



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2014 METŲ III KETVIRČIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

2014 m. lapkričio 3 d. Nr. 3-740
Vilnius

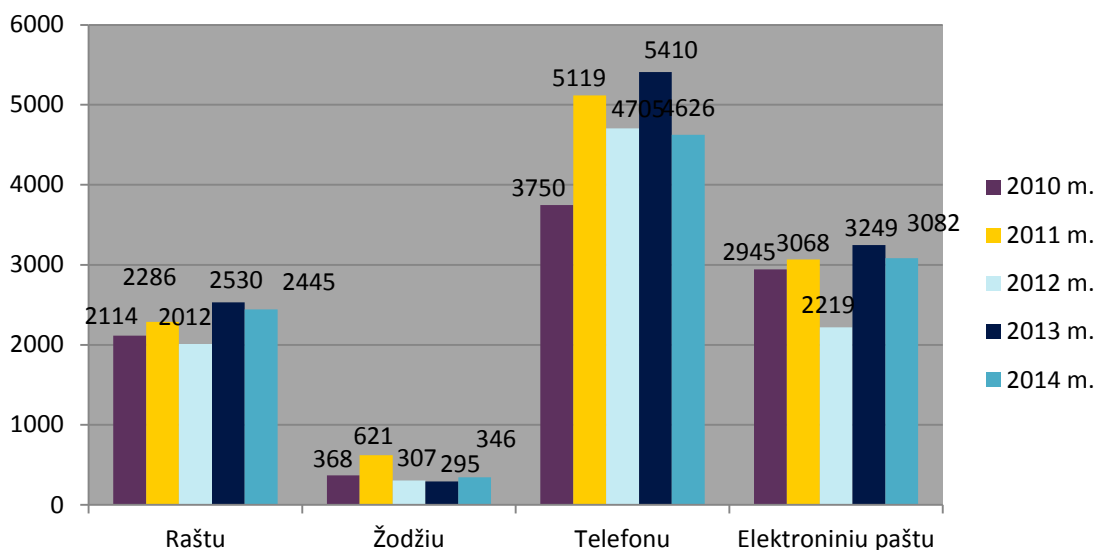
1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) per 2014 metų III ketvirčius dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreiptasi 10499 kartus. 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 per 2014 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą, 1 diagrama, pasiskirstė taip:

- raštu buvo kreiptasi 2445 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 346 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 4626 kartus;
- elektroniniu paštu pateikti 3082 pasiteiravimai.

1 diagrama. Asmenų kreipimosi į Tarnybą per 2010 – 2014 metų III- jų ketvirčių pagal kreipimosi būdą dinamika



Iš 1 diagramos matyti, kad per 2014 metų III ketvirčius kaip ir ankstesniais laikotarpiais daugiausia asmenų kreipėsi telefonu, didelė dalis kreipimūsi pateikta elektroniniu paštu bei raštu, mažiausiai asmenų kreipėsi žodžiu (atvykus į Tarnybą). Pastebėtina, jog asmenų kreipimaisi ryšio priemonėmis visais laikotarpiais sudarė daugiau kaip 77 proc. visų kreipimūsi, todėl stebima

tendencija, jog asmenys aktyviai naudojasi 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. Per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Skundų, pasiteiravimų pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	4718	46,4
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	363	3,6
3.	Dėl finansinių paslaugų	262	2,6
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	592	5,8
5.	Dėl transporto paslaugų	172	1,7
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	729	7,2
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	1542	15,2
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	164	1,6
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	29	0,2
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	1591	15,7
Iš viso:		10162	

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. Paaškiname, 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 15,7 proc. visų kreipimūsi.

Toliau ataskaitoje plačiau nagrinėjami asmenų kreipimaisi raštu ir pateikiama bendra informacija apie per 2014 metų III ketvirčius gautus, taip pat išnagrinėtus vartotojų rašytinius skundus (toliau – vartotojo skundas). Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 2445 vartotojų skundai, išnagrinėta ir atsakyta į 1944 vartotojų skundus. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies per 2014 metų III ketvirčius pateiktų vartotojų skundų nagrinėjamas dar tęsiamas.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėjo arba atsakė į 4718 asmenų kreipimusis 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 per 2014 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 951 kreipimąsi raštu (iš jų 923 vartotojų skundai, 28 juridinių asmenų kreipimaisi);

- atsakyta į 3767 pasiteiravimus, (iš jų 14 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

