

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS PADĖTIS LIETUVOJE 2017 METAIS

Vartotojų teisių apsaugos padėtis Lietuvoje vertinama atsižvelgiant į daugelį aspektų. Vartotojų padėties vertinimui Lietuvoje yra svarbios apklausos bei tyrimai, kurie atskleidžia ir parodo, kokia yra situacija.

Remiantis Europos Komisijos 2017 m. paskelbtos Vartotojų sąlygų suvestinės duomenimis, vartotojų padėties sąlygų metinis indeksas, kuris nustatomas atsižvelgiant į tris elementus – žinias ir pasitikėjimą, laikymąsi ir vykdymą bei skundus ir ginčų sprendimą – Lietuvoje siekia 56,8. Pažymėtina, kad palyginus su ankstesnės Vartotojų sąlygų suvestinės¹ duomenimis, vartotojų padėties sąlygų indeksas nežymiai padidėjo (2014 m. buvo 56,3). ES vidurkis yra 64,9 proc. Vartotojų pasitikėjimo vartotojų teisių apsaugos institucijomis didėjimas, procentais 2017 m. buvo 51 proc. (2014 metais – 46 proc.), o vartotojų, kurie jaučiasi tinkamai apsaugoti galiojančiomis priemonėmis dalis 2017 m. sudarė – 47 proc. (2016 metais – 44 procentai). 2017 m. skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekse² 0,55 (2016 m. – 0,53) bendro balo įvertinta Lietuva yra 13-a iš 28 Europos Sąjungos (toliau – ES) valstybių narių. Nors Lietuvos balas aukštesnis už ES vidurkį, tačiau apskritai pernai šalis vystėsi lėčiau nei ES. Lietuva pasiekė itin gerų rezultatų galimybių naudotis ryšiu ir skaitmeninių technologijų integracijos srityse, ji daro pažangą galimybės naudotis ryšiu srityje ir ES užima 8-ąją vietą. Nors fiksuotojo plačiajuosčio ryšio skverbtis Lietuvoje vis dar nesiekia ES vidurkio (galbūt dėl palyginti menkų naudojimosi internetu įgūdžių), sparčiojo plačiajuosčio ryšio abonentų daugėja. Šių paslaugų paklausa beveik du kartus viršija ES vidurkį ir kasmet auga. Lietuvoje pasiektas vienas didžiausių 4G ryšio aprėpties lygių, jis gerokai viršija ES vidurkį.

Lietuvoje vis daugiau žmonių nori naudotis internetu teikiamomis paslaugomis ir Lietuva praeitais metais šioje kategorijoje įvertinta viena pozicija aukščiau. Lietuvos interneto naudotojai yra didžiausi ES interneto naujienų turinio vartotojai ir užima trečią vietą pagal bendravimą internetu naudojantis vaizdo telefonija. Jų skaičius prilygsta ES vidurkiui arba jį viršija ir daugelyje kitų naudojimosi internetu sričių, pvz., bankininkystės, socialinių tinklų, muzikos, vaizdo įrašų ir žaidimų srityse. Tačiau Lietuvos interneto naudotojai nelabai aktyviai naudojami užsakomosiomis vaizdo programų paslaugomis, nors jų pasiūla beveik tokia pati, kaip ir šioje srityje pirmaujančioje šalyje (Danijoje). Palyginti su kitų ES šalių gyventojais, Lietuvos gyventojai vis dar gana nenoriai apsiperka internetu.

Vartotojų nuomonių apklausa³ parodė, kad bendrasis vartotojų teisių indeksas, atspindintis bendrąją vartotojų teisių padėtį 2017 m. siekė +10,1 proc., t. y. mažiau negu 2016 m. (+19,3 proc.). Per metus pagerėjo informuotumo apie vartotojų teises indeksas (2017 m. +26 proc., 2016 m. – +24,8 proc.) ir vartotojų aktyvumo indeksas (2017 m. – -34,5 proc., 2016 m. – -39,5 proc.). Lyginant su ankstesniais metais sumažėjo Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas (2017 m. – +23,5 proc., 2016 m. – +28,8 proc.) ir vartotojų teisių pažeidimų indeksas (2017 m. – +25,2 proc., 2016 m. – +62,9 proc.).

Apklausų duomenys atskleidė, kad 2017 m. gerokai daugiau respondentų vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (39 proc.), negu neigiamai (15 proc.) (ankstesniais metais teigiamai vertinančių vartotojų teisių apsaugą buvo 38 proc., neigiamai – 9 proc.)

Ryšų reguliavimo tarnybos užsakymu atlikta Universaliųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų apklausa⁴ parodė, kad daugiau nei du trečdaliai (68 proc.) tyrimo dalyvių namuose naudojami Telia paslaugomis. Iš jų 10 proc. šiomis paslaugomis pradėjo naudotis per pastaruosius metus. Per pastaruosius metus taksofonais Lietuvoje pasinaudojo mažiau nei 1 proc. tyrimo dalyvių (7

¹ 2017 m. išleista Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė, atliekama kas du metus, todėl duomenys pateikiami už 2016 m. Vartotojų sąlygų suvestinė prieinama interneto adresu http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250

² Europos skaitmeninės pažangos ataskaita (EDPR) 2017. Prieiga interneto adresu <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/lithuania>

³ Tarnybos užsakymu UAB „Rinkos tyrimų centras“ atlikta Vartotojų nuomonių apklausa.

⁴ 2017 m. atlikta Universaliųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų poreikių tyrimo ataskaita, <http://www.rtt.lt/lt/apzvalgos-ir-ataskaitos/rrt-uzsakymu-atliktu-ph6r.html>

respondentai). Pagrindinė nesinaudojimo taksofonais priežastis – nėra poreikio (91 proc.). 5 proc. nurodė nežinantys, kad tokia paslauga yra, o 3 proc. teigė neradę šalia taksofono. Pagrindinė paskata pasinaudoti taksofonu – neturėjimas galimybės pasinaudoti mobiliuoju telefonu (išsikrovė, praradau, pamiršau pasiimti ir pan.) (36 proc.). 55 proc. nurodė, jog niekas jų nepaskatintų naudotis taksofonais. 78 proc. respondentų nurodė bent retkarčiais ieško informacijos apie asmenų telefono numerius: 3 proc. tai daro dažnai (iki kelių kartų per savaitę), 12 proc. kartais (iki kelių kartų per mėnesį), 18 proc. retai (kelis kartus per metus), o likę – labai retai (rečiau nei kelis kartus per metus). Dažniausiai informacijos apie asmenų telefono numerius ieškoma informacijos tarnybų interneto svetainėse (31 proc.). 16 proc. tuo tikslu naudojasi interneto svetaine www.118.lt. 35 proc. – informaciniu telefonu 118. Iš esmės visi (95 proc.) pasinaudojusieji telefonu 118 teikiama informacija apie asmenų telefono numerius nurodė, jog ši informacija jiems buvo aktuali. Tokios pat nuomonės laikosi tik 57 proc. pasinaudojusiųjų interneto svetaine www.118.lt. Pagrindinė priežastis neieškoti informacijos apie asmenų telefono numerius telefonu 118 – tai, kad turi visus reikiamus kontaktus (46 proc.). Toliau – informacijos radimas internete paieškos įrankiais (27 proc.). 14 proc. nurodė, jog tai jiems per brangu. Interneto svetaine www.118.lt dažniausiai taip pat nesinaudojama dėl to, kad visus reikalingus kontaktus respondentas turi pats (44 proc.) 18 proc. randa internete paieškos įrankiais, 13 proc. – socialiniuose tinkluose.

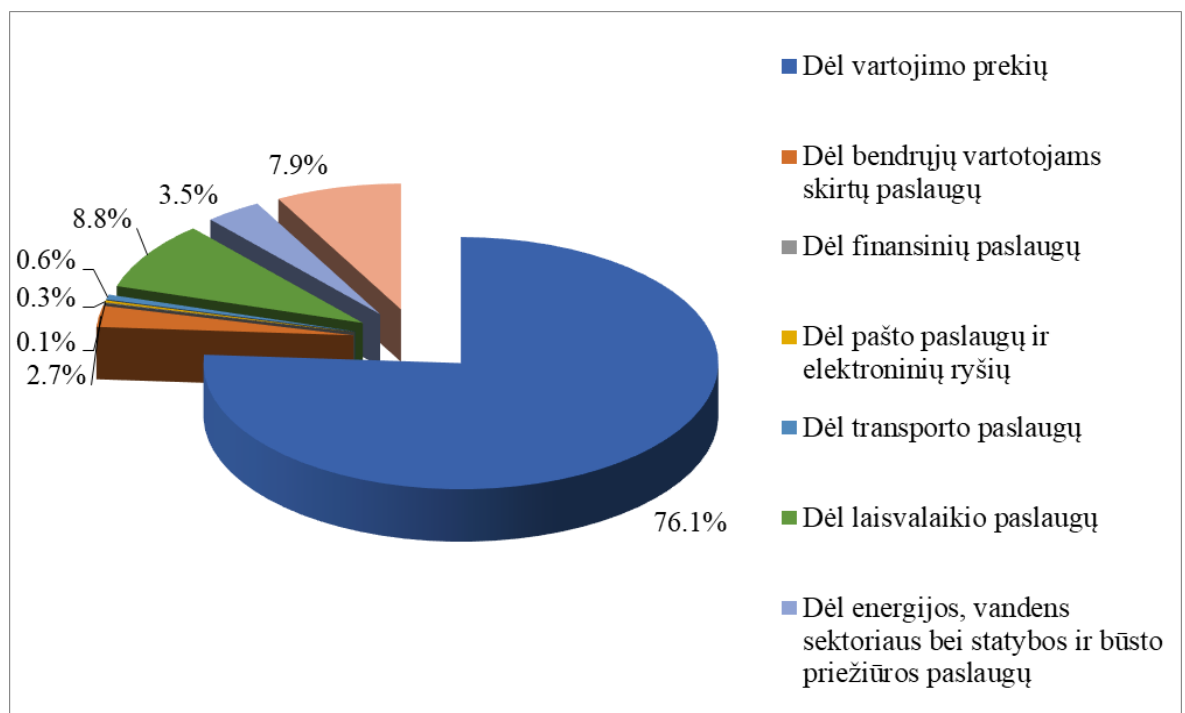
VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS INSTITUCIJŲ VYKDYTOS VEIKLOS METINĖ APŽVALGA

