



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ, ĮGYVENDINANČIŲ SAVO FUNKCIJAS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE, 2019 METAIS GAUTŲ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR VYKDYTOS RINKOS PRIEŽIŪROS APŽVALGA

2020 m. balandžio 1 d. Nr. 3-544

Vilnius

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. birželio 15 d. nutarimu Nr. 615 „Dėl Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtintas Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas), kuris nustato Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarką priimant ir nagrinėjant vartotojų prašymus, teikiant vartotojų teisių pažeidimo prevenciją užtikrinančias elektronines paslaugas, taip pat informaciją apie vykdomą rinkos priežiūrą ir vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau – Tarnyba) tvarką. Aprašo 11 punkte nustatyta, kad institucijos, atsakingos už atitinkamą valdymo sritį, susijusią su vartotojų teisių apsauga, turi teikti Tarnybai šią informaciją:

- aprašo priede nurodytą specializuotą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą tam tikroje vartojimo srityje per praėjusius metus. Informacija teikiama pagal Tarnybos vadovo patvirtintą formą. Kai institucija nenagrinėja vartojimo ginčų, tačiau teikia šiuos ginčus nagrinėjančioms institucijoms išvadas pagal kompetenciją priskirtais klausimais, susijusiais su vartojimo sritimi, už kurią yra atsakinga, ji pateikia laisvos formos aprašymą, kuriame nurodo gautų vartotojo kreipimūsi, iš jų – persiųstų nagrinėti kitoms kompetentingoms institucijoms skaičių;
- laisvos formos aprašymą apie iškilusius probleminius ir spręstinus produktų saugos ir (ar) vartotojų teisių apsaugos klausimus ir siūlomus jų sprendimo būdus.

1. SAVIVALDYBĖSE GAUTŲ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ APŽVALGA

Apraše nurodytą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą 2019 m. pateikė šios savivaldybės: Alytaus miesto savivaldybė, Alytaus rajono savivaldybė, Akmenės rajono savivaldybė, Anykščių rajono savivaldybė, Birštono savivaldybė, Druskininkų miesto savivaldybė, Elektrėnų savivaldybė, Ignalinos rajono savivaldybė, Joniškio rajono savivaldybė, Jurbarko rajono savivaldybė, Kaišiadorių rajono savivaldybė, Kalvarijos savivaldybė, Kauno miesto savivaldybė, Kauno rajono savivaldybė, Kazlų Rūdos savivaldybė, Kėdainių rajono savivaldybė, Klaipėdos miesto savivaldybė, Klaipėdos rajono savivaldybė, Kretingos rajono savivaldybė, Kupiškio rajono savivaldybė, Mažeikių rajono savivaldybė, Neringos savivaldybė, Pagėgių savivaldybė, Pakruojo rajono savivaldybė, Palangos miesto savivaldybė, Panevėžio miesto savivaldybė, Panevėžio rajono savivaldybė, Pasvalio rajono savivaldybė, Prienų rajono savivaldybė, Raseinių rajono savivaldybė, Rietavo savivaldybė, Rokiškio rajono savivaldybė, Skuodo rajono savivaldybė, Šiaulių miesto savivaldybė, Šiaulių rajono savivaldybė, Šilalės rajono savivaldybė, Šilutės rajono savivaldybė, Širvintų rajono savivaldybė, Šakių rajono savivaldybė, Švenčionių rajono savivaldybė, Telšių rajono savivaldybė, Trakų rajono savivaldybė, Ukmergės rajono savivaldybė, Utenos rajono savivaldybė, Varėnos rajono savivaldybė, Vilkaviškio rajono savivaldybė, Vilniaus miesto savivaldybė, Vilniaus rajono savivaldybė.

Didžioji dalis savivaldybių nurodė, kad 2019 m. negavo vartotojų prašymų bei skundų arba duomenų, išimtinai susijusių su vartojimo santykiais, neturi. Tokią informaciją pateikė: Alytaus miesto savivaldybė, Alytaus rajono savivaldybė, Akmenės rajono savivaldybė, Anykščių rajono savivaldybė, Birštono savivaldybė, Druskininkų miesto savivaldybė, Elektrėnų savivaldybė, Ignalinos rajono savivaldybė, Jurbarko rajono savivaldybė, Kalvarijos savivaldybė, Kauno miesto savivaldybė, Kazlų Rūdos savivaldybė, Klaipėdos miesto savivaldybė, Kretingos rajono savivaldybė, Mažeikių rajono savivaldybė, Neringos savivaldybė, Pagėgių savivaldybė, Pakruojo rajono savivaldybė, Palangos miesto savivaldybė, Panevėžio miesto savivaldybė, Pasvalio rajono savivaldybė, Prienų rajono savivaldybė, Raseinių rajono savivaldybė, Rietavo savivaldybė, Rokiškio rajono savivaldybė, Skuodo rajono savivaldybė, Šakių rajono savivaldybė, Šiaulių miesto savivaldybė, Šiaulių rajono savivaldybė, Šilalės rajono savivaldybė, Šilutės rajono savivaldybė, Širvintų rajono savivaldybė, Švenčionių rajono savivaldybė, Telšių rajono savivaldybė, Trakų rajono savivaldybė, Ukmergės rajono savivaldybė, Utenos rajono savivaldybė, Varėnos rajono savivaldybė, Vilkaviškio rajono savivaldybė, Vilniaus miesto savivaldybė, Visagino savivaldybė. 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.

Lietuvos savivaldybės Tarnybai pateikė informaciją apie 2105 vartotojų prašymus, gautus 2019 m. Kaip pažymėta anksčiau, savivaldybių gyventojų prašymai ir pareiškimai nagrinėjami bendrai, neišskiriant vartotojų prašymų, todėl pateikti statistinę informaciją apie vartotojų teisių pažeidimus sudėtinga. Vadovaujantis gauta informacija, analizė parengta suskirsčius informaciją pagal apskritis, taip pat parengtos lentelės, pateikiančios duomenis apie savivaldybėse 2019 m. gautus vartotojų prašymus pagal nusiskundimų pobūdį.

Toliau 1 lentelėje pateikiama savivaldybių informacija apie gautus vartotojų prašymus, suklasifikuotus pagal prašymų pobūdį.

1 lentelė. Savivaldybėse gauti vartotojų prašymai pagal klausimų pobūdį

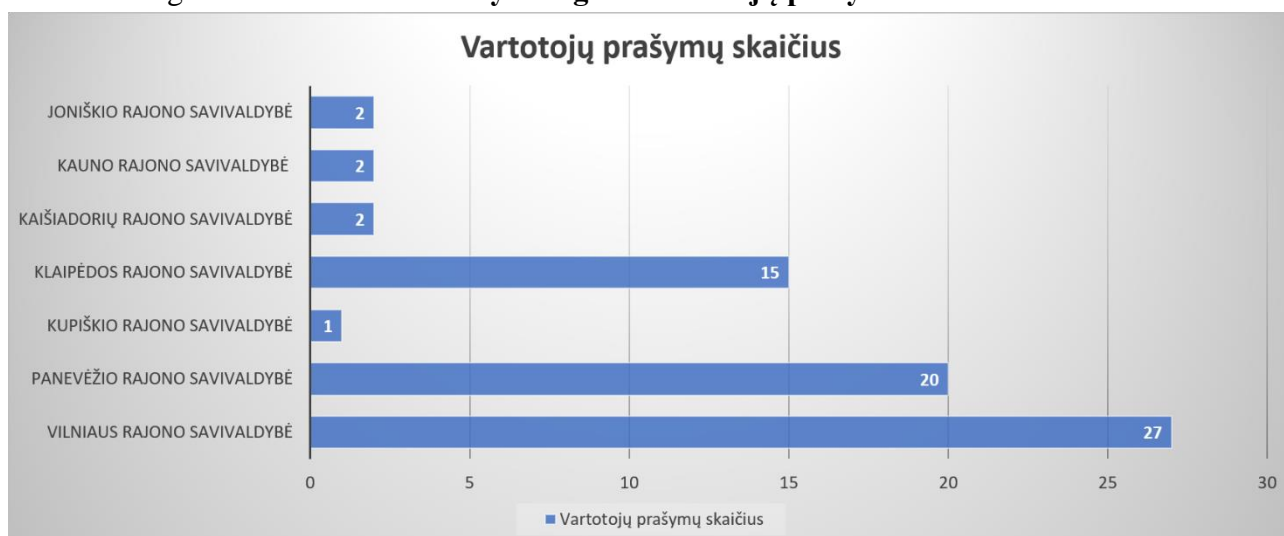
Savivaldybė	Prašymų pobūdis	Prašymų skaičius	Iš viso
Joniškio rajono savivaldybė	Pagrindinių buitinių namų ūkio prietaisų (įskaitant dulkių siurblius ir mikrobangų krosneles) sutarčių nutraukimas	2	2
Kauno rajono savivaldybė	Dėl nekokybiškos buitinės technikos	2	2
Kaišiadorių rajono savivaldybė	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų (dėl sąskaitų išrašymo ir kitų klausimų)	2	2
Kėdainių rajono savivaldybė	Dėl daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų valdytojų veiklos, dėl vietinės rinkliavos už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą perskaičiavimo, dėl atleidimo nuo vietinės rinkliavos už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą	2036	2036
Klaipėdos rajono savivaldybė	Prekyba, nustatyta tvarka neturint leidimo prekiauti savivaldybės viešose vietose	15	15
Kupiškio rajono savivaldybė	Dėl nekokybiškos elektroninės prekės	1	1
Panevėžio rajono savivaldybė	Dėl šilumos, geriamojo vandens tiekimo, nuotekų šalinimo paslaugų	20	20
Vilniaus rajono savivaldybė	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto (prekių pristatymas ar paslaugų teikimas)	5	27
	Dėl vandens tvarkos objektų (dėl tiekiamo blogos kokybės geriamojo vandens, dėl tiekiamo vandens nepertraukiamo tiekimo užtikrinimo, dėl centralizuotų vandentvarkos tinklų plėtros)	4	
	Dėl komunalinių atliekų tvarkymo paslaugų (dėl antžeminių konteinerinių aikštelių įrengimo, dėl atliekų neišvežimo, dėl vietinės rinkliavos mokesčio, dėl neprižiūrimų bendrojo naudojimo atliekų surinkimo konteinerių)	17	
	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų (dėl situacijos po daugiabučio renovacijos)	1	
Iš viso:		2105	

Svarbu pažymėti, kad institucijos, kurios vartojimo ginčų nenagrinėja, prieš teikdamos informaciją Tarnybai, buvo informuotos, kad teiktų išimtinai tik su vartojimo teisiniais santykiais susijusius duomenis.

