



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ, ĮGYVENDINANČIŲ SAVO FUNKCIJAS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE, 2017 METAIS GAUTŲ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR VYKDYTOS RINKOS PRIEŽIŪROS APŽVALGA

2018 m. gegužės 3 d. Nr. 3-1169

Vilnius

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. birželio 15 d. nutarimu Nr. 615 „Dėl Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtintas Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas), kuris nustato Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarką priimant ir nagrinėjant vartotojų prašymus, teikiant vartotojų teisių pažeidimo prevenciją užtikrinančias elektronines paslaugas, taip pat informacijos apie vykdomą rinkos priežiūrą ir vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau – Tarnyba) tvarką. Aprašo 11 punkte nustatyta, kad institucijos, atsakingos už atitinkamą valdymo sritį, susijusią su vartotojų teisių apsauga, turi teikti Tarnybai šią informaciją:

- aprašo priede nurodytą specializuotą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą tam tikroje vartojimo srityje per praėjusius metus. Informacija teikiama pagal Tarnybos vadovo patvirtintą formą. Kai institucija nenagrinėja vartojimo ginčų, tačiau teikia šiuos ginčus nagrinėjančioms institucijoms išvadas pagal kompetenciją priskirtais klausimais, susijusiais su vartojimo sritimi, už kurią yra atsakinga, ji pateikia laisvos formos aprašymą, kuriame nurodo gautų vartotojo kreipimūsi, iš jų – persiųstų nagrinėti kitoms kompetentingoms institucijoms, skaičių;
- laisvos formos aprašymą apie iškilusius probleminius ir sprendinius produktų saugos ir (ar) vartotojų teisių apsaugos klausimus ir siūlomus jų sprendimo būdus.

1. SAVIVALDYBĖSE GAUTŲ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ APŽVALGA

Apraše nurodytą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą 2017 m. pateikė šios savivaldybės: Alytaus miesto savivaldybė, Biržų rajono savivaldybė, Elektrėnų savivaldybė, Joniškio rajono savivaldybė, Jurbarko rajono savivaldybė, Kaišiadorių rajono savivaldybė, Kalvarijos savivaldybė, Kauno miesto savivaldybė, Kauno rajono savivaldybė, Kazlų Rūdos savivaldybė, Kėdainių rajono savivaldybė, Klaipėdos miesto savivaldybė, Klaipėdos rajono savivaldybė, Kretingos rajono savivaldybė, Marijampolės savivaldybė, Mažeikių rajono savivaldybė, Neringos savivaldybė, Pagėgių savivaldybė, Pakruojo rajono savivaldybė, Palangos miesto savivaldybė, Panevėžio miesto savivaldybė, Panevėžio rajono savivaldybė, Raseinių rajono savivaldybė, Rietavo savivaldybė, Skuodo rajono savivaldybė, Šiaulių miesto savivaldybė, Šiaulių rajono savivaldybė, Šilutės rajono savivaldybė, Širvintų rajono savivaldybė, Tauragės rajono

savivaldybė, Telšių rajono savivaldybė, Ukmergės rajono savivaldybė, Utenos rajono savivaldybė, Vilniaus rajono savivaldybė, Zarasų rajono savivaldybė.

Didžioji dalis savivaldybių nurodė, kad 2017 m. negavo vartotojų prašymų bei skundų. Tokią informaciją pateikė: Alytaus miesto savivaldybė, Biržų rajono savivaldybė, Joniškio rajono savivaldybė, Jurbarko rajono savivaldybė, Kaišiadorių rajono savivaldybė, Kalvarijos savivaldybė, Kauno miesto savivaldybė, Kazlų Rūdos savivaldybė, Klaipėdos miesto savivaldybė, Kretingos rajono savivaldybė, Marijampolės savivaldybė, Mažeikių rajono savivaldybė, Neringos savivaldybė, Pagėgių savivaldybė, Pakruojo rajono savivaldybė, Palangos miesto savivaldybė, Panevėžio miesto savivaldybė, Raseinių rajono savivaldybė, Rietavo savivaldybė, Skuodo rajono savivaldybė, Šiaulių miesto savivaldybė, Šiaulių rajono savivaldybė, Šilutės rajono savivaldybė, Širvintų rajono savivaldybė, Tauragės rajono savivaldybė, Telšių rajono savivaldybė, Ukmergės rajono savivaldybė, Utenos rajono savivaldybė, Zarasų rajono savivaldybė. Akmenės rajono savivaldybė, Alytaus rajono savivaldybė, Anykščių rajono savivaldybė, Birštono savivaldybė, Druskininkų savivaldybė, Ignalinos rajono savivaldybė, Jonavos rajono savivaldybė, Kelmės rajono savivaldybė, Kupiškio rajono savivaldybė, Lazdijų rajono savivaldybė, Molėtų rajono savivaldybė, Pasvalio rajono savivaldybės administracija, Plungės rajono savivaldybė, Prienų rajono savivaldybė, Radviliškio rajono savivaldybė, Rokiškio rajono savivaldybė, Šakių rajono savivaldybė, Šalčininkų rajono savivaldybė, Šilalės rajono savivaldybė, Švenčionių rajono savivaldybė, Tauragės rajono savivaldybė, Trakų rajono savivaldybė, Varėnos rajono savivaldybė, Vilkaviškio rajono savivaldybė, Vilniaus miesto savivaldybė, Visagino savivaldybė informacijos apie vartotojų teisių apsaugą nepateikė. Svarbu pažymėti, kad tokia situacija galėjo susiklostyti dėl to, kad savivaldybėse gauti asmenų prašymai registruojami bendrai, neišskiriant vartotojų prašymų. Dėl šios priežasties sunku nustatyti, kiek ir kokio pobūdžio prašymų patenka į vartojimo teisinių santykių sritį.

Lietuvos savivaldybės Tarnybai pateikė informaciją apie 295 vartotojų prašymus, gautus 2017 m. Kaip pažymėta anksčiau, savivaldybių gyventojų prašymai ir pareiškimai nagrinėjami bendrai, neišskiriant vartotojų prašymų, todėl pateikti statistinę informaciją apie vartotojų teisių pažeidimus sudėtinga. Vadovaujantis gauta informacija, analizė parengta suskirsčius informaciją pagal apskritis, taip pat parengtos lentelės ir grafikai, pateikiantys duomenis apie savivaldybėse 2017 m. gautus vartotojų prašymus pagal nusiskundimų pobūdį.

Toliau 1 lentelėje pateikiama savivaldybių informacija apie gautus vartotojų prašymus, suklasifikuotus pagal prašymų pobūdį.

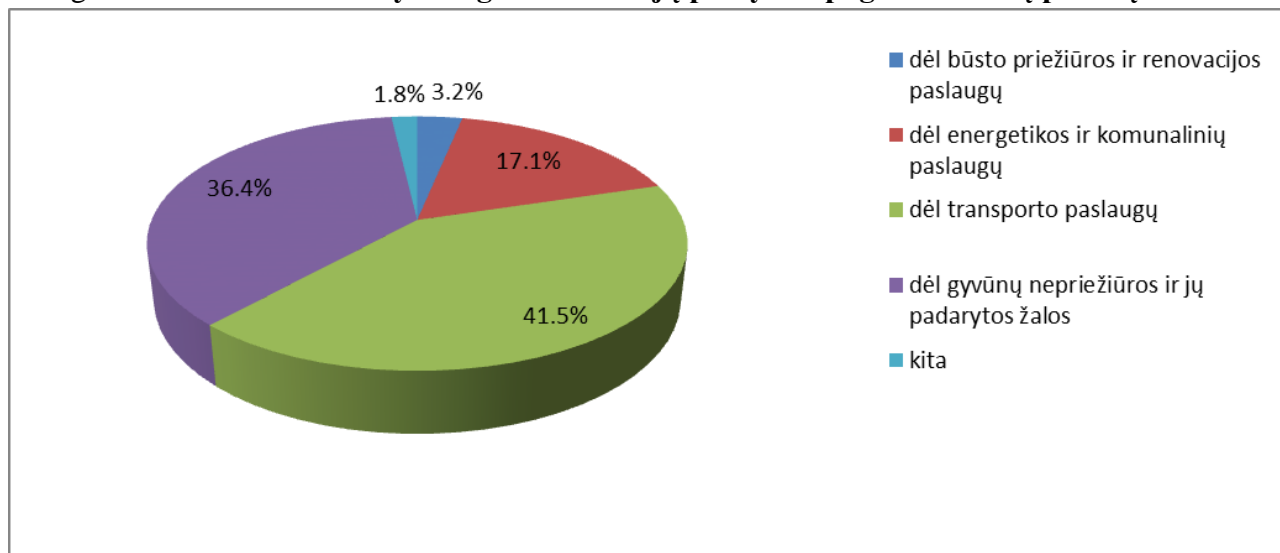
1 lentelė. Savivaldybėse gauti vartotojų prašymai pagal klausimų pobūdį

Savivaldybė	Prašymų pobūdis	Prašymų skaičius	Iš viso
Elektrėnų savivaldybė	kita (dėl kainų ir tarifų)	1	1
Kauno rajono savivaldybės administracija	dėl kelių ir gatvių būklės	5	77
	dėl būsto priežiūros ir renovacijos paslaugų	2	
	dėl transporto priemonių tvarkaraščių nesilaikymo	70	
Kėdainių rajono savivaldybės administracija	dėl daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų valdytojų veiklos, dėl gerbūvio atstatymo po rekonstrukcijos darbų, dėl rūšio tvindymo, dėl mokesčių už šilumą, dėl šildymo sistemos rekonstrukcijos, dėl namo sienų būklės	78	78

Klaipėdos rajono savivaldybės administracija	kita (dėl prekybos viešose vietose)	3	3
Panevėžio rajono savivaldybės administracija	dėl energetikos ir komunalinių paslaugų	24	24
Vilniaus rajono savivaldybės administracija	dėl autobusų nesustojimo stotelėje	2	112
	dėl transporto priemonių tvarkaraščių nesilaikymo, neišduodamų bilietų	10	
	dėl netinkamo lengvatų taikymo	1	
	dėl techniškai netvarkingų autobusų	2	
	dėl komunalinių atliekų tvarkymo paslaugų	7	
	dėl vandentvarkos objektų	2	
	dėl daugiabučio namo administravimo paslaugų	5	
	dėl šilumos gamybos ir tiekimo	1	
	dėl atsisakymo mokėti vietinę rinkliavą	1	
	dėl rinkliavos mokesčio už komunalinių atliekų tvarkymą	2	
	dėl gyvūnų nepriežiūros ir jų padarytos žalos	79	
Iš viso:		295	

Toliau 1 diagramoje pateikiama informacija apie savivaldybėse gautų vartotojų prašymų pasiskirstymą pagal sritis.

