



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

LIETUVOS SAVIVALDYBĖSE 2015 METAIS GAUTŲ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ ATASKAITA

2016 m. balandžio 15 d. Nr. 3-603

Vilnius

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 23 d. 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 (toliau – Tarnyba) tvarkos aprašas (toliau - Aprašas), kuris nustato informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Tarnybai tvarką. Aprašo 9 punkte nustatyta, kad savivaldybių institucijos, atsakingos už atitinkamą valdymo sritį, susijusią su vartotojų teisių apsauga, turi teikti Tarnybai šią informaciją:

- atliktų patikrinimų, iš jų su nustatytais pažeidimais ir dėl vartotojų prašymų (pranešimų, skundų), skaičių;
- nustatytų pažeidimų skaičių ir pobūdį;
- taikytų poveikio priemonių skaičių ir pobūdį;
- vartotojų prašymų (pranešimų, skundų) (iš jų pagrįstų) skaičių, analizę (pagal priežastis ir taikytas poveikio priemones);
- produktų, padariusių žalą vartotojų sveikatai ar sukėlusių vartotojų mirtį, skaičių.

Papildomai valstybės bei savivaldybių institucijos turi pateikti laisvos formos aprašą apie probleminius ir spręstinus produktų saugos ir (ar) vartotojų teisių apsaugos klausimus ir siūlomus jų sprendimo būdus, taip pat siūlymus dėl teisės aktų pakeitimų ir papildymų vartotojų teisių apsaugos srityje.

Apraše nurodytą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą 2015 m. pateikė šios savivaldybės: Akmenės rajono savivaldybė, Alytaus miesto savivaldybė, Alytaus rajono savivaldybė, Anykščių rajono savivaldybė, Birštono savivaldybė, Biržų rajono savivaldybė, Druskininkų rajono savivaldybė, Ignalinos rajono savivaldybė, Jonavos rajono savivaldybė, Joniškio rajono savivaldybė, Kalvarijos savivaldybė, Kauno miesto savivaldybė, Kauno rajono savivaldybė, Kazlų Rūdos savivaldybė, Kėdainių rajono savivaldybė, Kelmės rajono savivaldybė, Klaipėdos miesto savivaldybė, Klaipėdos rajono savivaldybė, Kretingos rajono savivaldybė, Kupiškio rajono savivaldybė, Lazdijų rajono savivaldybė, Marijampolės savivaldybė, Mažeikių rajono savivaldybė, Neringos savivaldybė, Pagėgių savivaldybė, Pakruojo rajono savivaldybė, Palangos miesto savivaldybė, Panevėžio rajono savivaldybė, Pasvalio rajono savivaldybė, Plungės rajono savivaldybė, Prienų rajono savivaldybė, Radviliškio rajono savivaldybė, Raseinių rajono savivaldybė, Rietavo savivaldybė, Rokiškio rajono savivaldybė, Skuodo rajono savivaldybė, Šiaulių rajono savivaldybė, Šilutės rajono savivaldybė, Širvintų rajono savivaldybė, Tauragės rajono

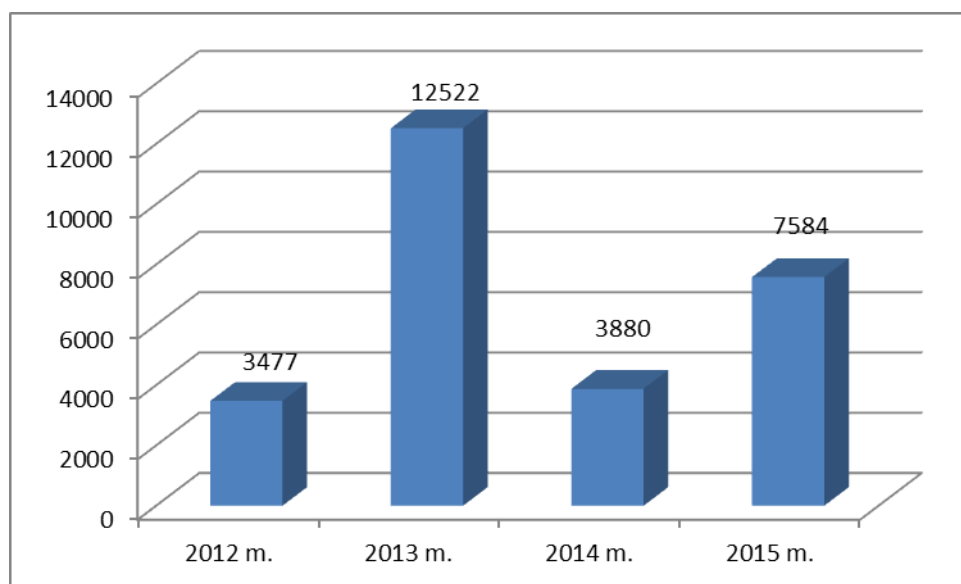
savivaldybė, Telšių rajono savivaldybė, Ukmergės rajono savivaldybė, Utenos rajono savivaldybė, Vilkaviškio rajono savivaldybė, Vilniaus miesto savivaldybė, Vilniaus rajono savivaldybė, Visagino savivaldybė, Zarasų rajono savivaldybė.