Didžiausią dalį vartotojų prašymų bei skundų savivaldybėse sudaro skundai dėl daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų valdytojų veiklos, dėl vietinės rinkliavos už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą perskaičiavimo, dėl atleidimo nuo vietinės rinkliavos už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą, vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo, elektros energijos tiekimo. Nepaisant to, kad tokio pobūdžio skundai nėra susiję su vartojimo teisiniais santykiais.

Toliau pateikiami duomenys apie 2019 m. gautus vartotojų prašymus atskirose savivaldybėse. Pažymėtina, kad 1 diagramoje pateikiami tik tų savivaldybių duomenys, kurios 2019 m. nurodė gavusios vartotojų prašymų ir apie tai informavo Tarnybą.

1 diagrama. 2019 m. savivaldybėse gauti vartotojų prašymai



Pateiktoje diagramoje neįtraukta Kėdainių rajono savivaldybė, kuri per 2019 m. sulaukė daugiausia, net 2036 vartotojų prašymų ir didelė jų dalis (1999) buvo pagrįsti. Pažymėtina, kad Kėdainių rajono savivaldybė nurodė, kad didžiausią dalį vartotojų prašymų bei skundų sudaro skundai dėl daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų valdytojų veiklos, dėl vandens tiekimo ir statybos darbų, dėl vietinės rinkliavos už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą perskaičiavimo, dėl atleidimo nuo vietinės rinkliavos už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą. Nepaisant to, kad tokio pobūdžio skundai nėra susiję su vartojimo teisiniais santykiais. Į Vilniaus rajono savivaldybę vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl transporto priemonių, dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų, vandens tvarkos objektų, komunalinių atliekų tvarkymo paslaugų. Iš 27 Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje gautų prašymų tik 7 pripažinti pagrįstais. Panevėžio rajono savivaldybė daugiausiai prašymų gavo dėl šilumos, geriamojo vandens tiekimo, nuotekų šalinimo paslaugų (20), 9 prašymai pripažinti pagrįstais. 15 kartų vartotojai kreipėsi į Klaipėdos rajono savivaldybę dėl prekybos, nustatyta tvarka neturint leidimo prekiauti savivaldybės viešose vietose.

Kitose savivaldybėse per 2019 m. gauta sąlyginai mažai vartotojų nusiskundimų.

Savivaldybėse gautų vartotojų prašymų apibendrinimas

Iš viso informaciją Tarnybai pateikė 51 savivaldybės. Iš jų – 43 savivaldybės nurodė, kad vartotojų prašymų negavo arba duomenų, išimtinai susijusių su vartojimo santykiais, neturi. Atsižvelgiant į tai, kad duomenis apie gautus vartotojų prašymus pateikė tik 8 savivaldybės, sudėtinga daryti išvadas dėl sričių, kuriose vartotojai dažniausiai susiduria su problemomis bei daryti išvagas apie tam tikras tendencijas.

Atsižvelgiant į ataskaitoje pateiktą informaciją ir savivaldybių pateiktas išvagas, pastebima, kad informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimas Tarnybai išlieka sudėtingas. Savivaldybės nekaupia ir nesistemina atskiros informacijos apie vartotojų prašymus, o fiksuoja visus asmenų kreipimusis. Savivaldybės taip pat susiduria su sunkumais klasifikuodamos gautus vartotojų prašymus pagal sritis, todėl dažnai į bendrą statistiką įtraukia ir tas sritis, kurios nepatenka į vartojimo teisinių santykių sritį.

Siekiant ateityje išvengti galimų sunkumų renkant informaciją apie vartotojų teisių apsaugą ir siekiant objektyviai įgyvendinti Aprašo nuostatas, būtų tikslinga apsvarstyti galimybę savivaldybėms parengti raštą, kuriame būtų pateiktas išsamus išaiškinimas su pavyzdžiais, kas yra vartojimo teisiniai santykiai, kokie dažniausiai savivaldybių gaunami vartotojų skundai patenka į šią sritį, aptartas vartotojų skundų nagrinėjimas, vartotojų švietimas ir kitos prevencinės priemonės. Taip pat svarstyti galimybę neberinkti iš savivaldybių informacijos apie vartotojų teisių apsaugą. Dauguma savivaldybių nurodė, kad vartojimo ginčų nenagrinėja. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme (toliau – Vietos savivaldos įstatymas) vartotojų teisių apsauga nėra įtraukta į nurodytas savivaldybių funkcijas, 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.

2. KITŲ INSTITUCIJŲ, ĮGYVENDINANČIŲ SAVO FUNKCIJAS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE, VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR VYKDYTOS RINKOS PRIEŽIŪROS APŽVALGA

Aprašo 2 punkte nurodytos institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, kiekvienais metais iki kovo 1 d. Tarnybai turi pateikti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą bei rinkos priežiūrą už praėjusius ataskaitinius metus, užpildydamos Duomenų teikimo formą, patvirtintą Tarnybos direktoriaus 2017 m. vasario 14 d. įsakymu Nr. 1-36 „Dėl duomenų teikimo formos patvirtinimo“ (toliau – Duomenų teikimo forma). Pastebėtina, kad ne visos institucijos pateikė prašomą informaciją. Institucijų pateikta informacija apie 2019 m. vykdytą vartotojų teisių apsaugą bei rinkos priežiūrą pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. Vartotojų teisių apsaugą ir rinkos priežiūrą įgyvendinančių institucijų bendroji statistinė informacija už 2019 m.

Institucija	Rinkos priežiūra				Vartotojų teisių apsauga	
	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Produktų padariusių žalos vartotojų sveikatai ar sukėlusių jų mirtį skaičius	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius*
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	6451	1884	249	0	6594	2627
Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos	4307	505	378	0	127	78
Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba	30	0	0	0	483	20
Lietuvos bankas	16	14	14	0	1073	56
Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija	442	3	7	0	0	0
Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas	285	264	194	Nėra duomenų	24	9
Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos	0	0	0	0	23	8

apsaugos ministerijos						
Valstybinė energetikos reguliavimo taryba	80	342	80	0	103	20
Lietuvos metrologijos inspekcija	3588	595	159	0	50	34
Lietuvos transporto saugos administracija	0	0	0	0	430	152
Lietuvos advokatūra	0	0	0	0	3	prašymai (skundai) duomenų teikimo dieną neišnagrinėti
Nacionalinė vartotojų konfederacija	0	0	0	0	211	211
Iš viso	15199	3607	1081	0	9121	3215

* Į pagrįstų vartotojų prašymų skaičių įskaičiuojami ginčai, kurie patenkinti arba patenkinti iš dalies bei išspręsti taikiai.

Apibendrinant institucijų pateiktą informaciją, galime pastebėti, kad institucijos, vykdydamos rinkos priežiūrą, atliko 15199 patikrinimų, kurių metu nustatė 3607 pažeidimus, t. y. 24 proc. atliktų patikrinimų metu buvo nustatyti teisės aktų pažeidimai.

Rinkos priežiūros institucijos 1081 kartą taikė poveikio priemones, dažniausiai skyrė baudas arba įspėjimus už teisės aktų pažeidimus. Taip pat rinkos priežiūros institucijos, nustačiusios, kad gaminyje ar paslauga yra nesaugūs, taikė rinkos ribojimo priemones ir uždraudė nesaugių produktų teikimą į rinką.

Atkreiptinas dėmesys, kad 2019 m. nebuvo nustatyta atvejų, kai produktai (paslaugos) sukėlė žalą vartotojų sveikatai.

Taip pat institucijos gavo 9121 vartotojų prašymų ir skundų, iš kurių – 3215 (35 proc.) buvo pagrįsti arba vartotojams su pardavėjais (paslaugų teikėjais) ginčus pavyko išspręsti taikiai.

Išsamesnė informacija apie atskirų institucijų vykdytas veiklas vartotojų teisių apsaugos bei rinkos priežiūros srityse pateikiama toliau.