1 diagrama. 2017 m. savivaldybėse gauti vartotojų prašymai pagal klausimų pobūdį



Svarbu pažymėti, kad institucijos, kurios vartojimo ginčų nenagrinėja, prieš teikdamos informaciją Tarnybai, buvo informuotos, kad teiktų išimtinai su vartojimo teisiniais santykiais susijusius duomenis.

Didžiausią dalį vartotojų prašymų bei skundų savivaldybėse sudaro skundai dėl transporto paslaugų (41,5 proc.). Daugiausia tokio pobūdžio skundų sulaukė Kauno rajono ir Vilniaus rajono savivaldybės.

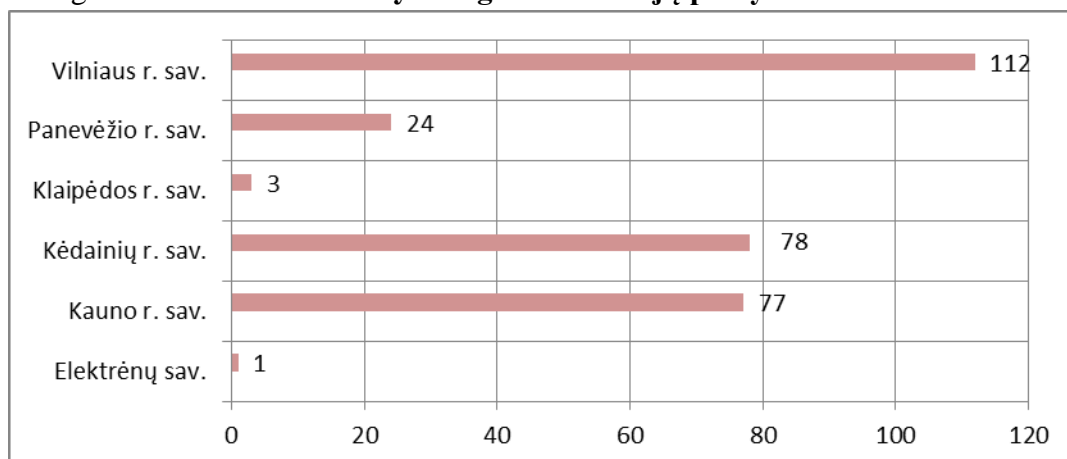
Dar didelė dalis vartotojų prašymų ir skundų savivaldybėse buvo gauta dėl gyvūnų nepriežiūros ir jų padarytos žalos (36,4 proc.). Tai sudaro net 70,5 proc. visų gautų vartotojų

prašymų ir skundų Vilniaus rajono savivaldybėje. Nepaisant to, tokio pobūdžio skundai nėra susiję su vartojimo teisiniais santykiais.

Nemaža dalis vartotojų prašymų ir skundų buvo gauta dėl energetikos ir komunalinių paslaugų (17,1 proc.). Daugiausia tokio pobūdžio skundų gauta Panevėžio rajono savivaldybėje.

Toliau pateikiami duomenys apie 2017 m. gautus vartotojų prašymus atskirose savivaldybėse. Pažymėtina, kad 2 diagramoje pateikiami tik tų savivaldybių duomenys, kurios 2017 m. nurodė gavusios vartotojų prašymų ir apie tai informavo Tarnybą.

2 diagrama. 2017 m. savivaldybėse gauti vartotojų prašymai



Kaip matyti iš diagramoje pateiktų duomenų, daugiausia vartotojų prašymų sulaukė Vilniaus, Kėdainių ir Kauno rajono savivaldybės. Į jas vartotojai įvairiais klausimais kreipėsi 267 kartus. Tai sudaro 90,5 proc. visų per 2017 m. savivaldybėse gautų vartotojų prašymų. Į Kauno rajono savivaldybę vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl transporto priemonių tvarkaraščių nesilaikymo (70 kartų). Į Vilniaus rajono savivaldybę dažniausiai kreiptasi dėl gyvūnų nepriežiūros ir jų padarytos žalos (79 kartus). Pažymėtina, kad Kėdainių rajono savivaldybė pateikė bendrą gautų prašymų skaičių, neišskiriant vartotojų skundų skaičiaus konkrečioje srityje. Į šią savivaldybę vartotojai kreipėsi 78 kartus, ir tik 8 vartotojų prašymai pripažinti pagrįstais. Iš 77 Kauno rajono savivaldybės administracijoje gautų prašymų 28 prašymai pripažinti nepagrįstais. Iš 112 Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje gautų prašymų 32 pripažinti nepagrįstais.

24 vartotojai kreipėsi į Panevėžio rajono savivaldybę. Vartotojai skundėsi dėl šilumos, geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo paslaugų.

Kitose savivaldybėse per 2017 m. gauta sąlyginai mažai vartotojų nusiskundimų.

Savivaldybėse gautų vartotojų prašymų apibendrinimas

Iš viso informaciją Tarnybai pateikė 35 savivaldybės. Iš jų – 29 savivaldybės nurodė, kad vartotojų prašymų negavo. Atsižvelgiant į tai, kad duomenis apie gautus vartotojų prašymus pateikė tik 6 savivaldybės, sudėtinga daryti išvadas dėl sričių, kuriose vartotojai dažniausiai susiduria su problemomis bei daryti išvagas apie tam tikras tendencijas.

Nustačius vartotojų teisių pažeidimus, buvo taikomos įvairios poveikio priemonės: taikyti įspėjimai, pateikti reikalavimai pašalinti nustatytus pažeidimus, suteikta reikiama informacija, surašyti administraciniai nurodymai, surašyti pažeidimo protokolai, pritaikytos administracinės poveikio priemonės, pavesta ištaisyti ir pašalinti nurodytus trūkumus ir pažeidimus ir kita. Taip pat kai kurios savivaldybės pažymėjo, kad taiko prevencines priemones nuolat informuodami ir konsultuodami vartotojus, teikdami informaciją savo interneto tinklalapiuose.

Atsižvelgiant į ataskaitoje pateiktą informaciją ir savivaldybių pateiktas išvalgas, pastebima, kad informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimas Tarnybai išlieka sudėtingas. Savivaldybės nekaupia ir nesistemina atskiros informacijos apie vartotojų prašymus, o fiksuoja visus asmenų kreipimusis. Savivaldybės taip pat susiduria su sunkumais klasifikuodamos gautus vartotojų prašymus pagal sritis, todėl dažnai į bendrą statistiką įtraukia ir tas sritis, kurios nepatenka į vartojimo teisinių santykių sritį.

2. KITŲ INSTITUCIJŲ, ĮGYVENDINANČIŲ SAVO FUNKCIJAS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE, VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR VYKDYTOS RINKOS PRIEŽIŪROS APŽVALGA

Aprašo 2 punkte nurodytos institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, kiekvienais metais iki kovo 1 d. Tarnybai turi pateikti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą bei rinkos priežiūrą už praėjusius ataskaitinius metus, užpildydamos Duomenų teikimo formą, patvirtintą Tarnybos direktoriaus 2017 m. vasario 14 d. įsakymu Nr. 1-36 „Dėl duomenų teikimo formos patvirtinimo“ (toliau – Duomenų teikimo forma). Institucijų pateikta informacija apie 2017 m. vykdytą vartotojų teisių apsaugą bei rinkos priežiūrą pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Vartotojų teisių apsaugą ir rinkos priežiūrą įgyvendinančių institucijų bendroji statistinė informacija už 2017 m.

