



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2019 METŲ I PUSMEČIO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

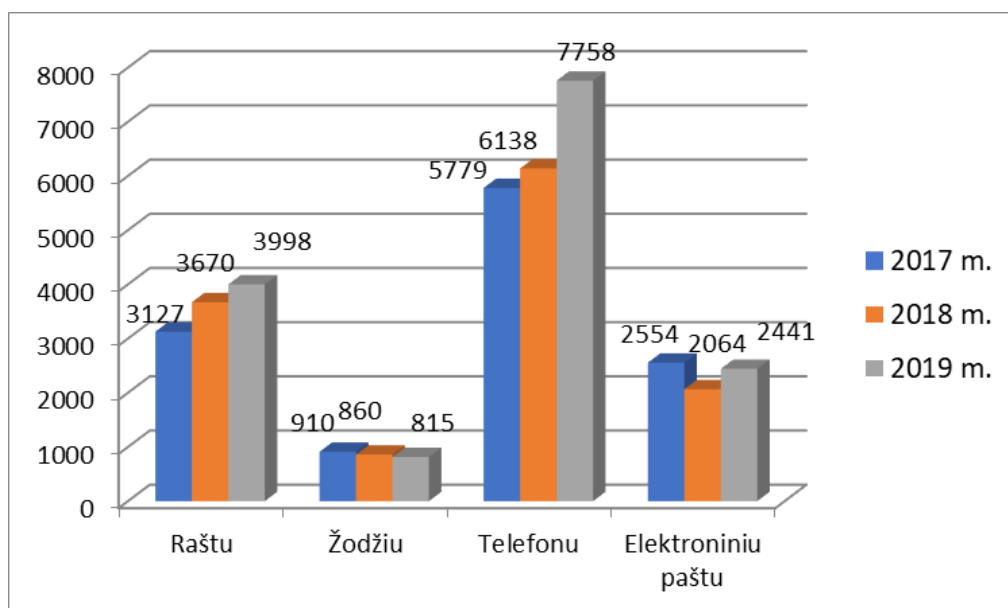
2019 m. liepos 25 d. Nr. 3-1489
Vilnius

1. Bendrosios nuostatos

2019 metų I pusmetį į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų arba informacijos dėl vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros ar turizmo paslaugų teikėjų priežiūros kreiptasi 15 012 kartų (duomenys apie kreipimusis į Tarnybos Europos vartotojų centrą nesumuojami ir pateikiami atskirai 12 skyriuje). Kreipiantis į Tarnybą buvo prašoma spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, 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 2019 metų I pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 3 998 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 815 kartų;
- telefonu buvo kreiptasi 7 758 kartus;
- elektroniniu paštu pateiktas 2 441 pasiteiravimas.

1 diagrama. Asmenų kreipimūsi per 2017 – 2019 metų I pusmetį pagal būdą dinamika



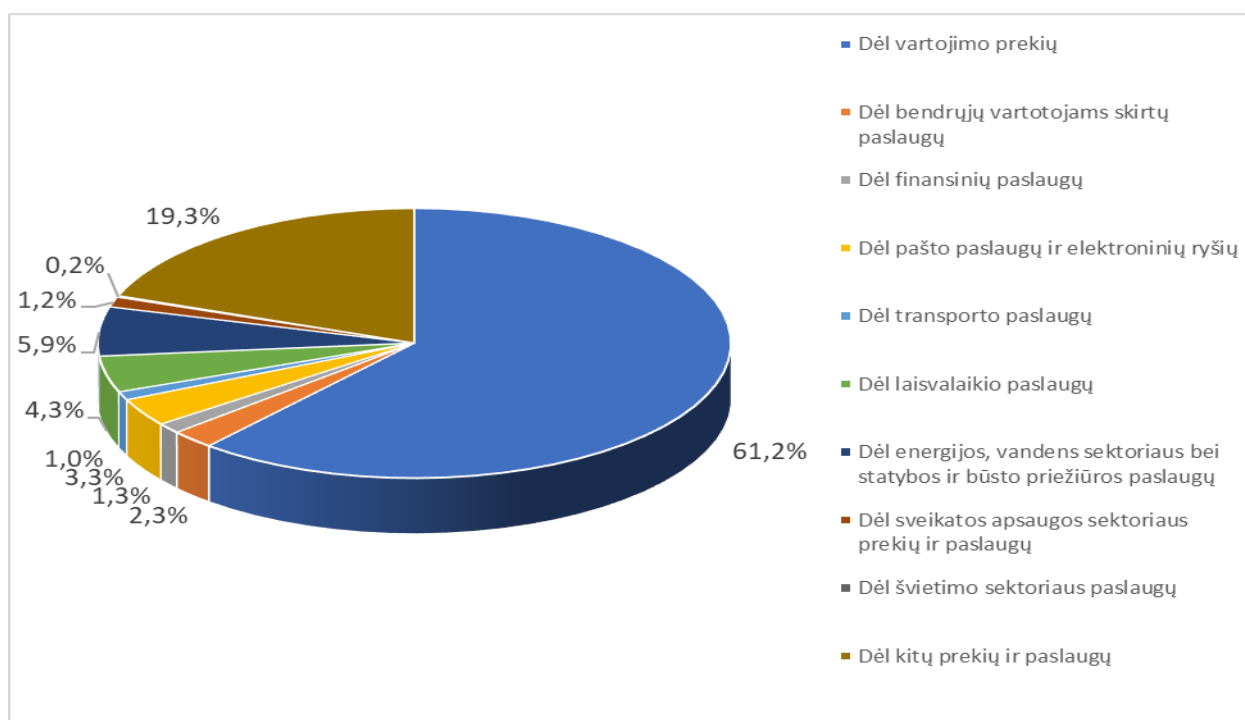
Iš 1 diagramos matyti, kad 2019 metų I pusmetį ypač populiarius kreipimosi būdas buvo kreipimasis telefonu – 52 proc. visų kreipimųsi į Tarnybą sudarė konsultacijos telefonu, todėl akivaizdu, kad asmenims aktualesnė greita konsultacija ir informacijos suteikimas, nei kreipimasis raštu ar elektroniniu paštu. Asmenims patogesni nuotoliniai kreipimosi būdai lemia, kad kasmet po truputį mažėja asmenų, kurie kreipiasi į Tarnybą tiesiogiai (žodžiu) atvykę į Tarnybos padalinį.