Informacija apie vartotojų teisių apsaugos institucijų, dalyvaujančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015-2018 strategijos vertinimo kriterijaus „Parengta vartotojų teisių apsaugos padėties Lietuvoje ir vartotojų teisių apsaugos institucijų vykdytos veiklos metinė apžvalga“ įgyvendinime, vykdytos veiklos 2017 m. metinė apžvalga Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje (toliau – Tarnyba), Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Ryšių reguliavimo tarnyba), Lietuvos banke, Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos (toliau – Inspekcija), Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje (toliau – Komisija) pateikiama žemiau.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla

2017 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 4395 ginčai (2016 m. – 3076 ginčai). 479 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais, iš kurių dažniausias – Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytas objektyvių aplinkybių, dėl kurių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo, pagrindas (26 straipsnio 1 dalies 6 punktas), pavyzdžiui, ginčo šalių pateiktų paaiškinimų tarpusavio prieštaravimas ir objektyvių įrodymų nebuvimas ar nepakankamumas, juridinio asmens nebeegzistavimas (bankrutavus) ir kt. Taip pat ginčai tam tikrais atvejais buvo nutraukti nagrinėti paaiškėjus, kad ginčai vis dėlto nėra vartojimo ginčai (26 straipsnio 1 dalies 4 punktas) ar vartotojui neteikus ginčui nagrinėti reikalingų paaiškinimų (26 straipsnio 1 dalies 2 punktas).

Ginčo šalys susitaikė 1835 kartus, tai sudaro 47 proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus (2016 m. – 51 proc.). Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 76,1 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 8,8 proc., elektros, vandens bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 3,5 proc. Detalesni Tarnyboje ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų pagal sritis duomenys pateikti žemiau esančioje diagramoje.



1 pav. Vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčų procentinis pasiskirstymas pagal sritis

Tarnyboje 2017 m. iš viso priimti 1657 nutarimai dėl vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Iš jų – 923 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, iš kurių įvykdyti 733 nutarimai, t. y. 79 proc. nuo Tarnybos komisijos priimtų nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus (2016 m. 72 proc.) ir 734 nutarimai atmesti vartotojo prašyme nurodytą reikalavimą.

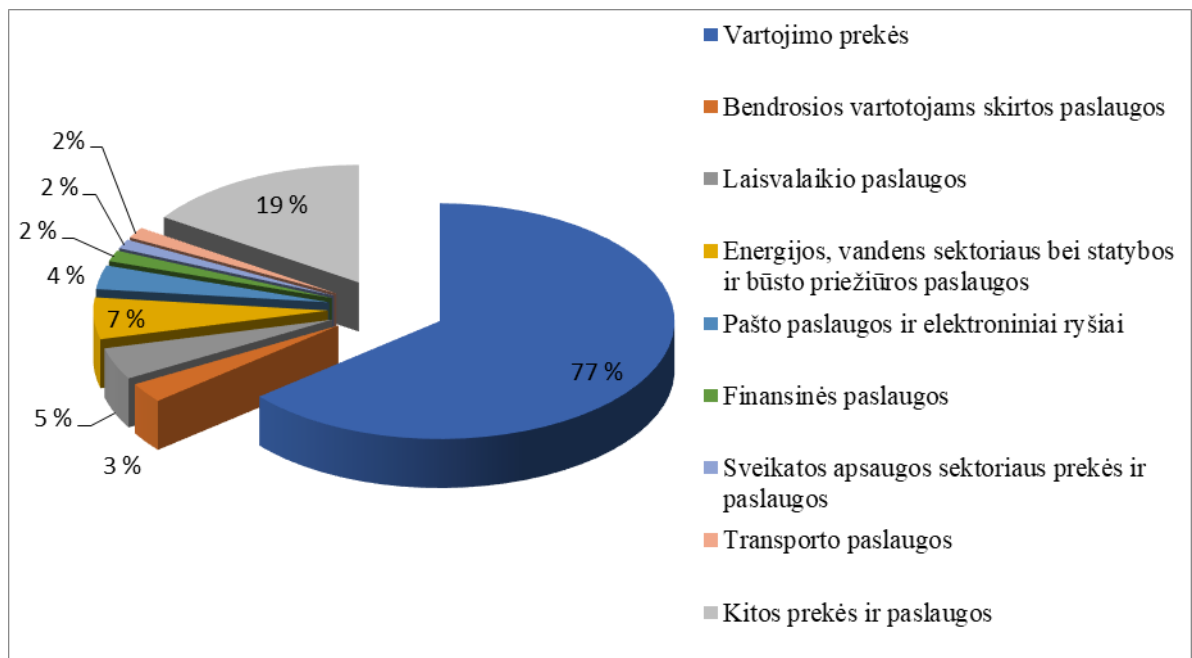
Pažymėtina, kad palyginus su 2016 m., Tarnybos komisijos nutarimų vykdomumo skaičiaus didėjimui įtakos galėjo turėti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimai (įstatymo redakcija galiojanti nuo 2016 m. sausio 1 d.), numatę privalomą Tarnybos komisijos sprendimo galią, taip pat pakeitimai, suteikę Tarnybai teisę taikyti sankcijas pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnį už vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus.

2017 m. vartotojai daugiausia teikė prašymus dėl įsigytos netinkamos kokybės elektrotechnikos (mobilieji telefonai, televizoriai, kompiuteriai, šaldytuvai, planšetės, dulkių siurbliai), avalynės, baldų, drabužių, rankinių, asmens higienos bei kosmetikos gaminių, transporto priemonių ir jų sudėtinių dalių, laikrodžių, taip pat transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų, neįvykusių ar atšauktų renginių, turizmo paslaugų bei būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų kokybės.

Sudarydami nuotolines sutartis vartotojai 2017 m. dažniausiai skundėsi dėl sutartu laiku nepristatomų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negrąžinamų pinigų, asortimento neatitinkančių prekių pristatymo, vėluojamų pristatyti prekių, nesutikimo nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį pagal Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnį (vartotojui atsisakant per 14 darbo dienų nuo prekių pristatymo dienos) ar gautų nekokybiškų prekių.

2017 m. buvo atsakyta į 18743 vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimus, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu. Tarnyba suteikė 1856 konsultacijas žodžiu, 12046 konsultacijas telefonu bei 4841 konsultaciją elektroniniu paštu.

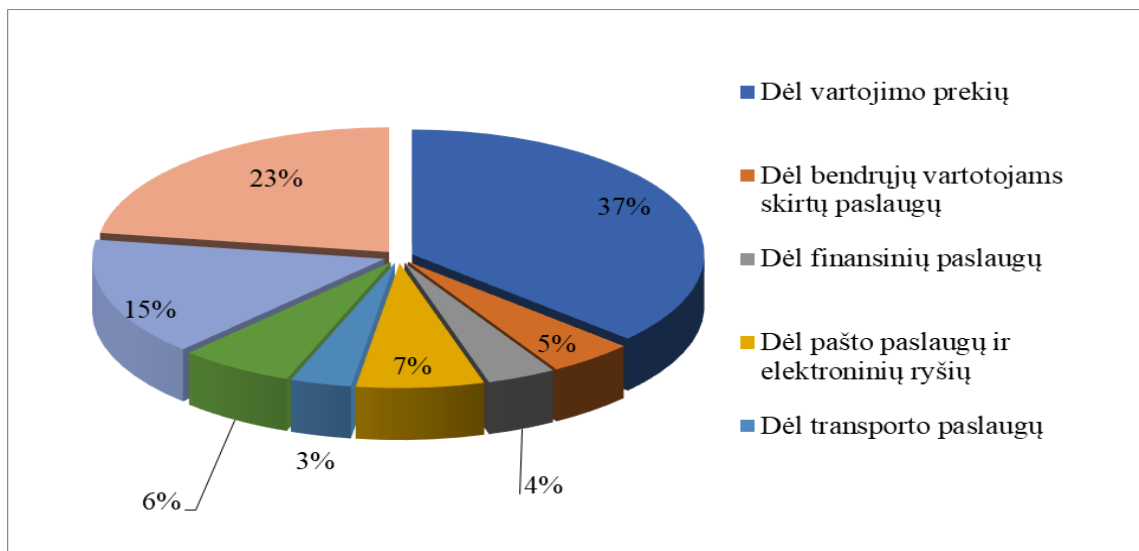
Ataskaitiniu laikotarpiu į vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimus, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu daugiausiai atsakyta vartojimo prekių srityje – 77 proc., energijos ir vandens sektoriaus paslaugų srityje – 7 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 5 proc., bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje 3 proc., o kitose prekių ir paslaugų srityse, nepriskirtose konkrečiai prekių ar paslaugų kategorijai – 19 proc. Detalesnė informacija apie vartotojų ir kitų asmenų kreipimusis, pateikta žemiau esančioje diagramoje.



