



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2016 METŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

2017 m. sausio 31 d. Nr. 3-260
Vilnius

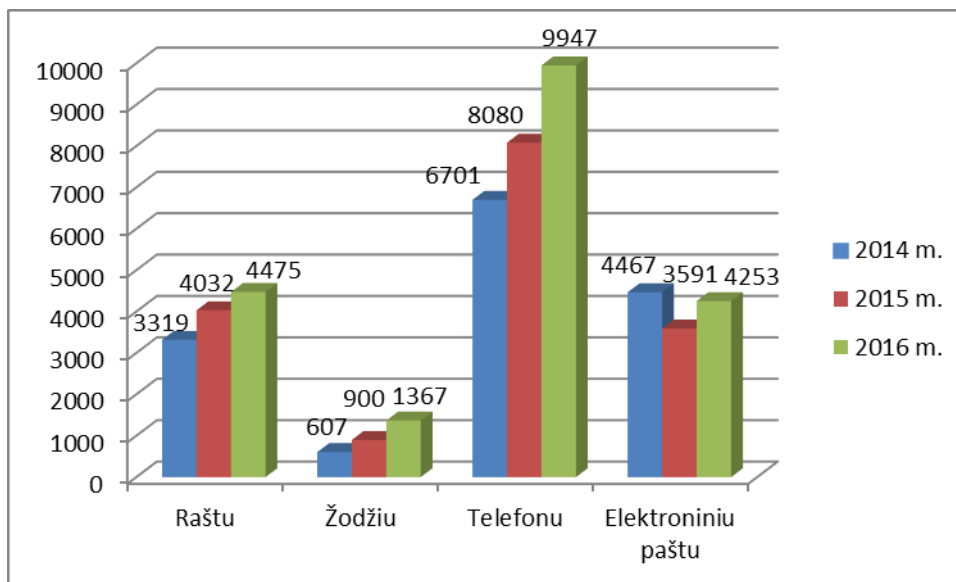
1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) per 2016 metus dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreiptasi 20 042 kartus. Kreipiantis į Tarnybą buvo prašoma spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, taip pat prašyta suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Asmenų kreipimaisi per 2016 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 4 475 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 1 367 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 9 947 kartus;
- elektroniniu paštu pateikti 4 253 pasiteiravimai.

1 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą per 2014 – 2016 metus pagal būdą dinamika



Iš *1 diagramos* matyti, kad per 2016 metus ženkliai išaugo asmenų kreipimūsi telefonu skaičius, nemažai kreipimūsi pateikta raštu ir elektroniniu paštu, mažiausiai asmenų kreipėsi žodžiu (atvykus į Tarnybą). Atsižvelgiant į tai, manytina, kad tiek vartotojai, tiek verslininkai, kreipiantis į Tarnybą, vis labiau linkę naudotis sau patogesniu ir greitesniu būdu gauti informaciją – t. y., ryšio priemonėmis. Kaip pastebima, lyginant su 2015 metais, Tarnyboje gautų asmenų kreipimūsi visais kreipimosi būdais skaičius išaugo. Tokį asmenų kreipimūsi augimą galėjo nulemti tiek nuo 2016

metų sausio 1 d. praplėtos Tarnybos funkcijos rinkos priežiūros ne maisto produktų srityje, tiek didėjantis vartotojų ir verslininkų informuotumas vartotojų teisių srityje.

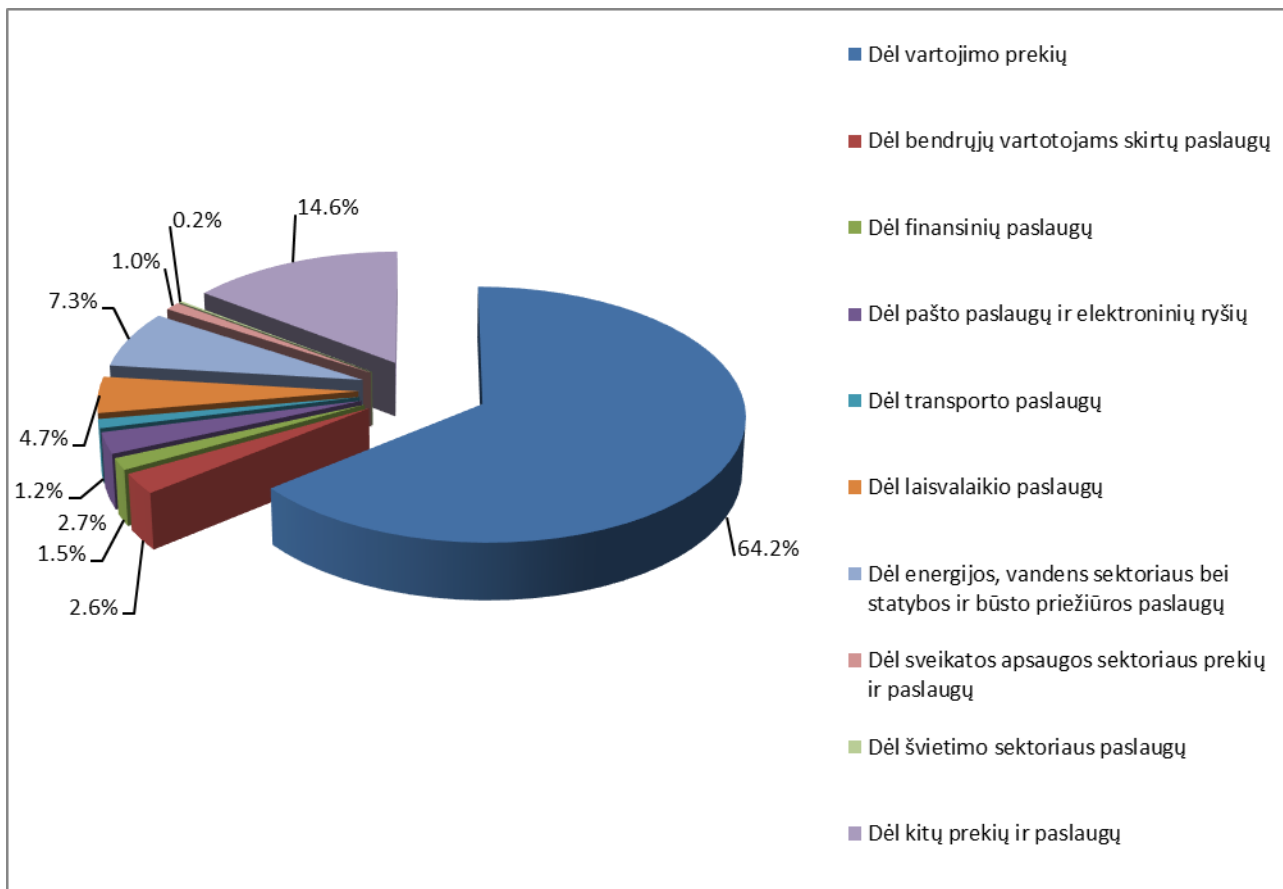
Pažymėtina, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) pakeitimais, kilus ginčui, vartotojas visada pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir tik per 14 dienų negavus atsakymo, arba gavus atsakymą, kuris vartotojo netenkina, turi teisę kreiptis į Tarnybą. Tikėtina, kad ši įstatymo naujovė leido daugeliui vartotojų išspręsti kilusį ginčą dar nepasiekus vartotojų teises ginančios institucijos.