Ataskaitiniu laikotarpiu išnagrinėta arba atsakyta į 14 275 asmenų kreipimusis, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas 1 lentelėje. Pastebėtina, kad į Tarnybą 8 kartus asmenys kreipėsi prašydami pateikti informaciją apie Tarnybos veiklą ir priimtus sprendimus.

1 lentelė. 2019 metų I pusmetį išnagrinėti/atsakyti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Klausimų (nusiskundimų) pobūdis	Skaičius	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	8 732	61,2 proc.
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	323	2,3 proc.
3.	Dėl finansinių paslaugų	180	1,3 proc.
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	477	3,3 proc.
5.	Dėl transporto paslaugų	144	1 proc.
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	620	4,3 proc.
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	841	5,9 proc.
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	174	1,2 proc.
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	24	0,2 proc.
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	2 760	19,3 proc.
	Iš viso:	14 275	100 proc.

2 diagrama. Asmenų kreipimųsi į Tarnybą 2019 metų I pusmetį dinamika 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 I pusmečio duomenimis, šis skaičius pakito nedaug (2018 metų I pusmetį – 62,6 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. Kita aktualia išliekanti sritis – energijos, vandens sektoriaus, statybos ir būsto priežiūros paslaugos (2018 metų I pusmetį – 6,1 proc.). Likusios prekių ir paslaugų sritys reikšmingai nepatiko, o mažiausiai kreipimūsi gavusia sritimi išliko švietimo sektoriaus paslaugos.

Toliau ataskaitoje nurodomas bendras asmenų kreipimūsi skaičius konkrečioje prekių ar paslaugų srityje ir pateikiama išsami informacija apie 2019 metų I pusmetį ne teismo tvarka išnagrinėtus vartotojų ginčus bei gautus vartotojų prašymus, kurie buvo atsakyti, išnagrinėti arba persiųsti nagrinėti kompetentingoms institucijoms. Pažymėtina, kad toliau ataskaitoje rašytiniai 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 pateikti 3 789 vartotojų skundai, iš kurių išnagrinėta ir atsakyta į 3 052 vartotojų skundus. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, kadangi dalies skundų nagrinėjimas yra tęsiamas.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai 2019 metų I pusmetį išnagrinėjo arba atsakė į 8 732 asmenų kreipimūsi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi analizuojamu laikotarpiu pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 2 092 kreipimusis raštu (iš jų 2 013 vartotojų skundų, 79 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 6 640 pasiteiravimų (iš jų 367 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

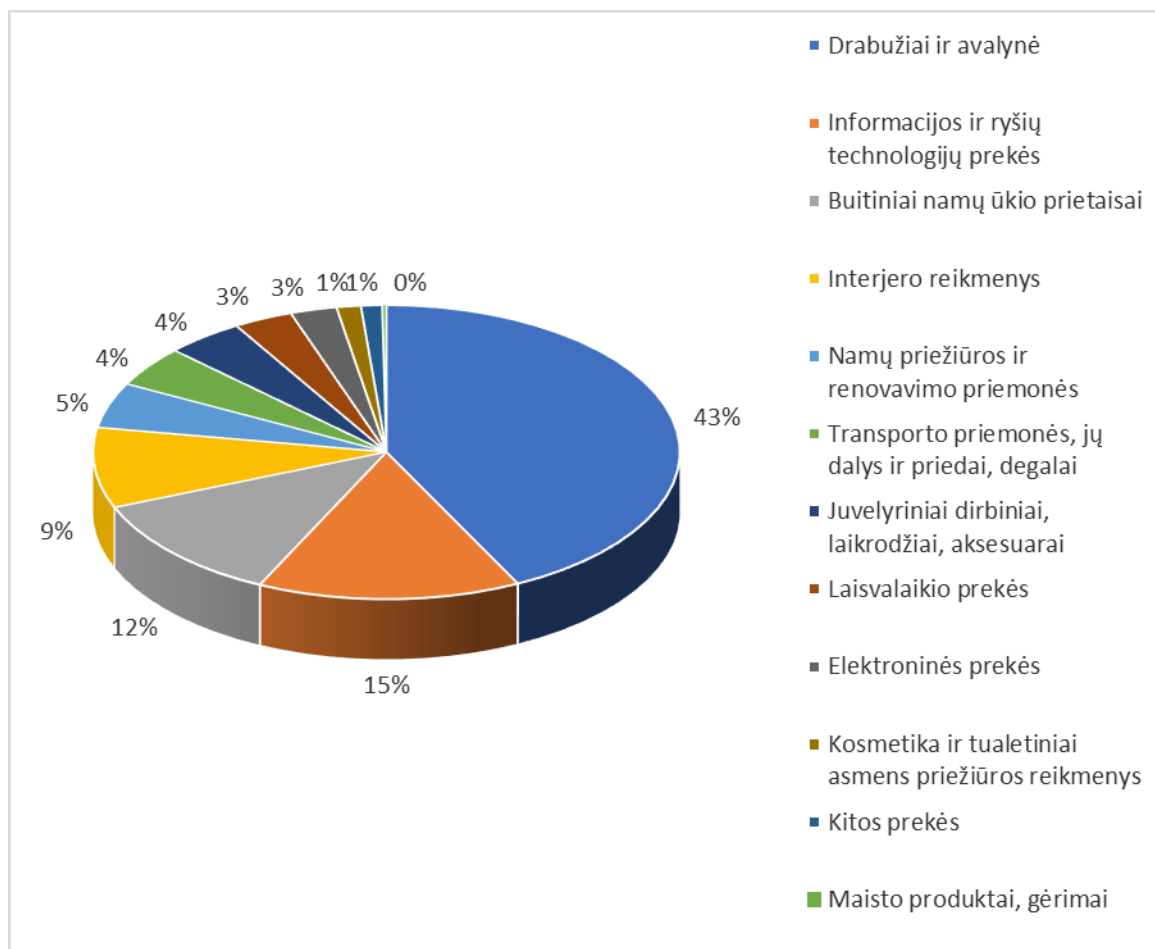
Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų ir pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi. Vartojimo prekių srityje 2019 metų I pusmetį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 2 lentelėje ir 3 diagramoje.

