



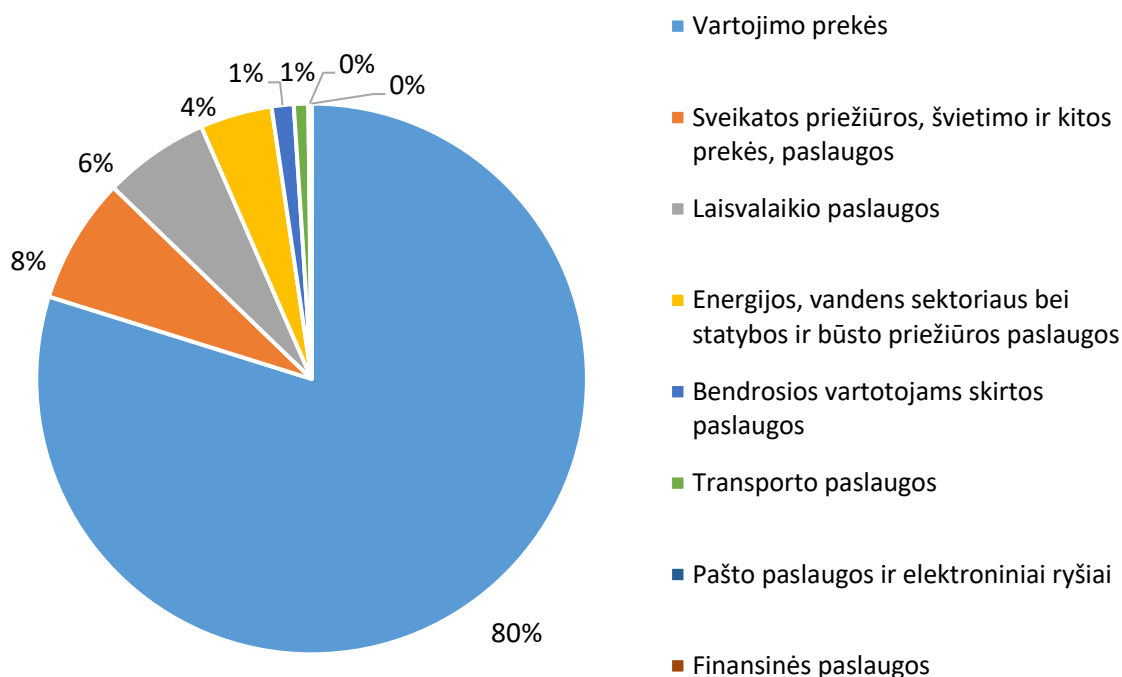
VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2019 METŲ VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA

2020 m. kovo 30 d. Reg. Nr. 3-541
Vilnius

2019 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) išnagrinėjo 4 726 vartojimo ginčus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) įtvirtinta vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka (2018 m. – 4 559 ginčai). Lyginant su 2018 m. duomenimis, šis skaičius išaugo 4 proc. Vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 79 kalendorinės dienos (lyginant su 2018 m. duomenimis, ginčų nagrinėjimo trukmė pailgėjo 15 kalendorinių dienų). Informacija apie ginčų pasiskirstymą pagal nusiskundimų pobūdį pateikiama 1 diagramoje.

1 diagrama. 2019 m. išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal sritis