2.1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

2019 m. Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 6594 vartotojų skundus, iš jų 445 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų buvo perduoti kompetentingoms institucijoms, 1091 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 4726 vartotojų skundai. Kaip ir ankstesniais laikotarpiais, daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių (60 proc.). Pažymėtina, kad nemaža asmenų dalis kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų – šiai sričiai priskiriami asmenų kreipimaisi dėl individualaus pobūdžio klausimų (19 proc.), kurie negali būti priskiriami jokiai kitai prekių ar paslaugų sričiai. Kitos, mažiau aktualios sritys – energijos, vandens sektoriaus, statybos ir būsto priežiūros paslaugos (7 proc.) bei

laisvalaikio paslaugos (5 proc.). Likusios prekių ir paslaugų sritys sudarė nereikšmingą dalį, o mažiausiai kreipimusi sulaukta švietimo sektoriaus paslaugų srityje. Dažniausiai prašymus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas. Taip pat nemažai vartotojų reikalavo netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga.

2019 m. vartotojai dažniausiai teikė skundus dėl avalynės kokybės (greitai nusidėvinti, atsiklijuojanti, peršlampanti ar dažanti avalyne ir pan.). Kaip ir ankstesniais metais, aktualiomis išliko problemos dėl mobiliųjų telefonų, kompiuterių, televizorių, buitinių namų ūkio prietaisų bei interjero reikmenų kokybės, pardavėjų nevykdomų garantinių įsipareigojimų, vartotojų nesutikimo su pardavėjų atsakymais dėl įsigytų vartojimo prekių kokybės vertinimo.

Kaip jau buvo minėta, 2019 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 4726 ginčai. Iš visų 2019 m. išnagrinėtų ginčų, taikiai išspręsti ginčai sudarė 43 proc. ir, lyginant su ankstesniais metais, ši dalis sumažėjo net 11 proc. (2018 m. – 54 proc.). Sprendžiant ginčus priimti 708 nutarimai tenkinti vartotojų reikalavimus ir 103 nutarimai vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Tarnybos komisija 964 kartus priėmė sprendimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą. Kaip ir ankstesniais laikotarpiais, daugiausia vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 80 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 6 proc., elektros, vandens bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 4 proc., 8 proc. vartojimo ginčų išnagrinėta kitų prekių ir paslaugų srityje. Paaaiškiname, kad šiai sričiai priskiriami asmenų prašymai dėl sveikatos priežiūros, švietimo bei individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai sričiai.

Nagrinėjant ginčus, kaip ir ankstesniais metais, buvo susiduriama su problemomis, kai verslo subjektai ne visuomet atsakė į Tarnybos raštus, neišsakė savo pozicijos arba nesilaikė Tarnybos duotų terminų atsakymui pateikti. Nuotolinės prekybos atveju kartais buvo sudėtinga nustatyti pardavėjo buveinės adresą, o į elektroninius laiškus šie pardavėjai neretai neatsakė. Taip pat kartais trūko vartotojų bendradarbiavimo, kai vartotojai atsisakė pateikti papildomus ginčo nagrinėjimui reikalingus dokumentus.

Tarnyba, vykdydama Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 40 straipsnio kontrolę, per 2019 m. patikrino 152 interneto tinklalapius, kuriuose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos. Dažniausi pažeidimai nustatyti dėl pateiktos neteisingos ar klaidinančios informacijos (kontaktinių duomenų apie pardavėjus arba paslaugos teikėjus nepateikimo, nenurodytos vartotojų ginčus nagrinėjančios institucijos ir pan.). Nuotolinės prekybos skyrius atliko ES Sweep'ą –plataus vartojimo prekių tinklalapių stebėseną, analizuojant, ar tinkamai nurodomos pristatymo sąlygos, 93 proc. įmonių teiktos pastabos ir rekomendacijos informacijos tinklalapiuose nurodymui.

Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsniu, 2019 m. išnagrinėjo 20 bylų (dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2, 3 dalių nuostatų pažeidimo (atsakymo nepateikimas į vartotojo pretenziją) – 7, dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.359 straipsnio 2 dalies nuostatų pažeidimo (prekių ar paslaugų nepristatymas, nesuteikimas) – 12, dėl Civilinio kodekso 6.228(11) straipsnio 2 dalies nuostatų pažeidimo (negrąžinami pinigai už grąžintas prekes) – 1 ir už nustatytus pažeidimus verslininkams skyrė ekonomines sankcijas.

3 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Tarnyboje 2019 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Dėl vartojimo prekių	netinkamos kokybės prekė, paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke, paslauga;	4514	2627	20	Sankcijos pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnį	36
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti;	124				2
Dėl finansinių paslaugų	sumažinti prekės (paslaugos) kainą; nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir	54				31
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	grąžinti sumokėtas įmokas; sudaryti arba nutraukti pirkimo–pardavimo (paslaugų teikimo sutartį);	175				134
Dėl transporto paslaugų	pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos sutarties sąlygos;	80				3
Dėl laisvalaikio paslaugų	perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą; vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus;	441				5
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius; atlyginti žalą; kita	487				167

Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų		719				67
---	--	-----	--	--	--	----

2019 m. Tarnyba atliko 6451 įvairių gaminių ir paslaugų grupių patikrinimus ir 1884 patikrinimų metu (29,2 proc.) buvo nustatyti pažeidimai. Iš 6451 atliktų patikrinimų, 3210 patikrinimai atlikti nagrinėjant vartotojų skundus, teiktos gaminio / paslaugos vertinimo išvados nagrinėjant vartojimo ginčus ne teismo tvarka, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo VI skirsnio nustatyta tvarka (toliau – išvados). Kai buvo teikiamos išvados, patikrinimai (3210) sudarė 49,75 proc. visų atliktų patikrinimų. Rinkos priežiūros patikrinimai 2019 m. sudarė 50,25 proc. visų atliktų patikrinimų.

2019 m. Tarnybos specialistai nustatė ir paskelbė 76 nesaugius gaminius. 2019 m. buvo nustatyti šie nesaugūs gaminiai: 39 žaislai, 9 elektrotechnikos gaminiai, 6 baldai, 8 kosmetikos gaminiai, 9 cheminės medžiagos, 4 vaikiškos avalynės gaminiai ir vienas tekstilės gaminy.

2019 m. buvo patikrinti 15265 skirtingų tipų gaminiai ir paslaugos (2018 m. – 15196 gaminių tipai). Patikrinimų metu nustatyti 3160 skirtingų tipų gaminiai su pažeidimais (2018 m. – 3483 tipai). Daugiausiai buvo tikrinta elektrotechnikos gaminių – 3086 tipai, 558 (18,1 proc.) su pažeidimais; patikrinti 1882 statybos produktų tipai, 245 tipai (13,02 proc.) su pažeidimais; patikrinti 1007 cheminių medžiagų ir mišinių tipai, 273 tipai (27,1 proc.) su pažeidimais; patikrinta 1147 žaislų tipų, 265 tipai (23,1 proc.) su pažeidimais; patikrinta 1066 kosmetikos gaminių tipų, 245 tipai (25,9 proc.) su pažeidimais.

2019 m. Tarnybos specialistai, vadovaudamiesi Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. spalio 5 d. nutarimu Nr. 1116 „Dėl Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nuostatomis, 75 kartus dalyvavo konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijos veikloje. Tabako gaminių sunaikinimo komisijos veikloje Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus specialistai dalyvavo 64 kartus, Šiaulių regiono rinkos priežiūros skyriaus specialistai – 9 kartus. Kauno ir Klaipėdos regiono rinkos priežiūros skyrių specialistai dalyvavo konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje 2 kartus.

2019 m. muitinėje atlikti 627 patikrinimai, kurių metu buvo vertinama iš trečiųjų šalių įvežamų gaminių sauga ir atitiktis privalomiesiems reikalavimams (2018 m. muitinėje atlikti 442 patikrinimai; 2017 m. – 295 patikrinimai). Atliekant 152 (24,24 proc. atliktų patikrinimų) patikrinimus, buvo nustatyti pažeidimai (2018 m. 131 patikrinimo metu nustatyti pažeidimai (29,6 proc., 2017 m. – 18,3 proc.).

4 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Tarnyboje 2019 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėję jų mirtį
Mediena ir medienos produktai	36	6	Pažeidimai pagal Mažmeninės prekybos taisykles, Produktų saugos įstatymą	0	1.Administracinės nuobaudos pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą; 2.Sprendimai dėl produktų tiekimo rinkai sustabdymo/uždraudimo 3. Sankcijos pagal Produktų saugos įstatymą	0
Asmeninės apsauginės priemonės	74	42		0		
Autoserviso paslaugos	24	3		0		
Avalynės, drabužių, odos ir kailių siuvimo ir taisymo paslaugos	2	1		0		
Baldai ir baldinės medžiagos	226	65		6		
Betonas ir skiediniai	14	3		0		
Biocidiniai produktai	47	19		0		
Buitinės technikos, elektroninių buitinių aparatų ir kompiuterinės technikos remonto paslaugos	4			0		
Cheminio valymo ir skalbimo paslaugos	23	9		0		
Cheminės medžiagos ir preparatai	213	102		9		
Dujas deginantys prietaisai	29	11		0		
Dujų balionai	2			0		
Dviračiai (tame tarpe ir minamosios važiuoklės)	18	5		0		
Elektrotechnikos gaminiai	1605	341		9		
Kiti gaminiai	299	70		0		
Kitos paslaugos	54	9				
Kosmetikos gaminiai	186	66	8			
Kėlimo reikmenys	6	2	0			

