



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2016 METŲ III KETVIRČIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

2016 m. spalio 26 d. Nr. 3-2021

Vilnius

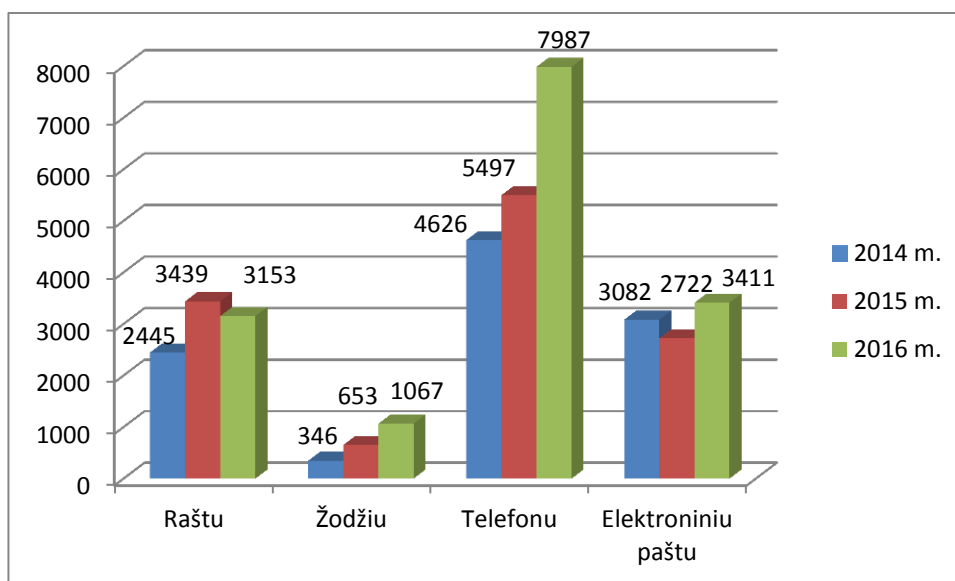
1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) per 2016 metų III ketvirčius dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreiptasi 15618 kartų. 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 III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 3153 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 1067 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 7987 kartus;
- elektroniniu paštu pateikta 3411 pasiteiravimų.

1 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą per 2014 – 2016 metų III ketvirčius pagal būdą dinamika



Iš *1 diagramos* matyti, kad per 2016 metų III ketvirčius ženkliai išaugo asmenų kreipimūsi telefonu skaičius, nemaža dalis kreipimūsi pateikta elektroniniu paštu, mažiausiai asmenų kreipėsi žodžiu (atvykus į Tarnybą). Pastebėtina, kad asmenų kreipimūsi raštu skaičius neženkliai sumažėjo lyginant su 2015 metų III ketvirčiais. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad tiek vartotojai, tiek verslininkai, kreipiantis į Tarnybą, vis labiau linkę naudotis ryšio priemonėmis. Taip pat

tendencingai išaugo asmenų kreipimūsi žodžiu ir elektroniniu paštu skaičius lyginant su 2015 metų III ketvirčiais. Pažymėtina, kad tokį asmenų kreipimūsi augimą taip pat galėjo nulemti nuo 2016 metų sausio 1 d. praplėstos Tarnybos funkcijos rinkos priežiūros ne maisto produktų srityje.

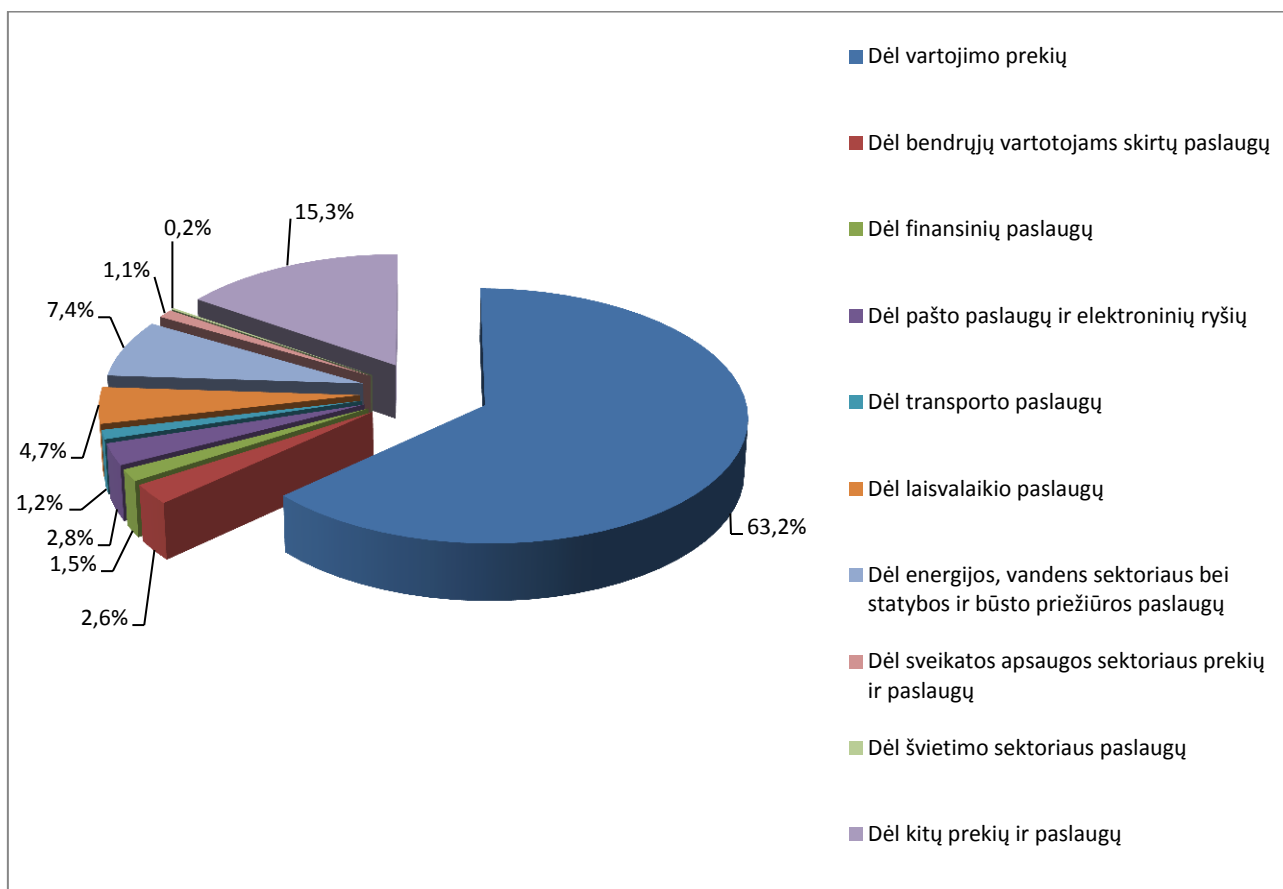
Pažymėtina, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) pakeitimais, kilus ginčui, vartotojai visada pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir tik per 14 dienų negavę atsakymo, arba gavę atsakymą, 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.

Ataskaitiniu laikotarpiu gauta 15618 asmenų kreipimūsi, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas *1 lentelėje*. Pastebėtina, kad į Tarnybą 42 kartus kreipėsi asmenys dėl informacijos gavimo įvairiais su Tarnybos veikla susijusiais klausimais.

1 lentelė. Per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Klausimų (nusiskundimų) pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	9851	63,2 proc.
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	402	2,6 proc.
3.	Dėl finansinių paslaugų	240	1,5 proc.
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	437	2,8 proc.
5.	Dėl transporto paslaugų	185	1,2 proc.
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	728	4,7 proc.
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	1154	7,4 proc.
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	168	1,1 proc.
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	34	0,2 proc.
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	2419	15,3 proc.
	Iš viso:	15618	100 proc.

2 diagrama. Asmenų kreipimusi į Tarnybą per 2016 metų III ketvirčius pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį dinamika



Iš 1 lentelėje ir 2 diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių (net 63,2 proc. visų gautų kreipimūsi). 2015 metais tuo pačiu laikotarpiu gauta 45,7 proc. asmenų kreipimūsi dėl vartojimo prekių. Paaiškiname, kad nuo 2016 metų sausio 1 d. prie Tarnybos prijungta Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos (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 (15,3 proc.). Paaiškiname, 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 (7,4 proc.). Mažiausiai kreipimūsi gauta dėl švietimo sektoriaus teikiamų paslaugų (0,2 proc.).

