



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2014 METŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

2015 m. vasario 2 d. Nr. 3-130
Vilnius

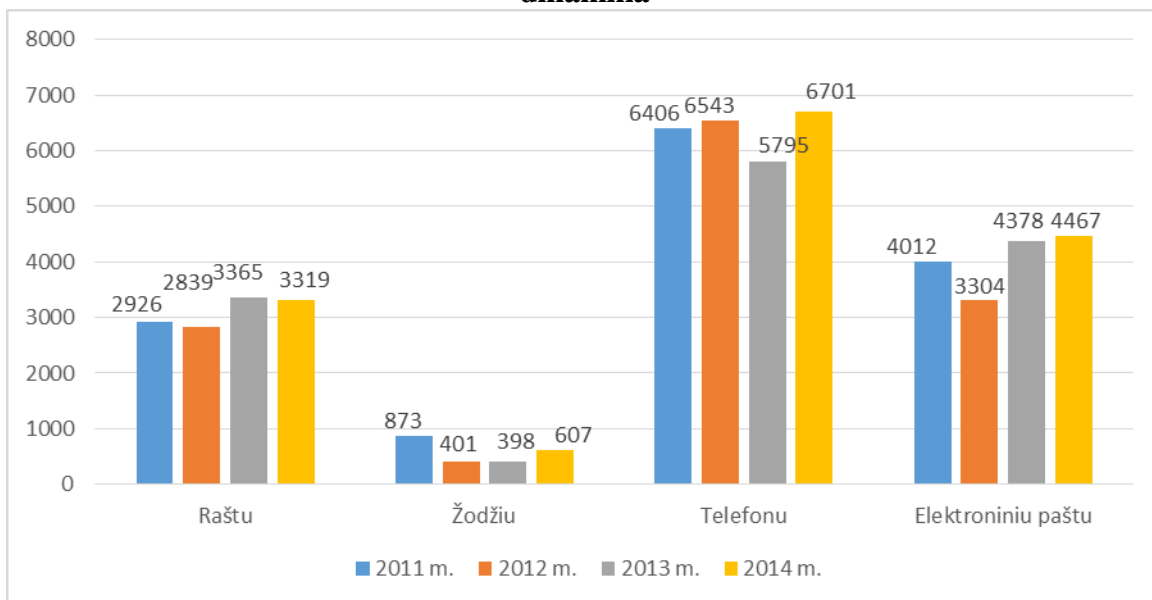
1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) per 2014 metus dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreiptasi 15094 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 metus pagal kreipimosi būdą, 1 diagrama, pasiskirstė taip:

- raštu buvo kreiptasi 3319 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 607 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 6701 kartus;
- elektroniniu paštu pateikti 4467 pasiteiravimai.

1 diagrama. Asmenų kreipimosi į Tarnybą per 2010 – 2014 metus pagal kreipimosi būdą dinamika



Iš 1 diagramos matyti, kad per 2014 metus 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 priemone visais laikotarpiais sudarė daugiau kaip 73 proc. visų kreipimūsi, todėl stebima tendencija, jog asmenys aktyviai naudojami patogiu ir prieinamu būdu gauti informaciją ar situacijos, susijusios su vartotojų teisių apsauga, įvertinimą.

Vadovaujantis 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, visi Tarnyboje gauti vartotojų skundai ir pasiteiravimai klasifikuojami vadovaujantis bendraisiais Rekomendacijoje nustatytais pagrindais. Ataskaitiniu laikotarpiu buvo išnagrinėta ir atsakyta į 5589 asmenų kreipimūsi, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas 1 lentelėje.

1 lentelė. **Per 2014 metus išnagrinėti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį**

Eil. Nr.	Skundų, pasiteiravimų pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	6880	46,7
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	577	3,9
3.	Dėl finansinių paslaugų	340	2,3
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	824	5,6
5.	Dėl transporto paslaugų	262	1,8
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	993	6,7
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	2127	14,4
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	266	1,8
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	86	0,6
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	2392	16,2
	Iš viso:	14747	100

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 16,2 proc. visų kreipimūsi.

Toliau ataskaitoje plačiau nagrinėjami asmenų kreipimaisi raštu ir pateikiama bendra informacija apie per 2014 metus gautus, taip pat išnagrinėtus vartotojų rašytinius skundus (toliau – vartotojo skundas). Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 3319 vartotojų skundai, išnagrinėta ir atsakyta į 2792 vartotojų skundus. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies per 2014 metus pateiktų vartotojų skundų nagrinėjamas dar tęsiamas.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai per 2014 metus išnagrinėjo arba atsakė į 6880 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 per 2014 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 1406 kreipimūsi raštu (iš jų 1370 vartotojų skundai, 36 juridinių asmenų kreipimaisi);
- atsakyta į 5474 pasiteiravimus, (iš jų 15 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 per 2014 metus išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 2 lentelėje.