2 lentelė. Per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	48	212
2.	Dėl drabužių ir avalynės	230	752
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	77	166
4.	Dėl interjero reikmenų	85	312
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	100	430
6.	Dėl elektroninių prekių	87	413
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	133	925
8.	Dėl laisvalaikio prekių	42	68
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	35	215
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	25	69
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	26	120
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	35	71
Iš viso:		923	3753

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 (666 kartus) taip pat dalis vartotojų iškėlė individualius reikalavimus (120 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, atsakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	48	17	2	10	17	1
2.	Dėl drabužių ir avalynės	230	146	4	4	79	1
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	77	49	1	5	24	-
4.	Dėl interjero reikmenų	85	53	6	2	29	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	100	39	2	1	59	-
6.	Dėl elektroninių prekių	87	46	4	2	28	1
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	133	36	6	4	92	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	42	26	1	1	15	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	35	10	1	1	25	-
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens	25	13	3	1	8	

	priežiūros reikmenų						
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	26	14	1	1	11	-
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	35	15	1	4	5	-
	Iš viso	923 ¹	475	32	36	395	3

¹ - nagrinėjant 4 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 927 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2014 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 923 vartotojų skundus. Iš jų 464 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 32 kartus atsakyta nagrinėti skundą, 36 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 395 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 per 2014 metų III ketvirčius 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;
- 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.

Per 2014 m. III ketvirčius 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 III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 363 asmenų kreipimusis 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 per 2014 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 90 kreipimusis raštu (iš jų 84 vartotojų skundai, 6 juridinių asmens prašymai);
- atsakyta į 273 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. Per 2014 metų III ketvirčius šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 4 lentelėje.

4 lentelė. Per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	9	27
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	17	34
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	18	38
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	3	5
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	26	117
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	5	7
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	5	4
	Iš viso:	84	232

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 gražinti sumokėtus pinigus (33 kartus) ir atlyginti žalą. 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	9	6	1	2	-	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	17	16	-	1	-	-
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	18	9	1	1	8	1
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	3	1	-	-	-	2
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	26	7	2	-	18	-
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	5	-	1	-	4	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	5	2	2	-	1	-
	Iš viso	84 ²	41	7	4	31	3

²- nagrinėjant 1 vartotojo skundą nurodytas problemas, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 83.

Per 2014 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 84 vartotojų skundus. Iš jų 41 vartotojo skundas išnagrinėtas vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 7 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 4 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 31 kartą 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 262 asmenų kreipimus dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2014 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 34 kreipimus raštu;
- atsakyta į 228 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

6 lentelė. Per 2014 metų III ketvirčius 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	52
2.	Dėl paskolų	12	49
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	4	17
4.	Dėl taupymo paslaugų	4	6
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	4	56
6.	Dėl draudimo paslaugų	7	48
Iš viso:		34	228

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl draudimo klausimų, informacijos suteikimo, mokėjimo paslaugų ir paskolų, kitų finansinių paslaugų bei. Nagrinėjant skundus, vartotojai dažniausiai kėlė individualius reikalavimus (13 kartų), taip pat prašė vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus bei perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą (11 kartų). 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	6	5	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	4	-	2	1	3	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	4	-	1	1	3	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	4	-	-	1	3	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	7	-	1	-	6	-
	Iš viso	34 ³	-	8	10	20	-

³ - nagrinėjant 5 vartotojų skundus nurodytas problemas, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 41.

Per 2014 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 34 vartotojų skundus. Iš jų, 8 kartus atsakyta nagrinėti skundą, 10 kartų 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 per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 592 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 per 2014 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 117 kreipimąsi raštu;
- atsakyta į 475 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 per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

8 lentelė. Per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	7	46
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	4	18
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	51	160
4.	Dėl interneto paslaugų	20	120

5.	Dėl televizijos paslaugų	33	118
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	2	13
Iš viso:		117	475

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 vartotojai kėlė individualius reikalavimus - 50 kartų, taip pat dažnai nurodomas reikalavimas – pakeisti perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą už paslaugas (33 kartus). 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	7	-	-	-	7	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	4	-	-	-	4	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	51	1	3	5	47	-
4.	Dėl interneto paslaugų	20	1	-	-	19	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	33	-	-	1	32	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	2	-	-	-	3	-
	Iš viso	117 ³	2	3	6	112	-

⁴ - nagrinėjant 6 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 123.

