



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

LIETUVOS SAVIVALDYBĖSE 2014 METAIS GAUTŲ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ ATASKAITA

2015 m. gegužės 29 d. Nr. 3 - 698

Vilnius

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 metų sausio 23 dienos nutarimu Nr. 61 „Dėl informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtintas Informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) nustato informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarką. Apraše numatyta, kad valstybės ir savivaldybių institucijos, atsakingos už atitinkamą valdymo sritį, susijusią su vartotojų teisių apsauga, teikia informaciją apie vartotojų teisių apsaugą. Šiame apraše taip pat detalizuota kokia informacija turi būti teikiama Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

Apraše nurodytą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą 2014 m. pateikė šios savivaldybės: Kauno miesto, Kauno rajono, Kėdainių rajono, Vilniaus rajono, Varėnos rajono, Kelmės rajono, Plungės rajono, Šilutės rajono, Panevėžio rajono, Kaišiadorių rajono, Birštono, Šiaulių miesto, Šiaulių rajono, Pakruojo rajono, Alytaus rajono, Tauragės rajono, Joniškio rajono, Palangos miesto, Rietavo, Alytaus miesto, Klaipėdos miesto, Klaipėdos rajono, Kupiškio rajono, Pasvalio rajono, Jonavos rajono, Pagėgių, Druskininkų, Anykščių rajono, Ignalinos rajono, Vilniaus miesto, Neringos, Utenos rajono, Jurbarko rajono, Kretingos rajono, Skuodo rajono, Kazlų Rūdos, Šilalės rajono, Trakų rajono, Elektrėnų, Prienų rajono, Marijampolės, Panevėžio miesto, Telšių rajono, Mažeikių rajono, Raseinių rajono, Zarasų rajono savivaldybės.

Pažymėtina, kad nemaža dalis savivaldybių nurodė, kad 2014 m. negavo vartotojų prašymų bei skundų. Tokią informaciją pateikė: Kėdainių rajono, Rietavo, Trakų rajono, Šilalės rajono, Šiaulių rajono, Joniškio rajono, Palangos miesto, Klaipėdos miesto, Klaipėdos rajono, Kupiškio rajono, Pasvalio rajono, Jonavos rajono, Pagėgių, Kelmės rajono, Anykščių rajono, Ignalinos rajono, Vilniaus miesto, Neringos, Utenos rajono, Jurbarko rajono, Kretingos rajono, Skuodo rajono, Kazlų Rūdos, Prienų rajono, Marijampolės, Pakruojo rajono, Telšių rajono, Mažeikių rajono, Zarasų rajono.

Pagal Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymą savivaldybės įpareigotos spręsti klausimus susijusius su vietinių rinkliavų nustatymais; šilumos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo organizavimo; komunalinių atliekų tvarkymo sistemų diegimo, antrinių žaliavų surinkimo ir perdirbimo organizavimo; keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimo, lengvatinio keleivių vežimo kompensacijų skaičiavimo ir išmokėjimo; alkoholio ir tabako reklamos draudimo ir ribojimo laikymosi ant išorinės reklamos priemonių kontrolės; ritualinių paslaugų teikimo užtikrinimo ir kapinių priežiūros organizavimo; pagal įstatymų nustatytą kompetenciją

gyvenamojo namo butų ir kitų patalpų savininkų bendrijos valdymo organų, savivaldybės paskirtų administratorių, kai butų ar kitų patalpų savininkai neįsteigia gyvenamojo namo butų ir kitų patalpų savininkų bendrijos arba nesudaro jungtinės veiklos sutarties, taip pat kai bendrija likviduota arba nutraukta jungtinės veiklos sutartis, veiklos priežiūra ar kontrolė.