Ataskaitiniu laikotarpiu išnagrinėti arba atsakyti 20 042 asmenų kreipimaisi, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas *1 lentelėje*. Pastebėtina, kad į Tarnybą 46 kartus kreipėsi asmenys dėl informacijos gavimo įvairiais su Tarnybos veikla susijusiais klausimais.

1 lentelė. 2016 metais išnagrinėti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Klausimų (nusiskundimų) pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	12 863	64,2 proc.
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	525	2,6 proc.
3.	Dėl finansinių paslaugų	308	1,5 proc.
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	549	2,7 proc.
5.	Dėl transporto paslaugų	233	1,2 proc.
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	932	4,7 proc.
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	1462	7,3 proc.
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	210	1 proc.
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	42	0,2 proc.
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	2 918	14,6 proc.
	Iš viso:	20 042	100 proc.

2 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą 2016 metais pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį dinamika



Iš 1 lentelėje ir 2 diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių (net 64,2 proc. visų gautų kreipimūsi). 2015 metais tuo pačiu laikotarpiu gauta 42,5 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 (14,6 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 (7,3 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 apie 2016 metais ne teismo tvarka išnagrinėtus vartotojų ginčus ir gautus vartotojų prašymus, kurie buvo persiųsti nagrinėti kompetentingoms institucijoms. 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 (toliau – Viešojo administravimo įstatymas) numatyta tvarka.

Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 5 298 vartotojų skundai, išnagrinėta ir atsakyta į 4 050 vartotojų skundų. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies 2016 metais 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 metus išnagrinėjo arba atsakė į 12 863 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 2 806 kreipimusis raštu (iš jų 2 684 vartotojų skundai, 122 juridinių asmenų kreipimaisi);
- atsakyta į 10 057 pasiteiravimus (iš jų 961 juridinio asmens pasiteiravimas), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

2 lentelė. 2016 metais 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	11	43	233
2.	Dėl drabužių ir avalynės	960	53	1 983
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	90	21	301
4.	Dėl interjero reikmenų	223	38	809
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	209	27	1 061
6.	Dėl elektroninių prekių	123	12	701
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	415	76	2 554
8.	Dėl laisvalaikio prekių	73	19	188
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	97	26	498
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	22	18	225
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	82	12	259
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	25	9	284
	Iš viso:	2 330	354	9 096

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 (1 845 kartus). 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	54	11	14	25	16	-
2.	Dėl drabužių ir avalynės	1 013	960	39	20	26	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	111	90	8	11	8	-
4.	Dėl interjero reikmenų	261	223	28	13	12	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	236	209	21	7	3	-
6.	Dėl elektroninių prekių	135	123	4	6	8	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	491	415	66	14	17	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	92	73	14	7	2	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	123	97	17	11	5	2
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	40	22	7	8	6	1
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	94	82	10	2	2	3
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	34	25	5	6	2	-
	Iš viso:	2 684¹	2 330	233	130	107	6

¹ - nagrinėjant 116 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 2 800 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2016 metus šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 2 684 vartotojų skundus. Iš jų 2 330 vartotojų skundų išnagrinėta vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 233 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 130 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 107 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.

Analizuojamu laikotarpiu vartotojai daugiausia teikė prašymus dėl įsigytos netinkamos kokybės elektrotechnikos (mobilieji telefonai), avalynės, baldų, drabužių, rankinių, asmens higienos bei kosmetikos gaminių, transporto priemonių sudėtinių dalių. Pastebima nusiskundimų dėl sezoninių prekių tendencija, pavyzdžiui, šiltuoju periodu padažnėjo 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 pardavimo įmonių vadovai 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, nusilpusi 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.

Pagrindinės problemos, su kuriomis susiduria vartotojai užsakę prekes nuotoliniu būdu – sutartu laiku nepristatomos prekės ir dėl to kylančios prekės pirkimo sutarties atsisakymo problemos, nesutikimas nutraukti sutartį pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.228¹⁰ straipsnį, ikisutartinės informacijos nepateikimas, gautos nekokybiškos prekės. Tokie nusiskundimai dažniausiai pastebimi, kai prekybos veiklą vykdo fiziniai asmenys per socialinį tinklą Facebook, www.vinted.lt ar internetinėse parduotuvėse, veikdami verslo liudijimo pagrindu, arba neįregistravę komercinės veiklos.

2016 metų I–II ketvirčiuose daugiausia vartotojų skundų nuotolinės prekybos srityje buvo gauta dėl UAB „Invest group“ valdomos internetinės parduotuvės www.seimoskrautuvele.lt bei Artūro Martinkaus II „Belenkas“ valdomos internetinės parduotuvės www.rubaiinternetu.lt. Vartotojai dažniausiai skundėsi dėl šių pardavėjų nepristatomų iš anksto apmokėtų prekių. 2016 metų III ketvirtyje padaugėjo skundų dėl UAB „Revipa“ valdomoje internetinėje parduotuvėje www.femina.lt parduodamų prekių kokybės, taip pat negrąžinamų pinigų už grąžintas prekes. Ypač daug skundų gauta dėl nepristatomų prekių ir negrąžintinų pinigų iš MB „Svajonių biuras“ valdomos internetinės parduotuvės www.perkutaupau.lt bei UAB „Vikvaldos prekyba“ valdomos internetinės parduotuvės www.svajoniuspinta.lt. Taip pat nagrinėjama laikotarpiu gauta nemažai vartotojų skundų dėl internetinėje parduotuvėje www.baldumuge.lt įsigytų, tačiau nepristatytų prekių. Pažymėtina, kad internetinės parduotuvės dažnai neteikė atsakymo į oficialius Tarnybos raštus arba atvirai nurodydavo, kad įmonė patiria finansinių sunkumų ir nežino, ar sugebės tenkinti vartotojų reikalavimus.

Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu Tarnyba susidūrė su problema, kai vartotojai kreipėsi su prašymais dėl gaminių, besiliečiančių su maistu, galimai netinkamos kokybės. Tarnyba, vadovaudamasi 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, 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.

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metus išnagrinėjo arba atsakė į 525 asmenų kreipimusis dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 132 kreipimusis raštu (iš jų 108 vartotojų skundai, 24 juridinių asmenų kreipimaisi);
- atsakyta į 393 pasiteiravimus (iš jų 27 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

4 lentelė. 2016 metais 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 nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	8	3	16
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	10	8	28
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	19	3	61
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	4	5
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	35	9	231
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	3	1	6
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	3	2	19
	Iš viso:	78	30	366

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 63 proc. visų vartotojų pasiteiravimų bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje). Dažniausiai vartotojai prašė nutraukti paslaugos pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (42 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	11	8	2	1	-	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	18	10	7	6	2	3
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	22	19	5	2	-	-
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	4	-	1	2	3	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	44	35	10	2	1	5
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	4	3	-	1	-	-
7.	Dėl kitų	5	3	-	2	-	-

	vartotojams skirtų paslaugų						
	Iš viso:	108²	78	25	16	6	8

²- nagrinėjant 17 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 125 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2016 metus šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 108 vartotojų skundus. Iš jų 78 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 25 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 16 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 6 kartus vartotojo skundas dėl visų ar dalies jame nurodytų problemų perduotas kitoms institucijoms. Skundų nagrinėjimo metu 8 kartus kreiptasi į kitas institucijas, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių.