2 lentelė. 2019 metų I pusmetį 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	4	31	85
2.	Dėl drabužių ir avalynės	733	59	1 503
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	86	21	208
4.	Dėl interjero reikmenų	152	21	715
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	202	31	672
6.	Dėl elektroninių prekių	44	2	906
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	249	66	1 003
8.	Dėl laisvalaikio prekių	56	6	117

9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	77	18	577
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	23	6	81
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	74	15	161
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	20	17	245
	Iš viso:	1 720	293	6 273

3 diagrama. 2019 metų I pusmetį 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. Informacijos dažniausiai teirautasi drabužių ir avalynės, informacijos ir ryšių technologijų prekių bei elektroninių prekių srityse. Dažniausiai kreipdamiesi vartotojai skundėsi prekių kokybe, neatitikusiu prekės komplektiškumu ar asortimento neatitikusiomis prekėmis, taip pat pardavėjų atsisakymu parduoti prekes už skelbiamą kainą ar priimti gražinamas prekes per 14 dienų nuo jų įsigijimo, vartotojams nesudaromų sąlygų tinkamai apžiūrėti prekę arba vartotojų neišnaudotos prekės patikrinimo teisės. Pastebima, kad tam tikrais atvejais vartotojai kreipiasi į Tarnybą pasibaigus įstatyme numatytam prekės garantijos terminui, todėl svarstyтина galimybė atsisakyti nagrinėti tokio pobūdžio ginčus, kai iš vartotojo prašymo ir papildomų dokumentų yra aišku, kad prekės garantijos terminas yra pasibaigęs.

Sudarydami nuotoline sutartis vartotojai dažniausiai skundėsi dėl sutartu laiku nepristatytų prekių bei negražinamų pinigų, dėl įsigytų prekių gražinimo apribojimų (kai

virtotojams nebuvo grąžinami pinigai už pardavėjams grąžintas prekes ar buvo netinkamai skaičiuotas nuotolinės sutarties atsisakymo terminas), dėl teisės aktuose nenumatytų virtotojams priskaičiuotų mokesčių bei išlaidų, dėl nepateikiamos esminės pirkimo-pardavimo sutarties informacijos (prekėms taikomos garantijos, galutinės prekių kainos, kontaktinių pardavėjo duomenų) bei dėl pristatytų asortimento neatitikusių prekių. Pastebėta, kad padaugėjo atvejų, kai virtotojai 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, o pardavėjas tapdavo nepasiekiamas. Tokiais atvejais būdavo sudėtinga apginti virtotojų interesus.

Dažniausiai virtotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti prekės pirkimo-pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (1 616 kartų).

3 lentelė. 2019 metų I pusmečio duomenys apie virtotojų skundų nagrinėjimą vartojimo prekių srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	35	4	7	13	12	1
2.	Dėl drabužių ir avalynės	792	733	42	19	2	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	107	86	13	7	3	-
4.	Dėl interjero reikmenų	173	152	15	7	-	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	233	202	26	9	1	-
6.	Dėl elektroninių prekių	46	44	3	-	-	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	315	249	48	14	4	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	62	56	6	-	-	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	95	77	17	2	1	-
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	29	23	2	3	2	-
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	89	74	15	1	2	-
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	37	20	9	7	2	1
	Iš viso:	2 013¹	1 720	203	82	29	2

¹ - nagrinėjant 21 virtotojo skundą, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 2 034 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2019 metų I pusmetį išnagrinėjo arba atsakė į 323 asmenų kreipimus dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi analizuojamu laikotarpiu pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 79 kreipimusis raštu (iš jų 56 vartotojų skundai, 23 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 244 pasiteiravimus (iš jų 12 juridinių asmenų pasiteiravimų), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų ir pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimųsi. 2019 metų I pusmetį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 4 lentelėje.

4 lentelė. 2019 metų I pusmetį 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	1	2	5
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	-	6	5
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	13	7	42
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	-	1
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	13	13	154
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	-	1	1
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	-	-	24
	Iš viso:	27	29	232

Kaip matyti iš 4 lentelės duomenų, analizuojamu laikotarpiu bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje vyraavo 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 vartojimo paslaugų srityse: elektrotechnikos prietaisų remonto paslaugos, su vaikų darželiais sudarytų sutarčių galimai netinkamas vykdymas, 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 kokybę. 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 suteiktų paslaugų kokybės, verslininkų išpareigojimų 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 (20 kartų) arba prašė nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (14 kartų).

5 lentelė. 2019 metų I pusmečio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	3	1	-	2	-	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	6	-	6	-	-	-
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	20	13	5	2	-	-
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	26	13	11	3	-	-
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	1	-	-	-	1	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	-	-	-	-	-	-
	Iš viso:	56²	27	22	7	1	-

² - nagrinėjant 1 vartotojo skundą, 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 57.

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 180 asmenų kreipimus dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2019 metų I pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 32 vartotojų skundus ir 1 juridinio asmens prašymą;
- atsakyta į 147 vartotojų pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

6 lentelė. 2019 metų I pusmetį 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	-	4	19
2.	Dėl paskolų	-	1	8
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	1	3
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	6
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	1	12	50
6.	Dėl draudimo paslaugų	-	13	60
	Iš viso:	1	31	146

Daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl draudimo paslaugų ir kitų finansinių paslaugų. Nagrinėjant skundus vartotojai dažniausiai kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (20 kartų).