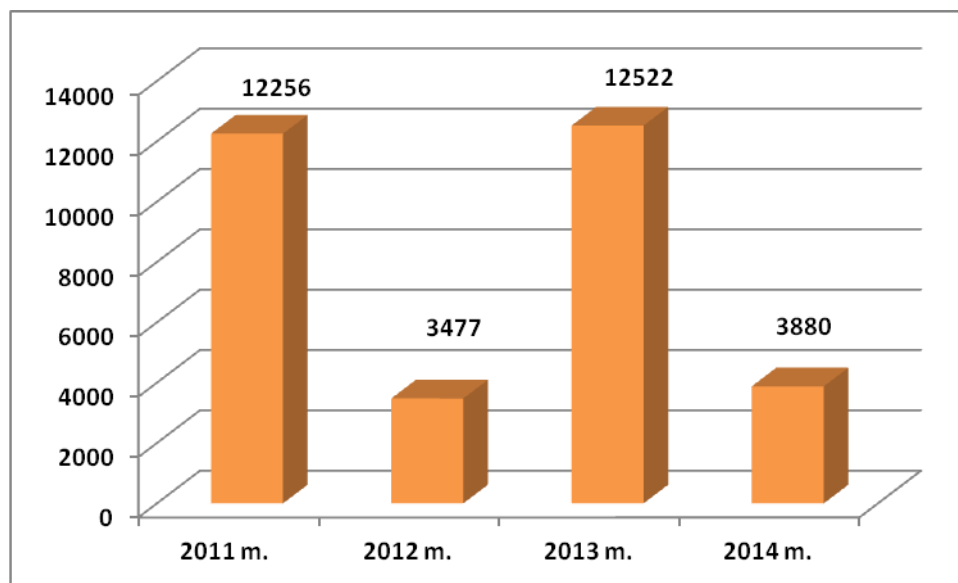
Būtent šios savivaldybių kontroliuojamos sritys yra ypač aktualios Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kadangi dėl šių klausimų Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba sulaukia daug prašymų iš vartotojų tiesiogiai.

2015 metais Lietuvos savivaldybės Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikė informaciją apie 3880 vartotojo prašymus, gautus 2014 metais.

Pastebėtina, jog dauguma atveju informacija nebuvo detalizuota ir išsami, todėl visus prašymus suskirstyti pagal grupes arba pateikimo būdą nebuvo galimybės. Vadovaujantis gauta informacija, analizė parengta suskirsčius informaciją pagal apskritis, taip pat parengtos lentelės ir grafikai, pateikiantys duomenis apie savivaldybėse 2014 metais gautus vartotojų prašymus.

Toliau pateikiama diagrama, kurioje lyginamas 2011-2014 m. savivaldybėse gautų vartotojų prašymų skaičius.

1 diagrama. 2011 – 2014 m. savivaldybėse gauti vartotojų prašymai



Diagramoje stebimas žymus savivaldybėse gautų vartotojų prašymų skaičiaus pokytis. 2011 m. ir 2013 m. į savivaldybes kreipėsi per 12 tūkst. vartotojų, tuo tarpu pagal savivaldybių pateiktą informaciją už 2012 m. ir 2014 m. matomas ryškus vartotojų prašymų mažėjimas. 2012 ir 2014 m. metais į savivaldybes dėl vartotojų teisių kreipėsi atitinkamai 3477 ir 3880 asmenys. Labai sunku identifikuoti tokių pokyčių priežastis. Viena iš tikėtinų priežasčių – tai aktyviau arba pasyviau savivaldybių teikta informacija apie gautus vartotojų prašymus.

Toliau lentelėje pateikiama iš savivaldybių gauta informacija apie nagrinėtus vartotojų prašymus.