2016 metais, nagrinėjant vartotojų skundus dėl netinkamai/nekokybiškai suteiktų automobilių remonto paslaugų, problemų kėlė teisinis reglamentavimas, numatantis valstybės įgaliotų institucijų (Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos (toliau – VKTI) ir Tarnybos) funkcijų pasiskirstymą šioje srityje, ir VKTI atliekama tik formali transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolė. Nors nuo 2014 metų liepos 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatymo pakeitimai, įtvirtinę Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos ir jos įgaliotos institucijos (VKTI) funkcijas automobilių remonto paslaugų teikimo srityje, pvz., atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę, ši institucija, į kurią kreipiasi Tarnyba nagrinėdama tarp vartotojų ir paslaugų teikėjų kilusius ginčus, prašydama išvados, ir kurios išvadomis, be kita ko, remiasi priimdama sprendimus dėl ginčų esmės, vartotojams suteiktų automobilių remonto paslaugų kokybės nevertina, motyvuodama tuo, kad teisės aktuose yra įtvirtinta tik kontrolės, bet nėra reglamentuojama šių paslaugų kokybės įvertinimo funkcija. Atsižvelgiant į paminėtą problematiką, reikalinga iš esmės peržiūrėti šios srities teisinį reglamentavimą, nustatantį atitinkamų valstybės įgaliotų institucijų funkcijas šioje srityje, patikslinant ir konkrečiau apibrėžiant VKTI įgaliojimus, t. y. įtvirtinant, kad šios institucijos vykdoma transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolė, be kita ko, apima ir minėtų paslaugų kokybės įvertinimą, neapsiribojantį formaliu dokumentų patikrinimu.

Nemažą gautų vartotojų skundų dalį taip pat sudarė vartotojų nusiskundimai dėl buitinės technikos, ryšio priemonių bei kompiuterinės įrangos remonto paslaugų. Dažniausiai vartotojai šioje srityje skundėsi paslaugų teikėjų netinkamai (nekokybiškai) atliktais remonto darbais ir dėl to vartotojams atsiradusia žala (nepašalinti gedimai, dėl kurių buvo kreiptasi į paslaugų teikėjus, atsiradę nauji gedimai, nebuvo iki paslaugų suteikimo, remontuoti paliktų daiktų sugadinimas ar praradimas), paslaugų teikėjų nepateikiama informacija apie remonto darbų vykdymo sąlygas, darbų kainas ir pan., paslaugų teikėjų vienašališkai, iš anksto nesuderinus su vartotojais atliekamais remonto darbais ir keliamais galimai nepagrįstais reikalavimais susimokėti ar padidintomis iš anksto suderintomis kainomis, paslaugų teikėjų galimai nepagrįstu atsisakymu remontą atlikti pagal garantines sąlygas, nesuteikiamomis garantijomis ir kt. Įvertinus gautų vartotojų nusiskundimų pobūdį bei siekiant ateityje mažinti kylančių ginčų šioje srityje skaičių ir skatinti verslo subjektus savo veiklą organizuoti taip, kad ji labiau atitiktų teisės aktų keliamus reikalavimus, Tarnyba paruošė atmintinę verslininkams, teikiantiems minėto pobūdžio paslaugas, kurioje pateiktos svarbiausios sritį reglamentuojančios teisės aktų nuostatos, atkreiptas dėmesys į ginčų problematiką bei pateiktos rekomendacijos verslininkams.

Cheminio valymo paslaugų teikimo srityje vartotojai skundėsi, 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 buvo 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. Atlikus cheminio valymo paslaugas teikiančių paslaugų teikėjų stebėseną (remiantis gautais vartotojų skundais), buvo nustatyta, kad paslaugų teikėjai dažniais atvejais netinkamai vykdė jiems teisės aktų priskirtą pareigą – suteikti vartotojams informaciją apie

paslaugas prieš sudarant sutartį. Pastebėta, kad paslaugų teikėjai netinkamai pildė paslaugų užsakymą patvirtinančius dokumentus, juose nenurodydami visos esminės informacijos, darančios įtaką vartotojo apsisprendimui sudaryti sutartį. Atsižvelgus į kilusias problemas nagrinėjant ginčus dėl cheminio valymo paslaugų teikimo bei įvertinus tai, kad pati cheminio valymo paslaugų teikimo sritis iš esmės yra susijusi su tam tikra rizika, su kuria neretai gali susidurti vartotojai (technologiniai procesai, atsižvelgiant į naudojamą priemones bei įvertinus pačių vartotojų pateiktus valyti gaminius (jų nusidėvėjimą, struktūrą, esančias dėmes ir kt.), nėra tiek prognozuojami, kad visais atvejais vartotojai būtų tikri, jog paslaugų rezultatas juos tenkins), šios srities paslaugų teikėjams buvo suorganizuotas seminaras „Cheminio valymo paslaugų teikimo ypatumai bei Cheminio valymo ir skalbimo paslaugų teikimo taisyklių taikymo problematika ir praktikos suvienodinimas“. Svarbu pažymėti, kad nepaisant šios srities problematikos, nemažiau kaip pusė ginčų šioje srityje 2016 metais buvo išspręsti taikiu būdu.

Apibendrinant vartojimo ginčų, kilusių bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje, nagrinėjimo 2016 metais problemas, pažymėtina, kad vartojimo paslaugų sritis yra pakankamai plati, apimanti daug įvairių paslaugų, todėl ir pati ginčų nagrinėjimo problematika buvo susijusi su konkrečių paslaugų pobūdžiu. Probleminiai buvo tie vartojimo ginčų nagrinėjimo atvejai, kuomet nebūdavo pateikti objektyvūs įrodymai, patvirtinantys vartotojų prašymuose išdėstytas aplinkybes ar būdavo pateikta tik dalis įrodymų, taip pat atvejai, kuomet ginčo šalių pateikti paaiškinimai iš esmės prieštaravo vieni kitiems. Paprastai vartotojų nurodytų faktų dėl žodinių šalių susitarimų apie paslaugų teikimo sąlygas, užsakomų pagaminti daiktų savybes ir panašiai, nebuvo įmanoma patikrinti, todėl sprendimai būdavo priimami atsižvelgiant tik į teisės aktais nustatytą reglamentavimą ir įrodinėjimo naštos priskyrimą ginčo šalims, o neretai ginčo nagrinėjimą tekdavo nutraukti dėl to, kad dėl objektyvių aplinkybių ginčo išspręsti nebūdavo galimybių. Tais atvejais, kuomet vartotojai skųsdavosi neišduodamais mokėjimo dokumentais, vartotojų prašymai papildomai buvo perduodami Valstybinei mokesčių inspekcijai (toliau – VMI), taip pat tikintis gauti ir objektyvios informacijos, ar už paslaugas buvo mokėta, tačiau daugeliu atvejų VMI pateikta informacija buvo pakankamai abstrakti ir neišsami, kad remiantis ja būtų galima daryti objektyvias, pagrįstas ir vienareikšmes išvadas.

