



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

# 2014 METŲ I PUSMEČIO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

2014 m. rugpjūčio 4 d. Nr. 3-512  
Vilnius

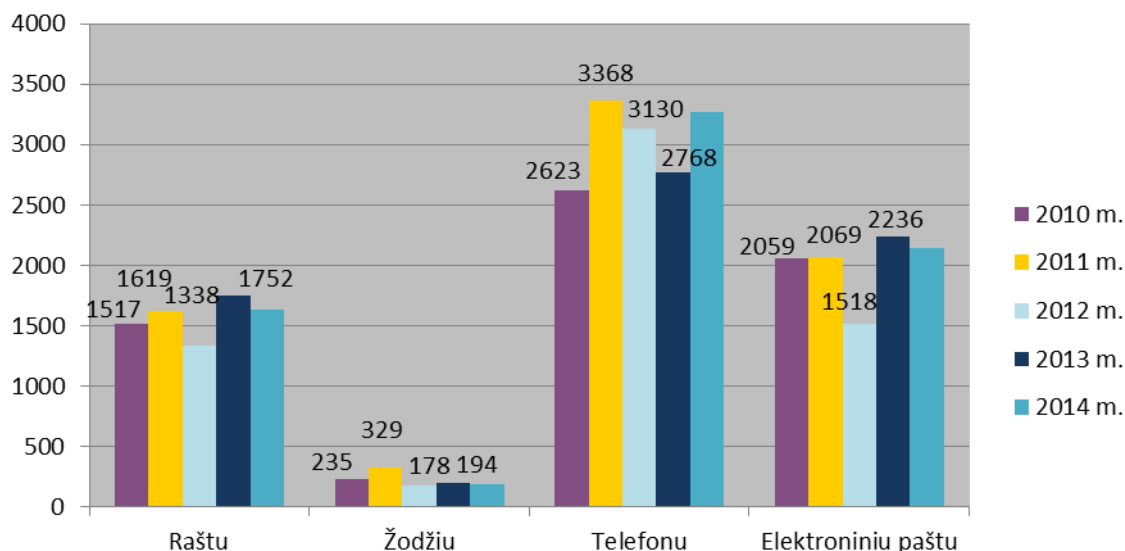
### 1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) 2014 metų I pusmetį dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreipėsi 7225 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą, 1 diagrama, pasiskirstė taip:

- raštu buvo kreiptasi 1636 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 183 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 3266 kartus;
- elektroniniu paštu pateikti 2140 pasiteiravimų.

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



Iš 1 diagramos matyti, kad 2014 metų I pusmetį 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 priemone 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 5589 asmenų kreipimūsi, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas 1 lentelėje.

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

Eil. Nr.	Skundų, pasiteiravimų pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	2525	45
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	160	2,9
3.	Dėl finansinių paslaugų	188	3,4
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	371	6,6
5.	Dėl transporto paslaugų	80	1,4
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	353	6,3
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	868	15,5
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	103	1,8
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	7	0,1
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	934	16,7
<b>Iš viso:</b>		5589	

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 nagrinėjamu laikotarpiu sudarė 16,7 proc. visų kreipimūsi.

Toliau ataskaitoje plačiau nagrinėjami asmenų kreipimaisi raštu ir pateikiama bendra informacija apie 2014 metų I pusmetį gautus, taip pat išnagrinėtus vartotojų rašytinius skundus (toliau – vartotojo skundas). Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 1506 vartotojų skundai, išnagrinėta ir atsakyta į 1184 vartotojų skundų. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies 2014 metų I pusmetį pateiktų vartotojų skundų nagrinėjamas dar tęsiamas.

## 2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai per 2014 metų I pusmetį išnagrinėjo arba atsakė į 3050 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 521 kreipimūsi raštu (iš jų 498 vartotojų skundai, 23 juridinio asmens kreipimasis);
- atsakyta į 2527 pasiteiravimus, (iš jų 2 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

2 lentelė. 2014 metų I pusmetį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	27	94
2.	Dėl drabužių ir avalynės	124	544
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	55	107
4.	Dėl interjero reikmenų	36	223
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	42	299
6.	Dėl elektroninių prekių	53	293
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	67	607
8.	Dėl laisvalaikio prekių	27	51
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	13	133
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	16	47
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	13	80
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	25	47
<b>Iš viso:</b>		498	2525

