagrindines vartotojams kylančias problemas:

Vartotojų šilumos tiekimo srityje keliami klausimai pagrįste buvo dėl šilumos sąskaitose priskaičiuotomis už šilumą sumų pagrįstumo, itin padaugėjo vartotojų nusiskundimų dėl karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo. Vartotojai skundėsi, kad jiems buvo pritaikyta karšto vandens suvartojimo norma, teiravosi, kodėl karšto vandens tiekėjas įrengia karšto vandens skaitiklius su nuotoliniu duomenų nuskaitymu ir neleidžia vartotojui pasirinkti skaitiklių be šios funkcijos. Nemažai vartotojų kreipėsi abejojami, kad šilumos tiekėjai, paskirstydami daugiabučiame name sunaudotą šilumą, ją paskirstė pagal teisės aktų reikalavimus, ypač neaiškumai kilo, kai sąskaitose nurodyta bendrojo naudojimo patalpų šiluma.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo srityje vartotojų skunduose vyravo problemos, susijusios su geriamojo vandens apskaitos įrengimu. Nemažai skundų gauta dėl to, kad vandens tiekėjas, negalėdama pateikti į būstą įrengti/pakeisti vartotojo būste geriamojo vandens apskaitos prietaisą, pradeda taikyti vandens suvartojimo normas. Šiuo atveju pažymėtina, kad tokiais atvejais vandens tiekėjas apie apskaitos prietaiso įrengimo/pakeitimo reikalingumą turi informuoti vartotoją, kaip numatyta Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros naudojimo ir priežiūros taisyklių 17¹ punkte, ir tik atlikęs visas minėtose taisyklėse numatytas informavimo procedūras, galėtų pradėti taikyti vandens suvartojimo normatyvą.

Elektros energijos tiekimo klausimais vartotojai dažniausiai teiravosi dėl žalos atlyginimo, kai buvo laikinai nutrūkęs elektros tiekimas ir vartotojai patyrė žalą.

Vartotojų prašymuose dėl atliekų tvarkymo paslaugų teikimo gyventojai dažniausiai skundžiasi dėl priskaičiuotų vietinės rinkliavos už atliekų tvarkymą mokesčių, kai gyventojai namų valdoje negyvena arba gyvena tik vasarą arba kai gyventojams nebuvo pateiktas atliekų surinkimo konteineris ar jie nebuvo informuoti apie tai, kur gali šalinti atliekas, tačiau vietinė rinkliava buvo apskaičiuota. Tarnyba prašė savivaldybių spręsti gyventojų skunduose keliamas problemas, kad gyventojams nebūtų skaičiuojami mokesčiai už nesuteiktas atliekų tvarkymo paslaugas.

Dėl bendrojo naudojimo objektų administratorių ir bendrijų veiklos gautuose daugiabučių namų gyventojų nusiskundimuose dažniausia skundžiamasi, kad daugiabučio namo valdytojai, gyventojų nuomone, nepakankamai bendradarbiauja su butų savininkais, organizuodami namo bendrojo naudojimo objektų priežiūros ir remonto darbus, nepateikia gyventojams informacijos apie numatomus vykdyti darbus arba neatsako į gyventojų paklausimus.

Analizuojamu laikotarpiu statybos srityje vartotojų kreipimusi tendencija išliko tokia pat kaip ir ankstesniais metais - daugiausia buvo skundžiamasi dėl statybos darbų bei statinio elementų – langų ir durų kokybės. Prašymų skaičius šioje srityje nemažėja bei pobūdis nesikeičia ir dėl to, jog nėra reglamentuotas valstybės institucijų dalyvavimas nustatant statybos defektus, atsiradusius paprastojo (einamojo) remonto metu, esant garantiniam terminui. Taip pat nėra valstybinės institucijos, galinčios įvertinti statybos darbų ir statybos produktų (langų ir durų) kokybę, defektų atsiradimo priežastis bei pateikti išvadas.

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

Tarnybos specialistai per 2014 metų I ketvirtį nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 534 asmenų kreipimus. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2014 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 82 kreipimusis raštu (iš jų 76 vartotojų skundai, 6 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 454 pasiteiravimus (iš jų 1 kartą kreipėsi juridinis asmuo), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimusi.