Institucija	Rinkos priežiūra				Vartotojų teisių apsauga	
	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Produktų padariusių žalos vartotojų sveikatai ar sukėlusių jų mirtį skaičius	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius*
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	7366	1697	182	0	5739	2773
Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba	19786	10585	2230	10	1668	459
Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos	4493	1034	543	1	195	144
Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos	0	0	0	0	216	64
Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba	37	14	0	0	307	20
Lietuvos bankas	13	12	11	0	451	33

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos	1078	112	105	0	14	8
Lietuvos metrologijos inspekcija	3966	715	184	0	85	51
Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija	857	56	0	0	0	0
Civilinės aviacijos administracija	19	9	9	0	194	82
Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas	315	210	127	0	24	19
Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos	801	181	5	0	51	15
Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos	33	12	12	0	30	17
Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija	0	0	0	0	13	4
Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija	0	0	0	0	119	14
Lietuvos transporto saugos administracija	6	0	0	0	30	30
Lietuvos advokatūra	0	0	0	0	2	2
Lietuvos Respublikiniai būsto valdymo ir priežiūros rūmai	0	0	0	0	82	30
<i>Iš viso</i>	38770	14637	3408	11	9220	3765

** Į pagrindų vartotojų prašymų skaičių įskaičiuojami ginčai, kurie patenkinti arba patenkinti iš dalies bei išspręsti taikiai.*

Apibendrinant institucijų pateiktą informaciją, galime pastebėti, kad institucijos, vykdydamos rinkos priežiūrą, atliko 38770 patikrinimų, kurių metu nustatė 14637 pažeidimus, t. y. 38 proc. atliktų patikrinimų metu buvo nustatyti teisės aktų pažeidimai.

Rinkos priežiūros institucijos net 3408 kartus taikė poveikio priemones, dažniausiai skyrė baudas arba įspėjimus už teisės aktų pažeidimus. Taip pat rinkos priežiūros institucijos,

nustačiusios, kad gaminys ar paslauga yra nesaugūs, taikė rinkos ribojimo priemones ir uždraudė nesaugių produktų teikimą į rinką.

Atkreiptinas dėmesys, kad 2017 m. buvo nustatyta 11 atvejų, kai produktai (paslaugos) sukėlė žalą vartotojų sveikatai. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba išskyrė 10 atvejų, padariusių žalą vartotojų sveikatai.

Taip pat institucijos gavo 9220 vartotojų prašymų ir skundų, iš kurių – 3765 (41 proc.) buvo pagrįsti arba vartotojams su pardavėjais (paslaugų teikėjais) ginčus pavyko išspręsti taikiai.

Išsamesnė informacija apie atskirų institucijų vykdytas veiklas vartotojų teisių apsaugos bei rinkos priežiūros srityse pateikiama toliau.

2.1 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

2017 m. Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 5739 vartotojų prašymus ir skundus, iš jų 429 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 797 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 325 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 4395 ginčai. Dažniausiai prašymus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas. Taip pat nemažai vartotojų reikalavo netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga.

Kaip jau buvo minėta, 2017 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 4395 ginčai. 479 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) numatytais pagrindais. Ginčo šalys susitaikė 1835 kartus, tai sudaro 47 proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus. Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 76 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 9 proc., elektros, vandens bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 4 proc.

2017 m. Tarnyboje buvo išnagrinėti ir atsakyti 1344 raštiški asmenų prašymai (skundai). Ataskaitiniu laikotarpiu Tarnyboje daugiausiai išnagrinėta ir atsakyta į raštiškus asmenų prašymus vartojimo prekių srityje – 39 proc., energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 17 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių teikimo srityje – 8 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 8 proc.

Tarnyba, vykdydama Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio kontrolę, per 2017 m. patikrino 124 interneto tinklalapius, kuriuose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos (25 internetinės svetainės siūlančios įsigyti vartojimo paslaugas, 41 interneto svetainė siūlanti įsigyti vartojimo prekes, 53 interneto svetainės, siūlančios įsigyti įvairias turizmo ir rekreacines paslaugas, 5 geriamojo vandens tiekimo ir šilumos tiekėjų interneto svetainės). Dauguma verslininkų su Tarnyba bendradarbiavo, siekdami kuo greičiau elektroninėse parduotuvėse ištaisyti trūkumus ir nurodyti teisės aktuose nustatytą privalomą pateikti vartotojams informaciją. Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsniu, 2017 m. išnagrinėjo 16 bylų ir už minėtame straipsnyje nurodytus pažeidimus verslininkams skyrė ekonomines sankcijas.

2017 m. vartotojai daugiausia teikė skundus dėl įsigytos netinkamos kokybės elektrotechnikos. Taip pat padaugėjo vartotojų skundų dėl įsigytų naudotų automobilių kokybės.

Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu pastebėtas naujas prekybos modelis, kuomet, dažniausiai senyvo amžiaus žmonės, pagal reklamas spaudoje telefonu užsisako prekes, kurias

netenkina vartotojų lūkesčių, tačiau pardavėjas ir jo kontaktiniai duomenys nežinomi, o nurodytas internetinės parduotuvės domenas registruotas trečiojoje šalyje.

Daugiausia vartotojų skundų vartojimo paslaugų srityje analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta dėl automobilių remonto paslaugų, cheminio valymo paslaugų bei baldininkų teikiamų paslaugų. Dažniausiai pasitaikantis vartotojų nusiskundimų pobūdis – paslaugų kokybė bei išsamios, aiškios informacijos nesuteikimas.

Pastebėtina, jog daugėja vartotojų skundų dėl skolų išieškojimo bendrovių veiksmų (galimai nepagrįstai vykdomų išieškojimo procedūrų, pateikiamų pernelyg didelių sąskaitų, nesuteikiamos informacijos ir pan.), taip pat dėl skaitmeninio turinio, tiekiamo naudojantis elektroninių ryšių paslaugomis. 2017 m. vartotojai skundėsi, kad mobiliojo ryšio operatoriai vartotojams pateikiamose sąskaitose įtraukia mokesčius ne tik už jų teikiamas elektroninių ryšių paslaugas, bet ir papildomus mokesčius už neaiškias paslaugas, kurių vartotojai, jų teigimu, nėra užsisakę arba nebegali sustabdyti jų teikimo.

Nagrinėjant ginčus, kaip ir ankstesniais metais, buvo susiduriama su problemomis, kai verslo subjektai ne visuomet atsakė į Tarnybos raštus, neišsakė savo pozicijos arba nesilaikė Tarnybos duotų terminų atsakymui pateikti. Nuotolinės prekybos atveju kartais buvo sudėtinga nustatyti pardavėjo buveinės adresą, o į elektroninius laiškus šie pardavėjai neretai neatsakė. Taip pat kartais trūko vartotojų bendradarbiavimo, kai vartotojai atsisakė pateikti papildomus ginčo nagrinėjimui reikalingus dokumentus.

3 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Tarnyboje 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Dėl vartojimo prekių	netinkamos kokybės prekė, paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke, paslauga;	3866	2773	16	Sankcijos pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnį	60
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	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	175				8
Dėl finansinių paslaugų		65				47
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių		121				94

Dėl transporto paslaugų	(paslaugų teikimo sutartį); pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos sutarties sąlygos;	82			21
Dėl laisvalaikio paslaugų	perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą; vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus;	88			14
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius; atlyginti žalą; kita	387			137
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų		556			48

Tarnyba vykdydama rinkos priežiūrą atliko 7366 patikrinimus, iš kurių 1697 patikrinimų metu buvo nustatyti pažeidimai. Iš 7366 atliktų patikrinimų, 4488 patikrinimai atlikti nagrinėjant vartotojų skundus ir tai sudarė 61 proc. nuo visų atliktų patikrinimų.

Tikrinant mažmeninės prekybos įmones buvo atlikta 4700 patikrinimų ir 1126 patikrinimų metu buvo nustatyti neatitikimai teisės aktų reikalavimams. Tikrinant didmeninę prekybą atlikti 882 patikrinimai ir 226 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai. Elektroninė prekyba internetu buvo tikrinta 1047 kartus (tame skaičiuje pagal vartotojų skundus) ir pažeidimai nustatyti 231 patikrinimo metu. Tikrinant paslaugų teikimą buvo atlikti 493 patikrinimai ir neatitikimai teisės aktų reikalavimams buvo nustatyti 69 patikrinimų metu. Tarnybos specialistai, vadovaudamiesi Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. spalio 5 d. nutarimu Nr. 1116 „Dėl Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ nuostatomis, 56 kartus dalyvavo konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje. Vykdamt rinkos priežiūrą 2017 m. atlikti 2729 patikrinimai, 754 patikrinimų metu nustatyti teisės aktų reikalavimų neatitikimai. Rinkos priežiūros patikrinimai sudarė 37 proc. visų Tarnybos atliktų patikrinimų. Atlikus patikrinimus, už nustatytus pažeidimus surašyti 124 Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso (toliau – Administracinių nusižengimų kodeksas) pažeidimo protokolai. 2017 m. Tarnybos specialistai nustatė ir paskelbė 50 nesaugių produktų. Informacija apie nesaugius gaminius pateikta ir patalpinta RAPEX sistemoje. Vykdamt sektorinę nacionalinę rinkos priežiūros 2017 m. programą, Tarnyba atrinko ir išbandė 844 bandinius. Rinkoje atrinkti ir Lietuvos laboratorijose išbandyti 734 gaminiai, Lietuvos rinkoje atrinktas ir Europos laboratorijose išbandytas („PROSAFE“ projektai) 161 gaminys. Vykdamt minėtas programas, rinkoje buvo tikrinamos realizuojamos prekės (dokumentinė patikra, vizualinė apžiūra), imami bandiniai ir atliekami jų bandymai.