2 pav. Vartotojų ir kitų asmenų kreipimūsi pagal sritis procentinis pasiskirstymas

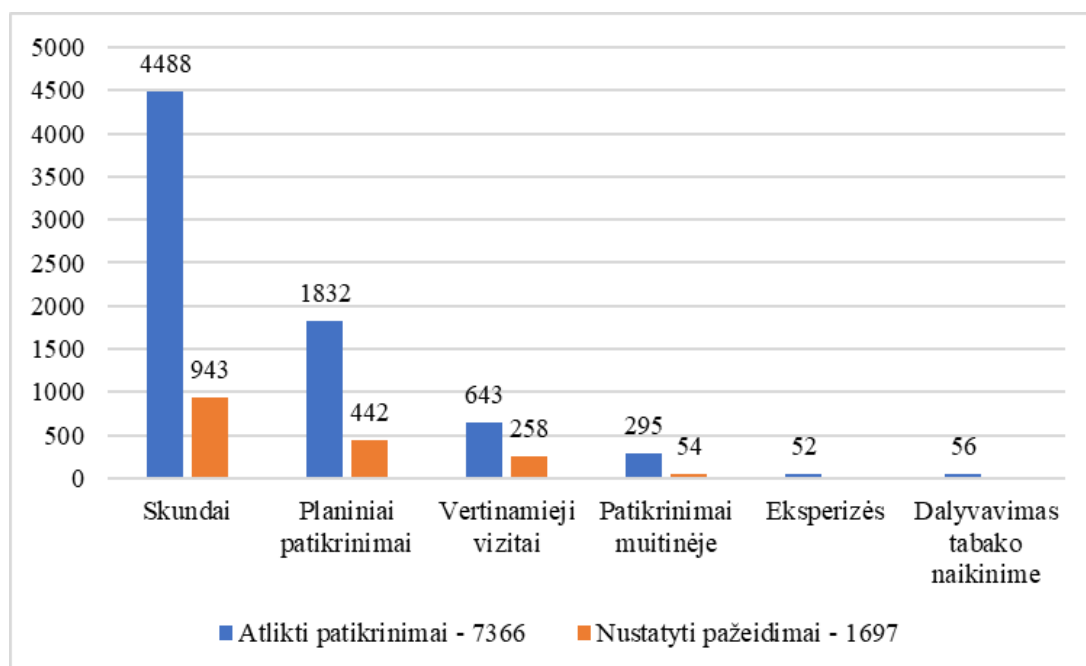
2017 m. Tarnyboje buvo išnagrinėti ir atsakyti 1628 raštiški asmenų prašymai (skundai).

Ataskaitiniu laikotarpiu Tarnyboje daugiausiai išnagrinėta ir atsakyta į raštiškus asmenų prašymus vartojimo prekių srityje – 37 proc., energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 15 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių teikimo srityje 7 proc. Detalesnė informacija apie Tarnyboje išnagrinėtus ir atsakytus raštiškus asmenų prašymus (skundus), pateikiami žemiau esančioje diagramoje.



3 pav. Asmenų prašymų pagal sritis procentinis pasiskirstymas

2017 m. Tarnyba atliko 7366 įvairių gaminių grupių patikrinimus ir 1697 patikrinimų metu (23 proc.) buvo nustatyti pažeidimai (2016 m. atlikti 5516 patikrinimų, su pažeidimais – 25,6 proc.). Iš 7366 atliktų patikrinimų, 4488 patikrinimai atlikti nagrinėjant vartotojų skundus ir tai sudarė 61 proc. nuo visų atliktų patikrinimų (2016 m. išnagrinėti 3199 skundai, tai sudarė 58,0 proc. nuo visų atliktų patikrinimų).



4 pav. 2017 m. Tarnybos atlikti patikrinimai

2017 m. Tarnybos specialistai nustatė ir paskelbė 50 nesaugių produktų (2016 m. – 35). Nustatytas 21 nesaugus žaislas, 10 nesaugių elektrotechnikos prekių, 5 nesaugūs baldai, 8 nesaugūs kosmetikos gaminiai, 5 nesaugios vaikų priežiūros prekės ir vienas nesaugus dviratis.

Tarnyba organizavo seminarus, konferencijas, kurių metu vartotojai bei verslininkai buvo supažindinti su pagrindinėmis vartotojo teisėmis, teikti praktiniai patarimai, ką daryti, įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą, kokia teisinė apsauga galioja keliaujant oro, vandens, geležinkelių transportu, perkant prekes nuotoliniu būdu ar ne prekybai skirtose patalpose, taip pat pateikta informacija apie pakuočių atitikties teisinį reglamentavimą, kosmetikos gaminių ženklavimą ir saugą, žaislų saugos ir ženklavimo reikalavimus, elektrotechnikos ir instaliacinių gaminių saugos ir ženklavimo reikalavimus, supažindinta su Tarnybos funkcijomis, aktualiais Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais.

2017 m. Tarnyboje kilusios problemos ir jų sprendimo būdai:

Dėl dvigubos kokybės. Klausimas dėl dvigubos kokybės produktų buvo iškeltas ES Žemės ūkio ir žuvininkystės ministrų Tarybos posėdyje 2016 m. gegužės 17 d. Tuomet Europos Komisijos atstovai pabrėžė, jog nesažininga praktika klaidinant vartotojus yra draudžiama, tačiau ES teisės aktai nenumato prievolės užtikrinti tą pačią produktų sudėtį visoje ES. 2017 m. rugpjūčio mėnesį dvejopos maisto produktų kokybės klausimas Lietuvoje buvo aptartas tarpžinybiniame pasitarime, kuriame dalyvavo Teisingumo ministerijos, Žemės ūkio ministerijos, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos ir Tarnybos atstovai. Pasitarimo metu buvo pristatyta Europos Komisijos komisarų informacija, kad visoje ES bus siekiama nustatyti vienodą maisto produktų tyrimo metodologiją ir taip spręsti dvejopos maisto produktų kokybės problemas.

2017 m. rugsėjo 28 d. Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo tinklo komiteto posėdyje pristatytos bei aptartos Europos Komisijos gairės dėl ES teisės aktų taikymo dvejopos kokybės produktų atveju. Iki 2018 m. kovo mėnesio numatyta parengti ir pristatyti bendrą maisto produktų kokybės tyrimų metodologiją, kuri turėtų detalai aprašyti tyrimų procedūrą.

Bendrojoje ES rinkoje visiems vartotojams turi būti teikiami vienodos kokybės to paties prekės ženklo produktai. Vienai valstybei spręsti skirtingos produktų kokybės problemą sudėtinga, todėl ES šalių bendradarbiavimas atliekant tyrimus yra ypač svarbus.

Įstatymai verslininkus įpareigoja vartotojams suteikti išsamią ir neklaidinančią informaciją apie parduodamus produktus ir jų sudėtį bei atitinkamai ženklinėti prekes. Naudoti analogišką pakuotę (tą patį prekinį ženklą bei prekinę išvaizdą) skirtingo skonio ir sudėties produktams yra nesažininga ir tokiu būdu piktnaudžiaujama vartotojų pasitikėjimu prekės ženklu.

2018 m. Tarnyba numatė atlikti tyrimą bei įvertinti ne maisto produktų kokybę, siekiant išsiaiškinti, ar Lietuvos vartotojams tiekiami vienodos kokybės to paties prekinio ženklo ne maisto produktai, kaip ir kitose ES valstybėse. Patikrinimų metų planuojama įsigyti prekes, kuriomis prekiauja ūkio subjektai, gaunantys prekes tiesiai iš užsienio, bei palyginti šių prekių ženklavimą su parduodamomis didžiuosiuose Lietuvos prekybos centruose. Kilus įtarimų dėl analogiškų ne maisto produktų skirtumų, taip pat bus atliekami bandymai laboratorijose, kurių metu bus tiriamos analogiškų produktų fizikinės savybės. Numatyta atlikti palyginamuosius bandymus šiems gaminiams: skalbimo priemonės, valymo priemonės, higienos reikmenys, vaikų priežiūros prekės.

2017 m. gruodžio mėnesį Tarnyba pateikė paraišką Vartotojų, sveikatos ir žemės ūkio vykdančiajam agentūrai dėl ES finansavimo su dvigubos kokybės klausimais susijusiai veiklai. Pagal pateiktą paraišką Tarnyba planuoja atlikti vartotojų elgsenos tyrimus bei organizuoti kitą veiklą.

Dėl išmetamų teršalų „skandalo“, susijusio su Volkswagen grupe. 2015 m. Volkswagen grupė prisipažino 2009-2015 m. padariusi plačiai paplitusį pažeidimą, kai į 11 000 000 visame pasaulyje esančių automobilių su dyzeliniais varikliais buvo įdiegta programinė įranga, kuri klautojo išmetamųjų dujų emisijų duomenis, ir pažadėjo imtis priemonių, kad pažeidimo padariniai būtų pašalinti. Atsižvelgdama į tai, Tarnyba, kaip ir kitos ES šalys, savo iniciatyva pradėjo preliminarų tyrimą, susijusį su Volkswagen išmetamųjų teršalų situacija, ne kartą dalyvavo įvairiuose susitikimuose su Europos Komisijos bei kitų šalių atsakingų institucijų atstovais. Preliminaraus tyrimo metu Tarnyba nustatė, kad Lietuvoje nėra registruoto Volkswagen grupės atstovo. Nustatyta, kad veiklą Lietuvoje vykdo Latvijos bendrovė (atstovas Baltijos šalims) „Moller Baltic Import SE“. Preliminaraus tyrimo metu nustatyta, kad „Moller Baltic Import SE“ kreipėsi į visus bendrovei

žinomus minėtos situacijos paveiktų automobilių savininkus ir pranešė apie susidariusią padėtį bei apie remonto darbus, kurie turėtų būti atlikti. „Moller Baltic Import SE“ pateikė informaciją apie šiuo metu atliktus remonto darbus. Atsižvelgdama į tai, kad Lietuvoje automobilių savininkai nėra teisiškai įpareigoti pristatyti automobilius remontui dėl neteisėtos programinės įrangos pašalinimo ir, jei automobilio savininkas nusprendžia automobilio neremontuoti, teisinės pasėkmės jam nekyla, Tarnyba 2018 m., bendradarbiaudama su kitomis ES šalimis, toliau sieks, kad Lietuvos vartotojams apie susidariusią situaciją būtų suteikta išsami bei aiški informacija, o pažeidimo paveikti automobiliai kuo greičiau būtų suremontuoti.