7 lentelė. 2019 metų I pusmečio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą finansinių paslaugų srityje

	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	4	-	1	-	3	-
2.	Dėl paskolų	1	-	-	1	-	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	1	-	1	-	-	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	13	1	6	-	6	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	13	-	1	1	11	-
	Iš viso:	32	1	9	2	20	-

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 2019 metų I pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 477 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje. Asmenys kreipėsi prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp vartotojų ir paslaugų teikėjų, taip pat siekdami gauti specialistų konsultaciją konkrečios situacijos atžvilgiu.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 75 vartotojų skundus ir 13 juridinių asmenų prašymų;
- atsakyta į 389 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 6 juridinių asmenų kreipimaisi).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų ir pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje 2019 metų I pusmetį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

8 lentelė. 2019 metų I pusmetį 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	2	16	58
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	-	2
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	1	16	136
4.	Dėl interneto paslaugų	-	22	85
5.	Dėl televizijos paslaugų	-	16	100
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	2	2
	Iš viso:	3	72	383

Kaip matyti iš 8 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su internetu, pašto paslaugų bei mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų teikimo. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl mobiliojo ryšio, televizijos, ir interneto paslaugų. Dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus (43 kartus).

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

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	18	2	2	2	12	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	17	1	3	2	13	-
4.	Dėl interneto paslaugų	22	-	3	4	17	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	16	-	-	2	14	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	2	-	-	2	-	-
	Iš viso:	75³	3	8	12	56	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 79 (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 vartotojų skundų pagal kompetenciją persiunčiama Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2019 metų I pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 144 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje. Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 37 vartotojų skundus;
- atsakyta į 105 vartotojų ir 2 juridinių asmenų pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

10 lentelė. 2019 metų I pusmetį 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	10
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	2	4
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	5	6	31
4.	Dėl taksi paslaugų	2	1	10
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	4
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	-	-	6
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	9	5	40
	Iš viso:	18	19	105

Kaip matyti iš 10 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų 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 reikalavimą atlyginti žalą (14 kartų) arba nurodė individualaus pobūdžio reikalavimą (13 kartų).

11 lentelė. 2019 metų I pusmečio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą transporto paslaugų srityje

	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	6	2	5	2	-	-
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	-	1	1	1	-
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	11	5	4	3	-	-
4.	Dėl taksi paslaugų	3	2	-	1	-	1
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	-	-	-	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	-	-	-	-	-	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	14	9	4	1	-	-
	Iš viso:	37⁴	18	14	8	1	1

⁴ - nagrinėjant 4 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 41 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

7. Laisvalaikio paslaugų sritis

Tarnybos specialistai 2019 metų I pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 620 asmenų kreipimusi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų laisvalaikio paslaugų srityje. Asmenys kreipėsi prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų, taip pat siekdami gauti specialistų konsultaciją konkrečios situacijos atžvilgiu. Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 296 kreipimusis raštu (iš jų 155 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 324 pasiteiravimus (iš jų 11 juridinių asmenų kreipimusi), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

12 lentelė. 2019 metų I pusmetį 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	13	6	16
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	35	16	50
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	16	15	28
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	-	3	1

5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	23	10	72
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	71	21	137
7.	Dėl lošimo ir loterijos	-	1	1
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	5	6	8
	Iš viso:	163	78	313

Kaip matyti iš 12 lentelės duomenų, kaip ir ankstesniais metais, daugiausia vartotojų skundų bei pasiteiravimų sulaukta dėl problemų, susijusių su kultūros ir pramogų paslaugomis, t. y. dėl atšauktų, atidėtų ar nekokybiškai organizuotų renginių bei negražinamų už bilietus sumokėtų pinigų, taip pat padaugėjo vartotojų skundų dėl renginių kokybės. Analizuojamu laikotarpiu sulaukta vartotojų skundų dėl renginio „Meilė ir mirtis Veronoje“ kokybės, dėl atšaukto renginio „Apassionata“ ir pinigų už šį renginį gražinimo, dėl klaidinančios informacijos apie renginį „Podnimaem: Ruki Vverh! Volkova (t.A.T.u.)! – Megadiskoteka“ suteikimo bei šio renginio metu teiktų paslaugų kokybės, taip pat gauta skundų bei pasiteiravimų dėl atšauktų renginių: maratono bėgimo „Amber battle“, koncerto „Blue Man Group“, Bežaro baletu (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 pastebimas vartotojų skundų dėl sporto klubų sutarčių nutraukimo padaugėjimas. 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 (80 kartų) arba reikalavimą nutraukti paslaugų teikimo sutartį bei gražinti sumokėtus pinigus (74 kartus).

13 lentelė. 2019 metų I pusmečio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą laisvalaikio paslaugų srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	19	13	5	-	-	-
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	51	35	14	3	-	-
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	31	16	10	8	-	-
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	3	-	-	3	-	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	33	23	8	1	-	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	92	71	22	2	1	-
7.	Dėl lošimo ir loterijos	1	-	-	-	1	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	11	5	3	2	1	-
	Iš viso:	241⁵	163	62	19	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 247.

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

Tarnybos specialistai 2019 metų I pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 841 asmens kreipimąsi dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų. Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 237 kreipimusis raštu (iš jų 6 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 604 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 57 kartus kreipėsi juridiniai asmenys).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi. 2019 metų I pusmetį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 14 lentelėje.

14 lentelė. 2019 metų I pusmetį 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	2	10	39
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	1	13	44
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	-	6	18
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	-	10	12
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	71	107	342
6.	Dėl naujo būsto statybos	6	5	87
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	-	5
	Iš viso:	80	151	547

Daugiausia vartotojų raštu, žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų teikimu. Vadovaujantis nustatyta klasifikavimo tvarka, minėtai sričiai priskiriami ne tik įvairūs būsto statybos, remonto darbai, bet ir durų bei langų keitimas, centrinis šildymas, taip pat būsto administratorių veikla. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (56 kartus) arba reikalavimą nutraukti sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (42 kartus).

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

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	12	2	4	5	6	-
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	14	1	-	2	12	-

3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	6	-	-	3	6	-
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	10	-	1	2	10	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	178	71	59	46	51	-
6.	Dėl naujo būsto statybos	11	6	2	2	-	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
	Iš viso:	231⁶	80	66	60	85	-

⁶ - nagrinėjant 60 vartotojų skundų, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 291.

