



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2019 METŲ III KETVIRČIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

2019 m. spalio 25 d. Nr. 3-2037

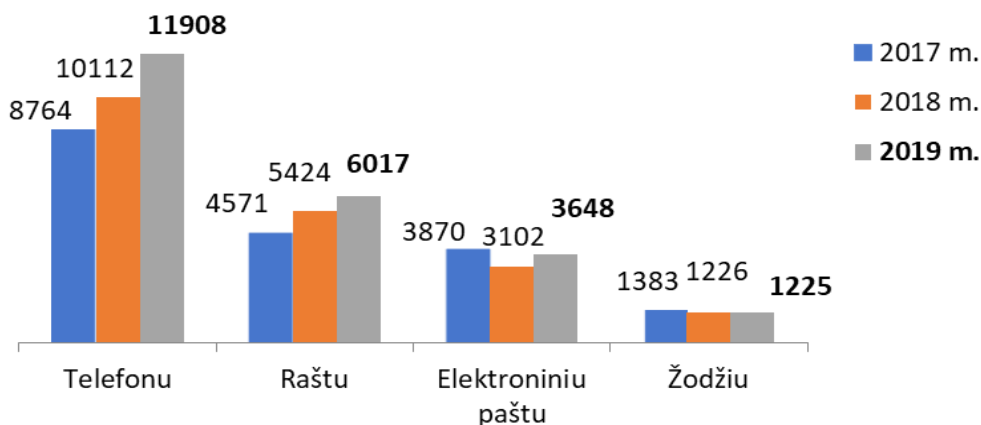
Vilnius

1. Bendrosios nuostatos

Per 2019 metų III ketvirčius į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų arba informacijos vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros arba turizmo paslaugų teikėjų priežiūros klausimais kreiptasi 22 798 kartus (duomenys apie kreipimusis į Europos vartotojų centrą nesumuojami ir pateikiami atskirai 12 skyriuje). Kreipiantis į Tarnybą buvo prašoma spręsti įvairaus pobūdžio klausimus, tarp vartotojų ir verslininkų kilusius ginčus, taip pat prašyta suteikti informaciją ar teisės aktų nuostatų išaiškinimą vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros bei turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros klausimais. Asmenų kreipimaisi per tris 2019 metų ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 6 017 kartų;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 1 225 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 11 908 kartus;
- elektroniniu paštu pateikti 3 648 pasiteiravimai.

1 diagrama. 2017–2019 metų III ketvirčių asmenų kreipimaisi pagal būdą



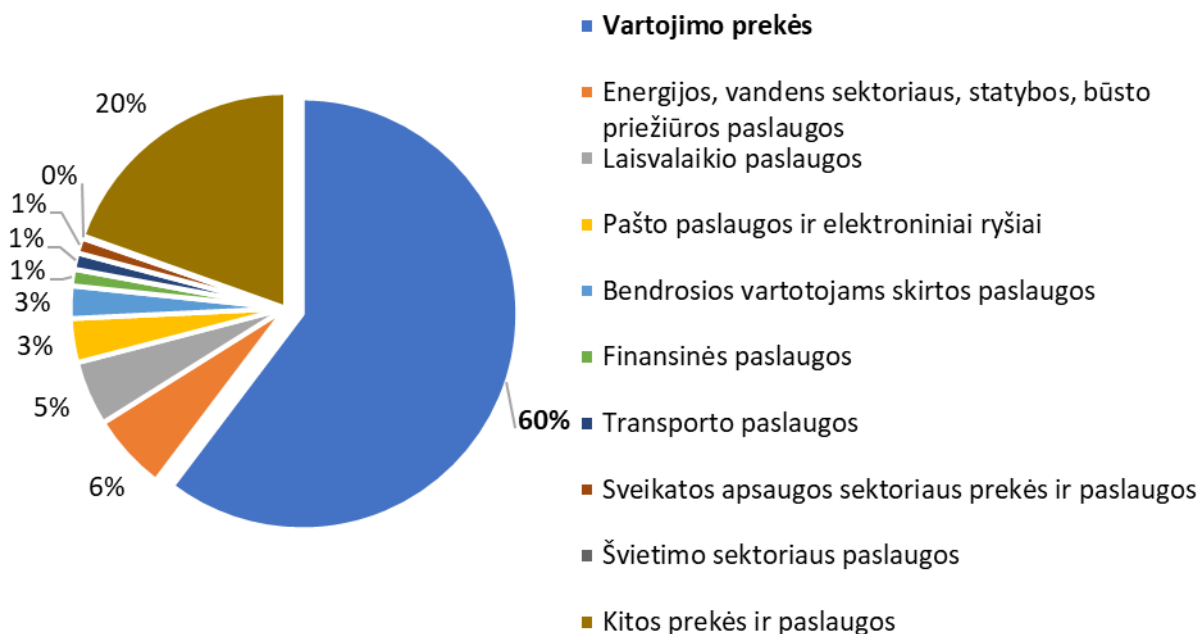
Iš *1 diagramos* matyti, kad per tris 2019 metų ketvirčius ir toliau augo konsultacijų telefonu skaičius – 52 proc. visų kreipimųsi į Tarnybą sudarė telefoniniai skambučiai, todėl akivaizdu, kad asmenims vis aktualesnė greita ir trumpa konsultacija, nei daugiau laiko reikalaujantis kreipimasis raštu arba elektroniniu paštu. Asmenims patogesni nuotoliniai kreipimosi būdai lemia, kad kasmet po truputį mažėja tiesiogiai į Tarnybą atvykstančių pasikonsultuoti asmenų.

Ataskaitiniu laikotarpiu išnagrinėta arba atsakyta į 22 077 asmenų kreipimusis, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas *1 lentelėje*. Pastebėtina, kad į Tarnybą 9 kartus asmenys kreipėsi prašydami pateikti informaciją apie Tarnybos veiklą ir priimtus sprendimus.

1 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėti/atsakyti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Klausimų (nusiskundimų) pobūdis	Skaičius	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	13 313	60 proc.
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	536	3 proc.
3.	Dėl finansinių paslaugų	275	1 proc.
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	728	3 proc.
5.	Dėl transporto paslaugų	270	1 proc.
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	1 071	5 proc.
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	1 279	6 proc.
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	255	1 proc.
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	37	0 proc.
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	4 313	20 proc.
	Iš viso:	22 077	100 proc.

2 diagrama. 2019 metų III ketvirčių asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį



Iš *1 lentelėje* ir *2 diagramoje* pateiktų duomenų matyti, kad, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių. Lyginant su 2018 metų laikotarpiu, šis skaičius pakito nedaug (per 2018 metų III ketvirčius – 62 proc.). Pažymėtina, kad nemaža asmenų dalis kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų – šiai sričiai priskiriami asmenų kreipimaisi dėl individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai prekių ar paslaugų sričiai. Kitos, nors ir gerokai mažiau aktualiomis išliekančios sritys – energijos, vandens sektoriaus, statybos ir būsto priežiūros paslaugos (2018

metų laikotarpiu taip pat 6 proc.) bei laisvalaikio paslaugos (2018 metų laikotarpiu 4 proc.). Likusios prekių ir paslaugų sritys sudarė nereikšmingą dalį, o mažiausiai kreipimusi sulaukta švietimo sektoriaus paslaugų srityje.