Dėl akredituotų laboratorijų, galinčių atlikti valstybinę produktų saugos ekspertizę, trūkumo. Produktų saugos įstatymo 18 straipsnyje nurodyta, kad valstybinė produktų saugos ekspertizė atliekama valstybės institucijų užsakymu. Vadovaujantis Valstybinės produktų saugos ekspertizės atlikimo ir apmokėjimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. rugsėjo 21 d. nutarimu Nr. 1150, 4 punktu, ekspertizę gali atlikti akredituotos bandymų laboratorijos pagal akredituotas sritis. Kaip ir ankstesniais metais, 2017 m. Tarnyba, vykdydama rinkos priežiūrą, susidūrė su problema, kad ne visos laboratorijos, galinčios atlikti valstybinę produktų saugos ekspertizę, yra akredituotos. Taip pat 2017 m. pabaigoje Tarnyba buvo informuota, kad Šiaulių universiteto Technologinių bandymų centras nebeatliks dviračių bandymų, todėl numatoma ieškoti informacijos, kurioje ES valstybėje narėje galima būtų atlikti minėtus bandymus ir vykdyti ekspertizių pirkimus. Turimais duomenimis, atliekant analogiškus dviračių saugos bandymus Suomijos akredituotje laboratorijoje, bandymo kaina – 8000 Eur (Šiaulių universiteto laboratorijoje bandymo kaina – 2000 Eur).

Dėl automobilių remonto paslaugų. Vartojimo paslaugų srityje kaip ir 2016 m. daugiausia problemų kilo nagrinėjant vartotojų prašymus dėl galimai nekokybiškų automobilių remonto paslaugų. Šioje srityje vartojimo ginčų nagrinėjimas yra pakankamai sudėtingas tiek dėl pačių paslaugų specifikos, reikalaujančios specialių žinių turinčių žmogiškųjų išteklių, laiko sąnaudų ir kt., tiek dėl šios paslaugų srities teisinio reglamentavimo, nesikeičiančio nuo 2014 m., kuomet paslaugų kontrolė buvo priskirta Valstybinei kelių transporto inspekcijai (šiuo metu – Lietuvos transporto saugos administracija, toliau – LTSA), kurios nuomone, kontrolė neapima paslaugų kokybės vertinimo. Būtent kokybės vertinimas Tarnybai sprendžiant ginčus kelia daugiausia problemų, kadangi neretai nepakanka vien formaliai įvertinti paslaugų teikimo dokumentus bei vizualiai apžiūrėti remontuotas transporto priemones, o reikalingi išsamesni tyrimai ir rimtesni paslaugų kokybės vertinimai, kurių metu, be kita ko, būtų atliekami įvairūs automobilių ir jų dalių ardymo darbai, t. y. reikalingos ekspertizės.

Pažymėtina, kad siekiant išspręsti vartotojų teisių apsaugos problemas, kylančias automobilių remonto paslaugų teikimo srityje, 2017 m. vyko įvairūs tarpinstituciniai susitikimai, kuriuose dalyvavo Lietuvos Respublikos Vyriausybės atstovai, Teisingumo ministerijos atstovai, Susisiekimo ministerijos atstovai bei Tarnybos ir LTSA atstovai. Vieno iš susitikimų, kuriame buvo svarstyti klausimai dėl automobilių remonto paslaugų teikimo kokybės kontrolės funkcijų priskyrimo LTSA arba Tarnybai, metu institucijoms buvo pasiūlyta 2017 m. geranoriškai bendradarbiauti ir dalintis ekspertizės dėl automobilių remonto paslaugų teikimo kokybės kontrolės išlaidomis. Taip pat institucijos (Tarnyba ir LTSA) atliko išlaidų, kurios galėtų būti patiriamos, įgyvendinant automobilių remonto paslaugų kokybės kontrolės funkciją, analizę ir pateikė informaciją reikalingas išlaidas jų veiklą kuruojančioms ministerijoms, taip pat pateikė savo pozicijas dėl poreikio keisti teisinį reglamentavimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad Tarnyba laikosi pozicijos, kad teisinis automobilių remonto paslaugų reglamentavimas iš esmės yra aiškus ir remdamasi juo LTSA turėtų atlikti visapusišką šių paslaugų rinkos priežiūrą, kadangi atliekamas vien formalus šių paslaugų vertinimas nėra pakankamas vartotojų teisių ir teisėtų interesų gynimo ir apsaugos būdas. Visgi, įvertinusi kitų institucijų pateikiamus argumentus, t. y., kad Saugaus eismo automobilių keliais įstatyme yra įtvirtinta tik kontrolės funkcija, bet nėra reglamentuojama automobilių remonto paslaugų kokybės įvertinimo funkcija, siekiant išvengti galimų nesusipratimų ateityje, Tarnyba pritartų teisinio reglamentavimo, nustatančio atitinkamų valstybės įgaliotų institucijų funkcijas šioje srityje, tikslinimui (pvz., peržiūrint ir keičiant ar pildant teisės aktus, juose konkrečiau apibrėžti LTSA

įgaliojimus minėtų paslaugų srityje įtvirtinant, kad šios institucijos vykdoma minėtų paslaugų kontrolė, be kita ko, apima ir paslaugų kokybės įvertinimą, neapsiribojanti formaliu dokumentų patikrinimu). Pastebėtina, jog teisinis reguliavimas, susijęs su minėto paslaugų sektoriaus kontrolės įgyvendinimu, iki šiol nėra pasikeitęs dėl galimų pakeitimų nesutariant institucijoms (derinimui teiktas Susisiekimo ministerijos teisės akto projektas sulaukė kitų institucijų pastabų).

Atsižvelgiant į minėtos srities problematiką ir siekiant užtikrinti kuo tinkamesnę vartotojų teisių apsaugą šiame sektoriuje, 2017 m. rugpjūčio 7 d. Tarnyba ir LTSA po ilgai trukusių derybų pasirašė bendradarbiavimo sutartį, pagal kurią institucijos išpareigojo bendradarbiauti atliekant transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros (aptarnavimo) paslaugų kokybės ekspertizes ir dalintis šių ekspertizių išlaidomis. 2017 m. Tarnybos iniciatyva atlikta (išigyta) viena ekspertizė, kurios išlaidas minėtos institucijos pasidalijo per pusę. Pažymėtina, kad minėta institucijų bendradarbiavimo sutartis galiojo tik iki 2017 m. pabaigos, todėl atsižvelgiant į tai bei įvertinus, kad teisinis automobilių remonto paslaugų teikimo srityje nėra pasikeitęs, siekdama užtikrinti kuo tinkamesnę vartotojų teisių bei teisėtų interesų apsaugos įgyvendinimą šioje srityje, Tarnyba pateikė pasiūlymą LTSA pratęsti institucijų bendradarbiavimą.

Dėl geriamojo vandens. Atsižvelgiant į Tarnyboje gaunamus vartotojų ir vartotojus vienijančių organizacijų prašymus, matyti, kad yra ypatingas poreikis tobulinti teisinį reglamentavimą, susijusį su vartotojų daugiabučiuose namuose atsiskaitymu už geriamąjį vandenį, kai vartotojai apsirūpina karštu vandeniu šilumą karštam vandeniui ruošti pirkdami iš šilumos tiekėjo, o geriamąjį vandenį - iš geriamojo vandens tiekėjo. Šiuo metu galiojančiuose teisės aktuose nėra nuostatų, detalizuojančių kaip šiuo atveju vartotojai atsiskaito už geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti, kas turi pateikti sąskaitas vartotojams ir kaip paskirstomas karštam vandeniui paruošti sunaudotas geriamojo vandens kiekis. Siekiant spręsti šias problemas, Tarnyba parengė ir pateikė Aplinkos ministerijai pasiūlymus Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymui, siūlydama įstatyme nustatyti, kad tokiu atveju vartotojai už geriamąjį vandenį, sunaudotą karštam vandeniui paruošti, atsiskaitytų pagal tiesiogines su geriamojo vandens tiekėjais sudarytas sutartis. Kol kas įstatymo pakeitimai dar nėra priimti. Taip pat buvo pateiktas pasiūlymas Energetikos ministerijai Elektros energetikos įstatyme įtvirtinti nuostatą, jog mokėjimo pranešimai buitiniams vartotojams siunčiami be papildomo mokesčio, į kurį yra atsižvelgta.

Dėl atsakingo subjekto. Tarnyba, 2017 m. nagrinėdama skundus, susijusius su galimai vykdoma nesąžininga komercine veikla, susidūrė su problema, jog tam tikrais atvejais, vartotojai sudaro nuotolines sutartis su komercinės veiklos subjektais, kurie yra registruoti ne Lietuvos Respublikos teritorijoje bei ne ES. Komercinės veiklos subjektai, naudodamiesi „Google AdWords“ reklama, populiariuosiuose lietuviškuose informaciniuose portaluose skleidžia įvairių, ypatingų savybių turinčių produktų (per kelias dienas kremas išlygina veido odą, maisto papildai mažiau nei per savaitę padeda numesti neįtikėtiną skaičių kilogramų, prietaisai be chirurginių intervencijų atstato pėdos kaulus ir pan.) reklamą. Vartotojai į tikruosius prekių pardavimo interneto tinklalapius patenka paspausdami reklaminius skydelius portaluose. Prekių pardavimo interneto tinklalapiuose, kurie išversti (dažniausiai automatinio vertėjo pagalba) į lietuvių kalbą, skleidžiama informacija neatitinka Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams įstatymo nuostatų – iškreipiamas vartotojų ekonominis elgesys: bendrovės reklaminiuose pasiūlymuose nurodo, kad gaminių galima įsigyti daug mažesne kaina tik šiandien, nors tokia informacija yra skleidžiama kasdien, pristatomi įvairių neegzistuojančių profesorių tyrimai ir sukurtos formulės, pateikiama informacija apie Nobelio premijos laimėjimus, nors Nobelio laureatų sąrašuose tokių asmenų nėra, pateikiami įvairūs produktų saugos ir kokybės sertifikatai. Bendrovės reklaminiuose pasiūlymuose nurodo, kad garantuoja gražinti pinigus, jei tik vartotojai bus nepatenkinti prekėmis, tačiau iš tiesų tokios galimybės nėra, kadangi vartotojai, norėdami gražinti prekes, negali susisiekti su pardavėjais, nėra nurodyta jokių kontaktų, kuriais vartotojas galėtų kreiptis – prekės užsakymas vykdomas, pagal interneto tinklalapyje pateiktą elektroninę formą, prekes pristato kurjeriai, nesusiję su bendrovėmis, vartotojai kurjeriams sumoka grynaisiais pinigais, dažnai nepaliekant jokių sumokėjimą įrodančių dokumentų; sąskaitų-faktūrų, užsakymus patvirtinančių dokumentų vartotojams nepateikiama. Be to, minėtuose tinklalapiuose yra pateikiami vartotojų atsiliepimai apie prekes, kurie, tikėtina, yra pateikti ne vartotojų, galimai tokių asmenų išviso nėra.