16 lentelė. 2014 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl vaistų	-	5
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	11	35
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	1	21
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	7	4
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	57	388
	Iš viso:	76	453

Kaip matyti iš 16 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų kreipimusi tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu gauta dėl kitų prekių ir paslaugų. Paaiškiname, kad vadovaujantis Rekomendacijoje nustatyta klasifikavimo tvarka, prie šios kategorijos priskiriami visi asmenų kreipimaisi, nepriskirtini anksčiau įvardintoms konkrečioms prekių, paslaugų kategorijoms.

Pastebėtina, kad iš lentelėje pateiktų konkrečių kategorijų nemažai vartotojų kreipėsi dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių. Dažniausiai vartotojų nurodytas reikalavimas – nutraukti prekės (paslaugos) pirkimo – pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (43 kartus), taip pat dalis vartotojų iškelė individualius reikalavimus (13 kartų). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

17 lentelė. **Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą**

	Prašymo pobūdis	Iš viso	Išnagrinėta ne teisme tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vaistų	-	-	-	1	-	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	11	10	-	-	-	1
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	1	1	-	-	-	-
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	7	7	-	-	-	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	57	43	2	6	7	1
	Iš viso	76 ⁵	61	2	7	7	1

5 - nagrinėjant 1 vartotojo skundą, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas, kita skundo dalis perduota kompetentingai institucijai, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius yra 77.

2014 metų I ketvirtį nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 76 vartotojų skundus. Iš jų 61 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 2 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 7 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 7 skundai dėl visų ar dalies nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Skundo nagrinėjimo laikotarpiu 1 kartus kreiptasi į kitas institucijas, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde nurodytų aplinkybių.

Išskirtina vartotojų prašymų ir skundų dalis - dėl galimai nekokybiškų ir nesaugių prekių bei paslaugų. Tarnyba, įvertinusi vartotojų pateiktą informaciją, atlikusi minėtų bendrovių tinklalapyje patalpintos informacijos monitoringą, pradėjo ne tik neteisminį ginčų nagrinėjimą, tačiau kreipėsi ir į atsakingas institucijas dėl galimai neteisėtos veiklos bei Reklamos įstatymų pažeidimų.

Tarnyba, atsižvelgdama į 2013 metais atliktą pasirinktų grupinių apsipirkimų portalų monitoringą bei įvertinusi atliktos analizės rezultatus, nustatytus trūkumus, raštu kreipėsi į grupinius portalus valdančias įmones ir rekomendavo įmonėms pateikti kuo išsamesnę informaciją apie prekių pardavėjus ar paslaugų teikėjus (nurodyti įmonės pavadinimą/asmens, veikiančio pagal verslo liudijimą vardą ir pavardę; įmonės kodą/verslo liudijimo numerį/individualios veiklos numerį; kontaktinius duomenis), taip pat pasiūlė suteikti vartotojams kiek įmanoma išsamesnę informaciją apie kupono atsisakymo sąlygas (per kiek laiko vartotojas gali grąžinti kuponą, koku būdu galima atsisakyti kupono, kokioms prekėms ar paslaugoms atsisakymo teisė netaikoma) bei informaciją, kur reikėtų kreiptis vartotojui dėl tolesnio jo pažeistų teisių gynimo, nepavykus ginčo, kilusio tarp vartotojo ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo išspręsti taikiai (ginčus nagrinėjančią instituciją arba teismą).

Taip pat išlieka aktuali problema, apimanti skirtingas prekių ir paslaugų rūšis – galimi reklamos pažeidimai ir nesąžininga komercinė veikla. Kaip ir ankstesniais metais, 2014 metų pirmame ketvirtyje pateiktuose prašymuose dėl reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos dažniausiai skųstasi dėl netinkamai pateiktos informacijos arba neaiškaus jos pateikimo būdo, dėl netinkamo informacijos atskleidimo, netikslių kainų nurodymo ar jų pateikimo neaiškiai. Reklamos srityje panašus vartotojų prašymų kiekis gautas dėl galimai klaidinančios reklamos bei dėl nepageidaujamos reklamos. Šios dvi sritys sudaro didžiąją dalį gaunamų vartotojų skundų dėl reklamos.

10. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

Tarnyboje 2014 metų I ketvirtį nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų požiūriu buvo išnagrinėtos 33 sutartys. Kadangi asmenys kreipėsi dėl įvairių prekių pirkimo (paslaugų teikimo) sutarčių vertinimo, Tarnyboje išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė. 2014 metų I ketvirtį Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Standartinės prekių pirkimo – pardavimo sutartys	4	12
2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	2	6
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	3	9,9
4.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	-	-
5.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	1	3
6.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	10	30,3
7.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	2	6
8.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	10	30,3
Iš viso:		33	100

Kaip matome iš lentelėje pateiktų duomenų, daugiausia išnagrinėta standartinių komunalinių paslaugų teikimo sutarčių, taip pat standartinių paslaugų sutarčių. Reikia atkreipti dėmesį, kad tik 5 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 5 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

11. Baigiamosios nuostatos

2014 metų I ketvirtį į Tarnybą kreipėsi 3852 asmenys, prašydami apginti galimai pažeistas jų kaip vartotojų teises, spręsti ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų arba suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais.

2014 metų I ketvirtį asmenys dažniausiai skundėsi dėl vartojimo prekių, tačiau, kaip matyti iš 1 lentelės duomenų, vartotojams kilo nemažai problemų ir kitose srityse. Pateikdami vartotojų skundus, vartotojai keldavo skirtingus reikalavimus, jų reikalavimų išsidėstymas parodytas 19 lentelėje (žr. kitame puslapyje).

19 lentelė. Duomenys apie pateikusiųjų vartotojų skundus reikalavimus

	Prašymų (nusiskundimų) 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 sąlygos	Perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą	Vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus	Grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius	Atlyginti žalą	Kita
1.	Dėl vartojimo prekių	32	12	2	185	-	2	8	14	5	5	31
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	6	3	-	14	-	-	1	3	1	5	3
3.	Dėl finansinių paslaugų	-	-	-	2	-	-	3	2	2	1	4
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	-	-	2	2	3	-	13	2	2	3	16
5.	Dėl transporto paslaugų	-	-	1	3	-	-	4	-	1	6	1
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	-	-	-	21	-	-	1	2	15	26	6
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	6	14	4	14	1	5	16	59	2	1	38
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	-	-	-	7	-	-	-	-	2	2	1
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	1
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	1	-	2	30	-	-	4	2	1	2	13
Iš viso		45	29	11	284	4	7	50	84	31	51	114

Pastaba: lentelėje pateiktų vartotojų reikalavimų skaičius nesutampa su visų Taryboje išnagrinėtų ir atsakytų skundų skaičiumi, nes tam tikrais atvejais vartotojai nurodė kelis reikalavimus arba buvo pasiektas taikus ginčo sprendimas nenurodžius tikslaus reikalavimo.

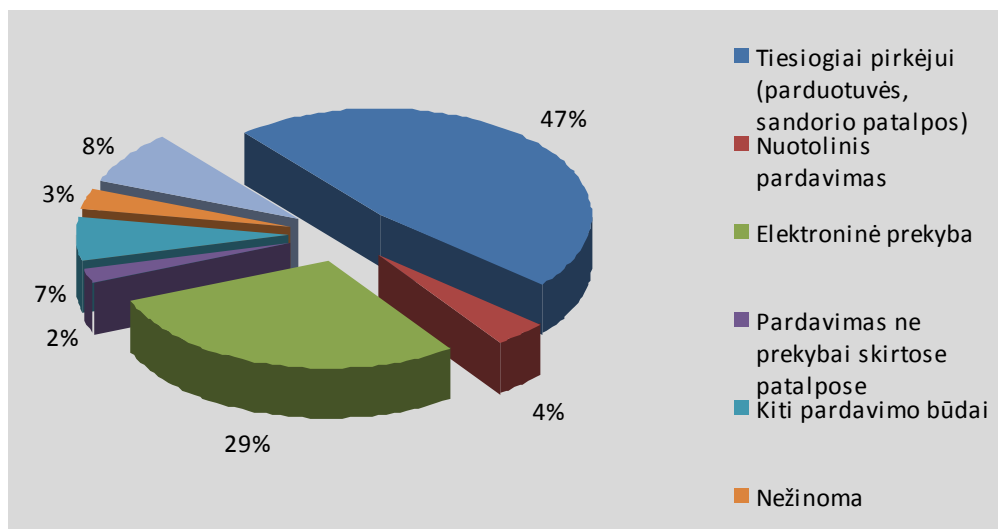
Atsižvelgiant į 19 lentelės duomenis, galima teigti, jog dažniausiai skundus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo – pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (284) bei vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (84), taip pat buvo pateiktą 114 individualaus pobūdžio reikalavimų, nurodytų 19 lentelės skiltyje „Kita“. Analizuojant

