

## VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS PADĖTIS LIETUVOJE

Vartotojų teisių apsaugos padėtis Lietuvoje vertinama atsižvelgiant į daugelį aspektų. Vartotojų padėties vertinimui Lietuvoje yra svarbios apklausos bei tyrimai, kurie atskleidžia ir parodo, kokia yra situacija.

Dešimtosios vartotojų rinkų rezultatų suvestinės duomenimis<sup>1</sup> gerėja visų vartotojų rinkų sektorių veikla. Ypač žymus prekių rinkos gerėjimas, o paslaugų sektorius ir toliau lieka pagrindinis vartotojų nepasitenkinimo šaltinis. Dešimtojoje vartotojų rinkų rezultatų suvestinėje pateikiami 52 vartotojų rinkų (nuo naudotų automobilių iki apgyvendinimo atostogų metu) veiklos rezultatai. Europos Sąjungos valstybių narių rinkų apžvalgoje vartotojai vertina keturis svarbiausius rinkų aspektus: galimybę palyginti pasiūlymus, pasitikėjimą verslo įmonėmis, iškylančias problemas ir skundus ir pasitenkinimą verslo įmonėmis. Apibendrinus duomenis galime pastebėti, kad rinkos veikimas gerėja. Bendras visų rinkų ir visų šalių rinkos veikimo vertinimas 2013 m. šiek tiek pagerėjo lyginant su 2012 m. Ši tendencija tęsiasi nuo 2010 m., nors ji ir nevienoda skirtingose šalyse bei skirtingose rinkose. Vadovaujantis Dešimtosios rinkų rezultatų suvestinės duomenimis, Lietuvoje pastebime 2,4 proc. pakilimą. Svarbu paminėti, kad nors prekių rinkos veikia daug geriau nei paslaugų rinkos, tačiau skirtumas pamažu mažėja. Palyginus su 2012 m., Lietuvoje labiausiai pagerėjo tam tikrų anksčiau nepalankiausiai vertintų rinkų, pvz., transporto priemonių degalų, veikla.

Vartotojų sąlygų suvestinė padeda sekti situaciją ir vartotojų elgseną Europos Sąjungos valstybėse narėse. 2015 m. išleista Vienuolikta vartotojų sąlygų suvestinė<sup>2</sup> apibendrina naujausius vartotojų apklausų duomenis, kurie apskaičiuoti remiantis patobulinta ir atnaujinta skaičiavimo metodika. Taip pat minėtame dokumente ypatingas dėmesys skiriamas vartotojų sąlygų gerinimui vieningoje skaitmeninėje rinkoje (angl. *the Digital Single Market*).

Remiantis Europos Komisijos paskelbtos Vienuoliktosios vartotojų sąlygų suvestinės duomenimis, vartotojų padėties sąlygų metinis indeksas, kuris nustatomas atsižvelgiant į tris elementus – žinias ir pasitikėjimą, laikymąsi ir vykdymą bei skundus ir ginčų sprendimą – Lietuvoje siekia 56,3. Pažymėtina, kad palyginus su Devintosios vartotojų sąlygų suvestinės<sup>3</sup> duomenimis, vartotojų padėties sąlygų indeksas nežymiai padidėjo (anksčiau buvo 56). Atsižvelgiant į Vienuoliktosios vartotojų sąlygų suvestinės duomenis, Lietuvos vartotojai turi antrą mažiausią žinių lygį vartotojų teisių apsaugos srityje Europos Sąjungoje. Vartotojų pasitikėjimas vartotojų teises ginančiomis organizacijomis auga, vartotojų pasitikėjimas žalos atlyginimo mechanizmu taip pat yra trečias tarp žemiausių Europos Sąjungoje. Be to, pastebėtini žemi rodikliai žinių bei pasitikėjimo ir skundų bei ginčų nagrinėjimo srityje, o teisės aktų laikymosi ir įgyvendinimo rodikliai Europos Sąjungos mastu Lietuvoje yra vidutiniai.

Vienuoliktoji vartotojų sąlygų suvestinė atskleidžia, kad vieningos skaitmeninės rinkos mastai Europos Sąjungoje auga, tačiau ji vis dar susiduria su tam tikromis problemomis. Pusė Europos Sąjungos gyventojų 2014 m. prekes ar paslaugas įsigijo internetu. Tačiau iki šiol vartotojai jaučiasi saugesni įsigydami prekes ar paslaugas internetu iš savo šalies pardavėjų (paslaugos teikėjų) (61 proc.) nei pirkdami iš kitų Europos Sąjungos valstybių narių (38 proc.). Tuo tarpu remiantis Vienuoliktosios vartotojų sąlygų suvestinės duomenimis, 45,3 proc. Lietuvos gyventojų pasitiki elektronine prekyba (perkant savo šalyje), o 33,1 proc. Lietuvos vartotojų pasitiki pirkdami iš kitų Europos Sąjungos valstybių narių. Vartotojų pasitikėjimas, perkant prekes ar paslaugas iš kitų Europos Sąjungos valstybių narių, yra mažesnis, kadangi vartotojai susiduria su daug problemų, tokių kaip: prekių nepristatymas ar prekės neatitikimas nurodytam interneto tinklalapyje. Taip pat nemažai problemų sukelia pirkėjo gyvenamoji vieta, kadangi pasitaiko atvejų, kai