Nemaža dalis savivaldybių nurodė, kad 2015 m. negavo vartotojų prašymų bei skundų. Tokią informaciją pateikė: Alytaus rajono savivaldybė, Anykščių rajono savivaldybė, Birštono savivaldybė, Ignalinos rajono savivaldybė, Kalvarijos savivaldybė, Kazlų Rūdos savivaldybė, Klaipėdos miesto savivaldybė, Klaipėdos rajono savivaldybė, Kretingos rajono savivaldybė, Lazdijų rajono savivaldybė, Marijampolės rajono savivaldybė, Mažeikių rajono savivaldybė, Neringos savivaldybė, Pagėgių savivaldybė, Pakruojo rajono savivaldybė, Prienų rajono savivaldybė, Palangos miesto savivaldybė, Pasvalio rajono savivaldybė, Rietavo savivaldybė, Rokiškio rajono savivaldybė, Skuodo rajono savivaldybė, Širvintų rajono savivaldybė, Tauragės rajono savivaldybė, Telšių rajono savivaldybė, Vilkaviškio rajono savivaldybė, Zarasų rajono savivaldybė. Elektrėnų savivaldybė, Kaišiadorių rajono savivaldybė, Molėtų rajono savivaldybė, Panevėžio miesto savivaldybė, Šakių rajono savivaldybė, Šalčininkų rajono savivaldybė, Šiaulių miesto savivaldybė, Šilalės rajono savivaldybė, Švenčionių rajono savivaldybė, Trakų rajono savivaldybė, Varėnos rajono savivaldybė informacijos apie vartotojų teisių apsaugą nepateikė. Svarbu pažymėti, kad tokia situacija galėjo susiklostyti dėl to, kad savivaldybėse gauti asmenų prašymai registruojami bendrai, neišskiriant vartotojų prašymų. Dėl šios priežasties sunku nustatyti, kiek ir kokio pobūdžio prašymų patenka į vartojimo teisinių santykių sritį. Taip pat dalis savivaldybių pateikė Tarnybai informaciją ir statistinius duomenis apie vartotojams suteiktas žodines konsultacijas, tačiau dėl itin mažo skaičiaus šios konsultacijos ataskaitoje neanalizuojamos.

Savivaldybės įgyvendina vartotojų teisių apsaugą informuodamos ir konsultuodamos vartotojus. 2016 m. Lietuvos savivaldybės Tarnybai pateikė informaciją apie 7584 vartotojų prašymus, gautus 2015 m. Kaip pažymėta anksčiau, savivaldybių gyventojų skundai ir pareiškimai nagrinėjami bendrai, neišskiriant vartotojų skundų, todėl pateikti statistinę informaciją apie vartotojų teisių pažeidimus sudėtinga. Dauguma atvejų savivaldybių teikta 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 2015 m. gautus vartotojų prašymus pagal nusiskundimų pobūdį.

Toliau pateikiama diagrama, kurioje lyginamas 2012 – 2015 m. savivaldybėse gautų vartotojų prašymų skaičius.