1. lentelė. Savivaldybių gauti vartotojų prašymai

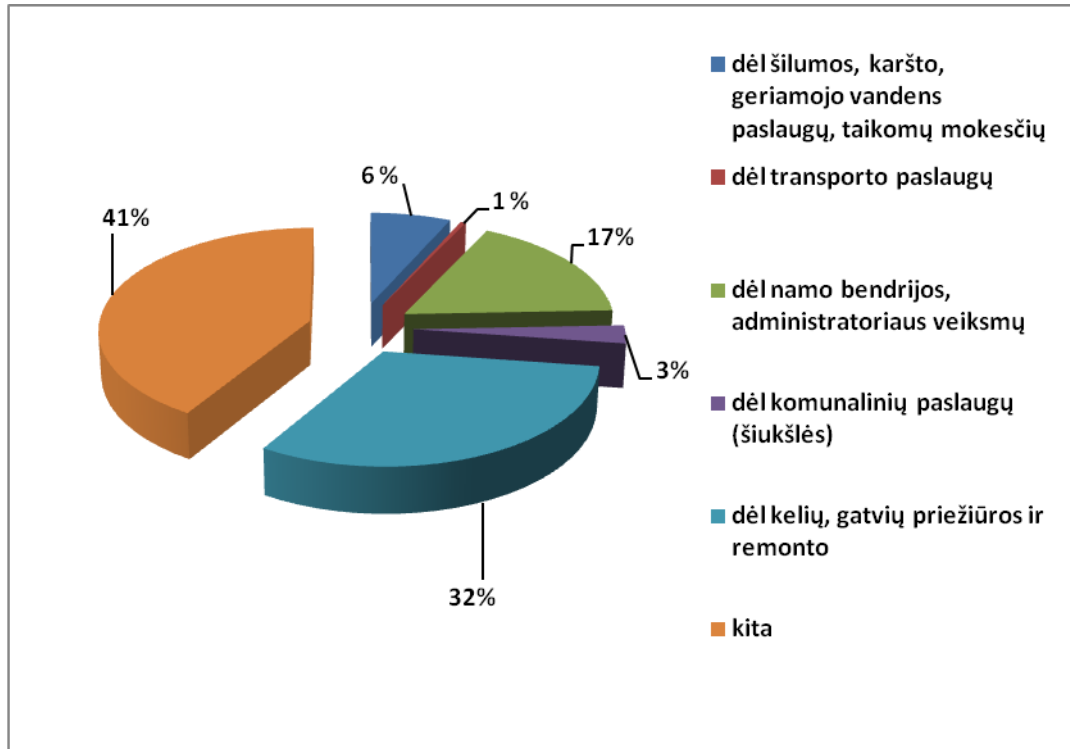
Savivaldybės	Sritis	Prašymų skaičius	Iš viso
Vilniaus rajono savivaldybės administracija	dėl namo bendrijos ir administratoriaus veiksmų	5	84
	dėl šilto vandens, šildymo	4	
	dėl komunalinių paslaugų (šiukšlės)	11	
	dėl transporto paslaugų	7	
	dėl kelių, gatvių priežiūros ir remonto darbų	20	
	kita	37	
Kauno miesto savivaldybės administracija	dėl centralizuotos šilumos, ir karšto vandens tiekimo paslaugų kainų, mokesčių už šildymą ir karštą vandenį skaičiavimo tvarkos taikymo, šildymo būdo parinkimo ir keitimo, šilumos bei karšto vandens sistemų eksploatacijos, gatvių apšvietimo įrengimo ir plėtos	243	3008
	dėl kelių, gatvių priežiūros ir remonto darbų	1125	
	dėl namo bendrijos ir administratoriaus veiksmų	620	
	dėl komunalinių paslaugų (šiukšlės)	47	
	dėl transporto paslaugų	2	
	kita	971	
Kauno rajono savivaldybės administracija	dėl transporto paslaugų; dėl gyvūnų laikymo; dėl nekokybiško vandens tiekimo; dėl medžių pjovimo; dėl kaimynų nesutarimo; dėl paramos gavimo; dėl prekybos; dėl aplinkos tvarkymo; dėl inžinerinių tinklų tvarkymo; dėl gatvių pavadinimo; dėl gatvių remonto darbų; dėl žemės kasimo darbų	332	332
Panevėžio rajono savivaldybės administracija	dėl kelių, gatvių, šaligatvių remonto ir priežiūros darbų	78	146
	dėl komunalinių paslaugų (šiukšlės)	30	
	kita	38	
Šiaulių miesto savivaldybės administracija	dėl transporto paslaugų	7	87
	dėl namo bendrijos ir administratoriaus veiksmų	32	
	dėl kelių, gatvių priežiūros ir remonto darbų	2	
	dėl komunalinių paslaugų (šiukšlės)	20	
	kita	26	
Birštono savivaldybė	dėl UAB „Birštono šiluma“ siunčiamų sąskaitų už bendro naudojimo patalpų šildymą, kai gyventojai yra atsijungę nuo šilumos tiekimo įrenginių.	2	9
	dėl daugiabučio namo bendro naudojimo objektų administratoriaus ir šildymo ir karšto vandens tiekimo sistemų prižiūrėtojo veiksmų teisėtumo	7	
Plungės rajono savivaldybės administracija	dėl UAB „Teo“ tiekiamų paslaugų; sutarčių ir mokesčių; dėl mokesčio už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą; dėl mokesčio už atliekų surinkimą ir tvarkymą kompensavimo; dėl vietos stokos automobilių stovėjimo aikštelėse prie daugiabučių ir	90	90