Toliau ataskaitoje nurodomas bendras asmenų kreipimūsi skaičius konkrečioje srityje ir pateikiama išsami informacija per 2016 metų III ketvirčius ne teismo tvarka išnagrinėtus vartotojų ginčus ir gautus vartotojų prašymus. Pažymėtina, kad toliau vartotojų ginčai ir prašymai bus vadinami vartotojų skundais. Tai pat pažymėtina, kad vartojimo ginčai ne teismo tvarka nagrinėjami vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, o vartotojų prašymai nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme numatyta tvarka.

Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 3654 vartotojų skundai, išnagrinėta ir atsakyta į 2780 vartotojų skundų. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies per 2016 metų III ketvirčius pateiktų vartotojų skundų nagrinėjimas dar tęsiamas. Atkreiptinas dėmesys, kad įsigaliojus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pataisoms, ginčų nagrinėjimo alternatyvia ginčų nagrinėjimo tvarka terminas pratęstas iki 90 dienų.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėjo arba atsakė į 9799 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 1830 kreipimusis raštu (iš jų 1779 vartotojų skundai, 51 juridinio asmens kreipimasis);
- atsakyta į 7969 pasiteiravimus (iš jų 856 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

2 lentelė. Per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	8	38	164
2.	Dėl drabužių ir avalynės	672	38	1458
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	53	9	251
4.	Dėl interjero reikmenų	143	28	617
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	128	14	864
6.	Dėl elektroninių prekių	81	8	558
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	263	40	1973
8.	Dėl laisvalaikio prekių	47	11	160
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	65	16	408
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	19	15	192
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	57	6	204
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	11	9	264
	Iš viso:	1547	232	7113

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su drabužių ir avalynės įsigijimu, taip pat dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių, nemažai skundų gauta dėl interjero reikmenų bei buitinių namų ūkio prietaisų. 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 (1221 kartą). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

3 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	46	8	12	22	15	-
2.	Dėl drabužių ir avalynės	710	672	26	15	19	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	62	53	3	5	6	-
4.	Dėl interjero reikmenų	171	143	20	10	11	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	142	128	8	6	3	-
6.	Dėl elektroninių prekių	89	81	2	4	7	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	303	263	33	12	11	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	58	47	9	3	1	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	81	65	9	8	5	2
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	34	19	6	7	5	1
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	63	57	4	1	-	3
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	20	11	5	6	2	-
	Iš viso:	1779¹	1547	137	99	84	6

¹ - nagrinėjant 88 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 1867 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2016 metų III ketvirčiu šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 1779 vartotojų skundus. Iš jų 1547 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 137 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 99 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 84 kartus skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Ginčų nagrinėjimo metu 6 kartus kreiptasi į kitas institucijas, prašant pateikti išvadą dėl vartotojų skunduose minimų aplinkybių.

Vartojimo prekių sritis yra labai plati ir apima daug skirtingų, įvairios paskirties prekių. Dažniausiai pasitaikantys vartotojų teisių pažeidimai susiję su ne maisto prekių (mobilųjų telefonų, kompiuterių, smulkios buitinės technikos, avalynės) netinkama kokybe, pardavėjo nesutikimu tenkinti vartotojo reikalavimą grąžinti už nekokybišką prekę sumokėtus pinigus, vartotojo nesutikimu su pardavėjo atsakymais dėl įsigytų prekių kokybės vertinimo. Taip pat pastebima sezoninių prekių tendencija (pavyzdžiui, šiltuoju periodu padažnėjo vartotojų skundų dėl žoliapjovių).

Svarbu atkreipti dėmesį, kad tiriant vartotojų skundus dėl avalynės nustatoma, kad kai kuri mažmeninėje prekyboje parduodama avalynė pagaminta pažeidžiant įprastus avalynės gamybos technologijos reikalavimus, o pardavėjai vengia tenkinti teisėtus vartotojų reikalavimus. Skundų nagrinėjimo metu nustatomi tokie dažniausiai pasitaikantys avalynės trūkumai (defektai): netinkamai priklijuoti padai, suplyšusi oda dėl panaudotos menkavertės odos ar netinkamai pašiaušto odos krašto, iširusios detalių sujungimo siūlės, atsiklijavusios pakulnių aptraukos

medžiagos, įvairūs odos defektai (odos paviršiuje susidarę gūbriai dėl drėgmės migruojant cheminėms medžiagoms, nusilupusi viršutinio sluoksnio dengiamoji plėvelė, trinčiai neatsparus odos dažymas), dėl įvairių technologijos pažeidimų avalynė traumuoja kojas (aštrių ar kitaip deformuotų užkulnio ar noselės sukietinimo detalių, pamušalo klosčių, raukšlių), batų pamušalas dažo kojas, avalynei panaudotos netinkamos medžiagos, arba netinkamai apdorotos (neapdorotos) prisiūtų padų dūrių vietos, dėl ko drėgnu oru į batų vidų patenka drėgmė, netinkamai pritvirtinti basučių dirželiai ar dekoratyvinės detalės ir pan.

Pažymėtina, kad dar viena probleminė sritis, susijusi su nekokybiškų prekių (dažniausiai informacijos ir ryšių technologijų prekių) įsigijimu, kai vartotojui kreipiantis į pardavėją, jis nukreipiamas į trečiuosius asmenis – gamintojo įgaliotus servisus. Pardavėjai tokiu atveju vengia atsakomybės už parduoto daikto kokybę, nurodydami, kad garantiją suteikė gamintojas, todėl vartotojo reikalavimai, taip pat ir susiję su prekės grąžinimu, turėtų būti pareiškiami būtent jo įgaliotiems atstovams. Neretai vartotojai tokiu atveju prašymus pateikia šiems tretiesiems asmenims, kurie dažniausiai pašalina prekės trūkumus ir vartotojas praranda galimybę įgyvendinti jam palankesnę prekės grąžinimo teisę, kadangi nebūna įteikęs rašytinės pretenzijos prekės pardavėjui.

Populiarėjant elektroninei prekybai daugėja ir vartotojų skundų dėl įsigytų prekių pasinaudojant tokiu prekybos būdu. Pagrindinės problemos, su kuriomis susiduria vartotojai užsakę prekes nuotoliniu būdu – sutartu laiku nepristatomos prekės ir negražinami sumokėti pinigai, ikisutartinės informacijos nepateikimas, vėluojamos pristatyti prekės ir dėl to kylančios prekės pirkimo sutarties atsisakymo problemos. Pažymėtina, kad Tarnybai oficialiu raštu kreipiantis į pardavėją dėl nuotolinės prekybos būdu įsigytų prekių nepristatymo, vėlavimo ar pinigų negražinimo, pardavėjai dažnai nepateikia raštiško atsakymo arba nurodo, kad įmonė patiria finansinių sunkumų ir nežino, ar sugebės tenkinti vartotojo reikalavimą. Dažnai tokie pažeidimai pastebimi prekybos veiklą socialiniuose tinkluose vykdant fiziniams asmenims arba internetinėse parduotuvėse veikiant verslo liudijimo pagrindu. Neretai pardavėjai aiškina, kad nežino teisės atsisakyti sutarties įsigijus prekę nuotoliniu būdu.

Nagrinėjamu laikotarpiu nemažai vartotojų skundų nuotolinės prekybos srityje gauta dėl UAB „Revipa“ internetinėje parduotuvėje www.femina.lt parduodamų prekių kokybės, taip pat negražinamų pinigų už grąžintas prekes. Taip pat nemažai skundų gauta dėl nepristatomų prekių ir negražinamų pinigų iš įmonių MB „Svajonių biuras“ (www.perkutaupau.lt), UAB „Vikvaldos prekyba“ (www.svajoniuspinta.lt), UAB „Invest group“ (www.seimoskrautuvele.lt), IĮ „Belenkas“ (www.rubaiinternetu.lt) elektroninių parduotuvių. Paminėtina, kad Panevėžio apskrities regione gauta nemažai vartotojų skundų dėl informacinėmis ryšio technologijomis ir kitais elektroniniais prietaisais prekiaujančios įmonės UAB „Dufanai“ neteisėtų veiksmų. Įmonė priėmė taisyti prietaisus (dažniausiai – mobiliuosius telefonus ir kompiuterius), arba gavo avansinius mokėjimus už prekes, tačiau teisėsaugos institucijoms pradėjus tyrimą įmonės atžvilgiu, nei vartotojams nuosavybės teise priklausantys daiktai, nei sumokėtos avansinės įmokos negražinamos.