<sup>1</sup> Dešimtoji vartotojų rinkų suvestinė prieinama interneto adresu

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/10\\_edition/docs/consumer\\_market\\_brochure\\_141027\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/10_edition/docs/consumer_market_brochure_141027_en.pdf)

<sup>2</sup> Vienuoliktoji vartotojų sąlygų suvestinė prieinama interneto adresu

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/11\\_edition/docs/ccs2015scoreboard\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/11_edition/docs/ccs2015scoreboard_en.pdf)

<sup>3</sup> Devintoji vartotojų sąlygų suvestinė prieinama interneto adresu

[http://ec.europa.eu/consumers/archive/consumer\\_research/editions/docs/9th\\_edition\\_scoreboard\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/consumer_research/editions/docs/9th_edition_scoreboard_en.pdf)

pardavėjai atsisako pristatyti užsakytas prekes į kitas Europos Sąjungos valstybes nares, kurios pardavėjams atrodo mažiau patikimos.

Bendroji rinka yra vienas iš didžiausių Europos Sąjungos laimėjimų, kuriuo siekiama sudaryti sąlygas laisvai judėti prekėms, paslaugoms, kapitalui ir asmenims. Siekdama sudaryti geresnes sąlygas tvirtesnei vidaus rinkai, Europos Komisija 2015 m. paskelbė komunikatą „Bendrosios rinkos tobulinimas: daugiau galimybių piliečiams ir įmonėms“<sup>4</sup>, kuriame siekiama suteikti daugiau galimybių piliečiams ir įmonėms. Komunikate, be kitų priemonių, numatyta, kad Europos Komisija imsis veiksmų siekdama užtikrinti, kad vartotojai, norintys įsigyti paslaugas ar prekes kitoje valstybėje narėje tiek ryšio priemonėmis, tiek tiesiogiai, nesusidurtų su skirtingomis kainomis, pardavimo ar pristatymo sąlygomis, išskyrus atvejus, kai tai pateisinama dėl objektyvių ir patikrinamų priežasčių. Be kita ko, Europos Komisija sieks glaudžiai bendradarbiauti su valstybėmis narėmis ir rinkos dalyviais, tam, kad būtų įdiegta reali bendrosios rinkos taisyklių laikymosi praktika ir sustiprins prekių rinkos priežiūrą, kad reikalavimų neatitinkantys gaminiai nepatektų į Europos Sąjungos rinką.

Vykdant vartotojų rinkų stebėseną Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu taip pat buvo atliktos vartotojų ir verslininkų nuomonių apklausa<sup>5</sup>, kuriose nustatyta, kad bendrasis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas per 2015 m. siekė +13,3, t. y. tiek pat, kiek ir 2014 m. Bendrasis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas yra skaičiuojamas remiantis atskirais indeksais: tai vartotojų teisių pažeidimų indeksas, informuotumo apie vartotojų teises indeksas, vartotojų aktyvumo indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas. Galimos indekso reikšmės svyruoja nuo -100 iki +100, kuo didesnė indekso reikšmė, tuo vartotojų teisių padėtis yra geresnė. 2015 m. pastebėta, kad pagerėjo informuotumo apie vartotojų teises indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas, o vartotojų aktyvumo indeksas sumažėjo.

Atliktų apklausų duomenimis, šiuo metu yra gerokai daugiau gyventojų, kurie yra patenkinti savo informuotumu vartotojų teisių apsaugos klausimais – 45 proc., negu tų, kuries tokios informacijos trūksta – 29 proc. Tai yra geriausias rezultatas nuo 2008 m. Labiau patenkinti savo informuotumu yra turintys aukštąjį išsilavinimą, jaunesni, daugiau uždirbantys gyventojai. Apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) žino 39 proc. respondentų. Tai geriausias rezultatas nuo 2011 m. Dažniau apie šią galimybę žino turintys aukštąjį išsilavinimą, aukštesnes pajamas gaunančių respondentų grupė, besimokantis jaunimas. Ženkliai daugiau yra tų, kurie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (38 proc.), negu neigiamai (16 proc.).

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015-2018 strategijoje dalyvaujančios institucijos ir toliau orientuosis į vartotojų bei ūkio subjektų švietimą ir konsultavimą, tam, kad vartotojų padėtis Lietuvoje pagerėtų ir būtų labiau apsaugoti galiojančiomis teisinėmis priemonėmis.

---

<sup>4</sup> Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „Bendrosios rinkos tobulinimas: daugiau galimybių piliečiams ir įmonėms“ (2015 10 28 COM(2015) 550 final). Prieiga internetu <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/14007?locale=en>

<sup>5</sup> Apklausa pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymą atliktos Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro UAB „Vilmorus“.

## VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS INSTITUCIJŲ VYKDYTOS VEIKLOS METINĖ APŽVALGA

Vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (redakcija galiojusi iki 2015 m. gruodžio 31 d.) vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – ginčus nagrinėjančios institucijos):

- 1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba – elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse;
- 2) Lietuvos bankas – Lietuvos banko įstatymo numatytais atvejais ir tvarka;
- 3) Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 4) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 5) kitos institucijos – įstatymų nustatytais atvejais;
- 6) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – kitose šio straipsnio 1 dalies 1–5 punktuose nenumatytose vartotojų teisių apsaugos srityse.

Išsamesnė informacija apie 2015 m. vartotojų teisių apsaugos institucijų, dalyvaujančių Strategijos vertinimo kriterijaus įgyvendinime, vykdytos veiklos metinę apžvalgą pateikiama žemiau.