	kapinių; dėl prastai valomų kelių sodų bendrijose ir seniūnijose; dėl viešosios tvarkos pažeidimų; dėl gyvūnų nepriežiūros; dėl bešeimininkių gyvūnų gaudymo; dėl karjerų kasimo ir eksploatavimo		
Šilutės rajono savivaldybės administracija	dėl šilumos tiekimo paslaugų	1	12
	dėl transporto paslaugų	1	
	dėl Savivaldybės tarybos nustatytų kainų ir tarifų už savivaldybės įmonių, specialios paskirties bendrovių, savivaldybės biudžetinių ir viešųjų įstaigų teikiamas atlygintinas paslaugas	1	
	dėl savivaldybės tarifų šaltam, karštam vandeniui ir šildymui	2	
	dėl vandens trasų sutvarkymo	7	
Varėnos rajono savivaldybės administracija	kita	13	13
Elektrėnų savivaldybės administracija	dėl šilumos tiekimo paslaugų	1	2
	dėl namo bendrijos ir administratoriaus veiksmų	1	
Kaišiadorių rajono savivaldybės administracija	dėl komunalinių paslaugų (šiukšlės)	2	6
	dėl transporto paslaugų	1	
	kita	3	
Druskininkų savivaldybės administracija	dėl šilumos tiekimo paslaugų	2	3
	dėl namo bendrijos ir administratoriaus veiksmų	1	
Alytaus miesto savivaldybės administracija	Dėl geriamo vandens tiekimo paslaugų; nuotekų surinkimo paslaugų; kelių, gatvių ir kiemų remonto; keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimo paslaugų; kita.	80	80
Alytaus rajono savivaldybė	kita	1	1
Panevėžio miesto savivaldybė	kita	4	4
Tauragės rajono savivaldybė	kita	1	1
Raseinių rajono savivaldybė	dėl šilumos tiekimo paslaugų	1	2
	Dėl vandens	1	
Iš viso:			3880

Šioje lentelėje pateikiama informacija apie pateiktus vartotojų prašymus Lietuvos savivaldybėse per 2014 metus. Atsižvelgiant į tai, kad apraše nurodyta, jog savivaldybės informaciją apie vartotojų teises teikia laisva forma, dauguma savivaldybių informaciją pateikė

neiškirstytą į grupes arba suskirstytą pagal skirtingus kriterijus, todėl detaliam sugrupuoti prašymus, kai kuriose savivaldybėse, nebuvo galimybės. Toliau diagramoje pateikiama informacija apie savivaldybėse gautų vartotojų skundų, prašymų pasiskirstymą pagal sritis.

