



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

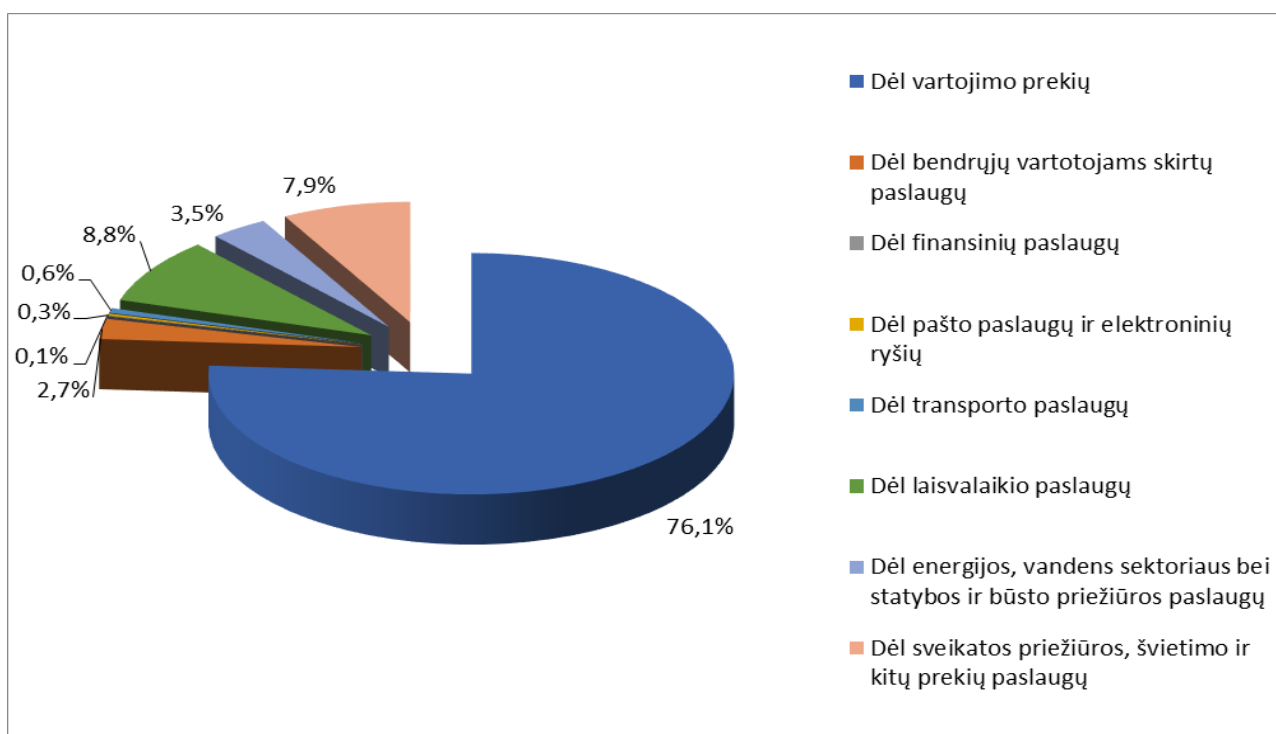
### 2017 METŲ VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA

2018 m. kovo 26 d. Nr. 3-790

Vilnius

2017 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) išnagrinėjo 4 395 vartojimo ginčus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) įtvirtinta vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka (2016 m. – 3 076 ginčai). Lyginant su 2016 m. duomenimis šis skaičius išaugo trečdaliu. Vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 56 kalendorinės dienos. Informacija apie ginčų pasiskirstymą pagal nusiskundimų pobūdį pateikiama 1 diagramoje.