Toliau ataskaitoje nurodomas bendras asmenų kreipimusi skaičius pagal prekių ir paslaugų sritis bei pateikiama išsami informacija apie per tris metų ketvirčius ne teismo tvarka išnagrinėtus vartotojų ginčus bei prašymus, kurie buvo atsakyti, išnagrinėti arba persiūsti nagrinėti kompetentingoms institucijoms. Pažymėtina, kad toliau ataskaitoje vartotojų ginčai ir prašymai apibendrintai bus vadinami vartotojų skundais, o vartotojų skambučiai, paklausimai elektroniniu paštu bei žodinės konsultacijos toliau apibendrintai vadinamos pasiteiravimais.

Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateiktas 5 651 vartotojo skundas, iš kurių išnagrinėta ir atsakyta į 4 930 vartotojų skundų. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, kadangi dalies skundų nagrinėjimas yra tęsiamas.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai per tris 2019 metų ketvirčius išnagrinėjo arba atsakė į 13 313 asmenų kreipimusi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje:

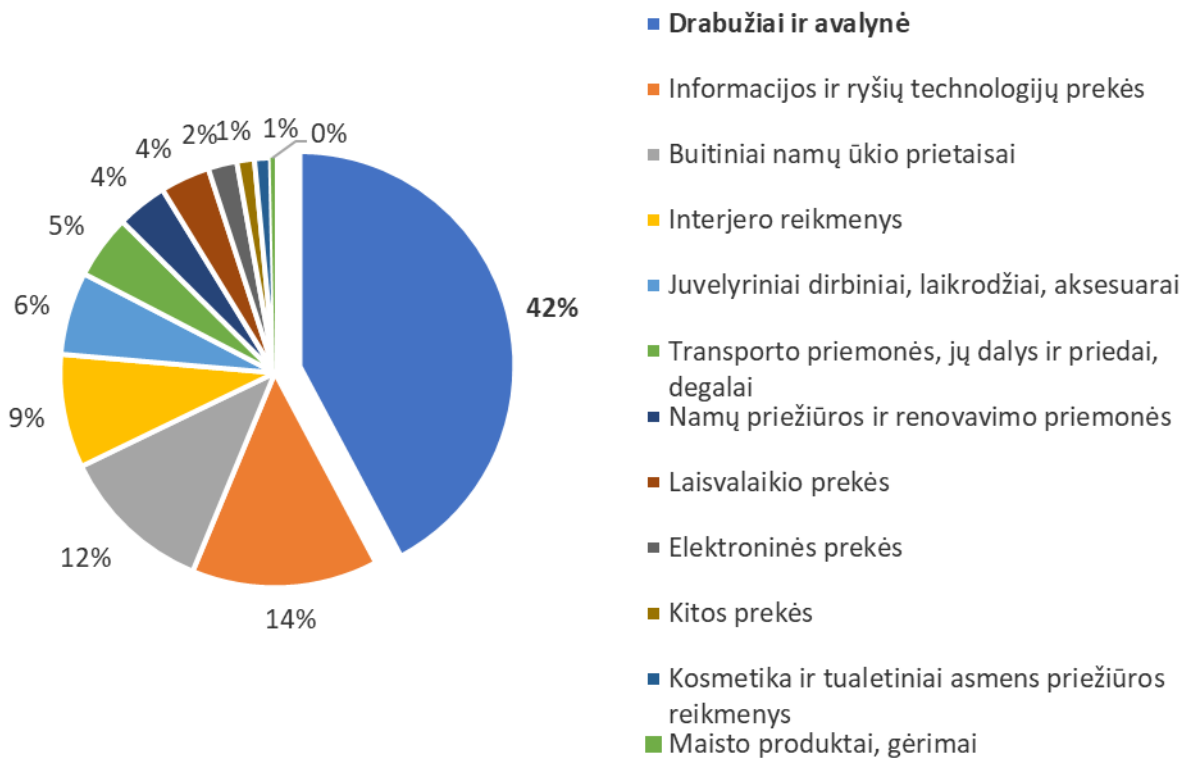
- išnagrinėta ir atsakyta į 3 532 kreipimuisi raštu (iš jų 3 350 vartotojų skundų, 182 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 9 781 pasiteiravimą (iš jų 507 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti elektroniniu paštu, telefonu ar žodžiu.

Vartojimo prekių srityje išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 2 lentelėje ir 3 diagramoje.

2 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai vartojimo prekių srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	9	39	125
2.	Dėl drabužių ir avalynės	1 185	133	2 132
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	175	33	344
4.	Dėl interjero reikmenų	240	34	1 076
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	325	44	1 023
6.	Dėl elektroninių prekių	61	7	1 376
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	394	118	1 378
8.	Dėl laisvalaikio prekių	105	15	193
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	135	44	880
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	34	12	105
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	107	41	242
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	37	23	400
	Iš viso:	2 807	543	9 274

3 diagrama. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėtų vartotojų ginčų pasiskirstymas vartojimo prekių srityje



Kaip matyti iš diagramos, daugiausia vartotojų ginčų išnagrinėta drabužių ir avalynės srityje, kiek mažiau – informacijos ir ryšių technologijų prekių srityje (mobilieji telefonai, kompiuteriai, televizoriai), buitinių prietaisų srityje (šaldytuvai, dulkių siurbliai, kavos aparatai ir kt.) bei interjero reikmenų srityje. Lyginant su ankstesnių metų laikotarpiu, išnagrinėtų ginčų tendencijos vartojimo prekių srityje išliko labai panašios – per 2018 metų III ketvirčius 40 proc. ginčų šioje srityje sudarė ginčai dėl drabužių ir avalynės, 17 proc. dėl informacijos ir technologijų prekių, 10 proc. dėl buitinių namų ūkio prietaisų, 9 proc. dėl interjero reikmenų.

Informacijos telefonu, žodžiu arba elektroniniu paštu vartotojai dažniausiai teiravosi drabužių ir avalynės, informacijos ir ryšių technologijų prekių bei elektroninių prekių srityse.

Dažniausiai kreipdamiesi vartotojai skundėsi prekių kokybe, pardavėjų atsisakymu parduoti prekes už skelbiamą kainą ar priimti grąžinamas prekes per 14 dienų nuo jų įsigijimo, taip pat dėl vartotojams nesudaromų sąlygų tinkamai apžiūrėti prekę arba vartotojų neišnaudotos prekės patikrinimo teisės. Pastebėta, kad tam tikrais atvejais vartotojai kreipiasi į Tarnybą pasibaigus įstatyme numatytam prekės garantijos terminui, todėl svarstyтина galimybė atsisakyti nagrinėti tokio pobūdžio ginčus, jei iš vartotojo prašymo ir papildomų dokumentų yra aišku, kad prekės garantijos terminas yra pasibaigęs.