1 diagrama. 2012 – 2015 metais savivaldybėse gauti vartotojų prašymai



Iš diagramoje pateikiamų duomenų galima matyti, kad gautų vartotojų prašymų skaičius, lyginant su praėjusiais metais, išaugo dvigubai (51 proc.). Toks augimas gali būti sąlygojamas tiek padidėjusiu vartotojų aktyvumu, tiek ir padidėjusiu savivaldybių aktyvumu teikiant informaciją Tarnybai. Atkreiptinas dėmesys, kad 2013 m. buvo pastebimas ryškus vartotojų prašymų skaičiaus didėjimas. Sunku identifikuoti tokių pokyčių priežastis, viena iš galimų priežasčių – aktyviau savivaldybių teikta informacija apie gautus vartotojų prašymus.

Toliau lentelėje pateikiama savivaldybių gauta informacija apie nagrinėtus vartotojų prašymus. Gautus vartotojų prašymus buvo siekta suklasifikuoti pagal prašymų pobūdį, kiek tai leido turima informacija.

1 lentelė. Savivaldybėse gauti vartotojų prašymai pagal klausimų pobūdį

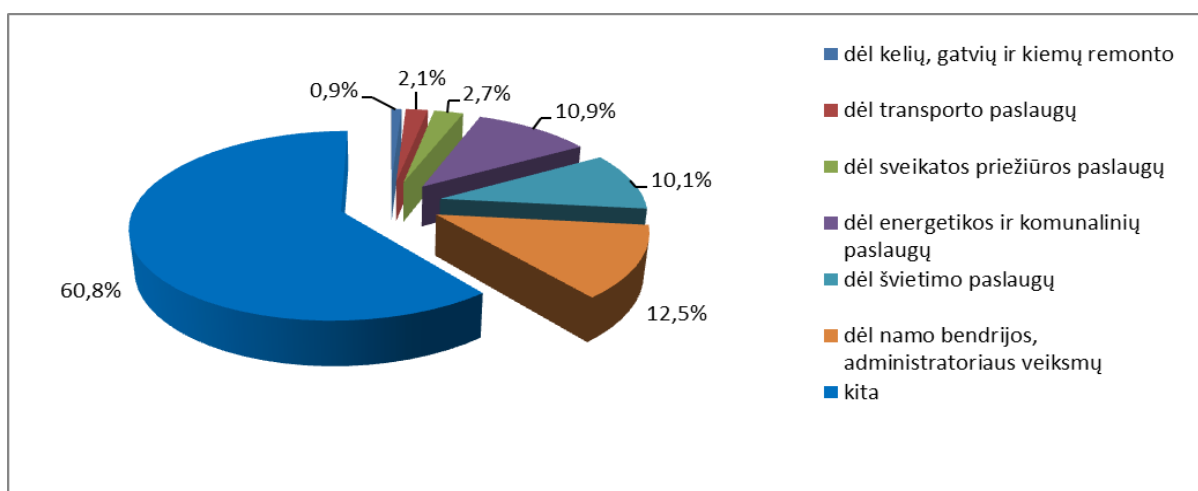
Savivaldybė	Prašymų pobūdis	Prašymų skaičius	Iš viso
Alytaus miesto savivaldybės administracija	dėl kelių, gatvių ir kiemų remonto; ritualinių paslaugų tiekimo bei kapinių priežiūros organizavimo paslaugų; teritorijų valymo organizavimo paslaugų; keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimo paslaugų; kūno kultūros ir sporto plėtojimo paslaugų; daugiabučius namus administruojančių įmonių paslaugų; dėl želdinių žalojimo, aplinkos taršos, išsiliejus nuotekoms; alkoholio prekybos laiko ribojimo	62	62
Biržų rajono savivaldybės administracija	dėl nekokybiškos teritorijų valymo organizavimo paslaugos	1	1
Druskininkų rajono savivaldybės administracija	dėl energetikos ir komunalinių paslaugų	2	2918
	dėl namo renovacijos	2	