Per 2014 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 117 vartotojų skundų. Iš jų 2 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 3 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 6 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 112 skundų dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2014 metų III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 172 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2014 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 54 kreipimaisi raštu (iš jų 1 – juridinio asmens kreipimasis);

- atsakyta į 118 pasiteiravimų, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

10 lentelė. Per 2014 metų III ketvirčius 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	5	31
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	1	-

3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	9	61
4.	Dėl taksi paslaugų	2	4
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	5
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	33	8
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	3	9
Iš viso:		53	118

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 (16 kartų) taip pat atlyginti žalą (17 kartų) bei individualūs reikalavimai (17 kartų). 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	5	3	-	2	-	2
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	1	1	-	-	-	-
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	9	4	-	2	2	2
4.	Dėl taksi paslaugų	2	-	-	1	1	-
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	-	-	--	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	33	20	4	3	7	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	3	1	-	1	1	-
	Iš viso	53	29	4	9	11	4

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 53 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 29 vartotojų skundų, 4 atvejais parengtas Tarnybos atsakymas, pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies nurodytų klausimų, 4 skundai atsisakyti nagrinėti, 11 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 per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 729 asmenų kreipimus 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 per 2014 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 232 kreipimus raštu (iš jų 2 juridinio asmenų prašymai);
- atsakyta į 497 pasiteiravimus, (iš jų 3 juridinio asmenų prašymai) pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

12 lentelė. Per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	8	33
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	27	87
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	101	136
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	5	11
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	13	44
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	71	80
7.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	5	103
Iš viso:		230	494

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 gražinti sumokėtus pinigus (125 kartus) bei atlyginti žalą (60 kartų). 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	8	5	-	3	1	-
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	27	22	1	3	1	6
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	101	78	5	16	3	7
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	5	3	-	-	4	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	13	10	-	2	1	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	71	67	-	3	1	-
7.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	5	2	-	-	3	-
	Iš viso	230 ⁵	187	6	27	14	13

⁵ - nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundų 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 234.

Per 2014 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 230 vartotojų skundus. Iš jų 187 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 6 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 27 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 14 vartotojų skundų buvo perduota 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. III ketvirčius 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 III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 1542 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 per 2014 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 334 kreipimusis raštu (iš jų 311 vartotojų skundų, 33 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 1198 pasiteiravimus (iš jų 22 kartus kreipėsi juridiniai asmenys), pateiktą el.paštu, telefonu ir žodžiu.

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

14 lentelė. Per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Prašymų (nusiskundimų) sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	46	129
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus	27	88
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	14	42
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	16	90
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	195	764
6.	Dėl naujo būsto statybos	8	14
7.	Dėl namų valymo paslaugų	5	49
Iš viso:		311	1176

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. Paaiškiname, 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 (98 kartų) bei prašė vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (128 kartus) taip pat prašė perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą už paslaugas (43 kartus) bei nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (32 kartus). 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	46	19	2	20	15	3
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus	27	1	1	16	18	2
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	14	1	-	6	10	2
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	16	10	-	6	7	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	195	49	11	92	129	11
6.	Dėl naujo būsto statybos	8	4	1	3	2	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	5	1	-	3	1	-
	Iš viso	311 ⁶	85	15	146	182	18

6 - nagrinėjant 117 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 428.

Ataskaitiniu laikotarpiu energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta ir atsakyta į 311 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 85 vartotojų skundai, 146 atvejais parengtas Tarnybos atsakymas, pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 182 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms, 15 skundų atsisakyta nagrinėti. Skundų nagrinėjimo metu 18 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 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 abejodami, 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 spęstos vartotojų keltos problemos dėl suskystintų naftos dujų kainos pastoviosios dalies ir dėl vartotojų įrenginių atsijungimo nuo centralizuoto tiekimo sistemos. Pasitaikė atveju, 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 nesažiningomis vartotojų atžvilgiu ir pasiūlyta tiekėjui jų netaikyti.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo srityje vartotojų skunduose vyraavo problemos, susijusios su geriamojo vandens apskaitos įrengimu. Nemažai skundų

gauta dėl to, kad vandens tiekėjas, negalėdamas 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 valdytojais, 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 III ketvirčius nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 1784 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 per 2014 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 206 kreipimusis raštu (iš jų 192 vartotojų skundai, 12 juridinių asmenų prašymų);

- atsakyta į 1578 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 kreipimusi.