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 (343 kartus) taip pat dalis vartotojų iškelė individualius reikalavimus (55 kartus). 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	27	11	1	9	7	1
2.	Dėl drabužių ir avalynės	124	78	2	2	43	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	55	38	1	3	17	1
4.	Dėl interjero reikmenų	36	24	1	1	13	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	42	16	-	-	26	-
6.	Dėl elektroninių prekių	53	26	1	2	17	1
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	67	19	1	3	47	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	27	18	1	1	8	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	13	7	-	-	6	-
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	16	9	3	1	4	-
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	13	8	-	-	5	-

12.	Dėl kitų vartojimo prekių	25	18	-	4	3	-
	Iš viso	498 <sup>1</sup>	272	11	26	196	3

<sup>1</sup> - nagrinėjant 7 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 505 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2014 metų I pusmetį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 498 vartotojų skundus. Iš jų 272 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 11 kartų atsisakyta nagrinėti skundą, 26 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 196 kartus skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Ginčų nagrinėjimo metu 3 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 kreipimusi 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 pusmetį 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. II ketvirtį vartotojai daugiausia skundėsi, kad įsigyja netinkamos kokybės elektros prekes, avalynę, žaislus, netinkamomis automobilio remonto paslaugomis.

### 3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2014 metų I pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 255 asmenų kreipimus 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 2014 metų I pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 49 kreipimusis raštu (iš jų 42 vartotojų skundai, 5 juridinio asmens prašymai);
- atsakyta į 201 pasiteiravimų, (iš jų 41 juridinio asmens pasiteiravimas) pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

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

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	8	22
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	15	17
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	12	28
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	3	4
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	6	82
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	3	5
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	3	2
	<b>Iš viso:</b>	49 <sup>2</sup>	160

Kaip matyti iš 4 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų raštu, žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto bei asmens priežiūros paslaugų taip pat dėl 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 (24 kartus) ir grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius. 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	8	5	1	4	-	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	15	14	-	1	-	-
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	12	6	1	1	5	1
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	3	1	-	-	2	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	6	3	-	-	3	-
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	3	-	1	-	2	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	2	1	1	2	-	-
	<b>Iš viso</b>	49 <sup>2</sup>	30	4	7	12	1

<sup>2</sup>- nagrinėjant 4 vartotojų skunduose nurodytas problemas, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 53.

2014 metų I pusmetį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 49 vartotojų skundus. Iš jų 30 vartotojų skundų išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 4 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 7 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 12 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 219 asmenų kreipimusis dėl finansinių paslaugų.

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

- išnagrinėta ir atsakyta į 31 kreipimąsi raštu;
- atsakyta į 188 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 pusmetį 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	3	28
2.	Dėl paskolų	12	35
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	2	27
4.	Dėl taupymo paslaugų	4	6
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	4	53
6.	Dėl draudimo paslaugų	6	39
<b>Iš viso:</b>		31	188

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 individualius reikalavimus (12 kartų) bei prašė vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (6 kartus) bei perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą (5 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	3	-	1	1	2	-
2.	Dėl paskolų	12	-	3	1	5	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	2	-	2	-	1	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	4	-	1	1	3	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	4	-	-	1	3	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	6	-	-	-	6	-
	<b>Iš viso</b>	31	-	7	4	20	-

2014 metų I pusmetį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 31 vartotojų skundą. Iš jų, 7 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 4 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 20 kartų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms.

Analizuojamu laikotarpiu finansinių paslaugų srityje stebėtos šios vartotojams aktualiausios problemos:

Dėl prekybininkų atsisakymo priimti atsiskaitymams baltų centų monetas.

Vartotojai skundžiasi, 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.

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 pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 441 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 70 kreipimąsi raštu;
- atsakyta į 371 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 pusmetį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

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

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	6	38
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	3	11
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	34	123
4.	Dėl interneto paslaugų	10	89
5.	Dėl televizijos paslaugų	17	100
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	10
<b>Iš viso:</b>		70	371

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 mobiliojo ryšio telefonijos ir televizijos taip pat interneto paslaugų klausimais. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – pakeistiperskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą už paslaugas (25 kartus) taip pat dalis vartotojų iškėlė individualius reikalavimus (21 kartą). 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	6	-	-	-	6	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	3	-	-	-	3	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	34	1	1	4	32	-
4.	Dėl interneto paslaugų	10	1	-	-	9	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	17	-	1	1	16	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	-	-	-	-	-
	Iš viso	70 <sup>3</sup>	2	2	5	66	-

<sup>3</sup> - nagrinėjant 5 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 75.