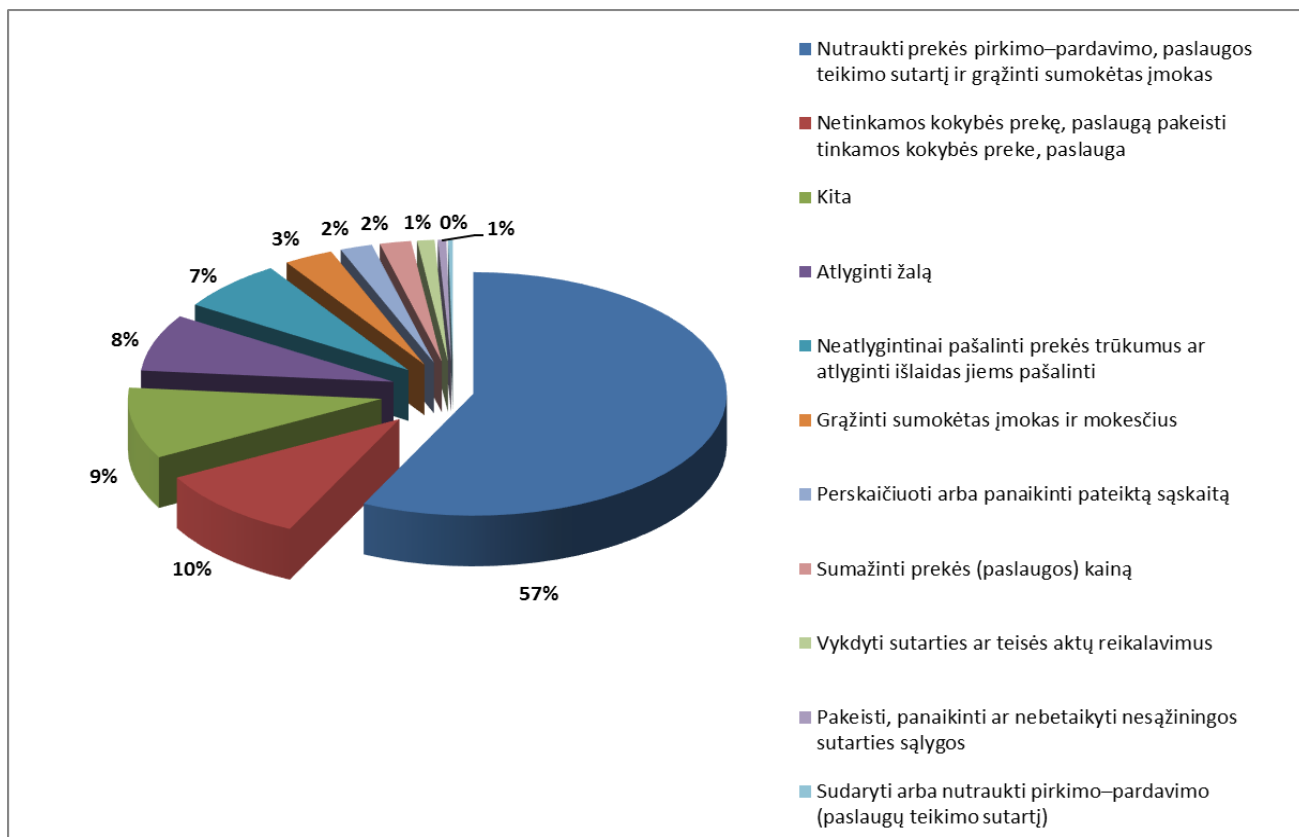
1 diagrama. 2017 metų išnagrinėtų ginčų procentinis pasiskirstymas pagal sritis



Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 76,1 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 8,8 proc., energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 3,5 proc. Pažymėtina, kad 7,9 proc. vartojimo ginčų išnagrinėta kitų prekių ir paslaugų srityje. Paaiškiname, kad šiai sričiai priskiriami asmens prašymai dėl sveikatos priežiūros, švietimo bei individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai sričiai. 2017 m. vartotojai daugiausia teikė prašymus dėl įsigytos netinkamos kokybės drabužių ir avalynės, elektrotechnikos (mobilieji telefonai, televizoriai, kompiuteriai, šaldytuvai, planšetės, dulkių siurbliai), baldų, transporto priemonių ir jų sudėtinių dalių, dėl atšauktų ar neįvykusių renginių, automobilių remonto paslaugų, cheminio valymo paslaugų bei baldininkų teikiamų paslaugų.

Sudarydami nuotolines sutartis vartotojai dažniausiai skundėsi dėl sutartu laiku nepristatomų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negražinamų pinigų, vėluojamų pristatyti prekių, nesutikimo nutraukti pirkimo–pardavimo sutartį pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228<sup>10</sup> straipsnį (vartotojui atsisakant nuotolinės sutarties per 14 darbo dienų nuo prekių pristatymo dienos) ar gautų nekokybiškų prekių.