2 diagrama. 2014 m. gauti vartotojų prašymai, skundai pagal sritis

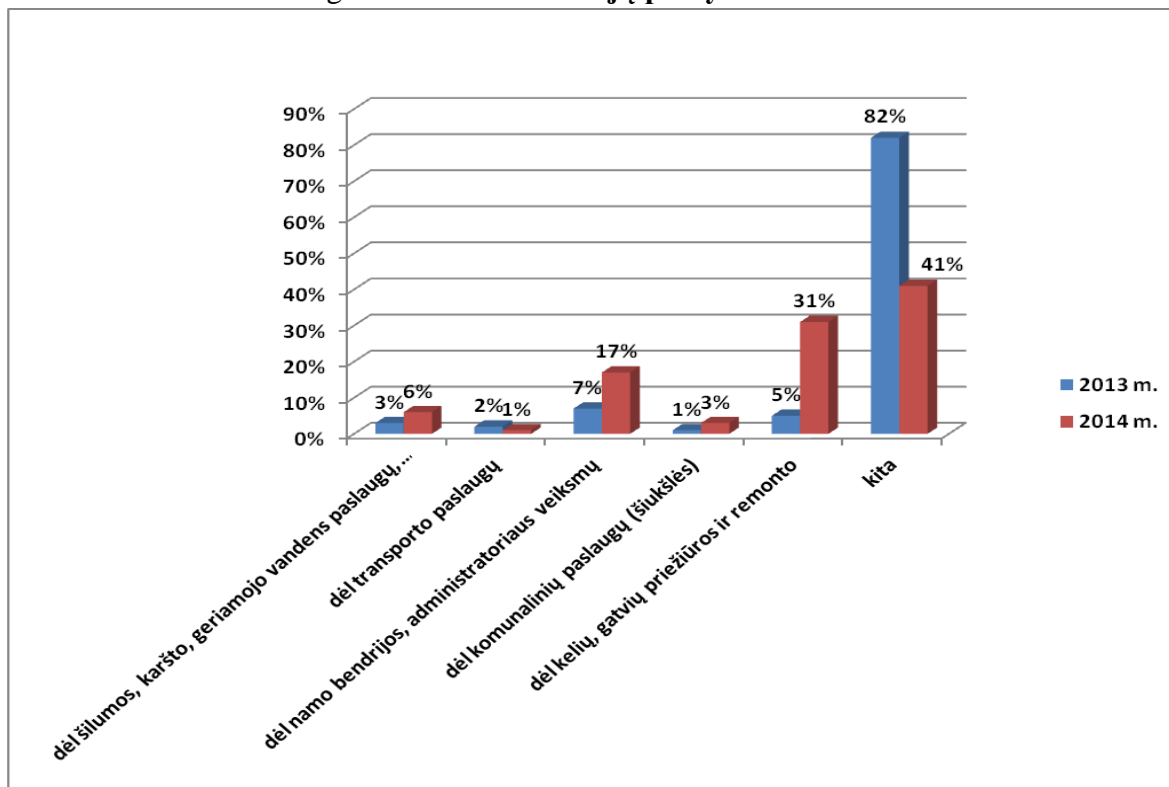


Iš diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia vartotojų prašymų bei skundų savivaldybėse buvo gauta dėl kitų paslaugų, šiai sričiai gali būti priskiriami nusiskundimai dėl medžių pjovimo, aplinkos tvarkymo, maisto produktų kokybės, dėl automobilių parkavimo, dėl gyvūnų nepriežiūros ir t.t. Prie šios srities taip pat buvo priskirti savivaldybėse gauti individualaus pobūdžio vartotojų nusiskundimai bei nusiskundimai, kurie nepateko į kitas išskirtas sritis. Kita aktuali sritis, kur vartotojai susidūrė su įvairiomis problemomis – tai kelių, gatvių, šaligatvių priežiūra bei remontas. Tokie nusiskundimai sudarė 32 proc. nuo visų savivaldybėse gautų vartotojų skundų. 17 proc. vartotojų skundėsi dėl namo bendrijos ar namo administratoriaus veiksmų ar neveikimo. Mažiausiai vartotojai į savivaldybes kreipėsi dėl transporto paslaugų, tokie kreipimaisi sudaro tik apie 1 proc. nuo visų pasikreipusių skaičiaus.

Toliau 3 diagramoje palyginamos 2014 m. ir 2013 m. savivaldybėse gautų vartotojų nusiskundimų pagal sritis procentinės išraiškos. Lyginant diagramoje pateiktus duomenis matyti, kad tiek 2013 m., tiek 2014 m. daugiausia vartotojai kreipėsi su individualiais skundais arba dėl paslaugų, kurios nebuvo išskirtos į atskiras sritis bei pateko prie kategorijos „Kita“. Kadangi nemaža dalis savivaldybių gautų vartotojų nusiskundimų nesugrupavo, todėl jų gauti vartotojų nusiskundimai taip pat buvo priskirti sričiai „Kita“ (pavyzdžiui, Vilniaus miesto savivaldybė 2013 m. sulaukė 8100 vartotojų nusiskundimų, tačiau teikdama informaciją Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai gautų nusiskundimų neiškirstė į atskiras sritis).

Nemažai vartotojų 2013 m. skundėsi dėl namo bendrijos ir administratoriaus veiksmų. 909 vartotojai dėl tokio pobūdžio problemų kreipėsi į savivaldybes, dėl kelių, gatvių priežiūros bei remonto vartotojai savivaldybėms skundėsi net 610 kartų. Kaip matėme aukščiau, panaši tendencija išliko ir 2014 m.

3 diagrama. Gauti vartotojų prašymai 2013 m. ir 2014 m.