2014 metų I pusmetį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 70 vartotojų skundus. Iš jų 2 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 2 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 5 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 66 skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

## 6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2013 metų I pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 116 asmenų kreipimuisi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

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

- išnagrinėta ir atsakyta į 34 kreipimasis raštu (iš jų 1 – juridinio asmens kreipimaisi);
- atsakyta į 81 pasiteiravimų (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 pusmetį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

10 lentelė. 2014 metų I pusmetį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	4	21
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	0
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	7	37



4.	Dėl taksi paslaugų	1	4
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	0	5
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	21	7
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	1	6
<b>Iš viso:</b>		34	80

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 – perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą (10 kartų) taip pat atlyginti žalą (8 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	4	3	-	1	-	2
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	7	4	-	1	2	2
4.	Dėl taksi paslaugų	1	-	-	1	-	-
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	0	-	-	-	--	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	21	15	1	-	5	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	1	1	-	-	-	-
<b>Iš viso</b>		34	23	1	3	7	4

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 34 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 23 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, 7 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms. Skundo nagrinėjimo metu 4 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.

## 7. Laisvalaikio paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2014 metų I pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 511 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 158 kreipimusis raštu (iš jų vienas juridinio asmens prašymas);

- atsakyta į 353 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

12 lentelė. 2014 metų I pusmetį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	4	15
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	21	60
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	62	118
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	2	8
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	10	28
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	55	68
7.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	3	56
<b>Iš viso:</b>		157	353

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 – nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (82 kartus) bei atlyginti žalą (43 kartus). 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	4	4	-	-	-	-
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	21	17	1	2	1	6
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	62	50	5	7	1	7
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	2	2	-	-	-	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	10	7	-	2	-	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	55	53	-	2	1	-
7.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	3	2	-	-	1	-
	<b>Iš viso</b>	157 <sup>4</sup>	135	6	13	4	13

<sup>4</sup> - nagrinėjant 1 vartotojo skundą, 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 158.

2014 metų I pusmetį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 157 vartotojų skundus. Iš jų 135 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 6 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 13 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 4 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms. Skundų nagrinėjimo metu 13 kartų 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.

Išlikusi problema dėl taikomo nepagrįsto mokesčio už automobilio stovėjimą. Vartotojai ir toliau skundžiasi konkrečios bendrovės veikla, teikia prašymus išnagrinėti ginčus ne teismo tvarka, reikalauja, kad jiems nebūtų taikomas mokestis už pažeidimo kontrolę.

Per 2014 m. I pusmetį laisvalaikio paslaugų srityje ne maža dalis vartotojų kreipėsi dėl negražinamų pinigų už nesuteiktas paslaugas. Analizuojant pagal skundų pobūdį, didžiausią dalį sudarė nesuteiktos pramogų paslaugos (koncertai, renginiai). Pažymėtina, kad Tarnyba, gindama viešąjį vartotojų interesą kreipėsi į teismą dėl negražinamų pinigų už nesuteiktą paslaugą (renginį).

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

Tarnybos specialistai per 2014 metų I pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 1175 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 240 kreipimusis raštu (iš jų 216 vartotojų skundai, 24 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 935 pasiteiravimus (iš jų 18 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 pusmetį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 14 lentelėje.

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

Eil. Nr.	Prašymų (nusiskundimų) sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	33	76
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus	12	61
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	11	40
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	11	79
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	138	572
6.	Dėl naujo būsto statybos	7	10
7.	Dėl namų valymo paslaugų	4	30
<b>Iš viso:</b>		216	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. Paaikškiname, 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 (60 kartų) bei prašė vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (99 kartus) taip pat prašė perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą už paslaugas (34 kartus) bei nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti

sumokėtus pinigus (21 kartą). 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	33	16	1	12	9	1
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus	12	1	1	9	4	2
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	11	1	-	4	6	2
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	11	8	-	3	2	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	138	31	10	69	98	5
6.	Dėl naujo būsto statybos	7	4	1	2	2	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	4	1	-	2	1	-
	Iš viso	216 <sup>5</sup>	62	13	101	122	10

<sup>5</sup> - nagrinėjant 82 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 298.

Ataskaitiniu laikotarpiu energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta ir atsakyta į 216 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 62 vartotojų skundai, 101 atvejais parengtas Tarnybos atsakymas, pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 122 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms, 13 skundus atsisakyta nagrinėti. Skundų nagrinėjimo metu 10 kartų 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 pagrįdė 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.