Pirkdami nuotoliniu būdu vartotojai vis dažniau kreipėsi dėl socialiniuose tinkluose bei telefonu įsigytų prekių. Vartotojai dažniausiai skundėsi dėl apmokėtų, tačiau nepristatytų prekių, dėl įsigytų prekių grąžinimo apribojimų (kai vartotojams nebuvo grąžinami pinigai už pardavėjams grąžintas prekes, pardavėjai neteikė atsakymo ar netinkamai skaičiavo nuotolinės sutarties atsisakymo terminą), dėl teisės aktuose nenumatytų vartotojams priskaičiuotų mokesčių bei išlaidų, taip pat dėl nepateikiamos esminės pirkimo–pardavimo sutarties informacijos (prekėms taikomos garantijos, prekių savybių, techninės specifikacijos, galutinės prekių kainos, kontaktinių pardavėjo duomenų), bei dėl pristatytų asortimento neatitikusių prekių. Pastebėta, kad padaugėjo atvejų, kai vartotojai pirkdavo iš Lietuvos arba Europos Sąjungos pardavėjų, tačiau pinigai už prekes būdavo pervedami į Jungtinėse Amerikos Valstijose arba Kinijoje esančias sąskaitas. Vėliau tokio pardavėjo internetinis tinklalapis būdavo išjungiamas ir pardavėjas tapdavo nepasiekiamas. Tokiais atvejais būdavo sudėtinga apginti vartotojų interesus.

Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti prekės pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (2 686 kartus).

3 lentelė. 2019 metų III ketvirčių duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą vartojimo prekių srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	48	9	9	16	14	1
2.	Dėl drabužių ir avalynės	1 318	1 185	84	54	2	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	208	175	25	8	3	-
4.	Dėl interjero reikmenų	274	240	26	11	-	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	369	325	37	13	1	-
6.	Dėl elektroninių prekių	68	61	8	2	-	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	512	394	93	18	8	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	120	105	13	4	-	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	179	135	38	7	2	-
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	46	34	6	5	2	-
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	148	107	38	3	2	-
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	60	37	14	8	2	1
	Iš viso:	3 350¹	2 807	391	149	36	2

¹ - nagrinėjant 35 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 3 385 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu Tarnybos specialistai išnagrinėjo arba atsakė į 536 asmenų kreipimusis dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų:

- išnagrinėta ir atsakyta į 121 kreipimąsi raštu (iš jų 94 vartotojų skundai, 27 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 415 pasiteiravimų (iš jų 21 juridinio asmens pasiteiravimas), kurie buvo pateikti elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu.

Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 4 lentelėje.

4 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	5	2	9
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	-	10	7
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	19	10	64
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	-	2
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	22	22	252
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	-	2	1
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	1	1	59
	Iš viso:	47	47	394

Analizuojamu laikotarpiu, kaip ir ankstesniais metais, bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje vyravo dvi pagrindinės nusiskundimų sritys – transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugos bei drabužių ir avalynės valymo, taisymo bei nuomos paslaugos. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų. Vartotojų skundų sulaukta ir įvairiose kitose srityse: baldininkų paslaugos, papildomo garantinio aptarnavimo paslaugos, butų nuomos paslaugos, žemės sklypų projektavimo darbai, automobilių stovėjimo mokamose automobilių stovėjimo aikštelėse paslaugos ir kt.

Taip pat pastebima, kad daugėja vartotojų skundų dėl skolų išieškojimo bendrovių veiksmų (galimai nepagrįstai vykdomų išieškojimo procedūrų, pateikiamų pernelyg didelių sąskaitų, nesuteikiamos informacijos ir pan.), kuriuos nagrinėjant kyla sunkumų dėl specialaus teisinio reguliavimo bei kontrolės mechanizmo nebuvimo. Be to, pastebima kad nepakankamai užtikrinama vartotojų teisių apsauga, susijusi su vertimų paslaugų kokybe, kadangi galiojantys teisės aktai nenumato kompetentingos institucijos, galinčios įvertinti tokio pobūdžio paslaugų kokybės. Siūlytina teisės aktuose įtvirtinti atsakingą instituciją, kuri galėtų privalomai vertinti minėto pobūdžio paslaugų kokybę bei skatinti verslo savireguliaciją, steigiant alternatyvius ginčų nagrinėjimo mechanizmus, pavyzdžiui, pasitelkiant Lietuvos vertėjų asociaciją.

Dažniausiai bendrųjų paslaugų srityje vartotojai skundėsi dėl paslaugų kokybės, verslininkų įsipareigojimų pagal sutartis nevykdymo, taip pat neretai vartotojai kreipėsi dėl verslininkų netinkamai vykdomos pareigos suteikti informaciją, t. y. suteikiamos nevisapusiškos arba klaidinančios informacijos apie teikiamas paslaugas, paslaugų teikimo sąlygas, kainas bei patį verslininką (kontaktiniai duomenys ir kt.).

Dažniausiai vartotojai prašė atlyginti žalą (36 kartus) arba prašė nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (21 kartą).

5 lentelė. 2019 metų III ketvirčių duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	7	5	-	3	-	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	10	-	10	-	-	-
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	29	19	8	2	-	-
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	44	22	19	4	-	1
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	2	-	1	-	1	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	2	1	-	-	1	-
	Iš viso:	94²	47	38	9	2	1

² - nagrinėjant 2 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 96 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 275 asmenų kreipimusis dėl finansinių paslaugų:

- išnagrinėta ir atsakyta į 45 vartotojų skundus ir 5 juridinių asmenų prašymus;
- atsakyta į 223 vartotojų ir 2 juridinių asmenų pasiteiravimus, pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ar žodžiu.

Toliau pateikiama informacija apie vartotojų prašymų ir pasiteiravimų nagrinėjimą pagal nusiskundimo pobūdį, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimusis.

6 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai finansinių paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	-	6	24
2.	Dėl paskolų	-	1	12
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	2	3
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	8
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	1	18	68
6.	Dėl draudimo paslaugų	-	17	108
	Iš viso:	1	44	223

Daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl draudimo paslaugų ir kitų finansinių paslaugų. Nagrinėjant skundus vartotojai dažniausiai kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (27 kartus).

7 lentelė. 2019 metų III ketvirčių duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą finansinių paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	6	-	1	-	5	-
2.	Dėl paskolų	1	-	-	1	-	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	2	-	1	1	-	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	19	1	8	1	9	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	17	-	2	2	13	-
	Iš viso:	45	1	12	5	27	-

Pažymėtina, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 22 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos bankas nagrinėja vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos Respublikos banko įstatyme, todėl didžioji dalis vartotojų skundų finansinių paslaugų srityje persiunčiama minėtai institucijai pagal kompetenciją.

5. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių sritis

Tarnybos specialistai per tris 2019 metų ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 728 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje:

- išnagrinėta ir atsakyta į 119 vartotojų skundų ir 20 juridinių asmenų prašymų;

- atsakyta į 589 pasiteiravimus, pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 6 juridinių asmenų kreipimaisi).