	dėl kelių, gatvių ir kiemų remonto	10	
	dėl žemės ūkio klausimų	1022	
	dėl švietimo paslaugų	769	
	kita	1113	
Kauno miesto savivaldybės administracija	dėl energetikos ir komunalinių paslaugų	762	3287
	dėl gatvių, tiltų, viadukų, pralaidų, laiptų remonto; nelegalių sąvartynų likvidavimo; medžių pjovimo; šakų genėjimo; šienavimo; gatvių valymo ir barstymo žiemos sezono metu	1280	
	dėl želdinių pertvarkymo	703	
	dėl oro taršos	12	
	dėl transporto paslaugų	137	
	dėl keleivinio transporto eismo organizavimo	144	
	dėl reklamos	14	
	dėl laidojimo vietos skyrimo	26	
	dėl keliamo triukšmo	6	
	dėl sveikatos priežiūros paslaugų	203	
Kauno rajono savivaldybės administracija	dėl transporto paslaugų	3	22
	dėl aplinkos tvarkymo	2	
	dėl inžinerinių tinklų tvarkymo	2	
	dėl pasenusių melioracijos įrenginių	15	
Kėdainių rajono savivaldybės administracija	dėl energetikos ir komunalinių paslaugų	4	4
Kelmės rajono savivaldybės administracija	dėl namo bendrijos, administratoriaus veiksmų	1	1
Panevėžio rajono savivaldybės administracija	dėl kelių, gatvių ir kiemų remonto	62	151
	dėl kapinių priežiūros organizavimo paslaugų	2	
	dėl pastatų eksploatavimo	7	
	dėl energetikos ir komunalinių paslaugų	38	
	dėl kelių eismo saugumo	33	
	kita	9	
Plungės rajono savivaldybės administracija	dėl prekybos alkoholiniais gėrimais taisyklių nesilaikymo; dėl triukšmo; dėl mokesčio už atliekų surinkimą ir tvarkymą; dėl automobilių stovėjimo aikštelių; dėl kelių valymo ir kita	70	70
Radviliškio rajono savivaldybės administracija	dėl sveikatos priežiūros paslaugų	3	4
	kita	1	

Raseinių rajono savivaldybės administracija	dėl energetikos ir komunalinių paslaugų	4	4
Šilutės rajono savivaldybės administracija	dėl energetikos ir komunalinių paslaugų	8	18
	dėl nustatytų kainų ir tarifų už savivaldybės įmonių, specialiosios paskirties bendrovių, savivaldybės biudžetinių ir viešųjų įstaigų teikiamas atlygintinas paslaugas	1	
	dėl prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešose vietose nustatymo	3	
	kita	6	
Vilniaus miesto savivaldybės administracija	dėl namo bendrijos, administratoriaus veiksmų	936	935
Vilniaus rajono savivaldybės administracija	dėl namo bendrijos, administratoriaus veiksmų	5	107
	dėl bendrojo naudojimo patalpų	4	
	dėl transporto paslaugų	16	
	dėl komunalinių paslaugų	7	
	kita	75	
Iš viso:		7584	

Kaip minėta, dauguma savivaldybių informaciją pateikė laisva forma, neišskirstė į kategorijas, dėl to kai kurių savivaldybių bendrai pateiktas visų gautų prašymų skaičius buvo priskirtas kategorijai „Kita“. Taip pat pastebėta, kad savivaldybės neretai pateikė informaciją, nesusijusią su vartojimo santykiais (pavyzdžiui, oro tarša, eisimo organizavimas, kelių remontas ir kt.). Tai galima paaiškinti tuo, kad asmenų prašymai registruojami bendrai, neišskiriant vartotojų prašymų. Kauno miesto savivaldybės administracija pažymėjo, kad 2016 m. sausio 1 d. savivaldybė buvo reorganizuota, padalinių vykdomos funkcijos buvo perskirstytos, todėl nebuvo galimybės klasifikuoti ir pateikti tikslią informaciją apie vartotojų teisių apsaugą. Toliau diagramoje pateikiama informacija apie savivaldybėse gautų vartotojų prašymų pasiskirstymą pagal sritis.