Lyginat gautų prašymų skaičių su 2013 metais savivaldybių pateiktais duomenimis, atkreipiame dėmesį, jog 2014 metais savivaldybės pateikė 3880 vartotojų prašymus, o 2013 metais – 12522 vartotojų prašymus. Tokį pateiktų prašymų skirtumą lėmė 2013 metais pateiktas ženkliai didesnis prašymų skaičius, kurių tarnyba nenagrinėja bei aktyvesnis savivaldybių dalijimasis informacija, kaip jau minėta aukščiau, vien Vilniaus miesto savivaldybė 2013 m. gavo 8100 vartotojų nusiskundimus, tuo tarpu 2014 m. nurodė, kad vartotojų nusiskundimų gauta nebuvo.

Toliau lentelėje pateikiama informacija apie prašymų pagal sritis pokytį lyginant 2013 ir 2014 m.

2 lentelė. Savivaldybėse gautų prašymų palyginimas 2014 ir 2013 metais

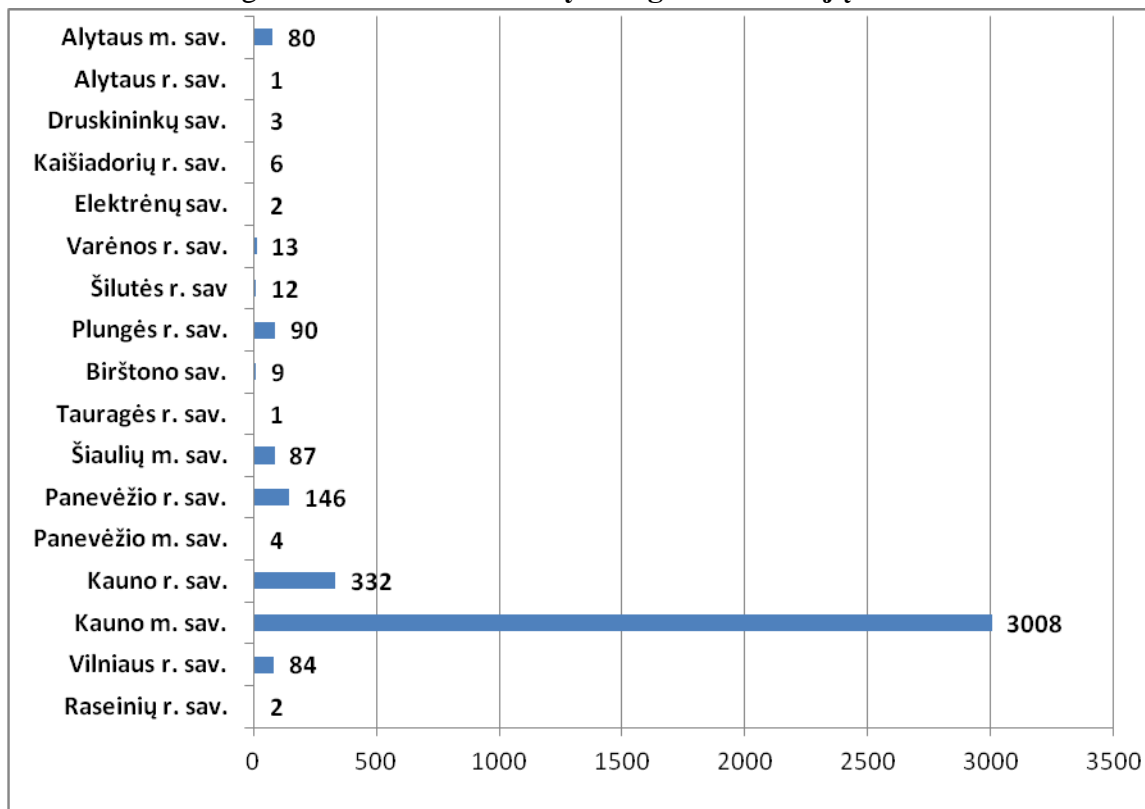
Savivaldybėse gauti prašymai pagal sritis	2014 metais gauti prašymai	2013 metais gauti prašymai	Prašymų skaičiaus pokytis proc., lyginant su 2013 m.
Dėl komunalinių paslaugų (šiukšlės)	110	59	+ 46 proc.
Dėl šilumos, karšto, geriamojo vandens paslaugų, taikomų mokesčių	262	388	- 48 proc.
Dėl namo bendrijos ir administratoriaus veiksmų	666	909	- 36 proc.
dėl kelių, gatvių priežiūros ir remonto	1225	610	+ 50 proc.
Dėl transporto paslaugų	18	220	- 1122 proc.
Kiti	1599	10336	- 546 proc.
Iš viso:	3880	12522	- 223 proc.