4 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Tarnyboje 2017 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalą vartotojų sveikatai, sukėle jų mirtį
Asmeninės apsauginės priemonės	35	12	Pažeidimai pagal Mažmeninės prekybos taisykles, Produktų saugos įstatymą	3	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą; 2. Sprendimai dėl produktų tiekimo rinkai sustabdymo/uždraudimo 3. Sankcijos pagal Produktų saugos įstatymą	-
Autoserviso paslaugos	94	12		0		
Avalynės, drabužių, odos ir kailių siuvimo ir taisymo paslaugos	5	1		0		
Baldai ir baldinės medžiagos	319	75		6		
Bendrieji patikrinimai	3	1		0		
Betonas ir skiediniai	26	3		3		
Betoniniai, gelžbetoniniai ir natūralaus akmens gaminiai	7	2		0		
Biocidiniai produktai	34	10		0		
Buitinės technikos, elektroninių buitinių aparatų ir kompiuterinės technikos remonto paslaugos	20	1		0		
Cheminio valymo ir skalbimo paslaugos	59	17		0		
Cheminės medžiagos ir preparatai	243	111		20		
Dujas deginantys prietaisai	33	6		0		
Dujų balionai	7	1		0		
Dviračiai (tame tarpe ir minamosios važiuoklės)	25	5		2		
Dūmtraukiai, dūmtraukių sistemų elementai	27	7		1		
Elektrotechnikos gaminiai	1661	263		18		
Glaistai ir pigmentai	11	2		0		
Grindų, sienų ir lubų dangos	69	10		0		
Hidroizoliacinės, sandarinančios medžiagos ir gaminiai	1	0		0		
I kategorijos dažai ir lakai	41	10		2		
Kiti gaminiai	404	74		6		
Kiti statybos produktų gaminiai	49	12		0		
Kitos paslaugos	320	32		0		

Kosmetikos gaminiai	208	82	16
Kėlimo reikmenys	9	3	0
Langai ir durys	150	46	1
Mašinos	157	28	1
Mažmeninės prekybos organizavimo paslaugos	6	0	0
Mediena ir medienos produktai, konstrukcijos ir jų elementai	18	1	0
Mediena ir medienos produktai (Reglamentas (ES) Nr. 995)	88	3	0
Mediniai baldai ir jų dalys (Reglamentas (ES) Nr. 995)	2	1	1
Mediniai surenkamieji statiniai (Reglamentas (ES) Nr. 995)	2	0	0
Medžiagos ir gaminiai, skirti liestis su maistu	31	6	0
Medžio apdirbimo, baldininkų paslaugos	2	0	0
Metalinės konstrukcijos ir jų elementai	1	1	0
Mokykliniai vadovėliai ir kt. knygos	8	0	0
Mokyklinės prekės	22	2	0
Mūro gaminiai ir pagalbinių elementai	11	6	0
Naftos produktai	278	27	5
Nauji karšto vandens katilai	25	0	0
Nuotekų valymo įrenginiai	28	1	0
Odos gaminiai ir avalynė	1028	306	0
Pakuotės	118	40	0
Paprasti slėginiai indai	8	1	1
Plovikliai	95	43	4
Rišamosios medžiagos	36	9	3
Slėginiai įrenginiai	18	2	0
SND balionai	34	7	1
Stiklas ir gaminiai	8	1	0
Stogo dangos ir gaminiai	18	0	0
Tabakas ir tabako gaminiai	121	3	0
Tekstilės gaminiai	600	166	12
Termoizoliacinės medžiagos ir gaminiai	44	8	2

Transporto priem. pak. apd. prod.	21	5	1
Transporto priemonių sudėtinės dalys	163	22	6
Trąšos	78	30	9
Užpildai	1	1	0
Vaikų vežimėliai	24	7	0
Šildymo, vandentiekio ir vėdinimo įrenginiai	89	17	0
Žaislai	286	142	55
Žiebtuvėliai	32	10	3

2.2 Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba 2017 m. gavo 1668 vartotojų pašymus dėl prekybos subjektų, viešojo maitinimo subjektų bei geriamojo vandens tiekimo subjektų veiklos. Išnaginėjusi vartotojų prašymus Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba nustatė, kad 28 proc. vartotojų prašymų yra pagrįsti ir 540 kartų taikė poveikio priemones: ūkio subjektams skyrė administracines nuobaudas pagal Administracinių nusižengimų kodeksą, priėmė sprendimus dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo bei priėmė sprendimus dėl produktų tiekimo rinkai sustabdymo/uždraudimo.

5 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiųstų nagrinėti ingoms institucijoms skundų skaičius
Dėl prekybos subjektų veiklos	dėl maisto produktų kokybės; dėl pasibaigusių vartoti terminų; dėl bendrųjų higienos reikalavimų pažeidimų	1074	306	313	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių nusižengimų kodeksą; 2. Sprendimai dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo; 3. Įspėjimai;	–
Dėl viešojo maitinimo subjektų veiklos	dėl viešojo maitinimo patiekalų kokybės; dėl bendrųjų higienos reikalavimų pažeidimų	580	144	225	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių nusižengimų kodeksą; 2. Sprendimai dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo; 3. Įspėjimai;	–

Dėl geriamojo vandens tiekimo subjektų veiklos	dėl vandens kokybės (kvapo, skonio, spalvos, padidinto geležies kiekio)	14	9	2	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių nusižengimų kodeksą; 2. Įspėjimai	–
--	---	----	---	---	---	---

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba 2017 m. atliko 19786 patikrinimus, iš kurių 53 proc. atvejų nustatyti pažeidimai. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba 2230 kartų taikė poveikio priemones: skyrė administracinės nuobaudas pagal Administracinių nusižengimų kodeksą, priėmė sprendimus dėl ūkio subjektų veiklos sustabdymo/uždraudimo; taip pat skyrė baudas pagal Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymą (toliau – Alkoholio kontrolės įstatymas) bei Lietuvos Respublikos maisto įstatymą (toliau – Maisto įstatymas).

6 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje 2017 m.

Produktų/ paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėlę jų mirtį
Prekybos subjektai	10240	3515	Vyrauja higienos reikalavimų pažeidimai	1223	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių nusižengimų kodeksą; 2. Sprendimai dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo; 3. Įspėjimai; 4. Baudos pagal Alkoholio kontrolės įstatymą; 5. Baudos pagal Maisto įstatymą	–
Viešojo maitinimo subjektai	8637	6752	Vyrauja higienos reikalavimų pažeidimai	999	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių nusižengimų kodeksą; 2. Sprendimai dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo; 3. Įspėjimai; 4. Baudos pagal Alkoholio kontrolės įstatymą; 5. Baudos pagal Maisto įstatymą	10*

Geriamojo vandens tiekimo subjektai	909	318	Vyrauja geriamojo vandens programinės priežiūros vykdymo pažeidimai	8	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių nusižengimų kodeksą; 2. Sprendimai dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo; 3. Įspėjimai;	–
-------------------------------------	-----	-----	---	---	--	---

* 10 atvejų (tačiau ne 10 produktų).

2.3 Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Nacionalinis visuomenės sveikatos centras) 2017 m. gavo 195 vartotojų prašymus dėl galimų visuomenės sveikatos saugos ir higienos reikalavimų pažeidimų, iš kurių 74 proc. buvo pagrįsti. Daugiausiai vartotojų prašymų buvo gauta dėl kirpyklų, kosmetikos kabinetų, soliariumų bei grožio salonų paslaugų. Taip pat 93 kartus buvo taikytos poveikio priemonės – skirtos baudos bei įspėjimai. Detalesnė informacija apie gautus vartotojų prašymus pateikta 7 lentelėje.

7 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre 2017 m.

Prašymų/skundų pobūdis	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Kirpyklos, kosmetikos kabinetai, soliariumai, grožio salonai	102	80	61	Baudos, įspėjimas	8
Drabužių ir avalynės valymas, taisymas ir nuoma (skalbyklos)	4	2	1	Bauda	0
Laidojimo paslaugos	3	0	0	0	0
Viešbučiai ir kitas apgyvendinimas atostogų metu	22	15	9	Baudos, įspėjimas	3
Su sportu ir pomėgiais susijusios paslaugos (baseinai, pirtys, saunos, sporto klubai, vaikų žaidimo aikštelės ir patalpos)	64	47	22	Baudos, įspėjimas	1

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras 2017 m. atliko 4493 patikrinimus, iš kurių 23 proc. patikrinimų nustatyti pažeidimai. 543 kartus Nacionalinis visuomenės sveikatos centras taikė poveikio priemones – baudas bei skyrė įspėjimus. Išsamesnė informacija apie Nacionalinio visuomenės sveikatos centro atliktus rinkos priežiūros patikrinimus pagal grupes bei jose nustatytus pažeidimus pateikta 8 lentelėje.

8 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre 2017 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėlę jų mirtį
Drabužių ir avalynės valymas, taisymas ir nuoma (skalbyklos)	38	4	2	Bauda, įspėjimas	0
Laidojimo paslaugos	58	3	3	Baudos, įspėjimas	0
Jūrų, upių ir kitas vandens transportas	3	0	0	0	0
Viešbučiai ir kitas apgyvendinimas atostogų metu	857	216	121	Baudos, įspėjimai	0
Su sportu ir pomėgiais susijusios paslaugos (baseinai, pirtys, saunos, sporto klubai, vaikų žaidimo aikštelės ir patalpos)	355	151	54	Baudos	0
Interneto kavinės ir klubai	19	2	0	0	0
Kirpyklos, kosmetikos kabinetai, soliariumai, grožio salonai	3163	658	363	Baudos, įspėjimai	0

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras pažymėjo, kad 2017 m. kovo 8 d. priėmė sprendimą Nr. BSV.10-2548 (16.17.9. 10.13) „Dėl produktų pateikimo į rinką ribojimų priemonių taikymo“, kuriuo nuspręsta uždrausti karšto vandens tiekimą daugiabučio gyvenamojo namo Tuskulėnų g. 5, Vilniuje namo gyventojams, tol kol šio namo karšto vandens sistemoje nebus sunaikintos *Legionella* bakterijos ir įspėti vartotojus apie su produktu susijusią riziką. Visa informacija Tarnybai pateikta 2017 m. kovo 10 d. raštu Nr. 2.10-2670 (16.21.4. 10.13) ir 2017 m. kovo 17 d. raštu Nr. 2.10-2997 (16.21.4. 10.13) „Dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo protokolo“.