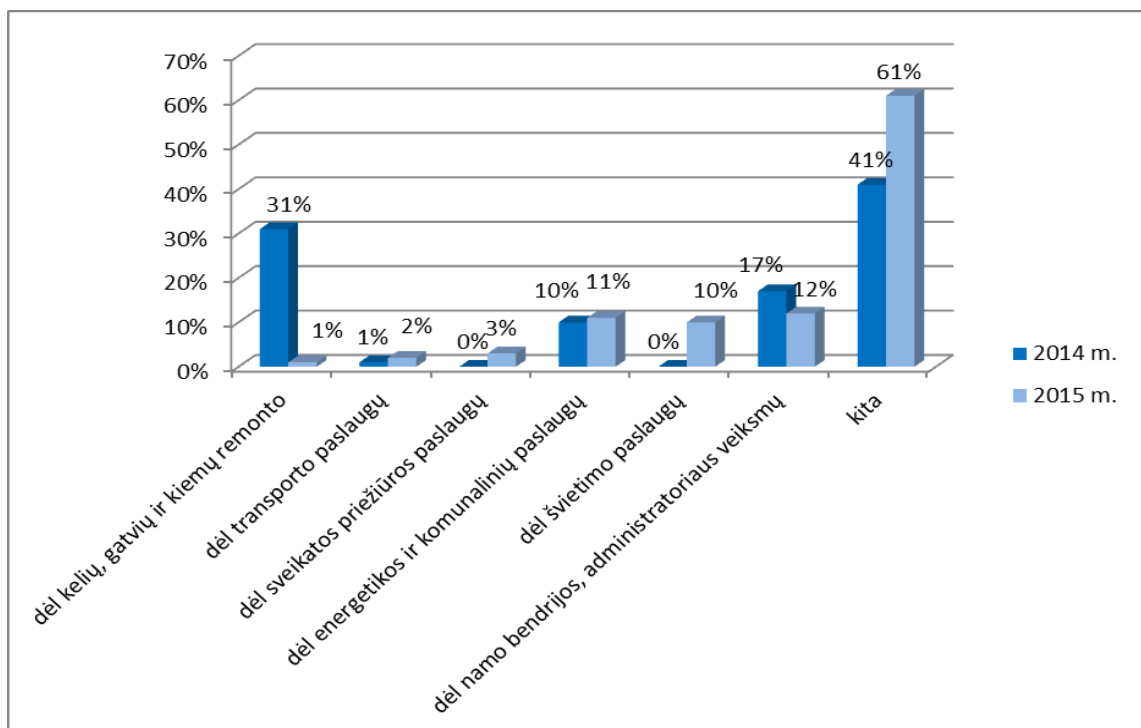
2 diagrama. 2015 metais savivaldybėse gauti vartotojų prašymai pagal klausimų pobūdį



Iš diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia vartotojų prašymų bei skundų savivaldybėse buvo gauta dėl kitų paslaugų (60,8 proc.). Prie šios srities buvo priskirti savivaldybėse gauti individualaus pobūdžio vartotojų nusiskundimai bei nusiskundimai, kurie nepateko į kitas išskirtas sritis, tokie kaip ritualinės paslaugos, keliamas triukšmas, prekyba alkoholiniais gėrimais ir kt. Kita aktuali sritis, kurioje vartotojai susidūrė su įvairiomis problemomis – tai namo bendrijos ar administratoriaus veikimas arba neveikimas. Skūstasi dėl administratorių atliekamo remonto darbų kokybės, bendrojo naudojimo patalpų būklės, mokesčių už paslaugas ir atliktus darbus, įgaliojimų viršijimo. Tokie nusiskundimai sudarė 12,5 proc. visų savivaldybėse gautų vartotojų skundų. 10,9 proc. vartotojų skundėsi dėl energetikos ir komunalinių paslaugų kokybės (šildymas, vandens tiekimas, atliekų tvarkymas ir kt.). Mažiausiai vartotojai į savivaldybes kreipėsi dėl kelių, gatvių ir kiemų remonto – vos 0,9 proc.