### *Elektroninių ryšių bei pašto paslaugų gavėjų skundų nagrinėjimas*

Ryšių reguliavimo tarnyba per 2015 m. gavo 216 pareiškėjų skundų dėl elektroninių ryšių paslaugų, iš jų – 195 iš fizinių asmenų ir 21 iš juridinių asmenų.

Analizuojant pagal skundo pateikimo priežastis, svarbiausios buvo šios:

- 58 skundai pateikti dėl sąskaitų faktūrų išrašymo ir (ar) sąskaitų teikimo;
- 40 skundų – dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčių;
- 25 skundų – dėl paslaugų kainų ir tarifų;
- 21 skundas – dėl elektroninių ryšių paslaugų kokybės;
- 3 skundai – dėl paslaugų kredito limitų taikymo;
- 1 skundas – dėl paslaugų teikėjo keitimo;
- 68 skundai pateikti kitais klausimais (dėl diskriminavimo, dėl paslaugų saugos ir kt.).

Per 2015 m. išnagrinėti 208 skundai, įskaitant 18 skundų, kurie gauti 2014 m. ir perkelti nagrinėti 2015 m. Vertinant pagal nagrinėjimo baigtį, 61 skundas išspręstas taikiai ir į 147 skundus atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka arba jie persiūsti nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją. 26 skundai, gauti 2015 m., bus baigti nagrinėti 2016 m. (23 fizinių asmenų ir 3 juridinių asmenų).

Ryšių reguliavimo tarnyba 2015 m. gavo 65 pašto paslaugos naudotojų prašymus ir skundus, iš jų 60 – iš fizinių asmenų, 5 – iš juridinių asmenų.

Analizuojant pagal skundo pateikimo priežastis, svarbiausios buvo šios:

- 21 skundas pateiktas dėl pažeistų, sugadintų, dingusių pašto siuntų ir žalos atlyginimo;
- 17 skundų – dėl pašto siuntų pristatymo aplinkybių (vėluojamos pristatyti pašto siuntos; įteiktos netinkamam gavėjui, ne tuo adresu, negražintos siuntos ir pan.);
- 12 skundų – dėl pašto paslaugos teikėjų vidinės darbo tvarkos (dėl netinkamo darbuotojų elgesio; netinkamai išduotų/neišduotų atsiskaitymo kvitų; dėl kitų (papildomų) pašto paslaugos teikėjų teikiamų paslaugų);
- 6 skundai – dėl neteisingai apskaičiuotų muitų mokesčių;
- 9 skundai pateikti kitais klausimais (dėl Pašto įstatymo nuostatų vykdymo – dėl informavimo elektroniniu būdu apie gautas pašto siuntas; dėl pranešimų apie gautas pašto siuntas neįteikimo); dėl taikomų mokesčių už pašto ir kitas paslaugas, dėl registruotųjų pašto siuntų judėjimo įvykių sekimo galimybių ir pan.).

Vertinant pagal nagrinėjimo baigtį, 13 prašymų ir skundų išspręsti pašto paslaugos naudotojų naudai arba taikiai, į 52 prašymus (skundus) atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka arba jie persiūsti nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją.

### *Ginčų tarp elektroninių ryšių galutinių paslaugų gavėjų ir teikėjų nagrinėjimas*

2015 m. Ryšių reguliavimo tarnyboje buvo gauti 125 prašymai išnagrinėti ginčus tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų (iš jų 118 buvo išnagrinėti 2015 m., likusių nagrinėjimas bus baigtas 2016 m.). Didžiąją dalį gautų prašymų pateikė fiziniai asmenys – vartotojai, besinaudojantys elektroninių ryšių paslaugomis asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti.

Teisės aktuose nustatyta, kad Ryšių reguliavimo tarnyba turi išnagrinėti ginčą per 20 darbo dienų. Laikantis proceso koncentruotumo principo, kiekvieną ginčą stengiamasi išnagrinėti kaip galima greičiau (vidutinis ginčų nagrinėjimo terminas 2015 m. buvo 16,7 darbo dienos). Nors Ryšių reguliavimo tarnybai yra suteikta teisė dėl objektyvių priežasčių pratęsti ginčo nagrinėjimo terminą, šia teise naudojama tik išimtiniais atvejais, tokiais kaip būtinybė kreiptis papildomos informacijos ne tik į ginčo šalis, bet ir į kitų valstybių nacionalines reguliavimo institucijas, ir pan.

Kaip matyti iš žemiau pateiktų statistinių duomenų<sup>6</sup> (1 lentelė), daugelis Ryšių reguliavimo tarnybą pasiekusių galutinių paslaugų gavėjų ir paslaugų teikėjų ginčų buvo išspręsta taikiai, t.y. paslaugų teikėjui pripažinus galutinio paslaugų gavėjo reikalavimą arba paslaugų teikėjui pasiūlius taikų ginčo sprendimo būdą, galutinis paslaugų gavėjas su juo sutiko arba neišreiškė nesutikimo su tokiu ginčo sprendimo būdu.