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėjo arba atsakė į 391 asmens kreipimąsi 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 2016 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 80 kreipimąsi raštu (iš jų 73 vartotojų skundai, 7 juridinių asmenų kreipimaisi);
- atsakyta į 311 pasiteiravimų (iš jų 23 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

4 lentelė. Per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	5	2	16
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	7	6	24
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	12	2	50
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	4	5
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	24	5	174
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	2	-	4
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	3	1	15
Iš viso:		53	20	288

Kaip matyti iš 4 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto, nemažai kreiptasi dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos bei dėl asmens priežiūros paslaugų. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų (net 60 proc. visų vartotojų pasiteiravimų bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje). Dažniausiai vartotojai prašė nutraukti paslaugos pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (28 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

5 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	7	5	1	1	-	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	13	7	3	6	2	1
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	14	12	3	2	-	-
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	4	-	1	2	3	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	29	24	5	2	-	4
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	2	2	-	-	-	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	4	3	-	1	-	-
Iš viso:		73²	53	13	14	5	5

²- nagrinėjant 12 vartotojų skundų, 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 85 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2016 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 73 vartotojų skundus. Iš jų 53 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 13 kartų atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 14 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 5 kartus vartotojo skundas dėl visų ar dalies jame nurodytų problemų perduotas kitoms institucijoms. Skundų nagrinėjimo metu 5 kartus kreiptasi į kitas institucijas, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių.

Per 2016 metų III ketvirčius daugiausia vartotojų prašymų bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje gauta dėl netinkamai/nekokybiškai suteiktų automobilių remonto paslaugų. Nagrinėjant tokio pobūdžio prašymus ginčų sprendimo ne teisme tvarka problemų kelia tai, kad neretai nuo paslaugų suteikimo vartotojams momento iki vartotojų kreipimosi į Tarnybą yra praėjęs nemažas laiko tarpas, per kurį vartotojų automobiliai ne kartą taisyti, be kita ko, dažniais atvejais skundžiamų paslaugų teikėjų galimai nekokybiškai atliktų automobilio remonto darbų trūkumai yra pašalinti trečiųjų asmenų, todėl šiais atvejais sudėtinga objektyviai įvertinti vartotojams suteiktų paslaugų tinkamumą bei nustatyti priežastinį ryšį tarp suteiktų paslaugų kokybės ir automobiliams padarytos žalos. Minėtais atvejais, iš esmės nesant objektyvios galimybės priimti įrodymais pagrįstų sprendimų dėl vartotojų prašymuose nurodomų aplinkybių ir keliamų reikalavimų, vartojimo ginčų nagrinėjimą, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 6 punkto nuostatomis, tenka nutraukti. Nagrinėjant minėto pobūdžio vartotojų prašymus, tam tikrų problemų kelia ir teisinis reglamentavimas, numatantis valstybės įgaliotų institucijų (Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos (toliau – VKTI) ir Tarnybos) funkcijų pasiskirstymas šioje srityje ir VKTI atliekama tik formali transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolė, iš esmės neapimanti vartotojams suteiktų automobilių remonto paslaugų kokybės įvertinimo, bei šios institucijos pateikiamos pakankamai abstrakčios išvados, neretai ne tik nesuteikiančios pakankamo pagrindo konstatavimui, kad vartotojo prašymas dėl suteiktų galimai netinkamų/nekokybiškų automobilio remonto paslaugų yra pagrįstas, bet tam tikrais atvejais pateiktos ir nepakankamai įvertinus visas vartojimo ginčo situacijos aplinkybes bei ginčo medžiagą. Atsižvelgiant į paminėtą ginčų nagrinėjimo automobilių remonto srityje problematiką, susijusią su teisiniu reglamentavimu, įvertinus tai, kad VKTI neatlieka transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kokybės kontrolės, siūlytina keisti Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatymo 10 straipsnio nuostatas bei transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolės funkciją, kuri taip pat apimtų ir šių paslaugų atitikimo kokybės reikalavimams įvertinimą, perduoti Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai ar jos įgaliotai institucijai (šiuo atveju – Tarnybai).

Pastebėta, jog tendencingai didėja vartotojų prašymų dėl netinkamai/nekokybiškai suteiktų cheminio valymo paslaugų skaičius. Daugiausia problemų nagrinėjant tokio pobūdžio prašymus kelia atvejai, kuomet vartotojai skundžiasi, jog po paslaugų suteikimo atsirado papildomų valymui pateiktų tekstilės ir kitų panašaus pobūdžio gaminių trūkumų, ar tam tikri buvę galimai nežymūs defektai po paslaugų suteikimo išryškėjo dar labiau, ar minėti gaminiai buvo apskritai sugadinti. Minėtais atvejais yra pakankamai sudėtinga objektyviai įvertinti ir nustatyti gaminių trūkumų atsiradimo momentą bei atsakomybės už šiuos trūkumus subjektą, kadangi neretai vartotojai į paslaugų teikėjus kreipiasi su pretenzijomis praėjus kuriam laikui po paslaugos suteikimo, atsiimdami valymui pateiktus daiktus jų neapžiūri ir pasirašo atitinkamuose dokumentuose ir pan. Nagrinėjant vartojimo ginčus cheminio valymo paslaugų teikimo srityje taip pat pastebėta, kad paslaugų teikėjų vartotojams teikiamuose pasirašyti paslaugų užsakymą patvirtinančiuose dokumentuose išdėstytos paslaugų teikimo taisyklės neretai gali atitikti nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų kriterijus. Be to, vis daugėja vartotojų nusiskundimų dėl to, jog paslaugų teikėjai nesupažindina vartotojų su paslaugų teikimo sąlygomis prieš pradėdant tokias paslaugas teikti arba supažindina netinkamai. Atsižvelgus į ginčų dėl cheminio valymo paslaugų teikimo skaičių bei jų problematiką, 2016 metų III ketvirtyje buvo atlikta cheminio valymo paslaugas teikiančių paslaugų teikėjų stebėseną (remiantis gautais vartotojų nusiskundimais) ir identifikuota, kad viena iš

pagrindinių problemų, kylančių šioje srityje – būtent ir yra paslaugų teikėjams priskirtos pareigos – teikti vartotojams informaciją apie paslaugas prieš pradėdant jas teikti – netinkamas vykdymas. Pastebėta, kad paslaugų teikėjai netinkamai pildo paslaugų užsakymą patvirtinančius dokumentus, juose nenurodydami visos esminės informacijos, darančios įtaką vartotojo apsisprendimui sudaryti sutartį. Svarbu pažymėti, kad pati cheminio valymo paslaugų teikimo sritis iš esmės yra susijusi su tam tikra rizika, su kuria neretai gali susidurti vartotojai, t. y. technologiniai procesai, atsižvelgiant į naudojamą priemonę, įvertinus pačių vartotojų pateiktus valyti gaminius (jų nusidėvėjimą, struktūrą, esančias dėmes ir kt.), nėra tiek prognozuojami, kad visais atvejais vartotojai būti tikri, jog paslaugų rezultatas juos tenkins. Todėl šioje srityje labai svarbu, kad paslaugų teikėjai vartotojams suteiktų kiek galima išsamesnę ir visapusišką informaciją apie paslaugų pobūdį, sąlygas ir galimą riziką, su kuria gali susidurti vartotojai (pavyzdžiui, kad tam tikri defektai po cheminio valymo gali dar labiau išryškėti įvertinus atitinkamas sąlygas, kad dėl tam tikrų faktorių gaminiai gali susitraukti ir pan.), be kita ko, pateikiamą informaciją tinkamai įformindami ir supažindindami su ja vartotojus raštu. Šiuo atveju vartotojai, būdami pakankamai informuoti, galėtų priimti pagrįstą sprendimą dėl galimos su paslaugų teikimu susijusios rizikos ir naudojimosi paslaugomis.