Toliau 3 diagramoje lyginami 2014 ir 2015 m. savivaldybėse gauti vartotojų prašymai pagal klausimų pobūdį. Lyginant diagramoje pateiktus duomenis matyti, kad tiek 2014 m., tiek 2015 m. daugiausia vartotojai kreipėsi individualiais klausimais arba dėl paslaugų, kurios nebuvo išskirtos į atskiras sritis bei pateko į kategoriją „Kita“. 2015 m. tokių prašymų skaičius išaugo iki 61 proc. Pastebėtina, kad prašymų dėl energetikos ir komunalinių paslaugų bei namo bendrijos, administratoriaus veiksmų skaičius, atsižvelgus į bendrą per metus gautų prašymų skaičių, išlieka panašus. Tuo tarpu 2015 m. gauti vartotojų prašymai dėl kelių, gatvių ir kiemų remonto sudarė vos 1 proc., kai 2014 m. tokių prašymų buvo 31 proc. Toks skaičiaus mažėjimas gali būti susijęs tiek su savivaldybių pasyvumu teikiant informaciją Tarnybai, tiek ir su tuo, kad į šią probleminę sritį 2015 m. buvo atkreipta daugiau dėmesio. 2015 m. papildomai išskirta švietimo paslaugų sritis, kadangi tokių prašymų skaičius sudarė net 10 proc. visų gautų prašymų (2014 m. prašymų švietimo paslaugų srityje nebuvo gauta, arba jie nebuvo išskirti į atskirą sritį).

3 diagrama. 2014 ir 2015 metais savivaldybėse gauti vartotojų prašymai pagal klausimų pobūdį



Lyginat gautų prašymų skaičių su 2014 m. savivaldybių pateiktais duomenimis, svarbu pažymėti, kad 2014 m. savivaldybės pateikė 3880 vartotojų prašymų, o 2015 m. – 7584 vartotojų prašymus. Tokį pateiktų prašymų skirtumą galėjo nulemti aktyvesnis savivaldybių dalijimasis informacija bei natūraliai augantis vartotojų aktyvumas. Toliau lentelėje pateikiama informacija apie 2015 m. prašymų pokytį lyginant su 2014 m. pagal klausimų pobūdį.

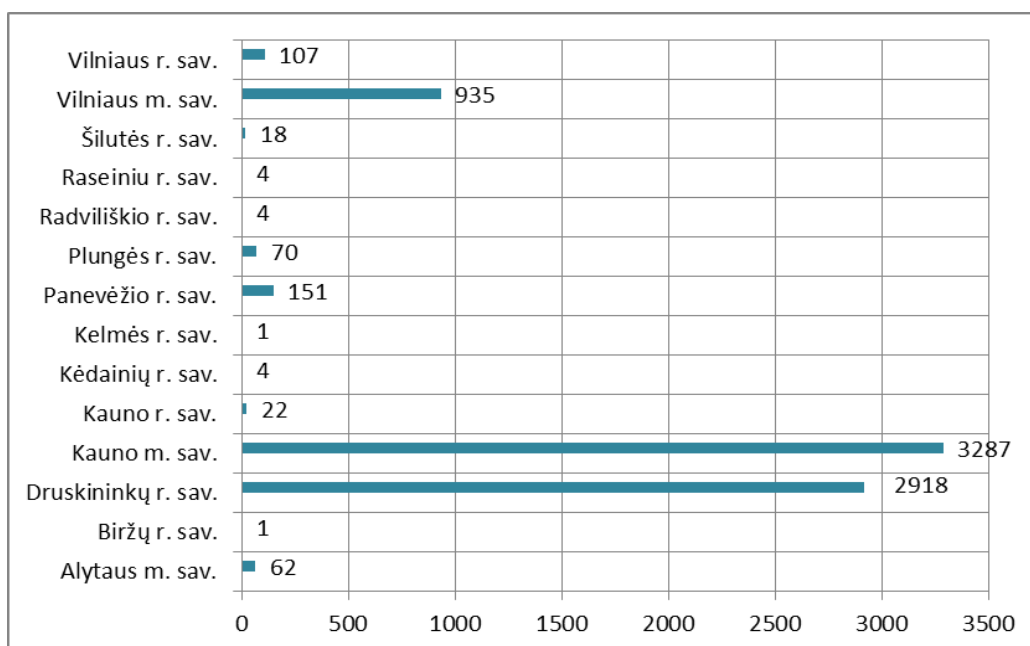
2 lentelė. 2015 metais savivaldybėse gautų vartotojų prašymų pokytis lyginant su 2014 metais

Prašymų pobūdis	2014 metais gauti prašymai	2015 metais gauti prašymai	Prašymų skaičiaus pokytis proc., lyginant su 2014 m.
dėl energetikos ir komunalinių paslaugų	372	825	+ 122 proc.
dėl namo bendrijos, administratoriaus veiksmų	666	946	+ 42 proc.
dėl kelių, gatvių ir kiemų remonto	1225	72	- 95 proc.
dėl transporto paslaugų	18	156	+ 767 proc.
dėl sveikatos priežiūros paslaugų	0	206	-
dėl švietimo paslaugų	0	769	-
kita	1599	4610	+ 188 proc.
Iš viso:	3880	7584	+ 96 proc.