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 308 asmenų kreipimusis dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 71 vartotojų skundą ir atsakyta į 1 juridinio asmens kreipimąsi raštu;
- atsakyta į 236 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 2 juridinių asmenų kreipimaisi).

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

6 lentelė. 2016 metais 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	-	9	13
2.	Dėl paskolų	1	10	28
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	2	1

4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	4	29	128
6.	Dėl draudimo paslaugų	-	16	64
	Iš viso:	5	66	234

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 (46 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	9	-	1	3	10	-
2.	Dėl paskolų	11	1	1	4	4	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	2	-	-	1	1	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	33	4	5	14	14	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	16	-	3	1	10	-
	Iš viso:	71³	5	10	23	39	-

³ - nagrinėjant 6 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 77.

Per 2016 metus šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 71 vartotojo skundą. Iš jų 5 vartotojų skundai buvo išnagrinėti ne teismine tvarka, 10 vartotojų skundų atsisakyta nagrinėti, 23 kartus dėl vartotojo skundo buvo pateiktas Tarnybos atsakymas ir 39 kartus vartotojų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų buvo perduoti kitoms institucijoms.

Pažymėtina, kad vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 2 dalimi, Lietuvos bankas nagrinėja vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos Respublikos banko įstatyme, tačiau dalis vartotojų dėl ginčų, susijusių su finansinių paslaugų teikimu, kreipiasi į Tarnybą. Pastebėtina, kad vartotojams, ypač turintiems kelis reikalavimus, pavyzdžiui, skundžiantiems sutarties sąlygas nesąžiningų sutarčių sąlygų finansinių paslaugų srityje taikymo požiūriu (priskirta Tarnybos kompetencijai) ir kilus ginčui 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 metus išnagrinėjo ir atsakė į 549 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 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 134 vartotojų skundus ir 2 juridinių asmenų kreipimusis raštu;

- atsakyta į 413 pasiteiravimų, pateiktų 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 metus išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

8 lentelė. 2016 metais 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	-	11	31
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	3	2
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	35	27	103
4.	Dėl interneto paslaugų	3	23	132
5.	Dėl televizijos paslaugų	4	26	130
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	1	1	6
	Iš viso:	43	91	404

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 (25 kartus), bei kėlė individualius reikalavimus (20 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	11	-	2	5	4	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	3	-	-	1	2	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	62	35	6	7	14	-
4.	Dėl interneto paslaugų	26	3	3	5	17	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	30	4	11	3	19	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	2	1	-	-	1	-
	Iš viso:	134⁴	43	22	21	57	-

⁴ - nagrinėjant 9 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 143.

Per 2016 metus šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 134 vartotojų skundus. Iš jų 43 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 22 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 21 kartą pateiktas Tarnybos atsakymas, 57 vartotojų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2016 metus išnagrinėjo ir atsakė į 233 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 46 vartotojų skundus;
- atsakyta į 187 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 8 juridinių asmenų kreipimaisi).

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

10 lentelė. 2016 metais 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	5	5	23
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	-	6
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	4	9	97
4.	Dėl taksi paslaugų	-	1	8
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	1	-	3
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	2	4	14
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	4	9	28
	Iš viso:	18	28	179

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, tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų. Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą atlyginti žalą bei kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus. 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	10	5	3	3	1	-
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	2	-	-	-	1
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	13	4	3	1	6	-
4.	Dėl taksi paslaugų	1	-	1	-	-	-

5.	Dėl vandens transporto paslaugų	1	1	-	-	-	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	6	2	1	-	3	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	13	4	3	5	3	-
	Iš viso:	46⁵	18	11	9	13	1

⁵ - nagrinėjant 5 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 51 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 46 vartotojų skundus, iš jų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėta 18 skundų, 11 kartų atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 9 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 metus išnagrinėjo ir atsakė į 932 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 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 346 kreipimusis raštu (iš jų 342 vartotojų skundai, 4 juridinių asmenų kreipimaisi);
- atsakyta į 586 pasiteiravimus (iš jų 22 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 metus išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

12 lentelė. 2016 metais 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	12	10	44
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	47	10	141
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	13	8	73
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	-	2	12
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	6	2	35
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	182	23	222
7.	Dėl lošimo ir loterijos	1	6	7
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	14	6	30
	Iš viso:	275	67	564

Kaip matyti iš 12 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su kultūros ir pramogų paslaugomis, 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 (221 kartą). 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	22	12	5	1	6	1
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	57	47	4	1	9	11
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	21	13	2	1	6	1
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	2	-	2	1	2	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	8	6	1	1	-	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	205	182	12	13	2	1
7.	Dėl lošimo ir loterijos	7	1	-	5	2	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	20	14	2	3	3	1
	Iš viso:	342⁶	275	28	26	30	15

⁶ - nagrinėjant 17 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 359 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2016 metus šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 342 vartotojų skundus. Iš jų 275 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 28 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 26 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas bei 30 kartų vartotojų skundai perduoti kitai institucijai. Prašymų nagrinėjimo metu 15 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, 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 įvairiomis transporto priemonėmis. Įvertinus stebėsenos rezultatus, buvo kreiptasi į kelionių organizatorius, prašant pašalinti nustatytus trūkumus.

Svarbu paminėti, kad Tarnyba per 2016 metus gavo 21 vartotojų skundą dėl Portugalijos kelionių organizatoriaus „Qualispresenca, LDA“ organizuojamų kelionių atšaukimo. 16 vartotojų šias keliones įsigijo tarpininkaujant Lietuvos kelionių pradavimų agentui UAB „Pegasus“, 4 – VšĮ „Eurilika“, 1 – UAB „Kelionių klubas“. Šiuo metu šių skundų nagrinėjimai yra stabdomi, nes visi vartotojai yra kreipęsi į Portugalijos turizmo departamentą, užpildydami kompensacijos iš kelionių ir turizmo garantinio fondo išieškojimo prašymą-anketą.

Didelę dalį vartotojų skundų taip pat sudarė skundai dėl renginių organizatorių veiklos, kai vartotojams sumokėjus už renginius, renginiai buvo atšaukiami, o sumokėti pinigai negražinami. Visi atšauktų renginių bilietų platintojai teikdami paaiškinimus nurodė, kad atšaukus renginį, dėl

pinigų susigrąžinimo, bilietų pirkėjai nukreipiami tiesiogiai į renginio organizatorių, nes jie kaip atsiskleidę tarpininkai, negali atlikti grąžinimų už įsigytus bilietus. Dažniausiai renginių organizatoriai atsakymų Tarnybai neteikė. Pažymėtina, kad vartotojai, gavę Tarnybos nutarimus, turi teisę kreiptis į antstolius dėl nutarimo nurodytos sumos išieškojimo (jeigu nėra viena iš ginčo šalių per 30 dienų nesikreipia į bendrosios kompetencijos teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės). Tarnyba informavo Lietuvos Respublikos teisingumo ministeriją ir Lietuvos Respublikos ūkio ministeriją apie 2016 metais padažnėjusią praktiką atsaukti renginius ir didelį nukentėjusių vartotojų skaičių bei prašė tarpininkauti inicijuojant diskusiją su suinteresuotomis šalimis (Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos, Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos, Tarnybos, bilietų platintojų, renginių organizatorių, draudikų asociacijos), kurios metu būtų siekiama rasti minėtos problemos sprendimo būdus.

