



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2016 METŲ I KETVIRČIO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

2016 m. balandžio 28 d. Nr. 3-693
Vilnius

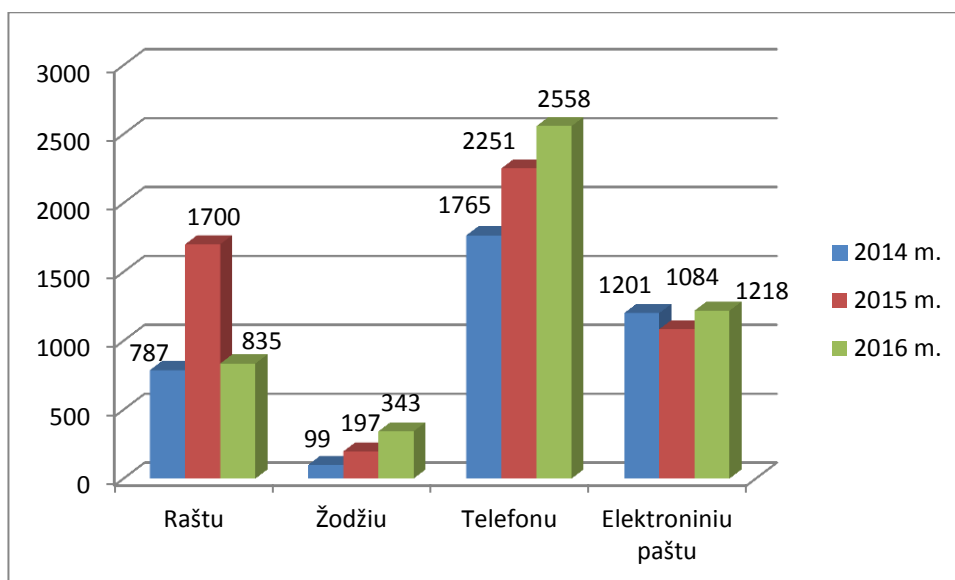
1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnybą) per 2016 metų I ketvirtį dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreiptasi 4954 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 klausimais.

Asmenų kreipimaisi per 2016 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 835 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 343 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 2558 kartus;
- elektroniniu paštu pateikta 1218 pasiteiravimų.

1 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą per 2014 – 2016 metų I ketvirtį pagal būdą dinamika



Iš diagramos matyti, kad 2016 metų I ketvirtį, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, daugiausiai asmenų kreipėsi telefonu, didelė dalis kreipimūsi pateikta elektroniniu paštu bei raštu, mažiausiai asmenų kreipėsi žodžiu (atvykus į Tarnybą). Pastebėtina, jog dažniausiai kreipdamiesi į Tarnybą asmenys renkasi sau patogų ir prieinamą būdą, t. y. ryšio priemones. Pažymėtina ir tai, kad 2016 metų I ketvirtį nežymiai išaugo asmenų kreipimūsi žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu skaičius, lyginant su ankstesniais laikotarpiais. Tuo tarpu kreipimūsi raštu skaičius, lyginant su 2015 metų I

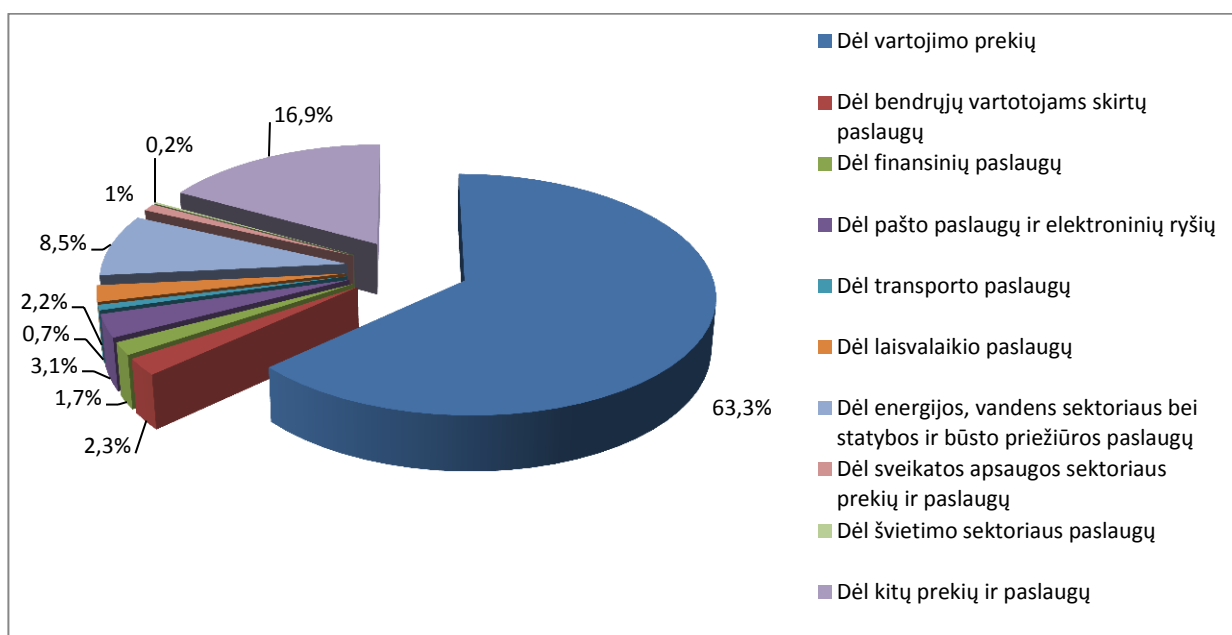
ketvirčiu sumažėjo pusiau (51 proc.). Toks skaičiaus pokytis gali būti sietinas su nuo 2016 metų sausio 1 d. įsigaliojusiomis Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) pataisomis. Vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais, vartotojai visada pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir tik per 14 dienų negavę atsakymo, arba gavę atsakymą, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas nesutinka su vartotojo reikalavimu, turi teisę kreiptis į Tarnybą. Tikėtina, kad ši įstatymo naujovė leido daugeliui vartotojų išspręsti kilusį ginčą dar nepasiekus vartotojų teises ginančios institucijos. Dėl šios priežasties 2015 metų I ketvirtį raštu gautų kreipimūsi ženkliai išaugo. Pažymėtina, kad 2015 metų I ketvirtį Tarnyba parengė kelis ieškinius teismui, dėl paslaugų teikėjų įsipareigojimų nevykdymo.

Ataskaitiniu laikotarpiu buvo išnagrinėta ir atsakyta į 4940 asmenų kreipimusis, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas 1 lentelėje. Pastebėtina, kad į Tarnybą 21 kartą kreipėsi asmenys dėl informacijos gavimo įvairiais su Tarnybos veikla susijusiais klausimais.

1 lentelė. 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Skundų, pasiteiravimų pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	3127	63,3 proc.
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	114	2,3 proc.
3.	Dėl finansinių paslaugų	86	1,7 proc.
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	155	3,1 proc.
5.	Dėl transporto paslaugų	36	0,7 proc.
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	110	2,2 proc.
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	418	8,5 proc.
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	49	1 proc.
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	12	0,2 proc.
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	833	16,9 proc.
	Iš viso:	4940	100 proc.