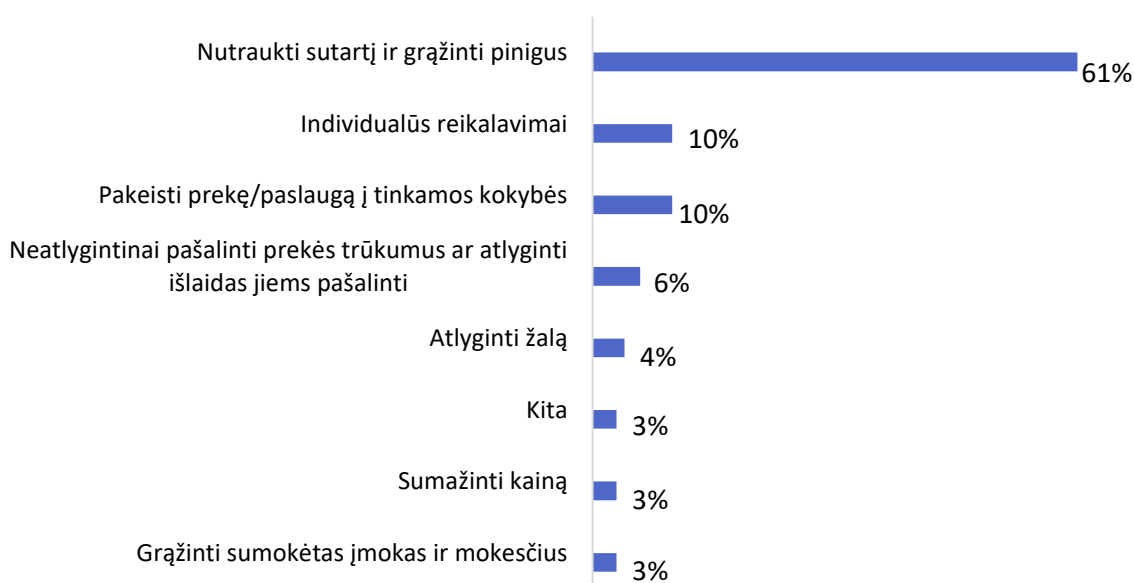
Daugiausia vartotojų ir pardavėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 80 proc. Kitose srityse nemažai ginčų išnagrinėta dėl laisvalaikio paslaugų (6 proc.), energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų (4 proc.). Pažymėtina, kad 8 proc. vartojimo ginčų išnagrinėta kitų prekių ir paslaugų srityje. Šiai sričiai priskiriami asmenų prašymai dėl sveikatos priežiūros, švietimo bei individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai sričiai.

2019 m. vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl drabužių ir avalynės kokybės, kiek mažiau dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių (mobilųjų telefonų, kompiuterių, televizorių), buitinių

prietaisų (šaldytuvų, dulkių siurblių, kavos aparatų ir kt.) bei interjero reikmenų. Paslaugų srityje dažniausiai ginčai kilo dėl kultūros ir pramogų paslaugų (atšauktų, atidėtų renginių, renginių kokybės), turizmo paslaugų paketų, transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų, drabužių ir avalynės valymo, taisymo, nuomos paslaugų, būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų.

Sudarydami nuotolines sutartis nurodytu laikotarpiu vartotojai dažniausiai skundėsi dėl sutartu laiku nepristatytų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negrąžinamų pinigų, dėl įsigytų prekių gražinimo apribojimų (kai vartotojams nebuvo gražinami pinigai už pardavėjams gražintas 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.

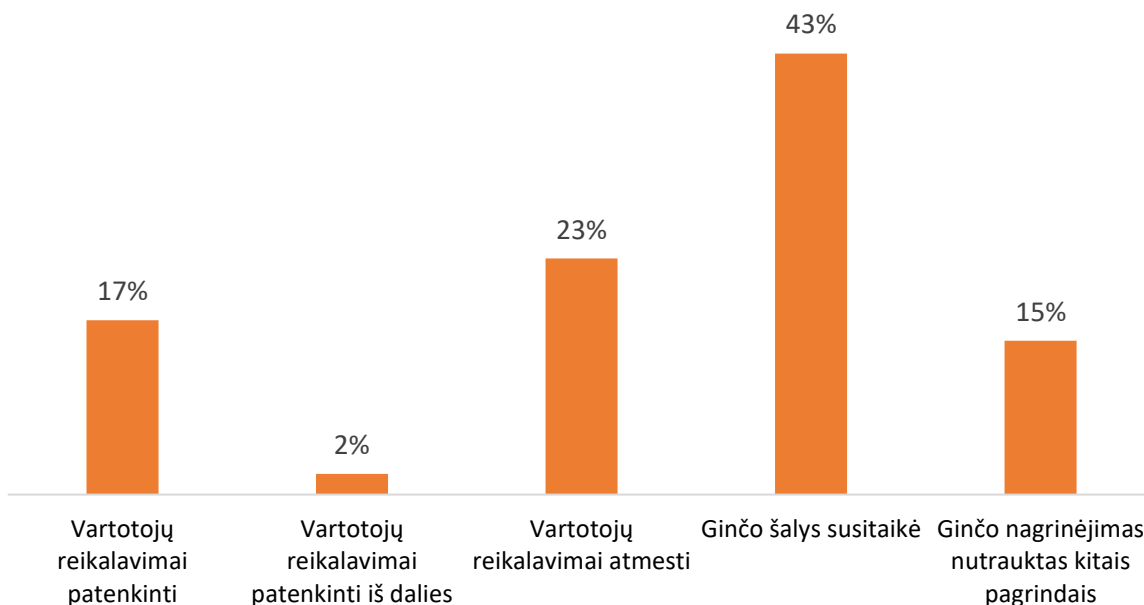
2 diagrama. 2019 m. duomenys apie vartotojų keliamus reikalavimus