minėtoje lentelėje pateiktus duomenis, matyti, jog sutartį nutraukti konkrečiose srityse dažniausiai reikalavo vartotojai, kreipęsi dėl vartojimo prekių (185), taip pat dėl kitų prekių ir paslaugų (30). Individualaus pobūdžio reikalavimus, pažymėtus 19 lentelės skiltyje „Kita“, dažniausiai pateikė dėl energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų (38), taip pat dėl šios srities vartotojai reikalavo vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (59). Atlyginti žalą daugiausiai reikalavo dėl laisvalaikio paslaugų (26). Taigi priklausomai nuo skundo pobūdžio vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

Lyginant vartotojų reikalavimų pobūdį su 2013 metų I ketvirčio duomenimis, galima daryti keletą išvadų: atitinkamu laikotarpiu 2013 metais 42,9 proc. reikalavimus išreiškusių vartotojų pageidavo nutraukti sutartį ir atgauti sumokėtus pinigus, kai 2014 metais reikalavimų nutraukti sutartį ir grąžinti pinigus dalis sumažėjo iki 40 proc.. Pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis padidėjo nuo 6,4 proc. iki 7,2 proc. atitinkamu 2014 metų laikotarpiu. Taip pat kito reikalavimo neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti iškėlusių vartotojų dalis (2013 metų I ketvirtį– 2,6 proc., atitinkamu 2014 metų laikotarpiu –4 proc.). Pastebėtina, kad analizuojamu laikotarpiu stipriai išaugo vartotojų, reikalavusių, kad būtų vykdomi sutarties ar teisės aktų reikalavimai, dalis nuo 6,7 proc. 2013 metais iki 12 proc. analizuojamu 2014 metų periodu.

Vartotojų skundų, gautų Tarnyboje, duomenys leidžia daryti išvadą, kad vartotojai Lietuvoje labiausiai linkę sandorius dėl prekių, paslaugų įsigijimo sudaryti prekybos vietose. Kaip matyti iš 2 diagramos duomenų, net 47 proc. skundus Tarnybai pateikusių vartotojų pirkimo būdu nurodė tiesioginį pirkimą prekybos vietoje, 29 proc. – elektroninę prekybą.

2 diagrama. Asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



2014 metų I ketvirtį Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 660 vartotojų skundų (ataskaitiniu laikotarpiu pateikti 762), iš jų 208 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 25 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 105 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėta 344 ginčų. Išanalizavus 2014 metų I ketvirtį Tarnyboje išnagrinėtus vartotojų skundus, nustatyta, jog vidutinė skundo nagrinėjimo trukmė – 10 darbo dienų.

20 lentelė. Informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimą

Prašymų (nusiskundimų) sritis		Išnagrinėta ne teisme tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Išnagrinėti ir atsakyti prašymai
1.	Dėl vartojimo prekių	151	9	14	124	283 ¹
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	19	2	5	4	28 ²
3.	Dėl finansinių paslaugų	-	2	3	8	13
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	0	4	42	42 ³
5.	Dėl transporto paslaugų	12	1	3	2	18
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	58	3	10		71
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	40	6	62	21	129
8.	Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	61	2	7	7	76 ⁴
Iš viso		344	25	105	208	660

¹ - nagrinėjant 15 vartotojų skundų, 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 298.