2 lentelė. Per 2014 metus išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	67	273
2.	Dėl drabužių ir avalynės	371	1056
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	103	229
4.	Dėl interjero reikmenų	147	444
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	139	613
6.	Dėl elektroninių prekių	119	551
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	198	1318
8.	Dėl laisvalaikio prekių	55	85
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	52	323
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	38	90
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	38	159
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	43	318
Iš viso:		1370	5459

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su informacinių ir ryšių technologijų prekių ir 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 (1004 kartus) taip pat dalis vartotojų iškėlė individualius reikalavimus (171 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	67	21	4	12	39	1
2.	Dėl drabužių ir avalynės	371	250	10	10	106	1
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	103	71	3	10	28	0
4.	Dėl interjero reikmenų	147	98	6	7	41	0
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	139	62	3	4	71	0
6.	Dėl elektroninių prekių	119	68	4	3	43	1
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	198	56	8	5	135	0
8.	Dėl laisvalaikio prekių	55	34	1	2	19	0
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	52	13	1	2	41	0
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	38	23	3	1	12	0
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	38	21	1	1	16	0
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	43	30	0	5	6	-
Iš viso		1370¹	747	44	62	557	3

¹ - nagrinėjant 40 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 1410 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2014 metus šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 1370 vartotojų skundus. Iš jų 747 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 42 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 62 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 557 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 metus nagrinėjant vartotojų prašymus vyravo šios pagrindinės problemos:

Sudarydami sutartis nuotoliniu būdu vartotojai skundėsi dėl:

- dėl sutartu laiku nepristatomų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negražinamų pinigų; ar atsisakomų pristatyti prekių pagal nurodytą informaciją (motyvuojant, jog prekių nebėra arba prekės kaina yra ženkliai didesnė);

- nesutikimo nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį pagal Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnį (vartotojui atsisakant per 14 darbo dienas nuo prekių pristatymo dienos)

- 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. Į Tarnybą taip pat kreiptasi dėl kuponų pagrindu įsigytų, tačiau nepristatomų prekių ar neteikiamų paslaugų bei dėl nuotolinių sutarčių nutraukimo ir sumokėtų pinigų gražinimo, atsisakius lūkesčių nepateisinusių prekių bei gražinus jas pardavėjui.

Per 2014 metus 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 metus išnagrinėjo ir atsakė į 577 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 per 2014 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 117 kreipimusis raštu (iš 6 juridinių asmens prašymai);

- atsakyta į 460 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 metus šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 4 lentelėje.

4 lentelė. **Per 2014 metus išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį**

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	12	33
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	22	41
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	27	50
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	5	5
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	33	149
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	6	8
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	6	133
	Iš viso:	111	419

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, kitų vartotojams skirtų paslaugų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti paslaugos pirkimo – pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (38 kartus) ir atlyginti žalą (29 kartus) taip pat dalis vartotojų iškėlė individualius reikalavimus (35 kartus). 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	12	8	1	4	1	0
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	22	21	0	1	0	0
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	27	11	1	1	15	1
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	5	1	0	0	0	4
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	33	9	4	0	26	0
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	6	-	1	1	4	0
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	6	2	2	2	1	0
	Iš viso	111 ²	52	9	9	47	5

²- nagrinėjant 6 vartotojų skundus nurodytas problemas, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 117.

Per 2014 metus šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 111 vartotojų skundus. Iš jų 52 vartotojo skundas išnagrinėtas vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 7 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 7 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 47 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 340 asmenų kreipimusis dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2014 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 42 kreipimusis raštu;
- atsakyta į 298 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 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	33
2.	Dėl paskolų	14	53
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	4	22
4.	Dėl taupymo paslaugų	4	7
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	9	130
6.	Dėl draudimo paslaugų	8	53
Iš viso:		42	298

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl paskolų, draudimo klausimų, mokėjimo paslaugų ir paskolų, kitų finansinių paslaugų. Nagrinėjant skundus, vartotojai dažniausiai kėlė individualius reikalavimus (19 kartų), taip pat prašė vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus bei perskaiciuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą. 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	0
2.	Dėl paskolų	14	-	3	8	2	0
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	4	-	2	1	3	0
4.	Dėl taupymo paslaugų	4	-	1	1	3	0
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	9	-	0	5	4	0
6.	Dėl draudimo paslaugų	8	-	1	0	6	0
Iš viso		42 ³	-	8	16	20	0

³ - 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 43.