2 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą 2016 metų I ketvirtį pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį dinamika



Iš 1 lentelėje ir 2 diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių (net 63,3 proc. visų gautų kreipimūsi). 2015 metais tuo pačiu laikotarpiu sulaukta tik 37,1 proc. asmenų kreipimūsi dėl vartojimo prekių. Paaškiname, kad nuo 2016 metų sausio 1 d. prie Tarnybos prijungta Valstybinė ne maisto produktų inspekcija (toliau – Inspekcija), nagrinėjusi vartojimo ginčus, susijusius su ne maisto produktų kokybe ir sauga. Tarnybai perėmus Inspekcijos funkcijas išaugo ir asmenų kreipimūsi vartojimo prekių srityje skaičius. Pažymėtina, kad nemaža asmenų dalis kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų (16,9 proc.). Paaškiname, kad šiai sričiai priskiriami asmenų kreipimūsi dėl individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai sričiai. Kita aktuali sritis – energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugos (8,5 proc.). Mažiausiai kreipimūsi gauta dėl švietimo sektoriaus teikiamų paslaugų (0,2 proc.).

Toliau ataskaitoje plačiau nagrinėjami asmenų kreipimūsi raštu ir pateikiama bendra informacija apie 2016 metų I ketvirtį gautus, taip pat išnagrinėtus vartotojų rašytinius skundus (toliau – vartotojo skundas). Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 1444 vartotojų skundai, išnagrinėta ir atsakyta į 686 vartotojų skundus. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies 2016 metų I ketvirtį pateiktų vartotojų skundų nagrinėjimas dar tęsiamas. Atkreiptinas dėmesys, kad įsigaliojus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pataisoms, ginčų nagrinėjimo alternatyviai ginčų nagrinėjimo tvarka terminas pailgintas iki 90 dienų.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metų I ketvirtį išnagrinėjo arba atsakė į 3127 asmenų kreipimūsi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimūsi 2016 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 459 kreipimūsi raštu (iš jų 421 vartotojų skundas, 38 juridinių asmenų kreipimūsi);
- atsakyta į 2668 pasiteiravimus (iš jų 304 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimus. Vartojimo prekių srityje 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 2 lentelėje.

2 lentelė. 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	11	33
2.	Dėl drabužių ir avalynės	186	530
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	5	78
4.	Dėl interjero reikmenų	41	162
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	25	295
6.	Dėl elektroninių prekių	27	242
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	65	635
8.	Dėl laisvalaikio prekių	11	43
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	19	110
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	8	82
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	13	77
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	10	77
	Iš viso:	421	2364

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundėsi dėl problemų, susijusių su drabužių ir avalynės įsigijimu, nemažai skundų pateikta dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių bei interjero reikmenų. Tuo tarpu informacijos dažniausiai teirautasi dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių, drabužių ir avalynės bei buitinių namų ūkio prietaisų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti prekės pirkimo-pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (249 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

3 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 maisto produktų, gėrimų	11	2	2	6	3	-
2.	Dėl drabužių ir avalynės	186	172	11	11	1	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	5	4	-	-	1	-
4.	Dėl interjero reikmenų	41	28	7	6	2	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	25	20	2	1	2	-
6.	Dėl elektroninių prekių	27	22	2	3	3	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	65	56	11	1	4	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	11	9	2	-	1	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir	19	14	2	3	1	-

	priedų, degalų						
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	8	4	1	2	1	-
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	13	13	-	-	-	2
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	10	2	5	4	2	-
	Iš viso:	421¹	346	45	37	21	2

¹ - nagrinėjant 28 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 449 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2016 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 421 vartotojų skundą. Iš jų 346 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 45 kartus atsakyta nagrinėti skundą, 37 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 21 kartą skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Ginčų nagrinėjimo metu 2 kartus kreiptasi į kitas institucijas, prašant pateikti išvadą dėl vartotojų 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.

Populiarėjant elektroninei prekybai daugėja ir vartotojų skundų dėl įsigytų prekių pasinaudojant tokiu prekybos būdu. Pagrindinės problemos, su kuriomis susiduria vartotojai įsigiję prekes nuotoliniu būdu – per vėlai pristatomos arba nepristatomos prekės ir negražinami sumokėti pinigai, pristatomos nekokybiškos arba užsakymo neatitinkančios prekės. Taip pat skundžiamasi dėl pardavėjo ar paslaugos teikėjo nesutikimo nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį, vartotojui atsisakant per 14 darbo dienų nuo prekių pristatymo dienos. Tokio pobūdžio skundų sulaukta dėl kosmetikos gaminių, audiotechnikos prekių, drabužių bei kitų vartojimo prekių. Vartotojai taip pat neretai skundžiasi dėl to, kad internetinėse parduotuvėse nėra pateikiama būtina informacija apie prekę gimtąja kalba. Pagrindinė problema su kuria susiduria Tarnyba nagrinėdama tokio pobūdžio skundus yra ta, kad pardavėjai nelinkę bendradarbiauti su Tarnyba, neteikia paaiškinimų bei kitos vartotojo skundui spręsti būtinos informacijos. 2016 metų I ketvirtį vartotojai daugiausia skundėsi dėl įsigytų netinkamos kokybės drabužių, avalynės, interjero reikmenų, informacijos ir ryšių technologijų bei elektroninių prekių.

Pažymėtina, kad 2016 metų I ketvirtį Tarnyba susidūrė su problema, kai vartotojai kreipėsi su rašytiniais prašymais dėl gaminių, besiliečiančių su maistu, galimai netinkamos kokybės. Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi ir Lietuvos Respublikos maisto įstatymo 9 straipsnio 5 dalies 10 punktu, tokio pobūdžio prašymus (skundus) pagal kompetenciją perduoda Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai (toliau – VMVT), tačiau VMVT grąžina juos Tarnybai, iš esmės motyvuodama tuo, jog pagal kompetenciją nenagrinėja vartotojų prašymų dėl besiliečiančių su maistu gaminių kokybės. Siekiant užtikrinti tinkamą vartotojų apsaugą su maistu besiliečiančių gaminių srityje Tarnyba kreipėsi į Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministeriją ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministeriją, prašydama pateikti nuomonę dėl susiklosčiusios situacijos dėl gaminių, besiliečiančių su maistu, kokybės kontrolės srityje kompetencijos atskyrimo bei tinkamo vartotojų teisių gynimo šiose srityje užtikrinimo. Tuo tarpu VMVT grąžintus vartotojų prašymus Tarnyba pateikė VMVT pakartotinai išnagrinėti pagal kompetenciją.

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metų I ketvirtį išnagrinėjo arba atsakė į 114 asmenų kreipimusi 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 2016 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 23 kreipimusis raštu (iš jų 15 vartotojų skundų, 8 juridinių asmenų kreipimaisi);
- atsakyta į 91 pasiteiravimą (iš jų 10 juridinių asmenų pasiteiravimų), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi. 2016 metų I ketvirtį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 4 lentelėje.