Langai ir durys	211	63		0		
Mažmeninės prekybos organizavimo paslaugos	3			0		
Medžiagos ir gaminiai, skirti liestis su maistu	11	3		0		
Medžio apdirbimo, baldininkų paslaugos	26	1		0		
Mokykliniai vadovėliai ir kt. knygos	5	2		0		
Mokyklinės prekės	36	7		0		
Naftos produktai	310	20		0		
Nauji karšto vandens katilai	20	2		0		
Odos gaminiai ir avalynė	1227	549		4		
Pakuotės	88	25		0		
Paprasti slėginiai indai	3	0		0		
Plovikliai	73	40		0		
Slėginiai įrenginiai	10	4		0		
SND balionai	58	16		0		
Tabakas ir tabako gaminiai	133	4		0		
Tekstilės gaminiai	432	141		1		
Transporto priemonių pakartotinės apdailos produktai	19	3		0		
Transporto priemonių sudėtinės dalys	144	37		0		
Trašos	37	14		0		
Vaikų vežimėliai	28	3		0		
Žaislai	260	114		39		
Žiebtuvėliai	39	6		0		
Iš viso	6451	1884		76		0

2.2. Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Nacionalinis visuomenės sveikatos centras) 2019 m. gavo 127 vartotojų prašymus dėl galimų visuomenės sveikatos saugos ir higienos reikalavimų pažeidimų, iš kurių 61 proc. buvo pagrįsti. Daugiausiai vartotojų prašymų buvo gauta dėl kirpyklų, kosmetikos kabinetų ir grožio salonų paslaugų. Taip pat 81 kartą buvo taikytos poveikio priemonės. Detalesnė informacija apie gautus vartotojų prašymus pateikta 5 lentelėje.

5 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre 2019 m.

Skundų pobūdis	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Kirpyklos, kosmetikos kabinetai, grožio salonai	49	31	42	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Tatuiruočių kabinetai	4	3	3	Administracinio nusižengimo protokolas	0
Soliariumai	2	2	2	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Baseinai	11	8	6	Administracinio nusižengimo protokolas	0
Ūkio subjektai, teikiantys žmogaus palaikų laidojimo (žmogaus palaikų laikymo, paruošimo šarvoti, šarvojimo) paslaugas	11	2	2	Administracinio nusižengimo protokolas	0
Geležinkeliai	1	1	0	Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Pirtys, saunos	7	4	4	Administracinio nusižengimo protokolas	0

Ūkio subjektai, teikiantys apgyvendinimo paslaugas	11	6	4	Administracinio nusižengimo protokolas	0
Asmens priežiūros paslaugos	3	1	1	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Sporto klubai	12	7	7	Administracinio nusižengimo protokolas	0
Kita (prekės ir paslaugos)	14	11	7	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	1
Stacionarios suaugusiųjų globos ir slaugos įstaigos	1	1	1	Administracinio nusižengimo protokolas	-
Atsakingas asmuo, rinkai teikiantis kosmetikos gaminius	1	1	2	Administracinio nusižengimo protokolas	0

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras 2019 m. atliko 4307 patikrinimus, iš kurių 12 proc. patikrinimų nustatyti pažeidimai. 378 kartus Nacionalinis visuomenės sveikatos centras taikė poveikio priemones. Išsamesnė informacija apie Nacionalinio visuomenės sveikatos centro atliktus rinkos priežiūros patikrinimus pagal grupes bei jose nustatytus pažeidimus pateikta 8 lentelėje.

6 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre 2019 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėlę jų mirtį
Atsakingas asmuo, rinkai teikiantis kosmetikos gaminius	22	18	26	Administracinio nusižengimo protokolas ir Administracinio nusižengimo nurodymas; Rinkos ribojimo priemonės	0
Baseinai	151	62	35	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio	0

				nusižengimo nurodymas	
Interneto kavinės ir klubai	1	1	0	Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Skalbyklos	49	6	4	Administracinio nusižengimo protokolas	0
Soliariumai	102	17	17	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Sporto klubai	111	32	27	Sprendimas dėl produktų pateikimo į rinką ribojimo priemonių taikymo	0
Ūkio subjektai, teikiantys apgyvendinimo paslaugas	536	75	57	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Ūkio subjektai, teikiantys ilgalaikio (permanentinio) makiažo paslaugas	65	7	5	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Ūkio subjektai, teikiantys kūno priežiūros paslaugas	401	31	20	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Ūkio subjektai, teikiantys nagų priežiūros (manikiūro, pedikiūro) paslaugas	738	91	69	Administracinio nusižengimo protokolas	0
Ūkio subjektai, teikiantys papuošalų vėrimo paslaugas	72	4	5	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Ūkio subjektai, teikiantys plaukų priežiūros paslaugas	1839	159	126	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio	0

				nusižengimo nurodymas	
Ūkio subjektai, teikiantys tatuiravimo paslaugas	42	12	7	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Ūkio subjektai, teikiantys veido priežiūros paslaugas	834	68	48	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Ūkio subjektai, teikiantys žmogaus palaikų laidojimo (žmogaus palaikų laikymo, paruošimo šarvoti, šarvojimo) paslaugas	95	5	5	Administracinio nusižengimo protokolas; Administracinio nusižengimo nurodymas	0
Vidaus maršrutų keleiviniai laivai, keltai	23	0	0	-	0

2.3. Lietuvos transporto saugos administracija

Lietuvos transporto saugos administracija (toliau – Administracija) 2019 m. gavo 430 vartotojų prašymų dėl oro transporto bendrovių, iš kurių 35 proc. buvo pagrįsti.

7 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Lietuvos transporto saugos administracijoje 2019 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Oro transporto bendrovės	Su žalos atlyginimu susiję klausimai	122	44			6
Oro transporto bendrovės	Su žalos atlyginimu susiję klausimai	12	8			2
Oro transporto bendrovės	Su žalos atlyginimu susiję klausimai	296	100			16

2.4. Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos

Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos (toliau – Teritorijų planavimo ir statybos inspekcija) 2019 m. negavo vartotojų prašymų. Teritorijų planavimo ir statybos inspekcija 2019 m. atliko 442 patikrinimus, iš kurių tik 0,7 proc. nustatyti pažeidimai. Taip pat nustačius pažeidimus buvo taikytos 7 poveikio priemonės. Išsamesnė informacija apie atliktus patikrinimus, bei nustatytą pažeidimų skaičių pateikta 8 lentelėje.

8 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje 2019 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėję jų mirtį
Būsto priežiūros ir renovavimo paslaugos (modernizuojamų daugiabučių patikrinimai)	526	17	Nepranešta apie statybos darbų pradžią. Pasibaigė privalomos civilinės atsakomybės draudimo terminas. Nepildomas arba netinkamai pildomas statybos darbų žurnalas. Nesilaikoma statybos darbų technologijos. Neįrengtas stendas.	15	Surašyti 6 administracinio nusižengimo protokolai, 4 privalomieji nurodymai pašalinti pažeidimus, 5 kartus kreiptasi į VĮ „Statybos produktų sertifikavimo centras“ dėl statybos dalyvių veiklos įvertinimo.	

2.5. Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Akreditavimo tarnyba) 2019 m. gavo 23 vartotojų prašymus dėl medicininių prietaisų ir kitų ligonių naudojamų fizinės pagalbos priemonių, iš kurių tik 8 buvo pagrįsti. Akreditavimo tarnyba, nustačiusi teisės aktų pažeidimus, 3 kartus taikė poveikio priemones. Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų priežastis ir skaičių pateikiama 9 lentelėje.

9 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Akreditavimo tarnyboje 2019 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Medicinos priemonės (prietaisai)	Prekių ir paslaugų sauga	23	8	3	Dėl nustatytų pažeidimų surašyti įspėjimai	0

Akreditavimo tarnyba informavo, kad 2019 m. reguliuojamų ūkio subjektų patikrinimų nebuvo atlikusi. Taip pat pažymėjo, kad kilus abejonėms dėl medicinos priemonės neatitikimo nustatytiems saugos reikalavimas, nėra galimybės patikrinti jų charakteristikų (pavyzdžiui, korekcinį akinių optinių parametrų). Jaučiamas ypatingas kompetentingų bandymų laboratorijų stygius, kai reikia patikrinti konkrečių medicinos priemonių parametrus, siekiant juos palyginti su gamintojo deklaruojamais.

Pažymėta, kad kai medicinos priemonė platinama per internetinę parduotuvę ir šios parduotuvės atstovas nėra linkęs bendradarbiauti, Akreditavimo tarnyba teisės aktų nustatyta tvarka negali taikyti poveikio priemonių nutraukti šią veiklą.

2.6. Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas

Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas (toliau – Departamentas) per 2019 m. gavo 24 vartotojų parašymus/skundus. Įvertinus prašymus nustatyta, kad tik 37,5 proc. yra pagrįsti. Taip pat 12 gautų vartotojų prašymų minėta institucija persiuntė nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją.

Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų pobūdį ir priežastis pateikiama 10 lentelėje.

10 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Departamente 2019 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Alkoholiniai gėrimai	Nesąžininga komercinė veikla	23	9	9	Bauda, įspėjimai	11
Tabakas	Nesąžininga komercinė veikla	1	0	0	0	1

Departamentas per 2019 m. iš viso atliko 285 ūkio subjektų, besiverčiančių veikla, susijusia su alkoholiu, tabaku, tabako gaminiiais, patikrinimus ir nustatė 264 pažeidimus bei priėmė 194 nutarimus taikyti ekonomines sankcijas.