Per 2014 metus šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 43 vartotojų skundus. Iš jų, 8 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 16 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 vietoje 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 metus išnagrinėjo ir atsakė į 824 asmenų kreipimusis 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 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 163 kreipimąsi raštu;
- atsakyta į 661 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 metus išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

8 lentelė. Per 2014 metus išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	9	62
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	10	26
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	72	207
4.	Dėl interneto paslaugų	26	167
5.	Dėl televizijos paslaugų	44	153
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	2	46
Iš viso:		163	661

Kaip matyti iš 8 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su mobiliojo ryšio telefonijos, interneto ir televizijos paslaugų

teikimu. Pastebėtina, kad informacijos dažnai teirautasi mobiliojo ryšio telefonijos ir interneto taip pat televizijos paslaugų klausimais. Dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus - 65 kartų, taip pat dažnai nurodomas reikalavimas – pakeisti perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą už paslaugas (50 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	9	-	0	0	9	0
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	10	-	0	0	11	0
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	72	2	3	5	67	0
4.	Dėl interneto paslaugų	26	1	2	0	24	0
5.	Dėl televizijos paslaugų	44	3	0	2	40	0
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	2	-	0	0	3	0
	Iš viso	163 ³	6	5	7	154	0

⁴ - nagrinėjant 9 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 172.

Per 2014 metus šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 163 vartotojų skundų. Iš jų 6 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 5 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 7 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 154 skundų dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2014 metus išnagrinėjo ir atsakė į 262 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2014 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 77 kreipimaisi raštu (iš jų 1 – juridinio asmens kreipimasis);
- atsakyta į 185 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 metus išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

10 lentelė. Per 2014 metus išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	12	69
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	1
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	12	76
4.	Dėl taksi paslaugų	2	7
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	6
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	39	12

7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	9	14
Iš viso:		76	185

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 bei tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą (19 kartų) taip pat atlyginti žalą (20 kartų) bei individualūs reikalavimai (22 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	12	6	1	3	1	0
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	2	0	0	0	0
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	12	6	0	3	2	0
4.	Dėl taksi paslaugų	2	-	0	1	1	0
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	0	0	0	0
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	39	20	7	4	7	0
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	9	5	1	2	1	0
	Iš viso	76	42	9	13	12	0

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 76 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 42 vartotojų skundų, 13 kartų parengtas Tarnybos atsakymas, pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies nurodytų klausimų, 9 skundai atsisakyti nagrinėti, 12 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 metus išnagrinėjo ir atsakė į 993 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 per 2014 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 312 kreipimusis raštu (iš jų 4 juridinio asmenų prašymai);
- atsakyta į 681 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 metus išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

12 lentelė. Per 2014 metus išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	13	40
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	57	110
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	121	149
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	10	51
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	16	71
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	82	110
7.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	9	147
Iš viso:		308	678

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 (134 kartus) bei atlyginti žalą (102 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	13	7	1	5	2	0
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	57	46	3	7	1	0
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	121	97	5	19	3	0
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	10	5	0	3	4	0
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	16	13	0	2	1	0
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	82	73	1	5	5	0
7.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	9	5	0	0	4	0
	Iš viso	308 ⁵	246	10	41	20	0

⁵ - nagrinėjant 9 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 317.

Per 2014 metus šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 308 vartotojų skundus. Iš jų 246 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 10 kartų atsisakyta nagrinėti skundą, 41 kartą pateiktas Tarnybos atsakymas, 20 vartotojų skundų buvo perduota kitoms institucijoms.

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 metus 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 metus išnagrinėjo ir atsakė į 2127 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 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 480 kreipimusis raštu (39 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 1647 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 kreipimus. Per 2014 metus šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 14 lentelėje.