Nemažą vartotojų prašymų dalį taip pat sudaro vartotojų nusiskundimai dėl buitinės technikos, ryšio priemonių bei kompiuterinės įrangos remonto paslaugų ir vartotojų reiškiamų nusiskundimų, jog paslaugų teikėjai netinkamai atlieka remonto darbus (nepašalina gedimų), nepateikia išsamios informacijos apie darbų vykdymo sąlygas, teikdami paslaugas dar labiau sugadina remontuoti paliktus daiktus ir kt. Pažymėtina, kad tais atvejais, kuomet vartotojai skundžiasi remontuoti paliktų daiktų sugadinimu, neretai yra pakankamai sudėtinga objektyviai įvertinti ir nustatyti, kuriuo metu faktiškai atsirado daiktų pažeidimai, paprastai tokio pobūdžio ginčai sprendžiami atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus rašytinius įrodymus – vertinama, kokia informacija suteikiama vartotojams užsakant paslaugas, ar paslaugų užsakymą patvirtinančiuose dokumentuose fiksuojama priduodamų remontui daiktų būklė ir pan.

Apibendrinant vartojimo ginčų nagrinėjimo problemas, pažymėtina, kad daugiausia problemų kelia ginčai, kuriuos nagrinėjant vartotojai nepateikia jokių objektyvių įrodymų, patvirtinančių jų prašymuose išdėstytas aplinkybes ar pateikia nurodomoms aplinkybėms prieštaraujančius įrodymus, taip pat atvejai, kuomet ginčo šalių pateikti paaiškinimai iš esmės prieštarauja vieni kitiems, pavyzdžiui, vartotojai teigia, jog už paslaugas sumokėta, tačiau dokumentai negauti, o paslaugų teikėjai ginčija šias aplinkybes ir nurodo, jog pinigų negavo, arba vartotojai teigia, jog su paslaugų teikėju susitarė dėl vienos kainos, o paslaugų teikėjas nurodo, kad kaina yra tokia, kokia įtvirtinta atitinkamuose užsakymą patvirtinančiuose dokumentuose ir pan. 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.

Vartojimo paslaugų ginčų nagrinėjimo problematika, be kita ko, pasireiškia ir vis didėjančiu prašymų, kuriuose vartotojai ginčija pagal sudarytas sutartis nustatytų paslaugų kainų (jų dydžių) pagrįstumą, skaičiumi. Pažymėtina, kad daugeliu atvejų minėto pobūdžio vartotojų nusiskundimai iš esmės remiasi subjektyviu jų vertinimu ir nėra pagrįsti jokiais faktiniais ar teisiniais argumentais. Minėtais atvejais stengiamasi vartotojams suteikti kuo išsamesnę informaciją apie sutarčių sudarymo ypatumus, civiliniuose santykiuose veikiančius principus (tarp jų – sutarties laisvės principą) ir pan., taip pat paaiškinti, kad Lietuvoje iš esmės veikia rinkos kainos, todėl Taryba iš esmės negali ginčyti paslaugų kainų pagrįstumo, jeigu jos aiškiai aptartos šalių sudarytoje sutartyje, vartotojas iš anksto tinkamai apie jas informuojamas, paslaugų teikėjas vienašališkai jų nepadidina ir kt.

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 240 asmenų kreipimusis dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 49 vartotojų skundus;
- atsakyta į 191 pasiteiravimą, pateiktą el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 3 juridinių asmenų kreipimaisi).

Toliau (6 lentelė) pateikta informacija apie vartotojų prašymų ir pasiteiravimų nagrinėjimą pagal nusiskundimo pobūdį, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi.

6 lentelė. Per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	-	3	8
2.	Dėl paskolų	1	7	23
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	-	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	4	25	112
6.	Dėl draudimo paslaugų	-	9	45
	Iš viso:	5	44	188

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl kitų finansinių paslaugų, mažiau vartotojų kreipėsi dėl draudimo paslaugų bei paskolų. Nagrinėjant skundus, vartotojai dažniausiai kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (29 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

7 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	3	-	-	1	5	-
2.	Dėl paskolų	8	1	-	4	3	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	-	-	-	-	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	29	4	5	8	13	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	9	-	1	1	6	-
	Iš viso:	49³	5	6	14	27	-

³- nagrinėjant 3 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 52 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2016 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 49 vartotojų skundus. Iš jų 5 vartotojų skundai buvo išnagrinėti ne teismine tvarka, 6 vartotojų skundus atsisakyta nagrinėti, 14 kartų dėl vartotojo skundo buvo pateiktas Tarnybos atsakymas ir 27 kartus vartotojų 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 nesažiningų 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 III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 436 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 III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 111 vartotojų skundų;
- atsakyta į 325 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 9 juridinių asmenų kreipimaisi).

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

8 lentelė. Per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	-	8	25
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	3	2
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	33	19	73
4.	Dėl interneto paslaugų	2	18	106
5.	Dėl televizijos paslaugų	4	22	107
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	1	1	3
	Iš viso:	40	71	316

Kaip matyti iš 8 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su internetu, televizijos ir mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų teikimu. Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą nutraukti paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (19 kartų), bei kėlė individualius reikalavimus (17 kartų).

9 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	8	-	2	4	2	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	3	-	-	1	2	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	52	33	4	7	8	-
4.	Dėl interneto paslaugų	20	2	3	4	13	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	26	4	11	3	17	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	2	1	-	-	1	-
	Iš viso:	111⁴	40	20	19	43	-

⁴ - nagrinėjant 11 vartotojų skundų, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 122.

Per 2016 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 111 vartotojų skundų. Iš jų 40 vartotojų skundų išnagrinėta vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 20 kartų atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 19 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 43 vartotojų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 185 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 36 vartotojų skundus;
- atsakyta į 149 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 7 juridinių asmenų kreipimaisi).

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

10 lentelė. Per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	4	4	13
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	-	6
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	4	8	73
4.	Dėl taksi paslaugų	-	-	7
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	4

6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	2	4	12
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	1	7	27
	Iš viso:	13	23	142

Kaip matyti iš 10 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų kreipėsi dėl problemų, susijusių su oro transporto bendrovių paslaugų teikimu, mažiau vartotojų kreipėsi dėl transporto nuomos 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

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	8	4	3	2	1	-
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	2	-	-	-	1
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	12	4	2	1	6	-
4.	Dėl taksi paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	-	-	-	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	6	2	1	-	3	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	8	1	1	4	3	-
	Iš viso:	36⁵	13	7	7	13	1

⁵ - nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 40 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 36 vartotojų skundus, iš jų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėta 13 skundų, 7 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 7 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas ir 13 vartotojų skundų dėl visų ar dalies nurodytų klausimų buvo perduoti kitoms institucijoms. Skundų nagrinėjimo metu 1 kartą kreiptasi į atsakingą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių.

7. Laisvalaikio paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 725 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 2016 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 245 vartotojų skundus;
- atsakyta į 480 pasiteiravimų (iš jų 23 juridinių asmenų kreipimaisi) pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Laisvalaikio paslaugų srityje per 2016 metų III ketvirčius

išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

12 lentelė. Per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	3	4	42
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	29	7	120
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	13	6	68
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	-	2	12
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	2	2	21
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	136	18	163
7.	Dėl lošimo ir loterijos	1	6	6
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	11	5	25
	Iš viso:	195	50	457

Kaip matyti iš 12 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su kultūros ir pramogų paslaugomis, kiek mažiau – dėl turizmo paslaugų paketų. Informacijos dažniausiai teirautasi taip pat dėl kultūros ir pramogų paslaugų bei turizmo paslaugų paketų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – atlyginti žalą (166 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

13 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	7	3	-	-	4	-
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	36	29	2	1	8	11
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	19	13	2	1	4	1
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	2	-	1	1	2	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	4	2	1	1	-	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	154	136	8	11	2	1
7.	Dėl lošimo ir loterijos	7	1	-	5	2	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	16	11	1	2	3	1
	Iš viso:	245⁶	195	15	22	25	14

⁶ - nagrinėjant 12 vartotojų skundų, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 257 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2016 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 245 vartotojų skundus. Iš jų 195 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 15 kartų atsisakyta nagrinėti skundą, 22 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas bei 25 kartus vartotojų skundai perduoti kitai institucijai. Prašymų nagrinėjimo metu 14 kartų kreiptasi į atsakingą instituciją prašant pateikti išvadą ar suteikti prašymo nagrinėjimui reikalingą informaciją.

Pažymėtina, kad Tarnyba, atsižvelgdama į vartotojų prašymuose nurodytus nusiskundimus, jog paslaugų teikėjai nesuteikia išsamios informacijos, 2015–2016 metais atliko pagrindinių kelionių organizatorių, vykdančių išvykstamojo turizmo organizuotas keliones autobusais, interneto svetainių stebėseną. Šio tyrimo tikslas buvo patikrinti, ar interneto svetainėse kelionių organizatorių talpinama informacija visiškai atitinka Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo nuostatas ir ar vartotojams pateikiama pilna ir neklaidinanti informacija apie organizuojamas keliones į užsienį autobusais.