*1 lentelė. Ginčų dėl elektroninių ryšių paslaugų sprendimo baigtis.*

Paslaugų gavėjo naudai (reikalavimai tenkinti visiškai arba iš dalies)	27
Paslaugų teikėjo naudai	30
Ginčas išspręstas taikiai (apima tuos atvejus, kai ieškovas sutiko su atsakovo pasiūlytu taikiu ginčo sprendimo būdu, nepareiškė nesutikimo su juo arba atsakovas pripažino ieškovo reikalavimą)	57
Ginčo nagrinėjimas nutrauktas	20
Ginčas paliktas nenagrinėtas, nes ieškovai nepašalino prašymų trūkumų arba buvo atsisakyta priimti prašymą	7

Vertinant pagal elektroninių ryšių paslaugų rūšis 2015 m., kaip ir praėjusiais metais, į Ryšių reguliavimo tarnybą kaip ikiteisminę ginčų nagrinėjimo instituciją galutiniai paslaugų gavėjai daugiausia (45 proc.) kreipėsi dėl telefono ryšio paslaugų. Žemiau esančioje lentelėje (2 pav.) pateikiami statistiniai duomenys dėl prašymų išnagrinėti ginčą pagal elektroninių ryšių paslaugų rūšis.<sup>7</sup>

*2 lentelė. Prašymų išnagrinėti ginčą pasiskirstymas pagal elektroninių ryšių paslaugų rūšis.*

Dėl telefono ryšio paslaugų	56
Dėl televizijos paslaugų	39
Dėl interneto prieigos paslaugų	31

<sup>6</sup> Ryšių reguliavimo tarnyba buvo priėmusi kompleksinių sprendimų, todėl skaičius gali nesutapti su gautų prašymų išnagrinėti ginčą skaičiumi. 2016 m. tęsiamas 7 prašymų išnagrinėti ginčą, kurie buvo gauti 2015 m., nagrinėjimas, todėl statistikoje pagal baigtį neatsispindi.

<sup>7</sup> Tarnyba gavo prašymų, kuriuose buvo kreipiamasi dėl kelių elektroninių ryšių paslaugų, todėl skaičius gali nesutapti su gautų prašymų išnagrinėti ginčą skaičiumi.

2015 m. daugiausia (50 proc.) prašymų išnagrinėti ginčą buvo susiję su sąskaitose nurodytų mokesčių pagrįstumu, teisingumu ir (ar) padidiniu, ginčijamas suteiktų paslaugų kiekis, apmokestinimas ir pan. Taip pat išliko aktualus sutarties nutraukimo nesibaigus minimaliam naudojimosi elektroninių ryšių paslaugomis terminui, nustatytam sutartyje, ir dėl to elektroninių ryšių paslaugų teikėjo paskaičiuotų netesybų klausimas (apie 25 proc.). Detalesni statistiniai duomenys pateikiami žemiau esančioje 3 lentelėje.<sup>8</sup>

3 lentelė. *Ginčų pasiskirstymas pagal ginčo pobūdį*

Dėl sąskaitų	62
Dėl netesybų	31
Dėl sutarties nutraukimo	25
Dėl sutarties sąlygų keitimo	6
Dėl numerio perkėlimo	2
Dėl paslaugų kokybės	8
Dėl paslaugų kredito limitu	4
Kitos priežastys	41

Ryšių reguliavimo tarnyba, siekdama skatinti elektroninių ryšių paslaugų teikėjus gerinti vartotojams teikiamų elektroninių ryšių paslaugų kokybę, ne kartą elektroninių ryšių paslaugų teikėjams teikė metodinę pagalbą raštu, taip pat bendradarbiavo su kitomis institucijomis (pvz., Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba) vartotojų teisių apsaugos srityje.

*Ginčų tarp pašto paslaugos naudotojų ir teikėjų nagrinėjimas*

2015 m. Ryšių reguliavimo tarnyboje buvo gauti 9 prašymai išnagrinėti ginčus tarp pašto paslaugos naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų (vieno 2015 m. gauto prašymo nagrinėjimas baigtas 2016 m.). Didžiąją dalį (80 proc.) gautų prašymų pateikė fiziniai asmenys – vartotojai, besinaudojantys pašto paslaugomis asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti. Kaip matyti iš 4 lentelėje pateiktų statistinių duomenų, ginčo sprendimas buvo palankus naudotojui (t.y. jo reikalavimai tenkinti visa apimtimi arba dalinai) 2 ginčiuose, netenkinti naudotojų reikalavimai 2 ginčiuose, dalis (3 ginčai) ginčų išspręsta taikiai, dalį (2 ginčai) atsisakyta priimti (pagrindinė priežastis – Ryšių reguliavimo tarnyba buvo nekompetentinga priimti sprendimo dėl pareikšto konkretaus reikalavimo).

4 lentelė. *Ginčų dėl pašto paslaugos sprendimo baigtis.*

Ginčai išspręsti pašto paslaugos naudotojo naudai (reikalavimai tenkinti visiškai arba iš dalies)	2
Ginčai išspręsti pašto paslaugos teikėjo naudai	2
Ginčai išspręstas taikiai (apima tuos atvejus, kai ieškovas sutiko su atsakovo pasiūlytu taikiu ginčo sprendimo būdu, nepareiškė nesutikimo su juo arba atsakovas pripažino ieškovo reikalavimą)	3
Atsisakyta priimti nagrinėti ginčą	2

Naudotojai kreipėsi dėl nuostolių, patirtų siunčiant siuntas, atlyginimo (6 ginčai) ir dėl siuntimo išlaidų atlyginimo (4 ginčai).