Kaip matyti iš 2 diagramoje pateiktų duomenų, dažniausiai prašymus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir gražinti sumokėtas įmokas. Rečiau kelti individualaus pobūdžio reikalavimai bei reikalauta netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga. Rečiausiai vartotojai kėlė reikalavimus pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos sutarties sąlygos, perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą už prekę(s), paslaugą(s) bei vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus. Pastarieji reikalavimai atsispindi diagramos skiltyje „Kita“.

Nutraukti prekės pirkimo–pardavimo sutartį ir gražinti sumokėtas įmokas daugiausiai reikalavo vartotojai, kurie kreipėsi dėl vartojimo prekių. Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga dažniausiai reikalavo taip pat vartotojai, kurie kreipėsi dėl vartojimo prekių. Individualius reikalavimus dažniausiai nurodė vartotojai, kurie teikė prašymus dėl vartojimo prekių, energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų, taip pat dėl laisvalaikio paslaugų. Atlyginti žalą dažniausiai reikalavo tie vartotojai, kurie pateikė prašymus dėl laisvalaikio paslaugų. Taigi, priklausomai nuo prašymo pobūdžio, vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

3 diagrama. 2019 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai

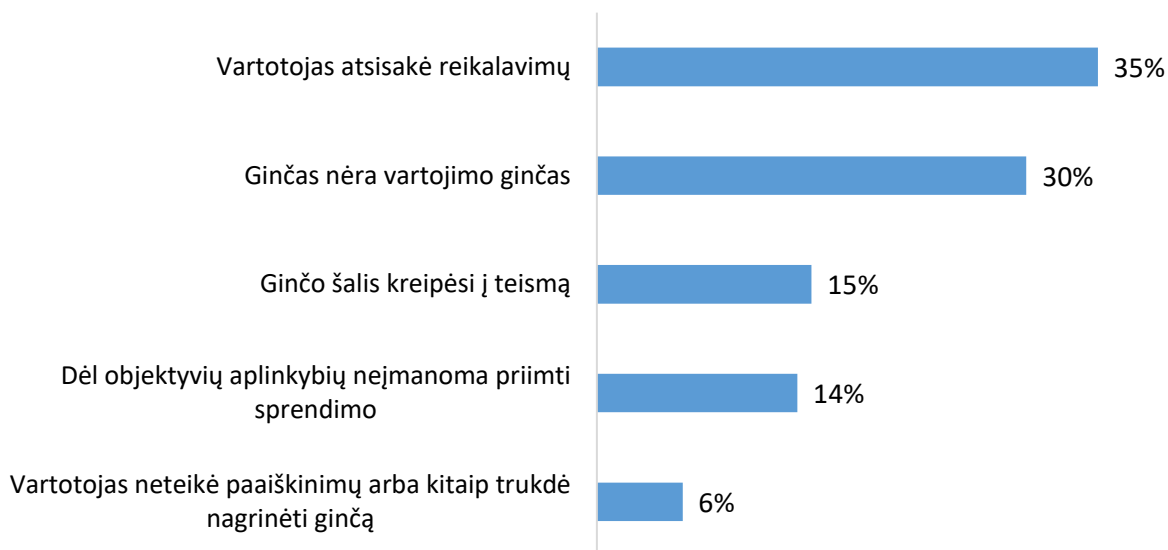


2019 m. Tarnybos komisija priėmė 1 775 nutarimus dėl vartojimo ginčų, iš jų – 811 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti (17 proc.) arba patenkinti iš dalies (2 proc.), iš kurių įvykdyti net 792 nutarimai (98 proc.). Lyginant su 2018 m. duomenimis, 2019 m. Tarnybos komisijos sprendimų vykdomumas išaugo net 11 proc. Analizuojamu laikotarpiu taip pat 9 proc. išaugo Tarnybos komisijos sprendimų atmesti vartotojo prašymą dalis (2018 m. – 45 proc. nuo priimtų Tarnybos komisijos nutarimų, 2019 m. – 54 proc. nuo priimtų Tarnybos komisijos nutarimų). Tokie rezultatai liudija, kad vis dažniau vartotojai kreipiasi į Tarnybą nepagrįstai.