Spręsdama šią problemą, Tarnyba 2017 m. vykdė stebėseną visuomenės informavimo priemonėse bei, pastebėjusi „Google AdWords“ reklaminius skydelius, kreipėsi į subjektus, kurių interneto tinklalapiuose buvo skleidžiama minėta reklama. Pažymėtina, kad komercinės veiklos subjektų duomenimis, reklama yra transliuojama per trečiųjų šalių skriptus ir reklaminiai skydeliai automatiškai transliuojami tiesiogiai iš užsakavo sistemų. Tarnyba rekomendavo bendrovėms, kad būtų užtikrinta, kad interneto tinklalapiuose būtų atidžiai atrenkama ir skelbiama reklama. Atsižvelgiant, kad ši problema vis dar pastebima bei į tai, kad bendrovės nurodė, kad nėra taip paprasta sureguliuoti „Google AdWords“ reklamos patekimą į lietuviškus interneto tinklalapius, todėl Tarnyba 2018 m. planuoja organizuoti susitikimą su pagrindiniais interneto tinklalapių atstovais, kurio metu bus aptariamos galimybės, kuriomis bendrovės turėtų užtikrinti, kad tokio pobūdžio reklama nepasiektų vartotojų.

Dėl vaikams skirtos reklamos. Reklamos įstatymas saugo itin jautrios vartotojų grupės – vaikų interesus. Dėl tokių savybių kaip amžius, patiklumas, į vaikus nukreipta reklama daro itin didelį poveikį jiems, o reklamos davėjai gali piktnaudžiauti vaikams skirta reklama. Pažymėtina, kad reklamoje draudžiama daryti žalingą moralinį ir fizinį poveikį vaikams, piktnaudžiauti vaikų pasitikėjimu tėvais, globėjais (rūpintojais), mokytojais ar kitais suaugusiais asmenimis, formuoti vaikų nuomonę, kad tam tikrų prekių ar paslaugų naudojimas suteiks jiems fizinį, psichologinį ar socialinį pranašumą prieš bendraamžius, nepagrįstai rodyti vaikus, patekusius į situacijas, kurios kelia grėsmę jų sveikatai ir gyvybei. Tarnyba pažymi, kad vaikams skirta reklama sudaro didelę visos skleidžiamos reklamos dalį, kadangi yra leidžiama daug vaikams skirtų periodinių leidinių, taip pat vaikams skirta reklama transliuojama per visas lietuviškas televizijas, radijas specialiai vaikams skirtos televizijos ar radijo eterio metu.

Atkreiptinas dėmesys, kad vaikams skirtai reklamai nustatytų reikalavimų nesilaikymas pagal Reklamos įstatymo nuostatas daro itin didelę žalą vienai pažeidžiamiausių vartotojų grupių. Atsižvelgdama į tai, Tarnyba 2018 m. šioje srityje vykdys skleidžiamos reklamos stebėseną.

Dėl nepageidaujamos, bet nedraudžiamos reklamos. 2017 m. išliko aktuali problema, dėl nepageidaujamos reklamos. Ypatingai problemos kyla dėl įrodymų surinkimo, kai reklamos gavėjas praneša apie reklamą pašto dėžutėje, kuri tinkamai pažymėta dėl atsisakymo gauti reklamą. Nustatyti atsakingo asmens, įmetusio skrajutę, neturint pakankamai įrodymų, nėra įmanoma, dažniausiai pateikiamas neigiamas atsakymas, jog bendrovė šią reklamą teikė, reiškiamos abejonės, kad lankstinukus pareiškėjams galimai įmetė kaimynai ir pan., todėl tokiais atvejais Tarnyba gali tik įspėti skrajutėje nurodytą komercinės veiklos subjektą apie įstatymo reikalavimus, tačiau pritaikyti sankcijas įrodymų neužtenka.

Dėl atšauktų renginių. Per 2017 m. kaip ir 2016 m., daugiausia vartotojų prašymų buvo gauta dėl 2016 m. neįvykusių koncertų (Karklės festivalio, Jose Carrero, Philippe Jaroussky, „The Gipsy kings“, „Mora Godoygrnad tango show“) ir dėl 2017 m. atšauktų koncertų (Džordanos Butkutės, „NEDA (NE) EILINĖ DIENA ROJUJE“, „UGNIES PALIESTI“ Česlovas Gabalis ir Grupė „Pelenai“). Dėl kultūros ir pramogų paslaugų iš viso buvo išnagrinėta virš 200 vartotojų prašymų ir 88 proc. atveju buvo priimti nutarimai. Iš jų net 69 proc. atveju vartotojų reikalavimai buvo tenkinti arba tenkinti iš dalies, ir tik 4 proc. atveju vartotojų reikalavimai buvo pripažinti kaip nepagrįsti ir priimti sprendimai atmesti vartotojų prašymus. 6 proc. ginčų išsprendė taikiu būdu bei 6 proc. atvejais ginčų nagrinėjimai nutraukti kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatytais pagrindais. Didžiausia problema, kad kaip ir 2016 m., paslaugų teikėjai nevykdė didžiosios dalies priimtų Tarnybos nutarimų. Viena iš priežasčių, kad VŠĮ „Sostinės renginiai“ lapkričio mėn. bankrutavo. Pažymėtina, kad Tarnyba 2017-06-30 kreipėsi į Policijos departamentą prie Vidaus reikalų ministerijos prašydama įvertinti VŠĮ „Sostinės renginiai“ vykdomos veiklos galimą atitikimą Baudžiamojo kodekso įtvirtintų nusikalstamų veikų (turtinėms teisėms ir turtiniams interesams) požymiams bei prašė esant įstatymų numatytiems pagrindams inicijuoti ikiteisminį tyrimą dėl šios įstaigos galimai neteisėtų veiksmų vartotojų atžvilgiu ir buvo informuota apie pradėtą ikiteisminį tyrimą dėl VŠĮ „Sostinės renginiai“ vykdytos veiklos.

Vartotojų prašymai. 2017 m. vartotojai daugiausia teikė prašymus dėl įsigytos netinkamos kokybės elektrotechnikos (mobilieji telefonai, televizoriai, kompiuteriai, šaldytuvai, planšetės,

dulkių siurbliai), avalynės, baldų, drabužių, rankinių, asmens higienos bei kosmetikos gaminių, transporto priemonių ir jų sudėtinių dalių, laikrodžių.

2017 m. Tarnyba susidūrė su problema, kuomet vartotojas kreipėsi dėl sumontuotų mažųjų nuotekų valymo įrenginių kokybės. Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2006-09-11 įsakymu Nr. D1-412 patvirtinto nuotekų valymo įrenginių taikymo reglamento (toliau – Reglamentas) 2 punktu, kuriame nurodyta, kad kaip laikomasi Reglamento nuostatų planuojant, projektuojant, statant ir naudojant nuotekų valymo įrenginius, kontroliuoja Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos regionų aplinkos apsaugos departamentai, kreipėsi į Kauno regiono aplinkos apsaugos departamentą (toliau – Departamentas), prašydama pateikti išvadą dėl vartotojui priklausančio įrenginio atitikties Reglamento reikalavimams, t. y. ar planuojant, projektuojant, statant ir naudojant įrenginį nebuvo pažeisto Reglamento nuostatos. Departamentas du kartus atsiuntė atsakymą, kad tai yra ne Departamento kompetencijos klausimas. Tarnyba, atsižvelgdama į gautus atsakymus, planuoja kreiptis į Lietuvos Respublikos aplinkos ministeriją, kad pateiktų išaiškinimą, kas yra kompetentingas vykdyti Reglamento priežiūros kontrolę.

Toliau išlieka problematiškas vartotojų gynimas dėl prekių, besiliečiančių su maistu, kadangi Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba atsisako pateikti išvadas, reikalingas Tarnybai išnagrinėti vartojimo ginčus ginčų sprendimo ne teismo tvarka, argumetuodami tuo, jog tai besiliečiančių su maistu prekių kokybės (jeigu tai nėra susiję su į maistą migruojančiomis cheminėmis medžiagomis) klausimas nepatenka į jų kompetencijos sritį.

2017 m. Tarnyba gavo daug vartotojų prašymų ir dėl baldų kokybės. Dažniausiai susiduriama su problema, kuomet vartotojai nepasinaudoja CK 6.328 straipsnyje įtvirtinta daiktų patikrinimo teise prieš juos perimdami iš pardavėjo (arba kurjerio, jeigu daiktų pristatymui pardavėjas pasitelkia kurjerio paslaugas), o praėjus kuriam laikui nuo daikto įsigijimo (pardavimo) momento pastebėjus defektus vartotojams kyla sunkumų norint įrodyti, kad pardavėjas pardavė prekę su defektais, t. y. daiktas turėjo tam tikrus trūkumus daikto pirkimo–pardavimo metu.