Siekiant skatinti pašto paslaugos teikėjus gerinti vartotojams teikiamų pašto paslaugų kokybę, pašto paslaugų teikėjams 2015 m. suteiktos 6 konsultacijos, išaiškinimai raštu dėl pašto siuntų su procesiniais dokumentais įteikimo gavėjams tvarkos, dėl Pašto įstatymo nuostatų, reglamentuojančių pašto paslaugos teikėjų pareigas, pašto siuntų surinkimo, vežimo, pristatymo bei

<sup>8</sup> Ryšių reguliavimo tarnyba gavo prašymų, kuriuose buvo kreipiamasi dėl kelių priežasčių, todėl skaičius gali nesutapti su gautų prašymų išnagrinėti ginčą skaičiumi.

trečiųjų asmenų pasitelkimo pašto paslaugai teikti klausimais. Buvo organizuoti 3 susitikimai su pašto paslaugos teikėju AB Lietuvos paštu, kuriuose aptartos universaliosios pašto paslaugos teikimo sąlygos kaimo gyvenamosiose vietovėse, į JAV siunčiamų tarptautinių korespondencijos siuntų sekimo paslaugos užtikrinimas. Pašto paslaugų vartotojų teisių apsaugos srityje Ryšių reguliavimo tarnyba bendradarbiaujama su kitomis valstybinėmis institucijomis ir organizacijomis.

### ***Vartotojų bei finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimas***

Lietuvos bankas vadovaudamasis Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 3 punktu ne teismo tvarka nagrinėjo vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus. Šiuo metu Lietuvos banke yra rengiama 2015 m. išnagrinėtų ginčų apžvalga ir statistika<sup>9</sup>. Šiuos duomenis planuoja paskelbti 2016 m. pirmą ketvirtį, tačiau iš preliminarių duomenų matyti, kad esminių pasikeitimų nuo 2014 m. neturėtų būti – daugiausia ginčų vartotojams kyla iš draudimo teisinių santykių, taip pat sprendžiant ginčus su bankais.

Lietuvos bankas atsižvelgdamas į Strategijos trečiojo tikslo trečiąjį uždavinį – didinti Lietuvos vartotojų asociacijų vaidmenį ginant vartotojų interesus ir toliau organizavo dar 2012 m. įsteigtos Vartotojų ir bankų tarybos veiklą, kurioje sukviečiami vartotojų asociacijų ir bankų atstovai, ir sprendžiamos būtent vartotojams kylančios ir aktualios problemos.

Taip pat svarbu paminėti, kad Lietuvos bankas, vadovaudamasis vidaus teisės aktais, parengtus teisės aktų projektus teikia pastaboms finansų rinkos dalyvių ir vartotojų asociacijoms. Pavyzdžiui, Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių projektui pastabas pateikė ne tik finansų rinkos dalyvių asociacijos (Lietuvos bankų asociacija, Lietuvos draudikų asociacija ir kitos), tačiau ir vartotojų atstovai – pastabos buvo gautos iš Lietuvos bankų klientų asociacijos ir Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso. Norėtume pažymėti, kad Lietuvos banko parengtus teisės aktus asociacijoms siunčiame tiesiogiai, kadangi siekiame, kad su šiais teisės aktų projektais vartotojų atstovai būtų susipažinę ir turėtų galimybę išsakyti savo nuomonę dar iki jų priėmimo Lietuvos banke.

Lietuvos bankas, siekdamas sistemingai gerinti gyventojų finansinį raštingumą, inicijavo tarpinstitucinį bendradarbiavimo susitarimą finansinio švietimo srityje, o Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija subūrė darbo grupę, skirtą finansinio švietimo integravimui į formaliojo ugdymo bendrąsias programas.

### ***Valstybinės energetikos inspekcijos veikla***

Valstybinė energetikos inspekcija, vadovaudamasi Energetikos įstatymo 34 straipsnio 2 dalimi, nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundų ir ginčų ne teisme tvarka dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.

Per 2015 metus Valstybinė energetikos inspekcija, gindama ir užtikrindama teisėtus vartotojų lūkesčius, teisės aktų nustatytais tvarkomis vykdė:

1. išdavė 815 energetikos įrenginių eksploatavimo veiklos atestatų (atestatų sąrašas viešinamas Valstybinės energetikos inspekcijos svetainėje [www.vei.lt](http://www.vei.lt)); papildė 45 atestatus. Valstybinė energetikos inspekcija, kontroliuodama, kaip laikomasi šiuose atestatuose nurodytos veiklos sąlygų, atliko 95 patikrinimus. Ūkio subjektai savo veiklą energetikos sektoriuje gali vykdyti tik turėdami Valstybinės energetikos inspekcijos išduotus atestatus;

2. atliko 5803 energetikos įrenginių ar objektų eksploatavimo, techninės saugos, energijos ir energijos išteklių gamybos, perdavimo, paskirstymo, tiekimo patikimumo patikrinimus (2015 m.

---

<sup>9</sup> Vadovaujantis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015-2018 metų strategijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. kovo 18 d. nutarimu Nr. 281, 21 punktu Strategijos įgyvendinime dalyvaujančios institucijos Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai informaciją apie strategijos įgyvendinimo rezultatus teikia iki einamųjų metų vasario 1 d.