2019 m. 43 proc. vartojimo ginčų išspręsti taikiai, iki Tarnybos komisijai priimant privalomo pobūdžio sprendimą, ir šis rodiklis sumažėjo net 11 proc. (2018 m. – 54 proc.) Tikėtina, kad tokią situaciją lėmė augantis nepagrįstų vartotojų prašymų skaičius, dėl kurio 2019 m. verslininkai buvo linkę rečiau spręsti kilusius ginčus taikiai.

2019 m. kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais nutrauktų ginčų dalis išliko panaši (2018 m. sudarė 12 proc. nuo visų vartojimo ginčų, 2019 m. – 11 proc.). Pažymėtina, kad vadovaujantis vertinimo kriterijų skaičiavimo metodika, vartojimo ginčai, kurių nagrinėjimas buvo nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais, nėra laikomi ginčo rezultatu, todėl bendra rezultatų suma (vartotojų reikalavimai patenkinti, iš dalies patenkinti, atmesti, ginčo šalys susitaikė, ginčo nagrinėjimas nutrauktas kitais pagrindais) viršija 100 proc.

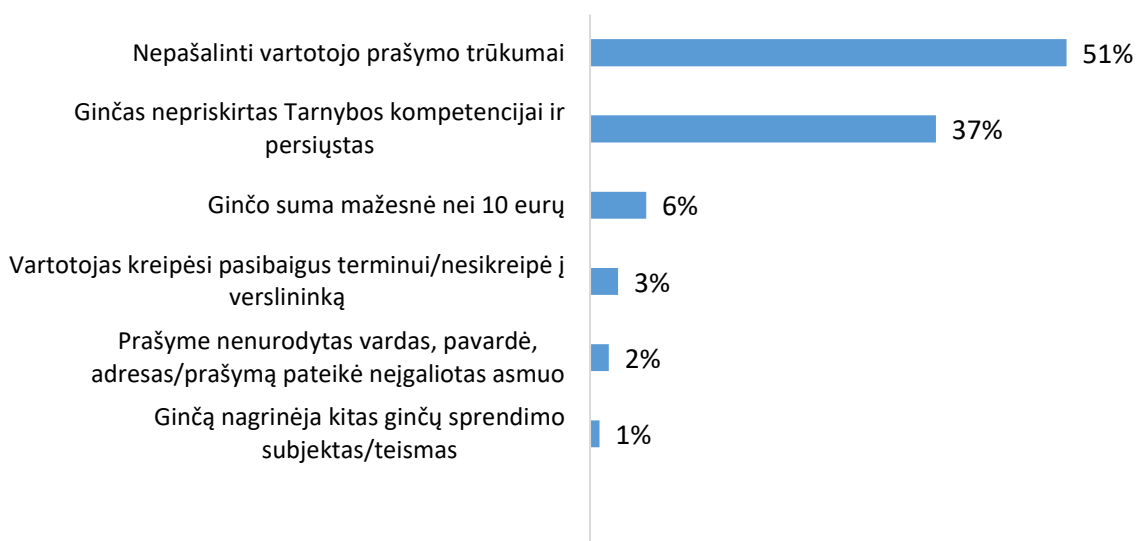
4 diagrama. 2019 m. ginčų nutraukimo priežastys



Analizuojamu laikotarpiu kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnyje nustatytais pagrindais buvo nutraukti 603 ginčai: 35 proc. ginčų nagrinėjimas nutrauktas vartotojui atsisakius savo reikalavimų, 30 proc. ginčų nagrinėjimas nutrauktas paaiškėjus, kad ginčas, dėl kurio kreiptasi, nėra vartojimo ginčas, 15 proc. ginčų nagrinėjimas nutrauktas vienai iš ginčo šalių pasikreipus į bendrosios kompetencijos teismą, 14 proc. ginčų nagrinėjimas nutrauktas dėl objektyvių aplinkybių, kai neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo ir 6 proc. ginčų nagrinėjimas nutrauktas, nes vartotojas neteikė ginčui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdė nagrinėti ginčą.