Atkreiptinas dėmesys, kad didėja vartotojų prašymų skaičius dėl įsigyto/pastatyto nekilnojamojo turto kokybės. Pažymėtina, kad tokiu atveju apsunkėja vartotojų teisių gynimas, nes nėra institucijos, kuri galėtų pateikti išvadą dėl nekilnojamojo turto kokybės. Tarnyba yra gavusi Kauno teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros skyriaus atsakymą, kad tokiu atveju vartotojai turėtų kreiptis į atestuotus statybos ekspertus

Nuotolinėje prekyboje pastebėtas naujas prekybos modelis, kuomet dažniausiai senyvo amžiaus žmonės pagal reklamas laikraštyje (kuriose nurodyta, jog daiktą galima užsisakyti telefonu) paskambinę telefonu užsisako tokius daiktus kaip nugaros įtvarus, kojose pirštuko koreguoklius. Daiktai pristatomi kurjerių, tačiau dažniausiai nepatenkina vartotojų lūkesčių, nes neatlieka tų savybių, kurios buvo nurodytos reklamoje, ir vartotojai nori jas grąžinti. Susiduriama su problema, jog grąžinti nėra kam – niekur nėra nurodomas pardavėjas ir jo kontaktai, el. parduotuvės domenas būna registruotas, pavyzdžiui, JAV. Tarnybai tokiais atvejais sunku apginti vartotojų teises, nes nėra galimybių surasti tokius daiktus pardavusius asmenis, kuriems būtų galima pritaikyti atsakomybę.

Kaip ir 2016 m. aktuali problema išlieka naudotų automobilių įsigijimas, kuomet po automobilių perdavimo išaiškėja defektai, dažnai reikalaujantys didelių remonto kaštų. Atkreiptinas dėmesys, kad Tarnyba nagrinėja tokio pobūdžio skundus tik pasiremdama šalių pateiktais įrodymais, kadangi kreipiantis išvados į Kelių transporto inspekciją dėl minėtos inspekcijos viršininko 2015 m. spalio 26 d. įsakymo Nr. 2B-231 „Dėl motorinės transporto priemonės pirkimo–pardavimo sutartyje privalomų nurodyti duomenų apie motorinę transporto priemonę ir jos trūkumus sąrašo patvirtinimo“ vykdymo, gaunamas formalus atsakymas, kuris vartotojo prašymo nagrinėjimui didelės reikšmės neturi.

Elektroninių ryšių bei pašto paslaugų gavėjų skundų nagrinėjimas

Ryšių reguliavimo tarnyba 2017 m. gavo 207 pareiškėjų skundus dėl elektroninių ryšių paslaugų, išnagrinėti 207 skundai, įskaitant 13 skundų, kurie gauti 2016 m. ir baigti nagrinėti 2017 m. 13 skundų (kuriuos pateikė 11 fizinių asmenų ir 2 juridiniai asmenys), gautų 2017 m., bus baigti nagrinėti 2018 m.

2017 m. išnagrinėti skundai pagal pateikiantį subjektą pasiskirto taip: 186 skundai gauti iš fizinių asmenų ir 21 – iš juridinių asmenų.

Analizuojant pagal skundų pateikimo priežastis, svarbiausios buvo šios:

- 48 skundai pateikti dėl užmokesčių už paslaugas;
- 35 skundai – dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.);
- 26 skundai – dėl elektroninių ryšių paslaugų kokybės;
- 20 skundų – dėl sutarčių vykdymo;
- 17 skundų – dėl sutarčių sąlygų keitimo;
- 17 skundų – dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų;
- 10 skundų – dėl sutarties nutraukimo;
- 6 skundai – dėl elektroninių ryšių paslaugų kredito limitų (finansinės ribos);
- 1 skundas – dėl telefono ryšio numerio perkėlimo;
- 25 skundai pateikti kitais klausimais (dėl diskriminavimo, dėl elektroninių ryšių paslaugų saugumo ir kt.).

2017 m. buvo išnagrinėti 207 skundai ir pagal kompetenciją atsakyta pareiškėjams teisės aktų nustatyta tvarka, iš jų 60 skundų išspręsti taikiai, nagrinėjant 7 skundus buvo nustatytas teisės aktų nesilaikymas (netinkamas laikymasis), pareiškėjams atsakyta teisės aktuose nustatytais terminais ir papildomai suteikta metodinė pagalba elektroninių ryšių paslaugų teikėjams, 10 kartų Ryšių reguliavimo tarnyba persiuntė nagrinėti skundą ar jo dalį kitoms kompetentingoms institucijoms.

Taip pat buvo peržiūrėtos 20-ties elektroninių ryšių paslaugų teikėjų tipinės sutartys dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo, teiktos pastabos, kad sutartinių dokumentų nuostatos atitiktų elektroninių ryšių veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Ryšių reguliavimo tarnyba ypatingą dėmesį skyrė teisės aktų laikymosi prevencijai ir suteikė elektroninių ryšių paslaugų teikėjams 18 konsultacijų (rekomendacijų), atkreipdama dėmesį į teisės aktų nustatytą reguliavimą, į gerąją praktiką ar teismų praktiką, siekiant užtikrinti galutinių paslaugų gavėjų teisių ir teisėtų interesų apsaugą. Taip pat Ryšių reguliavimo tarnyba skelbė pranešimus spaudai, naujienas, susijusias su vartotojams aktualiais klausimais (tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų reguliavimo pokyčiai, atviros priegigos reguliavimas ir pan.). Reaguodama į gautą informaciją, Ryšių reguliavimo tarnyba rengė susitikimus su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais, siekdama aptarti probleminius klausimus ir rasti optimalius problemų sprendimo būdus.

2017 m. Ryšių reguliavimo tarnybos tarnautojai atsakė į 411 elektroniniu paštu gautų paklausimų elektroninių ryšių paslaugų teikimo klausimais, pateikdami tarnautojo nuomonę, suteikdami konsultaciją, taip pat Tarnybos tarnautojai konsultavo nemokama pasitikėjimo ir pagalbos linija telefono ryšio numeriu 8 800 20 030, per metus fiksuota 480 skambučių šia linija. Į šį skaičių neįtraukti skambučiai Tarnybos viešai skelbiamais kontaktiniais telefono ryšio numeriais, kuriais galutiniams paslaugų gavėjams suteikta apie 500 konsultacijų dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo.

Pašto paslaugos naudotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas

Ryšių reguliavimo tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (toliau – Pašto įstatymas) 6 straipsnio 2 dalies 1 punktu, prižiūri, kaip laikomasi Pašto įstatymo ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatų.

Ryšių reguliavimo tarnyba 2017 m. išnagrinėjo 57 pašto paslaugos naudotojų skundus dėl pašto paslaugos teikimo, iš jų 52 gauti iš fizinių asmenų, 5 – iš juridinių asmenų.

Analizuojant pagal skundų pateikimo priežastis, svarbiausios buvo šios:

- 19 skundų – dėl žalos atlyginimo;
- 16 skundų – dėl pašto paslaugos kokybės (dėl pažeistų, sugadintų, dingusių pašto siuntų, pašto siuntų pristatymo aplinkybių: vėluojamos pristatyti pašto siuntos, įteiktos netinkamam gavėjui, įteiktos ne tuo adresu, negražintos pašto siuntos ir pan.);
- 9 skundai – dėl pašto siuntų grąžinimo;
- 4 skundai – dėl užmokesčių už pašto paslaugą;
- 12 skundų pateikta kitais klausimais (dėl muitinės procedūrų, dėl pašto siuntų gavimo pranešimų, dėl pašto siuntos svorio, dėl reikalavimų pašto siuntos pakuotei).

Vertinant 2017 m. išnagrinėtus skundus pagal nagrinėjimo baigtį, 7 skundai išspręsti taikiai, į 48 skundus atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, iš jų 3 kartus nustatytas teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą atlieka Ryšių reguliavimo tarnyba, nesilaikymas ir suteikta metodinė pagalba, taip pat 8 kartus Ryšių reguliavimo tarnyba skundą ar jo dalį persiuntė nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją.

Siekiant didinti visuomenės informuotumą apie Ryšių reguliavimo tarnybos vykdomą vartotojų teisių apsaugą pašto paslaugos srityje, parengtas pranešimas spaudai, suteiktos 3 konsultacijos, organizuoti susitikimai su pašto paslaugos teikėjais, kuriuose nagrinėti aktualūs klausimai, aptarti galimi probleminių klausimų sprendimo būdai.

Elektroniniu paštu atsakyta į 38 pašto paslaugos naudotojų paklausimus, pateikiant Tarnybos tarnautojo nuomonę, konsultaciją. Teiktos konsultacijos pasitikėjimo ir pagalbos linija telefono ryšio numeriu 8 800 20 030 dėl pašto paslaugos teikimo, taip pat konsultuoti pareiškėjai Tarnybos viešai skelbiamais kontaktiniais telefono ryšio numeriais, kuriais naudotojams suteikta apie 100 konsultacijų dėl pašto paslaugos teikimo.

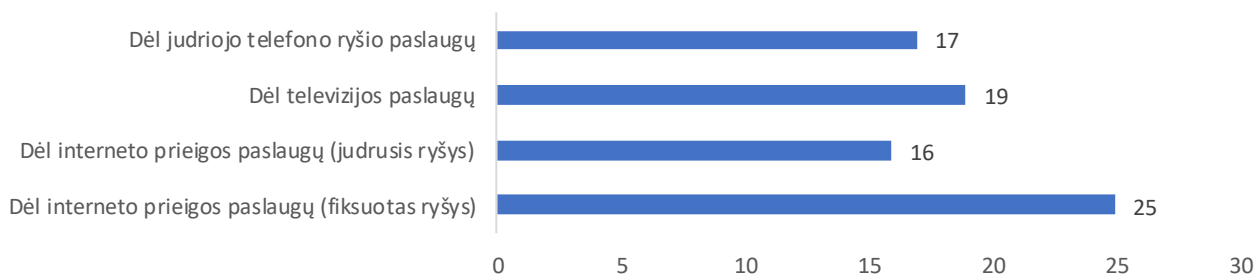
Ginčų tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir teikėjų nagrinėjimas

Ryšių reguliavimo tarnyba ginčus tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų⁵ (vartotojų) ir teikėjų nagrinėja vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu (toliau – VTAĮ) (22 straipsnio 1 dalies 1 punktą), ERĮ (8 straipsnio 2 dalies 2 punktą ir 36 straipsnį), taip pat Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“.