Statybos paslaugų srityje dažniausiai 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 paslaugų nesuteikimo, 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 priskaičiuotų įmokų už komunalinių atliekų tvarkymą pagrįstumo. 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 prašymų gauta dėl priskaičiuotų mokėjimo sumų pagrįstumo 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

Tarybos specialistai 2019 metų I pusmetį nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 2 958 asmenų kreipimusis. Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 391 kreipimąsi raštu (iš jų 24 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 2 559 pasiteiravimus (iš jų 185 kartus kreipėsi juridiniai asmenys), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

16 lentelė. 2019 metų I pusmetį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų srityje

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl vaistų	1	4	18
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	6	4	75
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	1	2	54
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	-	4	17
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	175	170	2 210
	Iš viso:	183	184	2 374

Kaip matyti iš 16 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų raštu, žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų. Pažymėtina, kad vadovaujantis nustatyta kvalifikavimo tvarka, šiai sričiai priskiriami visi vartotojų kreipimaisi, nepriskirtini anksčiau įvardintoms konkrečioms prekių ar paslaugų kategorijoms. Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir gražinti sumokėtas įmokas (207 kartus) arba kėlė individualaus pobūdžio reikalavimą (103 kartus).

17 lentelė. 2019 metų I pusmečio duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų srityje

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vaistų	5	1	-	4	-	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	10	6	3	-	1	-
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	3	1	-	1	1	-
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	4	-	3	1	-	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	345	175	78	53	44	1
	Iš viso:	367⁷	183	84	59	46	1

⁷ - nagrinėjant 5 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 372 (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 laikotarpiu, pastebimas tokių pranešimų sumažėjimas, t. y., pastebėta, kad po Tarnybos suteiktų rekomendacijų bei pritaiktų poveikio priemonių, prekybos centrai imasi visų įmanomų priemonių tokiems vartotojų klaidinimo atvejams išvengti. 2019 metų I pusmetį 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 prekę įsigyti brangiau. Kita pastebėta problema – skolų išieškojimas pasitelkiant skolos išieškojimo bendrovę. Vartotojai dažnai nurodydavo, kad neturi informacijos, kokių pagrindų skolų išieškojimo bendrovė vykdo skolos išieškojimo procedūrą. Dažniais atvejais skundai išsprendavo taikiu būdu.

Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu, be minėtų nusiskundimų, sulaukta vartotojų skundų dėl galimai klaidinančiai pateikiamos informacijos apie siūlomus įsigyti maisto papildus ar kosmetikos priemones. Vartotojams buvo siūloma išbandyti produktus nemokamai, tačiau vėliau paaiškėdavo, kad maisto papildas ar kosmetikos gaminys 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, 148 atvejais 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, itin daug skundų sulaukta dėl galimai klaidinančios reklamos. Iš visų analizuojamu laikotarpiu Tarnyboje išnagrinėtų vartotojų skundų, 135 atvejais vartotojai kreipėsi dėl galimo Reklamos įstatymo pažeidimo.

11. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

Tarnyboje 2019 metų I pusmetį nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu buvo įvertinta 41 vartojimo sutartis. Išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė. 2019 metų I pusmetį Tarnyboje išnagrinėtos sutartys

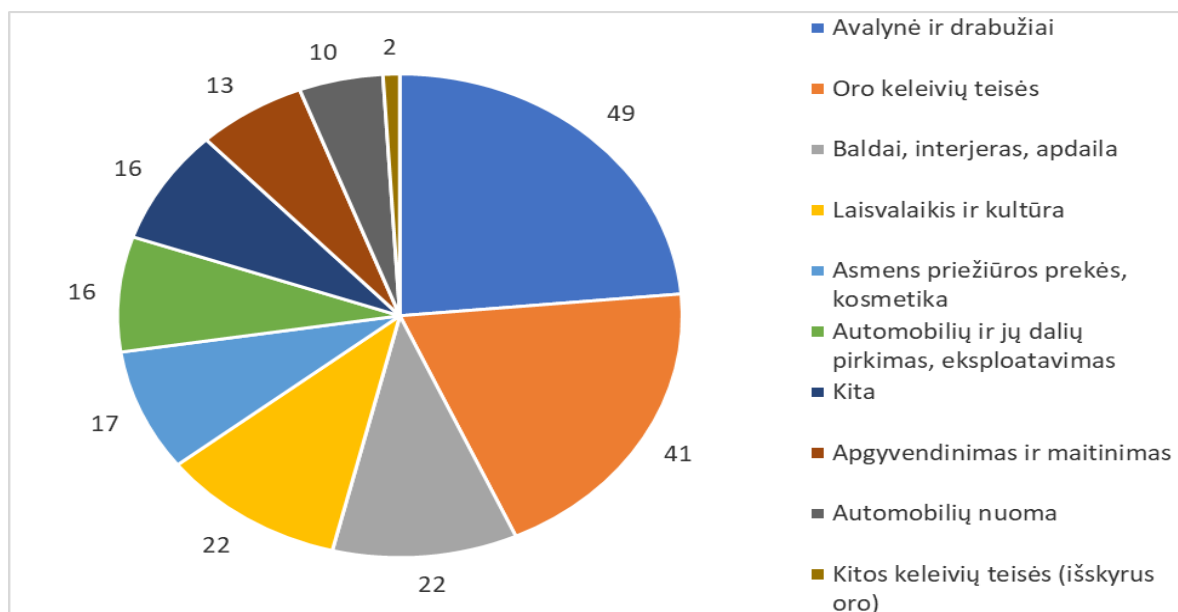
Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis
1.	Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys	8
2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	4
5.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	1
6.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	1
7.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	1
8.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	5
9.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	13
10.	Standartinės rekreacinių paslaugų teikimo sutartys	8
Iš viso:		41

Iš lentelėje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia išnagrinėta standartinių paslaugų teikimo sutarčių. Reikia atkreipti dėmesį, kad 14 iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse nustatyta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus atitikusių sąlygų. Visais atvejais buvo pasiūlyta šias sąlygas pakeisti arba nebetaikyti pasirašant sutartis su vartotojais. Į Tarnybos nutarimus buvo atsižvelgta, t. y. buvo pakeistos 16 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