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

8 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	3	20	86
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	-	2
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	1	29	209
4.	Dėl interneto paslaugų	1	38	132
5.	Dėl televizijos paslaugų	-	25	148
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	2	6
	Iš viso:	5	114	583

Kaip matyti iš 8 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su internetu, mobiliojo ryšio telefonijos, televizijos bei pašto paslaugomis. Informacijos telefonu, elektroniniu paštu bei žodžiu dažniausiai teirautasi dėl mobiliojo ryšio, televizijos bei interneto paslaugų. Dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus (55 kartus).

9 lentelė. 2019 metų III ketvirčių duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	23	3	3	2	15	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	30	1	5	3	24	-
4.	Dėl interneto paslaugų	39	1	6	4	30	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	25	-	-	2	22	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	2	-	-	2	-	-
	Iš viso:	119³	5	14	13	91	1

³ - nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 123 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Pažymėtina, kad vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba nagrinėja vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių, todėl didžioji dalis

vardotojų skundų pagal kompetenciją persiunčiama Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai nurodytu laikotarpiu išnagrinėjo ir atsakė į 270 asmenų kreipimūsi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje:

- išnagrinėta ir atsakyta į 63 vartotojų skundus ir 2 juridinių asmenų prašymus;
- atsakyta į 201 vartotojų ir 4 juridinių asmenų pasiteiravimus, pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu.

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

10 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai transporto paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	2	5	15
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	2	7
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	8	9	50
4.	Dėl taksi paslaugų	3	2	12
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	5
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	1	1	15
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	19	11	97
	Iš viso:	33	30	201

Daugiausia vartotojų skundų šioje srityje gauta dėl transporto nuomos paslaugų bei oro transporto bendrovių paslaugų. Informacijos dažniausiai teirautasi taip pat dėl transporto nuomos bei oro transporto bendrovių paslaugų. Dažniausiai vartotojai kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (20 kartų) bei reikalavimą atlyginti žalą (17 kartų).

11 lentelė. 2019 metų III ketvirčių duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą transporto paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	7	2	5	2	-	-
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	-	1	1	1	-
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	17	8	7	4	1	-
4.	Dėl taksi paslaugų	5	3	1	1	1	1
5.	Dėl vandens	-	-	-	-	-	-

	transporto paslaugų						
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	2	1	1	-	-	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	30	19	9	2	-	-
	Iš viso:	63⁴	33	24	10	3	1

⁴ - nagrinėjant 8 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 71 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

7. Laisvalaikio paslaugų sritis

Aptariamu laikotarpiu Tarnybos specialistai išnagrinėjo ir atsakė į 1 071 asmenų kreipimąsi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų laisvalaikio paslaugų srityje:

- išnagrinėta ir atsakyta į 413 kreipimąsi raštu (iš jų 69 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 658 pasiteiravimus (iš jų 32 juridinių asmenų kreipimaisi), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

12 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai laisvalaikio paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	16	11	51
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	59	21	121
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	33	23	85
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	-	3	3
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	33	16	107
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	80	25	164
7.	Dėl lošimo ir loterijos	-	2	1
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	11	11	94
	Iš viso:	232	112	626

Kaip ir ankstesniais metais, daugiausia vartotojų skundų bei pasiteiravimų laisvalaikio paslaugų srityje sulaukta dėl kultūros ir pramogų paslaugų bei turizmo paslaugų paketų. Vartotojai skundėsi atšauktais renginiais bei negrąžinamais už bilietus sumokėtais pinigais, taip pat pačių renginių kokybe. Nors trečiajame metų ketvirtyje vartotojų skundų dėl renginių sulaukta nedaug, pirmąjį metų pusmetį sulaukta vartotojų skundų dėl renginio „Meilė ir mirtis Veronoje“ kokybės, dėl atšaukto renginio „Apassionata“ ir pinigų už šį renginį grąžinimo, dėl klaidinančios informacijos apie renginį „Podnimaem: Ruki Vverh! Volkova (t.A.T.u.)! – Megadiskoteka“ bei renginio metu teiktų paslaugų kokybės, taip pat gauta skundų bei pasiteiravimų dėl atšauktų renginių: maratono bėgimo „Amber battle“, koncerto „Blue Man Group“, Bežaro baleto (Estijos organizatorius), koncerto „Loboda Superstar Tour 2019“ (Estijos organizatorius). Siekiant stiprinti vartotojų teisių apsaugą atšauktų bei neįvykusių renginių srityje, tikslinga teisės aktuose nustatyti bilietų platintojų ir renginių organizatorių atsakomybę

neįvykus renginiui, taip pat nustatyti instituciją, kuri vykdytų verslininkų, atliekančių renginių organizavimo bei bilietų platinimo veiklą, priežiūrą.

Taip pat sulaukta daugiau vartotojų skundų dėl sporto klubų sutarčių nutraukimo. Vartotojai dažnai nesusipažįsta su paslaugų sutarties sąlygomis dėl sutarties nutraukimo ir jų neįvykdo, o vėliau susiduria su problema, kad nors sporto klubo nelanko, bet paslaugos teikėjas priskaičiuoja mokėjimus, jei nėra gautas paslaugos atsisakymas iš vartotojo.

Laisvalaikio paslaugų srityje dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus (114 kartų) arba reikalavimą nutraukti paslaugų teikimo sutartį bei grąžinti sumokėtus pinigus (95 kartus).

13 lentelė. 2019 metų III ketvirčių duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą laisvalaikio paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	27	16	10	-	-	-
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	80	59	18	3	-	-
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	56	33	15	12	-	-
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	3	-	-	3	-	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	49	33	13	1	-	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	105	80	24	4	1	-
7.	Dėl lošimo ir loterijos	2	-	-	2	1	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	22	11	7	3	1	-
	Iš viso:	344⁵	232	87	28	3	-

⁵ - nagrinėjant 6 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 350.

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

Energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityse Tarnybos specialistai išnagrinėjo ir atsakė į 1 279 asmenų kreipimusis:

- išnagrinėta ir atsakyta į 344 kreipimusis raštu (iš jų 5 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 935 pasiteiravimus, pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 65 kartus kreipėsi juridiniai asmenys).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimusis.

14 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	5	19	60
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	1	16	60
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	-	6	24
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	-	15	18
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	117	142	533
6.	Dėl naujo būsto statybos	11	7	169
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	-	6
	Iš viso:	134	205	870

Daugiausia vartotojų raštu, žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų teikimu. Vadovaujantis nustatyta klasifikavimo tvarka, minėtai sričiai priskiriami įvairūs būsto statybos, remonto darbai, durų bei langų keitimas, centrinis šildymas, taip pat būsto administratorių veikla. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (82 kartus) arba reikalavimą nutraukti sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (66 kartus).

15 lentelė. 2019 metų III ketvirčių duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	24	5	5	12	18	-
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	17	1	-	3	14	-
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	6	-	-	3	6	-
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	15	-	1	4	19	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	259	117	79	56	64	-
6.	Dėl naujo būsto statybos	18	11	2	4	-	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
	Iš viso:	339⁶	134	87	82	121	-

⁶ - nagrinėjant 85 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 424.