Svarbu paminėti, kad Tarnyba taip pat yra gavusi 14 vartotojų prašymų, kurie įsigijo Portugalijos kelionių organizatoriaus „Qualispresenca, LDA“ organizuojamas keliones tarpininkaujant Lietuvos kelionių pradavimų agentui UAB „Pegasus“. Šiuo metu šių prašymų nagrinėjimai yra stabdomi, nes visi vartotojai yra kreipęsi į Portugalijos turizmo departamentą, užpildydami kompensacijos iš kelionių ir turizmo garantinio fondo išieškojimo prašymą-anketą. Tarnyba, siekdama padėti nukentėjusiems vartotojams kreipėsi į atsakingą instituciją Portugalijoje pagal 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo, nustatytą procedūrą. Kreipimesi buvo prašoma imtis būtinų priemonių, kad būtų atlyginti nuostoliai ir sugrąžintos visos piniginės lėšos turistams, sudariusiems turizmo paslaugų teikimo sutartis. Šiuo metu atsakymas iš Portugalijos kompetentingų institucijų nėra gautas.

Didelę dalį vartotojų skundų taip pat sudarė skundai dėl renginių organizatorių veiklos, kai vartotojams sumokėjus už renginius, renginiai buvo atšaukiami, o sumokėti pinigai negrąžinami. Daugiausia vartotojų skundų gauta dėl VŠĮ „Visaul dreams Factory“ (bilietų platintojas – UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“) organizuoto ir atšaukto grupės „5nizza“ koncerto. Taip pat nemažai skundų gauta dėl Trakuose dėl lietaus neįvykusio renginio (Frederiko Šopeno „Šopeniana“ ir Liudviko Aloiso Minkaus „Šešėlių karalystė“), kurio organizatorius yra VŠĮ „Klasikinio baleto fondas“ (bilietų platintojas UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“), dėl atšaukto Karklės festivalio UAB „Renginių centras“ (bilietų platintojas – UAB „Tiketa“), dėl VŠĮ „Sostinės renginiai“ organizuoto ir atšaukto Jose Carrero koncerto (bilietų platintojas – UAB „Tiketa“), dėl atšaukto Nogu Svelo& Max Pokrovskiy koncerto, kurio organizatorius yra UAB „Svetainių industrija“ (bilietų platintojas – UAB „Bilietų pasaulis“).

Paminėtina, kad taip pat buvo išnagrinėti 3 vartotojų prašymai dėl apgyvendinimo paslaugų kokybės. Nagrinėjant šiuos prašymus buvo įtarta, kad paslaugų teikėjai suteikia galimai klaidinančią informaciją apie teikiamos apgyvendinimo paslaugos tipą. Šiais atvejais buvo kreiptasi į Lietuvos Respublikos konkurencijos tarybą, kuri nustatė, kad teikiama informacija ir (arba) reklama buvo klaidinanti.

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

Tarnybos specialistai per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 1140 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 III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 217 kreipimus raštu (iš jų 3 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 923 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 61 kartą kreipėsi juridiniai asmenys).

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

14 lentelė. Per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	8	30	111
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	3	17	78
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	2	4	20
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	2	23	98
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	60	56	471
6.	Dėl naujo būsto statybos	4	2	52
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	3	32
	Iš viso:	79	135	862

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. Taip pat nemažai kreipimūsi gauta dėl vandens sektoriaus, kitų elektros šaltinių ir elektros energijos sektoriaus paslaugų. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (83 kartus), bei vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (55 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

15 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	38	8	4	14	21	2
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	20	3	1	2	20	-
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	6	2	1	-	3	-
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	25	2	2	7	19	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	116	60	10	16	84	1
6.	Dėl naujo būsto statybos	6	4	-	1	2	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	3	-	1	1	1	-
	Iš viso:	214⁷	79	19	41	150	3

⁷ - nagrinėjant 75 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

skundai žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 289 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Ataskaitiniu laikotarpiu energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta ir atsakyta į 214 vartotojų skundų, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 79 skundai, 41 kartą parengtas Tarnybos atsakymas pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 150 vartotojų skundų buvo perduota kitoms institucijoms, 19 skundų atsisakyta 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, dėl karšto vandens apskaitos. Vartotojai abejoja, ar šilumos tiekėjas teisingai paskirstė daugiabučiame name sunaudotą šilumą, ar taikė tinkamą šilumos paskirstymo metodą, ar karšto vandens apskaita atitinka 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, dėl energijos tiekimo nutraukimo ir žalos atlyginimo, kai buvo laikinai nutrūkęs elektros tiekimas ir vartotojai patyrė žalą. Tokiais atvejais vartotojai informuojami, kad, vadovaujantis Elektros tiekimo ir vartojimo taisyklėmis, jie 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 (atliekų išvežimo, lifto, bendro naudojimo patalpų ir teritorijos valymo ir kt.) teikimo srityje gautuose vartotojų prašymuose dažniausia keliami klausimai, susiję su atliekų tvarkymo paslaugų teikimo kokybe ir priskaičiuotais mokesčiais už atliekų tvarkymą ir išvežimą. 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 atliekų tvarkymo paslaugos gyventojams 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. Dažniausiai gyventojai nesutinka su priskaičiuotais mokesčiais už bendrojo naudojimo objektų priežiūrą ir remonto darbus, nesutinka su atliktų darbų, panaudotų medžiagų ir (ar) detalių kaina, prašo jas pagrįsti, skundžiasi daugiabučio namo valdytojo veiksmų teisėtumu, prašo suteikti metodinę pagalbą ir teisinę konsultaciją jiems kilusiais klausimais, susijusiais su bendrojo naudojimo objektų valdymu ir priežiūra. Pažymėtina, kad įgaliojimai vykdyti daugiabučių namų valdytojų veiklos kontrolę ir priežiūrą Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu suteikti savivaldybėms, todėl gyventojų keliamas administratorių ar bendrijų veiklos problemas Tarnyba sprendė kartu su savivaldybių administracija, pateikdama teisės aktų nuostatomis pagrįstą nuomonę vartotojų keliamais klausimais.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo srityje Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 11 straipsniu, išankstinio ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų ginčus ir skundus dėl geriamojo vandens ir nuotekų apskaitos, vandentiekio avarijų, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo. Gauti vartotojų prašymai dėl ginčų, kilusių tarp vandens tiekėjų ir vartotojų dėl sąskaitose priskaičiuotų sumų pagrįstumo ir dėl vandens kainų taikymo pagrįstumo. Pastarieji pagal kompetenciją perduoti nagrinėti Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai.

Statybos paslaugų srityje gautuose vartotojų prašymuose prašoma spręsti ne teisme tvarka ginčą su paslaugų teikėjais 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. Analizuojamu laikotarpiu statybos srityje vartotojų kreipimusi tendencija išliko tokia pat kaip ir ankstesniais metais – daugiausia buvo skundžiamasi dėl statybos darbų bei statinio elementų – langų ir durų kokybės

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

Tarnybos specialistai per 2016 metų III ketvirčius nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 2404 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 2016 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 287 kreipimus raštu (iš jų 273 vartotojų skundai, 14 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 2117 pasiteiravimų (iš jų 439 kartus kreipėsi juridinis asmuo), pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

16 lentelė. Per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl vaistų	2	6	23
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	5	4	63
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	5	8	42
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	7	6	16
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	133	97	1534
	Iš viso:	152	121	1678

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 (109 kartus) bei kėlė individualius reikalavimus (66 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

17 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vaistų	8	2	1	4	3	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	9	5	3	1	-	-
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	13	5	4	2	1	1
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	13	7	1	4	1	1
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	230	133	28	48	34	3
	Iš viso:	273⁸	152	37	59	39	5

⁸ - nagrinėjant 14 vartotojų skundų, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 287 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2016 metų III ketvirčius nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 273 vartotojų skundus. Iš jų 152 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 37 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 59 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 39 skundai dėl visų ar dalies nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Skundų nagrinėjimo laikotarpiu 5 kartus 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. Per 2016 metų III ketvirčius 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. Atsižvelgiant į tai, buvo pateiktos 24 rekomendacijos didžiųjų tinklų prekybos centrams, kuriose paaiškinti Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo reikalavimai, pateikti teismų praktikos dėl konstatuotos nesąžiningos komercinės veiklos nutarčių paaiškinimai. Po pateiktų rekomendacijų sulaukus vartotojų skundų dėl prekybos centruose vykdomos galimai nesąžiningos komercinės veiklos, dėl 5 bendrovių buvo pradėtos nagrinėjimo procedūros bei vienas preliminarus tyrimas dėl bendrovei priklausančio prekybos centrų tinklo veiklos. 2016 metų III-jame ketvirtyje, nustačius nesąžiningos komercinės veiklos atvejus skirtos ekonominės sankcijos 4 prekybos centrams, dėl 1 bendrovės pažeidimo nagrinėjimo procedūra dar tęsiama.