Valstybinės energetikos inspekcijos taikytų poveikio priemonių skaičius ir pobūdis: sustabdyta darbų – 19, dėl teisės aktų reikalavimų pažeidimų išjungta 18 energetikos įrenginių, surašyti 466 administraciniai nurodymai, 42 administracinės teisės pažeidimų protokolai, 4 nutarimai skirti administracinę baudą). Planinių ir neplaninių patikrinimų, atliktų Valstybinėje energetikos inspekcijoje 2015 m., santykis, procentais: planiniai patikrinimai – 95,81 proc.; neplaniniai – 4,19 proc. Neplaniniai patikrinimai buvo atliekami tik esant vartotojų skundams ar gautai informacijai apie ūkio subjektų veiklą, kuri gali prieštarauti teisės aktų reikalavimams, iš kitų institucijų; taip pat kontroliuojant ir siekiant užtikrinti, kad buvo pašalinti ankstesnio patikrinimo metu nustatyti teisės aktų pažeidimai;

3. atliko rezervinio kuro atsargų kontrolę 61 įmonėje, turinčioje daugiau kaip 5 MW instaliuotos galios šilumos ar elektros gamybos objektus ir gaminančių parduoti skirtą šilumos ar elektros energiją; 14 naftos produktų ir naftos valstybės atsargų patikrinimus;

4. įvertino sumontuotų ar rekonstruotų energetikos įrenginių atitiktį nustatytiems reikalavimams ir išdavė 32816 pažymas dėl įrenginių techninės būklės patikrinimo;

5. atliko 4890 daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų (toliau – DN sistemų) periodinius patikrinimus. Pažeidimai nustatyti didžiojoje dalyje DN sistemų patikrinimų. Valstybinė energetikos inspekcija vykdo pažeidimų šalinimo stebėseną;

6. ištyrė 5 energetikos objektų ir / ar įrenginių darbo sutrikimus;

7. dalyvavo tiriant 4 nelaimingus atsitikimus darbe ir ištyrė 14 nelaimingų atsitikimų buityje;

8. kontroliavo, kaip laikomasi nustatytų energijos kokybės reikalavimų (reguliariai teikė suvestines ataskaitas apie tiekiamų gamtinių dujų šilumingumo kokybę, ištyrė 8 vartotojų nusiskundimus dėl energijos kokybės);

9. Valstybinė energetikos inspekcija, vykdydama Nacionalinio euro įvedimo plano įgyvendinimo priemonių plane numatytas rinkos priežiūros funkcijas, iki 2015 m. sausio – gegužės mėn. atliko 169 prekių ir paslaugų kainų patikrinimus dėl Lietuvos Respublikos euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo įgyvendinimo. Trijų tikrinimų metu nustatyti pažeidimai – kainos nenurodytos litais. Pažeidimai pašalinti per vieną dieną. Skundų, susijusių su euro įvedimu, 2015 m. Valstybinėje energetikos inspekcijoje nebuvo gauta.

10. 2015 m. Valstybinė energetikos inspekcija parengė ir 2015 m. sausio 27 d. patvirtino Valstybinės energetikos inspekcijos viršininko įsakymą Nr. IV-7 „Dėl išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2015, TAR Nr. 2015-01404).

Valstybinė energetikos inspekcija išnagrinėjo 449 skundus (ginčus) dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, gamtinių sistemų įrengimo, vartotojų sistemų prijungimo sąlygų bei perdavimo, laikymo, skirstymo ar SGD sistemų techninės saugos ir patikimumo, šilumos ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojo veiklos ar neveikimo, iš jų 155 išnagrinėti pagal kompetenciją iš esmės:

pagrįsti ir pasitvirtinę – 27 (3 dujų, 12 elektros, 1 naftos ir 11 šilumos sektoriuose);

iš dalies pasitvirtinę – 29 (4 dujų, 15 elektros, 10 šilumos sektoriuose);

nepagrįsti ir nepasitvirtinę – 99 (4 dujų, 47 elektros, 48 šilumos sektoriuose);

likusi dalis – persiųsti kitoms įstaigoms ar institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją; persiųsta nagrinėti paslaugų tiekėjams, nes pareiškėjai, prieš kreipdamiesi į Valstybinę energetikos inspekciją, nebuvo kreipęsi į paslaugos tiekėją, todėl abiems ginčo šalims sudaryta galimybė skundą išspręsti taikiai; tyrimas nutrauktas arba atsisakyta priimti skundą (arba pareiškėjams atsisakius pretenzijų ir atsiėmus skundą; arba nenustačius papildomų naujų aplinkybių, kai skundo aplinkybės vieną kartą Valstybinėje energetikos inspekcijoje jau buvo išnagrinėtos iš esmės ir dėl jų priimtas Valstybinėje energetikos inspekcijoje sprendimas, kuris gali būti skundžiamas teisme; arba skundą tiria kita valstybės institucija, ar pan.).

2015 m. Valstybinė energetikos inspekcija parengė skundų (ginčų) nagrinėjimo ataskaitą ir ši informacija skelbiama Valstybinės energetikos inspekcijos interneto svetainėje. 2015 m. vartotojų

skundų (ginčų) nagrinėjimo laikas reglamentuotas, todėl Valstybinė energetikos inspekcija ėmėsi visų reikiamų priemonių, kad skundai (ginčai) būtų išnagrinėti 100 proc. laiku.