Būtina pažymėti, kad tam tikrais atvejais vartotojo prašymas nebuvo laikomas ginču (pavyzdžiui, tais atvejais, kai buvo nustatoma, kad ginčas nėra vartojimo ginčas), todėl 4 diagramoje pateikiama bendra nutraukimo atvejų suma, įskaitant vartojimo ginčus ir vartotojų prašymus, kurie nelaikomi vartojimo ginčais.

5 diagrama. 2019 m. atsisakymo nagrinėti ginčą atvejai



Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23³ straipsnio 1 dalyje nustatytais pagrindais atsisakyta nagrinėti 1 010 ginčų: 51 proc. atvejų vartotojas nepašalino prašymo trūkumų, 37 proc. atvejų

virtotojo prašymas nebuvo priskirtas Tarnybos kompetencijai ir buvo persiustas kompetentingai institucijai, 6 proc. atvejų ginčo suma buvo mažesnė nei 10 eurų ir ginčas neturėjo reikšmės formuojant naują virtotojų teisių apsaugos praktiką, 3 proc. atvejų virtotojai kreipėsi į Tarnybą pasibaigus įstatyme nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į pardavėją arba paslaugos teikėją, 2 proc. atvejų virtotojo prašyme nebuvo nurodytas virtotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą pateikė neįgaliotas asmuo ir 1 proc. atvejų ginčą nagrinėjo kitas ginčų sprendimo subjektas arba teismas.

Būtina pažymėti, kad tam tikrais atvejais virtotojo prašymas Tarnyboje nagrinėjamas nevykdant virtotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo procedūros, todėl nagrinėjimo rezultatų suma viršija vartojimo ginčų skaičių.

2019 m. ginčų nagrinėjimo metu kilusios problemos ir pasiūlymai

1 problema. Vartojimo ginčai dėl grožio ir sveikatos priežiūros paslaugų.

Nagrinėjant vartojimo ginčus paslaugų srityje problemų kėlė Lietuvoje galiojantis grožio paslaugų teisinis reglamentavimas, kuris iš esmės nustato formalius paslaugų teikimo bei jas teikiantiems asmenims keliamus reikalavimus, susijusius su patalpų, kuriose teikiamos paslaugos, įrengimu, darbo įrankių ir priemonių būkle, paslaugoms teikti reikalingų leidimų (pavyzdžiui, higienos pasų) turėjimu, paslaugoms teikti naudojamų kosmetikos gaminių atitikimu teisės aktų reikalavimams (saugumu ir pan.) ir kt., tačiau neįtvirtina jokių kriterijų, apibrėžiančių pačią paslaugų kokybę, leidžiančių pagal juos vertinti, ar paslauga suteikta tinkamai. Nesant atitinkamų kriterijų, Lietuvoje iš esmės atliekama tik formali grožio paslaugų atitikties teisės aktų reikalavimams kontrolė, o kompetentingos institucijos, galinčios iš esmės įvertinti vartotojui suteiktų grožio paslaugų kokybę, nėra.

Siekiant užtikrinti minėtų paslaugų kokybės vertinimą, siūlytina šią funkciją perduoti visuomeninėms organizacijoms, vienijančioms konkrečių sričių specialistus, pavyzdžiui, Kirpėjų ir grožio specialistų asociacijai, vienijančiai kirpėjus, vizažistus, manikiūrininkus ir kitus grožio srities specialistus, Kosmetikų ir kosmetologų asociacijai ir pan.