2.7. Valstybinė energetikos reguliavimo taryba

Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (toliau – Taryba) 2019 m. gavo 103 vartotojų kreipimusis. Taryba pažymėjo, kad į Duomenų teikimo formą įtraukė tik Komisijoje gautus ir išnagrinėtus ginčus ir skundus, kadangi tik ginčų ir skundų atvejais priimamas sprendimas dėl vartotojų keliamų reikalavimų pagrįstumo. Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų pobūdį ir priežastis pateikiama 11 lentelėje.

11 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Taryboje 2019 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Šilumos sektorius	Dėl paslaugų apskaitos, paslaugų kainų ir tarifų, sąskaitų ir jų apmokėjimo	30	7	-	-	-
Dujų sektorius	Dėl prijungimo /atjungimo prie tinklų, paslaugų teikimo, paslaugų apskaitos, paslaugų kainų ir tarifų, sąskaitų ir jų apmokėjimo	16	2	-	-	-
Elektros sektorius	Dėl prijungimo /atjungimo prie tinklų, paslaugų teikimo, paslaugų apskaitos, paslaugų kainų ir tarifų, sąskaitų ir jų apmokėjimo	54	11	-	-	-
Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektorius	Dėl paslaugų kainų ir tarifų	3	-	-	-	-

Taryba pažymėjo, kad pagrįstų ar iš dalies pagrįstų vartotojų ginčų ir skundų dalis 2019 m. sudarė 19 proc., t.y. mažiau nei penktadalį nuo bendro ginčų ir skundų skaičiaus. Tai reiškia, kad didžioji dalis vartotojų ginčų ir skundų yra nepagrįsti. Taip pat Taryba pažymėjo, kad vartotojai, kreipdamiesi į Tarybą, dažnai nenurodo jokio reikalavimo, atitinkamai jų kreipimaisi nagrinėjami vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo

subjektuose taisyklėmis patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, atitinkamai vartotojui pateikiamas tik situacijos vertinimas teisės aktų kontekste, nepriimant sprendimo. Atitinkamai Taryba, siekdama suteikti vartotojams kuo daugiau žinių bei didindama vartotojų energetinį raštingumą, didelį dėmesį skiria energetikos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo paslaugų vartotojų švietimui bei informavimui: vartotojams sudaryta galimybė gauti konsultaciją nemokama telefono linija, nuolat atnaujinama dažniausiai kylančių klausimų rubrika Tarybos interneto svetainėje, plėtojama ir tobulinama edukacinė interneto svetainė www.energetikosabc.lt bei šios svetainės paskyra socialiniame tinkle Facebook, kuriose vartotojams patraukliais būdais ir paprastai siekiama suteikti kuo daugiau žinių ir kompetencijų.

Taryba 2019 m. atliko 80 patikrinimų ir 80 kartų taikė poveikio priemones. Išsamesnė informacija apie Tarybos atliktus rinkos priežiūros patikrinimus pagal grupes bei jose nustatytus pažeidimus pateikta 12 lentelėje.

12 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Taryboje 2019 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės
Elektros sektorius	32	154	Energijos kokybės reikalavimų nesilaikymas	32	Surašyti nurodymai pašalinti pažeidimus
Elektros sektorius	7	41	Energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos pažeidimai	7	Surašyti nurodymai pašalinti pažeidimus, dviem ūkio subjektams surašyti įspėjimai
Elektros sektorius	1	5	Energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių eksploatavimo pažeidimai	1	Surašytas nurodymas pašalinti pažeidimus
Šilumos sektorius	20	54	Energijos kokybės reikalavimų nesilaikymas	20	Surašyti nurodymai pašalinti pažeidimus, vienam ūkio subjektui skirta bauda
Šilumos sektorius	10	20	Energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių	10	Surašyti nurodymai pašalinti pažeidimus

			eksploatavimo pažeidimai		
Dujų sektorius	7	15	Energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos pažeidimai	7	Surašyti nurodymai pašalinti pažeidimus
Keli sektoriai (elektros, šilumos, dujų)	3	53	Energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių eksploataavimo pažeidimai	3	Surašyti nurodymai pašalinti pažeidimus

2.8. Lietuvos metrologijos inspekcija

Lietuvos metrologijos inspekcija 2019 m. gavo 50 vartotojų kreipimusi, iš kurių 68 proc. buvo pagrįsti. Detalesnė statistika apie Lietuvos metrologijos inspekcijoje gautus vartotojų prašymus ir skundus pagal jų pobūdį ir priežastis pateikiama 13 lentelėje.

13 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Lietuvos metrologijos inspekcijoje 2019 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Kiti energijos šaltiniai	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (degalai degalinėse)	10	6	3	baudos	0
Vanduo	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (šilumos skaitikliai)	2	0	0	-	0
Vanduo	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (šalto vandens skaitikliai)	4	3	0	-	0
Dujos	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas	0	0	0	-	0

Elektra	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (elektros energijos skaitikliai)	2	1	0	-	0
Kita	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (alkotesteris, menzūra, parkavimo automatas ir kt.)	3	1	1	bauda	0
Kita	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (svarstyklės)	19	17	14	baudų	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (konditerijos gaminiai, miltai)	3	2	1	bauda	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (alkoholinis gėrimas, apelsinai)	2	1	0	-	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (mėsos gaminiai, pieno gaminiai)	4	2	1	bauda	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (dujų balionai)	1	1	1	bauda	0

Lietuvos metrologijos inspekcija, atlikdama matavimo priemonių, fasuotų prekių ir matavimo indų rinkos priežiūrą, 2019 m. iš viso atliko 3588 patikrinimus ir nustatė 595 pažeidimus bei 159 kartus taikė poveikio priemones – skyrė baudas. Išsamesnė informacija apie Lietuvos metrologijos inspekcijos atliktus rinkos priežiūros patikrinimus pagal grupes bei jose nustatytus pažeidimus pateikta 14 lentelėje.

14 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Lietuvos metrologijos inspekcijoje 2019 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės
parkavimo automatai	8	5	matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	5	baudos
maitinimas švietimo įstaigose	361	21	matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	5	baudos
mažmeninė prekyba suskystintomis naftos dujomis iš grupinių rezervuarų (AB „Suskystintos dujos“ skyriuose)	13	13	matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	1	bauda
naftos produktų degalinės	211	16	matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra, dozatorių faktinė santykinė tūrio matavimo paklaida viršijo leistiną $\pm 0,5$ proc. paklaidą	10	baudų
valymo ir skalbimo paslaugas teikiančiose įmonėse	39	2	matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	2	baudos
viešojo maitinimo įmonės	436	45	termometrai, matavimo taurelės, svarstyklės naudojamos	14	baudų

			su pasibaigusia metrologine patikra		
prekybininkai turgavietėse ir lauko prekyboje	429	77	svarstyklės ir termometrai naudojami pažeidžiant teisinės metrologijos reikalavimus	36	baudos
taksi paslaugos	83	10	svarstyklės naudojamos pažeidžiant teisinės metrologijos reikalavimus	2	baudos
prekybos įmonės (parduotuvės, parduotuvės degalinėse)	411	29	matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	11	baudų
ir kt.	1597	377	netinkamos matavimo priemonės ir fasuotų prekių kiekis	73	baudos

2.9. Lietuvos bankas

Lietuvos bankas 2019 m. išnagrinėjo 1073 vartotojo prašymus ir skundus, iš kurių 5 proc. buvo pagrįsti. Detalesnė statistika apie Lietuvos banke gautus vartotojų prašymus ir skundus pagal jų pobūdį ir priežastis pateikiama 15 lentelėje.

15 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Lietuvos banke 2018 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius ¹	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Bankai	Mokėjimo paslaugos	220	1	1	viešas paskelbimas apie padarytą teisės akto pažeidimą	1
Bankai	Kreditavimo paslaugos	79	0	0	-	3
Bankai	Kiti klausimai	64	2	0	-	0
Kredito unijos	Mokėjimo paslaugos	1	0	0	-	0
Kredito unijos	Kreditavimo paslaugos	11	1	1	įspėjimas	0
Kredito unijos	Kiti klausimai	5	0	0	-	0
Elektroninių pinigų įstaigos	Mokėjimo paslaugos	174	0	0	-	0
Elektroninių pinigų įstaigos	Kiti klausimai	23	0	0	-	0
Mokėjimo įstaigos	Mokėjimo paslaugos	10	0	0	-	0

¹ Lietuvos bankas informavo, kad vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūra ir vartotojų pateiktų prašymų ir skundų nagrinėjimo procedūra yra skirtingos ir reglamentuojamos atskirų teisės aktų, t. y. skundo atveju sprendimas tenkinti ar atmesti vartotojo reikalavimą nėra priimamas, pateikiant statistiką sudėtinga įvertinti asmens skundą ar prašymą pagrįstumo aspektu. Taip pat Lietuvos bankas pažymėjo, kad finansinių paslaugų priežiūros požiūriu nors skundas gali būti laikomas mažareikšmiu ir patikrinimas jo pagrindu nepradedamas (žr. Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnio 2 ir 3 dalis), tačiau didelis skaičius skundų dėl to paties finansų rinkos dalyvio, nors ir mažareikšmių, gali signalizuoti apie tam tikrus organizacinius finansų rinkos dalyvių trūkumus, todėl ši informacija yra kaupiama ir vertinama, ir esant pagrindui – imamasi atitinkamų priežiūros veiksmų, tačiau statistikai šiuo metu nėra galimybių atskirai tokius atvejus nurodyti. Atsižvelgiant į tai, šioje lentelėje pagrįstais vartotojų prašymais ir skundais laikytini tokie prašymai ir skundai, kurių pagrindu buvo pradėtas tyrimas, informacija buvo perduota teisėsaugos institucijoms, taip pat tais atvejais kai Lietuvos bankui ėmusis prevencinių veiksmų (be tyrimo) subjektas geranoriškai pašalino pažeidimą.