14 lentelė. Per 2014 metus išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Prašymų (nusiskundimų) sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	57	216
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus	37	113
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	22	52
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	34	118
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	277	1058
6.	Dėl naujo būsto statybos	8	16
7.	Dėl namų valymo paslaugų	6	52
Iš viso:		441	1625

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų teikimu. Paaškiname, kad vadovaujantis Rekomendacijoje nustatyta klasifikavimo tvarka, prie minėtos kategorijos priskiriama ne tik įvairūs būsto statybos, remonto darbai, bet ir durų bei langų keitimas, centrinis šildymas, taip pat būsto administratorių veikla. Taigi ši sritis apima daug vartotojams aktualių veiklų. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (145 kartus) bei prašė vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (161 kartus) taip pat prašė perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą už paslaugas (55 kartus) bei nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (63 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	57	22	3	26	26	3
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus	37	2	5	24	26	3
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	22	1	2	11	21	2
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	34	19	1	10	13	3
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	277	87	18	123	169	11
6.	Dėl naujo būsto statybos	8	4	1	3	1	0
7.	Dėl namų valymo paslaugų	6	1	0	4	2	0
	Iš viso	441 ⁶	136	30	201	258	22

6 - nagrinėjant 184 vartotojų skundus, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas, kita skundo dalis perduota kompetentingai institucijai, todėl vienam skundai žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius yra 625.

Ataskaitiniu laikotarpiu energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta ir atsakyta į 411 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 136 vartotojų skundai, 201 atvejais parengtas Tarnybos atsakymas, pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 254 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms, 30 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:

Tarnyba, vadovaudamasi Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 12 straipsniu, nagrinėja vartotojų skundus ne teisme tvarka dėl geriamojo vandens apskaitos, vandentiekio avarijų, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo. Vartotojų skunduose vyravo problemos, susijusios su geriamojo vandens apskaitos įrengimu ir sąskaitų pateikimu. Vartotojai skundėsi, 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. ir jeigu vandens tiekėjas prieš pradėdamas taikyti normatyvą vartotojo neinformavo Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros naudojimo ir priežiūros taisyklių 17¹ punkte nustatyta tvarka, vandens tiekėjo veiksmai laikytini nepagrįstais.

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 metus nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 2744 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 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 294 kreipimusis raštu (iš jų 280 vartotojų skundai, 14 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 2450 pasiteiravimų (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. Per 2014 metus išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl vaistų	1	48
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	37	94
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	11	73
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	21	65
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	210	2170
	Iš viso:	280	2440

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 (134 kartus), taip pat dalis vartotojų iškėlė individualius reikalavimus (95 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	-	0	0	1	0
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	37	33	0	3	1	0

3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	11	9	0	0	4	0
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	21	15	2	3	2	0
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	210	135	13	30	44	0
	Iš viso	280 ⁷	192	15	36	52	0

7 - nagrinėjant 15 vartotojų skundus, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas, kita skundo dalis perduota kompetentingai institucijai, todėl vienam skundai žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius yra 295.

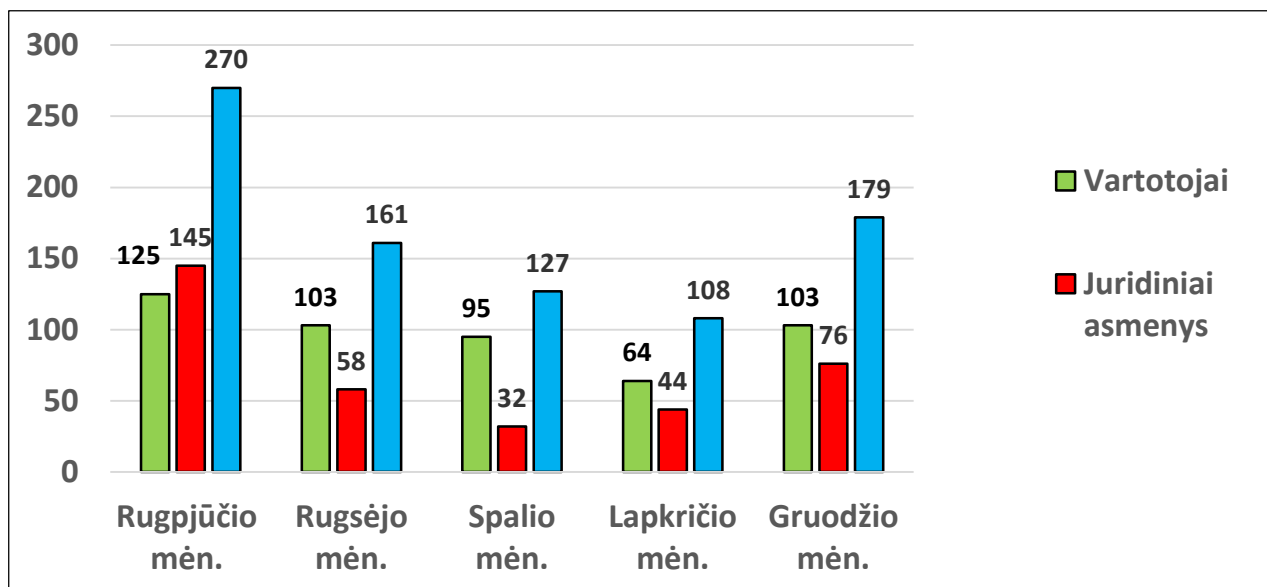
Per 2014 metus nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 280 vartotojų skundus. Iš jų 188 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 13 kartų atsisakyta nagrinėti skundą, 36 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 52 skundai dėl visų ar dalies nurodytų problemų perduoti 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 metus 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