2.4 Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija

Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija 2017 m. gavo 13 vartotojų prašymų, iš kurių 31 proc. buvo pagrįsti. Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų priežastis ir skaičių pateikiama 9 lentelėje.

9 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Valstybinėje duomenų apsaugos inspekcijoje 2017 m.

Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Asmens duomenų apsauga ir privatumas	6	2	2	Nurodymas	0
Skolų išieškojimas	3	2	1	Nurodymas	0
Kiti reklamos reikalavimų pažeidimai	4	0	0	0	0

2.5 Lietuvos transporto saugos administracija

Lietuvos transporto saugos administracija (toliau – Administracija) 2017 m. gavo 30 vartotojų prašymų dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto. Pastebėtina, kad visi gauti vartotojų prašymai buvo persiūsti nagrinėjimui kompetentingoms institucijoms.

10 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Lietuvos transporto saugos administracijoje 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Transporto priemonių techninė apžiūra ir remontas	Prekių pristatymas ar paslaugų teikimas	30	30	0	0	30

Administracija 2017 m. atliko 6 patikrinimus, tačiau pažeidimų nustatyta nebuvo. Vartotojai nesikreipė tiesiogiai į Administraciją. Administracija įvertindavo Tarnybos bei ūkio subjekto pateiktą medžiagą ir pateikdavo išvadą pagal kompetenciją. Administracija nei vienu atveju neatliko neplaninio ūkio subjekto patikrinimo, kadangi nėra numatyta administracinė atsakomybė už techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos pažeidimus. Atsižvelgiant į pateiktas išvadas, visi ūkio subjektai, dėl kurių netinkamo paslaugų teikimo įvertinimo kreipėsi Tarnyba, buvo įtraukti į 2018 m. planuojamų patikrinti ūkio subjektų sąrašus. Administracija pažymėjo, kad šiuo metu inicijuojamas Administracinių nusižengimų kodekso pakeitimas dėl galimybės taikyti administracinę atsakomybę už tvarkos nesilaikymą.

Taip pat Administracija, nuo 2017 m. gruodžio 1 d. prisijungus Lietuvos saugios laivybos administracijai, vykdo pramoginių laivų rinkos priežiūrą. 2017 m. buvo atlikti 5 pramoginių laivų gamintojų patikrinimai, kurių metų pažeidimų ar pavojingų produktų nenustatyta.

2.6 Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos (toliau – Turizmo departamentas) 2017 m. gavo 14 vartotojų prašymų, iš kurių 10 perdavė nagrinėti kompetentingoms institucijoms. Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų pobūdį ir priežastis pateikiama 11 lentelėje.

11 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Turizmo departamente 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Viešbučiai ir kitas apgyvendinimas atostogų metu	Apgyvendinimo sąlygos	1	0	0	0	0
Turizmo paslaugų paketai	Sutarčių sąlygų vykdymas	1	0	0	0	0
Turizmo paslaugų paketai	Su žalos atlyginimu susiję klausimai	8	0	1	Bauda	8
Turizmo paslaugų paketai	Nesąžininga komercinė veikla	2	0	0	0	2
Kelionių agentūrų paslaugos	Sutarčių sąlygų vykdymas	1	0	0	0	1
Kelionių agentūrų paslaugos	Su žalos atlyginimu susiję klausimai	1	0	0	0	1

Turizmo departamentas 2017 m. atliko 1078 patikrinimus, iš kurių 10 proc. nustatyti pažeidimai. Taip pat nustatytus pažeidimus buvo taikytos 105 poveikio priemonės – įspėjimai, laikinai sustabdyti ar panaikinti pažymėjimai, skirtos baudos pagal Lietuvos Respublikos turizmo įstatymą (toliau – Turizmo įstatymas). Išsamesnė informacija apie atliktus patikrinimus bei nustatytą pažeidimų skaičių pateikta 12 lentelėje.

12 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Turizmo departamente 2017 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėlę jų mirtį
Turizmo paslaugų paketai	947	80	Pažeisti Turizmo įstatymo reikalavimai	73	21 įspėjimas dėl nuosavo kapitalo neatitikimo,	0

					42 laikinai sustabdyti pažymėjimų galiojimai, 6 panaikinti pažymėjimai, paskirtos baudos	
Kelionių agentūrų paslaugos	118	21	Pažeisti Turizmo įstatymo reikalavimai	21	20 išpėjimų, 1 bauda	0
Viešbučiai ir kitas apgyvendinimas atostogų metu	13	11	Pažeisti Turizmo įstatymo reikalavimai	11	5 išpėjimai, 6 baudos	0

2.7 Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Akreditavimo tarnyba) 2017 m. gavo 30 vartotojų prašymų dėl medicininių prietaisų ir kitų ligonių naudojamų fizinės pagalbos priemonių. Akreditavimo tarnyba, nustačiusi teisės aktų pažeidimus, 2 kartus taikė poveikio priemones ir uždraudė teikti į rinką nesaugias medicininės priemones. Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų priežastis ir skaičių pateikiama 13 lentelėje.

13 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Akreditavimo tarnyboje 2017 m.

Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Prekių ir paslaugų sauga	28	17	2	Draudimas teikti rinkai nesaugias med. priemones	0
Prekių pristatymas ar paslaugų teikimas	2	0	0	0	0

Akreditavimo tarnyba 2017 m. atliko 33 patikrinimus, iš kurių 36 proc. nustatyti pažeidimai. Taip pat nustačius pažeidimus buvo taikyta 12 poveikio priemonių – neleista teikti į rinką medicininių priemonių, neatitinkančių teisės aktų reikalavimų. Išsamesnė informacija apie produktų grupėse atliktus patikrinimus, nustatytą pažeidimų skaičių pateikta 14 lentelėje.

14 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Akreditavimo tarnyboje 2017 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėlę jų mirtį
Tikrinimai pagal Lietuvos Respublikos muitinės pranešimus apie sulaikytas galimai nesaugias medicinos priemones	31	12	Medicininės priemonės neatitiko nustatytų ženklinimo reikalavimų	12	Neleista teikti į rinką neatitinkančių reikalavimų medicinos priemonių	0
Neplaniniai medicinos priemonių gamintojų tikrinimai	2	0	0	0	0	0

Akreditavimo tarnyba pažymėjo, kad nagrinėjant vartotojų nusiskundimus dėl galimai nesaugių medicinos priemonių, jaučiamas ypatingas bandymų laboratorijų stygius, kai reikia patikrinti konkrečių medicinos priemonių parametrus, siekiant juos palyginti su gamintojo deklaruojamais.

Pažymėta, kad kai medicinos priemonė platinama per internetinę parduotuvę ir šios parduotuvės atstovas nėra linkęs bendradarbiauti, Akreditavimo tarnyba teisės aktų nustatyta tvarka negali taikyti poveikio priemonių dėl reikiamos informacijos gavimo, nesaugių medicinos priemonių platinimo apribojimo.

2.8 Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba) 2017 m. gavo 51 vartotojo prašymą, iš kurių 29 proc. buvo pripažinti pagrįstais. Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų pobūdį ir priežastis pateikiama 15 lentelėje.

15 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Valstybinėje vaistų kontrolės tarnyboje 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Receptiniai vaistai	Prekių ženklavimas	5	1	-	-	-

Receptiniai vaistai	Su kainomis ir tarifais susiję klausimai	6	-	-	-	-
Nereceptiniai vaistai	Kiti klausimai	3	2	-	-	-
Receptiniai vaistai	Kiti klausimai	37	12	-	-	-

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba atliko 801 patikrinimą, iš kurių 23 proc. atvejų nustatyti pažeidimai. Taip pat 2017 m. buvo taikytos 5 poveikio priemonės – įpareigojimai pašalinti trūkumus, vaistinių preparatų atšaukimas iš rinkos ir surašyti Administracinio nusižengimo protokolai.

16 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Valstybinėje vaistų kontrolės tarnyboje 2017 m.

Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėlę jų mirtį
801	181	5	0

2.9 Lietuvos metrologijos inspekcija

Lietuvos metrologijos inspekcija 2017 m. gavo 85 vartotojų prašymus dėl matavimo priemonių ir indų bei prekių fasavimo galimų pažeidimų. Pastebėtina, kad atlikusi patikrinimus Lietuvos metrologijos inspekcija nustatė, kad 60 proc. vartotojų prašymų buvo pagrįsti. Be kita ko, 2017 m. taikytos 35 poveikio priemonės – baudos.