16 lentelė. Per 2014 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl vaistų	1	13
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	28	67
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	7	46
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	14	15
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	142	1437

	Iš viso:	192	1578
--	-----------------	-----	------

Kaip matyti iš 16 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų kreipimusi tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu gauta dėl kitų prekių ir paslaugų. Paaikškiname, 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 (100 kartų), taip pat dalis vartotojų iškėlė individualius reikalavimus (56 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	1	-	-	-	1	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	28	25	-	2	1	6
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	7	7	-	-	-	-
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	14	10	2	2	1	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	142	93	5	19	32	1
	Iš viso	192 ⁷	135	7	23	35	7

7 - 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 200.

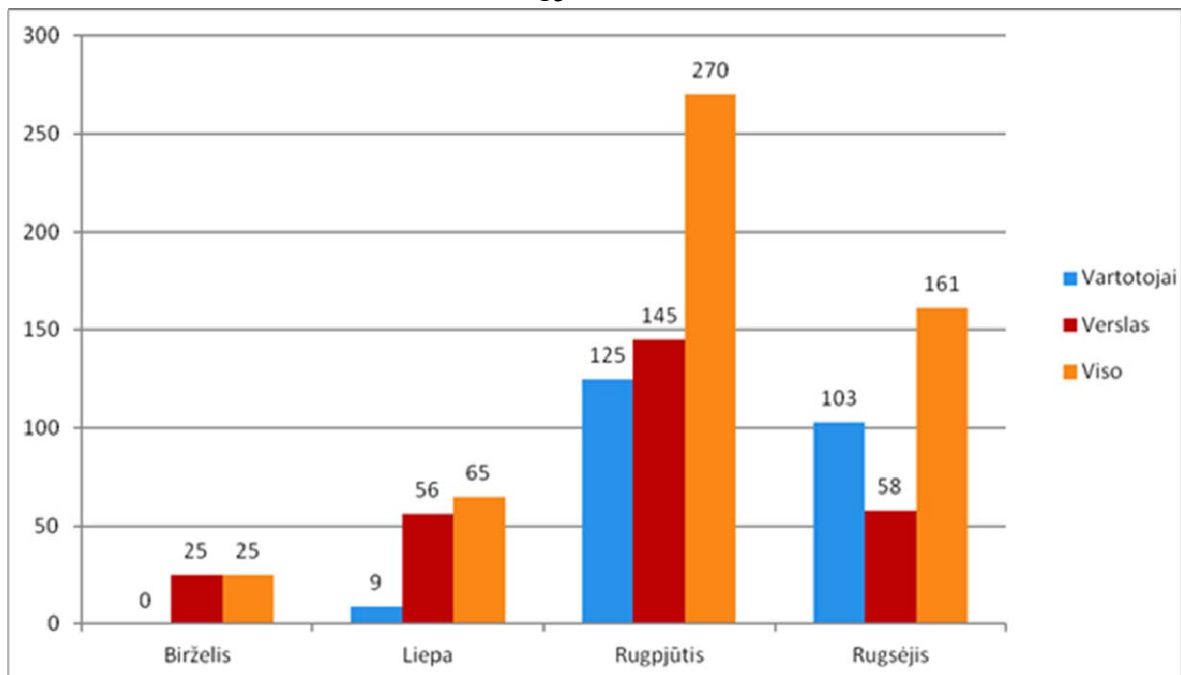
Per 2014 metų III ketvirčius nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 192 vartotojų skundus. Iš jų 135 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 7 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 23 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 35 skundai dėl visų ar dalies nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Skundo nagrinėjimo laikotarpiu 7 kartus kreiptasi į kitas institucijas, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde nurodytų aplinkybių.

Išlieka aktuali problema, apimanti skirtingas prekių ir paslaugų rūšis – galimi reklamos pažeidimai ir nesąžininga komercinė veikla. Kaip ir ankstesniais metais, per 2014 metų III ketvirčius 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 itin didelis vartotojų prašymų kiekis gautas dėl nepageidaujamos reklamos.