Centralizuotai tiekiamų suskystintų naftos dujų srityje spręstos vartotojų keltos problemos dėl suskystintų naftos dujų kainos pastoviosios dalies ir dėl vartotojų įrenginių atsijungimo nuo centralizuoto tiekimo sistemos. Pasitaikė atvejų, kai tiekėjas buvo nustatęs atjungimo įkainį, nors Centralizuotai tiekiamų suskystintų naftos dujų pirkimo-pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais standartinėse sąlygose, nustatyta, kad buitinis vartotojas turi teisę nutraukti Sutartį vienašališkai ir neatlygintinai Civilinio kodekso 6.390 straipsnio 1 dalyje nustatytomis sąlygomis. Todėl tiekėjo taikomos sutarties sąlygos, numačiusios atjungimo įkainį, Tarnybos sprendimu buvo pripažintos nesąžiningomis vartotojų atžvilgiu ir pasiūlyta tiekėjui jų netaikyti.

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 17<sup>1</sup> 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 kreipimūsi 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 pusmetį nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 1181 asmenų kreipimusis. 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 133 kreipimusis raštu (iš jų 123 vartotojų skundai, 10 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 1045 pasiteiravimus (iš jų 4 kartus kreipėsi juridinis asmuo), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

16 lentelė. 2014 metų I pusmetį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl vaistų	-	12
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	20	56
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	5	35
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	13	7
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	85	934
	<b>Iš viso:</b>	123	1030

Kaip matyti iš 16 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų kreipimūsi 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 (67 kartus), taip pat dalis vartotojų iškėlė individualius reikalavimus (34 kartus). 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	-	-	-	-	-	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	20	18	-	2	-	6
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	5	5	-	-	-	-
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	13	10	2	1	-	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	85	63	4	12	14	1
	Iš viso	123 <sup>6</sup>	96	6	15	14	7

6 - nagrinėjant 8 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 127.

2014 metų I pusmetį nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 123 vartotojų skundus. Iš jų 96 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 6 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 15 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 14 skundų dėl visų ar dalies nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Skundo nagrinėjimo laikotarpiu 7 kartus kreiptasi į kitas institucijas, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde nurodytų aplinkybių.

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 pusmetyje pateiktuose prašymuose dėl reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos skųstasi dėl netinkamai pateiktos informacijos arba neaiškaus jos pateikimo būdo, dėl netinkamo informacijos atskleidimo, netikslių kainų nurodymo ar jų pateikimo neaiškiai. Reklamos srityje itin didelis vartotojų prašymų kiekis gautas dėl nepageidaujamos reklamos.

## 10. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

Tarnyboje 2014 metų I pusmetį nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų požiūriu buvo išnagrinėtos 84 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 pusmetį Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį**

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Standartinės prekių pirkimo – pardavimo sutartys	23	27,4
2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	5	6
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	5	6
4.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	3	3,6
5.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	2	2,4

6.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	15	17,9
7.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	6	7,14
8.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	24	28,6
9.	Standartinės medicinos paslaugų teikimo sutartys	1	1,2
<b>Iš viso:</b>		84	

Kaip matome iš lentelėje pateiktų duomenų, daugiausia išnagrinėta standartinių paslaugų teikimo ir standartinių prekių pirkimo – pardavimo sutarčių, taip pat komunalinių paslaugų teikimo sutarčių. 24 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 14 Tarybos nutarimų buvo atsižvelgta, t.y. buvo pakeistos 14 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

## 11. Baigiamosios nuostatos

2014 metų I pusmetį į Tarybą kreipėsi 7225 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 pusmetį 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 preke, 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	Perskaiciuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą	Vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus	Grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius	Atlyginti žalą	Kita
1.	Dėl vartojimo prekių	47	28	5	343	-	4	14	17	8	9	55
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	-	1	-	24	-	1	-	-	1	11	8
3.	Dėl finansinių paslaugų	-	-	-	2	2	4	5	6	2	2	12
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	1	-	6	5	4	1	25	2	2	3	21
5.	Dėl transporto paslaugų	-	-	2	4	2	-	10		1	8	9
6.	Dėl laisvalaikio	-	-	-	82	-	-	1	2	19	43	8

	paslaugų											
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	11	17	5	21	1	5	34	99	2	2	60
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	-	-	-	16	-	-	-	-	2	4	2
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	9	-	-	-	-	-	1	3
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	2	-	2	42	-	-	4	2	1	4	29
	Iš viso	<b>62</b>	<b>48</b>	<b>20</b>	<b>550</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>94</b>	<b>131</b>	<b>38</b>	<b>87</b>	<b>208</b>