Kaip matyti iš 2 lentelėje pateiktų duomenų, per 2015 m. gautų vartotojų prašymų skaičius lyginant su 2014 m. išaugo 96 proc. Net 767 proc. išaugo vartotojų prašymų transporto paslaugų srityje, 122 proc. išaugo prašymų dėl energetikos ir komunalinių paslaugų, taip pat išaugo prašymų, dėl namo bendrijos, administratoriaus veiksmų, skaičius. Tuo tarpu dėl kelių, gatvių ir kiemų remonto kreiptasi net 95 proc. mažiau, nei praeitais metais.

Toliau pateikiami duomenys apie 2015 m. gautus vartotojų prašymus atskirose savivaldybėse. Pažymėtina, kad diagramoje pateikiami tik tų savivaldybių duomenys, kurios 2015 m. nurodė gavusios vartotojų prašymų ir apie tai informavo Tarnybą.

4 diagrama. 2015 metais savivaldybėse gauti vartotojų prašymai



Kaip matyti iš diagramoje pateiktų duomenų, daugiausia vartotojų prašymų sulaukė Kauno miesto ir Druskininkų rajono savivaldybės. Į jas vartotojai įvairiais klausimais kreipėsi net 6205 kartus. Tai sudaro 82 proc. visų per 2015 m. gautų vartotojų prašymų. Į Druskininkų rajono savivaldybę vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl žemės ūkio klausimų (1022), švietimo klausimų (769), dėl vietinės rinkliavos (304) ir dėl medžių kirtimo (308). Į Kauno miesto savivaldybę dažniausiai kreiptasi dėl gatvių, tiltų, viadukų, laiptų remonto, gatvių valymo (1053) ir želdinių pertvarkymo (703). Pažymėtina, kad iš 3287 Kauno miesto savivaldybės administracijoje gautų skundų 781 skundas pripažintas nepagrįstu.

935 vartotojai kreipėsi į Vilniaus miesto savivaldybę. Vartotojai skundėsi dėl daugiabučių namų bendrosios nuosavybės administratorių veiklos neatitikimo teisės aktams (mokesčių už paslaugas, už atliktus darbus) (657), dėl bendrijų valdymo organų neveikimo ir įgaliojimų viršijimo (217), dėl daugiabučių namų bendrosios nuosavybės valdymo perdavimo įsteigtoms bendrijoms, dėl administratoriaus keitimo.

Kitose savivaldybėse per 2015 m. gautas sąlyginai mažas vartotojų nusiskundimų skaičius.

Visų Lietuvos savivaldybių vartotojų prašymų apibendrinimas

Įvertinus visą iš savivaldybių gautą informaciją, matyti, kad Lietuvos savivaldybės pateikė labai skirtingus duomenis apie vartotojų prašymus. Iš viso informaciją Tarnybai pateikė 48 savivaldybės. Iš jų – 26 savivaldybės nurodė, kad vartotojų prašymų negavo. Likusios savivaldybės nepateikė jokios informacijos. Dalis savivaldybių pateikė sugrupuotus duomenis pagal vartotojų nusiskundimo sritį, kita dalis savivaldybių pateikė bendrą gautų vartotojų nusiskundimų skaičių negrupuojant į atskiras sritis. Atsižvelgiant į tai, sudėtinga daryti išvadas dėl sričių, kuriose vartotojai dažniausiai susiduria su problemomis bei daryti išvagas apie tam tikras tendencijas.