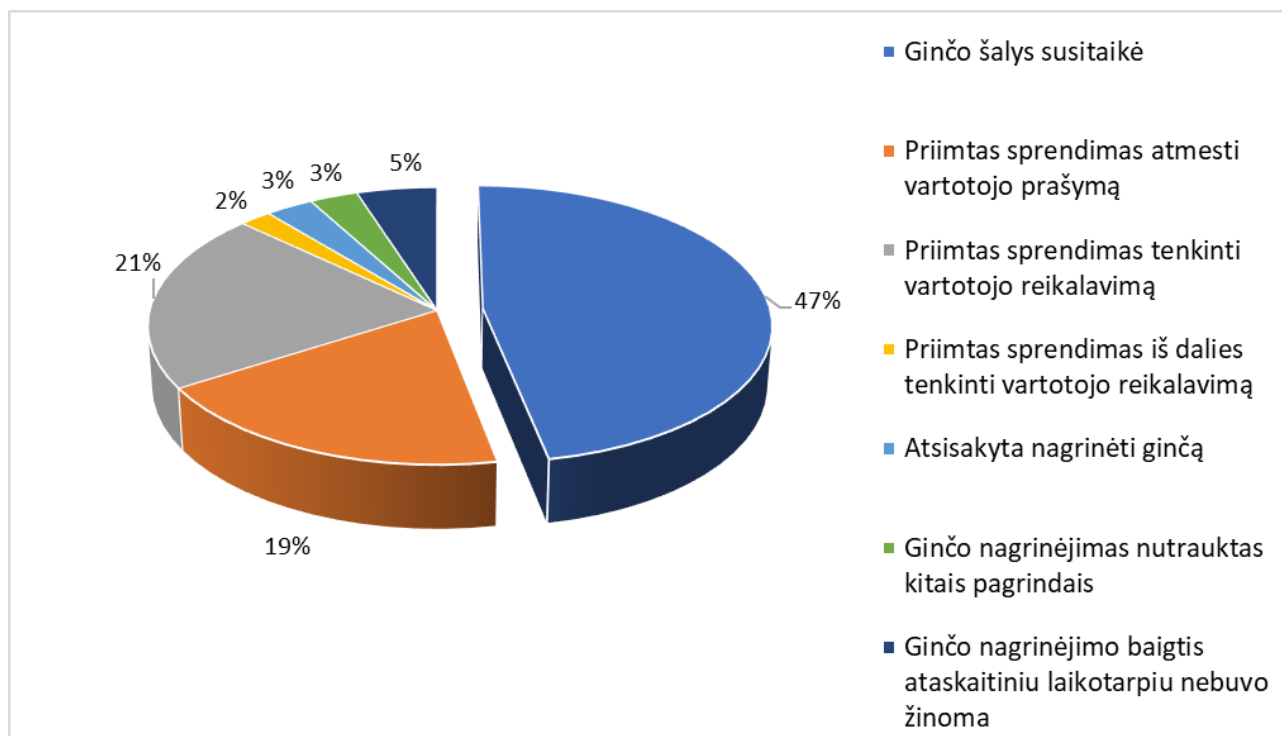
2 diagrama. 2017 metų duomenys apie vartotojų keliamus reikalavimus



Atsižvelgiant į 2 diagramos duomenis, matyti, jog dažniausiai prašymus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (57 proc. atvejų). Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga reikalauta 10 proc. atvejų ir 9 proc. atvejų vartotojai pateikė individualaus pobūdžio reikalavimus, kurie atsispindi diagramos skiltyje „Kita“. Rečiausiai pasitaikantis vartotojų reikalavimas – sudaryti arba nutraukti pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį (nesiekia net 1 proc. visų reikalavimų).

Nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas daugiausiai reikalavo vartotojai, kurie kreipėsi dėl vartojimo prekių bei kitų prekių ir paslaugų, kurios negali būti priskirtos jokiai kitai sričiai. Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga dažniausiai reikalavo vartotojai, kurie kreipėsi dėl vartojimo prekių. Individualius reikalavimus dažniausiai nurodė vartotojai, kurie teikė prašymus dėl vartojimo prekių, energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų. Atlyginti žalą dažniausiai reikalavo tie vartotojai, kurie pateikė prašymus dėl laisvalaikio paslaugų. Apibendrinant informaciją, galima teigti, kad vartotojai pateikdami prašymus įvardino skirtingus reikalavimus.