12. Europos vartotojų centro rezultatai

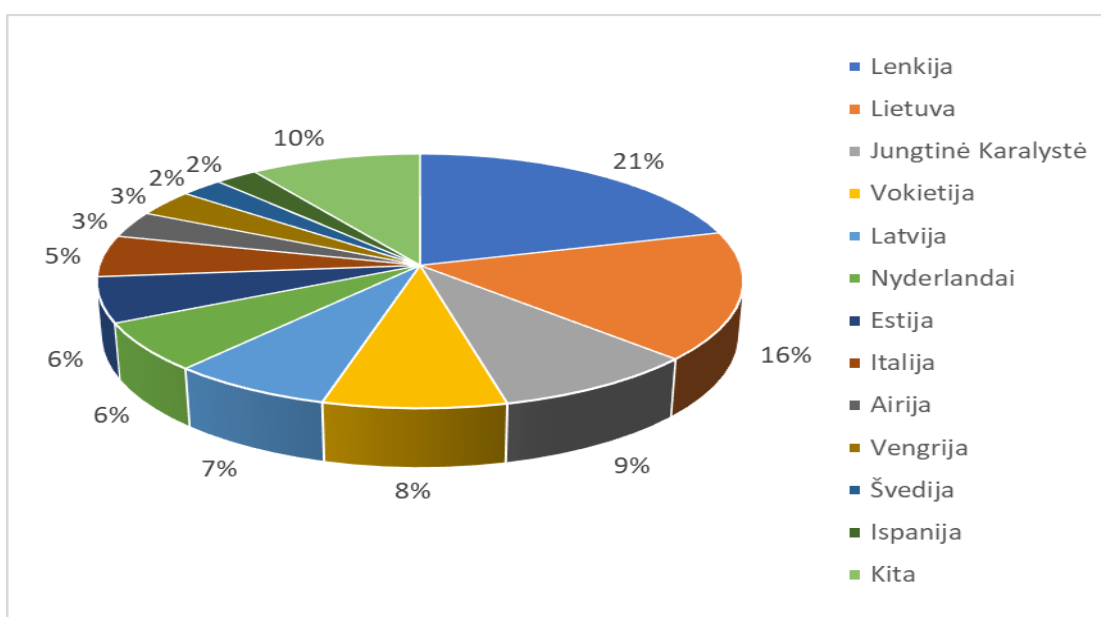
Analizuojamu laikotarpiu Europos vartotojų centras išnagrinėjo 208 vartotojų skundus dėl prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje, nei vartotojo gyvenamoji, Europos Sąjungos šalyje ir atsakė į 493 vartotojų pasiteiravimus. Vartotojų skundų pasiskirstymą pagal pažeidimų sritis galima matyti 5 diagramoje.

5 diagrama. 2019 metų I pusmetį Europos vartotojų centro išnagrinėti skundai pagal pažeidimų sritis



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

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



Iš pateiktos diagramos matyti, kad daugiausiai vartotojų skundų gauta dėl Lenkijoje bei Lietuvoje įsisteigusių verslo subjektų, taip pat nemažai skundų gauta dėl Jungtinėje Karalystėje, Vokietijoje ir Latvijoje įsisteigusių verslininkų. Atkreiptinas dėmesys, kad Europos vartotojų centras tarpininkauja sprendamas 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. 2019 metų I pusmetį Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 3 052 vartotojų skundus, iš jų 241 kartą skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduota institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 468 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 249 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 2 195 skundai. Išanalizavus 2019 metų I pusmetį Tarnyboje atsakytus vartotojų prašymus, nustatyta, jog vidutinis atsakymo į prašymą laikas – 17 darbo dienų.

19 lentelė. 2019 metų I pusmečio informacija 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	2 013 ¹	1 720	293	203	82	29
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	56 ²	27	29	22	7	1
Dėl finansinių paslaugų	32	1	31	9	2	20
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	75 ³	3	72	8	12	56
Dėl transporto paslaugų	37 ⁴	18	19	14	8	1
Dėl laisvalaikio paslaugų	241 ⁵	163	78	62	19	3
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	231 ⁶	80	151	66	60	85
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	367 ⁷	183	184	84	59	46
Iš viso:	3 052	2 195	857	468	249	241

¹ - nagrinėjant 21 vartotojo skundą, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 2 034 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

² - nagrinėjant 1 vartotojo skundą, 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 57.

³ - nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 79 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁴ - nagrinėjant 4 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 41 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

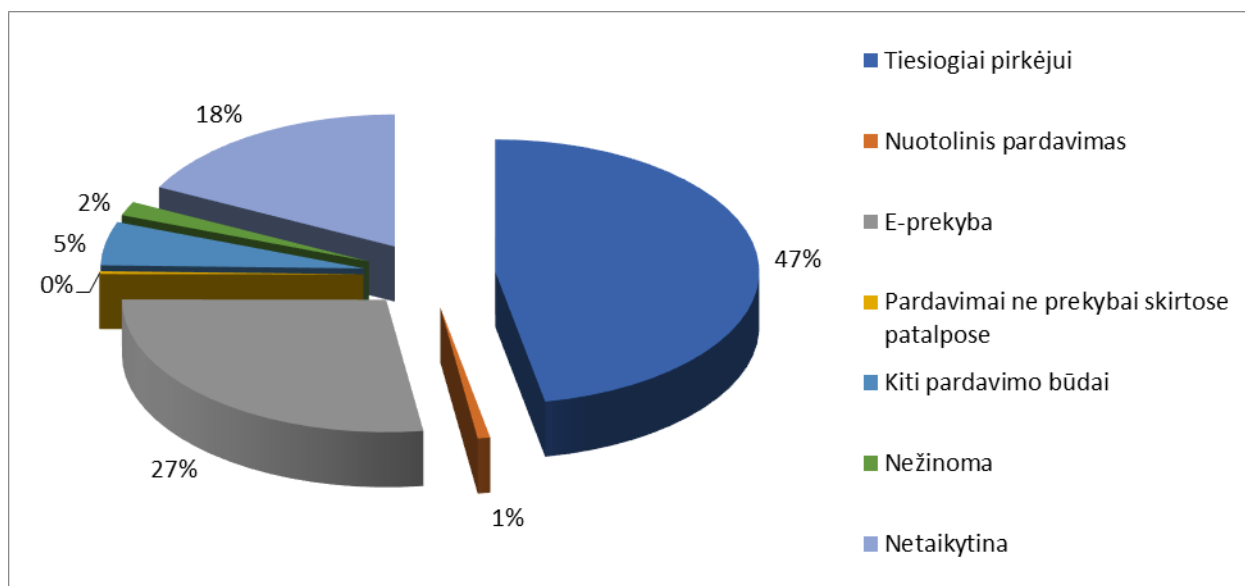
⁵ - nagrinėjant 6 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 247.