Tarnybos Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyrius, išnagrinėjęs vartotojų pateiktus skundus, pradėjo 36 tyrimus dėl konkrečių bendrovių galimai nesąžiningos komercinės veiklos (dėl prekių kainos pakėlimo prieš išpardavimą, dėl kitų klaidinančių veiksmų akcijų metu, dėl į rinką tiekiamų falsifikatų, dėl vykdomos agresyvios komercinės veiklos, dėl klaidingos informacijos apie sertifikatus tiekimo vartotojams, dėl klaidinimo dėl kilmės šalies bei dėl klaidinančių veiksmų, skleidžiant informaciją apie parduodamus naujos statybos butus, dėl komisinės prekės pardavimo, nurodant, jog ji nauja ir kt.). 10 iš 36 atvejų pradėtos procedūros dėl galimai nesąžiningos komercinės veiklos nutrauktos, nenustačius nesąžiningos komercinės veiklos požymių.

Reklamos srityje per 2016 metų III ketvirčius didžiąją dalį vartotojų skundų 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. Taip pat gauta

skundų dėl galimai neetiškos reklamos. Vartotojus piktino tiek galimai neetiškas reklamos vaizdas (drabužių parduotuvės reklama, striptizo klubo reklama, roko grupės koncerto reklama, ne vaikų amžiaus grupei skirto filmo anonsas prieš vaikų kino seansą), tiek ir reklamos tekstas (reklamos teiginiai). Pradėtos 74 nagrinėjimo procedūros dėl galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo (toliau – Reklamos įstatymas) pažeidimo, iš jų gautas 51 surašytas Reklamos įstatymo pažeidimo protokolas iš Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos.

Pažymėtina, kad 2016 metais vykdomi reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos monitoringai. Reklamos srityje pasirinkta biocidinių produktų reklama, nesąžiningos komercinės veiklos srityje – komercinės veiklos subjekto veiksmai, parduodant naujos statybos nekilnojamąjį turtą. Taip pat vykdoma kosmetikos gaminių reklamos bei prekybos centrų akcijų, nuolaidų stebėseną.

10. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

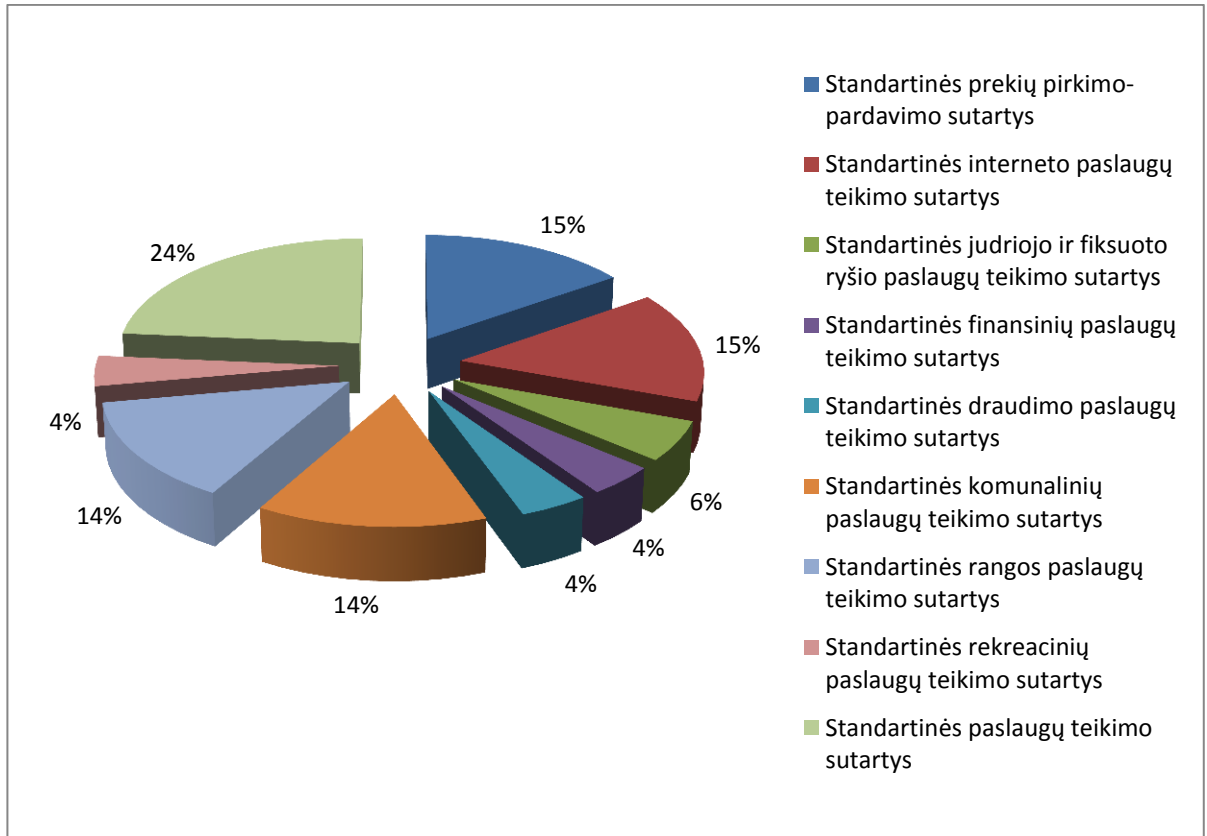
Tarnyboje per 2016 metų III ketvirčius nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų požiūriu buvo išnagrinėtos 72 sutartys. Kadangi asmenys kreipėsi dėl įvairių prekių pirkimo/paslaugų teikimo sutarčių vertinimo, Tarnyboje išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė. Per 2016 metų III ketvirčius Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis
1.	Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys	11
2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	11
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	4
4.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	3
5.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	3
6.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	10
7.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	10
8.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	17
9.	Standartinės rekreacinių paslaugų teikimo sutartys	3
Iš viso:		72

Kaip galima matyti iš lentelėje pateiktų duomenų, daugiausia išnagrinėta standartinių paslaugų teikimo, prekių pirkimo–pardavimo, interneto paslaugų teikimo, komunalinių paslaugų teikimo bei 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 16 iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko 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 57 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

11. Baigiamosios nuostatos

Per 2016 metų III ketvirčius į Tarnybą asmenys kreipėsi 15618 kartų, prašydami apginti galimai pažeistas jų kaip vartotojų teises, spręsti ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų arba suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais. 42 kartus į Tarnybą kreipėsi asmenys, kurie teiravosi informacijos įvairiais su Tarnybos veikla susijusiais klausimais, dėl Tarnybos priimtų sprendimų pateikimo ir kt.