3 diagrama. 2017 metų vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai



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 (79 proc.). 19 proc. atvejų Tarnyba priėmė sprendimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą. Ginčo nagrinėjimas nutrauktas 50 proc. atvejų: 47 proc. atvejų ginčo šalys susitaikė, 2 proc. atvejų vartotojai atsisakė savo reikalavimų ir 1 proc. atvejų ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kai dėl objektyvių aplinkybių nebuvo įmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo (pavyzdžiui, įmonei iškelus bankroto bylą, ar dėl ginčo šalių pateiktų įrodymų tarpusavio prieštaravimo). Ginčą nagrinėti atsisakyta 3 proc. atvejų: 2 proc. atvejų vartotojo prašymas neatitiko reikalavimų ir trūkumai nebuvo pašalinti per nustatytą terminą ir 1 proc. atvejų atsisakyta nagrinėti, nes ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarnybos kompetencijai.

Pažymėtina, kad ženkliai ginčų dalis išspręsta taikiai po atlikto prekės/paslaugos įvertinimo ir išvadų pateikimo pardavėjui/paslaugos teikėjui. Viena iš galimų tokio pokyčio priežasčių – privalomas Tarnybos sprendimas, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės.

### 2017 m. ginčų nagrinėjimo metu kilusios problemos ir pasiūlymai

#### 1 problema. Automobilių remonto paslaugų teisinis reglamentavimas.

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, 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 dokumentų 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 šią situaciją 2017 m. vyko įvairūs tarpinstituciniai susitikimai, kuriuose dalyvavo Lietuvos Respublikos Vyriausybės atstovai, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos atstovai, Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos atstovai bei Tarnybos ir LTSA atstovai. Institucijos nusprendė geranoriškai bendradarbiauti ir dalintis ekspertizės dėl automobilių remonto paslaugų teikimo kokybės kontrolės išlaidomis, taip pat institucijos atliko išlaidų, kurios galėtų būti patiriamos, įgyvendinant automobilių remonto paslaugų kokybės kontrolės funkciją, analizę ir pateikė informaciją apie reikalingas išlaidas jų veiklą kuruojančioms ministerijoms, taip pat pateikė savo pozicijas dėl poreikio keisti teisinį reglamentavimą. 2017 m. rugpjūčio 7 d. Tarnyba ir LTSA pasirašė bendradarbiavimo sutartį, pagal kurią institucijos išsipareigojo bendradarbiauti atliekant transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros (aptarnavimo) paslaugų kokybės ekspertizes ir dalintis šių ekspertizių išlaidomis.

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 Lietuvos Respublikos 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 pritarė 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, neapsiribojantį formaliu dokumentų patikrinimu).

## **2 problema. Atsakomybės subjekto nustatymas.**

Tarnyba, 2017 m. nagrinėdama vartotojų prašymus, 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 ir ne Europos Sąjungoje. 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 Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų – iškreipiamas vartotojų ekonominis elgesys: bendrovės reklaminiuose pasiūlymuose nurodo, kad gaminį galima įsigyti daug mažesne kaina tik šiandien, nors tokia informacija yra skleidžiama kasdien, pristatomi įvairių neegzistuojančių profesorių tyrimai ir sukurtos formulės, pateikiami įvairūs produktų saugos bei kokybės sertifikatai ir pan. Bendrovės reklaminiuose pasiūlymuose nurodo, kad garantuoja grąžinti pinigus, jei tik vartotojai bus nepatenkinti prekėmis, tačiau iš tiesų tokios galimybės nėra, kadangi vartotojai, norėdami grąžinti prekes, negali susisiekti su pardavėjais, nėra nurodyti jokie kontaktai, kuriais vartotojai galėtų kreiptis – prekės užsakymas vykdomas, pagal interneto tinklalapyje pateiktą elektroninę formą, prekes pristato su bendrovėmis nesusiję kurjeriai, vartotojai kurjeriams sumoka grynaisiais pinigais ir dažniausiai negauna jokių mokėjimą įrodančių dokumentų. Be to, minėtuose tinklalapiuose yra pateikiami vartotojų atsiliepimai apie prekes, kurie, tikėtina, yra pateikti neegzistuojančių vartotojų. 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 užsakovo sistemų. Tarnyba rekomendavo bendrovėms užtikrinti, kad interneto tinklalapiuose būtų atidžiai atrenkama ir skelbiama reklama. Atsižvelgiant į