Kaip matyti iš 2 lentelėje pateiktų duomenų 2013 m. buvo pateikta daugiau nei 200 proc. daugiau vartotojų prašymų nei 2014 m. 2014 m. išaugo vartotojų nusiskundimų dėl

komunalinių paslaugų (46 proc.) bei dėl kelių, gatvių, šaligatvių priežiūros ir remonto (50 proc.) lyginant su 2013 m. Lyginant su praėjusiais metais 2014 m. stipriai sumažėjo vartotojų nusiskundimų dėl transporto paslaugų.

Toliau pateiksime duomenis apie 2014 m. gautus vartotojų nusiskundimus atskirose savivaldybėse. Pažymėtina, kad diagramoje pateikiami tik tų savivaldybių duomenys, kurios 2014 m. buvo gavusios vartotojų nusiskundimų ir apie tai informavo Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

4 diagrama. 2014 m. savivaldybėse gauti vartotojų nusiskundimai



Kaip matyti iš diagramoje pateiktų duomenų daugiausia vartotojų nusiskundimų sulaukė Kauno miesto savivaldybė. Į ją vartotojai įvairiais klausimais kreipėsi net 3008 kartus. Į šią savivaldybę vartotojai daugiausiai kreipėsi dėl kelių, gatvių priežiūros ir remonto darbų (1125 nusiskundimai), dėl namo bendrijos ir administratoriaus veiksmų (620 nusiskundimų) bei dėl kitų paslaugų.

Kauno rajono savivaldybė 2014 m. gavo 332 vartotojų nusiskundimus. Į šią savivaldybę vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl gatvių remonto, dėl transporto paslaugų, dėl gyvūnų laikymo, dėl aplinkos tvarkymo bei kitais klausimais.

146 vartotojai kreipėsi į Panevėžio rajono savivaldybę. Vartotojai skundėsi dėl kelių, gatvių, šaligatvių remonto ir priežiūros darbų (78 nusiskundimai), dėl komunalinių paslaugų (šiukšlių) (30 nusiskundimai).

Kitose savivaldybėse per 2014 m. gautas sąlyginai mažas vartotojų nusiskundimų skaičius. Į šias savivaldybes per metus nesikreipė net 100 vartotojų.

Visų Lietuvos savivaldybių vartotojų prašymų apibendrinimas

Įvertinus visą iš savivaldybių gautą informaciją, matyti, kad Lietuvos savivaldybės pateikė labai skirtingus duomenis apie vartotojų prašymus. 17 savivaldybių Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikė informaciją apie 2014 m. gautus vartotojų prašymus, dalis savivaldybių

pateikė sugrupuotus duomenis pagal vartotojų nusiskundimo sritį, dalis savivaldybių pateikė bendrą gautų vartotojų nusiskundimo skaičių negrupuojant į atskiras sritis bei neidentifikuojant sričių, dėl kurių skundėsi vartotojai. Kai kurios savivaldybės pateikė informaciją apie santykinai nedidelį vartotojų prašymų skaičių, 14 savivaldybių iš 17 per visus metus negavo net 100 vartotojų nusiskundimų. 29 savivaldybės nurodė, kad apskritai per visą ataskaitinį laikotarpį negavo nė vieno vartotojo nusiskundimo. Likusios savivaldybės nepateikė jokios informacijos. Atsižvelgiant į tai, sudėtinga daryti išvadas dėl sričių, kuriose vartotojai dažniausiai susiduria su problemomis bei daryti išvagas dėl kitų tendencijų. Todėl būtų tikslinga apvarstyti galimybę patvirtinti informacijos teikimo formą, kuri leistų standartizuoti bei sugrupuoti savivaldybių teikiamą informaciją apie savivaldybėse gautus vartotojų nusiskundimus.