Per 2016 metų III ketvirčius pusmetį, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, asmenys dažniausiai skundėsi dėl vartojimo prekių, tačiau, kaip matyti iš 1 lentelės duomenų, vartotojams kilo nemažai problemų ir kitose srityse. Pateikdami prašymus vartotojai keldavo skirtingus reikalavimus, šių 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 sąlygas	Perskaiciuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą	Vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus	Grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius	Atlyginti žalą	Kita
1.	Dėl vartojimo prekių	256	116	35	1221	8	5	7	7	21	21	97
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	8	11	1	28	-	-	1	2	3	9	8
3.	Dėl finansinių paslaugų	-	-	4	3	1	-	1	3	3	3	29
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	14	5	1	19	5	2	3	-	4	5	17
5.	Dėl transporto paslaugų	-	-	1	1	-	-	-	-	4	11	7
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	2	-	1	20	-	-	1	1	7	166	17
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	18	25	15	16	1	7	44	55	10	6	83
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	2	-	-	6	1	-	1	-	2	3	8
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	11	2	8	101	1	-	2	7	5	6	57

Iš viso:	311	159	66	1417	17	14	60	75	59	230	324
-----------------	------------	------------	-----------	-------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------

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

Atsižvelgiant į 19 lentelės duomenis, matyti, jog dažniausiai skundus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus įmokas (1417 kartų). Netinkamos kokybės prekę pakeisti tinkamos kokybės preke reikalauta 311 kartų, o 324 kartus 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 (1221 kartą). Tokių reikalavimų 101 kartą 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 (55 kartus). Atlyginti žalą dažniausiai prašė vartotojai, kurie kreipėsi dėl laisvalaikio paslaugų (166 kartus). Individualaus pobūdžio reikalavimus dažniausiai pateikė dėl vartojimo prekių (97 kartus), energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų besikreipę vartotojai (83 kartus) bei dėl kitų prekių ir paslaugų (57 kartus) besikreipę vartotojai. Taigi priklausomai nuo skundo pobūdžio vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

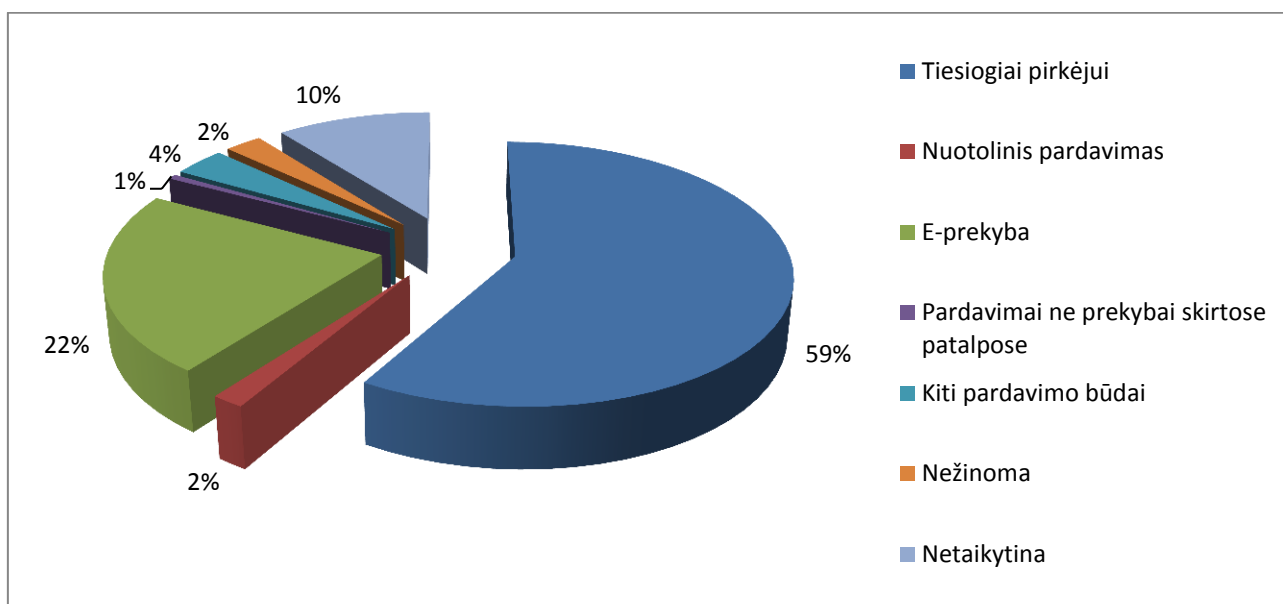
Lyginant vartotojų reikalavimų pobūdį su 2015 metų III ketvirčių duomenimis, galima daryti keletą išvadų:

- Atitinkamu laikotarpiu 2015 metais 59 proc. visų vartotojų reikalavimų sudarė reikalavimas nutraukti sutartį ir atgauti sumokėtus pinigus. Per 2016 metų III ketvirčius tokių reikalavimų skaičius nežymiai sumažėjo iki 52 proc.
- Pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis lyginant su 2015 metų III ketvirčiais (6 proc.) neženkiai išaugo iki 8 proc. nuo visų iškeltų reikalavimų.
- Individualaus pobūdžio reikalavimus per 2015 metų III ketvirčius pareiškė 13 proc. vartotojų, 2016 metais tuo pačiu laikotarpiu šių reikalavimų skaičius išliko panašus – 12 proc.
- Reikalavimas netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke/paslauga per 2015 metų III ketvirčius sudarė 6 proc. visų vartotojų iškeltų reikalavimų, o 2016 metų laikotarpiu šis skaičius išaugo iki 11 proc.
- Neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti per 2015 metų III ketvirčius reikalavo 4 proc. visų vartotojų, o 2016 metais – 6 proc.

Svarbu pažymėti, kad bendras iškeltų reikalavimų skaičius rodo, kad per 2016 metų III ketvirčius vartotojai buvo labiau linkę konkretizuoti keliamus reikalavimus bei dažniau nurodydavo vieną keliamą reikalavimą, o 2015 metais tuo pačiu laikotarpiu vartotojai dažniau keldavo kelis reikalavimus.

Toliau 4 diagramoje pateikiami apibendrinti duomenys apie sandorių sudarymo būdus. Vartotojų skundų, gautų Tarnyboje, duomenys leidžia daryti išvadą, kad per 2016 metų III ketvirčius vartotojai Lietuvoje labiausiai buvo linkę sandorius dėl prekių, paslaugų įsigijimo sudaryti tiesiogiai. Kaip matyti iš diagramos duomenų, net 59 proc. skundus Tarnybai pateikusių vartotojų nurodė tiesioginę prekybą (parduotuvėse, sandorio patalpose), o 22 proc. – elektroninę prekybą. Pažymėtina, kad tuo pačiu laikotarpiu 2015 metais elektroninės prekybos būdu prekes ir paslaugas įsigijo 47 proc. į Tarnybą besikreipusių vartotojų, o tiesioginės prekybos būdu – 28 proc. Pateikti duomenys leidžia daryti išvadą, kad per metus stipriai sumažėjo elektroninės prekybos, kaip prekių ir paslaugų pirkimo būdo, populiarumas, o vartotojai buvo linkę sandorius dėl prekių ir paslaugų sudaryti tradicinėje prekyboje, tačiau pažymėtina, kad tokį žymų skirtumą greičiausiai galėjo nulemti tai, jog per 2015 metų III ketvirčius Tarnyba parengė 4 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. Per 2016 metų III ketvirčius Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 2780 vartotojų skundų, iš jų 386 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 254 prašymų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, o 275 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 2084 skundai. Išanalizavus per 2016 metų III ketvirčius Tarnyboje išnagrinėtus vartotojų skundus, nustatyta, jog vidutinis prašymų nagrinėjimo laikas – 9 darbo dienos.

20 lentelė. Informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimą

Nusiskundimų sritis	Iš viso ginčų ir prašymų	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota
Dėl vartojimo prekių	1779 ¹	1547	232	137	99	84
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	73 ²	53	20	13	14	5
Dėl finansinių paslaugų	49 ³	5	44	6	14	27
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	111 ⁴	40	71	20	19	43
Dėl transporto paslaugų	36 ⁵	13	23	7	7	13
Dėl laisvalaikio paslaugų	245 ⁶	195	50	15	22	25
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto	214 ⁷	79	135	19	41	150

priežiūros paslaugų						
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	273 ⁸	152	121	37	59	39
Iš viso:	2780	2084	696	254	275	386

¹ - nagrinėjant 88 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 1867.

² - nagrinėjant 12 vartotojų skundų, 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 85.

³ - nagrinėjant 3 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 52.

⁴ - nagrinėjant 11 vartotojų skundų, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 122.

⁵ - nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 40.

⁶ - nagrinėjant 12 vartotojų skundų, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 257.

⁷ - nagrinėjant 75 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 289.

⁸ - nagrinėjant 14 vartotojų skundų, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 287.