10. Euro įvedimas Lietuvoje

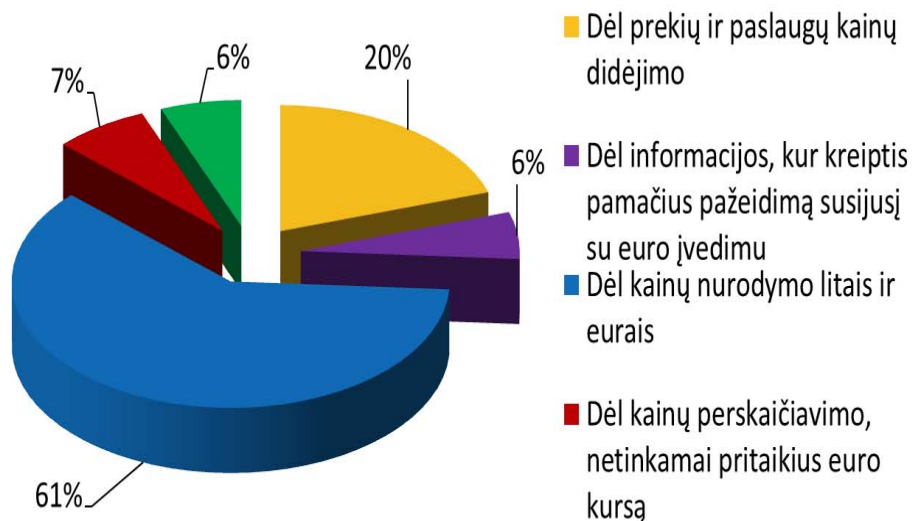
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. birželio 26 d. nutarimu Nr. 604 „Dėl Nacionalinio Euro įvedimo plano bei Lietuvos visuomenės informavimo apie euro įvedimą ir komunikacijos strategijos patvirtinimo“ (toliau – Nacionalinis euro įvedimo planas) patvirtinto Nacionalinio euro įvedimo plano nuostatomis privalomo kainų nurodymo litais ir eurai laikotarpiu raštu, elektroniniu paštu ir žodžiu konsultuoja vartotojus, vartotojų asociacijas ir verslo subjektus dėl kainų nurodymo būdų.

2 diagrama. **Vartotojų ir juridinių asmenų paklausimų kiekis.**



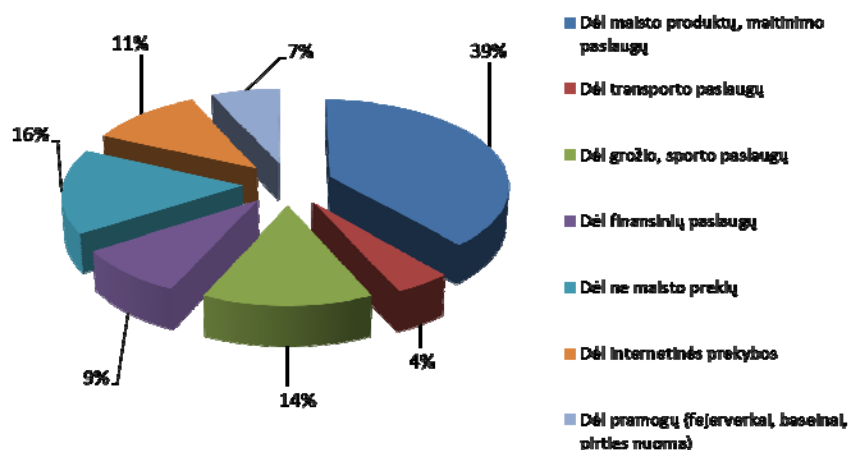
Kaip matyti iš 2 diagramos, daugiausia Tarnyba euro įvedimo klausimais sulaukė paklausimų rugpjūčio mėn., paklausimų kiekio padidėjimas siejamas su Europos Sąjungos Ministrų Tarybos sprendimu neatšaukiamai nustatyti euro perskaičiavimo kursą Lietuvos Respublikoje bei privalomą kainų nurodymo dviem valiutomis nuo 2014-08-22. Juridiniai asmenys, siekdami tinkamai įgyvendinti Lietuvos Respublikos euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo nuostatas, kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą el. paštu, telefonu, prašydami įvairios informacijos euro įvedimo klausimais.

3 diagrama. **Gautų vartotojų ir juridinių asmenų paklausimai pagal pobūdį**



Iš 3 diagramoje patektų duomenų matyti, kad daugiausia paklausimų buvo gauta (61 proc.) dėl kainų nurodymo litais ir eurai (t. y. didžioji dalis juridinių asmenų).

