

## LIETUVOS RESPUBLIKOS NACIONALINIŲ VYKDYMŲ UŽTIKRINANČIŲ ĮSTAIGŲ 2013–2014 METŲ VEIKLOS ATASKAITA

2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2011 L 55, p. 1), (toliau – Reglamentas) 29 straipsnis nustato, kad „pagal [Reglamento] 28 straipsnio 1 dalį paskirtos vykdymo užtikrinimo įstaigos ne vėliau kaip 2015 m. birželio 1 d. ir po to kas dvejus metus paskelbia savo praėjusių dvejų kalendorinių metų veiklos ataskaitą, kurioje visų pirma aprašomi veiksmai, kurių buvo imtasi siekiant įgyvendinti šį reglamentą, ir pateikiami statistiniai duomenys apie skundus bei taikytas sankcijas“.

Atsižvelgiant į šią Reglamento nuostatą pateikiama Lietuvos Respublikoje paskirtų Nacionalinių vykdymų užtikrinančių įstaigų (toliau – NVUĮ) ataskaita, kuri parengta vadovaujantis valstybių narių NVUĮ 2015 m. kovo 11 d. posėdyje vieningai priimta anketa.

### 1. Užduočių tarp NVUĮ paskirstymas

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. lapkričio 14 d. nutarimu Nr. 1377 „Dėl 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, nuostatų įgyvendinimo“ Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos (toliau – Inspekcija) paskirta atsakinga institucija už Reglamento nuostatų, susijusių su reguliariomis paslaugomis, kai vežama iš Lietuvos Respublikos teritorijoje esančių vietų, ir reguliariomis paslaugomis, kai vežama iš trečiosios valstybės į Lietuvos Respubliką, vykdymo užtikrinimą, o Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) paskirta atsakinga institucija, pagal Reglamentą nagrinėjančia vartotojų skundus ginčų sprendimo ne teisme tvarka.

### 2. Informacija ir statistika apie skundų nagrinėjimą

Metai	Skundų skaičius	Skundimosi priežastis (pvz., nutraukimas, vėlavimas, diskriminavimas, pagalbos nesuteikimas)	Pastabos (jei yra)
2013 m. kovo 1 d. – 2013 m. gruodžio 31 d.	0	–	–
2014 m. sausio 1 d. – 2014 m. gruodžio 31 d.	0	–	–

Lietuvos Respublikoje keleiviai gali visada pateikti skundą Tarnybai. Tarnybos interneto svetainėje adresu <http://vvtat.lt/index.php?1310279602> yra paskelbta standartinė prašymo forma, kurią vartotojai gali teikti dėl visų vartojimo prekių ir paslaugų.

Pateikti skundą galima:

- popieriuje;
- elektroniniu būdu (pvz., jei skundas pasirašytas elektroniniu parašu arba el. paštu atsiunčiama keleivio pasirašyto skundo skenuota forma);
- asmeniškai NVUĮ buveinėje.

Nuo 2013 m. kovo 1 d. iki 2014 m. gruodžio 31 d. keleivių skundų kitų valstybių narių NVUĮ nebuvo persiūsta.

Keleivio skundą Lietuvos Respublikoje galima išspręsti alternatyviu ginčo sprendimu.

Tarnyba vartotojų (keleivių) skundus nagrinėja vartotojų ginčų sprendimo ne teisme (alternatyvaus ginčo sprendimo) tvarka, kuri yra nustatyta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23–28 straipsniuose. Tarnyba, gavusi vartotojo (keleivio) skundą, pirmiausia kreipiasi į vežėją (paslaugos teikėją) ir pasiūlo ginčą spręsti taikiai. Tarnyba nenagrinėja ginčo, jeigu paslaugos teikėjas per jos nustatytą terminą pasiūlo vartotojui ginčą spręsti taikiai ir vartotojas su tuo sutinka arba per ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu. Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnio 3 dalimi, gali kreiptis į valstybės ir savivaldybės instituciją, kuri atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama išvados dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo ar pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų. Dėl keleivių teisių, nustatytų Reglamente, pažeidimo Tarnyba gali kreiptis į Inspekciją dėl išvados pateikimo. Jei ginčo nepavyksta išspręsti taikiai, Tarnyba, išnagrinėjusi vartotojo skundą, įvertinusi paslaugos teikėjo pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, atsižvelgdama į Inspekcijos išvadas bei vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalimi, priima sprendimą (patenkinti vartotojo reikalavimus, iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus, atmesti vartotojo prašymą) ir apie jį informuoja minėto straipsnio 4 dalyje nustatyta tvarka. Gavusi pranešimą, kad per nurodytą terminą paslaugos teikėjas neįvykdė sprendimo, Tarnyba apie sprendimo neįvykdymą skelbia viešai savo interneto svetainėje.

Tarnyba vartotojo skundą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo pateikimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo skundo nagrinėjimas negali būti baigtas, ginčus nagrinėjanti institucija gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 8 dalis).