4 lentelė. 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	1	5
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	-	8
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	3	20
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	2	1
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	7	45
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	1	2
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	1	-
	Iš viso:	15	81

Kaip matyti iš 4 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų Tarnyba sulaukė dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto, kiek mažiau dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos bei dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų. Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto, drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos dažniausiai vartotojai kreipėsi ir su paklausimais. Vartotojai prašė nutraukti paslaugos pirkimo-pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (6 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	1	1	-	-	-	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	3	1	3	2	-	-
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir	2	-	1	-	1	-

	tarpininkavimo paslaugų						
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	7	5	1	1	-	-
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	1	1	-	-	-	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	1	1	-	-	-	-
	Iš viso:	15²	9	5	3	1	-

²- nagrinėjant 3 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 18.

2016 metų I ketvirti šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 15 vartotojų skundų. Iš jų 9 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 5 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 3 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 1 kartą skundas dėl visų ar dalies jame nurodytų problemų perduotas kitoms institucijoms.

Pažymėtina, kad nagrinėjant prašymus dėl netinkamai/nekokybiškai suteiktų automobilių remonto paslaugų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, nemažai problemų kelia tai, kad neretai nuo paslaugų suteikimo vartotojams momento iki vartotojų kreipimosi į Tarnybą yra praėjęs nemažas laiko tarpas, per kurį vartotojų automobiliai buvo taisyti ne kartą, taip pat tai, kad vartotojai galimai nekokybiškai atliktų automobilio remonto darbų trukumus dažnai jau yra pašalinę pasitelkdami trečiuosius asmenis (kitų paslaugų teikėjų pagalba). Minėtais atvejais paprastai nėra objektyvių galimybių įvertinti vartotojams suteiktų paslaugų tinkamumo ar nustatyti priežastinio ryšio tarp vartotojams suteiktų paslaugų kokybės ir jų automobiliams padarytos žalos, todėl Tarnyba iš esmės negali priimti objektyviais įrodymais pagrįstų sprendimų dėl vartotojų prašymuose nurodomų aplinkybių ir keliamų reikalavimų pagrįstumo.

Nagrinėjant atitinkamo pobūdžio vartotojų prašymus problemų kelia ir ne visai aiškus teisinis reglamentavimas, numatantis valstybės įgaliotų institucijų, tarp jų – Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos (toliau – VKTI) ir Tarnybos – funkcijų pasiskirstymą šioje srityje. Pažymėtina, kad įgyvendinat Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo nuostatas VKTI yra įgaliota atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę, tačiau ši institucija (į kurią Tarnyba kreipiasi išvados) iš esmės nepasisako dėl vartotojams suteiktų automobilių remonto paslaugų kokybės ir įvertina tik formalųjį šių paslaugų atitikimo teisės aktuose įtvirtintiems reikalavimams kriterijų (ar užpildyti ir vartotojams įteikti būtini dokumentai, ar dokumentai užpildyti tinkamai ir pan.), todėl esminė problema – ar vartotojui suteikta paslauga atitinka kokybės reikalavimus, ar tarp vartotojui suteiktos paslaugos ir atsiradusios žalos (pvz., transporto priemonė ar jos dalis apgadinta) yra priežastinis ryšys ir kt. – daugeliu atvejų iš esmės lieka neišspręsta. Pažymėtina, kad nesant kitos valstybės įgalios ekspertinės institucijos, galinčios įvertinti vartotojams suteiktų automobilių remonto paslaugų kokybę, o Tarnybai neturint pakankamai specialių ekspertinių žinių reikalaujančių žmogiškųjų bei finansinių išteklių, vien VKTI atliktas formalus paslaugų vertinimas, iš esmės daugeliu atvejų nėra pakankamas vartotojų teisių ir teisėtų interesų gynimo ir apsaugos būdas.

Nemažą gautų vartotojų prašymų dalį taip pat sudaro vartotojų nusiskundimai dėl buitinės technikos, ryšio priemonių bei kompiuterinės įrangos remonto paslaugų. Dažniausiai vartotojai skundžiasi, kad paslaugų teikėjai paslaugas teikia ne pagal garantines sąlygas, motyvuodami, kad atitinkami gedimai yra tokio pobūdžio, kuriems garantinis aptarnavimas netaikomas (pavyzdžiui, mechaniniai pažeidimai). Vartotojai taip pat neretai prašymuose nurodo, jog paslaugų teikėjai atlieka remonto darbus iš anksto neinformavę apie darbų kainą ir nesuderinę jos su vartotojais ar, kad po paslaugų suteikimo nepagrįstai ją padidina. Be to, reikėtų pastebėti, kad daugėja tokio pobūdžio vartotojų skundų, kuomet vartotojai reikalauja paslaugų teikėjų sumažinti paslaugų kainą nurodydami, jog ji pernelyg didelė. Pažymėtina, kad nesant kitų reikšmingų aplinkybių dėl paslaugų

teikėjų padarytų pažeidimų, vartotojams iš esmės paaiškinama, kad Lietuvoje veikia rinkos kainos ir paslaugų teikėjai turi teisę patys nustatyti paslaugų įkainius.

Svarbu pažymėti, kad daugiausia problemų kelia ginčai, kuriuos nagrinėjant, vartotojai nepateikia jokių objektyvių įrodymų, patvirtinančių jų prašymuose išdėstytas aplinkybes ar pateikia nurodomoms aplinkybėms prieštaraujančius įrodymus, pavyzdžiui, vartotojai skundžiasi, kad paslaugų teikėjas atliko darbą (pagamino daiktą), neatitinkantį to, kas buvo sutarta žodžiu, nors raštiškai ginčo šalių patvirtintame paslaugų užsakyme, sutartyje ir pan. įtvirtintos paslaugų teikimo sąlygos ar daikto savybės atitinka faktines, objektyviai egzistuojančias aplinkybes. Paprastai vartotojų nurodytų faktų dėl žodinių šalių susitarimų apie paslaugų teikimo sąlygas, užsakomų pagaminti daiktų savybes ir pan. neįmanoma patikrinti, todėl sprendimai priimami atsižvelgiant tik į teisės aktais nustatytą reglamentavimą ir įrodinėjimo naštos priskyrimą ginčo šalims, o neretai ginčo nagrinėjimą tenka nutraukti dėl to, kad dėl objektyvių aplinkybių ginčo išspręsti nėra galimybių.

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 86 asmenų kreipimusis dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 18 kreipimųsi raštu;
- atsakyta į 68 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 1 juridinio asmens kreipimasis).

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

6 lentelė. 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	2	1
2.	Dėl paskolų	3	13
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	11	44
6.	Dėl draudimo paslaugų	2	9
	Iš viso:	18	67

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl kitų finansinių paslaugų, paskolų bei draudimo paslaugų. Nagrinėjant skundus, vartotojai dažniausiai kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (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	2	-	-	1	4	-

2.	Dėl paskolų	3	-	-	2	1	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	-	-	-	-	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	11	2	1	4	5	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	2	-	-	-	2	-
	Iš viso:	18³	2	1	7	12	-

³- nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 22.