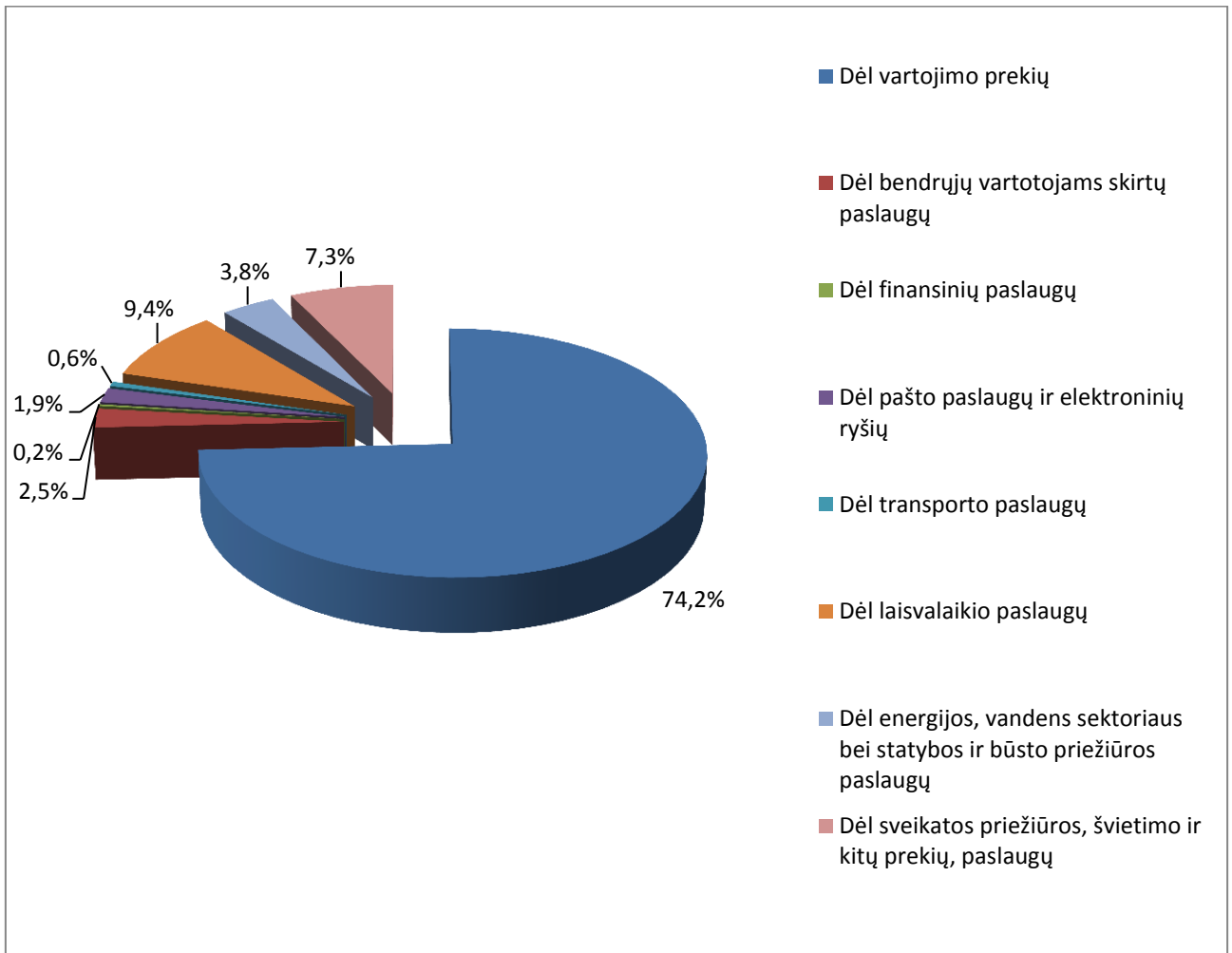
Toliau pateikiama informacija apie Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ir Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatus. Per 2016 metų III ketvirčius vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 2084 ginčai, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 41 kalendorinė diena. Pažymėtina, kad išaugo Tarnybos sprendimų atmesti vartotojo ginčą dalis lyginant su visų ginčų dalimi: per 2014 metų III ketvirčius buvo atmesta 8,7 proc., per 2015 metų III ketvirčius ši dalis sudarė vos 3 proc., o per 2016 metų III ketvirčius net 15,3 proc. nuo visų ginčų dalies. Iš visų išnagrinėtų ginčų priimti 208 nutarimai tenkinti vartotojų reikalavimus ir 133 nutarimai vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Iš jų įvykdyta 193 nutarimų (93 proc.), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 25 (19 proc.), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies. 123 sprendimai nevykdomi (36 proc.). Pažymėtina, kad didžioji nevykdomų sprendimų dalis susijusi su laisvalaikio paslaugų teikimu. Svarbu paminėti, kad taikiai išspręsti ginčai per 2016 metų III ketvirčius sudarė net 47,7 proc. nuo visų išnagrinėtų vartotojų ginčų, kai per 2015 metų III ketvirčius taikiai išnagrinėti vartotojų ginčai sudarė 20,6 proc.. Palyginus 2015 ir 2016 metų III ketvirčių duomenis, matome, kad per 2016 metų III ketvirčius taikiai išspręstų vartotojų ginčų rodiklis išaugo net 27,1 proc. Viena iš galimų tokio pokyčio priežasčių – nuo 2016 metų sausio 1 d. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta nuostata, kad vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti. Pažymėtina, kad reikšminga dalis ginčų dėl prekių ir paslaugų kokybės baigiasi taikiai po atlikto patikrinimo. Išsamesnė informacija apie ginčų nagrinėjimo rezultatus 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	1547	245	141	4	8	-	685	1	
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	53	4	6	1	4	-	27	-	24
Dėl finansinių paslaugų	5	-	-	-	-	-	2	-	1
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	40	8	5	-	-	-	5	-	17
Dėl transporto paslaugų	13	2	-	-	1	2	5	-	1
Dėl laisvalaikio paslaugų	195	12	3	6	9	106	30	-	10
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	79	23	10	3	-	-	17	-	18
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių paslaugų	152	25	28	1	3	-	71	-	26
Iš viso:	2084¹	319	193	15	25	108	842	1	312

¹ 269 Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi, todėl informacija apie šiuos sprendimus 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 – 74,2 proc., per 2015 metų III ketvirčius – 58,9 proc. Kaip jau minėta, išaugęs šios srities ginčų skaičius didžiąja dalimi galėjo būti nulemtas Tarnybos ir Inspekcijos susijungimo. Taip pat nemažai ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėta laisvalaikio paslaugų srityje.

Lyginant analizuojamo laikotarpio informaciją su 2015 metų III ketvirčių duomenimis matyti, jog išaugo išnagrinėtų ginčų skaičius. Per 2015 metų III ketvirčius Tarnyboje buvo išnagrinėti 1729 ginčai, o 2016 metais per tą patį laikotarpį – 2084 ginčai.

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 12465 asmenų pasiteiravimus, pateiktus telefonu, žodžiu ir el. paštu. Tuo tarpu per 2015 metų III ketvirčius buvo gauti 8875 pasiteiravimai, o tai rodo, kad pasiteiravimų skaičius išaugo 29 proc. Įvertinus asmenų klausimus, pateikta prašoma informacija, asmens keliamo klausimo paaiškinimas, Tarnybos specialistų vertinimas. Ši Tarnybos paslauga, kai pateikiama informacija ar paaiškinimas yra naudinga tiek vartotojams, tiek pardavėjams/paslaugų teikėjams, kadangi informacija apie vartotojų teises reglamentuojančių teisės aktų nuostatų reikalavimus, verslo subjektų ir vartotojų teises bei pareigas sudaro galimybę ginčo dalyviams didelę dalį kilusių ginčų išspręsti dar nepasiekus nagrinėjimo institucijoje stadijos.

Apibendrinant ataskaitos informaciją, matyti, jog lyginant su 2015 metų III ketvirčių duomenimis išaugo bendras besikreipusių asmenų skaičius: jei per 2015 metų III ketvirčius į Tarnybą kreiptasi 12311 kartų, tai 2016 metų III ketvirčių duomenimis šis skaičius išaugo iki 15618. Paaiškiname, kad bendras asmenų kreipimūsi skaičiaus augimas gali būti sietinas su nuo 2016 metų išsiplėtusiomis Tarnybos kompetencijos sritimis bei su augančiu asmenų susidomėjimu vartotojų teisių klausimais.

Analizuojant vartotojams kylančių problemų sritis, matyti, kad per 2016 metų III ketvirčius, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, išlieka tendencija, kad vartotojai kreipiasi dėl daugybės įvairių klausimų, todėl jiems kylančių problemų sritis išlieka plati. Visgi, didžioji vartotojų kreipimūsi dalis gaunama dėl galimų pažeidimų vartojimo prekių srityje, energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityse.