



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2019 METŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

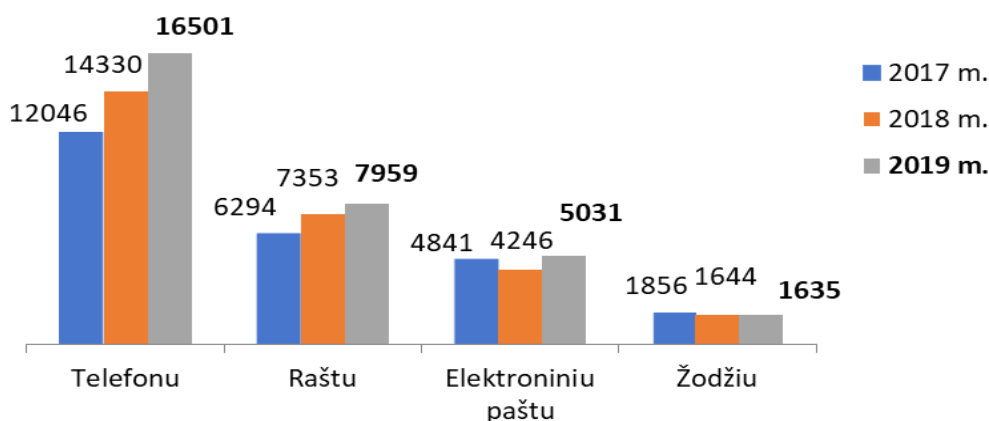
2020 m. sausio 31 d. Nr. 3-196
Vilnius

1. Bendrosios nuostatos

Per 2019 metus į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų arba informacijos vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros arba turizmo paslaugų teikėjų priežiūros klausimais kreiptasi 31 126 kartus (duomenys apie kreipimusis į Europos vartotojų centrą nesumuojami ir pateikiami atskirai 12 skyriuje). Kreipiantis į Tarnybą buvo prašoma spręsti įvairaus pobūdžio klausimus, tarp vartotojų ir verslininkų kilusius ginčus, taip pat prašyta suteikti informaciją ar teisės aktų nuostatų išaiškinimą vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros bei turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros klausimais. Asmenų kreipimaisi 2019 metais pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 7 959 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 1 635 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 16 501 kartą;
- elektroniniu paštu pateiktas 5 031 pasiteiravimas.

1 diagrama. 2017–2019 metų asmenų kreipimaisi pagal kreipimosi būdą



Iš *1 diagramos* matyti, kad 2019 metais ir toliau augo konsultacijų telefonu skaičius – 53 proc. visų kreipimųsi į Tarnybą sudarė telefoniniai skambučiai, todėl akivaizdu, kad asmenims vis aktualesnė greita ir trumpa konsultacija. Taip pat kiek išaugo asmenų kreipimųsi elektroniniu paštu bei raštu, tačiau pastebima, kad asmenims patogesni nuotoliniai kreipimosi būdai lemia, kad kasmet po truputį mažėja tiesiogiai į Tarnybą atvykstančių pasikonsultuoti asmenų.

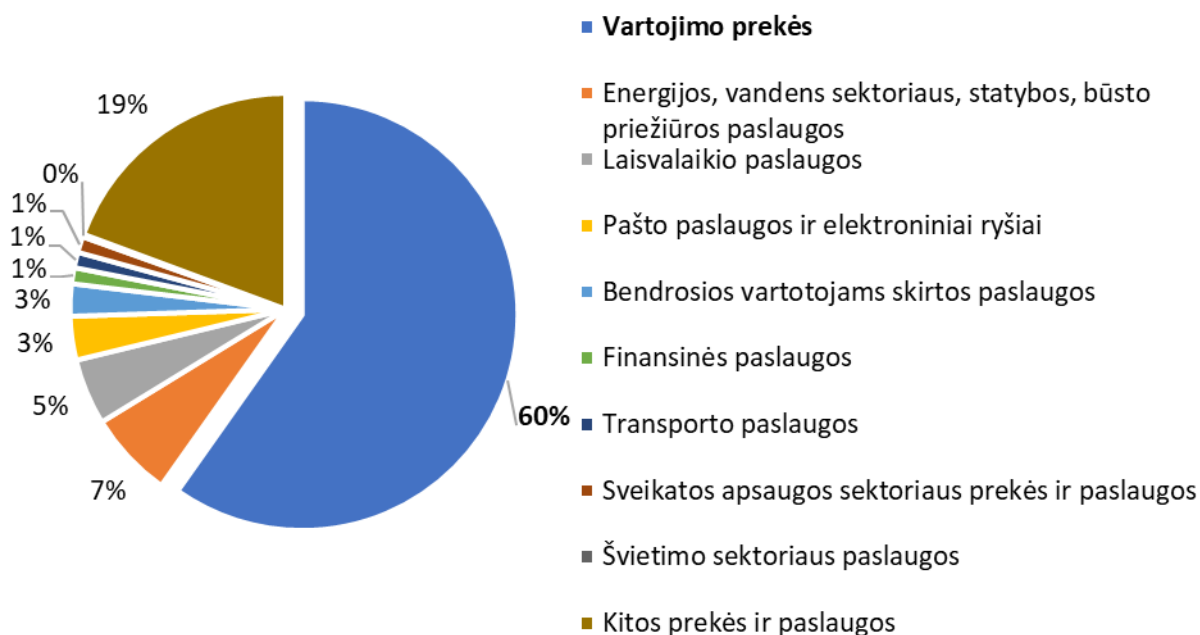
Atskaitiniu laikotarpiu išnagrinėta arba atsakyta į 30 246 asmenų kreipimusis, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas *1 lentelėje*. Pastebėtina, kad į

Tarnybą 14 kartų asmenys kreipėsi prašydami pateikti informaciją apie Tarnybos veiklą ir priimtus sprendimus.

1 lentelė. 2019 metais išnagrinėti/atsakyti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

| Eil. Nr. | Klausimų (nusiskundimų) pobūdis | Skaičius | Proc. |
|----------|---|---------------|------------------|
| 1. | Dėl vartojimo prekių | 18 087 | 60 proc. |
| 2. | Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų | 731 | 3 proc. |
| 3. | Dėl finansinių paslaugų | 363 | 1 proc. |
| 4. | Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių | 989 | 3 proc. |
| 5. | Dėl transporto paslaugų | 350 | 1 proc. |
| 6. | Dėl laisvalaikio paslaugų | 1 498 | 5 proc. |
| 7. | Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų | 1 955 | 7 proc. |
| 8. | Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų | 364 | 1 proc. |
| 9. | Dėl švietimo sektoriaus paslaugų | 57 | 0 proc. |
| 10. | Dėl kitų prekių ir paslaugų | 5 852 | 19 proc. |
| | Iš viso: | 30 246 | 100 proc. |

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



Kaip ir ankstesniais laikotarpiais, daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių. Lyginant su 2018 metų laikotarpiu, šis skaičius pakito nedaug (2018 metais – 61 proc.). Pažymėtina, kad nemaža asmenų dalis kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų – šiai sričiai priskiriami asmenų kreipimaisi dėl individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai prekių ar paslaugų sričiai. Kitos, mažiau aktualios sritys – energijos, vandens sektoriaus, statybos ir būsto priežiūros paslaugos (2018 metais – 6 proc.) bei laisvalaikio paslaugos (2018 metais taip pat 5 proc.). Likusios prekių ir paslaugų sritys sudarė nereikšmingą dalį, o mažiausiai kreipimūsi sulaukta švietimo sektoriaus paslaugų srityje.

Toliau ataskaitoje nurodomas bendras asmenų kreipimūsi skaičius pagal prekių ir paslaugų sritis bei pateikiama išsami informacija apie ne teismo tvarka išnagrinėtus vartotojų

ginčus bei prašymus, kurie buvo atsakyti, išnagrinėti arba persiųsti nagrinėti kompetentingoms institucijoms. Pažymėtina, kad toliau ataskaitoje vartotojų ginčai ir prašymai apibendrintai bus vadinami vartotojų skundais, o vartotojų skambučiai, paklausimai elektroniniu paštu bei žodinės konsultacijos toliau apibendrintai vadinamos pasiteiravimais.

Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 7 474 vartotojų skundai, iš kurių išnagrinėta ir atsakyta į 6 594 vartotojų skundus. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, kadangi dalies skundų nagrinėjimas tęsiamas.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai 2019 metais išnagrinėjo arba atsakė į 18 087 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje:

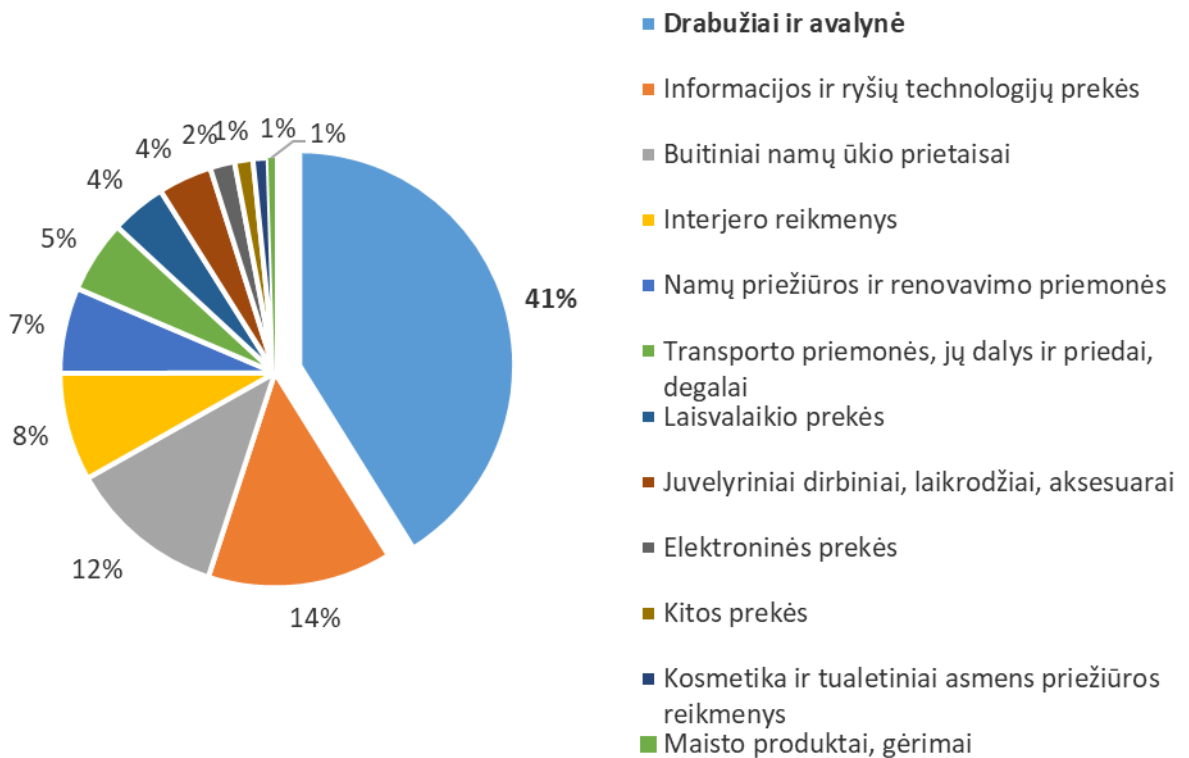
- išnagrinėta ir atsakyta į 4 729 kreipimusis raštu (iš jų 4 514 vartotojų skundų, 215 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 13 358 pasiteiravimus (iš jų 709 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti elektroniniu paštu, telefonu ar žodžiu.

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

2 lentelė. 2019 metais 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 | 19 | 49 | 174 |
| 2. | Dėl drabužių ir avalynės | 1 552 | 184 | 2 902 |
| 3. | Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių | 244 | 42 | 414 |
| 4. | Dėl interjero reikmenų | 306 | 52 | 1 552 |
| 5. | Dėl buitinių namų ūkio prietaisų | 446 | 57 | 1 466 |
| 6. | Dėl elektroninių prekių | 70 | 13 | 1 839 |
| 7. | Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių | 524 | 150 | 1 816 |
| 8. | Dėl laisvalaikio prekių | 158 | 20 | 245 |
| 9. | Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų | 206 | 60 | 1 170 |
| 10. | Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų | 43 | 20 | 152 |
| 11. | Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų | 153 | 66 | 334 |
| 12. | Dėl kitų vartojimo prekių | 52 | 28 | 585 |
| | Iš viso: | 3 773 | 741 | 12 649 |

3 diagrama. Per 2019 metus išnagrinėtų vartotojų ginčų pasiskirstymas vartojimo prekių srityje



Daugiausia vartotojų ginčų išnagrinėta drabužių ir avalynės srityje, kiek mažiau – informacijos ir ryšių technologijų prekių srityje (mobilieji telefonai, kompiuteriai, televizoriai), buitinių prietaisų srityje (šaldytuvai, dulkių siurbliai, kavos aparatai ir kt.) bei interjero reikmenų srityje. Lyginant su ankstesnių metų laikotarpiu, išnagrinėtų ginčų tendencijos vartojimo prekių srityje išliko panašios – 2018 metais 40 proc. ginčų išnagrinėta dėl drabužių ir avalynės, 16 proc. dėl informacijos ir technologijų prekių, 10 proc. dėl buitinių namų ūkio prietaisų, 9 proc. dėl interjero reikmenų.

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

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

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

Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti prekės pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (3 620 kartų).

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

| Eil. Nr. | Nusiskundimų sritis | Iš viso | Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka | Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti | Pateiktas Tarnybos atsakymas | Perduota | Prašyta išvados |
|----------|---|--------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------|
| 1. | Dėl maisto produktų, gėrimų | 68 | 19 | 16 | 19 | 15 | 1 |
| 2. | Dėl drabužių ir avalynės | 1 736 | 1 552 | 122 | 67 | 2 | - |
| 3. | Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių | 286 | 244 | 29 | 13 | 3 | - |
| 4. | Dėl interjero reikmenų | 358 | 306 | 40 | 16 | - | - |
| 5. | Dėl buitinių namų ūkio prietaisų | 503 | 446 | 50 | 13 | 1 | - |
| 6. | Dėl elektroninių prekių | 83 | 70 | 11 | 6 | - | - |
| 7. | Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių | 674 | 524 | 121 | 22 | 9 | - |
| 8. | Dėl laisvalaikio prekių | 178 | 158 | 20 | 5 | - | - |
| 9. | Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų | 266 | 206 | 50 | 11 | 2 | - |
| 10. | Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų | 63 | 43 | 13 | 6 | 2 | - |
| 11. | Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų | 219 | 153 | 61 | 4 | 2 | 2 |
| 12. | Dėl kitų vartojimo prekių | 80 | 52 | 16 | 10 | - | 4 |
| | Iš viso: | 4 514¹ | 3 773 | 549 | 192 | 36 | 7 |

¹ - nagrinėjant 43 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 4 557 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu Tarnybos specialistai išnagrinėjo arba atsakė į 731 asmenų kreipimąsi dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų:

- išnagrinėta ir atsakyta į 155 kreipimusis raštu (iš jų 124 vartotojų skundai, 31 juridinių asmenų prašymas);
- atsakyta į 576 pasiteiravimus (iš jų 33 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu.

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

4 lentelė. 2019 metais 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 | 6 | 2 | 11 |
| 2. | Dėl asmens priežiūros paslaugų | 2 | 12 | 13 |
| 3. | Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos | 25 | 17 | 96 |
| 4. | Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų | - | - | 2 |
| 5. | Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto | 26 | 29 | 349 |
| 6. | Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos | - | 2 | 5 |
| 7. | Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų | 2 | 1 | 67 |
| | Iš viso: | 61 | 63 | 543 |

Analizuojamu laikotarpiu, kaip ir ankstesniais metais, 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 srityse: baldininkų paslaugos, papildomo garantinio aptarnavimo paslaugos, įvairių prietaisų remonto paslaugos, butų nuomos paslaugos, žemės sklypų projektavimo darbai, automobilių stovėjimo mokamose automobilių stovėjimo aikštelėse paslaugos ir kt.

Taip pat pastebima, kad daugėja vartotojų skundų dėl skolų išieškojimo bendrovių veiksmų (galimai nepagrįstai vykdomų išieškojimo procedūrų, pateikiamų pernelyg didelių sąskaitų, nesuteikiamos informacijos ir pan.), kuriuos nagrinėjant kyla sunkumų dėl specialaus teisinio reguliavimo bei kontrolės mechanizmo nebuvimo. Be to, pastebima kad nepakankamai užtikrinama vartotojų teisių apsauga, susijusi su vertimų paslaugų kokybe, kadangi galiojantys teisės aktai nenumato kompetentingos institucijos, galinčios įvertinti tokio pobūdžio paslaugų 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 paslaugų kokybės, verslininkų išsipareigojimų 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 (47 kartus) arba prašė nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (31 kartą).

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

| Eil. Nr. | Nusiskundimų sritis | Iš viso | Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka | Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti | Pateiktas Tarnybos atsakymas | Perduota | Prašyta išvados |
|----------|--|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------|-----------------|
| 1. | Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų | 8 | 6 | - | 3 | - | - |
| 2. | Dėl asmens priežiūros paslaugų | 14 | 2 | 12 | - | - | - |
| 3. | Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos | 42 | 25 | 13 | 4 | - | - |
| 4. | Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų | - | - | - | - | - | - |
| 5. | Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto | 55 | 26 | 25 | 5 | - | 1 |
| 6. | Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos | 2 | - | 1 | - | 1 | - |
| 7. | Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų | 3 | 2 | - | - | 1 | - |
| | Iš viso: | 124² | 61 | 51 | 12 | 2 | 1 |

² - nagrinėjant 3 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 127 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 363 asmenų kreipimusis dėl finansinių paslaugų:

- išnagrinėta ir atsakyta į 54 vartotojų skundus ir 5 juridinių asmenų prašymus;
- atsakyta į 302 vartotojų ir 2 juridinių asmenų pasiteiravimus, pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ar žodžiu.

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

6 lentelė. 2019 metais 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 | - | 7 | 29 |
| 2. | Dėl paskolų | - | 2 | 15 |

| | | | | |
|-----------|--------------------------------|----------|-----------|------------|
| 3. | Dėl hipotekos ir būsto paskolų | - | 2 | 4 |
| 4. | Dėl taupymo paslaugų | - | - | 9 |
| 5. | Dėl kitų finansinių paslaugų | 1 | 21 | 87 |
| 6. | Dėl draudimo paslaugų | - | 21 | 158 |
| | Iš viso: | 1 | 53 | 302 |

Daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl draudimo paslaugų ir kitų finansinių paslaugų. Nagrinėjant skundus vartotojai dažniausiai kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (31 kartą).

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

| Eil. Nr. | Nusiskundimų sritis | Iš viso | Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka | Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti | Pateiktas Tarnybos atsakymas | Perduota | Prašyta išvados |
|-----------------|--|----------------|--|---|-------------------------------------|-----------------|------------------------|
| 1. | Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų | 7 | - | 1 | - | 6 | - |
| 2. | Dėl paskolų | 2 | - | 1 | 1 | - | - |
| 3. | Dėl hipotekos ir būsto paskolų | 2 | - | 1 | 1 | - | - |
| 4. | Dėl taupymo paslaugų | - | - | - | - | - | - |
| 5. | Dėl kitų finansinių paslaugų | 22 | 1 | 10 | 2 | 9 | - |
| 6. | Dėl draudimo paslaugų | 21 | - | 3 | 2 | 16 | - |
| | Iš viso: | 54 | 1 | 16 | 6 | 31 | - |

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

5. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių sritis

Tarnybos specialistai per tris 2019 metų ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 989 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje:

- išnagrinėta ir atsakyta į 175 vartotojų skundus ir 21 juridinių asmenų prašymą;
- atsakyta į 793 pasiteiravimus, pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 8 juridinių asmenų kreipimaisi).

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

8 lentelė. 2019 metais 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 | 6 | 35 | 118 |
| 2. | Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų | - | 1 | 3 |
| 3. | Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų | 1 | 43 | 283 |
| 4. | Dėl interneto paslaugų | 1 | 52 | 179 |
| 5. | Dėl televizijos paslaugų | - | 34 | 195 |
| 6. | Dėl kitų ryšio paslaugų | - | 2 | 7 |
| | Iš viso: | 8 | 167 | 785 |

Daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su internetu, mobiliojo ryšio telefonijos, pašto bei televizijos paslaugomis. Informacijos telefonu, elektroniniu paštu bei žodžiu dažniausiai teirautasi dėl mobiliojo ryšio, televizijos bei interneto paslaugų. Dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus (68 kartus).

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

| Eil. Nr. | Nusiskundimų sritis | Iš viso | Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka | Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti | Pateiktas Tarnybos atsakymas | Perduota | Prašyta išvados |
|----------|---|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|------------|-----------------|
| 1. | Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų | 41 | 6 | 7 | 3 | 26 | - |
| 2. | Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų | 1 | - | - | 1 | - | - |
| 3. | Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų | 44 | 1 | 8 | 3 | 37 | - |
| 4. | Dėl interneto paslaugų | 53 | 1 | 7 | 6 | 42 | - |
| 5. | Dėl televizijos paslaugų | 34 | - | - | 4 | 29 | - |
| 6. | Dėl kitų ryšio paslaugų | 2 | - | - | 2 | - | - |
| | Iš viso: | 175³ | 8 | 22 | 19 | 134 | 1 |

³ - nagrinėjant 9 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 184 (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 nurodytu laikotarpiu išnagrinėjo ir atsakė į 350 asmenų kreipimusi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje:

- išnagrinėta ir atsakyta į 80 vartotojų skundų ir 2 juridinių asmenų prašymus;
- atsakyta į 258 vartotojų ir 10 juridinių asmenų pasiteiravimų, pateiktų elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu.

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

10 lentelė. 2019 metais 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 | 4 | 6 | 21 |
| 2. | Dėl geležinkelių paslaugų | - | 2 | 7 |
| 3. | Dėl oro transporto bendrovių paslaugų | 10 | 12 | 63 |
| 4. | Dėl taksi paslaugų | 3 | 4 | 18 |
| 5. | Dėl vandens transporto paslaugų | - | - | 5 |
| 6. | Dėl transporto infrastruktūros paslaugų | 1 | 1 | 24 |
| 7. | Dėl transporto nuomos paslaugų | 22 | 15 | 120 |
| | Iš viso: | 40 | 40 | 258 |

Daugiausia vartotojų skundų šioje srityje gauta dėl transporto nuomos paslaugų bei oro transporto bendrovių paslaugų. Informacijos dažniausiai teirautasi taip pat dėl transporto nuomos bei oro transporto bendrovių paslaugų. Dažniausiai vartotojai kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (23 kartus) bei reikalavimą atlyginti žalą (22 kartus).

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

| Eil. Nr. | Nusiskundimų sritis | Iš viso | Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka | Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti | Pateiktas Tarnybos atsakymas | Perduota | Prašyta išvados |
|----------|---|---------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------|-----------------|
| 1. | Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų | 10 | 4 | 6 | 2 | - | - |
| 2. | Dėl geležinkelių paslaugų | 2 | - | 1 | 1 | 1 | - |
| 3. | Dėl oro transporto bendrovių paslaugų | 22 | 10 | 9 | 5 | 1 | - |
| 4. | Dėl taksi paslaugų | 7 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 5. | Dėl vandens transporto paslaugų | - | - | - | - | - | - |
| 6. | Dėl transporto | 2 | 1 | 1 | - | - | - |

| | | | | | | | |
|-----------|--------------------------------|-----------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| | infrastruktūros paslaugų | | | | | | |
| 7. | Dėl transporto nuomos paslaugų | 37 | 22 | 13 | 2 | - | - |
| | Iš viso: | 80⁴ | 40 | 33 | 11 | 3 | 1 |

⁴ - nagrinėjant 8 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 88 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

7. Laisvalaikio paslaugų sritis

Aptariamu laikotarpiu Tarnybos specialistai išnagrinėjo ir atsakė į 1 498 asmenų kreipimus dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų laisvalaikio paslaugų srityje:

- išnagrinėta ir atsakyta į 441 kreipimąsi raštu (iš jų 71 juridinių asmenų prašymas);
- atsakyta į 986 pasiteiravimus (iš jų 50 juridinių asmenų kreipimus), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

12 lentelė. 2019 metais 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 | 22 | 14 | 74 |
| 2. | Dėl turizmo paslaugų paketų | 72 | 29 | 173 |
| 3. | Dėl kelionių agentūrų paslaugų | 46 | 26 | 113 |
| 4. | Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų | - | 3 | 8 |
| 5. | Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų | 47 | 24 | 149 |
| 6. | Dėl kultūros ir pramogų paslaugų | 92 | 36 | 225 |
| 7. | Dėl lošimo ir loterijos | - | 2 | 2 |
| 8. | Dėl kitų laisvalaikio paslaugų | 15 | 13 | 191 |
| | Iš viso: | 294 | 147 | 936 |

Daugiausia vartotojų skundų bei pasiteiravimų, kaip ir ankstesniais metais, sulaukta dėl kultūros ir pramogų paslaugų bei turizmo paslaugų paketų. Vartotojai skundėsi atšauktais renginiais bei negrąžinamais už bilietus sumokėtais pinigais, taip pat padaugėjo vartotojų skundų dėl renginių kokybės. Per 2019 metus sulaukta vartotojų skundų dėl renginio „Meilė ir mirtis Veronoje“ kokybės, dėl atšaukto renginio „Apassionata“ ir pinigų už šį renginį grąžinimo, dėl klaidinančios informacijos apie renginį „Podnimaem: Ruki Vverh! Volkova (t.A.T.u.)! – Megadiskoteka“ bei renginio metu teiktų paslaugų kokybės, taip pat gauta skundų bei pasiteiravimų dėl atšauktų renginių: maratono bėgimo „Amber battle“, koncerto „Blue Man Group“, Bežaro baleto (Estijos organizatorius), koncerto „Loboda Superstar Tour 2019“ (Estijos organizatorius), Timati koncerto (Estijos organizatorius) datos pakeitimo, renginio „Grand HALLOWEN Carnival 2019“. Didžioji skundų ir paklausimų dalis gauta pirmąjį metų pusmetį, vėliau tokio pobūdžio skundų ir paklausimų sumažėjo. Pažymėtina, kad didžioji dalis į Tarnybą pasikreipusių vartotojų atgavo sumokėtus pinigus, t. y. ginčai buvo sprendžiami taikiai.

Taip pat sulaukta daugiau vartotojų skundų dėl sporto klubų sutarčių nutraukimo. Vartotojai dažnai nesusipažįsta su paslaugų sutarties sąlygomis dėl sutarties nutraukimo ir jų

neįvykdo, o vėliau susiduria su problema, kad nors sporto klubo nelanko, bet paslaugos teikėjas priskaičiuoja mokėjimus, jei nėra gautas paslaugos atsisakymas iš vartotojo.

Laisvalaikio paslaugų srityje dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus (140 kartų) arba reikalavimą nutraukti paslaugų teikimo sutartį bei grąžinti sumokėtus pinigus (115 kartų).

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

| Eil. Nr. | Nusiskundimų sritis | Iš viso | Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka | Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti | Pateiktas Tarnybos atsakymas | Perduota | Prašyta išvados |
|----------|---|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------|-----------------|
| 1. | Dėl apgyvendinimo paslaugų | 36 | 22 | 12 | 1 | - | - |
| 2. | Dėl turizmo paslaugų paketų | 101 | 72 | 24 | 7 | - | - |
| 3. | Dėl kelionių agentūrų paslaugų | 72 | 46 | 18 | 12 | - | - |
| 4. | Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų | 3 | - | - | 3 | - | - |
| 5. | Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų | 71 | 47 | 20 | 1 | 1 | - |
| 6. | Dėl kultūros ir pramogų paslaugų | 128 | 92 | 30 | 8 | 1 | - |
| 7. | Dėl lošimo ir loterijos | 2 | - | - | 2 | 2 | - |
| 8. | Dėl kitų laisvalaikio paslaugų | 28 | 15 | 8 | 4 | 1 | - |
| | Iš viso: | 441⁵ | 294 | 112 | 38 | 5 | - |

⁵ - nagrinėjant 8 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 449.

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

Energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityse Tarnybos specialistai išnagrinėjo ir atsakė į 1 955 asmenų kreipimus:

- išnagrinėta ir atsakyta į 496 kreipimusis raštu (iš jų 9 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 1 459 pasiteiravimus, pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 106 kartus kreipėsi juridiniai asmenys).

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

14 lentelė. 2019 metais 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 | 11 | 26 | 69 |
| 2. | Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų | 1 | 20 | 88 |

| | | | | |
|----|---|------------|------------|--------------|
| 3. | Dėl dujų sektoriaus paslaugų | - | 7 | 36 |
| 4. | Dėl kitų energijos šaltinių | - | 17 | 27 |
| 5. | Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų | 171 | 207 | 864 |
| 6. | Dėl naujo būsto statybos | 16 | 10 | 260 |
| 7. | Dėl namų valymo paslaugų | 1 | - | 9 |
| | Iš viso: | 200 | 287 | 1 353 |

Daugiausia vartotojų raštu, žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų teikimu. Vadovaujantis nustatyta klasifikavimo tvarka, minėtai sričiai priskiriami įvairūs būsto statybos, remonto darbai, durų bei langų keitimas, centrinis šildymas, taip pat būsto administratorių veikla. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (114 kartų) arba reikalavimą nutraukti sutartį ir gražinti sumokėtas įmokas (98 kartus).

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

| Eil. Nr. | Nusiskundimų sritis | Iš viso | Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka | Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti | Pateiktas Tarnybos atsakymas | Perduota | Prašyta išvados |
|----------|---|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|------------|-----------------|
| 1. | Dėl vandens sektoriaus paslaugų | 37 | 11 | 6 | 14 | 22 | - |
| 2. | Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų | 21 | 1 | - | 4 | 17 | - |
| 3. | Dėl dujų sektoriaus paslaugų | 7 | - | - | 3 | 7 | - |
| 4. | Dėl kitų energijos šaltinių | 17 | - | 2 | 4 | 21 | - |
| 5. | Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų | 378 | 171 | 106 | 68 | 100 | - |
| 6. | Dėl naujo būsto statybos | 26 | 16 | 7 | 4 | - | - |
| 7. | Dėl namų valymo paslaugų | 1 | 1 | - | - | - | - |
| | Iš viso: | 487⁶ | 200 | 121 | 97 | 167 | - |

⁶ - nagrinėjant 98 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 585.

Statybos paslaugų srityje daugiausiai ginčų kilo dėl atliktų statybos darbų netinkamos kokybės (langų, durų, inžinerinių sistemų montavimo, buto remonto ir kitų rangos darbų), dėl statinio garantiniu laikotarpiu atsiradusių statybos darbų defektų bei rangovo pagal sutartį neatliekamų darbų. 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 bei infrastruktūros priežiūros.

Bendrojo naudojimo objektų administravimo ir priežiūros paslaugų teikimo srityje daugiausiai vartojimo ginčų kilo dėl bendrojo naudojimo objektų administravimo ir/ar priežiūros paslaugas pagal sutartį teikiančios bendrovės priskaičiuotų mokėjimo sumų, dėl nesuteiktų paslaugų, dėl nekokybiškai atliktų darbų. Vartotojų prašymai dėl savivaldybės paskirtų bendrojo

naudojimo objektų administratorių veiksmų, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo nuostatomis, persiunčiami savivaldybių administracijoms.

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

Energetikos srityje daugiausiai vartotojų skundų gauta dėl galimai nepagrįstai priskaičiuotų mokėjimo sumų ir pritaikytų elektros arba dujų kainų, energijos tiekimo kokybės bei prisijungimo prie energetikos įmonės tinklų. Minėti vartotojų skundai pagal kompetenciją persiūsti nagrinėti Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai.

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

Sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių bei paslaugų srityse Tarnybos specialistai išnagrino ir atsakė į 6 273 asmenų kreipimus:

- išnagrino ir atsakė į 850 kreipimus raštu (iš jų 117 juridinių asmenų prašymų);
- atsakė į 5 423 pasiteiravimus (iš jų 377 kartus kreipėsi juridiniai asmenys), pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu.

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

16 lentelė. 2019 metais išnagrinti ir atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų srityse

| Eil. Nr. | Nusiskundimų sritis | Ginčai išnagrinti ne teismo tvarka | Prašymai | Pasiteiravimai |
|----------|---|------------------------------------|------------|----------------|
| 1. | Dėl vaistų | 5 | 11 | 37 |
| 2. | Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių | 16 | 10 | 154 |
| 3. | Dėl sveikatos priežiūros paslaugų | 3 | 11 | 103 |
| 4. | Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų | 1 | 13 | 37 |
| 5. | Dėl kitų prekių ir paslaugų | 324 | 325 | 4 715 |
| | Iš viso: | 349 | 370 | 5 046 |

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

Analizuojamu laikotarpiu padaugėjo vartotojų skundų dėl nekokybiškų grožio bei sveikatos priežiūros paslaugų. Pastebėjus problemą dėl žalos atlyginimo, kai vartotojams buvo teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (pavyzdžiui, botulino toksino injekcijos, mezoterapija, regėjimo patikra, masažai ir pan.), neturint šiai veiklai reikalingos licencijos, 2019 metais buvo suorganizuotas atsakingų institucijų pasitarimas. Taip pat pastebėta problema, kad labai dažnai grožio paslaugas teikiantys asmenys vykdo veiklą pagal nuolatinio Lietuvos gyventojų individualios veiklos vykdymo pažymą, todėl ginčo atveju vartotojai dažnai negali gauti fizinio asmens duomenų ir su juo susisiekti. Tarnybai taip pat dažnai sudėtinga gauti šiuos duomenis, todėl minėtu klausimu taip pat buvo suorganizuotas atsakingų institucijų pasitarimas.

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

Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (431 kartą).

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

| Eil. Nr. | Nusiskundimų sritis | Iš viso | Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka | Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti | Pateiktas Tarnybos atsakymas | Perduota | Prašyta išvados |
|----------|---|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------|
| 1. | Dėl vaistų | 16 | 5 | 2 | 8 | 1 | - |
| 2. | Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių | 26 | 16 | 8 | 1 | 2 | - |
| 3. | Dėl sveikatos priežiūros paslaugų | 14 | 3 | 2 | 2 | 6 | - |
| 4. | Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų | 14 | 1 | 8 | 2 | 1 | - |
| 5. | Dėl kitų prekių ir paslaugų | 649 | 324 | 167 | 110 | 57 | 1 |
| | Iš viso: | 719⁷ | 349 | 187 | 123 | 67 | 1 |

⁷ - nagrinėjant 8 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 727 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

10. Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos sritys

Nesąžiningos komercinės veiklos srityje 2019 m. vartotojai dažniausiai skundėsi dėl klaidinančios informacijos. Nuo gegužės 1 d. perėmus klaidinančios reklamos priežiūrą, gauti 160 pranešimų dėl galimai klaidinančios reklamos. I metų pusmetyje daugiausia prašymų sulaukta dėl kelionių organizatorių ar skrydžių bendrovių veiksmų, galimai klaidinančiai pateikiamos informacijos apie organizuojamą kelionę, jos trukmę ar kainą. II metų pusmetyje dažniausia buvo skundžiamos elektroninių parduotuvių vykdoma veikla bei skleidžiama galimai klaidinanti informacija. Vartotojai nurodė, kad po elektroninei parduotuvei pateikto užsakymo ir prekės apmokėjimo, pardavėjas informuodavo, kad prekės neturi arba pasiūlydavo prekę įsigyti brangiau. Nemažai vartotojų pranešimų sulaukta dėl „Juodojo penktadienio“ akcijų ir išpardavimų. Vartotojai nurodė, kad kainos prieš skelbiamas akcijas padidėdavo, o per akcijas būdavo sumažinamos iki reguliarios kainos, taip pat tokius atvejus, kai prekės kaina liko ta pati, tačiau nurodomas akcijos kainoženklis; pritaikoma nuolaida mažesnė negu skelbiama; nurodomos kainos „nuo xxx EUR“, tačiau nei vienos prekės tokia kaina nėra; skelbiamos nuolaidos „Daugeliui prekių“, tačiau prekių su nuolaidą tik keletas. Kalėdiniu laikotarpiu pastebėti klaidinantys teiginiai, kai reklamoje buvo skelbiama: „Pristatysime iki Kalėdų“, tačiau bendrovė neturėjo galimybės pristatyti prekių. Taip pat skūstasi atvejais, kai reklamoje nurodoma, kad prekę grąžinti galima, tačiau iš tikrųjų tokios galimybės nėra. 2019 m. taip pat gauta pranešimų dėl aukščiausio laipsnio būdvardžio naudojimas, neturint pagrindimo. Nagrinėti atvejai bei pradėti tyrimai dėl galimai skleidžiamos draudžiamos lyginamosios reklamos.

2019 pastebėta problema – skolų išieškojimas pasitelkiant skolos išieškojimo bendrovę. Vartotojai dažnai nurodydavo, kad neturi informacijos, koku pagrindu skolų išieškojimo bendrovė vykdo skolos išieškojimo procedūrą. Dažnais atvejais skundai išsprendavo taikiu būdu. vis dar sulaukiama pranešimų dėl prekybos centruose ar kitose prekybos vietose nurodomų kainų bei nepritaikomų žadėtų nuolaidų, tačiau, lyginant su ankstesnių metų duomenimis, pastebimas tokių prašymų sumažėjimas, t. y., pastebėta, kad po Tarnybos suteiktų rekomendacijų

bei pritaikytų poveikio priemonių, prekybos centrai imasi visų įmanomų priemonių tokiems vartotojų klaidinimo atvejams išvengti.

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 gaminyje yra mokamas. Taip pat sulaukta vartotojų skundų dėl interneto tinklalapiuose, kuriuose siūloma įsigyti tam tikrą produktą, paskelbtų galimai netikrų vartotojų atsiliepimų apie įsigytas prekes, pastebėta, kad tokiuose tinklalapiuose prekes rekomenduoja ir neegzistuojantys, Lietuvoje nedirbantys gydytojai. Analizuojamu laikotarpiu, iš visų Tarnyboje išnagrinėtų skundų, 212 kartų vartotojai be kitų reikalavimų taip pat skundėsi dėl galimai vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos.

Vartotojai taip pat skundėsi dėl nepageidaujamos reklamos, 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 nuostatų neatitinkančios maisto ar maisto papildų bei kosmetikos gaminių reklamos, o, nuo gegužės 1 d. perėmus klaidinančios reklamos priežiūrą, gauti 73 pranešimai dėl galimai klaidinančios reklamos. Iš visų analizuojamu laikotarpiu Tarnyboje išnagrinėtų vartotojų skundų, 215 kartų vartotojai kreipėsi dėl galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo.

11. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

Tarnyboje 2019 metais nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu buvo įvertinta 130 vartojimo sutarčių. Išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė. 2019 metais Tarnyboje išnagrinėtos sutartys

| Eil. Nr. | Vartojimo sutarties pobūdis | Kiekis |
|-----------------|--|------------|
| 1. | Standartinės rekreacinių paslaugų teikimo sutartys | 57 |
| 2. | Standartinės paslaugų teikimo sutartys | 45 |
| 3. | Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys | 10 |
| 4. | Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys | 9 |
| 5. | Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys | 4 |
| 6. | Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys | 3 |
| 7. | Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys | 1 |
| 8. | Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys | 1 |
| Iš viso: | | 130 |

Iš lentelėje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia išnagrinėta standartinių rekreacinių paslaugų teikimo bei paslaugų teikimo sutarčių sąlygų. Buvo priimti 75 Tarnybos komisijos nutarimai dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų bei pateiktos 55 rekomendacijos. Reikia atkreipti dėmesį, kad 42 iš visų išnagrinėtų sutarčių (36 atvejais priimant nutarimą ir 6 atvejais teikiant rekomendaciją) sąlygos neatitiko sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse nustatyta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus atitikusią sąlygų. Visais atvejais buvo pasiūlyta šias sąlygas pakeisti arba nebetaikyti pasirašant sutartis su vartotojais. Į Tarnybos nutarimus buvo atsižvelgta, t. y. buvo pakeistos 22 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas. Taip pat buvo atsižvelgta ir į Tarnybos teiktas rekomendacijas.

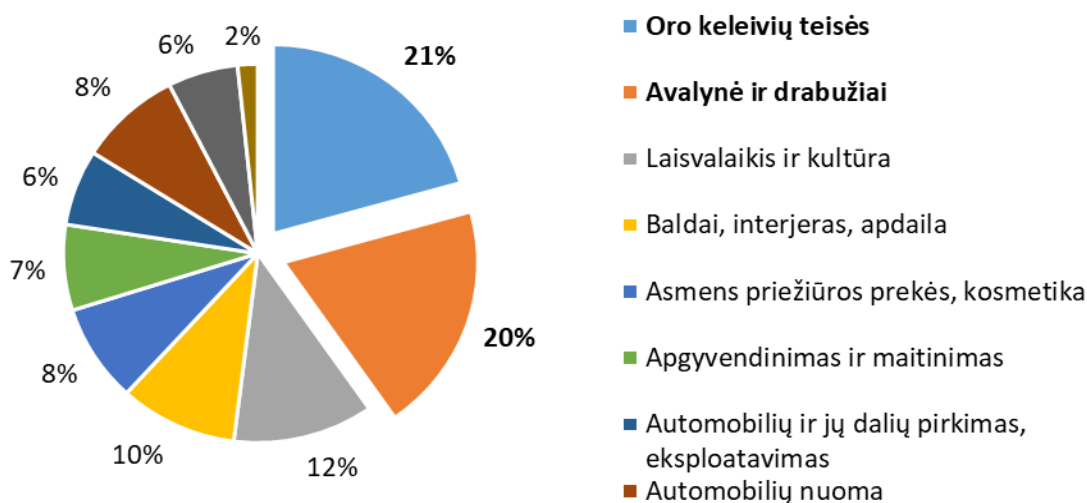
Įgyvendinant vartotojų viešojo intereso gynimo funkciją, Tarnyba 2019 metais įgyvendino 4 vartotojų viešojo intereso gynimo priemones. Vadovaudamasi Civilinio proceso

kodekso 49 straipsnio 2 dalimi, atsižvelgdama į tai, kad tam tikrų įmonių vartojimo sutarčių sąlygos buvo pripažintos nesąžiningomis, taip pat siekdama nutraukti verslininko veiksmus, kurie pažeidžia vartotojų teisėtus bendruosius interesus ir yra nesąžiningi vartotojų požiūriu, Tarnyba pateikė 3 ieškinius vartotojų viešajam interesui ginti: dėl Veronikos Mastenicos, veikiančios pagal individualios veiklos pažymą, sodybos „Villa Eva“ nuomos sutarties sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis; dėl UAB „Techmada“ veiksmų pripažinimo pažeidžiančiais viešąjį interesą bei minimų veiksmų uždraudimo bei dėl Artur Fridman nuomos sutarties sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis. Taip pat, atsižvelgiant į tai, kad nors Vilniaus miesto apylinkės teismas pripažino UAB „Vikvaldos prekyba“ veiksmus pažeidžiančiais vartotojų viešąjį interesą, tačiau bendrovė nenutraukė pažeidimo, Tarnyba Vilniaus apygardos administraciniam teismui pateikė prašymą išduoti leidimą atlikti privalomus nurodymus, t. y. duoti privalomus nurodymus interneto prieigos paslaugų teikėjams, skubiai panaikinti galimybę pasiekti informaciją, blokuojant UAB „Vikvaldos prekyba“ interneto svetainę svajoniuspinta.lt, kuri naudojama vykdant komercinę veiklą, kuria pažeidžiami vartotojų apsaugos reikalavimai, tol, kol pažeidimai nebus pašalinti.

12. Europos vartotojų centro rezultatai

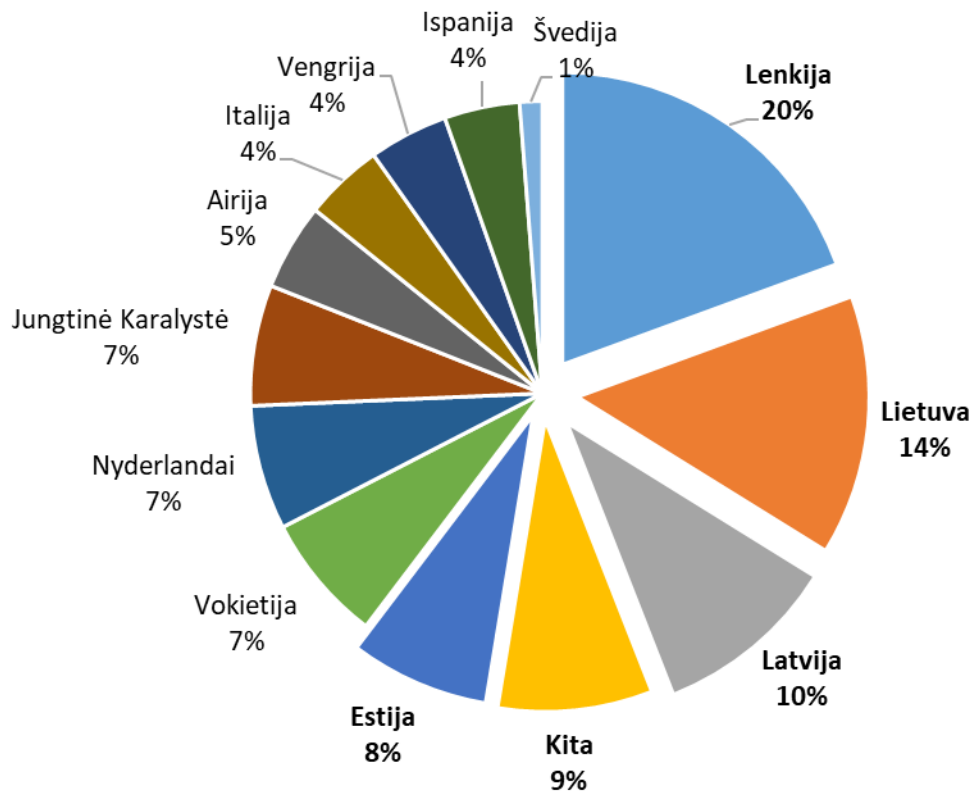
Analizuojamu laikotarpiu Europos vartotojų centras išnagrinėjo 479 vartotojų skundus dėl prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje, nei vartotojo gyvenamoji, Europos Sąjungos šalyje, Norvegijoje ar Islandijoje ir atsakė į 1 170 vartotojų pasiteiravimų. Vartotojų skundų pasiskirstymą pagal pažeidimų sritis galima matyti 5 diagramoje.

5 diagrama. 2019 metais Europos vartotojų centro išnagrinėti skundai pagal pažeidimų sritis



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

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



Kaip matyti, daugiausiai vartotojų skundų gauta dėl Lenkijoje bei Lietuvoje įsisteigusių verslo subjektų, taip pat kaimyninėse šalyse – Latvijoje, Estijoje, Vokietijoje, Nyderlanduose, Jungtinėje Karalystėje – 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 metais Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 6 594 vartotojų skundus, iš jų 445 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų buvo perduoti kompetentingoms institucijoms, 1 091 skundo nagrinėjimas buvo sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 498 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 4 726 vartotojų skundai. Vidutinė prašymo (ne vartojimo ginčo) nagrinėjimo trukmė – 13 darbo dienų.

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

| Nusiskundimų sritis | Iš viso ginčų ir prašymų | Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka | Prašymai | Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti | Pateiktas Tarnybos atsakymas | Perduota |
|---|--------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------------------------|------------------------------|------------|
| Dėl vartojimo prekių | 4 514 ¹ | 3 773 | 741 | 549 | 192 | 36 |
| Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų | 124 ² | 61 | 63 | 51 | 12 | 2 |
| Dėl finansinių paslaugų | 54 | 1 | 53 | 16 | 6 | 31 |
| Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių | 175 ³ | 8 | 167 | 22 | 19 | 134 |
| Dėl transporto paslaugų | 80 ⁴ | 40 | 40 | 33 | 11 | 3 |
| Dėl laisvalaikio paslaugų | 441 ⁵ | 294 | 147 | 112 | 38 | 5 |
| Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų | 487 ⁶ | 200 | 287 | 121 | 97 | 167 |
| Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų | 719 ⁷ | 349 | 370 | 187 | 123 | 67 |
| Iš viso: | 6 594 | 4 726 | 1 868 | 1 091 | 498 | 445 |

¹ - nagrinėjant 43 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 4 557 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

² - nagrinėjant 3 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 127 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

³ - nagrinėjant 9 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 184 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁴ - nagrinėjant 8 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 88 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁵ - nagrinėjant 8 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 449.

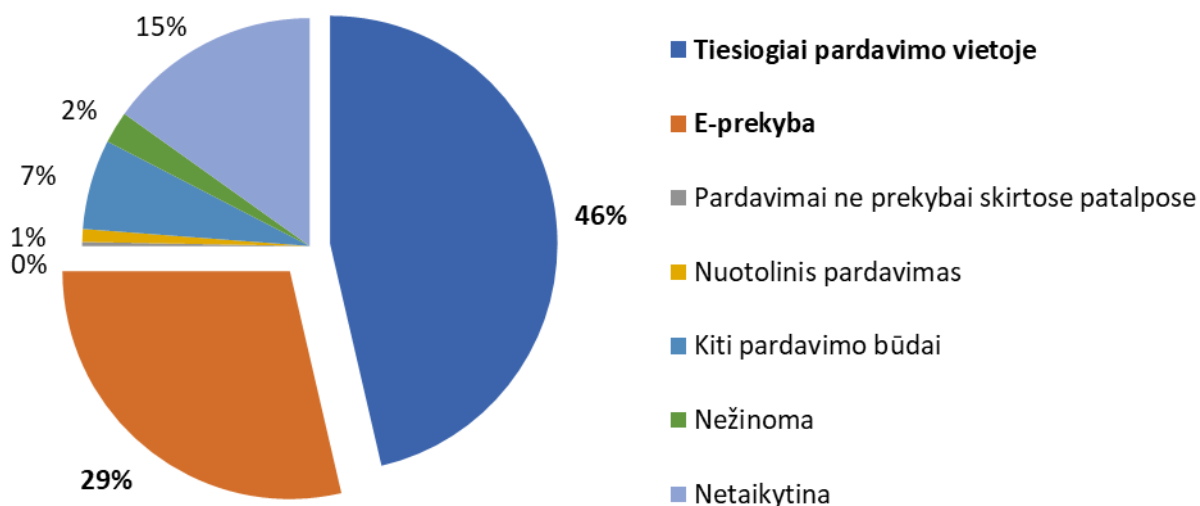
⁶ - nagrinėjant 98 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 585.

⁷ - nagrinėjant 8 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 727 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

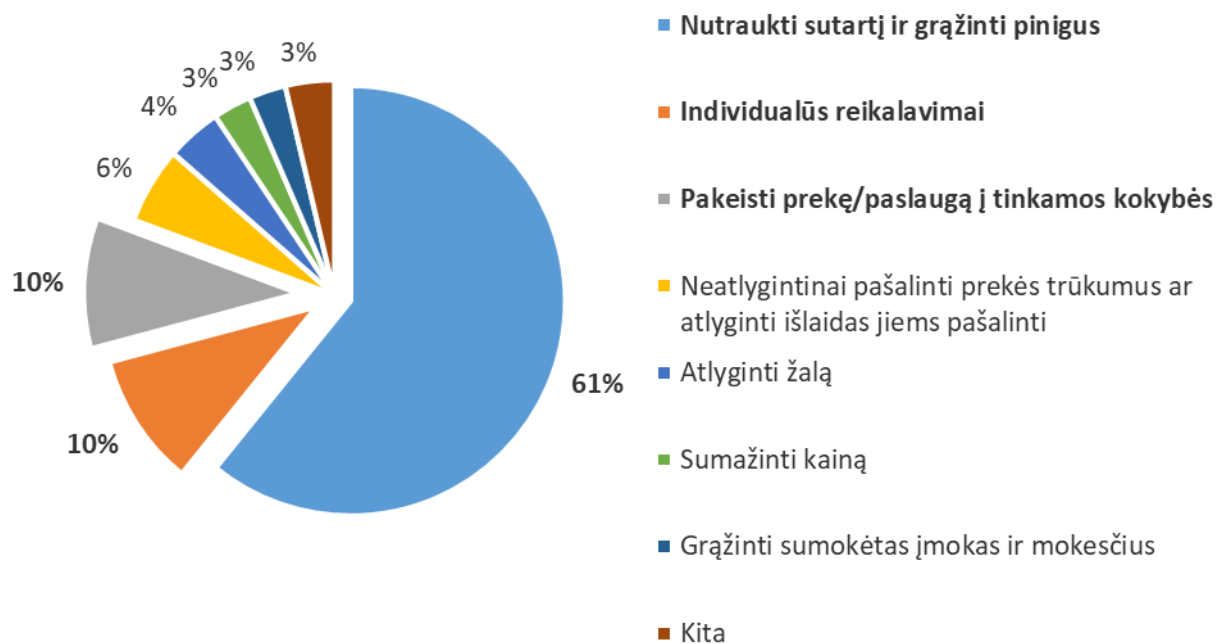
7 diagramoje pateikiami apibendrinti duomenys apie sandorių sudarymo būdus. 2019 metais, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, vartotojai daugiausiai sandorių dėl prekių ir paslaugų sudarė tiesiogiai arba elektroniniu būdu (2018 metais analogiškai – 46 proc. tiesiogiai, 29 proc. elektroniniu būdu).

7 diagrama. 2019 metais asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



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

8 diagrama. 2019 metais vartotojų skunduose kelti reikalavimai



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

- 2018 metais 59 proc. visų vartotojų reikalavimų sudarė reikalavimas nutraukti sutartį ir gražinti pinigus. 2019 metais ši dalis išaugo 2 proc.
- Individualaus pobūdžio reikalavimų, lyginant su ankstesniais metais, išaugo 1 proc.
- 1 proc. taip pat išaugo vartotojų reikalavimų netinkamos kokybės prekę/paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke/paslauga dalis (2018 metais – 9 proc., 2019 metais – 10 proc.).
- Reikalavimų neatlygintinai pašalinti trūkumus arba atlyginti išlaidas trūkumams šalinti dalis išliko nepasikeitusi – 6 proc.
- 2 proc. sumažėjo pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis (2018 metais – 6 proc.).

Toliau pateikiama informacija apie Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ir Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatus. 2019 metais vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė buvo 79 kalendorinės dienos (lyginant su 2018 metais, pailgėjo 15 dienų).

Iš visų 2019 metais išnagrinėtų ginčų, taikiai išspręsti ginčai sudarė 43 proc. ir, lyginant su ankstesniais metais, ši dalis sumažėjo net 11 proc. (2018 metais – 54 proc.). Sprendžiant ginčus priimi 708 nutarimai tenkinti vartotojų reikalavimus ir 103 nutarimai vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Pažymėtina, kad tam tikrais atvejais vartotojai neinformavo Tarnybos apie ginčo baigtį po Tarnybos komisijos sprendimo tenkinti arba iš dalies tenkinti vartotojo reikalavimus, todėl 630 Tarnybos komisijos sprendimų vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi.

Analizuojamu laikotarpiu įvykdyti 792 Tarnybos komisijos nutarimai patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus. Lyginant su 2018 metais, vykdomų Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus dalis išaugo net 11 proc. (2018 metais įvykdyti 87 proc. Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus, 2019 metais – 98 proc.). 19 Tarnybos komisijos nutarimų (2 proc.) yra nevykdomi ir, lyginant su ankstesniais metais, šis rodiklis kasmet gerėja (2018 metais – 14 proc., 2017 metais – 21 proc.). Tarnybos komisija 964 kartus priėmė sprendimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą.

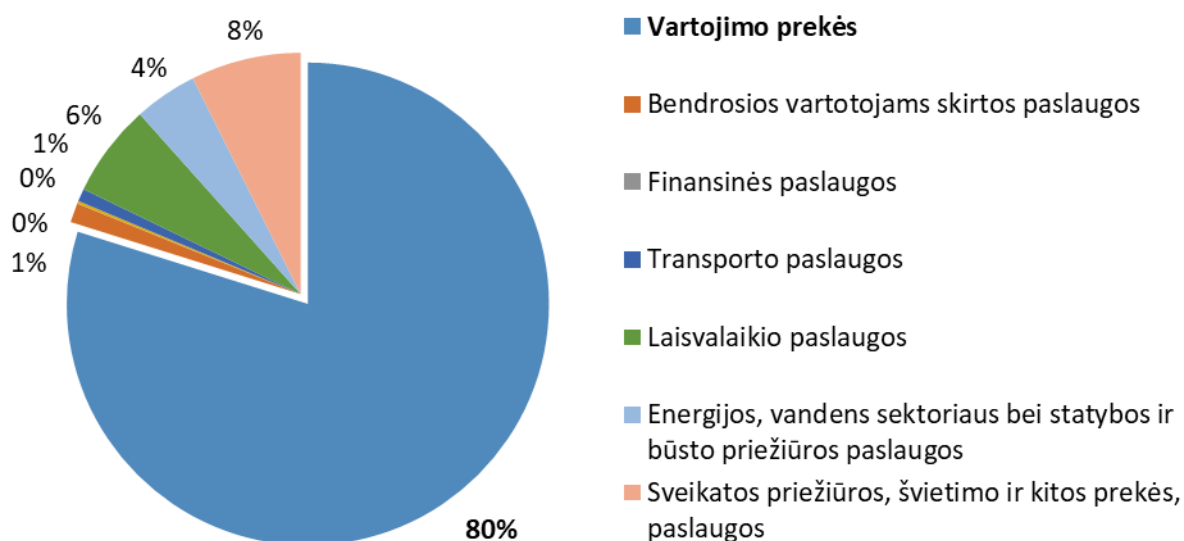
Išsamesnė informacija apie ginčų nagrinėjimo rezultatus pateikta *21 lentelėje*.

21 lentelė. 2019 metais 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 | 3 773 | 801 | 522 | 11 | 18 | 2 | 1 487 | 2 | 399 |
| Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų | 61 | 12 | 12 | 1 | 9 | - | 21 | - | 11 |
| Dėl finansinių paslaugų | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių | 8 | 2 | 2 | - | - | - | 4 | - | - |
| Dėl transporto paslaugų | 40 | 3 | 14 | 2 | 4 | - | 8 | - | 12 |
| Dėl laisvalaikio paslaugų | 294 | 69 | 43 | - | 51 | - | 76 | 3 | 20 |
| Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų | 200 | 18 | 45 | - | 17 | - | 91 | - | 39 |
| Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų | 349 | 59 | 53 | 3 | 2 | - | 124 | - | 23 |
| Iš viso: | 4 726⁸ | 964 | 691 | 17 | 101 | 2 | 1 811 | 5 | 505 |

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

9 diagrama. 2019 metais išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pasiskirstymas pagal prašymų sritis



Kaip ir ankstesniais laikotarpiais, daugiausia vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėta vartojimo prekių srityje (2018 metais 77 proc.). Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu išnagrinėtų vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka skaičius, lyginant su ankstesnių metų laikotarpiu, išaugo 8 proc. (2018 metais išnagrinėti 4 395 vartojimo ginčai).

Pastebėtina, jog analizuojamu laikotarpiu atsakyta į 23 167 asmenų pasiteiravimus, pateiktus telefonu, žodžiu bei elektroniniu paštu, ir šis skaičius, lyginant su ankstesnių metų duomenimis, išaugo beveik 3 tūkst., t. y. 15 proc. (2018 metais atsakyta į 20 220 pasiteiravimų). Įvertinus asmenų klausimus, pateikta prašoma informacija, suteikta konsultacija ar Tarnybos specialistų vertinimas. Ši Tarnybos paslauga yra naudinga tiek vartotojams, tiek verslininkams, kadangi informacija apie vartotojų teises reglamentuojančių teisės aktų nuostatų reikalavimus, verslo subjektų ir vartotojų teises bei pareigas sudaro galimybę ginčo dalyviams didelę kilusių ginčų dalį išspręsti dar nepasiekus ginčų nagrinėjimo institucijos bei skatina verslo subjektų savireguliaciją.

Apibendrinant asmenų prašymų ir pasiteiravimų analizės informaciją, matyti, jog lyginant su 2018 metų laikotarpiu, bendras asmenų kreipimūsi į Tarnybą skaičius išaugo 13 proc.: 2018 metais į Tarnybą kreiptasi 27 573 kartus, o 2019 metais šis skaičius pasiekė 31 126 ir tai yra didžiausias visų laikų asmenų kreipimūsi į Tarnybą skaičius.