⁶ - nagrinėjant 60 vartotojų skundų, 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 291.

⁷ - nagrinėjant 5 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 372 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

7 diagramoje pateikiami apibendrinti duomenys apie sandorių sudarymo būdus. Tarnyboje gautų vartotojų skundų duomenys leidžia daryti išvadą, kad 2019 metų I pusmetį, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, vartotojai daugiausiai sandorių dėl prekių ir paslaugų sudarė tiesiogiai arba elektroniniu būdu. Lyginant su 2018 metų I pusmečio duomenimis, vartotojų sudariusių pirkimo-pardavimo sutartis elektroninėje prekyboje kiek sumažėjo (2018 metų I pusmetį – 30 proc.), o sutartis tiesiogiai sudariusių vartotojų dalis išliko panaši (2018 metų I pusmetį – 46 proc.).

7 diagrama. 2019 metų I pusmetį asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



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

20 lentelė. Duomenys apie 2019 metų I pusmečio vartotojų skunduose keltus reikalavimus

	Prašymų sritis	Vartotojo reikalavimas										
		Netinkamos kokybės prekė, paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke, paslauga	Neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti	Sumažinti prekės (paslaugos) kainą	Nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir gražinti sumokėtas įmokas	Sudaryti arba nutraukti pirkimo–pardavimo (paslaugų teikimo sutartį)	Pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos sutarties sąlygas	Perskaiciuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą	Vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus	Gražinti sumokėtas įmokas ir mokesčius	Atlyginti žalą	Kita
1.	Dėl vartojimo prekių	213	106	41	1 616	1	6	-	9	14	27	87
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	3	7	5	14	-	-	-	-	3	20	11
3.	Dėl finansinių paslaugų	3	1	1	1	-	2	-	-	5	4	20
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	3	2	5	17	2	3	-	-	6	3	43
5.	Dėl transporto paslaugų	1	-	1	4	-	1	-	1	4	14	13
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	-	-	8	74	1	1	2	-	25	53	80
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	29	37	24	42	4	3	41	18	14	8	56
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	3	-	1	11	-	-	1	-	-	-	3
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	2
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	22	10	8	194	1	3	1	4	9	12	98
Iš viso:		277	163	94	1 975	9	20	45	32	80	141	413

Pastaba: lentelėje pateiktų vartotojų reikalavimų skaičius nesutampa su visų Tarnyboje išnagrinėtų ir atsakytų skundų skaičiumi, nes dažnai kreipdamiesi į Tarnybą vartotojai nurodė kelis reikalavimus.

Atsižvelgiant į 20 lentelės duomenis, matyti, jog dažniausiai vartotojų keliamas reikalavimas yra nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį bei grąžinti sumokėtus pinigus (61 proc. visų vartotojų keliamų reikalavimų). 13 proc. atvejų vartotojai pateikė individualaus pobūdžio reikalavimus, kurie atsispindi lentelės skiltyje „Kita“, o netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga reikalauta 9 proc. atvejų.

Dėl vartojimo prekių besikreipę vartotojai dažniausiai reikalavo nutraukti sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas, rečiau – pakeisti netinkamos kokybės prekę ar neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus. Atlyginti žalą dažniausiai prašė vartotojai, kurie kreipėsi dėl laisvalaikio paslaugų. Individualaus pobūdžio reikalavimus dažniausiai pateikė dėl kitų prekių ir paslaugų, dėl vartojimo prekių ir dėl laisvalaikio paslaugų besikreipę vartotojai. Taigi, priklausomai nuo skundo pobūdžio, vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

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

- 2018 metų I pusmetį 60 proc. visų vartotojų reikalavimų sudarė reikalavimas nutraukti sutartį ir atgauti sumokėtus pinigus. 2019 metų I pusmetį šis skaičius išliko panašus (61 proc.).
- Individualaus pobūdžio reikalavimai 2018 metų I pusmetį kelti 11 proc. atvejų, kai 2019 metų I pusmetį šis skaičius išaugo iki 13 proc.
- Reikalavimų netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke/paslauga dalis liko nepakitusi – 9 proc.
- Kiek sumažėjo vartotojų reikalavimų neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti (2018 metų I pusmetį – 6 proc., 2019 metų I pusmetį – 5 proc.).
- 2 proc. sumažėjo ir pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis (2018 metų I pusmetį – 6 proc., 2019 metų I pusmetį – 4 proc.).

Atsižvelgiant į pateiktus duomenis, darytina išvada, kad vartotojų keliami reikalavimai išlieka panašūs. Likę nepaminėti vartotojų reikalavimai sudarė nereikšmingą dalį ir lyginant su ankstesniais metais taip pat išliko panašios apimties.

Toliau pateikiama informacija apie Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ir Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatus. 2019 metų I pusmetį vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė buvo 77 kalendorinės dienos (lyginant su 2018 metų laikotarpiu, ginčų nagrinėjimo trukmė pailgėjo net 15 kalendorinių dienų).

Iš visų 2019 metų I pusmetį išnagrinėtų ginčų, taikiai išspręsti ginčai sudarė 48 proc. ir, lyginant su ankstesnių metų laikotarpiu, ši dalis sumažėjo 4 proc. (2018 metų I pusmetį – 52 proc.). Sprendžiant ginčus priimti 369 nutarimai tenkinti vartotojų reikalavimus ir 37 nutarimai vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Svarbu pažymėti, kad tam tikrais atvejais vartotojai neteikė Tarnybai informacijos apie ginčo baigtį Tarnybos komisijai priėmus sprendimą tenkinti arba iš dalies tenkinti vartotojo reikalavimus, todėl 215 Tarnybos komisijos sprendimų vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi. Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu įvykdyti 395 Tarnybos komisijos nutarimai patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus. Lyginant su 2018 metų I pusmečio duomenimis, vykdomų Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus dalis išaugo 6 proc. (2018 metų I pusmetį įvykdytas 91 proc. Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus, 2019 metų I pusmetį – 97 proc.). 11 Tarnybos komisijos nutarimų (3 proc.) yra nevykdomi ir, lyginant su ankstesniais metais, šis rodiklis kasmet gerėja (2018 metų I pusmetį – 9 proc., 2017 metų I pusmetį – 23 proc.). Tarnybos komisija 394 kartus priėmė nutarimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą.

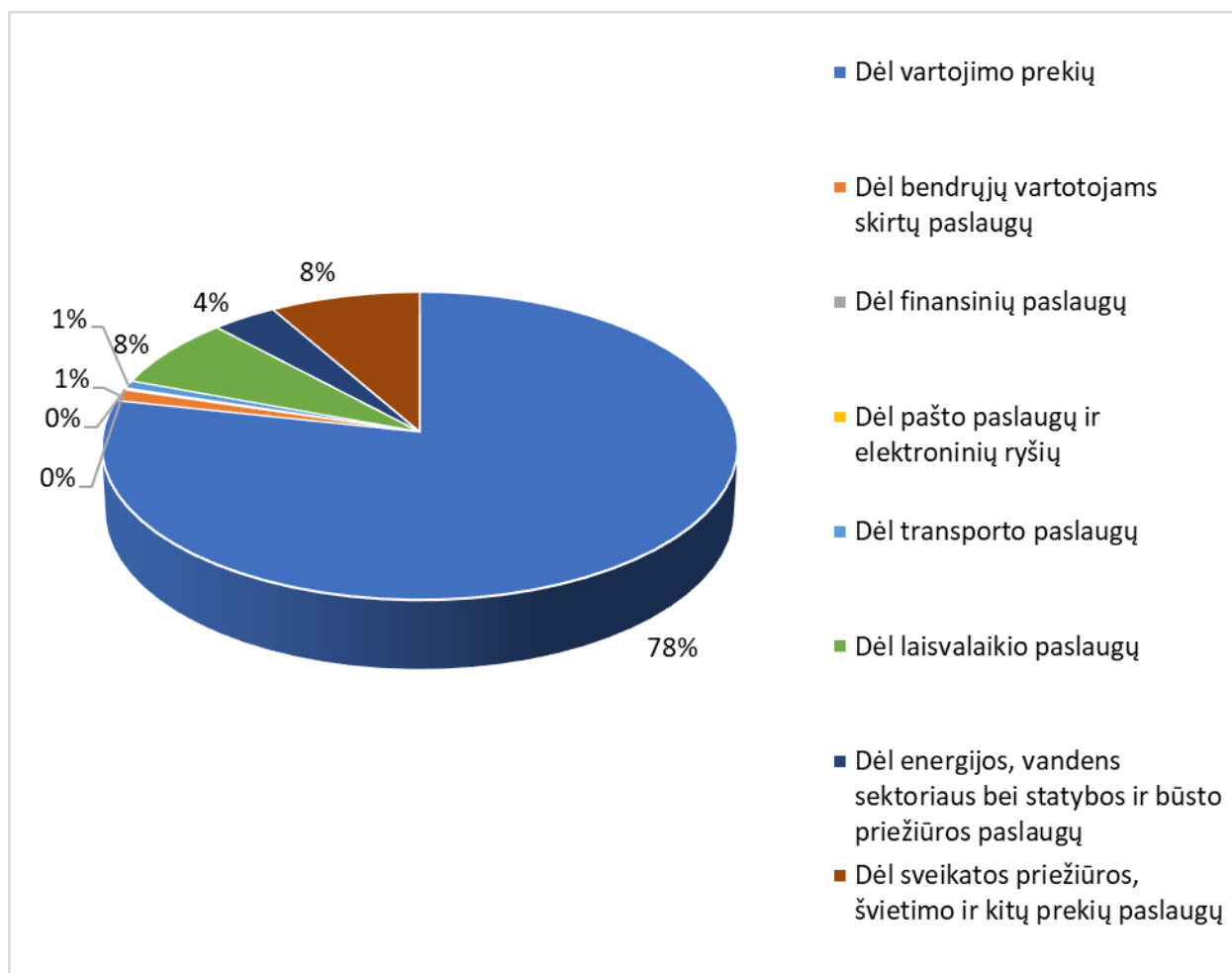
Išsamesnė informacija apie ginčų nagrinėjimo rezultatus pateikta 21 lentelėje.

21 lentelė. 2019 metų I pusmetį 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	1 720	328	267	8	6	-	754	-	182
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	27	6	5	-	3	-	14	-	6
Dėl finansinių paslaugų	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	3	-	1	-	-	-	2	-	-
Dėl transporto paslaugų	18	2	5	-	1	-	4	-	8
Dėl laisvalaikio paslaugų	163	21	30	-	22	-	48	1	10
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	80	11	19	-	5	-	47	-	10
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	183	26	31	3	-	-	81	-	12
Iš viso:	2 195⁸	394	358	11	37	-	950	1	229

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

8 diagrama. 2019 metų I pusmetį išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pasiskirstymas pagal prašymų sritis



Kaip ir ankstesniais laikotarpiais, daugiausia vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka išnagrinėta vartojimo prekių srityje (2018 metų I pusmetį – 80 proc.). Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka skaičius, lyginant su 2018 metų I pusmečiu, sumažėjo (2018 metų I pusmetį išnagrinėta 2 312 ginčų).

Pastebėtina, jog analizuojamu laikotarpiu atsakyta į 11 014 asmenų pasiteiravimų, pateiktų telefonu, žodžiu ir el. paštu, ir šis skaičius, lyginant su 2018 metų I pusmečio duomenimis, išaugo (2018 metų I pusmetį atsakyta į 9 062 pasiteiravimus). Įvertinus asmenų klausimus, pateikta prašoma informacija, asmens keliamo klausimo paaiškinimas 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 2018 metų I pusmečio duomenimis, bendras asmenų kreipimūsi skaičius išaugo: 2018 metų I pusmetį į Tarnybą kreiptasi 12 732 kartus, o 2019 metų I pusmetį šis skaičius siekė 15 012 (t. y. išaugo 18 proc.).