Vartojimo kredito davėjai arba tarpusavio skolinimo platformos operatoriai	Kreditavimo paslaugos	73	5	4	4 baudos	0
Vartojimo kredito davėjai arba tarpusavio skolinimo platformos operatoriai	Kiti klausimai	18	0	0	-	1
Kredito, susijusio su nekilnojamuoju turtu, davėjai	Kreditavimo paslaugos	7	0	0	-	0
Gyvybės draudimas	Kiti klausimai	24	0	0	-	0
Ne gyvybės draudimas. Būstas ir nekilnojamasis turtas	Kiti klausimai	10	0	0	-	0
Ne gyvybės draudimas. Transportas	Kiti klausimai	44	0	0	-	0
Ne gyvybės draudimas. Kelionės	Kiti klausimai	4	0	0	-	0
Ne gyvybės draudimas. Sveikata, nelaimingi atsitikimai ir kt.	Kiti klausimai	15	0	0	-	0
Investicijos, pensijos ir vertybiniai popieriai	Pensijų kaupimas	76	0	0	-	0
Draudimo tarpininkavimas	Kiti klausimai	9	1	1	bauda	0
Sutelktinio finansavimo platformų operatoriai	Investicinės paslaugos	12	0	0	-	0
Finansų maklerio įmonės	Investicinės paslaugos	46	0	0	-	0

Kiti finansų rinkos dalyviai	Kiti klausimai	11	0	0	-	0
Nelicencijuotas subjektas	Finansinės paslaugos	10	1	1	bauda	0
Nelicencijuoti subjektai	Ne finansinės paslaugos	23	0	0	-	1

Lietuvos bankas pažymėjo, kad dažniausiai skundžiamasi dėl mokėjimo paslaugų – mokėjimo sąskaitų. Tokie skundai yra susiję su pinigų plovimo prevencijos reikalavimų taikymu, pavyzdžiui, užblokuotos mokėjimo sąskaitos, prašoma pateikti tam tikrą informaciją ryšium su principo „pažink savo klientą“ įgyvendinimu, užšaldytos lėšos ir nevykdoma komunikacija su klientu, vienašališkai nutraukiamos sutartys su juridiniu asmeniu, atsisakoma atidaryti sąskaitą ir pan. Dalis skundų susiję su mokesčių taikymu, pavyzdžiui, mokesčio reikalavimas už PIN generatorių, mokestis už nenaudojamą sąskaitą, mokesčiai už tarptautinius pavedimus, mokesčiai susiję su sąskaitos atidarymu nerezidentams mokesčiai už išgryninimą ir pan. Kitų skundų dėl mokėjimo paslaugų priežastys itin įvairios. Siekdamas gerinti mokėjimo paslaugų teikimo kokybę, Lietuvos bankas parengė mokėjimo paslaugų teikimo gairių projektą, kuris bus tvirtinamas 2020 m. Taip pat Lietuvos bankas pažymėjo, kad draudimo paslaugų srityje didžioji dalis su transportu susijusių skundų gauta dėl neaiškios pakaitinio automobilio suteikimo praktikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomajame draudime (TPVCAPD) bei dėl TPVCAPD kainų. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos bankas atliko rinkos praktikos dėl pakaitinio automobilio suteikimo analizę, kurios apžvalga paskelbta Lietuvos banko tinklalapyje (<https://www.lb.lt/lt/leidiniai/pakaitines-transporto-priemones-suteikimo-praktikos-tpvcapd-atveju-apzvalga>), taip pat Lietuvos banko specialistai parengė vartotojams atmintinę dėl pakaitinio automobilio. Dėl TPVCAPD kainų 2020 m. yra planuojama parengti pasiūlymus dėl priemonių, kurias įgyvendinus draudėjas galėtų lengviau prognozuoti būsimą TPVCAPD sutarties įmoką. Taip pat Lietuvos bankas informavo, kad ir toliau didelė dalis skundų gaunama dėl sukčiavimo internete siūlant nelegalias investicines paslaugas, tame tarpe ir investicijas į virtualųjį turtą. Lietuvos bankas blokuoja nelegalias finansines paslaugas siūlančias interneto svetaines, taip pat 2020 m. sustiprinta šviečiamoji veikla – vykdoma informavimo kampanija vartotojams: kaip atpažinti neteisėtus investavimo pasiūlymus (webinarai, video patarimai, reklaminė kampanija, įspėjimai soc. tinkluose ir kt.).

Lietuvos bankas 2019 m. atliko 16 patikrinimų, iš kurių 87,5 proc. patikrinimų nustatyti pažeidimai. 14 kartų Lietuvos bankas taikė poveikio priemones – baudas bei skyrė įspėjimus. Išsamesnė informacija apie Lietuvos banko atliktus rinkos priežiūros patikrinimus pagal grupes bei jose nustatytus pažeidimus pateikta 16 lentelėje.

16 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Lietuvos banke 2019 m.²

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės
Vartojimo kredito davėjai ir tarpusavio skolinimo platformos operatoriai	7	6	VKĮ nuostatų pažeidimai (2 - dėl reklamai taikomų reikalavimų, 3 - dėl kreditingumo vertinimo, 1 - dėl vartojimo kredito grąžinimo anksčiau laiko, 1 - dėl bendrai vartojimo kredito kainai taikomų reikalavimų)	6	6 baudos
Bankai	2	1	SNTSKĮ nuostatų pažeidimai (dėl kredito sutarties nutraukimui taikomų reikalavimų) MĮ nuostatų pažeidimai (dėl bendrosios sutarties pakeitimams taikomų reikalavimų)	1	viešas paskelbimas apie padarytą teisės akto pažeidimą (MĮ nuostatų pažeidimo atveju)
Kredito unijos	1	1	SNTSKĮ nuostatų pažeidimai (dėl kredito sutarties formai ir turiniui taikomų reikalavimų)	1	įspėjimas

² Naudojami sutrumpinimai: DĮ – Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas; MĮ – Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas; KISĮ – Lietuvos Respublikos kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas; SFĮ – Lietuvos Respublikos sutelktinio finansavimo įstatymas; SNTSKĮ – Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatymas; VKĮ – Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas; TPVCAPD – transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas.

Kredito davėjai	1	1	SNTSKĮ nuostatų pažeidimai (dėl kreditingumo vertinimo)	1	viešas paskelbimas apie padarytą teisės akto pažeidimą
Nelicencijuoti subjektai	1	1	MĮ nuostatų pažeidimai (dėl komisinio atlygio taikymo)	1	bauda
Gyvybės draudimas	1	1	DĮ pažeidimai	1	įspėjimas
Draudimo tarpininkavimas	1	1	DĮ pažeidimai	1	bauda
Valdymo įmonės	1	1	KISĮ pažeidimai	1	bauda ir įspėjimas
Sutelktinio finansavimo platformų operatoriai	1	1	SFI ir KISĮ pažeidimai	1	įspėjimas

2.10. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Ryšių reguliavimo tarnyba) per 2019 m. informavo gavusi 483 pareiškėjų prašymus ir skundus, tik 4 proc. buvo pagrįsti. Elektroninių ryšių srityje dažniausiai ginčai kyla dėl sutarčių sąlygų keitimo (teikėjo teisės vienašališkai keisti sutarties sąlygas), užmokesčių už paslaugas pagrįstumo, sutarties nutraukimo nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui pasekmių (paslaugų gavėjai yra įsitikinę, kad jų teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį yra absoliuti, net ir tuo atveju, kai sutartis sudaryta minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui paslaugų teikėjas neturi teisės taikyti sutartyje numatytų netesybų dėl sutarties nutraukimo nesibaigus šiam terminui). Pašto paslaugų srityje vartojimo ginčai kyla dėl gavėjų nesinaudojimo savo teisėmis apžiūrėti įteikiamą pašto siuntą ir pareikšti pretenzijas dėl jos sugadinimo. Ginčai kyla, kai gavėjas pasirašo, kad pašto siuntą gavo, o apžiūrėjęs nustato, kad pašto siuntos turinys yra pažeistas ir tik tada pateikia pretenziją pašto paslaugos teikėjui. Pašto paslaugos teikėjas, remdamasis tuo, kad gavėjas pasirašo, jog siuntą gavo ir jos gavimo metu pastabų nepateikė, atsisako atlyginti patirtus nuostolius.

Ryšių reguliavimo tarnyba 5 kartus persiuntė nagrinėti skundą ar jo dalį kitoms kompetentingoms institucijoms. Detalesnė informacija apie Ryšių reguliavimo tarnyboje gautus vartotojų prašymus ir skundus pateikiama 17 lentelėje.

17 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Ryšių reguliavimo tarnyboje 2019 m.