Statybos paslaugų srityje daugiausiai ginčų kilo dėl atliktų statybos darbų netinkamos kokybės (langų, durų, inžinerinių sistemų montavimo, buto remonto ir kitų rangos darbų) bei dėl statinio garantiniu laikotarpiu atsiradusių statybos darbų defektų. Pažymėtina, kad nagrinėjant

ginčus dėl statybos darbų kokybės, susiduriama su problema, kad teisės aktuose nėra numatyta kompetentinga institucija, kuri galėtų pateikti išvadą dėl statybos darbų kokybės.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo srityje nagrinėti ginčai dėl geriamojo vandens tiekėjų pateiktose sąskaitose priskaičiuoto sunaudoto geriamojo vandens kiekio ir priskaičiuotų mokėjimo sumų už geriamąjį vandenį, taip pat ginčai dėl prijungimo prie infrastruktūros.

Bendrojo naudojimo objektų administravimo ir priežiūros paslaugų teikimo srityje daugiausiai vartojimo ginčų kilo dėl bendrojo naudojimo objektų administravimo ir/ar priežiūros paslaugas pagal sutartį teikiančios bendrovės priskaičiuotų mokėjimo sumų, dėl nesuteiktų paslaugų, dėl nekokybiškai atliktų darbų. Vartotojų prašymai dėl savivaldybės paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiksmų, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo nuostatomis, persiunčiami savivaldybių administracijoms.

Atliekų tvarkymo srityje vartotojai kreipėsi dėl galimai nepagrįstai priskaičiuotų įmokų už komunalinių atliekų tvarkymą. Vilniaus miesto savivaldybės tarybai priėmus sprendimą už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą taikyti vietinę rinkliavą, padaugėjo Vilniaus miesto gyventojų nusiskundimų dėl rinkliavos skaičiavimo pagrįstumo ir komunalinių atliekų surinkimo kokybės. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos atliekų įstatymo ir Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatymo nuostatomis, minėti vartotojų skundai perduoti spręsti Vilniaus miesto savivaldybės administracijai.

Energetikos srityje daugiausiai vartotojų skundų gauta dėl galimai nepagrįstai priskaičiuotų mokėjimo sumų ir pritaikytų elektros arba dujų kainų. Minėti vartotojų skundai pagal kompetenciją persiūsti nagrinėti Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai.

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

Sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių bei paslaugų srityse Tarnybos specialistai išnagrinėjo ir atsakė į 4 605 asmenų kreipimusis:

- išnagrinėta ir atsakyta į 632 kreipimusis raštu (iš jų 47 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 3 973 pasiteiravimus (iš jų 292 kartus kreipėsi juridiniai asmenys), pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu.

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

16 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų srityse

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl vaistų	3	5	24
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	14	9	105
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	3	4	74
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	1	8	24
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	268	261	3 454
	Iš viso:	289	287	3 681

Kaip matyti iš 16 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek kitais būdais kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų. Vadovaujantis nustatyta kvalifikavimo tvarka, šiai sričiai priskiriami visi vartotojų kreipimaisi, nepriskirtini anksčiau įvardintoms konkrečioms prekių ar paslaugų kategorijoms.

Analizuojamu laikotarpiu padaugėjo vartotojų skundų dėl nekokybiškų grožio bei sveikatos priežiūros paslaugų. Pastebėjus problemą dėl žalos atlyginimo, kai vartotojams buvo teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (pavyzdžiui, botulino toksino injekcijos, mezoterapija, regėjimo patikra, masažai ir pan.), neturint šiai veiklai reikalingos licencijos, buvo suorganizuotas atsakingų institucijų pasitarimas. Taip pat pastebėta problema, kad labai dažnai grožio paslaugas teikiantys asmenys vykdo veiklą pagal nuolatinio Lietuvos gyventojų individualios veiklos vykdymo pažymą, todėl ginčo atveju vartotojai dažnai negali gauti fizinio asmens duomenų ir su juo susisiekti. Tarnybai taip pat dažnai sudėtinga gauti šiuos duomenis, todėl minėtu klausimu taip pat buvo suorganizuotas atsakingų institucijų pasitarimas.

Kitose srityse taip pat sulaukta vartotojų skundų dėl privačių kursų bei su vaikų darželiais sudarytų sutarčių galimo netinkamo vykdymo.

Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (350 kartų) arba kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (133 kartus).

17 lentelė. 2019 metų III ketvirčių duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų srityse

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vaistų	8	3	1	4	1	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	23	14	7	1	2	-
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	7	3	1	1	2	-
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	9	1	5	1	1	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	529	268	130	83	54	1
	Iš viso:	576⁷	289	144	90	60	1

⁷ - nagrinėjant 7 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 583 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

10. Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos sritys

Nesąžiningos komercinės veiklos srityje vis dar sulaukiama pranešimų dėl prekybos centruose ar kitose prekybos vietose nurodomų kainų bei nepritaikomų žadėtų nuolaidų, tačiau, lyginant su ankstesnių metų duomenimis, pastebimas tokių pranešimų sumažėjimas, t. y., pastebėta, kad po Tarnybos suteiktų rekomendacijų bei pritaikytų poveikio priemonių, prekybos centrai imasi visų įmanomų priemonių tokiems vartotojų klaidinimo atvejams išvengti. Per tris 2019 metų ketvirčius vartotojai dažniausiai skundėsi dėl kelionių organizatorių ar skrydžių bendrovių veiksmų, galimai klaidinančiai pateikiamos informacijos apie organizuojamą kelionę, jos trukmę ar kainą; dėl elektroninių parduotuvių, kai, po elektroninei parduotuvei pateikto užsakymo ir prekės apmokėjimo, pardavėjas informuodavo, kad prekės neturi arba pasiūlydavo ją įsigyti brangiau. Kita pastebėta problema – skolų išieškojimas pasitelkiant skolos išieškojimo bendrovę. Vartotojai dažnai nurodydavo, kad neturi informacijos, koku pagrindu skolų išieškojimo bendrovė vykdo skolos išieškojimo procedūrą. Dažniais atvejais skundai išsprendavo taikiai būdu.

Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu, be minėtų nusiskundimų, sulaukta vartotojų skundų dėl galimai klaidinančiai pateikiamos informacijos apie siūlomus įsigyti maisto papildus

ar kosmetikos priemonės. Vartotojams buvo siūloma išbandyti produktus nemokamai, tačiau vėliau paaiškėjo, kad maisto papildas ar kosmetikos gaminy yra mokamas. Taip pat sulaukta vartotojų skundų dėl interneto tinklalapiuose, kuriuose siūloma įsigyti tam tikrą produktą, paskelbtų galimai netikrų vartotojų atsiliepimų apie įsigytas prekes, pastebėta, kad tokiuose tinklalapiuose prekes rekomenduoja ir neegzistuojantys, Lietuvoje nedirbantys gydytojai. Analizuojamu laikotarpiu, iš visų Tarnyboje išnagrinėtų skundų, 212 kartų vartotojai be kitų reikalavimų taip pat skundėsi dėl galimai vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos.