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

Tarnybos specialistai per 2016 metus išnagrinėjo ir atsakė į 1 462 asmenų kreipimusis dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 305 kreipimusis raštu (iš jų 26 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 1 157 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 96 kartus kreipėsi juridiniai asmenys).

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

14 lentelė. 2016 metais 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	13	43	142
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	3	22	87
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	2	4	21
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	4	27	134
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	75	72	580
6.	Dėl naujo būsto statybos	6	3	63
7.	Dėl namų valymo paslaugų	1	4	34
	Iš viso:	104	175	1 061

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 kreipimus gauta dėl vandens sektoriaus, kitų elektros šaltinių ir elektros energijos sektoriaus paslaugų. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (104

kartus), bei vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (66 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	56	13	6	18	33	3
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	25	3	1	3	25	-
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	6	2	1	-	3	-
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	31	4	2	8	24	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	147	75	15	21	95	1
6.	Dėl naujo būsto statybos	9	6	-	1	4	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	5	1	1	2	1	-
	Iš viso:	279⁷	104	26	53	185	4

⁷ - nagrinėjant 89 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 368 (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 279 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 104 skundai, 53 kartus parengtas Tarnybos atsakymas pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 184 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms, 26 skundus atsisakyta nagrinėti. Skundų nagrinėjimo metu 4 kartus kreiptasi į kitas institucijas prašant pateikti išvadą ar suteikti nagrinėjimui reikalingą informaciją.

Energetikos srityje daugiausiai vartotojų skundų gauta dėl apmokėjimo už energiją klausimų. Šilumos tiekimo srityje vartotojai dažniausiai abejojo, ar teisingai šilumos tiekėjas paskirstė daugiabučiame name sunaudotą šilumą, ar taikė tinkamą šilumos paskirstymo metodą, taip pat gauta nusiskundimų dėl neužtikrinamos patalpų šildymo temperatūros pagal higienos normos reikalavimus. Tarnyba gavo nemažai vartotojų prašymų įvertinti UAB „Vilniaus energija“ pateiktų sąskaitų pagrįstumą, kai bendrovė vartotojams 2016 metų liepos mėnesio sąskaitose pateikė apmokėti susidariusią nepriemoką už daugiabučiuose namuose laikotarpiu nuo 2010 metų gegužės mėnesio iki 2015 metų birželio mėnesio suvartotą šilumos kiekį, viršijusį nustatytus energijos sąnaudų normatyvus karšto vandens temperatūrai palaikyti, taip pat už šaltą vandenį karštam vandeniui ruošti daliai Vilniaus miesto vartotojų. Pagal Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 ir 341 straipsniuose nustatytą kompetenciją, Tarnybai priskirta nagrinėti vartotojų skundus dėl energijos sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, o vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai, nagrinėja Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija. Todėl vartotojų prašymus dėl sąskaitų pagrįstumo Tarnyba persiuntė pagal kompetenciją nagrinėti minėtai komisijai. 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.

Komunalinių paslaugų teikimo srityje gautuose prašymuose vartotojai kėlė klausimus dėl komunalinių atliekų tvarkymo paslaugų teikimo kokybės ir priskaičiuotos vietinės rinkliavos už atliekų tvarkymą, kai vartotojas jam priklausančiu nekilnojamojo turto objektu nesinaudoja arba naudojami tik vasaros sezonu ir vartotojo teigimu, komunalinių atliekų nesusidaro. Pagal įstatymais suteiktus įgaliojimus, visas su atliekų tvarkymu susijusias gyventojų problemas priskirta spręsti savivaldybėms, atsižvelgiant į gyventojų interesus, užtikrinant principo „teršėjas moka“ įgyvendinimą. Atsižvelgdama į tai, Taryba 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 skunduose 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 skunduose vartotojai 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 Taryba sprendė kartu su savivaldybėmis, pateikdama teisės aktų nuostatomis pagrįstą nuomonę vartotojų keliamais klausimais. Pažymėtina, kad 2016 metais padaugėjo Taryboje gautų vartotojų skundų, susijusių su daugiabučių namų renovacija. Vartotojai skundėsi, kad namo valdytojai neteikia pakankamai informacijos, organizuodami sprendimų dėl namo renovacijos priėmimą, kad renovacijos darbai vykdomi lėtai arba nekokybiškai. Tokie nusiskundimai, vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybės paramos daugiabučiams namams atnaujinti (modernizuoti) įstatymo nuostatomis, nagrinėjami kartu su Lietuvos Respublikos aplinkos ministerija, viešąja įstaiga Būsto energijos taupymo agentūra, savivaldybėmis.

Statybos paslaugų srityje gautuose vartotojų skunduose prašyta spręsti ginčus 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 veiklos. Pažymėtina, kad Taryba, teisės aktų įgaliojimu vykdyti statybos produktų rinkos priežiūrą, tačiau, nagrinėjant vartotojų ir statytojų ginčus dėl statybos darbų kokybės, nesant kompetentingos institucijos ekspertinės išvados, neturi galimybių tinkamai ginti vartotojų teises ir teisėtus interesus. Dėl susiklosčiusios situacijos Taryba teikė Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijai siūlymus tobulinti teisinį reglamentavimą vartotojų teisių apsaugos statybos srityje, tačiau kol kas sprendimas nebuvo priimtas.

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

Tarybos specialistai per 2016 metus nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 3 170 asmenų kreipimusi. Asmenys kreipėsi į Tarybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metus pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 632 kreipimusis raštu (iš jų 386 vartotojų skundai);
- atsakyta į 2 538 pasiteiravimus (iš jų 460 kartų kreipėsi juridinis asmuo), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

16 lentelė. 2016 metais 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	8	27
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	9	4	79
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	5	9	54
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	8	8	22
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	199	134	1 896
	Iš viso:	223	163	2 078

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 (171 kartą) bei kėlė individualius reikalavimus (93 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	10	2	1	6	3	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	13	9	4	1	-	-
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	14	5	5	2	3	1
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	16	8	3	4	1	1
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	333	199	46	67	41	3
	Iš viso:	386⁸	223	59	80	48	5

⁸ - nagrinėjant 24 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 410 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2016 metus nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 386 vartotojų skundus. Iš jų 223 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 59 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 80 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 48 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. 2016 metais minėtoje srityje dažniausiai buvo skundžiamasi dėl prekybos centruose nurodomų kainų bei akcijų. 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. Pažymėtina, kad 2016 metais Taryba gavo 80 vartotojų skundų dėl galimai nesąžiningos komercinės veiklos bei galimai klaidinančios reklamos, susijusios su nuolaidomis bei akcijomis prekybos centruose – lyginant su 2015 metais gautais tokio pobūdžio skundais jų skaičius išaugo net 66 proc. Atsižvelgiant į tai, buvo pateiktos rekomendacijos didžiųjų tinklų prekybos centrams, kuriose paaikškinti Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo reikalavimai, pateikti teismų praktikos dėl konstatuotos nesąžiningos komercinės veiklos nutarčių paaikškinimai.