Skundų pobūdis	Skundų priežastys	Vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Pagrįstų vartotojų prašymų ir skundų skaičius	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Persiūtų nagrinėti kompetentingoms institucijoms skundų skaičius
Elektroninių ryšių paslaugos	Sutarčių sudarymas ir vykdymas	54	5	5	Paslaugų teikėjams teikta metodinė pagalba	0
Elektroninių ryšių paslaugos	Sutarčių nutraukimas ir jo pasekmės (netesybos ir kt.)	156	2	2	Paslaugų teikėjams teikta metodinė pagalba	0
Elektroninių ryšių paslaugos	Sutarčių sąlygų keitimas	24	1	1	Paslaugų teikėjams teikta metodinė pagalba	0
Elektroninių ryšių paslaugos	Telefono ryšio numerio perkėlimas	6	1	1	Paslaugų teikėjams teikta metodinė pagalba	0
Elektroninių ryšių paslaugos	Su kainomis ir tarifais susiję klausimai	115	0	0	-	1
Elektroninių ryšių paslaugos	Paslaugų kokybės klausimai	48	0	0	-	0
Elektroninių ryšių paslaugos	Tarptautinio tarptinklinio ryšio klausimai	12	0	0	-	0
Elektroninių ryšių paslaugos	Kredito limitas	2	0	0	-	0
Elektroninių ryšių paslaugos	Kiti klausimai (dėl paslaugų gavėjų aptarnavimo, pretenzijų nagrinėjimo)	17	1	1	Paslaugų teikėjams teikta metodinė pagalba	2
Pašto ir pasiuntinių paslaugos	Su žalos atlyginimu susiję klausimai	32	0	0	-	0

Pašto ir pasiuntinių paslaugos	Paslaugų kokybės klausimai	19	2	2	Paslaugų teikėjams teikta metodinė pagalba	0
Pašto ir pasiuntinių paslaugos	Su kainomis ir tarifais susiję klausimai	5	0	0	-	1
Pašto ir pasiuntinių paslaugos	Siuntų gražinimo klausimai	10	0	0	-	0
Pašto ir pasiuntinių paslaugos	Kiti klausimai	17	0	0	-	1
Elektroniniai ryšiai (ginčai)	Užmokesčiai už paslaugas	22	0	-	Tarnyba, išnagrinėju si ginčą, poveikio priemonių netaiko	-
Elektroniniai ryšiai (ginčai)	Sutarties nutraukimo pasekmės (netesybos ir kt.)	19	6	-	Tarnyba, išnagrinėju si ginčą, poveikio priemonių netaiko	-
Elektroniniai ryšiai (ginčai)	Sutarties nutraukimas	8	1	-	Tarnyba, išnagrinėju si ginčą, poveikio priemonių netaiko	-
Elektroniniai ryšiai (ginčai)	Sutarties sąlygų keitimas	7	0	-	Tarnyba, išnagrinėju si ginčą, poveikio priemonių netaiko	-
Elektroniniai ryšiai (ginčai)	Kitos priežastys	10	1	-	Tarnyba, išnagrinėju si ginčą, poveikio priemonių netaiko	-
Paštas (ginčai)	Žalos atlyginimas	5	0	-	Tarnyba, išnagrinėju si ginčą, poveikio priemonių netaiko	-
Paštas (ginčai)	Kitos priežastys	3	0	-	Tarnyba, išnagrinėju si ginčą, poveikio	-

					priemonių netaiko	
Elektroninės prekės (ne informacijos ir ryšių technologijų (IRT) ar poilsio)	Kiti klausimai (dėl signalizacijos atitikimo nust. reikalavimams)	1	Atlikus patikrinimą, pažeidimo nenustatyta	-	-	-

Ryšių reguliavimo tarnyba pažymi, kad elektroninių ryšių paslaugų sektoriuje vienas iš aktualiausių klausimų 2019 m. buvo paslaugų teikimo sutarčių sudarymas nuotoliniu būdu. Nors paslaugų teikėjai iš esmės yra suinteresuoti tinkamu teisės aktu, taip pat ir tų, kurie reglamentuoja nuotolines sutartis, vykdymu, vis dėlto kyla tam tikrų probleminių klausimų, daugiausiai susijusių su vartotojų teisės prieš sudarant/sudarant sutartį gauti išsamią, teisės aktuose numatytą informaciją, įgyvendinimu. Nagrinėjant skundus pastebėta, kad tam tikrais atvejais paslaugų teikėjai prieš sudarant sutartis ir (ar) jų sudarymo metu vartotojams nepateikdavo informacijos apie teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų, nesuteikdavo išsamios informacijos apie visus taikytinus užmokesčius, suteiktas nuolaidas ir paslaugų gavėjo pareigą jas grąžinti tuo atveju, jei sutartis būtų nutraukta anksčiau, nei baigsis joje numatytas minimalus įsipareigojimo naudotis paslaugomis laikotarpis. Taip pat pasitaikydavo atvejų, kuomet paslaugų teikėjai nepateikdavo vartotojams sutarčių sudarymo patvirtinimų patvariose laikmenose, taip pat nebūdavo išsaugoję ir sutartinių dokumentų patvariose laikmenose, be kita ko, sutarčių sudarymo telefonu atvejais tiek vartotojams, tiek Ryšių reguliavimo tarnybai nepateikdavo pokalbių telefonu įrašų. Atitinkamais atvejais Ryšių reguliavimo tarnyba, visapusiškai išanalizavusi skundų nagrinėjimo metu surinktą medžiagą, atsižvelgusi į teisės aktuose numatytą paslaugų teikėjams tenkančią įrodinėjimo, kad informacija paslaugų gavėjams (vartotojams) buvo suteikta, pareigą, paprastai situacijas vertindavo paslaugų gavėjų (vartotojų) naudai: paslaugų teikėjui neįrodžius, jog vartotojas buvo tinkamai informuotas apie tam tikrus mokesčius, pripažindavo, kad vartotojas atitinkamų mokesčių neturėtų mokėti; paslaugų teikėjui neįrodžius, kad jis pateikė vartotojui informaciją apie teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų, Ryšių reguliavimo tarnyba pripažindavo, kad vartotojas šią teisę gali įgyvendinti per 12 mėn. ir kt. Ryšių reguliavimo tarnyba, atsižvelgdama į kilusias problemas ir siekdama skatinti verslininkų savireguliaciją, paslaugų teikėjus nuolat konsultavo tiek raštu teikdama metodinę pagalbą, tiek papildomai el. paštu bei telefonu, taip pat kasmetiniame Ryšių reguliavimo tarnybos organizuojamame susitikime su visais rinkos dalyviais bei atskiruose susitikimuose su tam tikrais paslaugų teikėjais atkreipė dėmesį į probleminius nuotolinių elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčių aspektus. Verslininkų savireguliacijos skatinimas ir metodinės pagalbos bei rekomendacijų teikimas, konsultavimas ir toliau išlieka svarbus Ryšių reguliavimo tarnybos tikslas, kad paslaugų gavėjų teisės ir teisėti interesai būtų įgyvendinti nesiimant papildomų priemonių (pavyzdžiui, netaikant sankcijų) paslaugų teikėjų atžvilgiu. Siekiant tinkamai įgyvendintos vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsaugos Ryšių reguliavimo tarnybai aktualus išlieka ir bendradarbiavimo su VTarnyba plėtojimas tiek nuotolinių sutarčių klausimais (esant poreikiui, Ryšių reguliavimo tarnyba konsultuojasi dėl teisinio reglamentavimo, prašo nuomonės ir pan.), tiek kitais klausimais, pavyzdžiui, tikslinga institucijoms bendradarbiauti šviečiant vartotojus dėl klausimų, susijusių su papildomų (pramoginio ir kitokio pobūdžio) paslaugų užsakymu naudojantis ryšio operatorių paslaugomis ir mokesčių už atitinkamas papildomas paslaugas (kurios nepatenka į elektroninių ryšių paslaugų apimtį) įtraukimu į operatorių pateikiamas sąskaitas.

Nagrinėjant skundus dėl pašto paslaugų teikimo vienas iš pastebėtų esminių probleminių aspektų – pašto siuntų įteikimui keliamų reikalavimų nesilaikymas. Ryšių reguliavimo tarnyba, reaguodama į kilusias problemas, nuolat konsultavo paslaugų teikėjus, teikė metodinę pagalbą ir tokiu būdu skatino geranoriškai patiems paslaugų teikėjams laikytis teisės aktų reikalavimų.

Ryšių reguliavimo tarnyba 2019 m. atliko 30 patikrinimų, kurių metu pažeidimų nustatyta nebuvo.

18 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Ryšių reguliavimo tarnyboje 2019 m.