Tarnybos priimamas sprendimas yra rekomendacinio pobūdžio. Priėmus sprendimą, ginčo šalims išsiunčiamas sprendimo nuorašas, taip pat ginčo šalys yra informuojamos, kad vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29 straipsniu ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės tiek ginčo nagrinėjimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje metu, tiek po šios institucijos sprendimo priėmimo. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.

NVUĮ neturi informacijos apie keleivių tiesiogiai vežėjams, autobusų stočių valdytojams, bilietų pardavėjams ir pan., veikiantiems Lietuvos Respublikoje, pateiktus skundus.

### 3. Informacija ir statistika apie poveikio priemones

Metai	Paskirtų poveikio priemonių skaičius	Paskirtos poveikio priemonės rūšis (baudų atveju, kokia suma buvo paskirta)	Poveikio priemonės paskyrimo priežastis (kuri Reglamento nuostata buvo pažeista)
2013 m. kovo 1 d. – 2013 m. gruodžio 31 d.	0	–	–
2014 m. sausio 1 d. – 2014 m. gruodžio 31 d.	0	–	–

#### 4. Kiti veiksmai, kad būtų užtikrintas tinkamas Reglamento taikymas

Vykdydama priežiūrą, kaip laikomasi Reglamento, Inspekcija vežėjams ir autobusų stočių valdytojams teikia metodinę pagalbą, konsultuodama dėl Reglamento nuostatų taikymo. Vežėjų ir autobusų stočių patikrinimai dėl Reglamento nuostatų vykdymo nebuvo organizuoti.

Tarnyba su Inspekcija bendradarbiauja nagrinėdama keleivių skundus ginčų sprendimo ne teisme tvarka, kai Tarnyba kreipiasi į Inspekciją dėl išvados pateikimo (plačiau žr. „Informacija ir statistika apie skundų nagrinėjimą“).

Nuo 2013 m. kovo 1 d. iki 2014 m. gruodžio 31 d. Tarnybai neteko bendrai su kitų valstybių narių NVUĮ nagrinėti skundų dėl autobusų keleivių teisių ar Inspekcijai organizuoti bendrus patikrinimus dėl autobusų keleivių teisių. Inspekcija kartu su kaimyninių valstybių narių kontroliuojančiomis institucijomis vykdo suderintus kelių transporto priemonių patikrinimus vadovaudamasi 2006 m. kovo 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2006/22/EB dėl būtiniausių sąlygų Tarybos reglamentams (EEB) Nr. 3820/85 ir (EEB) Nr. 3821/85 dėl su kelių transporto veikla susijusių socialinių teisės aktų įgyvendinti ir panaikinančios Direktyvą 88/599/EEB (OL 2006 L 102, p. 35) 5 straipsniu.

Informacija apie keleivių teises yra paskelbta Inspekcijos interneto svetainėje adresu <http://www.vkti.gov.lt/index.php?384708090> ir Tarnybos interneto svetainėje adresu <http://vvtat.lt/index.php?3362173970>. Pagrindiniame Tarnybos interneto svetainės puslapyje <http://vvtat.lt> taip pat yra įkeltas Europos Komisijos parengtas reklaminis blokas apie keleivių teises.

Tarnyba taip pat išplatino Europos Komisijos parengtą informacinę medžiagą (plakatus, lankstinukus) apie autobusų keleivių teises Lietuvos regionuose (autobusų stotyse, savivaldybėse ir kt.), taip pat įvairių seminarų, susitikimų metu.

Inspekcija apie Reglamento taikymą vežėjams ir autobusų stočių valdytojams nuolat aiškina Lietuvos nacionalinės vežėjų automobiliais asociacijos „Linava“ narių susirinkimuose, kituose susitikimuose su vežėjais ir autobusų stočių valdytojais. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos iniciatyva 2013 m. gruodžio 23 d. buvo organizuotas Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos, Inspekcijos ir Lietuvos nacionalinės vežėjų automobiliais asociacijos „Linava“ atstovų pasitarimas dėl Reglamento nuostatų praktinio taikymo.

Autobusų stočių pastatai kaip visuomeninės paskirties statiniai įrengiami pagal Statybos techninio reglamento STR 2.02.02:2004 „Visuomeninės paskirties statiniai“ reikalavimus, juos įrengiant atsižvelgiama į neįgaliųjų poreikius.

Vežėjai ir autobusų stočių valdytojai vadovaujasi Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame paslaugų sektoriuose rekomendacijomis, patvirtintomis Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktorius 2012 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-37 „Dėl Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame paslaugų sektoriuose rekomendacijų patvirtinimo“.

Autobusų stočių valdytojai savo vidiniuose dokumentuose nusistatę prieigos sąlygas neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims vežti. Autobusų stočių patalpose, kai kurie autobusų stočių valdytojai ir interneto svetainėse yra paskelbę informaciją, kur kreiptis neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims dėl pagalbos autobusų stotyse. Informacija apie prieigos sąlygas ir kelionę taip pat teikiama autobusų stočių informacijos telefonais.