2017 m. Ryšių reguliavimo Tarnyboje buvo gauti 64 prašymai išnagrinėti ginčus tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir teikėjų (iš jų 56 buvo išnagrinėti 2017 m., likusių 8 nagrinėjimas bus baigtas 2018 m.), taip pat baigti nagrinėti 6 prašymai, gauti 2016 m. Taigi, iš viso 2017 m. išnagrinėti 62 ginčai tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir teikėjų. Vidutinė ginčų tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir teikėjų nagrinėjimo Ryšių reguliavimo tarnyboje trukmė 2017 m. buvo 49 dienos (teisės aktuose numatytas 90 dienų terminas).

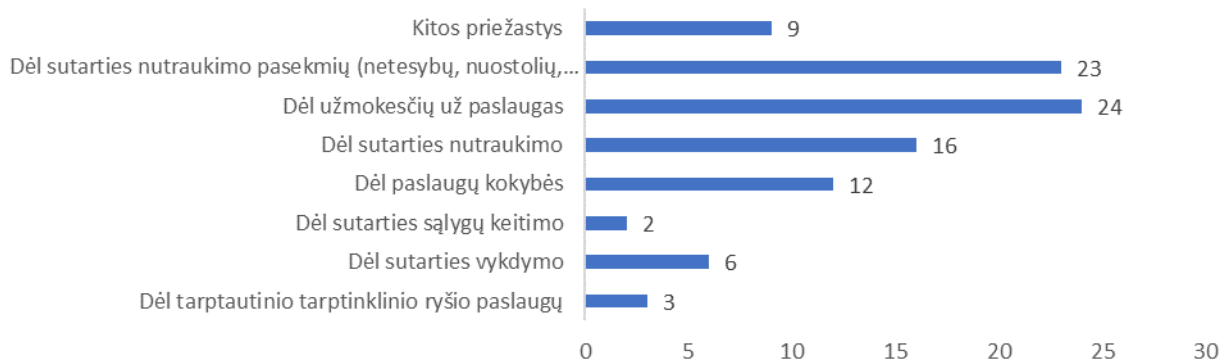
2017 m. paslaugų vartotojai dažniausiai (53 proc.) į Ryšių reguliavimo tarnybą kreipėsi dėl interneto prieigos paslaugų, įskaitant duomenų perdavimo paslaugas, teikimo (5 pav.).

⁵ Tarnyba, vadovaudamasi ERĮ ir Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklėmis, patvirtintomis Tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymu Nr. 1V-1015, nagrinėja ginčus tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų (*juridinių asmenų*) ir teikėjų, tokių ginčų nagrinėjimo statistika nėra įtraukta į šią apžvalgą (per 2017 m. išnagrinėta 10 tokių ginčų).



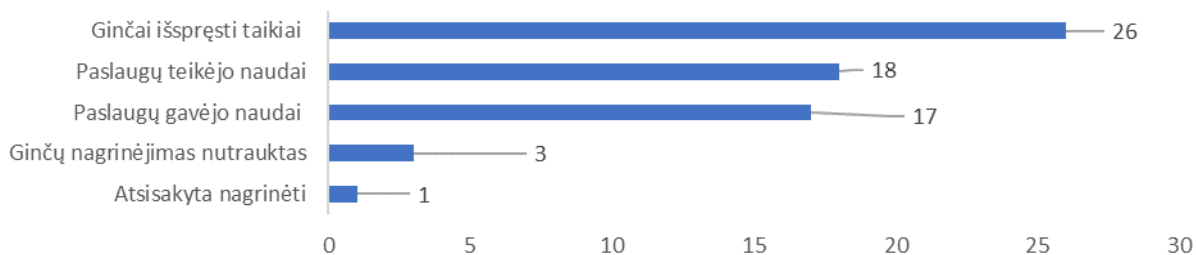
5 pav. *Prašymų išnagrinėti ginčą pasiskirstymas 2017 m. pagal paslaugų rūšis⁶*

6 pav. pateiktas ginčų pasiskirstymas pagal ginčų pobūdį. Daugiausia (49 proc.) prašymų išnagrinėti ginčą buvo susiję su elektroninių ryšių paslaugų teikėjų taikomais užmokesčiais už paslaugas ir (arba) elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčių nutraukimo pasekmėmis (netesybomis). Taip pat aktualūs elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčių nutraukimo, vykdymo, paslaugų kokybės ir kt. klausimai.



6 pav. *Ginčų pasiskirstymas 2017 m. pagal ginčo pobūdį (kai kuriuose prašymuose buvo nurodomos kelios kreipimosi priežastys)*

Pažymėtina, kad dauguma (40 proc.) Tarnybą pasiekusių elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir paslaugų teikėjų ginčų buvo išspręsta taikiai (7 pav.).



7 pav. *Ginčų dėl elektroninių ryšių paslaugų sprendimų baigtis⁷*

Ginčų tarp pašto paslaugos naudotojų ir teikėjų nagrinėjimas

Ryšių reguliavimo tarnyba ginčus tarp pašto paslaugos naudotojų⁸ (vartotojų) ir teikėjų nagrinėja vadovaudamasi VTAĮ (22 straipsnio 1 dalies 1 punktą), Pašto įstatymu (6 straipsnio 2

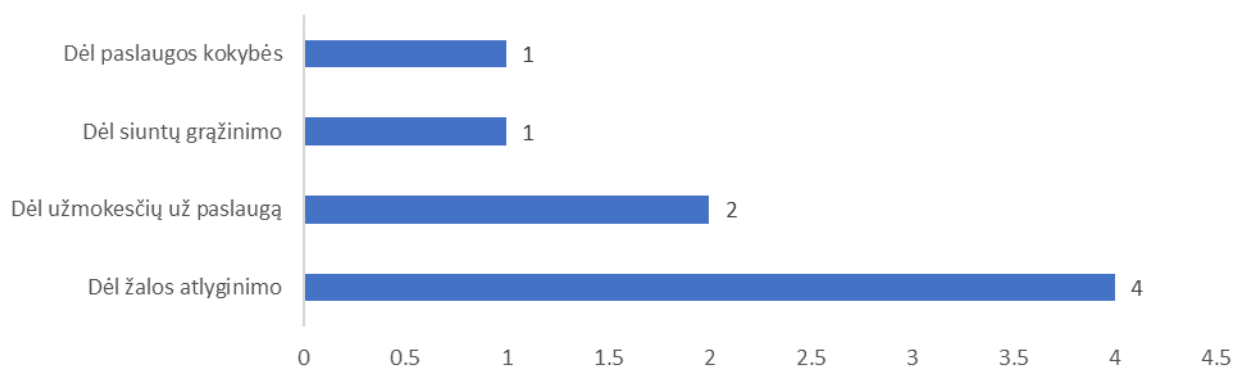
⁶ buvo kreipiamasi dėl kelių elektroninių ryšių paslaugų.

⁷ buvo kompleksinių sprendimų.

dalies 14 punktą), taip pat Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“.

2017 m. Ryšių reguliavimo tarnyba gavo 8 prašymus išnagrinėti ginčus tarp pašto paslaugos naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų (iš jų 6 buvo išnagrinėti 2017 m., likusių nagrinėjimas bus baigtas 2018 m.), taip pat buvo baigtas nagrinėti 1 prašymas, gautas 2016 m. Taigi, iš viso 2017 m. išnagrinėti 7 ginčai tarp pašto paslaugos naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų.

8 pav. pateiktas ginčų pasiskirstymas pagal ginčų pobūdį. Daugiausia (50 proc.) prašymuose išnagrinėti ginčą keltų reikalavimų buvo atlyginti žala.



8 pav. *Ginčų pasiskirstymas 2017 m. pagal ginčo pobūdį (1 prašyme buvo nurodytos kelios kreipimosi priežastys)*

5 prašymuose nurodyti reikalavimai netenkinti, 1 prašymą atsisakyta nagrinėti (šalys nesusitarė dėl pašto paslaugos teikimo), 1 prašymo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi Ryšių reguliavimo neturėjo įgaliojimų priimti sprendimą dėl pareiktų konkrečių reikalavimų, ir 1 ginčas buvo išspręstas taikiai⁹. Ginčų nagrinėjimo Ryšių reguliavimo tarnyboje vidutinė trukmė – 47 dienos (teisės aktuose numatyta 90 dienų).

Vartotojų bei finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimas

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 3 punktu Lietuvos bankas ne teismo tvarka nagrinėjo vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus. 2017 m. gautų ir išnagrinėtų ginčų statistika yra paskelbta Lietuvos banko svetainėje (<http://www.lb.lt/lt/gincu-nagrinejimo-ataskaitos-statistika-ir-apzvalgos-1#ex-1-1>). Šiuo metu Lietuvos banke yra rengiama 2017 m. išnagrinėtų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita, kurią planuojame paskelbti 2018 metų pirmą ketvirtį.

Iš statistinių duomenų matyti, kad 2017 m. buvo gautas didesnis nei ankstesniais metais vartotojų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą skaičius. Gautų prašymų skaičiaus augimą siejame su Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintu įpareigojimu finansų rinkos dalyviams informuoti vartotojus apie teisę kreiptis į Lietuvos banką tais atvejais, kai pateikiant vartotojui atsakymą į pretenziją finansų rinkos dalyvis netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, taip pat aktyvia paties Lietuvos banko veikla („Facebook“ puslapis, komentarai žiniasklaidoje, aiškiai pateikta informacija Lietuvos banko svetainėje ir pan.).