² - nagrinėjant 8 vartotojų skunduose nurodytas problemas, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 36.

³ - nagrinėjant 10 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 52.

⁴ - nagrinėjant 1 vartotojo skundą, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas, kita skundo dalis perduota kompetentingai institucijai, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius yra 77.

Toliau pateikiame informaciją apie Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ir Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatus. 2014 metų I ketvirtį vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 344 ginčai, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 28 darbo dienos. Iš visų išnagrinėtų ginčų 105 atveju priimti nutarimai tenkinti vartotojų reikalavimus, 11 atveju – vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies, 34 atvejais vartotojų prašymai atmesti. Iš 116 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai tenkinti ar tenkinti iš dalies, buvo įvykdyti 71 nutarimai (61 proc.), 45 – nevykdomi (pastaba: kadangi 29 sprendimų, kuriais patenkinti vartotojų reikalavimai arba vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies, vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi, šie duomenys netaikyti pateikiant anksčiau nurodytus statistinius duomenis). Ginčo šalys susitarė taikiai 128 kartus (37 proc.), 34 atveju ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais.

Išsamesnė informacija pateikta 21 lentelėje (žr. kitame puslapyje)

21 lentelė. 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		Kitais vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais
			Vykdomi	Nevykdomi	Vykdomi	Nevykdomi	Ginčo šalys susitaikė	Ginčo šalys susitaikė	
Dėl vartojimo prekių	151	10	39	8	1	-	76	1	14
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	19	-	1	1	-	-	8	-	6
Dėl finansinių paslaugų	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	1	-	-	-	-	1	-	-
Dėl transporto paslaugų	12	7	1	4		2	1	-	1
Dėl laisvalaikio paslaugų	59	8	2	11	2	5	20	-	2
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	40	1	8	4	1	-	9	-	8
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	61	9	16	10	-	-	13	-	3
Iš viso	344 ⁵	36	67	38	4	7	128	1	34

⁵ 29 Tarnybos sprendimai, kuriais patenkinti vartotojų reikalavimai arba vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies, vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi, todėl informacija apie šiuos sprendimus 21 lentelėje nepateikta.

Lyginant analizuojamo laikotarpio informaciją su 2013 metų I ketvirčio duomenimis matyti, jog 2 proc. padidėjo santykinė Tarnybos sprendimų atmesti vartotojo prašymą dalis, taip pat padidėjo įvykdytų Tarnybos nutarimų, kuriais vartotojo reikalavimai buvo pripažinti pagrįstais, procentinė dalis (2013 metų I ketvirtį – 43 proc., 2014 m. I ketvirtį – 61 proc.). Taigi stebima situacija, kai įvykdyta didesnė dalis Tarnybos priimtų vartotojams palankių sprendimų.

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 3050 asmenų pasiteiravimų, pateiktų telefonu, žodžiu ir el. paštu. Įvertinus asmenų klausimus, pateikta prašoma informacija, asmens keliamo klausimo paaiškinimas, Tarnybos specialistų vertinimas. Tokia paslauga, kai pateikiama informacija ar paaiškinimas yra naudinga tiek vartotojams, tiek pardavėjams, paslaugų teikėjams, nes informacija apie vartotojų teises reglamentuojančių teisės

aktų nuostatų reikalavimus, verslo subjektų ir vartotojų teises bei pareigas sudaro galimybę ginčo dalyviams dalį kilusių ginčų išspręsti dar nepasiekus nagrinėjimo institucijoje stadijos.

Apibendrinant ataskaitos informaciją matyti, jog išlieka ankstesniems laikotarpiams būdinga situacija, kai vartotojams kylančių problemų sritis išlieka plati, dažniausiai kreiptasi dėl galimų pažeidimų vartojimo (ne maisto) prekių srityje. Šie duomenys rodo, jog asmenys susiduria su įvairiomis problemomis vartotojų teisių apsaugos srityje, taip pat ir tai, jog išlieka asmenų (tiek fizinių, tiek juridinių) domėjimasis vartotojų teisių apsauga.

Vyriausioji specialistė

Inga Zubrickaitė