17 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Lietuvos metrologijos inspekcijoje 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Kiti energijos šaltiniai	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (degalai degalinėse)	19	10	5	Baudos	0
Vanduo	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (karšto vandens skaitikliai)	6	3	0	Bauda	0

Vanduo	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (šalto vandens skaitikliai)	7	4	1	Bauda	0
Dujos	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (dujų skaitikliai)	1	0	0	0	0
Elektra	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (elektros energijos skaitikliai)	1	0	0	0	0
Kita	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (ruletė, menzūros)	3	2	2	Baudos	0
Kita	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (svarstyklės)	29	21	21	Bauda	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (fasuotos šaldytos vyšnios, citrusiniai, morkos)	4	3	1	Bauda	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (žuvis, žuvies konservai, kiauliena, vištų kiaušiniai)	5	2	0	0	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (duona, mielės, sūris, žolelių arbata)	4	3	2	Baudos	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (dujos balionuose, kietas kuras)	6	3	3	Baudos	0

Lietuvos metrologijos inspekcija 2017 m. atliko 3966 patikrinimus, iš kurių 18 proc. nustatyti pažeidimai. Atlikusi patikrinimus Lietuvos metrologijos inspekcija dažniausiai nustatydavo, kad naudojami prietaisai yra su pasibaigusia metrologine patikra arba prietaisai neatitinka metrologinių reikalavimų. Detalesnė informacija apie atliktus patikrinimus pagal produktų (paslaugų) grupes, nustatytus pažeidimus ir taikomas priemones pateikiama 18 lentelėje.

18 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Lietuvos metrologijos inspekcijoje 2017 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėlę jų mirtį
Autoservisai	155	10	Matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	3	Baudos	0
Maitinimas švietimo įstaigose	284	30	Matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	9	Baudos	0
Degalų (benzino, dyzelino) degalinės	305	24	Matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra, dozatorių faktinė santykinė tūrio matavimo paklaida viršijo leistiną $\pm 0,5$ proc. paklaidą	12	Baudos	0
Automobilių dujų degalinės	287	42	Matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra, dozatorių faktinė santykinė tūrio matavimo paklaida viršijo leistiną $\pm 1,0$ proc. paklaidą	27	Baudos	0

Šilumos ir karšto vandens tiekimas	57	4	Matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	1	Bauda	0
Viešojo maitinimo įmonės	425	23	Termometrai, matavimo taurelės, svarstyklės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	14	Baudos	0
Prekybininkai turgavietėse ir lauko prekyboje	488	59	Svarstyklės ir termometrai naudojami pažeidžiant teisinės metrologijos reikalavimus	30	Baudos	0
Gyvulių supirkimas	31	2	Svarstyklės naudojamos nepažeidžiant teisinės metrologijos reikalavimus	1	Bauda	0
Prekybos įmonės (parduotuvės, parduotuvės degalinėse)	540	57	Matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	17	Baudos	0
Kita	1394	464	Netinkamos matavimo priemonės ir fasuotų prekių kiekis	70	Baudos	0

2.10 Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas

Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas (toliau – Departamentas) per 2017 m. iš viso atliko 315 ūkio subjektų, besiverčiančių veikla, susijusia su alkoholiu, tabaku, tabako gaminiais, patikrinimų ir nustatė 210 pažeidimų bei priėmė 127 nutarimus taikyti ekonomines sankcijas (kai kurie pažeidimų atvejai yra sudėtiniai, todėl nesutampa priimtų nutarimų taikyti ekonomines sankcijas ir nustatytų pažeidimų skaičius). Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų pobūdį ir priežastis pateikiama 19 lentelėje.

19 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Departamente 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Alkoholiniai gėrimai	Iškabos ir išorinė reklama	2	2	2	Ekonominės sankcijos	0
Alkoholiniai gėrimai	Nesąžininga komercinė veikla	9	7	6	Ekonominės sankcijos	1
Alkoholiniai gėrimai	Kiti klausimai	2	0	0	0	0
Alkoholiniai gėrimai	Kiti reklamos reikalavimų pažeidimai	1	1	1	Ekonominės sankcijos	0
Elektroninės prekės	Kiti reklamos reikalavimų pažeidimai	1	1	1	Ekonominės sankcijos	0
Elektroninės prekės	Nesąžininga komercinė veikla	4	4	4	Ekonominės sankcijos	0
Tabakas	Nesąžininga komercinė veikla	5	4	3	Ekonominės sankcijos	0

2.11 Civilinės aviacijos administracija

Civilinės aviacijos administracija 2017 m. gavo 194 vartotojų prašymus. Įvertinus prašymus nustatyta, kad 42 proc. yra pagrįsti. Taip pat 9 gautus vartotojų prašymus minėta institucija persiuntė nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją.

20 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Civilinės aviacijos administracijoje 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Oro transporto bendrovės	Kiti klausimai	194	82	1	Bauda	9

Civilinės aviacijos administracija informavo, kad formoje pateikti duomenys apie Civilinės aviacijos administracijos 2017 m. veiklą, susijusią su Reglamento Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, įgyvendinimo priežiūra ir apie atitinkamų keleivių skundų nagrinėjimą. Civilinės aviacijos administracija pabrėžė, kad pateikė duomenis tik apie vartotojų pateiktus skundus.

2.12 Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – Komisija) 2017 m. gavo 486 vartotojų kreipimusis raštu (116 vartojimo ginčų, 367 prašymus ir 3 skundus). Komisija pažymėjo, kad į Duomenų teikimo formą įtraukė tik Komisijoje gautus ir išnagrinėtus ginčus ir skundus, kadangi tik šiais atvejais priimamas sprendimas dėl vartotojų prašyme nurodytų reikalavimų pagrįstumo. Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų pobūdį ir priežastis pateikiama 21 lentelėje.

21 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Komisijoje 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Šilumos sektorius	dėl kainų ir tarifų bei sąskaitų ir jų apmokėjimo	58	-	-	-	2
Dujų sektorius	dėl kainų ir tarifų bei sąskaitų ir jų apmokėjimo	15	-	-	-	0
Elektros sektorius	dėl kainų ir tarifų bei sąskaitų ir jų apmokėjimo, dėl prisijungimo prie tinklų įmonių	40	-	-	-	4
Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektorius	dėl kainų ir tarifų	6	-	-	-	5

Vartojimo ginčai dažniausiai kyla dėl, pareiškėjų nuomone, pažeistų jų teisių ir teisėtų interesų apskaičiuojant mokėjimus už energetikos paslaugas, taikant energetikos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo kainas ir tarifus, apskaičiuojant elektros ir dujų įrenginių prijungimo įmokas ir vykdant prijungimo prie operatoriaus tinklų sutartinius išsipareigojimus.

Komisija informavo, kad 2017 m. reguliuojamų ūkio subjektų patikrinimų vartotojų kreipimusi pagrindu Komisija nebuvo atlikusi, todėl taikytos poveikio priemonės vartotojų skundų bei ginčų pagrindu, Duomenų teikimo formoje nėra nurodomos.

2.13 Lietuvos bankas

Lietuvos bankas 2017 m. išnagrinėjo 421 vartotojo prašymą ir skundą, iš kurių 7 proc. buvo pagrįsti. Detalesnė statistika apie Lietuvos banke gautus vartotojų prašymus ir skundus pagal jų pobūdį ir priežastis pateikiama 22 lentelėje.

22 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Lietuvos banke 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Vartojimo kredito davėjų arba tarpusavio skolinimo platformos operatorių veikla	Pardavimo procesas, netinkamas kreditingumo vertinimas, netinkamas informacijos atskleidimas, netinkamas paslaugos administravimas po pardavimo	76	4	4	Piniginės baudos, išpėjimas	0
Bankai	Mokėjimo paslaugos	52	0	0	0	0
Bankai	Kreditavimo paslaugos	16	2	2	Išpėjimas	0
Bankai	Investicinės paslaugos	4	0	0	0	0
Bankai	Papildomos investicinės paslaugos	2	0	0	0	0
Bankai	Kita	142	0	0	0	0
Finansų maklerio įmonės	Investicinės paslaugos	3	3	0	0	0
Pensijų kaupimo bendrovės (įskaitant valdymo įmones)	Galimybės nutraukti sutartį ribojimas II pensijų pakopoje	16	0	0	0	0
Nelicencijuoti subjektai	Galimai nelegali veikla	21	18	0	0	0
Kredito unijos	Kreditavimo paslaugos, netinkamas	11	0	0	0	0

	paslaugos administravimas					
Elektroninių pinigų ir mokėjimo įstaigos	Mokėjimo paslaugos	22	0	0	0	0
Draudimo įmonės	Netinkamas paslaugos administravimas po pardavimo	86	6	1	Įspėjimas	0

Į Lietuvos banką vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl draudimo įmonių paslaugų ir vartojimo kredito davėjų arba tarpusavio skolinimo platformos operatorių veiklos. Lietuvos bankas pažymėjo, kad pastaruosiu metu padaugėjo skundų klientų, kurie prarado pinigus investuodami per nelicencijuotus subjektus. Lietuvos bankas, siekdamas apsaugoti neprofesionalius investuotojus, parengė ir pagal poreikį atnaujina sąrašą subjektų, kurie siūlo ir galimai teikia investicines paslaugas Lietuvos Respublikoje neturėdami reikiamos licencijos. Šis sąrašas skelbiamas Lietuvos banko tinklalapyje, skelbiami pranešimai Lietuvos banko asmeninėse paskyrose socialiniuose tinkluose *Facebook* ir *LinkedIn*. Be to, Lietuvos bankas inicijavo Lietuvos banko įstatymo pataisą, suteikiančią teisę Lietuvos bankui duoti privalomus nurodymus ryšio paslaugų operatoriams blokuoti įvardintas interneto svetaines.