Pažymėtina, kad kai kuriais atvejais procedūros, atliekamos grožio salone, gali būti vertinamos ne tik kaip grožio paslaugos, bet ir kaip asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Ši situacija gali susiklostyti tuo atveju, jei šios paslaugos atitinka Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse įtvirtintą asmens sveikatos priežiūros paslaugos apibrėžimą. Šiame apibrėžime yra nurodyta, kad asmens sveikatos priežiūros paslaugos yra veikla, įskaitant tyrimus ir su asmeniu tiesiogiai susijusius patarimus, kuria stengiamasi asmenį išgydyti, apsaugoti nuo susirgimo ar įvertinti jo sveikatos būklę. Asmens sveikatos priežiūros (gydymo) paslaugas gali teikti tik licenciją asmens sveikatos priežiūros veiklai turintis asmens sveikatos priežiūros specialistai (pagal atitinkamą profesinę kvalifikaciją) asmens sveikatos priežiūros įstaigose, turinčiose licenciją verstis asmens sveikatos priežiūros veikla.

2019 m. išaugus virtotojų prašymų dėl nekokybiškų grožio paslaugų teikimo skaičiui bei pastebėjus problemą šioje srityje dėl žalos atlyginimo, kai teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (pavyzdžiui, botulino toksino injekcijos, mezoterapija, regėjimo patikra, masažai ir pan.), neturint šiai veiklai būtinos licencijos, 2019 m. buvo suorganizuotas atsakingų institucijų pasitarimas dėl virtotojų teisių apsaugos klausimų sprendimo grožio paslaugų sektoriuje. Be kitų sprendimų, buvo nuspręsta parengti klausimyną visuomenei, grožio paslaugų vartotojams apie grožio paslaugų teikėjų atliekamas mezoterapijos, botulino injekcijų ir pan. procedūras, jų rizikas, reikalavimus, prieinamumą, atlikti virtotojų apklausą ir organizuoti švietimo kampaniją (per televiziją, radiją bei kitas žiniasklaidos priemones) apie grožio paslaugų teikimo objektuose atliekamų asmens sveikatos priežiūros specialistų kompetencijai priskirtinų procedūrų riziką ir pavojus, taip pat procedūroms ir jas atliekantiems asmenims keliamus reikalavimus.

2 problema. Vartojimo ginčai dėl renginių.

Tarnyba pastebi, kad vartojimo ginčai dėl neįvykusių bei atšauktų renginių jau ne vienerius metus vyrauja vartojimo paslaugų srityje. Bilietai į didelius renginius bei koncertus paprastai pradedami pardavinėti prieš daug mėnesių, bilietai brangūs, surenkamos didelės pinigų sumos, o po to dėl įvairių priežasčių renginiai atšaukiami, o vartotojams pinigai negražinami. Pažymėtina, kad sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo bendruosius vartotojų informavimo ir bilietuose teikiamos informacijos reikalavimus detaliau reglamentuoja bei renginių organizatorių pareigas įtvirtina Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 patvirtintos Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklės. Tarnybos nuomone, šis reglamentavimas nėra pakankamas, nes šiose taisyklėse nėra nustatyta bilietų platintojų ir renginių organizatorių atsakomybės, taip pat nėra nustatyta institucija, įgyvendinanti ūkio subjektų, vykdančių renginių organizavimo bei bilietų platinimo, veiklos priežiūrą.

3 problema. Vartojimo ginčai dėl avalynės.

2019 m. vartotojai į Tarnybą dažniausiai kreipėsi dėl avalynės kokybės – vartotojai skundėsi greitai nusidėvinčia, atsiklijuojančia, peršlampančia ar dažančia avalyne ir pan. Reaguojant į kasmet daugėjančius vartotojų prašymus dėl avalynės kokybės, kurie sudarė apie 40 proc. vartojimo prekių srityje išnagrinėjamų vartotojų ir verslininkų ginčų, 2019 m. inicijuotas susitikimų su avalynės pardavėjais ciklas. Vis didėjantis besikreipiančių vartotojų skaičius rodo, kad verslininkai nepakankamai gerai išnaudoja galimybes kilusius ginčus spręsti taikiai, o vartotojai dėl savo interesų gynimo priversti kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Teikdama prioritetą konsultacijoms bei metodinei pagalbai, Tarnyba organizavo susitikimus su daugeliu Lietuvoje avalyne prekiaujančių įmonių, pristatė dažniausias vartotojų nusiskundimų dėl avalynės priežastis, priminė pagrindines verslininkų pareigas, akcentavo poreikį stiprinti bendravimo su vartotojais kultūrą, ragino ieškoti tinkamiausių būdų taikiam ginčų sprendimui bei skatino verslininkų savireguliaciją. Apibendrindama svarbiausias susitikimų metu išsakytas išvalgas, Tarnyba parengė ir verslininkams pristatė vartojimo ginčų dėl avalynės sprendimo gaires, kuriomis rekomenduoja vadovautis sprendžiant ginčus su vartotojais. Tikimasi, kad toks susitikimų ciklas paskatins sąmoningą ir pagarbų verslininkų požiūrį tiek į savo klientą, tiek į siūlomą produktą, o vartotojams teks kuo rečiau kreiptis pagalbos į vartotojų teises ginančias institucijas.