2016 metais taip pat padaugėjo vartotojų skundų, kai elektroninei parduotuvei reklamuojant produktą, vartotojas pateikia užsakymą, jį apmoka, o vėliau sulaukia pardavėjo laiško, kad produkto nėra ir siūlomas kitas produktas arba tas pats produktas tik aukštesne kaina.

Reklamos srityje 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. 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 skirtas filmo anonsas prieš vaikų kino seansą), tiek ir reklamos tekstas (reklamos teiginiai).

10. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

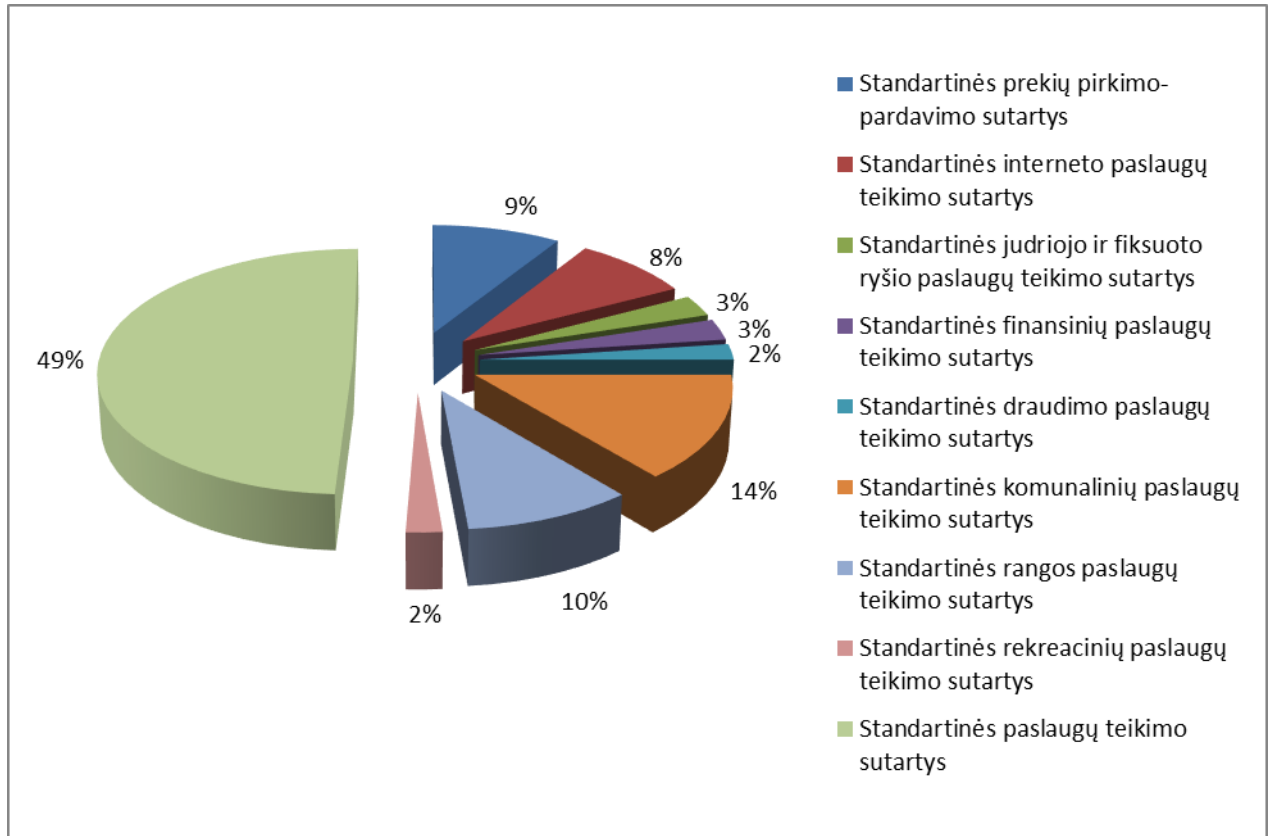
Taryboje per 2016 metus nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu buvo išnagrinėtos 144 sutartys. Kadangi asmenys kreipėsi dėl įvairių prekių pirkimo/paslaugų teikimo sutarčių vertinimo, Taryboje išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė. Per 2016 metus Taryboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis
1.	Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys	13
2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	12
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	4
4.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	4
5.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	3
6.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	20
7.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	14
8.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	71
9.	Standartinės rekreacinių paslaugų teikimo sutartys	3
Iš viso:		144

Kaip galima matyti iš lentelėje pateiktų duomenų, daugiausia išnagrinėta standartinių paslaugų teikimo sutarčių. Toliau diagramoje pateikiamos vertintų sutarčių pagal pobūdį procentinės išraiškos.

3 diagrama. Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį



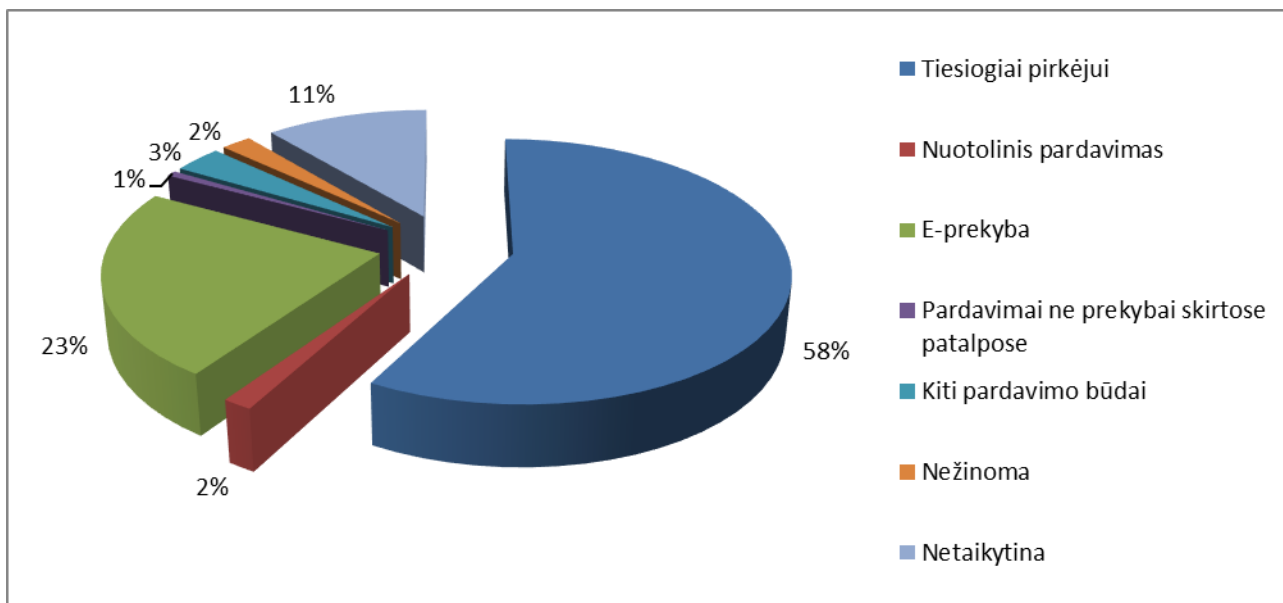
Kalbant apie vartojimo sutarčių vertinimą nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu, reikia atkreipti dėmesį, kad 47 iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse nustatyta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų 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 92 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