tai, kad ši problema ir toliau yra aktuali, ir tai, kad bendrovės nurodė, jog sureguliuoti „Google AdWords“ reklamos patekimą į lietuviškus interneto tinklalapius yra sudėtinga, Tarnyba 2018 m. planuoja organizuoti susitikimą su pagrindiniais interneto tinklalapių atstovais, kurio metu bus aptariamoms galimybėms, kuriomis bendrovės turėtų užtikrinti, kad tokio pobūdžio reklama nepasiektų vartotojų.

### **3 problema. Renginių atšaukimas.**

2017 m. kaip ir 2016 m., daugiausia vartotojų prašymų vartojimo paslaugų srityje buvo gauta dėl 2016 m. neįvykusių renginių (Karklės festivalis, Jose Carrero koncertas, Philippe Jaroussky koncertas, „The Gipsy kings“ koncertas, „Mora Godoygrnad tango show“) ir dėl 2017 m. atšauktų koncertų (Džordanos Butkutės koncertas, „NEDA (NE) EILINĖ DIENA ROJUJE“, „UGNIES PALIESTI“ Česlovas Gabalis ir Grupė „Pelenai“). Dėl kultūros ir pramogų paslaugų iš viso buvo išnagrinėta daugiau nei 200 vartotojų prašymų ir 88 proc. nagrinėtų atvejų ginčo nagrinėjimo procedūra buvo baigiama nutarimu. Iš jų net 69 proc. atvejų vartotojų reikalavimai buvo patenkinti arba patenkinti iš dalies, ir tik 4 proc. atvejų buvo pripažinta, kad vartotojų reikalavimai buvo nepagrįsti. Kaip ir 2016 m. didžiausia problema išlieka tai, kad paslaugų teikėjai neįvykdė didžiosios dalies priimtų Tarnybos nutarimų. Kaip vieną iš priežasčių galima įvardinti tai, kad VŠĮ „Sostinės renginiai“ 2017 m. lapkričio mėn. bankrutavo. Pažymėtina, kad Tarnyba kreipėsi į Policijos departamentą prie Vidaus reikalų ministerijos prašydama įvertinti VŠĮ „Sostinės renginiai“ vykdomos veiklos galimą atitikimą Lietuvos Respublikos 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.

### **Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje**

Tarnyba yra Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (angl. *International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN*) narė. Nors šiame tinkle nėra nustatytos formalios procedūros tarptautiniam vartotojų ginčų sprendimui, Tarnyba naudojami turimais tinklo resursais bei tinklo narių kontaktais ir neoficialiai kreipiasi pagalbos į kitos šalies kompetentingas institucijas. ICPEN tinklas taip pat turi savo nariams skirtą prieigą svetainėje [www.icpen.org](http://www.icpen.org), kurioje galima kreiptis dėl informacijos specialioje forumo skiltyje. ICPEN tinklo nariai įgyvendina įvairias bendras iniciatyvas, prie kurių pagal galimybes prisijungia ir Tarnyba, pvz., interneto naršymo kampanija (SWEEP), apgavysčių prevencijos mėnesio kampanija, tinklo prioritetų nustatymas ir strateginių tikslų formulavimas bei pan.

Pažymėtina, kad Tarnyba taip pat dalyvauja ICPEN tinklo projekte [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov), pagal kurį vartotojui suteikiama galimybė nurodytoje interneto svetainėje užpildyti prašymo formą dėl pažeistų teisių ir teisėtų interesų tarptautiniu mastu ir taip informuoti atitinkamas tarptautines institucijas bei gauti informaciją dėl galimybių spręsti kilusį ginčą. Šio projekto narėmis yra 36 šalys. Gavusi vartotojo kreipimąsi dėl galimai pažeistų vartotojo teisių šalyje, kuri yra minėto tinklo projekto narė, Tarnyba informuoja vartotoją apie galimybę kreiptis per aukščiau nurodytą tinklo projekto internetinę svetainę.