4 problema. Ne Europos Sąjungoje veikiančios internetiniai pardavėjai.

2019 m. Tarnyba sulaukė nemažai vartotojų prašymų, kai vartotojai internetu 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, todėl Tarnyba ypač didelį dėmesį skyrė vartotojų švietimui apie saugų apsipirkimą internete, organizavo vartotojų mokymus mokyklose ir trečiojo amžiaus universitetuose, taip pat organizavo Apgavysčių internete prevencijos savaitę, kurios metu aktyviai informavo visuomenę apie saugų pirkimą internetu, internetu perkančių vartotojų teises, galimus pavojus, apgaules internete bei kt.

5 problema. Ginčai dėl statybos paslaugų.

Analizuojamu laikotarpiu, nagrinėjant vartojimo ginčus dėl statybos darbų, aktualia išliko problema dėl teisės aktuose šiuo metu nenumatytos kompetentingos institucijos, kuri, Tarnybai nagrinėjant ginčą, pateiktų išvadą dėl statybos darbų kokybės. Lietuvos Respublikos statybos įstatyme, Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatyme ir kituose teisės aktuose nėra numatyta valstybės institucijos, kuri būtų įgaliota pateikti išvadą dėl statybos darbų kokybės arba statinio defektų, atsiradusių garantiniu laikotarpiu, kilus ginčui tarp vartotojo ir statytojo (statybos darbus atlikusio verslininko). Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 26 d. nutarimo Nr. 280 „Dėl Lietuvos Respublikos statybos įstatymo įgyvendinimo“ 2.6. punkte numatyta, kad Tarnyba įgaliota vykdyti tik statybos produktų rinkos priežiūrą. Tačiau vartotojams naudojant jau pripažintą tinkamu naudoti statinį atsiradusių statybos defektų vertinimas arba atliktų statybos darbų kokybės vertinimas ir išvados pateikimas nepatenka į aukščiau minėtas funkcijas, todėl nesant ekspertinės išvados, Tarnyba negali tinkamai apginti vartotojo teisių ir teisėtų

interesų. Dėl susiklosčiusios situacijos Tarnyba teikė siūlymus Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijai tobulinti vartotojų teisių apsaugos teisinį reglamentavimą statybos srityje.

Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje

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

Pažymėtina, kad Tarnyba taip pat dalyvauja ICPEN tinklo projekte www.econsumer.gov, pagal kurį vartotojui suteikiama galimybė nurodytoje interneto svetainėje užpildyti prašymo formą dėl pažeistų teisių ir teisėtų interesų tarptautiniu mastu ir taip informuoti atitinkamas tarptautines institucijas bei gauti informaciją dėl galimybių spręsti kilusį ginčą. Šio projekto narėmis yra 36 šalys. Gavusi vartotojo kreipimąsi dėl galimai pažeistų vartotojo teisių šalyje, kuri yra minėto tinklo projekto narė, Tarnyba informuoja vartotoją apie galimybę kreiptis per aukščiau nurodytą tinklo projekto internetinę svetainę. Atkreiptinas dėmesys, kad pastaraisiais metais dėl lėšų trūkumo Tarnyba nedalyvavo nei viename ICPEN tinklo narių susitikime. Pagal ICPEN Memorandumą, norint išsaugoti narystę tinkle, būtina dalyvauti bent viename metiniame ICPEN narių susitikime.