4 diagrama. Tarnyboje gautų vartotojų paklausimų dinamika pagal paklausimo sritį



Kaip matyti iš 4 diagramos duomenų daugiausia į Tarnybą buvo kreiptasi dėl maisto produktų bei maitinimo paslaugų, taip pat nemaža dalis paklausimų sudarė dėl ne maisto prekių, grožio, sporto paslaugų.

11. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

Tarnyboje per 2014 metų III ketvirčius 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. Per 2014 metų III ketvirčius Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Standartinės prekių pirkimo – pardavimo sutartys	34	24,1
2.	Standartinės interneto, palydovinės bei kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartys	9	6,4
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	6	4,3
4.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	13	9,2
5.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	2	1,4
6.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	23	16,3
7.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	12	8,5
8.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	40	28,4
9.	Standartinės medicinos paslaugų teikimo sutartys	1	0,7
10.	Standartinės rekreacinių paslaugų teikimo sutartys	1	0,7
Iš viso:		141	100

Kaip matome iš lentelėje pateiktų duomenų, daugiausia išnagrinėta standartinių paslaugų teikimo ir standartinių prekių pirkimo – pardavimo sutarčių, taip pat kitų standartinių paslaugų teikimo sutarčių bei komunalinių paslaugų teikimo sutarčių. 33 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 28 Tarnybos nutarimų buvo atsižvelgta, t.y. buvo pakeistos 28 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

12. Baigiamosios nuostatos

Per 2014 metų III ketvirčius į Tarnybą kreipėsi 10499 asmenys, prašydami apginti galimai pažeistas jų kaip vartotojų teises, spręsti ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų arba suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Per 2014 metų III ketvirčius 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.

19 lentelė. Duomenys apie pateikusiujų vartotojų skundus reikalavimus

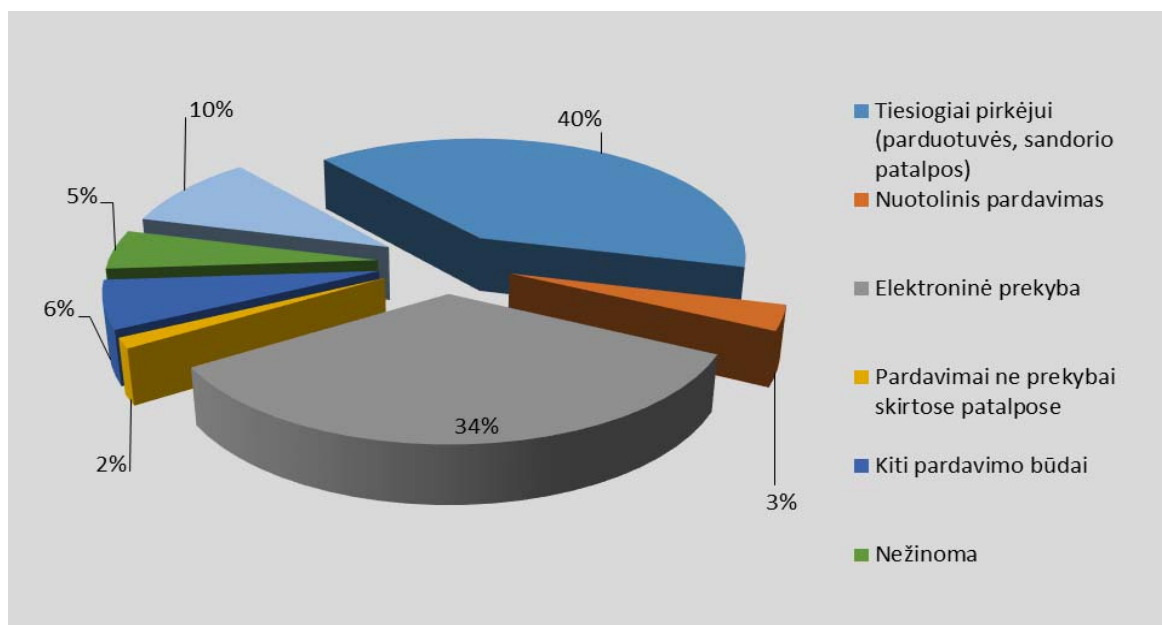
	Prašymų (nusiskundimų) sritis	Vartotojo reikalavimas										
		Netinkamos kokybės prekė, paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke, paslauga	Neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti	Sumažinti prekės (paslaugos) kainą	Nutraukti prekės pirkimo – pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir gražinti 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	Gražinti sumokėtas įmokas ir mokesčius	Atlyginti žalą	Kita
1.	Dėl vartojimo prekių	81	43	12	666	-	8	18	28	13	23	120
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	-	6	-	33	2	-	3	3	1	20	27
3.	Dėl finansinių paslaugų	-	-	-	2	2	4	5	6	3	2	13
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	-	14	5	4	4	33	2	2	4	50
5.	Dėl transporto paslaugų	-	-	2	5	2	-	16		1	12	17
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	1	-	-	125	-	-	1	3	20	60	17
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	15	21	11	32	-	7	43	128	3	4	98
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	1	-	-	24	-	-	-	-	2	5	3
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	9	-	-	-	-	-	1	4
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	3	1	4	67	-	-	5	5	2	6	49
	Iš viso	103	71	43	968	10	23	124	175	47	137	398