Reklamos srityje dažniausiai vartotojai skundėsi dėl nepageidaujamos reklamos, taip pat gauta skundų dėl paslėptos ir neetiškos reklamos. Nepageidaujamos reklamos srityje vartotojų nusiskundimai išliko panašūs – dažniausiai vartotojai nurodė, kad gauna reklamą elektroniniu paštu arba telefonu, nors nėra davę tokio sutikimo. Taip pat gauta pranešimų dėl Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo (toliau – Reklamos įstatymas) nuostatų neatitinkančios maisto ar maisto papildų bei kosmetikos gaminių reklamos, o nuo šių metų gegužės 1 d. Tarnybai perėmus klaidinančios reklamos priežiūrą, gauti 73 pranešimai dėl galimai klaidinančios reklamos. Iš visų analizuojamu laikotarpiu Tarnyboje išnagrinėtų vartotojų skundų, 215 kartų vartotojai kreipėsi dėl galimo Reklamos įstatymo pažeidimo.

11. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

Tarnyboje per 2019 metų III ketvirčius nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu buvo įvertintos 77 vartojimo sutartys. Išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius Tarnyboje išnagrinėtos sutartys

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis
1.	Standartinės rekreacinių paslaugų teikimo sutartys	29
2.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	27
3.	Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys	8
4.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	5
5.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	4
6.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	2
7.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	1
8.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	1
Iš viso:		77

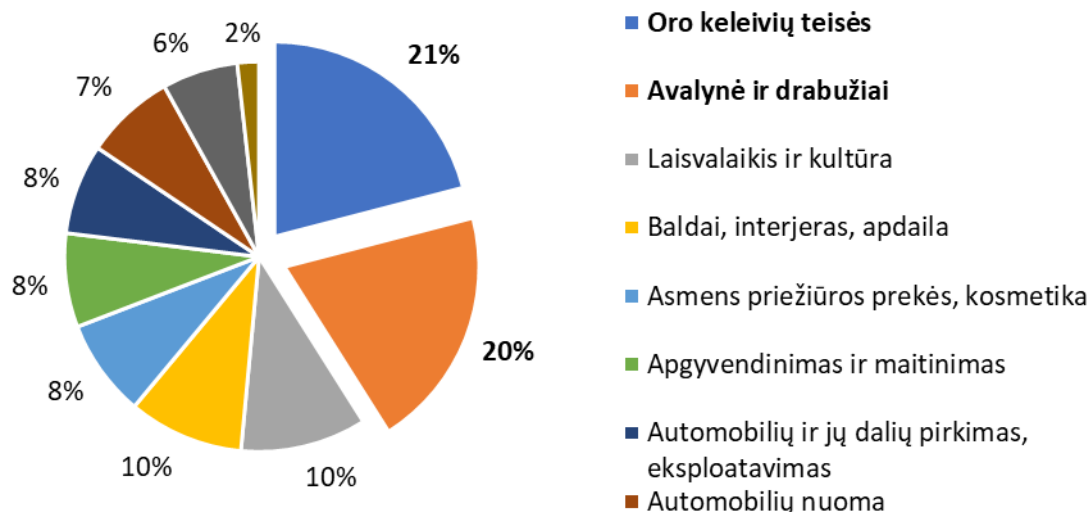
Iš lentelėje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia išnagrinėta standartinių rekreacinių paslaugų teikimo bei paslaugų teikimo sutarčių sąlygų. Reikia atkreipti dėmesį, kad 30 iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse buvo nustatytos vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus atitikusios sąlygos, t. y. 61 proc. Tarnyboje įvertintų sutarčių turėjo nesąžiningų sąlygų. Visais atvejais buvo pasiūlyta šias sąlygas pakeisti, panaikinti arba įsipareigoti jų nebetaikyti. Atsižvelgiant į Tarnybos nutarimus bei pateiktus pasiūlymus, buvo pakeistos 20 sutarčių sąlygos, 1 Tarnybos nutarimas neįvykdytas, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

12. Europos vartotojų centro rezultatai

Analizuojamu laikotarpiu Europos vartotojų centras išnagrinėjo 334 vartotojų skundus dėl prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje, nei vartotojo gyvenamoji, Europos Sąjungos šalyje,

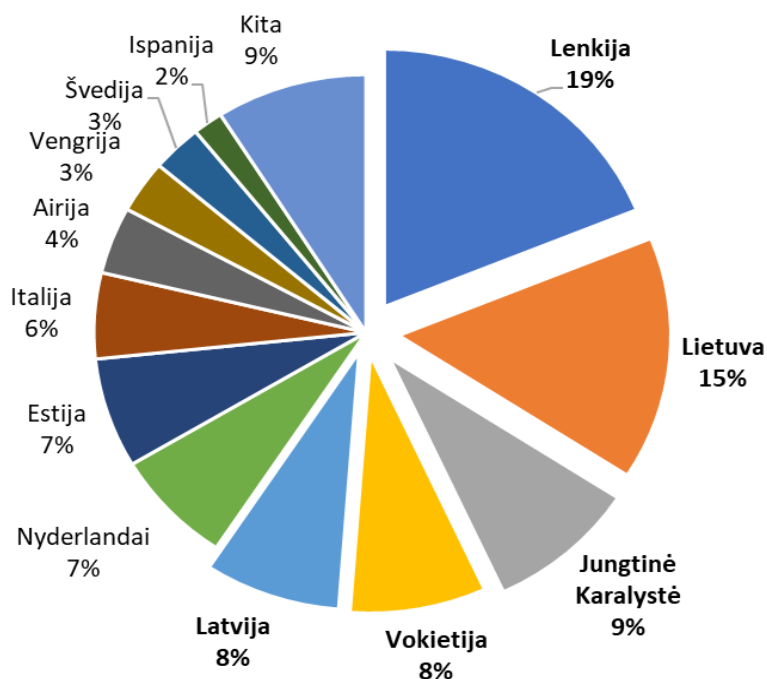
Norvegijoje ar Islandijoje ir atsakė į 839 vartotojų pasiteiravimus. Vartotojų skundų pasiskirstymą pagal pažeidimų sritis galima matyti 5 diagramoje.

5 diagrama. Per 2019 metų III ketvirčius Europos vartotojų centro išnagrinėti skundai pagal pažeidimų sritis



Kaip matyti iš 5 diagramos duomenų, daugiausia vartotojų į Europos vartotojų centrą kreipėsi dėl galimų oro keleivių teisių pažeidimų bei kitoje Europos Sąjungos šalyje įsigytos avalynės ar drabužių. Toliau diagramoje pateikiamas vartotojų skundų pasiskirstymas pagal šalis, kuriose veikia pardavėjai/paslaugų teikėjai.

6 diagrama. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėtų Europos vartotojų centro skundų pasiskirstymas pagal šalis, kuriose veikia pardavėjas/paslaugos teikėjas



Kaip matyti, daugiausiai vartotojų skundų gauta dėl Lenkijoje bei Lietuvoje įsisteigusiu verslo subjektų, taip pat kaimyninėse šalyse – Jungtinėje Karalystėje, Vokietijoje ir Latvijoje –

įsisteigusią verslininkų. Atkreiptinas dėmesys, kad Europos vartotojų centras tarpininkauja sprenddamas problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jei jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje Europos Sąjungos valstybėje bei problemas, kilusias kitose Europos Sąjungos valstybėse reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

13. Skundų nagrinėjimo rezultatai ir baigiamosios nuostatos

Toliau 19 lentelėje pateikiami bendri duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą. Per tris 2019 metų ketvirčius Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 4 930 vartotojų skundų, iš jų 343 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų buvo perduota kompetentingoms institucijoms, 797 skundų nagrinėjimas buvo sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 386 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 3 548 skundai. Vidutinė prašymo (ne vartojimo ginčo) nagrinėjimo trukmė – 14 darbo dienų.