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

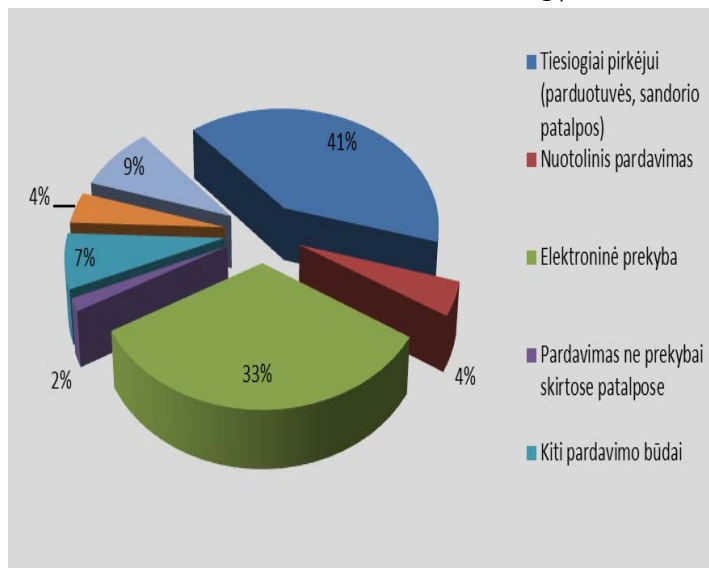
Atsižvelgiant į 19 lentelės duomenis, galima teigti, jog dažniausiai skundus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo – pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (550) bei vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (131), taip pat buvo pateiktą 208 individualaus 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 (343), taip pat dėl laisvalaikio paslaugų (82) ir kitų prekių ir paslaugų (42). Individualaus pobūdžio reikalavimus, pažymėtus 19 lentelės skiltyje „Kita“, dažniausiai pateikė dėl energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų (60), taip pat dėl šios srities vartotojai reikalavo vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (99). Atlyginti žalą daugiausiai reikalavo dėl laisvalaikio paslaugų (43). Taigi priklausomai nuo skundo pobūdžio vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

Lyginant vartotojų reikalavimų pobūdį su 2013 metų I pusmečio 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 iškelusių vartotojų dalis (2013 metų I pusmetį – 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 41 proc. skundus Tarnybai pateikusių vartotojų pirkimo būdu nurodė tiesioginį pirkimą prekybos vietoje, 33 proc. – elektroninę prekybą.

## 2 diagrama. Asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai





2014 metų I pusmetį Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 1184 vartotojų skundų (ataskaitiniu laikotarpiu pateikti 1506), iš jų 208 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 50 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 184 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėta 620 ginčų. Išanalizavus 2014 metų I pusmetį 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	271	11	26	196	498 <sup>1</sup>
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	30	4	7	12	49 <sup>2</sup>
3.	Dėl finansinių paslaugų	-	7	4	20	31
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	2	5	66	70 <sup>3</sup>
5.	Dėl transporto paslaugų	23	1	3	7	34
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	135	6	13	4	157 <sup>4</sup>
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	62	13	101	122	216 <sup>5</sup>
8.	Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	96	6	15	14	123 <sup>6</sup>
Iš viso		<b>344</b>	<b>25</b>	<b>105</b>	<b>208</b>	<b>660</b>

<sup>1</sup> - nagrinėjant 6 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 504 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

<sup>2</sup> - nagrinėjant 4 vartotojų skunduose nurodytas problemas, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 53.



Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	1	-	-	-	-	1	-	-
Dėl transporto paslaugų	23	9	1	6	1	2	1	-	1
Dėl laisvalaikio paslaugų	135	16	13	24	3	6	249	-	7
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	62	9	11	7	3	1	14	-	10
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	92	9	20	17	-	-	26	-	4
Iš viso	620 <sup>7</sup>	60	126	72	8	9	238	1	49

<sup>7</sup> 57 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 pusmečio duomenimis matyti, jog Tarnybos sprendimų atmesti vartotojo prašymą dalis nepakito, taip pat padidėjo įvykdytų Tarnybos nutarimų, kuriais vartotojo reikalavimai buvo pripažinti pagrįstais, procentinė dalis (2013 metų I pusmetį – 61 proc., 2014 m. I pusmetį – 68 proc.). Taigi stebima situacija, kai įvykdyta didesnė dalis Tarnybos priimtų vartotojams palankių sprendimų.

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 5589 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 laikotarpiais 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.