Kai kurios savivaldybės pateikė informaciją apie atliktus patikrinimus dėl vartotojų prašymų. Vilniaus miesto savivaldybė atliko 1990 patikrinimus (daugiausia dėl statinių būklės). Panevėžio rajono savivaldybė atliko 93 patikrinimus dėl komunalinių paslaugų teikimo, kelių,

gatvių remonto ir priežiūros darbų ir kt. Vilniaus rajono savivaldybė inicijavo 15 patikrinimų dėl bendrojo naudojimo patalpų būklės, statinių priežiūros ir kt. Tiriant vartotojų prašymus Kauno miesto savivaldybės darbuotojai atliko 2464 patikrinimus. Šilutės rajono savivaldybė atliko 18 patikrinimų. Iš viso savivaldybėse atlikta 4580 patikrinimų.

Nustačius vartotojų teisių pažeidimus buvo taikomos įvairios poveikio priemonės: pateiktos rekomendacijos, parašyti įspėjimai, pateikti nurodymai ištaisyti klaidas, suteikta reikiama informacija, surašyti administraciniai nurodymai, įspėti paslaugų teikėjai, surašyti pažeidimo protokolai, pritaikytos administracinės poveikio priemonės, pavesta ištaisyti ir pašalinti nurodytus trūkumus ir pažeidimus ir kita. Šiaulių rajono savivaldybės administracija pažymėjo, kad administracijos direktoriaus įsakymu savivaldybės seniūnų pavaduotojams suteikti įgaliojimai surašyti administracinių teisės pažeidimų protokolus už pirkėjų ir klientų apgaulinėjimą, dėl daiktų gražinimo ir keitimo taisyklių pažeidimo, dėl mažmeninės prekybos taisyklių pažeidimo. Taip pat kai kurios savivaldybės pažymėjo, kad taiko prevencines priemones nuolat informuojant ir konsultuojant vartotojus, teikiant informaciją žiniasklaidoje. Kelios savivaldybės pažymėjo, kad savo interneto tinklalapiuose teikia informaciją apie vartotojų teises, pateikdamos nuorodas į Tarnybos tinklalapį.

Pažymėtina, kad Panevėžio rajono savivaldybė išskyrė kelių, gatvių ir šaligatvių remontą bei teritorijų valymo organizavimo paslaugas kaip viena iš problemiškesnių sričių. Šių problemų priežastimi įvardijamas lėšų trūkumas. Ukmergės rajono savivaldybė pažymėjo, kad valstybė vartotojų teisių apsaugai savivaldybėms tikslinių lėšų biudžete neskiria, todėl vartotojų teisių gynimas savivaldybėse yra sudėtingas: Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme (toliau – Vietos savivaldos įstatymas) vartotojų teisių apsauga nėra įtraukta į savivaldybių funkcijų sąrašus, o kitais įstatymais pavedant atskiras funkcijas savivaldybėms, nuolat pažeidžiama Vietos savivaldos įstatymo 50 straipsnio 5 dalis – šioms funkcijoms įgyvendinti nėra skiriamos lėšos, kaip tai reglamentuoja aukščiau nurodyto įstatymo 50 straipsnio 5 dalis. Daugiau probleminių ir spręstinių klausimų vartotojų teisių apsaugos srityje išskirta nebuvo. Savivaldybės taip pat nurodė, kad rinkoje nebuvo nustatyta produktų, padariusių žalą vartotojų sveikatai per 2015 m.

Atsižvelgiant į ataskaitoje pateiktą informaciją ir savivaldybių nurodytas išvalgas, pastebima, kad informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimas Tarnybai išlieka sudėtingas. Savivaldybės nekaupia atskiros informacijos apie vartotojų prašymus, fiksuoja visus asmenų kreipimusis. Tokiu būdu teikiama informacija nėra tiksli, sunkiai apskaičiuojama. Savivaldybės taip pat susiduria su sunkumais klasifikuojant gautus vartotojų prašymus pagal sritis, ne retai į bendrą statistiką įtraukiamos tokios sritys, kurios nėra susijusios su vartojimo santykiais.

Siekiant ateityje išvengti galimų sunkumų renkant informaciją apie vartotojų teisių apsaugą ir siekiant objektyviai įgyvendinti Aprašo nuostatas, siūlytina parengti ir patvirtinti atitinkamą informacijos teikimo formą, kuri leistų standartizuoti bei sugrupuoti savivaldybių teikiamą informaciją apie gautus vartotojų nusiskundimus.