19 lentelė. 2019 metų III ketvirčių duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą pagal nusiskundimų sritis

Nusiskundimų sritis	Iš viso ginčų ir prašymų	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota
Dėl vartojimo prekių	3 350 ¹	2 807	543	391	149	36
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	94 ²	47	47	38	9	2
Dėl finansinių paslaugų	45	1	44	12	5	27
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	119 ³	5	114	14	13	91
Dėl transporto paslaugų	63 ⁴	33	30	24	10	3
Dėl laisvalaikio paslaugų	344 ⁵	232	112	87	28	3
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	339 ⁶	134	205	87	82	121
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	576 ⁷	289	287	144	90	60
Iš viso:	4 930	3 548	1 382	797	386	343

¹ - nagrinėjant 35 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 3 385 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

² - nagrinėjant 2 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 96 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

³ - nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 123 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁴ - nagrinėjant 8 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 71 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

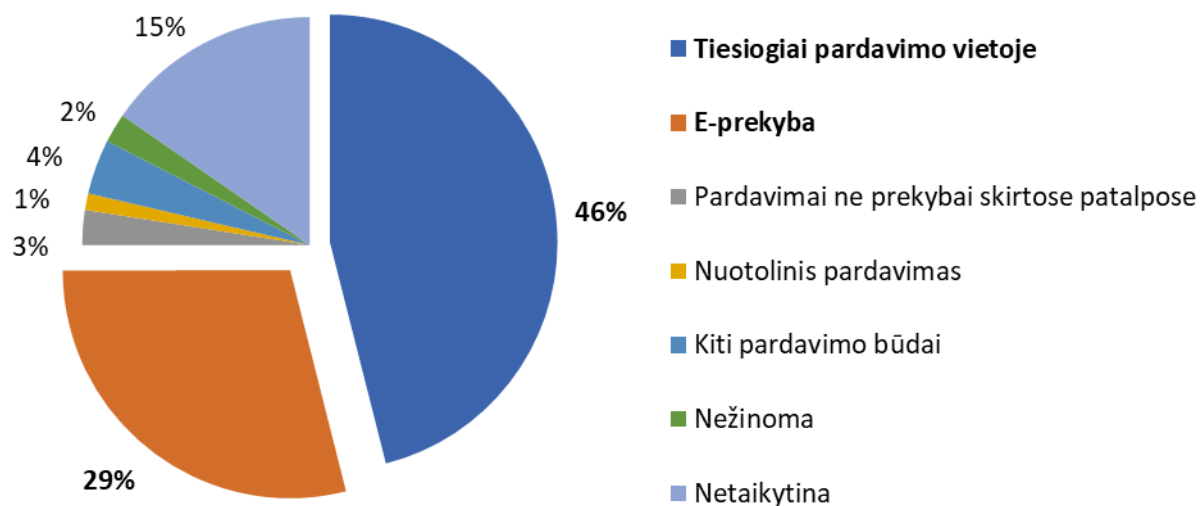
⁵ - nagrinėjant 6 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 350.

⁶ - nagrinėjant 85 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 424.

⁷ - nagrinėjant 7 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 583 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

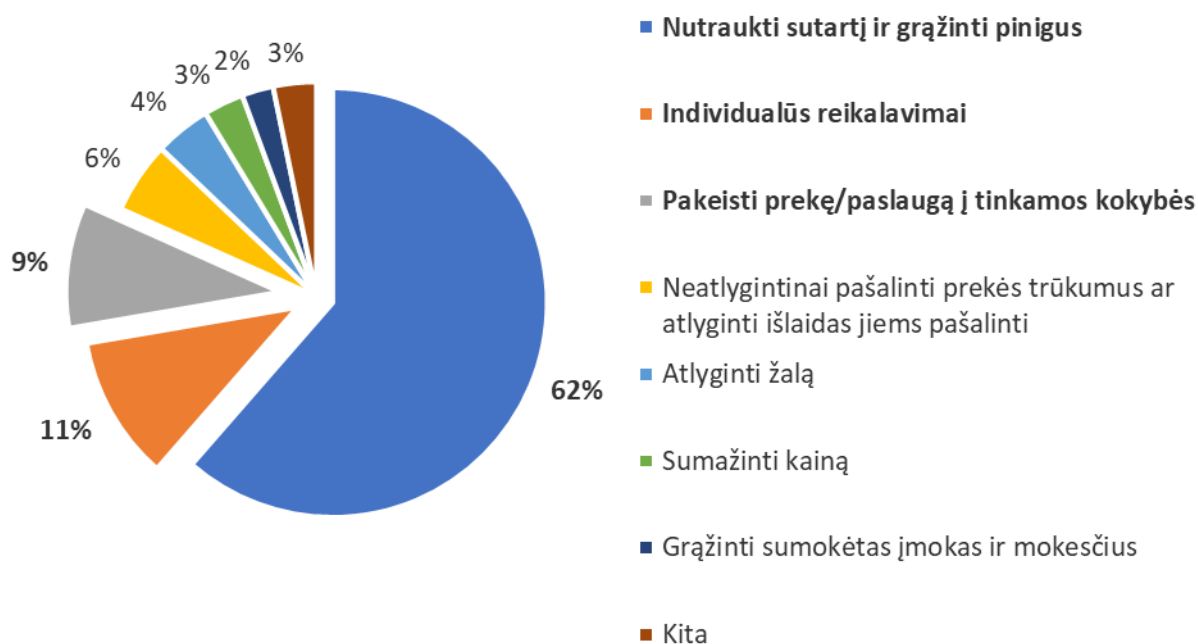
7 diagramoje pateikiami apibendrinti duomenys apie sandorių sudarymo būdus. Per tris 2019 metų ketvirčius, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, vartotojai daugiausiai sandorių dėl prekių ir paslaugų sudarė tiesiogiai arba elektroniniu būdu (per tris 2018 metų ketvirčius – 46 proc. tiesiogiai, 30 proc. elektroniniu būdu).

7 diagrama. Per 2019 metų III ketvirčius asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



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

8 diagrama. Per 2019 metų III ketvirčius vartotojų skunduose kelti reikalavimai



Lyginant vartotojų reikalavimų pobūdį su ankstesnių metų laikotarpiu, galima daryti keletą išvadų:

- Per 2018 metų III ketvirčius 59 proc. visų vartotojų reikalavimų sudarė reikalavimas nutraukti sutartį ir grąžinti pinigus. Per 2019 metų III ketvirčius ši dalis išaugo 3 proc.
- Individualaus pobūdžio reikalavimai tiek analizuojamu laikotarpiu, tiek 2018 metais sudarė 11 proc.
- Nepakitusia nuo ankstesnių metų išliko reikalavimų netinkamos kokybės prekę/paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke/paslauga dalis – 9 proc.
- Reikalavimų neatlygintinai pašalinti trūkumus arba atlyginti išlaidas trūkumams šalinti dalis taip pat išliko nepasikeitusi – 6 proc.
- 2 proc. sumažėjo pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis (per 2018 metų III ketvirčius – 6 proc.).

Toliau pateikiama informacija apie Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ir Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatus. Per 2019 metų III ketvirčius vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė buvo 69 kalendorinės dienos (lyginant su 2018 metų laikotarpiu, pailgėjo 9 dienomis).

Iš visų per tris 2019 metų ketvirčius išnagrinėtų ginčų, taikiai išspręsti ginčai sudarė 44 proc. ir, lyginant su ankstesnių metų laikotarpiu, ši dalis sumažėjo net 9 proc. (2018 metais – 53 proc.). Sprendžiant ginčus priimtas 561 nutarimas tenkinti vartotojų reikalavimus ir 70 nutarimų vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Pažymėtina, kad tam tikrais atvejais vartotojai neinformavo Tarnybos apie ginčo baigtį po Tarnybos komisijos sprendimo tenkinti arba iš dalies tenkinti vartotojo reikalavimus, todėl 447 Tarnybos komisijos sprendimų vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi.

Analizuojamu laikotarpiu įvykdyta 614 Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus. Lyginant su 2018 metų III ketvirčiais, vykdomų Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus dalis išaugo 7 proc. (per 2018 metų III ketvirčius įvykdyta 90 proc. Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus, per 2019 metų III ketvirčius – 97 proc.). 17 Tarnybos komisijos nutarimų (3 proc.) yra nevykdomi ir, lyginant su ankstesniais metais, šis rodiklis kasmet gerėja (2018 metais tuo pačiu laikotarpiu – 11 proc., 2017 metais –

21 proc.). Tarnybos komisija 699 kartus priėmė nutarimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą.

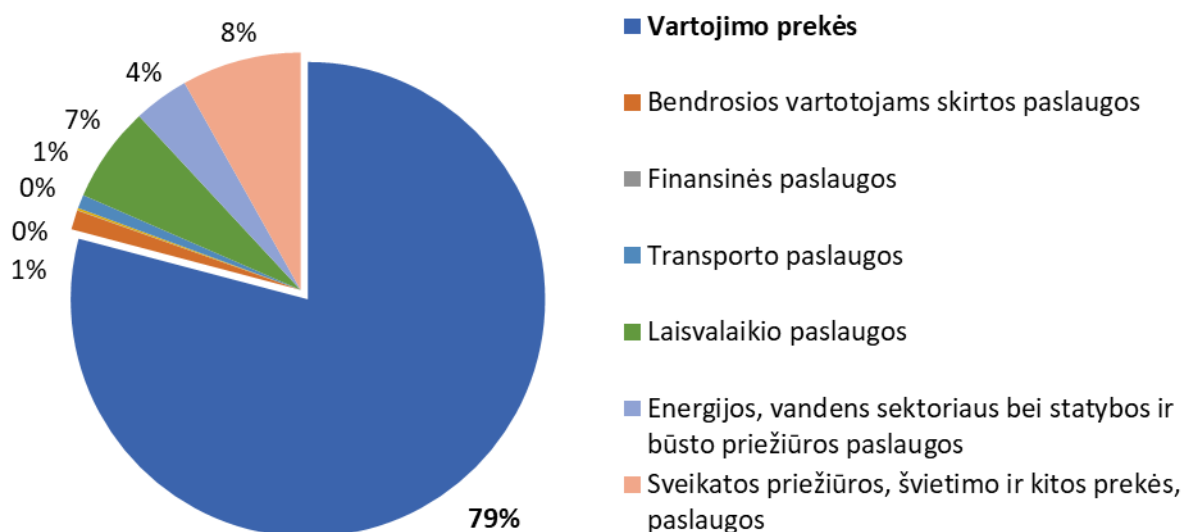
Išsamesnė informacija apie ginčų nagrinėjimo rezultatus pateikta 21 lentelėje.

21 lentelė. Per 2019 metų III ketvirčius vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo rezultatai

Prašymų (nusiskundimų) sritis	Ginčų skaičius	Ginčų rezultatas							
		Atmesta	Vartotojų reikalavimai patenkinti		Vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies		Ginčų nagrinėjimas nutrauktas		
			Vykdomi	Nevykdomi	Vykdomi	Nevykdomi	Ginčo šalys susitaikė		Kitais vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais
							Vykdomi	Nevykdomi	
Dėl vartojimo prekių	2 807	581	410	11	13	-	1 135	1	289
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	47	11	11	1	6	-	16	-	9
Dėl finansinių paslaugų	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	5	1	1	-	-	-	3	-	-
Dėl transporto paslaugų	33	2	11	2	3	-	6	-	11
Dėl laisvalaikio paslaugų	232	45	36	-	39	-	59	1	19
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	134	13	33	-	8	-	68	-	22
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	289	46	42	3	1	-	109	-	22
Iš viso:	3 548⁸	699	544	17	70	-	1 396	2	373

⁸ 447 Tarnybos sprendimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi, todėl informacija apie šiuos sprendimus lentelėje nepateikta.

9 diagrama. Per 2019 metų III ketvirčius išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pasiskirstymas pagal prašymų sritis



Kaip ir ankstesniais laikotarpiais, daugiausia vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėta vartojimo prekių srityje (2018 metais taip pat 79 proc.). Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu išnagrinėtų vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka skaičius, lyginant su ankstesnių metų laikotarpiu, kiek išaugo (per tris 2018 metų ketvirčius išnagrinėti 3 464 ginčai).

Pastebėtina, jog analizuojamu laikotarpiu atsakyta į 16 781 asmenų pasiteiravimą, pateiktą telefonu, žodžiu bei elektroniniu paštu, ir šis skaičius, lyginant su ankstesnių metų duomenimis, išaugo daugiau nei 2 tūkst., t. y. 16 proc. (per tris 2018 metų ketvirčius atsakyta į 14 440 pasiteiravimų). Įvertinus asmenų klausimus, pateikta prašoma informacija, suteikta konsultacija ar Tarnybos specialistų vertinimas. Ši Tarnybos paslauga yra naudinga tiek vartotojams, tiek verslininkams, kadangi informacija apie vartotojų teises reglamentuojančių teisės aktų nuostatų reikalavimus, verslo subjektų ir vartotojų teises bei pareigas sudaro galimybę ginčo dalyviams didelę kilusių ginčų dalį išspręsti dar nepasiekus ginčų nagrinėjimo institucijos bei skatina verslo subjektų savireguliaciją.

Apibendrinant asmenų prašymų ir pasiteiravimų analizės informaciją, matyti, jog lyginant su tuo pačiu 2018 metų laikotarpiu, bendras asmenų kreipimūsi į Tarnybą skaičius išaugo 15 proc.: per 2018 metų III ketvirčius į Tarnybą kreiptasi 19 864 kartus, o per 2019 metų III ketvirčius šis skaičius siekė 22 798.