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 (968) bei vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (175), taip pat buvo pateiktą 398 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 (666), taip pat dėl laisvalaikio paslaugų (125) ir kitų prekių ir paslaugų (67). Vartotojai reikalavo vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus dažniausiai pateikė dėl energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų (128). Atlyginti žalą daugiausiai reikalavo dėl laisvalaikio paslaugų (60). Taigi priklausomai nuo skundo pobūdžio vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

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 40 proc. skundus Tarnybai pateikusių vartotojų pirkimo būdu nurodė tiesioginį pirkimą prekybos vietoje, 34 proc. – elektroninę prekybą.

5 diagrama. Asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



Per 2014 metų III ketvirčius Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 1944 vartotojų skundų (ataskaitiniu laikotarpiu pateikti 2445), iš jų 800 kartų skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 82 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 261 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėta 954 ginčų. Išanalizavus per 2014 metų III ketvirčius 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	475	32	36	395	923 ¹

2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	41	7	4	31	84 ²
3.	Dėl finansinių paslaugų	-	8	10	20	34 ³
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	3	6	112	117 ⁴
5.	Dėl transporto paslaugų	29	4	9	11	53
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	187	6	27	14	230 ⁵
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	85	15	146	182	311 ⁶
8.	Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	135	7	23	35	192 ⁷
Iš viso		954	82	261	800	1944

¹ - nagrinėjant 4 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 927 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

² - nagrinėjant 1 vartotojo skundą nurodytas problemas, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 83.

³ - nagrinėjant 5 vartotojų skundus nurodytas problemas, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 41.

⁴ - nagrinėjant 6 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 123.

⁴ - 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.

⁵ - nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundų 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 234.

6 - nagrinėjant 117 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 428.

7 - 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 200.

Toliau pateikiame informaciją apie Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ir Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatus. Per 2014 metų III ketvirčius vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 943 ginčai, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 28 darbo dienos. Iš visų išnagrinėtų ginčų priimti 327 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 29 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies. Iš jų įvykdytas 218, kuriuo vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 19, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies., 83 atvejais vartotojų prašymai atmesti. Iš 216 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai tenkinti ar tenkinti iš dalies, buvo įvykdyti 237 nutarimai (67 proc.), 120 – nevykdomi (pastaba: kadangi 85 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 364 kartus (41 proc.), 63 atvejais ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais.

Išsamesnė informacija pateikta 21 lentelėje

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		
			Vykdomi	Nevykdomi	Vykdomi	Nevykdomi	Ginčo šalys susitaikė		
							Vykdomi	Nevykdomi	Kitais vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais
Dėl vartojimo prekių	475	21	145	32	2	-	213	1	21
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	41	3	4	5	-	-	13	-	8
Dėl finansinių paslaugų	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	1	-	-	-	-	1	-	-
Dėl transporto paslaugų	29	11	2	10	4	2	4	-	1
Dėl laisvalaikio paslaugų	187	19	21	35	6	8	69	-	14
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	85	14	15	7	6	1	20	-	15
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	135	14	31	20	1	-	45	-	4
Iš viso	954 ⁸	83	218	109	19	11	365	1	63

⁸ 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 III ketvirčių 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 III ketvirčius – 39 proc., per 2014 m. III ketvirčius – 67 proc.). Taigi stebima situacija, kai įvykdyta didesnė dalis Tarnybos priimtų vartotojams palankių sprendimų -27 proc.

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 8054 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.