11. Valstybinės energetikos inspekcijos interneto svetainėje Vartotojų ir verslo atstovų dažniausiai užduodamų klausimų (toliau – D.U.K.) skyriai papildyti nauja aktualia informacija elektros, šilumos dujų, naftos, atsinaujinančių išteklių sektoriuose (<http://www.vei.lt/index.php?id=2489>); apie skundų nagrinėjimą ir ginčų sprendimą (<http://www.vei.lt/index.php?id=2495>); įmonių atestavimą (<http://www.vei.lt/index.php?id=2496>), ūkio subjektų patikrinimus (<http://www.vei.lt/index.php?id=2497>), energetikos įrenginių eksploatavimą (<http://www.vei.lt/index.php?id=2498>). Remiantis statistiniais duomenimis, nustatyta, kad D.U.K. yra populiarus – nuo 2014 m. spalio pabaigos iki 2015 m. gruodžio užfiksuota 26299 peržiūrų. Valstybinės energetikos inspekcijos interneto svetainės lankytojų skaičius 2013 m. per mėnesį siekė vidutiniškai 1275, 2014 m. – 2000, tai 2015 m. šis skaičius išaugo daugiau nei tris kartus, t. y. per mėnesį vidutinis lankytojų skaičius – 5939.

Valstybinės energetikos inspekcijos interneto svetainėje 2015 m. buvo publikuoti 70 švietėjiško informacinio pobūdžio pranešimų – naujienų, skirtų ne tik ūkio subjektams, bet ir vartotojams.

12. Valstybinė energetikos inspekcija kiekvienais metais atlieka Vartotojų pasitenkinimo Valstybinės energetikos inspekcijos teikiamomis paslaugomis tyrimą, kurio rezultatai viešinami Valstybinės energetikos inspekcijos interneto svetainėje <http://www.vei.lt/index.php?id=2578>. Papildomai 2015 m. Valstybinė energetikos inspekcija atliko ir vartotojams suteiktų konsultacijų ir organizuotų viešųjų konsultacijų kokybės įvertinimus (paviešinta <http://vei.lt/assets/files/Ataskaitos/Anketines%20apklausos%20analize%20 klausimai.pdf> ir <http://vei.lt/assets/files/Ataskaitos/Anketin%C4%97s%20apklausos%20analiz%C4%97%202016-01-05.pdf>).

### ***Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veikla***

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – Komisija), vadovaudamasi Energetikos įstatymo 34 straipsnio 3 dalimi, nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus ne teisme tvarka dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.

Komisija, preliminariais duomenimis 2015 m. gavo 478 vartotojų kreipimusi raštu (92 skundus ir 386 prašymus), iš kurių daugiau nei pusė (58 proc.) susiję su įmonių veikla šilumos sektoriuje. Šilumos sektoriuje vartotojai daugiausia kreipiasi dėl šilumos kainų ir tarifų, dėl šilumos sąskaitų ir jų apmokėjimo, dėl šilumos paskirstymo metodų taikymo.

Tai, kad pastaruosius metus nuosekliai mažėja vartotojų kreipimusi, nemažai lėmė 2015 m. Komisijos įgyvendinama vartotojų švietimo ugdymo programa, kurioje didelis dėmesys skiriamas vartotojų švietimui ir informavimui, kurioje numatytos šios priemonės: nemokama telefono linija, kuria 2015 m. suteiktos 1243 konsultacijos; galimybė Komisijos interneto svetainėje tiesiogiai pateikti klausimą ir operatyviai sulaukti informacinio pobūdžio atsakymo, užsisakyti naujienlaiškį bei rasti atsakymą į dažniausiai kylančius klausimus; Komisijos paskyra socialiniame profesiniame tinklapyje „LinkedIn“, atvirų durų valandos, organizuojamos mėnesio paskutinį penktadienį, kurių metu iš anksto užsiregistravę vartotojai gali susitikti su Komisijos nariais ar atskirų energetikos sričių specialistais; informaciniai seminarai bei edukaciniai renginiai įvairioms tikslinėms grupėms.

Komisijos atliktų anoniminių apklausų rezultatų lyginamoji analizė parodė, kad 2015 m. vartotojų informuotumo apie jų teises spręsti ginčus alternatyvaus ginčų sprendimo ne teisme tvarka lygis pagerėjo 15 procentinių punktų (2014 m. – 67 proc., 2015 m. – 82 proc.).

Papildomai pažymėtina, kad 2015 m. taip pat liko aktualūs ir šie probleminiai klausimai:

1) elektros energetikos sektoriuje kylantis abonento (vartotojo, kurio elektros įrenginiai prijungti prie operatoriaus skirstomųjų tinklų ir subabonento, kurio elektros įrenginiai prijungti prie vartotojo lokalių tinklų), santykio klausimas,

2) šilumos ir geriamojo vandens sektoriuose kylančios problemos, susijusios su apsirūpinimo karštu vandeniu būdo be karšto vandens tiekėjo pasirinkimo tvarkos ir procedūrų, nepakankamu teisiniu reglamentavimu.

### *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla*

2015 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 2127 ginčai. 174 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais.

Ginčo šalys susitaikė 460 kartus, tai sudaro 24 proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus. Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 59 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 13 proc., elektros, vandens bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 8 proc., bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje – 3 proc. Detalesni Tarnyboje ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčai pagal sritis pateikti žemiau esančioje diagramoje.

Tarnyboje 2015 m. priimti 1137 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, iš jų įvykdyti 739 nutarimai (65 proc.). Atkreiptinas dėmesys, kad 2014 m. įvykdytų nutarimų dalis sudarė 67 proc. Lyginant 2015 ir 2014 metų duomenis, Tarnybos priimamų nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai buvo patenkinti arba patenkinti iš dalies, įvykdymo procentas sumažėjo 2 proc. Manytina, kad šio kriterijaus reikšmės sumažėjimas sietinas su tuo, kad 2015 m. dėl kelių bendrovių, nevykdančių savo įsipareigojimų, buvo gautas itin didelis vartotojų prašymų skaičius (UAB „Zauberis“, UAB „Pozitas“, UAB „Kuponai“, MB „Muzikos industrija“, UAB „Rengiamės“, MB „Spil“). Minėtos bendrovės nesprendė kilusių ginčų dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo taikiu būdu ir nevykdė Tarnybos komisijos priimtų sprendimų dėl vartotojų prašymų. Tarnyba, įvertinusi aukščiau nurodytas aplinkybes, kreipėsi į teismą su civiliniais ieškiniais vartotojų pažeistam viešajam interesui ginti. Manytina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatyme (redakcijoje galiojusioje iki 2016 m. sausio 1 d.) įtvirtintas neprivalomas Tarnybos priimamų sprendimų pobūdis, turėjo tiesioginę įtaką šio rodiklio reikšmės sumažėjimui.

2015 m. buvo atsakyta į 11383 vartotojų ir kitų asmenų kreipimusis, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu, iš jų 1218 konsultacijų suteikta su euro įvedimu susijusiais klausimais. Tarnyba suteikė 869 konsultacijas žodžiu, 7176 konsultaciją telefonu bei 3338 konsultacijas elektroniniu paštu.

Ataskaitiniu laikotarpiu į vartotojų ir kitų asmenų kreipimusis, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu daugiausiai atsakyta vartojimo prekių srityje – 46 proc., energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 15 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 4 proc., bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų ir finansinių paslaugų srityse po 3 proc., sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų bei transporto paslaugų srityse po 2 proc., o kitose prekių ir paslaugų srityse, nepriskirtose konkrečiai prekių ar paslaugų kategorijai – 25 proc.

2015 m. Tarnyboje buvo išnagrinėti ir atsakyti 1561 raštiški asmenų prašymai (skundai).

Ataskaitiniu laikotarpiu Tarnyboje daugiausiai išnagrinėta ir atsakyta į raštiškus asmenų prašymus vartojimo prekių srityje – 51 proc., energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 14 proc., bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų bei finansinių paslaugų srityse po 3 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių teikimo ir laisvalaikio paslaugų teikimo srityse po 7 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų, kurios nepriskiriamos konkrečioms prekių, paslaugų grupėms – 11 proc.

## ATEITIES PERSPEKTYVOS GERINANT VARTOTOJŲ PADĖTĮ LIETUVOJE

Nuo 2016 m. sausio 1 d. prie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos buvo prijungta Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos (toliau – Inspekcija). Inspekcijos prijungimu prie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos buvo siekiama supaprastinti ir sutrumpinti vartojimo ginčų, susijusių su ne maisto produktų kokybe ir sauga, nagrinėjimą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Inspekcija buvo įtrauktos į bendrus procesus rinkos priežiūros ir vartotojų bei verslininkų alternatyvaus ginčų nagrinėjimo srityse, tikimasi, kad vartotojų prašymai dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų įsigijimo bus išnagrinėjami greičiau ir efektyviau.

Nuo 2016 m. sausio 1 d. įsigaliojo Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pataisos, kurios parengtos perkeliant Direktyvos 2013/11/ES dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo nuostatas į Lietuvos teisinę sistemą. Jose detaliau įtvirtinta alternatyvaus vartojimo ginčų sprendimo tvarka, be kitų pakeitimų, praplečiant ir vartojimo ginčų alternatyvaus ginčų sprendimo subjektų ratą. Tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų kylančių ginčų nagrinėjimas alternatyvia ginčų nagrinėjimo tvarka yra palankus tiek vartotojams, tiek verslininkams, kadangi toks procesas yra nemokamas, efektyvus ir dažniausiai pasiekiantis taikų ginčo šalių susitarimą.

Atkreipiame dėmesį, kad nuo š.m. sausio 1 d., nepavykus ginčo išspręsti taikiai ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimu nutarus patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojo prašyme nurodytą reikalavimą, minėtas sprendimas įsigalios ir bus privalomas vykdyti ginčo šalims, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareikš ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Nesikreipus į teismą sprendimas įsigalioja, yra laikomas vykdomuoju dokumentu ir gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka. Tikimasi, kad privalomas alternatyvia vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka ginčus nagrinėjančių subjektų sprendimas dar labiau padidins vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje lygį. Taip pat, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais, vartotojai visada visų pirma turi raštu kreiptis į pardavėją/paslaugų teikėją, o per 14 dienų negavę atsakymo, arba gavę atsakymą, kad pardavėjas/paslaugų teikėjas nesutinka su jo reikalavimu, turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Ginčų nagrinėjimo alternatyvia ginčų nagrinėjimo tvarka terminas pailgintas iki 90 dienų.

Taip pat svarbu paminėti, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais siekiama įtraukti vartotojų asociacijų ir verslininkus vienijančių organizacijų atstovus į alternatyvų vartotojų ginčų nagrinėjimą. Remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatomis, vartojimo ginčus, kurių suma ne mažesnė nei 200 eurų ir ginčas nagrinėtinas žodinio proceso tvarka, nagrinės vartojimo ginčų komisijos, į kurias, be Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovo, įeis ir verslininkus vienijančios asociacijos paskirtas atstovas bei vartotojų asociacijos paskirtas atstovas.

---