2016 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 18 vartotojų skundų. Iš jų 2 vartotojų skundai buvo išnagrinėti ne teismine tvarka, 1 skundą atsisakyta nagrinėti, 7 kartus dėl vartotojo skundo buvo pateiktas Tarnybos atsakymas ir 12 kartų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų buvo perduoti kitoms institucijoms.

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 į Tarnybą. Pastebėtina, kad vartotojams, ypač besiskundžiantiems dėl kelių dalykų, pavyzdžiui, 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.

5. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 155 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 2016 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 38 kreipimusis raštu (iš jų 1 juridinio asmens kreipimasis);
- atsakyta į 117 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 1 juridinio asmens kreipimasis).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje per 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

8 lentelė. 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	4	13
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	2
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	10	20
4.	Dėl interneto paslaugų	13	36
5.	Dėl televizijos paslaugų	10	43
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	2
	Iš viso:	37	116

Kaip matyti iš 8 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su televizijos, interneto ir mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų teikimu. Dažniausiai vartotojai nurodė individualaus pobūdžio reikalavimus (6 kartus).

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	4	-	2	-	1	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	10	1	4	2	3	-
4.	Dėl interneto paslaugų	13	1	3	3	8	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	10	1	8	2	4	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	-	-	-	-	-
	Iš viso:	37⁴	3	17	7	16	-

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 43.

2016 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 37 vartotojų skundus. Iš jų 3 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 17 kartų atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 7 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 16 skundų dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 36 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 6 kreipimusis raštu;
- atsakyta į 30 pasiteiravimų, pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 1 juridinio asmens kreipimasis).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Transporto paslaugų srityje per 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

10 lentelė. 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	2	5
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	1
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	-	15

4.	Dėl taksi paslaugų	-	2
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	2
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	2	2
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	2	2
	Iš viso:	6	29

Kaip matyti iš 10 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų kreipėsi dėl problemų, susijusių su oro transporto bendrovių paslaugų teikimu, taip pat dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų. Dažniausiai vartotojai nurodė individualaus pobūdžio reikalavimą bei reikalavimą – atlyginti žalą. 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	2	2	-	-	-	-
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	-	-	-	-	-	-
4.	Dėl taksi paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	-	-	-	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	2	2	-	-	-	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	2	-	-	-	2	-
	Iš viso:	6	4	-	-	2	-

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 6 vartotojų skundus, iš jų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 4 vartotojų skundai ir dviem atvejais dėl visų ar dalies nurodytų klausimų vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms.

7. Laisvalaikio paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 110 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 2016 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 24 kreipimusis raštu;
- atsakyta į 86 pasiteiravimus (iš jų 7 juridinių asmenų kreipimaisi) pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Laisvalaikio paslaugų srityje per 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

12 lentelė. 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	3	7
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	1	24
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	7	8
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	1	5
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	1	6
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	6	23
7.	Dėl lošimo ir loterijos	2	2
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	3	4
	Iš viso:	24	79

Kaip matyti iš 12 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su kelionių agentūrų paslaugomis ir kultūros bei pramogų paslaugomis. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl turizmo paslaugų paketų ir kultūros bei pramogų paslaugų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – atlyginti žalą (7 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	3	2	-	-	1	3
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	1	1	-	-	-	1
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	7	6	1	1	-	3
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	1	-	1	-	1	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	1	1	-	-	-	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	6	1	2	3	-	-
7.	Dėl lošimo ir loterijos	2	-	-	1	1	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	3	2	-	-	2	-
	Iš viso:	24	13	4	5	5	7

⁵ - nagrinėjant 3 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 27.

2016 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 24 vartotojų skundus. Iš jų 13 vartotojų skundų išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 4 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 5 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas bei 5 kartus vartotojų skundai perduoti kitai institucijai. Ginčų nagrinėjimo metu 7 kartus kreiptasi į atsakingą instituciją prašant pateikti išvadą ar suteikti skundų nagrinėjimui reikalingą informaciją.

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

Tarnybos specialistai per 2016 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 418 asmenų kreipimus 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 2016 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 106 kreipimusis raštu (iš jų 12 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 312 pasiteiravimų, pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 20 kartų kreipėsi juridiniai asmenys).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimus. Per 2016 metų I ketvirtį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 14 lentelėje.

14 lentelė. 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	16	26
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	8	23
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	2	7
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	12	33
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	55	164
6.	Dėl naujo būsto statybos	-	28
7.	Dėl namų valymo paslaugų	1	11
	Iš viso:	94	292

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 nustatyta klasifikavimo tvarka, prie minėtos kategorijos priskiriami 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 reikalavimą vykdyti sutarties ar tiesės aktų reikalavimus (41 kartą). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

15 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Prašymo pobūdis	Iš viso	Išnagrinėta ne teisme tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	16	3	1	9	8	2
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	8	1	1	2	6	-
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	2	1	-	-	1	-
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	12	-	1	1	11	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	55	34	3	5	48	1
6.	Dėl naujo būsto	-	-	-	-	-	-

	statybos						
7.	Dėl namų valymo paslaugų	1	-	-	-	1	-
	Iš viso:	94⁶	39	6	17	75	3

⁶ - nagrinėjant 43 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 137.

Ataskaitiniu laikotarpiu energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta ir atsakyta į 94 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 39 vartotojų skundai, 17 atvejų parengtas Tarnybos atsakymas pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 75 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms, 6 skundai atsisakyti nagrinėti. Skundų nagrinėjimo metu 3 kartus kreiptasi į kitas institucijas prašant pateikti išvadą ar suteikti nagrinėjimui reikalingą informaciją.

Energetikos srityje daugiausiai vartotojų prašymų gauta dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo klausimų. Vartotojai dažniausiai turėjo nusiskundimų dėl butų šildymo kokybės, dėl šilumos tiekėjo pateiktose sąskaitose priskaičiuotų mokėtinų sumų bei dėl karšto vandens apskaitos. Vartotojai abejojo, ar šilumos tiekėjas teisingai paskirstė daugiabučiame name sunaudotą šilumą, ar taikė tinkamą šilumos paskirstymo metodą, ar karšto vandens apskaita atitiko teisės aktuose nustatytus reikalavimus. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo 12 straipsnis nustato, kad daugiabučiame name sunaudota šiluma paskirstoma pagal Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos patvirtintus šilumos paskirstymo metodus, kurių taikymą minėta komisija ir prižiūri.

Elektros energijos ir dujų tiekimo srityse vartotojai kreipėsi dėl priskaičiuotų sumų už energiją, dėl prijungimo įmokos dydžio bei dėl energijos tiekimo nutraukimo ir žalos atlyginimo, kai buvo laikinai nutrūkęs elektros tiekimas ir vartotojai patyrė žalą. Tokiais atvejais vartotojas informuojamas, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 metų vasario 11 d. įsakymu Nr. 1-38 patvirtintomis Elektros tiekimo ir vartojimo taisyklėmis, jis prašymą dėl tiesioginių nuostolių atlyginimo turi teisę pateikti operatoriui ne vėliau kaip per 15 kalendorinių dienų nuo nuostolių atsiradimo, o šalims nesusitarus, nuostolių dydį nustato teismas.