⁸ Tarnyba, vadovaudamasi Pašto įstatymu ir Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklėmis, patvirtintomis Tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymu Nr. 1V-1015, nagrinėja ginčus tarp pašto paslaugos naudotojų (*juridinių asmenų*) ir teikėjų, tokių ginčų nagrinėjimo statistika nėra įtraukta į šią apžvalgą (per 2017 m. išnagrinėti 2 tokie ginčai).

⁹ 1 sprendimas buvo kompleksinis.

Valstybinės energetikos inspekcijos veikla

2017 m. Inspekcija ne teismo tvarka nagrinėjo energijos vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.

2017 m. iš viso gauti 39 prašymai nagrinėti vartojimo ginčą ir buvo nagrinėjami dar 5, kurie buvo gauti ir pradėti nagrinėti 2016 m. Iš viso 2017 m. iš esmės išnagrinėti 42 prašymai nagrinėti vartojimo ginčą (2 - nebaigtos nagrinėjimo procedūros).

Inspekcija interneto svetainėje teikia informaciją (t. y., nuasmenintus sprendimus pagal sektorius), kokie ne teismine tvarka 2017 m. išnagrinėti vartojimo ginčų sprendimai buvo priimti (kuriais vartotojų reikalavimai buvo patenkinti, iš dalies patenkinti ar atmesti) ir kokios priežastys lėmė tokius sprendimus <http://vei.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/gincu-sprendimas-ir-skundu-nagrinejimas/gincu-sprendimas/sprendimai-del-gincu-esmes>.

Taip pat vartotojams pateikta išsami informacija apie ginčų sprendimą <http://vei.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/gincu-sprendimas-ir-skundu-nagrinejimas/gincu-sprendimas>.

2017 m. iš viso Inspekcijoje gauti ir nagrinėti 175 skundai.

Inspekcija nagrinėja skundus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų ir kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi.

Priežastis, dėl ko kreipėsi vartotojai	Kiek vartotojų kreipėsi:
Dėl energijos kokybės reikalavimų	44
Dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių eksploatavimo	32
Dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos	22
Dėl kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi	11
Dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų	3

Iš viso priimti 112 sprendimų dėl skundo esmės:

Iš viso sprendimų, kuriais patenkinti vartotojų reikalavimai:	43
Iš viso sprendimų, kuriais iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimai:	19
Iš viso sprendimų, kuriais atmesti pareiškėjų reikalavimai:	50

Atsisakyta nagrinėti	12
Sustabdytas nagrinėjimas	0
Nutrauktas nagrinėjimas	17
Pateikta informacija	11
Sudubliuotas	1
Persiūstas	23
Nagrinėjama (nebaigta nagrinėjimo procedūra)	11

Inspekcija įvairiomis priemonėmis siekė ugdyti vartotojų kompetencijas energetikos klausimais, pvz., Inspekcijos interneto svetainėje Vartotojų ir verslo atstovų dažniausiai užduodamų klausimų (toliau - D.U.K.) skyriai papildyti nauja aktualia informacija apie elektros, šilumos dujų, naftos, atsinaujinančių išteklių sektorius; buvo publikuoti 85 švietėjiško informacinio pobūdžio pranešimai – naujienos, skirtos ne tik ūkio subjektams, bet ir vartotojams (žr. 2 priedą, kuriame išvardintos daugiau vartotojams skirtų pranešimų temos). 2017 m. Inspekcijos specialistai suteikė

16307 konsultacijas telefonu, 1484 konsultacijas elektroniniu paštu (palyginti 2016 m. Inspekcijos specialistai suteikė 14864 konsultacijas telefonu, 1468 konsultacijas elektroniniu paštu).

Inspekcija 2017 m. bendradarbiavo su Komisija ir teikė informaciją į energetikos paslaugų vartotojams skirtą interneto svetainę www.energetikosabc.lt, kurioje vartotojai gali rasti aiškiai ir paprastai pateiktą pagrindinę informaciją apie energetiką:

<http://energetikosabc.lt/lt/naujienos-ir-renginiai/saugus-energetikos-irenginiu-buityje-naudojimas-apsaugos-nuo-nelaimiu/3/330>

<http://energetikosabc.lt/lt/naujienos-ir-renginiai/tinkamas-karsto-vandens-temperaturos-palaikymas-uzkerta-kelia-legioneliozei/352> .

Taip pat Inspekcija interneto svetainėje skelbė įvairią vartotojams aktualią informaciją, pvz., apie tai, kad energijos tiekėjai privalės konsultuoti savo klientus apie būdus, kaip jie gali taupyti energiją ir taip mažinti savo išlaidas už ją. Tai numato Energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo susitarimų sudarymo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2017 m. rugpjūčio 25 d. įsakymu Nr. 1-221. Energijos tiekėjai turės susiplanuoti, kokiais būdais švies ir konsultuos skirtingas savo vartotojų grupes. Pavyzdžiui, vartotojai galės būti konsultuojami telefonu arba elektroniniu paštu, bus organizuojami renginiai, susiję su energijos vartojimu efektyvumo didinimu. Inspekcijos pranešime pateikti visi teisės aktai, reglamentuojantys šias procedūras: Energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo susitarimų sudarymo tvarkos aprašas; Energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemonių sutaupytos energijos apskaičiavimo ir priežiūros tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2016 m. gruodžio 5 d. įsakymu Nr. 1-320; Energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo susitarimo pildymo instrukcija.

Inspekcija kiekvienais metais atlieka vartotojų apklausas:

[Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos apklausos apie konsultavimo kokybę 2017 m. įvertinimo analizė;](#)

[Viešųjų konsultacijų, vykusių 2017 m. Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos teritoriniuose skyriuose, kokybės įvertinimo analizė;](#)

[Valstybinės energetikos inspekcijos vartotojams teikiamų paslaugų kokybės, prieinamumo ir pasitenkinimo tyrimas, atliktas 2017 m. IV ketvirtį.](#)

Tyrimų rezultatai pateikti Inspekcijos interneto svetainėje. 2017 m. asmenų, palankiai vertinančių Inspekcijos veiklą ir teikiamas paslaugas, procentas – 86 proc.

Inspekcija 2017 m. kovo 28 d. raštu Nr. 2R-1044, priimdama Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2017 m. kovo 21 d. raštu Nr. R2-(ŠP)-868 pateiktą pasiūlymą, sutarė bendradarbiauti vartotojų kreipimūsi srityje paskiriant darbuotojus, atsakingus už komunikaciją tarp institucijų kompetencijų atribojimo nagrinėjant vartotojų kreipimūsi.

Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veikla

Komisija, vadovaudamasi Energetikos įstatymo 34 straipsnio 3 dalimi, nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus ne teisme tvarka dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.

Komisija, preliminariais duomenimis, 2017 m. gavo 486 vartotojų kreipimūsi raštu (382 prašymus, 116 vartojimo ginčų ir 4 skundus).

Remiantis Komisijos 2017 m. atliktos anoniminės interesantų apklausos rezultatais, daugiau nei pusė (63 proc.) vartotojų žino, kad kreipdamiesi į Komisiją turi galimybę išspręsti iškilusį ginčą su energetikos paslaugų įmone ne teismo keliu.

2016-02-18 Komisijos pirmininko įsakymu Nr. O1-10 buvo patvirtinta Energetikos bei geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų vartotojų švietimo ugdymo 2016–2018 metų programa, kuri nustatė energetikos bei geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų vartotojų švietimo ir ugdymo tikslus, uždavinius, priemones ir siektinus rezultatus 2017

m.. Įgyvendinant šią programą, parengtas lankstinukas vartotojams apie naujus šilumos paskirstymo daugiabučiuose namuose metodus, kurio elektroninė versija skelbiama Komisijos bei energetikosabc.lt interneto svetainėse, suorganizuota 15 seminarų įvairiuose Lietuvos regionuose. Taip pat Komisija pristatė žaismingą, patrauklų, įvairaus amžiaus vartotojams skirtą animacinį filmuką apie šilumos energijos paskirstymą daugiabučiuose namuose. Tai dar viena Komisijos iniciatyva, skirta gerinti vartotojų žinias energetikos srityje. Komisija taip pat atliko reprezentatyvią šalies gyventojų apklausą dėl Komisijos veiklos žinomumo ir vertinimo.

2017 m., kaip ir ankstesniais metais, daug dėmesio buvo skiriama vartotojų informavimo ir konsultavimo veiklai: konsultacijos teikiamos nemokamu informacijos telefonu (1136 konsultacijos), elektroniniu paštu (206), taip pat vartotojams sudarytos galimybės pateikti klausimą ir tiesiogiai Komisijos interneto svetainėje www.regula.lt ar savarankiškai ieškoti atsakymo nuolat atnaujinamoje dažniausiai kylančių klausimų rubrikoje. Pagal poreikį organizuojamos atvirų durų valandos, kurių metu iš anksto užsiregistravę vartotojai gali susitikti su Komisijos nariais ar atskirų energetikos sričių specialistais ir aptarti jiems rūpimus klausimus.

2017 m. buvo išleistas vartotojams skirtas leidinys „Regula aktualijos“, kuris skelbiamas Komisijos interneto svetainėje adresu <http://www.regula.lt/Puslapiai/bendra/Veikla/leidiniai.aspx>. Komisija 2016 m. pristatė vartotojams svetainę www.energetikosabc.lt, kuri 2017 m. buvo nuolat tobulinama ir atnaujinama. Sukurta šios svetainės Facebook paskyra, joje publikuojamos energetikos naujienos ir aktualijos, įdomūs faktai apie energetiką, paprasti ir aiškūs patarimai, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje.