Lietuvos bankas 2017 m. atliko 13 patikrinimų, iš kurių 86 proc. patikrinimų nustatyti pažeidimai. 11 kartų Lietuvos bankas taikė poveikio priemones – baudas bei skyrė įspėjimus. Išsamesnė informacija apie Lietuvos banko atliktus rinkos priežiūros patikrinimus pagal grupes bei jose nustatytus pažeidimus pateikta 23 lentelėje.

23 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Lietuvos banke 2017 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės
Bankai ir Centrinė kredito unija	3	2	Informacijos atskleidimas	2 (taikytos 2018 m.)	Įspėjimai
Kredito unija	1 (patikrinimas baigtas 2018 m.)	1	Informacijos atskleidimas	1	Bauda
Draudimo paslaugos	2	2	Reikalavimų terminams pažeidimas, investavimo geriausiomis vartotojui sąlygomis nesilaikymo pažeidimas	2	Įspėjimai
Vartojimo kredito davėjai ir tarpusavio skolinimo platformos operatoriai	6 (3 iš jų baigti 2018 m.)	6	Netinkamas kreditavimo vertinimas, netinkamas informacijos	5	Baudos, įspėjimai

			atskleidimas ir kt.		
Valdymo įmonė	1	1	Informuotojų, investuotojų statuso nustatymo reikalavimų pažeidimas, grynųjų aktyvų vertės kontrolės trūkumai	1	Įspėjimas

2.14 Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos

Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos (toliau – Energetikos inspekcija) 2017 m. buvo gauta 216 asmenų kreipimusi: iš jų – 177 skundai ir 39 prašymai nagrinėti vartojimo ginčus, iš kurių 30 proc. buvo pagrįsti. Besikreipiančių vartotojų prašymų pobūdis įvairus: dėl energijos kokybės reikalavimų; dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių eksploatavimo; dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos ir kt. Vartotojų nusiskundimai detalizuojami 24 lentelėje.

24 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Energetikos inspekcijoje 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo	dėl energijos apskaitos prietaiso keitimo esant gedimui, naujo apskaitos prietaiso įrengimo	23 prašymai nagrinėti vartojimo ginčą	2		Įspėjimas, surašytas administracinio nusižengimo protokolas, surašytas nurodymas	
Dėl energetikos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo	dėl energijos tiekimo nutraukimo ar apribojimo, vartotojo energijos įrenginių prijungimo prie tiekėjo tinklų, šilumos įrenginių eksploatavimo	16 prašymų nagrinėti vartojimo ginčą	3	5	Surašyti 2 įpareigojimai atlikti veiksmus	13

Dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos	dėl energetikos įrenginių sumontavimo nesilaikant nustatytų saugos reikalavimų	38 skundai	16	51	Įspėjimas, surašyti 2 administracinio nusižengimo protokolai, surašyta 13 įpareigojimų atlikti veiksmus	23
Dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių eksploataavimo	dėl netinkamo šildymo ir karšto vandens sistemų eksploataavimo, šildymo ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojo neveikimo, administratoriaus neveikimo, nešildomų patalpų, apskaitos prietaiso neteisėto paleidimo	51 skundas	18		Surašytas administracinio nusižengimo protokolas, surašyta 15 įpareigojimų atlikti veiksmus	
Dėl energijos kokybės reikalavimų	dėl triukšmo šilumos punkte, netinkamos patalpų šilumos temperatūros, netolygaus energetikos įrenginio (radiatoriaus) veikimo, elektros energijos tiekimo linijos techninių parametru neatitikties	55 skundai	25		Surašytas administracinio nusižengimo protokolas, surašyta 18 įpareigojimų atlikti veiksmus	
Dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų		8 skundai	0		0	

Dėl kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi		25 skundai	1		Surašytas įpareigojimas atlikti veiksmus	
---	--	------------	---	--	--	--

Daugiausiai į Energetikos inspekciją vartotojai kreipėsi dėl galimų pažeidimų šilumos sektoriuje – išnagrinėta 114 kreipimūsi (99 skundai, 15 prašymų nagrinėti vartojimo ginčą). Antras pagal išnagrinėtų kreipimūsi skaičių – elektros energetikos sektorius, iš viso gauti 87 kreipimaisi (63 skundai, 24 prašymai nagrinėti vartojimo ginčą). Dėl galimų pažeidimų dujų sektoriuje sulaukta 16 kreipimūsi (13 skundų, 3 prašymai nagrinėti vartojimo ginčą). 36 vartotojų prašymai ir skundai buvo persiųsti nagrinėti kompetentingoms institucijoms.

Energetikos inspekcija 2017 m. atliko 106 patikrinimus. Rinkos priežiūros patikrinimai buvo atlikti elektros, šilumos bei dujų sektoriuose. Išsamesnė informacija apie atliktus patikrinimus elektros, šilumos bei dujų sektoriuose pateikta 25 lentelėje.

25 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Energetikos inspekcijoje 2017 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės
Energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimas	2	2	Teisės aktų nustatytų šilumos ir karšto vandens įrenginių eksploatavimo reikalavimų nesilaikymas	5	Įspėjimas, surašytas administracinio nusižengimo protokolas, surašytas nurodymas
Energetikos tiekimo nutraukimas, sustabdymas ar ribojimas	4	3	Energijos tiekimas nutrauktas nesilaikant nustatytų sąlygų	0	Surašyti 2 įpareigojimai atlikti veiksmus
Energetikos objektų įrenginių ir apskaitos priemonių techninė sauga	24	39	Dujinės katilinės įrengimo, eksploatavimo saugumo reikalavimų pažeidimai, elektros tinklų apsaugos zonų reikalavimų pažeidimai, elektros tinklo instaliacijos įrengimo reikalavimų	51	Įspėjimas, surašyti 2 administracinio nusižengimo protokolai, surašyta 13 įpareigojimų atlikti veiksmus

			pažeidimai		
Energetikos objektai, įrenginiai ir apskaitos priemonių eksploatavimas	24	52	Elektros įrenginių savavališkas įrengimas, neteisėti elektros energijos tiekimo operatoriaus veiksmai iškeliant elektros apskaitos prietaisus, šilumos ir karšto vandens tiekimo sistemų prižiūrėtojo netinkami veiksmai	0	Surašytas administracinio nusižengimo protokolas, surašyta 15 įpareigojimų atlikti veiksmus
Energijos kokybės reikalavimai	42	65	Šilumos energija tiekama neužtikrinant nustatytų reikalavimų, šildymo sistemos izoliacija neatitinka nustatytų reikalavimų, šildymo sistemoje nesumontuotos balansavimo ir reguliavimo priemonės, elektros/ karšto vandens energijos tiekimo sutrikimai, savavališkas dujų sistemos pertvarkymas	0	Surašytas administracinio nusižengimo protokolas, surašyta 18 įpareigojimų atlikti veiksmus
Kitas teisės aktuose nustatytas reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymasis	10	3	Elektros įrenginių įrengimo taisyklių pažeidimai, elektros linijų ir instaliacijos įrengimo taisyklių pažeidimai, nekokybiški elektros laidai	0	Surašytas įpareigojimas atlikti veiksmus

2.15 Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Ryšių reguliavimo tarnyba) per 2017 m. informavo gavusi 307 pareiškėjų prašymus ir skundus. Elektroninių ryšių srityje dažniausiai ginčai kyla dėl sutarčių sąlygų keitimo, informavimo apie sutarties nutraukimą formos (paslaugų gavėjai informuoja elektroniniu laišku, nors sutartis numato pareigą informuoti teikėją raštu), sutarties nutraukimo nesibaigus minimaliam naudojimui paslaugomis terminui pasekmių (paslaugų gavėjai yra įsitikinę, kad jų teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį yra absoliuti, net ir tuo atveju, kai sutartis sudaryta minimaliam naudojimui paslaugomis laikotarpiui, paslaugų teikėjas neturi teisės taikyti sutartyje numatytų netesybų dėl sutarties nutraukimo nesibaigus šiam terminui). Pašto srityje vartojimo ginčai kyla dėl gavėjų nesinaudojimo savo teisėmis apžiūrėti įteikiamą pašto siuntą ir pareikšti pretenzijas dėl jos sugadinimo. Ginčai kyla, kai gavėjas pasirašo, kad pašto siuntą gavo, o apžiūrėjęs nustato, kad pašto siuntos turinys yra pažeistas ir tik tada pateikia pretenziją pašto paslaugos teikėjui. Pašto paslaugos teikėjas, remdamasis tuo, kad gavėjas pasirašo, jog siuntą gavo ir jos gavimo metu pastabų nepateikė, atsisako atlyginti patirtus nuostolius.

Ryšių reguliavimo tarnyba 18 kartų persiuntė nagrinėti skundą ar jo dalį kitoms kompetentingoms institucijoms. Detalesnė informacija apie Ryšių reguliavimo tarnyboje gautus vartotojų prašymus ir skundus pateikiama 26 lentelėje.