Komunalinių paslaugų teikimo srityje gautuose vartotojų prašymuose keliami klausimai, susiję su komunalinių atliekų tvarkymo paslaugų teikimo kokybe ir priskaičiuota vietine rinkliava už atliekų tvarkymą. Pagal įstatymais suteiktus įgaliojimus, visas su atliekų tvarkymu susijusias gyventojų problemas gali išspręsti savivaldybės, atsižvelgdamos į gyventojų interesus, užtikrindamos principo „teršėjas moka“ įgyvendinimą ir nustatydamos vietinės rinkliavos taikymą atsižvelgiant į faktines aplinkybes, taip pat teikdamos informaciją gyventojams. Atsižvelgdama į tai, Tarnyba prašė savivaldybių spręsti gyventojų skunduose keliamas problemas, kad gyventojams atliekų tvarkymo paslaugos būtų teikiamos pagal teisės aktuose nustatytus reikalavimus.

Dėl bendrojo naudojimo objektų administratorių ir bendrijų veiklos gautuose daugiabučių namų gyventojų nusiskundimuose dažniausia skundžiamasi, kad daugiabučio namo valdytojai, organizuodami namo bendrojo naudojimo objektų priežiūros ir remonto darbus, nepateikia gyventojams informacijos apie numatomus vykdyti darbus arba neatsako į gyventojų paklausimus. Gautuose prašymuose gyventojai abejojo priskaičiuotų mokesčių už bendrojo naudojimo objektų priežiūros ir remonto darbus pagrįstumu, kėlė klausimus dėl daugiabučio namo valdytojo veiksmų teisėtumo, prašė suteikti metodinę konsultaciją jiems kilusiais klausimais, susijusiais su bendrojo naudojimo objektų valdymu ir priežiūra. Pažymėtina, kad įgaliojimai vykdyti daugiabučių namų valdytojų veiklos kontrolę Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu suteikti savivaldybėms, todėl gyventojų keliamas administratorių ar bendrijų veiklos problemas Tarnyba sprendė kartu su savivaldybėmis, pateikdama teisės aktų nuostatomis pagrįstą nuomonę vartotojų keliamais klausimais.

Analizuojamu laikotarpiu statybos srityje vartotojų skundų tendencija išliko tokia pati kaip ir ankstesniais metais – daugiausia buvo skundžiamasi dėl nekokybiškai atliktų statybos darbų

(langų, durų montavimas, buto remontas ar kt.), dėl statybos darbų defektų, išryškėjusių naujo statinio garantiniu laikotarpiu, dėl neatliktų statybos darbų, dėl daugiabučio namo statytojo arba jo pasamdyto bendrojo naudojimo objektų administratoriaus priskaičiuotų sumų už teritorijos tvarkymo darbus.

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

Tarnybos specialistai per 2016 metų I ketvirtį nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 894 asmenų kreipimusis. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 136 kreipimusis raštu (iš jų 71 vartotojų skundas, 65 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 758 pasiteiravimus (iš jų 194 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. 2016 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Skundų skaičius	Pasiteiravimų skaičius
1.	Dėl vaistų	3	7
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	3	18
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	4	12
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	3	7
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	58	520
	Iš viso:	71	564

Kaip matyti iš 16 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų. Paaiškiname, kad vadovaujantis nustatyta kvalifikavimo 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 bei dėl sveikatos priežiūros paslaugų. Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (24 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	3	1	-	1	1	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	3	3	-	-	-	-
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	4	2	1	-	1	-

4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	3	-	-	2	1	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	58	27	9	15	9	1
	Iš viso:	71	33	10	18	12	1

⁷ - nagrinėjant 2 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 73.

2016 metų I ketvirtį nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 71 vartotojo skundą. Iš jų 33 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 10 kartų atsisakyta nagrinėti skundą, 18 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 12 skundų dėl visų ar dalies nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Prašymų nagrinėjimo laikotarpiu 1 kartą kreiptasi į kitas institucijas, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde nurodytų aplinkybių.

Aktuali problema, apimanti skirtingas prekių ir paslaugų rūšis – galimi reklamos pažeidimai ir nesąžininga komercinė veikla. 2016 metų I ketvirtyje vartotojai daugiausia skundėsi prekybos centruose taikomomis akcijomis. Vartotojai skunduose pateikė informaciją dėl prekybos centruose skelbiamų akcijų prekių lentynose, prekybos centrų stenduose, taip pat reklaminiuose leidiniuose, internetinėse parduotuvėse. Dažniausiai skunduose nurodyta, jog nuolaida nebuvo pritaikyta arba pritaikyta mažesnė negu skelbiama.

Reklamos srityje 2016 metų I ketvirtyje didžiąją dalį, kaip ir 2015 metais, sudarė skundai dėl siunčiamos nepageidaujamos reklamos. Dažniausiai asmenys nurodė, kad gauna reklamą elektroniniu paštu, nors reklamos siuntėjams nėra davę sutikimo dėl reklamos siuntimo. Žymiai mažesnę dalį sudarė vartotojų skundai dėl nepageidaujamos reklamos teikiamos į daugiabučių pašto dėžutes, nors jos buvo tinkamai ir aiškiai pažymėtos dėl atsisakymo gauti reklamą. Gautas vartotojo skundas dėl neteisėto asmens atvaizdo naudojimo reklamoje. Taip pat gauta skundų dėl galimai neetiškos reklamos. Vartotojus piktino tiek galimai neetiškas reklamos vaizdas, tiek ir reklamos tekstas.

10. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

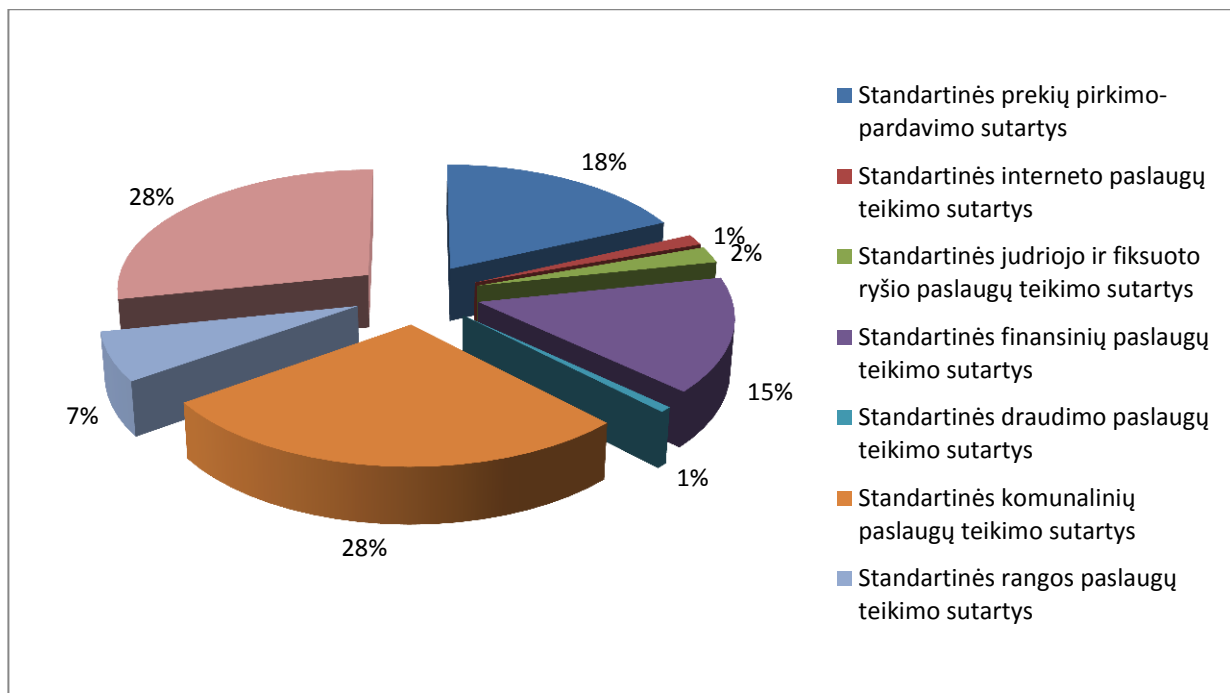
Tarnyboje per 2016 metų I ketvirtį nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų požiūriu buvo išnagrinėtos 25 sutartys. Kadangi asmenys kreipėsi dėl įvairių prekių pirkimo (paslaugų teikimo) sutarčių vertinimo, Tarnyboje išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė. 2016 metų I ketvirtį Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis
1.	Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys	4
2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	8
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	3
4.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	1
5.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	2
6.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	1
7.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	4
8.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	2
	Iš viso:	25

Kaip matome iš lentelėje pateiktų duomenų, daugiausia išnagrinėta standartinių interneto paslaugų teikimo, standartinių prekių pirkimo-pardavimo bei standartinių rangos paslaugų teikimo sutarčių. Toliau diagramoje pateikiamos vertintų sutarčių pagal pobūdį procentinės išraiškos.

3 diagrama. Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį



Kalbant apie vartojimo sutarčių vertinimą nesąžiningų sutarčių sąlygų požiūriu, reikia atkreipti dėmesį, kad aštuonios iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse nustatyta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus atitikusių sąlygų. Visais atvejais buvo pasiūlyta šias sąlygas pakeisti arba nebetaikyti pasirašant sutartis su vartotojais. Į Tarnybos nutarimus buvo atsižvelgta, t. y. buvo pakeistos 2 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

11. Baigiamosios nuostatos

2016 metų I ketvirtį į Tarnybą kreipėsi 4940 asmenų, prašančių apginti galimai pažeistas jų kaip vartotojų teises, spręsti ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų arba suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais. 21 kartą į Tarnybą kreipėsi asmenys, kurie teiravosi dėl informacijos įvairiais su Tarnybos veikla susijusiais klausimais, dėl Tarnybos priimtų sprendimų pateikimo ir kt.

2016 metų I ketvirtį asmenys dažniausiai skundėsi dėl vartojimo prekių, tačiau, kaip matyti iš 1 lentelės duomenų, vartotojams kilo nemažai problemų ir kitose srityse. Pateikdami vartotojų skundus vartotojai keldavo skirtingus reikalavimus, jų reikalavimų išsidėstymas parodytas 19 lentelėje.

19 lentelė. Duomenys apie pateikusiųjų vartotojų skundus reikalavimus

	Prašymų 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	43	31	8	249	2	3	2	2	7	4	25
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	1	1	-	6	-	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl finansinių paslaugų	-	-	-	3	-	-	1	1	-	-	11
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	1	-	2	2	1	2	-	2	2	6
5.	Dėl transporto paslaugų	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	1	-	1	2	-	-	-	-	-	7	6
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	6	5	4	2	1	4	18	41	4	2	36
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-

10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	3	-	1	24	-	-	-	1	2	1	15
Iš viso:		57	38	14	289	6	8	23	45	15	17	101

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 (289 kartus). Netinkamos kokybės prekę pakeisti tinkamos kokybės preke reikalauta 57 kartus, o 101 kartą vartotojai pateikė individualaus pobūdžio reikalavimus, kurie atsispindi lentelės skiltyje „Kita“.

Analizuojant minėtoje lentelėje pateiktus duomenis, matyti, jog sutartį nutraukti konkrečiose srityse dažniausiai reikalavo vartotojai, kreipęsi dėl vartojimo prekių (249 kartus). Tokių reikalavimų 24 kartus išreiškė vartotojai, kreipęsi dėl kitų prekių ir paslaugų, nepriskirtinų konkrečioms kategorijoms. Vartotojai, kurie reikalavo vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus, dažniausiai kreipėsi dėl energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų (41 kartą). Atlyginti žalą dažniausiai prašė vartotojai, kurie kreipėsi dėl laisvalaikio paslaugų. Individualaus pobūdžio reikalavimus dažniausiai pateikė dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų besikreipę vartotojai (36 kartus), taip pat dėl vartojimo prekių (25 kartus) bei dėl kitų prekių ir paslaugų (15 kartų) besikreipę vartotojai. Taigi priklausomai nuo skundo pobūdžio vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

Lyginant vartotojų reikalavimų pobūdį su 2015 metų I ketvirčio duomenimis, galima daryti keletą išvadų:

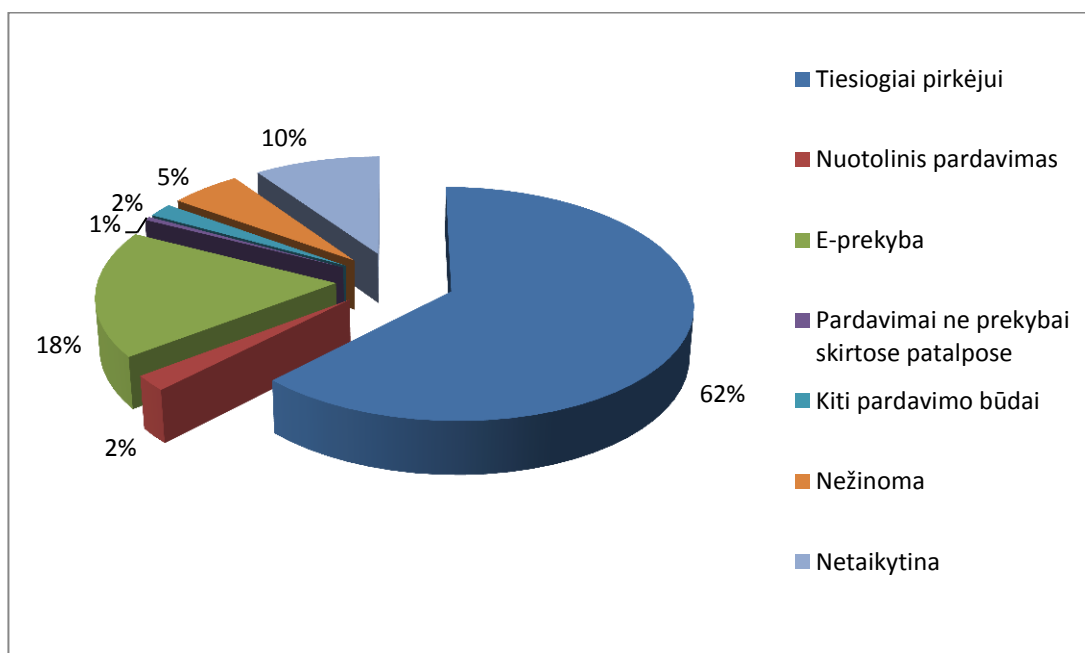
- Atitinkamu laikotarpiu 2015 metais 75 proc. reikalavimus išreiškusių vartotojų pageidavo nutraukti sutartį ir atgauti sumokėtus pinigus. 2016 metų I ketvirtį tokių reikalavimų skaičius sumažėjo iki 47 proc.
- Pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis nuosekliai mažėjo nuo 10,2 proc. 2012 metais, 6,4 proc. 2013 metų laikotarpiu. 2014 metų I ketvirtį šis reikalavimas sudarė 7,7 proc., 2015 metų I ketvirtį sumažėjo iki 4,4 proc., o 2016 metų I ketvirtį sumažėjo net iki 2,8 proc.
- Individualaus pobūdžio reikalavimus 2015 metų I ketvirtį pareiškė 11 proc. vartotojų, o 2016 metų I ketvirtį šių reikalavimų skaičius išaugo iki 17 proc.
- Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke / paslauga 2015 metų I ketvirtį reikalavo 5 proc. visų vartotojų, o nežymiai daugiau tokių reikalavimų vartotojai pateikė 2016 metų I ketvirtį (9 proc.).
- Kaip reikalavimą – vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus – 2015 metų I ketvirtį pareiškė 4 proc. vartotojų, 2016 metų I ketvirtį – 7 proc.
- Neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti 2015 metų I ketvirtį reikalavo 3 proc. visų vartotojų, o 2016 metais – 6 proc.

Svarbu pažymėti, kad 2016 metų I ketvirtį vartotojai buvo labiau linkę konkretizuoti keliamus reikalavimus bei dažniau nurodydavo vieną keliamą reikalavimą, o 2015 metų I ketvirtį vartotojai dažniau keldavo kelis reikalavimus.

Toliau 4 diagramoje pateikiami apibendrinti duomenys apie sandorių sudarymo būdus. Vartotojų skundų, gautų Tarnyboje, duomenys leidžia daryti išvadą, kad 2016 metų I ketvirtį vartotojai Lietuvoje labiausiai buvo linkę sandorius dėl prekių, paslaugų įsigijimo sudaryti tiesiogiai. Kaip matyti iš diagramos duomenų, net 62 proc. skundus Tarnybai pateikusių vartotojų nurodė tiesioginę prekybą (parduotuvėse, sandorio patalpose), o 18 proc. – elektroninę prekybą. Pažymėtina, kad tuo pačiu laikotarpiu 2015 metais elektroninės prekybos būdu prekes ir paslaugas įsigijo 62 proc. vartotojų, o tiesioginės prekybos būdu – 21 proc. Pateikti duomenys leidžia daryti išvadą, kad per metus stipriai sumažėjo elektroninės prekybos, kaip prekių ir paslaugų pirkimo būdo, populiarumas, o vartotojai labiausiai buvo linkę sandorius dėl prekių ir paslaugų sudaryti tradicinėje prekyboje. Tokių žymų skirtumą galėjo nulemti ir tai, kad 2015 metų I ketvirtį Tarnyba

teikė du ieškinius teismui, dėl įmonių, besiverčiančių elektronine prekyba, vartotojų teisių pažeidimų.

4 diagrama. Asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



Toliau 20 lentelėje pateikiami bendri duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą. 2016 metų I ketvirtį Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 686 vartotojų skundus, iš jų 144 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 88 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, o 94 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 449 ginčai. Išanalizavus 2016 metų I ketvirtį Tarnyboje išnagrinėtus vartotojų skundus, nustatyta, jog vidutinė skundo nagrinėjimo trukmė – 8 darbo dienos.

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
Dėl vartojimo prekių	346	45	37	21	421 ¹
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	9	5	3	1	15 ²
Dėl finansinių paslaugų	2	1	7	12	18 ³
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	3	17	7	16	37 ⁴
Dėl transporto paslaugų	4	-	-	2	6
Dėl laisvalaikio paslaugų	13	4	5	5	24 ⁵
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	39	6	17	75	94 ⁶
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	33	10	18	12	71 ⁷

Iš viso:	449	88	94	144	686
-----------------	------------	-----------	-----------	------------	------------

¹ - nagrinėjant 28 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 449.

² - nagrinėjant 3 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 18.

³ - nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 22.

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 43.

⁵ - nagrinėjant 3 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 27.

⁶ - nagrinėjant 43 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 137.

⁷ - nagrinėjant 2 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 73.

Toliau pateikiama informacija apie Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ir Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatus. 2016 metų I ketvirtį vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 449 ginčai, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 31 darbo diena. Iš visų išnagrinėtų ginčų priimti 26 nutarimai tenkinti vartotojų reikalavimus ir 5 nutarimai vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Iš jų įvykdyti 22 nutarimai (85 proc.), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 3 (60 proc.), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies. 6 sprendimai nevykdomi (19 proc.). Ginčo šalys susitarė taikiai 223 kartus, 52 atvejais ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais. 49 atvejais vartotojų prašymai atmesti. Išsamesnė informacija pateikta 21 lentelėje.

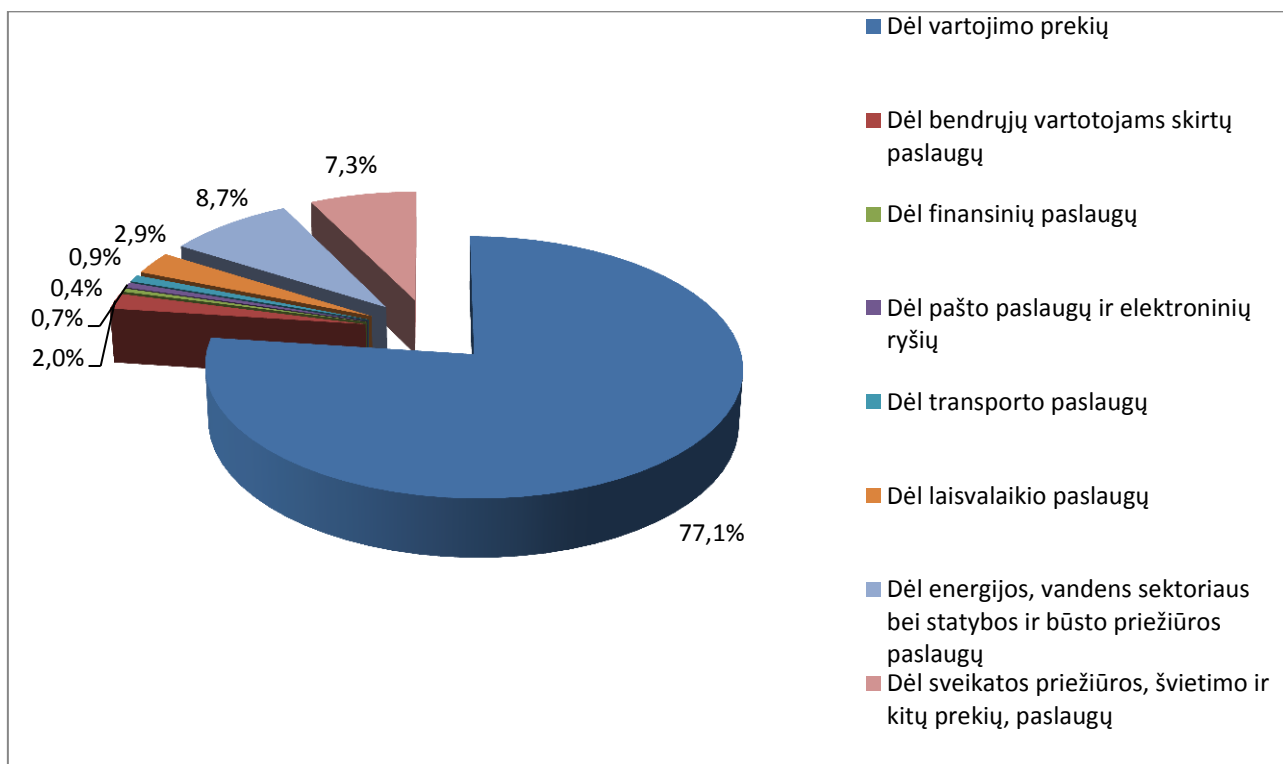
21 lentelė. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo rezultatai