Produktų/paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės
Elektroninių ryšių paslaugos (skundai)	15	0	Nustatyti neatitikimai teisės aktų reikalavimams pašalinti patikrinimų metu	0	-
Pašto ir pasiuntinių paslaugos (skundai)	15	0	Nustatyti neatitikimai teisės aktų reikalavimams pašalinti patikrinimų metu	0	-

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. vasario 18 d. nutarimu Nr. 144 „Dėl patikimumo užtikrinimo paslaugų priežiūros įstaigos ir įstaigos, atsakingos už nacionalinio patikimo sąrašo sudarymą, tvarkymą ir skelbimą, paskyrimo“ Ryšių reguliavimo tarnyba paskirta patikimumo užtikrinimo paslaugų priežiūros įstaiga ir įstaiga, atsakinga už patikimo sąrašo sudarymą, tvarkymą ir skelbimą. Vykdydama jai pavestas funkcijas, Ryšių reguliavimo tarnyba 2019 m. įvertino Lietuvos Respublikoje įsisteigusią kvalifikuotą patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjų ir jų teikiamų kvalifikuotą patikimumo užtikrinimo paslaugų atitiktį Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento Nr. 910/2014 (toliau – eIDAS reglamentas) reikalavimams: išnagrinėjo pateiktas atitikties įvertinimo ataskaitas bei veiklos dokumentus, teikė dėl jų pastabas ir po atliktų pakeitimų patvirtino, kad Asmens dokumentų išrašymo centro prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos teikiamos kvalifikuotą elektroninių parašų sertifikatų sudarymo paslaugos, valstybės įmonės Registrų centro teikiamos kvalifikuotą elektroninių parašų ir spaudų sertifikatų sudarymo ir kvalifikuotą elektroninių laiko žymų kūrimo paslaugos ir UAB „BalTstamp“ teikiamos kvalifikuotą elektroninių laiko žymų kūrimo paslaugos atitinka eIDAS reglamento reikalavimus. Be to, išnagrinėti Ryšių reguliavimo tarnybos gauti 2 gyventojų prašymai / skundai elektroninio parašo tema ir pagal kompetenciją atsakyta pareiškėjams (paaiškintos su patikimumo užtikrinimo paslaugomis susijusios eIDAS reglamento nuostatos ir jų taikymo galimybės).

2.11. Lietuvos advokatūra

Lietuvos advokatūra informavo, kad per 2019 m. gavo 3 vartotojų prašymus (skundus), tačiau jie duomenų teikimo dieną nebuvo išnagrinėti. Prašymai (skundai) gauti dėl teisinių paslaugų sutarties standartinių sąlygų, kurios nėra aptariamoms individualiai, (ne)sąžiningumo aspektu, kai klientas su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekia sudaryti ar sudaro sutartį su advokatu dėl teisinių paslaugų.

2.12. Nacionalinė vartotojų konfederacija

Nacionalinė vartotojų konfederacija informavo, kad per 2019 m. gavo 211 vartotojų prašymų ir skundų, kurių 91 proc. buvo persiųsti nagrinėti kompetentingoms institucijoms. Taip pat pažymėjo, kad dauguma vartotojų prašymų ir skundų buvo gauta dėl negautų užsakytų elektroninėje parduotuvėje prekių, vėluojančio prekių pristatymo, teisės atsisakyti nuotolinės prekybos sutarties, nepateiktų pirkimo dokumentų, nekokybiškų paslaugų ir nesąžiningos pardavėjų ar paslaugų teikėjų komercinės veiklos.

Pažymėtina, kad Nacionalinė vartotojų konfederacija negalėjo nurodyti tikslaus vartotojų prašymų ir skundų skaičiaus pagal skundų pobūdį ir priežastį, nes tokia statistika nėra vedama, tačiau numatoma patobulinti skundų svetainę, kad būtų renkamas ne tik bendras vartotojų skundų skaičius, bet ir renkama statistika pagal skundo pobūdį ir priežastį.

3. INSTITUCIJŲ, ĮGYVENDINANČIŲ SAVO FUNKCIJAS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE, VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR VYKDYTOS RINKOS PRIEŽIŪROS APŽVALGOS APIBENDRINIMAS

Apibendrinant institucijų pateiktą informaciją, galime pastebėti, kad institucijos, vykdydamos rinkos priežiūrą, atliko 15199 patikrinimų, kurių metu nustatė 3607 pažeidimus, t. y. 24 proc. atliktų patikrinimų metu buvo nustatyti teisės aktų pažeidimai.

Rinkos priežiūros institucijos 1081 kartą taikė poveikio priemones, dažniausiai skyrė baudas arba įspėjimus už teisės aktų pažeidimus. Taip pat rinkos priežiūros institucijos, nustačiusios, kad gaminy ar paslauga yra nesaugūs, taikė rinkos ribojimo priemones ir uždraudė nesaugių produktų teikimą į rinką.

Atkreiptinas dėmesys, kad 2019 m. nebuvo nustatyta atvejų, kai produktai (paslaugos) sukėlė žalą vartotojų sveikatai.

Nustačius pažeidimus buvo taikomos įvairios poveikio priemonės: surašyti įpareigojimai ir nurodymai pašalinti nustatytus teisės aktų pažeidimus, pavesta ištaisyti ir pašalinti nurodytus trūkumus ir pažeidimus, surašyti administracinių teisių pažeidimų protokolai, taikyti įspėjimai, skirtos piniginės baudos, pateiktos rekomendacijos, suteikta metodinė pagalba, pritaikytos administracinės poveikio priemonės, uždrausta teikti į rinką nesaugius gaminius ir paslaugas.

Taip pat institucijos gavo 9121 vartotojų prašymą ir skundą, iš kurių – 3215 (35 proc.) buvo pagrįsti arba vartotojams su pardavėjais (paslaugų teikėjais) ginčus pavyko išspręsti taikiai. Daugiausiai, iš visų pateikusių Tarnybai informaciją institucijų, vartotojų prašymų bei skundų sulaukė Lietuvos bankas, Ryšių reguliavimo tarnyba, Nacionalinis visuomenės sveikatos centras, Administracija, Nacionalinė vartotojų konfederacija, Taryba. Į Lietuvos banką vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl mokėjimo paslaugų, kreditavimo paslaugų, ne gyvybės draudimo ir investicinių paslaugų. Į Ryšių reguliavimo tarnybą dažniausiai kreiptasi dėl užmokesčio už elektroninių ryšių paslaugų tiekimą, sutarties nutraukimo pasekmių ir šių paslaugų kokybės. Į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl kirpyklų, sporto klubų, baseinų, grožio salonų, laidojimo paslaugų. Taryba daugiausia skundų sulaukė dėl šilumos ir elektros sektoriaus (dėl prijungimo/atjungimo prie tinklų, paslaugų teikimo, paslaugų apskaitos, paslaugų kainų ir tarifų, sąskaitų ir jų apmokėjimo). Į Nacionalinę vartotojų konfederaciją vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl negautų užsakytų elektroninėje parduotuvėje prekių, vėluojančio prekių pristatymo, teisės atsisakyti nuotolinės prekybos sutarties, nepateiktų pirkimo dokumentų, nekokybiškų paslaugų ir nesąžiningos pardavėjų ar paslaugų teikėjų komercinės veiklos. Pastebėtina, kad kitos vartotojų asociacijos nepateikė prašomos informacijos.

Dalis institucijų paminėjo aktualias problemas tiek vartotojams, tiek institucijoms, kurios nagrinėja vartotojų prašymus ir skundus bei atliekant rinkos priežiūros patikrinimus. Ryšių reguliavimo tarnyba pažymėjo, kad elektroninių ryšių srityje dažniausiai ginčai kyla dėl sutarčių sąlygų keitimo (teikėjo teisės vienašališkai keisti sutarties sąlygas), užmokesčių už paslaugas pagrįstumo, sutarties nutraukimo nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui pasekmių (paslaugų gavėjai yra įsitikinę, kad jų teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį yra absoliuti, net ir tuo atveju, kai sutartis sudaryta minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui paslaugų teikėjas neturi teisės taikyti sutartyje numatytą netesybą dėl sutarties nutraukimo nesibaigus šiam terminui). Pašto paslaugų srityje vartojimo ginčai kyla dėl gavėjų nesinaudojimo savo teisėmis apžiūrėti įteikiamą pašto siuntą ir pareikšti pretenzijas dėl jos sugadinimo. Ginčai kyla, kai gavėjas pasirašo, kad pašto siuntą gavo, o apžiūrėjęs nustato, kad pašto siuntos turinys yra pažeistas ir tik tada

pateikia pretenziją pašto paslaugos teikėjui. Pašto paslaugos teikėjas, remdamasis tuo, kad gavėjas pasirašo, jog siuntą gavo ir jos gavimo metu pastabų nepateikė, atsisako atlyginti patirtus nuostolius.

Lietuvos bankas pažymėjo, kad ir toliau didelė dalis skundų gaunama dėl sukčiavimo internete siūlant nelegalias investicines paslaugas, tame tarpe ir investicijas į virtualųjį turtą. Lietuvos bankas blokuoja nelegalias finansines paslaugas siūlančias interneto svetaines, taip pat 2020 m. sustiprinta šviečiamoji veikla – vykdoma informavimo kampanija vartotojams: kaip atpažinti neteisėtus investavimo pasiūlymus (webinarai, video patarimai, reklaminė kampanija, įspėjimai soc. tinkluose ir kt.).

Taryba pažymėjo, kad didžioji dalis vartotojų ginčų ir skundų yra nepagrįsti. Atitinkamai Taryba, siekdama suteikti vartotojams kuo daugiau žinių bei didindama vartotojų energetinį raštingumą, didelį dėmesį skiria energetikos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo paslaugų vartotojų švietimui bei informavimui.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad institucijoms, atsakingoms už vartotojų teisių apsaugą ir rinkos priežiūrą, kaip ir kasmet, būtina skirti daugiau dėmesio vartotojų informavimui, vykdyti aktyvesnį tarpinstitucinį bendradarbiavimą, tobulinti teisinį reglamentavimą, aktyviau skleisti informaciją ūkio subjektams apie pasikeitusius ar įsigaliojusius teisės aktus.

Apžvalgą parengė vyriausioji specialistė Anastasija Sinjorė