26 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Ryšių reguliavimo tarnyboje 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Elektroninių ryšių paslaugos	dėl užmokesčių už paslaugas tiekimo	48	1	1	Metodinė pagalba	10 kartų skundas ar jo dalis persiūstas kitoms institucijoms
Elektroninių ryšių paslaugos	dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių ir kt.)	35	0	0	0	
Elektroninių ryšių paslaugos	dėl elektroninių ryšių paslaugų kokybės	26	0	0	0	
Elektroninių ryšių paslaugos	dėl sutarties vykdymo	20	1	1	Metodinė pagalba	
Elektroninių ryšių paslaugos	dėl sutarčių sąlygų keitimo	17	0	0	0	

Elektroninių ryšių paslaugos	dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	17	0	0	0	
Elektroninių ryšių paslaugos	dėl sutarties nutraukimo	10	1	1	Metodinė pagalba	
Elektroninių ryšių paslaugos	dėl kredito limito (finansinės ribos)	6	0	0	0	
Elektroninių ryšių paslaugos	dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	1	0	0	0	
Elektroninių ryšių paslaugos	kitos priežastys (dėl diskriminavimo, paslaugų saugumo ir kt.)	25	0	0	0	
Pašto paslaugos	dėl žalos atlyginimo	19	0	0	0	
Pašto paslaugos	dėl paslaugų kokybės	16	1	1	Metodinė pagalba	
Pašto paslaugos	dėl siuntų grąžinimo	9	0	0	0	
Pašto paslaugos	dėl užmokesčio už paslaugą	4	0	0	0	
Pašto paslaugos	kitais klausimais	12	0	0	0	
Elektroniniai ryšiai (ginčai)	dėl užmokesčio anuliavimo/per skaičiavimo, sutarties nutraukimo, paslaugų kokybės ir kt.	95	29	0	0	0
Pašto paslaugos (ginčai)	dėl žalos atlyginimo ir kt.	8	0	0	0	1

8 kartus skundas ar jo dalis persiūstas kitoms institucijoms

Ryšių reguliavimo tarnyba 2017 m. atliko 37 patikrinimus, iš kurių 14 atvejų nustatyti trūkumai, susiję su neatitikimu Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių reikalavimams. Pašto paslaugų srityje patikrinimų metu pažeidimų nustatyta nebuvo.

27 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Ryšių reguliavimo tarnyboje 2017 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėlę jų mirtį
Elektroninių ryšių paslaugos	20	14	0	Pašalinti trūkumus Ryšių reguliavimo tarnybos įgaliotojo pareigūno nustatytais terminais	0
Pašto paslaugos	17	0	0	0	0

2.16 Lietuvos advokatūra

Lietuvos advokatūra informavo, kad per 2017 m. buvo gauti du vartotojų prašymai tarpininkauti nutraukiant teisinių paslaugų sutartį su advokatu ir padėti susigrąžinti dalį sumokėto honoraro. Vienu atveju ginčas buvo kilęs dėl teisinių paslaugų kainos, todėl buvo sprendžiamas klausimas dėl standartinių teisinių paslaugų sutarties sąlygų, apibrėžiančių advokato užmokesčių sąžiningumo. Vartojimo teisinių paslaugų sutarčių standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo komisijos sprendimu pripažinta, kad ginčo teisinių paslaugų sutarties viena sąlyga, reglamentuojanti honoraro apmokėjimą, yra sąžininga, o kita, teikianti nuorodą į teisės aktą, yra pripažįstama neatitinkanti skaidrumo reikalavimo, todėl nesąžininga.

Kitu Vartojimo teisinių paslaugų sutarčių standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo komisijos nagrinėtu atveju, taip pat prašyta spręsti ginčą, kilusį tarp pareiškėjo ir advokato dėl teisinių paslaugų apmokėjimo. Komisija įvertino, kad vertinama sutarties sąlyga yra nesąžininga ir advokatas turėtų nebetaikyti pripažintos nesąžininga vartojimo teisinių paslaugų sutarties sąlygos kliento atžvilgiu nuo vartojimo teisinių paslaugų sutarties sudarymo dienos.

Lietuvos advokatūra pažymėjo, kad per 2017 m. atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų nebuvo, nes nebuvo gauta dėl to vartotojų prašymų ir skundų.

28 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Lietuvos advokatūroje 2017 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Dėl teisinių paslaugų sutarčių	Vartotojų netenkino paslaugų kaina, sutarčių sąlygos, galimai nesažiningai reguliuojančios paslaugų apmokėjimą	2	2	0	0	0

3. INSTITUCIJŲ, ĮGYVENDINANČIŲ SAVO FUNKCIJAS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE, VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR VYKDYTOS RINKOS PRIEŽIŪROS APŽVALGOS APIBENDRINIMAS

Institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, Tarnybai pateikė informaciją apie 9220 vartotojų prašymų ir skundų, gautų 2017 m., iš kurių – 3765 buvo pagrįsti arba vartotojams su pardavėjais (paslaugų teikėjais) ginčus pavyko išspręsti taikiai. Daugiausiai, iš visų pateikusių Tarnybai informaciją institucijų, vartotojų prašymų bei skundų sulaukė Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Lietuvos bankas, Ryšių reguliavimo tarnyba, Energetikos inspekcija ir Nacionalinis visuomenės sveikatos centras. Į šias institucijas vartotojai kreipėsi net 2837 kartus. Tai sudaro 82 proc. nuo visų Tarnybai informaciją pateikusių institucijų, įgyvendinančių savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje per 2017 m. gautų vartotojų prašymų ir skundų. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba daugiausia skundų sulaukė dėl prekybos subjektų veiklos (maisto produktų kokybės, pasibaigusių vartoti terminų ir bendrųjų higienos reikalavimų pažeidimų). Į Lietuvos banką vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl draudimo įmonių paslaugų ir vartojimo kredito davėjų arba tarpusavio skolinimo platformos operatorių veiklos. Į Ryšių reguliavimo tarnybą dažniausiai kreiptasi dėl užmokesčio už elektroninių ryšių paslaugų tiekimą, sutarties nutraukimo pasekmių ir šių paslaugų kokybės. Energetikos inspekcija daugiausiai prašymų ir skundų sulaukė dėl šilumos sektoriaus. Į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl kirpyklų, kosmetikos kabinetų, soliariumų bei grožio salonų paslaugų.

Pažymėtina, kad institucijos vykdydamos rinkos priežiūrą atliko 38770 patikrinimų, kurių metu nustatė 14637 pažeidimus, t. y. 38 proc. atliktų patikrinimų metu buvo nustatyti pažeidimai. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba atliko net 19786 patikrinimus. Daugiausia pažeidimų nustatyta prekybos ir viešojo maitinimo vietose dėl bendrųjų higienos reikalavimų nesilaikymo. Nacionalinis visuomenės sveikatos centras atliko 4493 patikrinimus (daugiausia dėl kirpyklų, kosmetikos kabinetų bei grožio salonų paslaugų). Lietuvos metrologijos inspekcija inicijavo 3966 patikrinimus. Daugiausia pažeidimų – dėl matavimo priemonių naudojimo pažeidžiant teisinės metrologijos reikalavimus, nustatyta turgavietėse ir lauko prekyboje. Turizmo departamentas atliko 1078 patikrinimus.

Nustačius pažeidimus buvo taikomos įvairios poveikio priemonės: surašyti įpareigojimai ir nurodymai pašalinti nustatytus teisės aktų pažeidimus, pavesta ištaisyti ir pašalinti nurodytus trūkumus ir pažeidimus, surašyti administracinių teisių pažeidimų protokolai, taikyti įspėjimai, skirtos piniginės baudos, pateiktos rekomendacijos, suteikta metodinė pagalba, pritaikytos administracinės poveikio priemonės, uždrausta teikti į rinką nesaugius gaminius ir paslaugas.

Dalis institucijų nurodė, su kokiomis problemomis susiduria nagrinėjant vartotojų prašymus ir skundus bei atliekant rinkos priežiūros patikrinimus. Ryšių reguliavimo tarnyba pažymėjo, kad kyla problema atriboti gaunamus kreipimuisi ir išsiaiškinti pareiškėjo valią gauti Ryšių reguliavimo tarnybos atsakymą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka (kai vertinamas teisės aktų laikymasis ir imamasi priemonių užtikrinti teisės aktų laikymąsi arba pateikiama neprivaloma nuomonė dėl situacijos) arba neteisimine ginčų nagrinėjimo tvarka priimtą sprendimą (kuris įsiteisėjęs tampa privalomu ir vykdomuoju dokumentu ir gali būti priverstinai vykdomas). Atsižvelgiant tai, Ryšių reguliavimo tarnyba siūlytų apsvarstyti galimybę patikslinti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintas sąvokas („Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.“), numatant, kokių būdu prašoma apginti teises ir (ar) teisėtus interesus.

Komisija nurodė, kad probleminiai vartotojų teisių apsaugos klausimai energetikos sektoriuje 2017 m., kaip ir 2016 m., yra sprendžiami tobulinant teisinį reglamentavimą. Atitinkamai Komisija, susidūrusi su probleminiais klausimais, teikia pasiūlymus dėl teisinio reglamentavimo tobulinimo kompetentingoms institucijoms. Komisija pažymėjo, kad yra pateikusi pasiūlymus Lietuvos Respublikos energetikos ministerijai dėl karšto vandens tiekimo teisinio reglamentavimo tobulinimo.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad institucijoms, atsakingoms už vartotojų teisių apsaugą ir rinkos priežiūrą, būtina skirti daugiau dėmesio vartotojų informavimui, vykdyti aktyvesnį tarpinstitucinį bendradarbiavimą, tobulinti teisinį reglamentavimą, aktyviau skleisti informaciją ūkio subjektams apie pasikeitusius ar įsigaliojusius teisės aktus.