Prašymų (nusiskundimų) sritis	Ginčų skaičius	Ginčų rezultatas							
		Atmesta	Vartotojų reikalavimai patenkinti		Vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies		Ginčų nagrinėjimas nutrauktas		
			Vykdomi	Nevykdomi	Vykdomi	Nevykdomi	Vykdomi	Nevykdomi	Kitais vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais
Dėl vartojimo prekių	346	39	21	3	-	-	190	-	37

Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	9	-	-	1	-	-	3	-	3
Dėl finansinių paslaugų	2	-	-	-	-	-	1	-	-
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	3	-	1	-	-	-	-	-	-
Dėl transporto paslaugų	4	1	-	-	-	1	1	-	-
Dėl laisvalaikio paslaugų	13	-	-	-	3	1	2	-	5
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	39	4	-	-	-	-	4	-	5
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių paslaugų	33	5	-	-	-	-	22	-	2
Iš viso:	449¹	49	22	4	3	2	223	-	52

¹ 94 Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi, todėl informacija apie šiuos sprendimus 21 lentelėje nepateikta.

5 diagrama. Išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pasiskirstymas pagal prašymų sritis



Daugiausia vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka išnagrinėta vartojimo prekių srityje (net 77,1 proc.). Kaip jau minėta, ženkliai išaugęs šios srities prašymų skaičius didžiaja dalimi galėjo būti nulemtas Tarnybos ir Inspekcijos susijungimo. Taip pat nemažai ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėta energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityse.

Lyginant analizuojamo laikotarpio informaciją su 2015 metų I ketvirčio duomenimis matyti, jog ženkliai sumažėjo išnagrinėtų ginčų skaičius. 2015 metų I ketvirtį Tarnyboje buvo išnagrinėti 895 ginčai, o 2016 metais per tą patį laikotarpį – 449 ginčai. Tokį išnagrinėtų ginčų skaičiaus mažėjimą galėjo nulemti nuo 2016 metų sausio 1 d. pratęstas ginčų nagrinėjimo terminas. Remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas

dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gavo vartotojo skundą. Pažymėtina, kad padidėjo Tarnybos sprendimų atmesti vartotojo prašymą dalis lyginant su visų ginčų dalimi. 2016 metų I ketvirtį ši dalis sudarė 11 proc., o 2015 metų I ketvirtį buvo atmesta tik 1,9 proc. Tarnyboje išnagrinėtų ginčų. Atkreiptinas dėmesys, kad padidėjo taikiai išspręstų vartotojų ginčų dalis. Taikiai išspręsti ginčai 2016 metų I ketvirtį sudarė 56 proc. nuo visų išnagrinėtų vartotojų prašymų, o tuo tarpu 2015 metų I ketvirtį taikiai išnagrinėti vartotojų prašymai sudarė tik 16 proc. nuo visų per šį laikotarpį išnagrinėtų vartotojų prašymų. Palyginus šių laikotarpių duomenis matyti, kad 2016 metų I ketvirtį taikiai išspręstų vartotojų prašymų rodiklis padidėjo 40 proc. lyginant su 2015 metų I ketvirčio rodikliu. 2016 metų I ketvirtį priimtas 31 nutarimas, kuriuo vartotojų reikalavimai tenkinti arba tenkinti iš dalies, iš jų įvykdyti 25 nutarimai. Taigi ataskaitiniu laikotarpiu buvo įvykdytas 81 proc. Tarnybos priimtų nutarimų. Palyginus su 2015 metų I ketvirčio laikotarpiu šis rodiklis išaugo 14 proc., nes 2015 metų I ketvirtį buvo įvykdyti 67 proc. Tarnybos sprendimų.

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 4119 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 lyginant su 2015 metų I ketvirčio duomenimis sumažėjo bendras besikreipusių asmenų skaičius: jei 2015 metų I ketvirtį į Tarnybą kreipėsi 5232 asmenys, tai 2016 metų I ketvirčio duomenimis šis skaičius sumažėjo iki 4954. Paaiškiname, kad bendras asmenų kreipimūsi skaičiaus mažėjimas gali būti sietinas su Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais. Remiantis naująja įstatymo redakcija, vartotojai visada pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir tik per 14 dienų negavę atsakymo, arba gavę atsakymą, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas nesutinka su vartotojo reikalavimu, turi teisę kreiptis į Tarnybą. Tikėtina, kad ši įstatymo naujovė leido daugeliui vartotojų išspręsti kilusį ginčą dar nepasiekus vartotojų teises ginančios institucijos.

Analizuojamu laikotarpiu buvo išnagrinėta ir atsakyta į 4940 kreipimūsi. Svarbu pažymėti, kad dalies 2016 metų I ketvirtį gautų kreipimūsi nagrinėjimas dar tęsiamas ir tai lemia, kad gautų ir atsakytų kreipimūsi skaičius skiriasi. Analizuojant vartotojams kylančių problemų sritis, matyti, kad 2016 metų I ketvirtį, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, išlieka tendencija, kad vartotojai kreipiasi dėl daugybės įvairių klausimų, todėl jiems kylančių problemų sritis išlieka plati. Visgi, dažniausiai kreipiamasi dėl galimų pažeidimų vartojimo prekių srityje, energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityse.

Pakankamai didelė gaunamų asmenų klausimų įvairovė leidžia daryti išvadą, kad tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys susiduria su įvairaus pobūdžio problemomis vartotojų teisių apsaugos srityje ir žino, kur turi kreiptis vienu ar kitu iškilusiu klausimu.