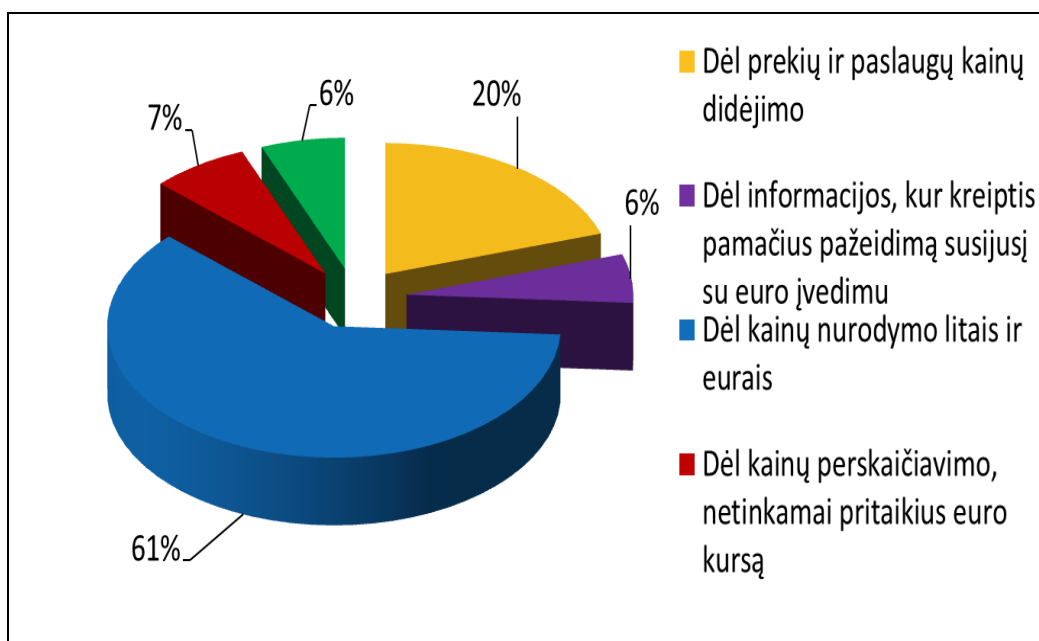
Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. birželio 26 d. nutarimu Nr. 604 „Dėl Nacionalinio Euro įvedimo plano bei Lietuvos visuomenės informavimo apie euro įvedimą ir komunikacijos strategijos patvirtinimo“ patvirtinto Nacionalinio euro įvedimo plano (toliau – Nacionalinis euro įvedimo planas) 901 punktu, kontroliavo ir koordinavo Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo 29 straipsnyje nurodytų institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje. Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje 29 straipsnyje įtvirtintas priežiūros institucijų, įgaliotų atlikti patikrinimus ir skirti šiame įstatyme numatytas sankcijas, sąrašas. Visos priežiūros institucijos (t. y. 60 savivaldybių ir 17 priežiūros institucijų) paskyrė po du kontaktinius asmenis bendradarbiavimui su Tarnyba. Pažymėtina, kad Tarnyba per 2014 metus atliko 979 patikrinimus dėl euro įvedimo Lietuvoje ir išnagrinėjo 8 bylas dėl Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo pažeidimų bei skyrė šiame įstatyme numatytas sankcijas. Tarnyba suteikė 935 konsultacijas vartotojams ir verslo subjektams įvairiais su euro įvedimu susijusiais klausimais.

2 diagrama. Vartotojų ir juridinių asmenų paklausimų kiekis.



Kaip matyti iš 2 diagramos, daugiausia Tarnyba euro įvedimo klausimais sulaukė paklausimų rugspjūčio 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).

11. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

Tarnyboje per 2014 metus nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų požiūriu buvo išnagrinėtos 184 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 metus Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Standartinės prekių pirkimo – pardavimo sutartys	42	24,1
2.	Standartinės interneto, palydovinės bei kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartys	9	6,4
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	11	4,3
4.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	16	9,2
5.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	2	1,4
6.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	32	16,3
7.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	13	8,5
8.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	46	28,4
9.	Standartinės medicinos paslaugų teikimo sutartys	1	0,7
10.	Standartinės rekreacinių paslaugų teikimo sutartys	1	0,7
Iš viso:		184	100

Daugiausia priimta Tarnybos komisijos nutarimų dėl standartinių vartojimo pirkimo-pardavimo, paslaugų teikimo sutarčių. Tarnybos komisijos dažniausiai buvo pripažintos, atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus sąlygos, kurios nustatė neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, įpareigojančios vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti, bei sąlyga, suteikiančia pardavėjui ar paslaugų teikėjui teisę be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas, įpareigojančios vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti, panaikinančios arba suvaržančios vartotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais.

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. 44 iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse nustatyta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus atitikusią sąlygą. Visais atvejais buvo pasiūlyta šias sąlygas pakeisti arba nebetaikyti pasirašant sutartis su vartotojais. Į 35 Tarnybos nutarimų buvo atsižvelgta, t.y. buvo pakeistos 35 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

12. Baigiamosios nuostatos

Per 2014 metus Tarnybą kreipėsi 15049 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 metus 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 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	Perskačiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą	Vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus	Grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius	Atlyginti žalą	Kita
1.	Dėl vartojimo prekių	122	61	15	1008	4	8	20	35	20	29	171
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	0	7	1	38	2	0	6	4	4	29	35
3.	Dėl finansinių paslaugų	0	0	0	2	2	4	6	7	3	2	19
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	4	0	14	12	10	4	50	7	2	5	65
5.	Dėl transporto paslaugų	0	0	2	7	0	0	19	0	7	20	22
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	1	0	3	134	0	0	2	5	28	102	27
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	18	36	13	63	2	8	55	161	5	6	145
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	1	0	2	26	0	0	0	0	2	10	7
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	0	0	0	14	0	0	0	0	0	1	6
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	4	1	4	94	0	0	6	4	4	9	82
Iš viso		150	105	54	1398	20	24	164	223	75	213	579

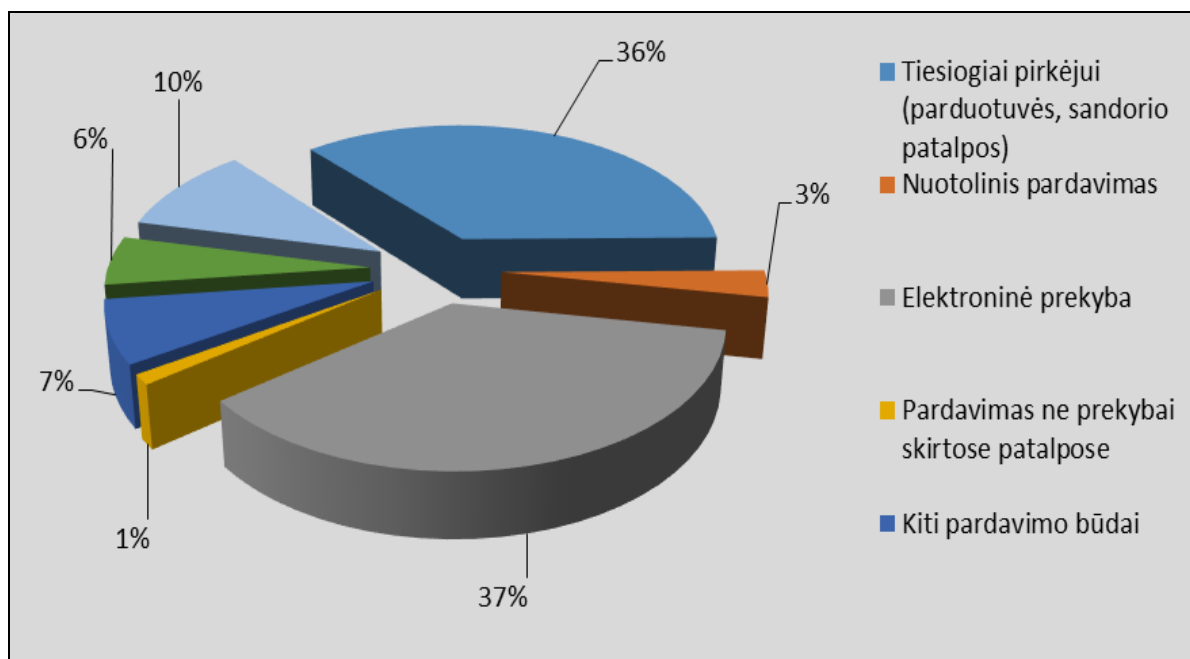
Pastaba: lentelėje pateiktų vartotojų reikalavimų skaičius nesutampa su visų Tarnyboje išnagrinėtų ir atsakytų skundų skaičiumi, nes tam tikrais atvejais vartotojai nurodė kelis reikalavimus arba buvo pasiektas taikus ginčo sprendimas nenurodžius tikslaus reikalavimo.