11. Baigiamosios nuostatos

Per 2016 metus į Tarnybą asmenys kreipėsi 20 042 kartus, prašydami apginti galimai pažeistas jų kaip vartotojų teises, spręsti ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų arba suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais. 46 kartus į Tarnybą kreipėsi asmenys, kurie teiravosi informacijos įvairiais su Tarnybos veikla susijusiais klausimais, dėl Tarnybos priimtų sprendimų pateikimo ir kt.

Toliau 4 diagramoje pateikiami apibendrinti duomenys apie sandorių sudarymo būdus. Vartotojų skundų, gautų Tarnyboje, duomenys leidžia daryti išvadą, kad per 2016 metus vartotojai Lietuvoje labiausiai buvo linkę sandorius dėl prekių, paslaugų įsigijimo sudaryti tiesiogiai. Kaip matyti iš diagramos duomenų, net 58 proc. skundus Tarnybai pateikusių vartotojų nurodė tiesioginę prekybą (parduotuvėse, sandorio patalpose), o 23 proc. – elektroninę prekybą. Pažymėtina, kad 2015 metais elektroninės prekybos būdu prekes ir paslaugas įsigijo net 66 proc. į Tarnybą besikreipusių vartotojų, o tiesioginės prekybos būdu – 7 proc. Toks elektroninės prekybos, kaip pirkimo būdo, augimas 2015 metais buvo sąlygojamas to, kad nurodytu laikotarpiu Tarnyba parengė 4 ieškinius teismui, dėl įmonių, besiverčiančių elektronine prekyba, vartotojų teisių pažeidimų.

4 diagrama. Asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



19 lentelėje pateikiami bendri duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą. Per 2016 metus Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 4 050 vartotojų skundų, iš jų 487 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 414 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 358 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 3 076 skundai. Išanalizavus per 2016 metų Tarnyboje išnagrinėtus/atsakytus vartotojų skundus, nustatyta, jog vidutinis prašymų nagrinėjimo/atsakymo laikas – 6 darbo dienos.

19 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	2 684 ¹	2 330	354	233	130	106
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	108 ²	78	30	25	16	6
Dėl finansinių paslaugų	71 ³	5	66	10	23	39
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	134 ⁴	43	91	22	21	57
Dėl transporto paslaugų	46 ⁵	18	28	11	9	13
Dėl laisvalaikio paslaugų	342 ⁶	275	67	28	26	31
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros	279 ⁷	104	175	26	53	185

paslaugų						
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	386 ⁸	223	163	59	80	50
Iš viso:	4 050	3 076	974	414	358	487

¹ - nagrinėjant 115 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 2 799.

² - nagrinėjant 17 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 125.

³ - nagrinėjant 6 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 77.

⁴ - nagrinėjant 9 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 143.

⁵ - nagrinėjant 5 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 51.

⁶ - nagrinėjant 18 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 360.

⁷ - nagrinėjant 89 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 368.

⁸ - nagrinėjant 26 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 412.

Pateikdami skundus vartotojai keldavo skirtingus reikalavimus, šių reikalavimų išsidėstymas parodytas 20 lentelėje.

20 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	Perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą	Vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus	Grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius	Atlyginti žalą	Kita
1.	Dėl vartojimo prekių	386	192	42	1 845	8	6	11	14	26	37	145
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	12	14	1	42	-	-	2	2	4	19	12
3.	Dėl finansinių	1	-	4	3	1	-	2	5	5	7	46

	paslaugų											
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	14	6	2	25	5	4	7	4	4	6	20
5.	Dėl transporto paslaugų	-	-	2	5	1	-	1	-	4	13	12
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	2	-	1	53	-	-	3	2	9	221	20
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	24	33	17	24	3	8	57	66	11	7	104
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	2	-	-	10	1	-	1	1	2	1	9
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	2
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	17	3	9	158	1	2	3	11	7	9	82
Iš viso:		458	248	78	2 168	20	20	87	105	73	323	452

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 20 lentelės duomenis, matyti, jog dažniausiai skundus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus įmokas (2 168 kartus). Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga reikalauta 458 kartus, o 452 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 (1 845 kartus). Tokį reikalavimą 158 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 (66 kartus). Atlyginti žalą dažniausiai prašė vartotojai, kurie kreipėsi dėl laisvalaikio paslaugų (221 kartą). Individualaus pobūdžio reikalavimus dažniausiai pateikė dėl vartojimo prekių (145 kartus), energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų besikreipę vartotojai (104 kartus) bei dėl kitų prekių ir paslaugų (82 kartus) besikreipę vartotojai. Taigi priklausomai nuo skundo pobūdžio vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

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

- Atitinkamu laikotarpiu 2015 metais 58 proc. visų vartotojų reikalavimų sudarė reikalavimas nutraukti sutartį ir atgauti sumokėtus pinigus. Per 2016 metus tokių reikalavimų skaičius nežymiai sumažėjo iki 54 proc.

- Pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis lyginant su 2015 metais (6 proc.) neženkliai išaugo iki 8 proc. nuo visų iškeltų reikalavimų.
- Individualaus pobūdžio reikalavimus 2015 metais pareiškė 10 proc. vartotojų, 2016 metais tuo pačiu laikotarpiu šių reikalavimų skaičius išliko panašus – 11 proc.
- Reikalavimas netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke/paslauga 2015 metais sudarė 7 proc. visų vartotojų iškeltų reikalavimų, o 2016 metų laikotarpiu šis skaičius išaugo iki 11 proc.
- Neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti 2015 metais reikalavo 4 proc. visų vartotojų, o 2016 metais – 6 proc.

Likę nepaminėti vartotojų reikalavimai sudarė nereikšmingą dalį ir lyginant su 2015 metais išliko panašios apimties.

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

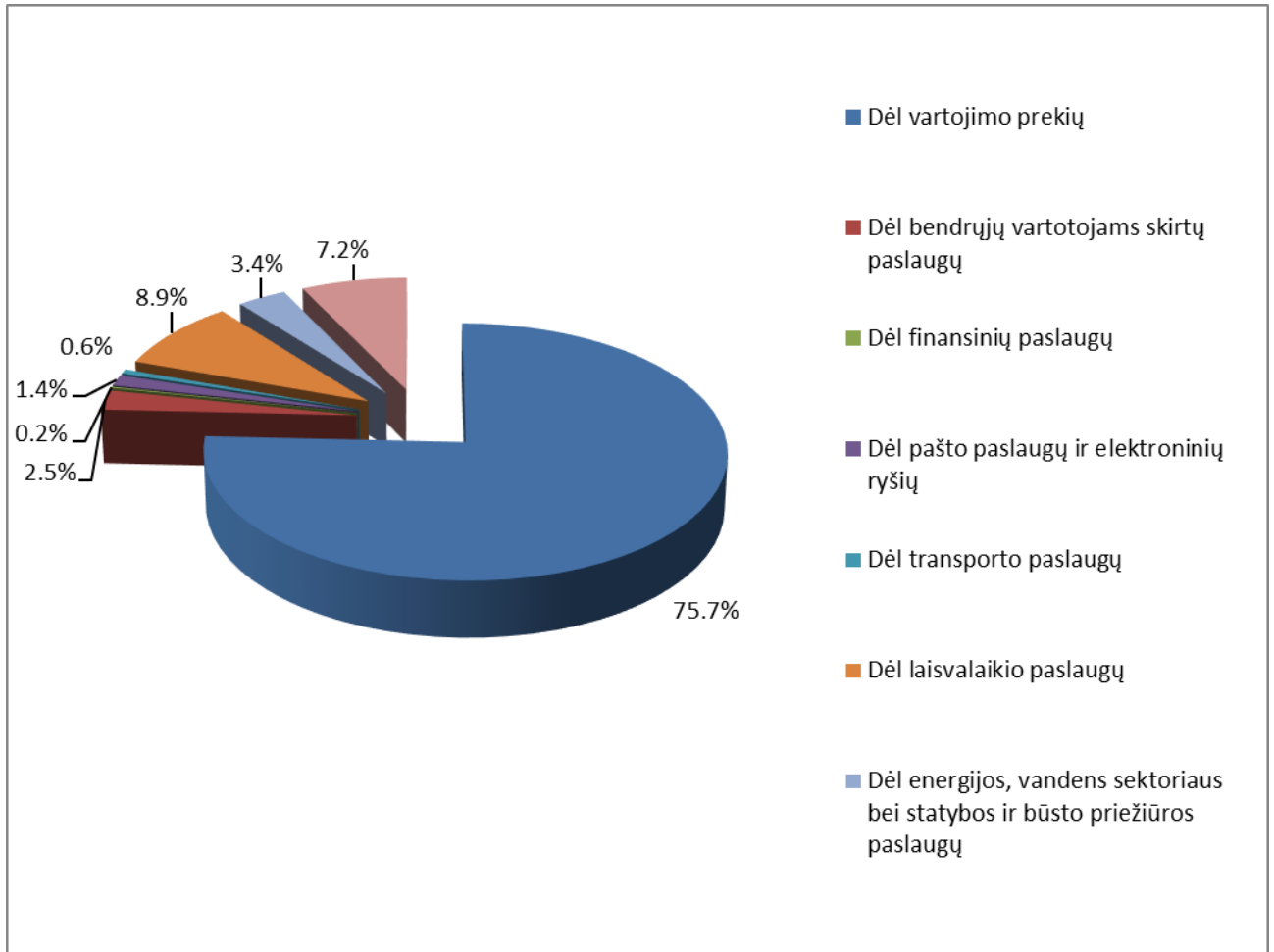
Toliau pateikiama informacija apie Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ir Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatus. Per 2016 metus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 3 076 ginčai, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 43 kalendorinės dienos. Pažymėtina, kad išaugo Tarnybos sprendimų atmesti vartotojo ginčą dalis lyginant su visų ginčų dalimi: 2015 metais ši dalis sudarė vos 4 proc., o 2016 metais net 16 proc. nuo visų ginčų dalies. Iš visų išnagrinėtų ginčų priimtas 331 nutarimas tenkinti vartotojų reikalavimus ir 149 nutarimai vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Iš jų įvykdyti 308 nutarimai (64 proc.), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 37 (8 proc.), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies. 135 sprendimai nevykdomi (28 proc.). Pažymėtina, kad didžioji nevykdomų sprendimų dalis susijusi su laisvalaikio paslaugų teikimu. Svarbu paminėti, kad taikiai išspręsti ginčai per 2016 metus sudarė net 52 proc. nuo visų išnagrinėtų vartotojų ginčų, kai per 2015 metus taikiai išnagrinėti vartotojų ginčai sudarė 24 proc. Palyginus 2015 ir 2016 metų duomenis, matome, kad per 2016 metus taikiai išspręstų vartotojų ginčų rodiklis išaugo net 28 proc. Pažymėtina, kad ženkli ginčų dalis išsisprendė taikiai po atlikto prekės/paslaugos įvertinimo ir išvadų pateikimo pardavėjui/paslaugos teikėjui. 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, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Nepaisant to, ginčai dėl nuotoliniu būdu įsigytų prekių nepristatymo/vėlavimo/pinigių negražinimo taikiai išsisprendžia rečiau. 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	2 330	383	224	6	13	-	1 100	4	331
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	78	8	8	2	4	-	41	-	42
Dėl finansinių paslaugų	5	-	-	-	-	-	2	-	1
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	43	10	5	-	-	-	5	-	18
Dėl transporto paslaugų	18	5	-	-	1	2	6	-	3
Dėl laisvalaikio paslaugų	275	19	21	9	16	109	51	-	13
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	104	31	15	3	-	1	28	-	27
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių paslaugų	223	32	35	3	3	-	101	-	42
Iš viso:	3 076¹	488	308	23	37	112	1 334	4	477

¹ 293 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 – 75,7 proc., per 2015 metus – 58,7 proc. Kaip jau minėta, išaugęs šios srities ginčų skaičius didžiaja 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 duomenimis matyti, jog išaugo išnagrinėtų ginčų skaičius. Per 2015 metus Tarnyboje buvo išnagrinėti 2 127 ginčai, o 2016 metais – 3 076 ginčai.

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 15 567 asmenų pasiteiravimus, pateiktus telefonu, žodžiu ir el. paštu. Tuo tarpu per 2015 metus buvo gautas 12 571 pasiteiravimas, o tai rodo, kad pasiteiravimų skaičius išaugo 24 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 duomenimis išaugo bendras besikreipusių asmenų skaičius: jei per 2015 metus į Tarnybą kreiptasi 16 603 kartų, tai 2016 metų duomenimis šis skaičius išaugo iki 20 042 (t. y. net 21 proc.). 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. Taip pat

svarbu pažymėti, kad nuo 2016 metų sausio 1 d., vietoje devyniose apskrityse dirbusių Tarnybos specialistų, visose dešimtyje Lietuvos apskričių – Alytaus, Kauno, Klaipėdos, Marijampolės, Panevėžio, Šiaulių, Tauragės, Telšių, Utenos bei Vilniaus apskrityse veikia Tarnybos skyriai, taigi ginčų nagrinėjimas regionuose leidžia Tarnybai priartėti prie kiekvieno vartotojo ir didinti pasitikėjimą vartotojų teises ginančių institucijų veikla.

Analizuojant vartotojams kylančių problemų sritis, matyti, kad 2016 metais, 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.