Atsižvelgiant į 19 lentelės duomenis, galima teigti, jog dažniausiai skundus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo – pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (1398) bei vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (223), taip pat buvo pateiktą 579 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 (1008), taip pat dėl laisvalaikio paslaugų (134) ir

kitų prekių ir paslaugų (94). Vartotojai reikalavo vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus dažniausiai pateikė dėl energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų (161). Atlyginti žalą daugiausiai reikalavo dėl laisvalaikio paslaugų (102). 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 elektroninės prekybos būdu bei prekybos vietose. Kaip matyti iš 2 diagramos duomenų, 36 proc. skundus Tarnybai pateikusių vartotojų pirkimo būdu nurodė tiesioginį pirkimą prekybos vietoje, 37 proc. – elektroninę prekybą.

5 diagrama. Asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



Per 2014 metus Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 2792 vartotojų skundų (ataskaitiniu laikotarpiu pateikti 3319), iš jų 1115 kartų skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 130 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 387 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 1421 ginčas. Išanalizavus per 2014 metus 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	747	44	62	557	1370 ¹
2. Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	52	9	11	47	111 ²
3. Dėl finansinių paslaugų	-	8	16	19	42 ³
4. Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	6	6	7	154	163 ⁴
5. Dėl transporto paslaugų	42	9	13	12	76

6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	246	10	41	20	308 ⁵
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	136	30	201	258	441 ⁶
8.	Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	192	15	36	52	280 ⁷
Iš viso		1421	130	387	1115	2792⁸

¹ - nagrinėjant 40 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 1410.

² - nagrinėjant 6 vartotojų skundus nurodytas problemas, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 117.

³ - 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 43.

⁴ - nagrinėjant 9 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 172.

⁵ - nagrinėjant 9 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 317.

6 - nagrinėjant 184 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 625.

7 - nagrinėjant 15 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 289.

8 nagrinėjant 15 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 295.

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 metus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 1421 ginčai, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 28 darbo dienos. Iš visų išnagrinėtų ginčų priimti 527 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 47 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies. Iš jų įvykdytas 363, kuriuo vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 24, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies., 82 atvejais vartotojų prašymai atmesti. Iš 574 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai tenkinti ar tenkinti iš dalies, buvo įvykdyti 387 nutarimai (67 proc.), 187 – nevykdomi. Ginčo šalys susitarė taikiai 494 kartus (37 proc.), 82 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		Kitais vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais
							Vykdomi	Nevykdomi	
Dėl vartojimo prekių	747	26	266	67	3	0	292	1	24
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	52	6	4	5	1	0	18	0	9
Dėl finansinių paslaugų	4	0	0	0	0	0	2	0	0
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	6	1	4	0	0	0	1	0	0
Dėl transporto paslaugų	42	13	3	13	2	5	6	0	1
Dėl laisvalaikio paslaugų	246	32	26	39	10	17	84	0	17
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	136	20	16	8	6	1	30	0	22
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	187	19	44	32	2	0	61	0	9
Iš viso	1421	117	363	164	24	23	494	1	82

⁸ 153 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.

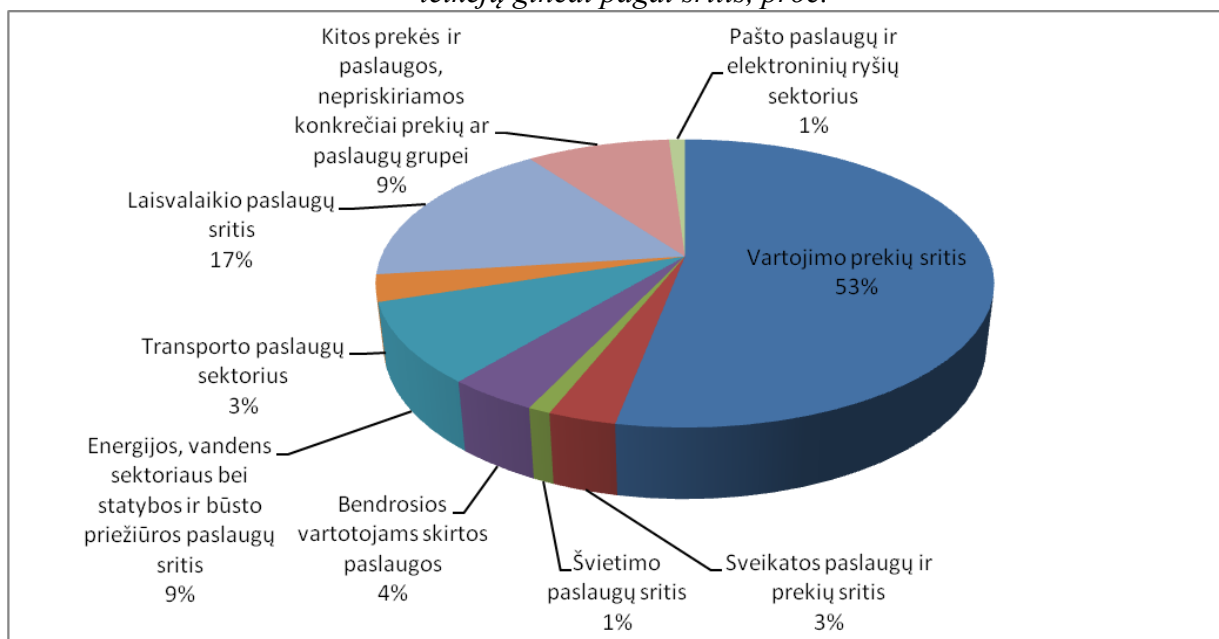
2014 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėtas 1421 ginčas. 82 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais.

Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 52 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 17 proc., energetikos ir vandens teikimo paslaugų srityje – 9 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų, kurios nepriskiriamos konkrečių prekių ir paslaugų grupei išnagrinėta – 9 proc.

Ginčo šalys susitaikė 494 kartus, tai sudaro 37 proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus. Vertinant atskiras prekių ir paslaugų grupes, stebėta skirtinga taikių susitarimų dalis nuo visų išnagrinėtų ginčų skaičiaus. Vartojimo prekių srityje buvo išnagrinėti 747 ginčai, 39 proc. atvejų pasiektas taikus

ginčo šalių susitarimas. Laisvalaikio paslaugų srityje išnagrinėtas 246 ginčai, iš jų taikiai išspręsta 34 proc. ginčų. Dėl kitų prekių ir paslaugų, kurios nepriskiriamos konkrečioms prekių, paslaugų grupėms, ataskaitiniu laikotarpiu taip pat išnagrinėti 134 ginčai, iš jų 37 proc. baigti pasiekus taikų ginčo šalių susitarimą. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje išnagrinėti 52 ginčai, 34 proc. iš jų baigti taikiu susitarimu. Energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėti 136 ginčai, 22 proc. baigti taikiu ginčo šalių susitarimu. Transporto paslaugų sektoriuje išnagrinėti 42 ginčai, 2 proc. baigti pasiekus taikų ginčo šalių susitarimą. Sveikatos paslaugų ir prekių srityje išnagrinėti 42 ginčai, 31 proc. ginčų nagrinėjimo metu susitarta taikiai. Švietimo paslaugų srityje išnagrinėta 11 ginčų, 7 proc. ginčų nagrinėjimas baigtas taikiu susitarimu. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių sektoriuje buvo išnagrinėti 6 ginčai, 17 proc. ginčų baigti taikiu sutarimu.

Tarnyboje ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčai pagal sritis, proc.



Tarnyboje 2014 m. priimti 574 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, iš jų įvykdyti 387 nutarimai. 2014 m. buvo įvykdyta 67 proc. priimtų nutarimų, kuriais vartotojų prašymai buvo patenkinti arba patenkinti iš dalies. Atkreiptinas dėmesys, kad 2013 m. nutarimų vykdymus, kai vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies buvo 38 proc. Lyginant 2014 ir 2013 metų duomenis, Tarnybos priimamų nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai buvo patenkinti arba patenkinti iš dalies, įvykdymo procentas padidėjo 28 proc.

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 15049 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.