



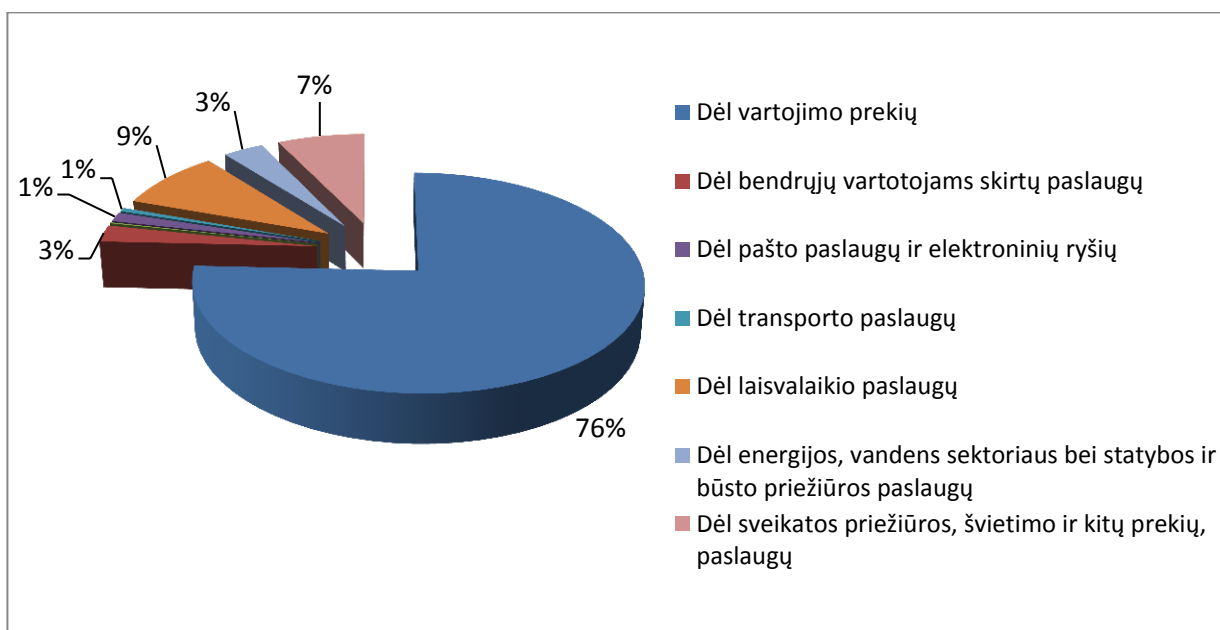
VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2016 METŲ VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA

2017 m. kovo 22 d. Nr. 3-759
Vilnius

2016 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) išnagrinėjo 3 076 vartojimo ginčus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) įtvirtinta vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka. Vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 43 kalendorinės dienos. Informacija apie ginčų pasiskirstymą pagal nusiskundimų pobūdį pateikiama 1 diagramoje.

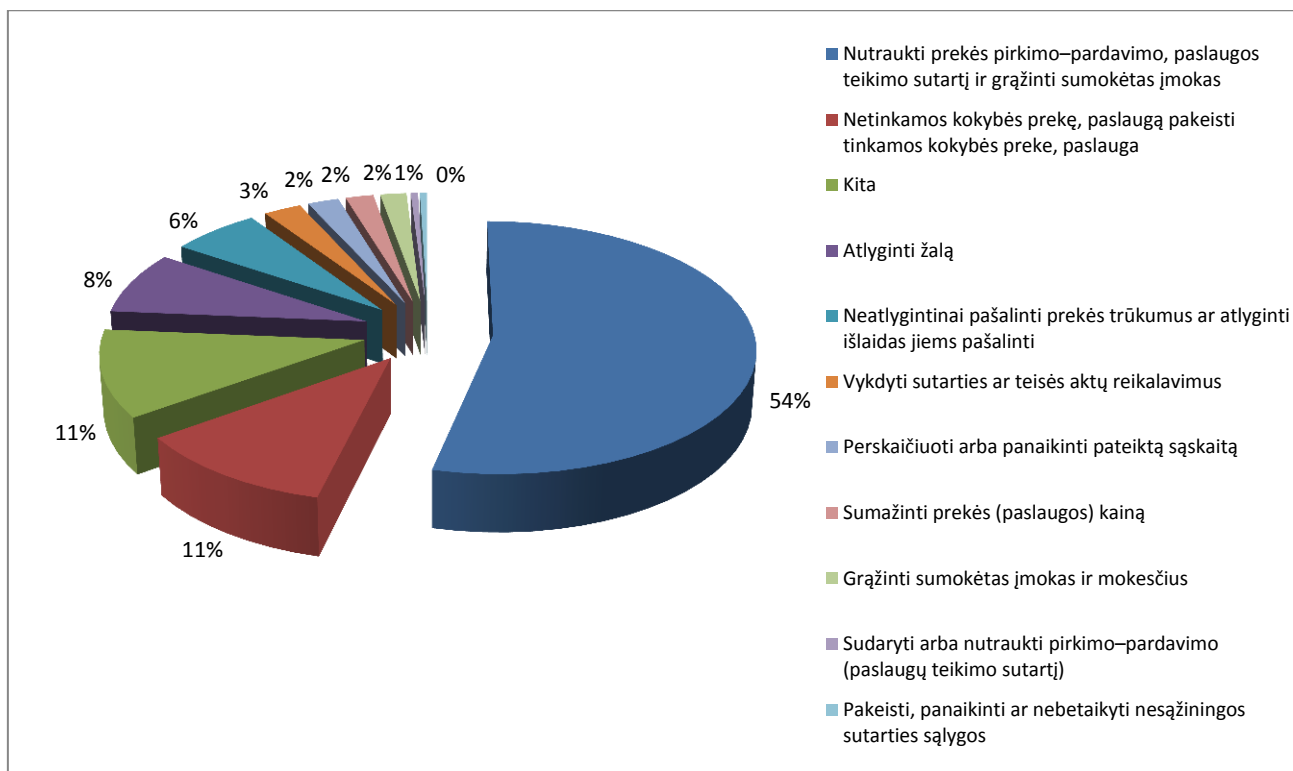
1 diagrama. 2016 m. išnagrinėtų ginčų procentinis pasiskirstymas pagal sritis



Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 76 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 9 proc., elektros, vandens bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 3 proc. 2016 m. vartotojai daugiausia teikė prašymus dėl įsigytos netinkamos kokybės elektrotechnikos (mobilųjų telefonų, kompiuterių, televizorių, šaldytuvų, skalbimo mašinų), avalynės, baldų, drabužių, rankinių, asmens higienos bei kosmetikos gaminių, automobilių remonto paslaugų, transporto priemonių sudėtinių dalių, buitinės technikos, ryšio priemonių bei kompiuterinės įrangos remonto paslaugų, taip pat atšauktų ar neįvykusių renginių.

Sudarydami nuotolines sutartis analizuojamu laikotarpiu vartotojai dažniausiai skundėsi dėl sutartu laiku nepristatomų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negražinamų pinigų, vėluojamų pristatyti prekių, nesutikimo nutraukti pirkimo–pardavimo sutartį pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnį (vartotojui atsisakant nuotolinės sutarties per 14 darbo dienų nuo prekių pristatymo dienos) ar gautų nekokybiškų prekių.

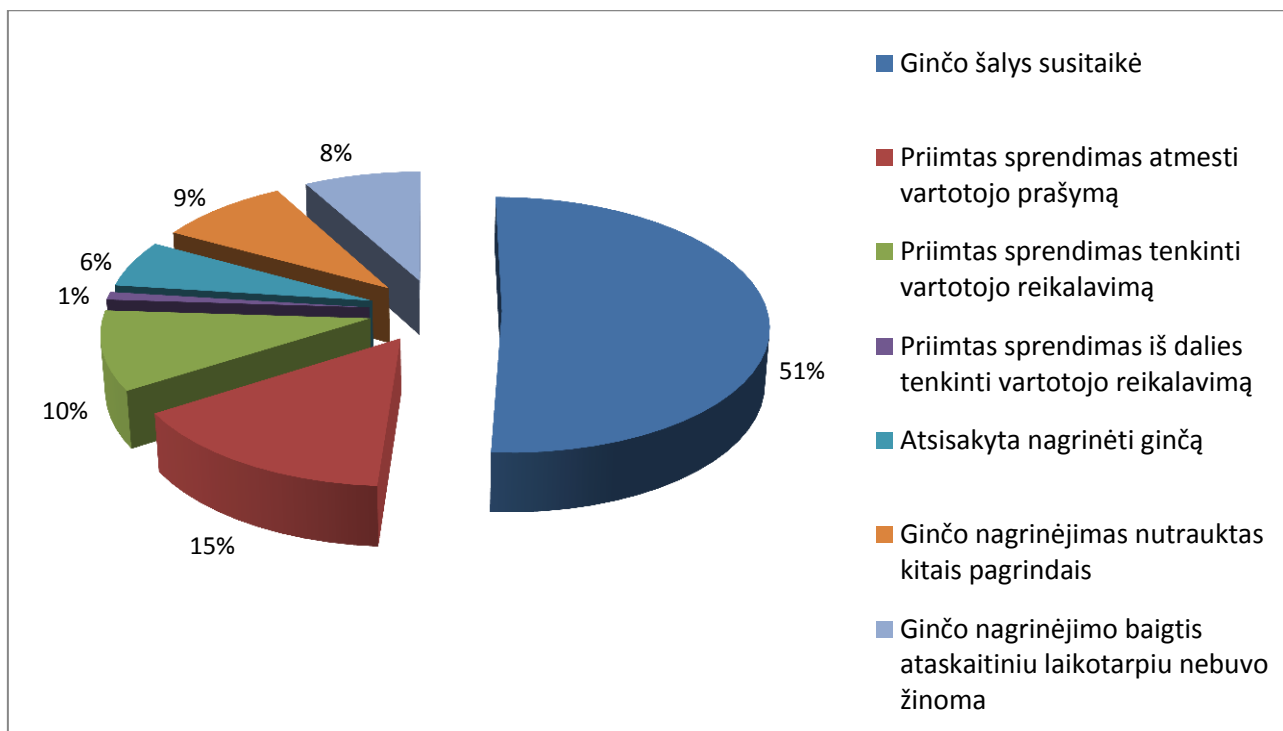
2 diagrama. Duomenys apie vartotojų keliamus reikalavimus



Atsižvelgiant į 2 diagramos duomenis, matyti, jog dažniausiai prašymus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo-pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (54 proc. atvejų). Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga reikalauta 11 proc. atvejų ir 11 proc. atvejų vartotojai pateikė individualaus pobūdžio reikalavimus, kurie atsispindi diagramos skiltyje „Kita“.

Nutraukti sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas dažniausiai reikalavo vartotojai, kreipęsi dėl vartojimo prekių (46 proc. atvejų). 4 proc. atvejų tokį reikalavimą išreiškė vartotojai, kreipęsi dėl kitų prekių ir paslaugų, nepriskirtinų konkrečioms kategorijoms. Vartotojai, kurie reikalavo vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus, dažniausiai kreipėsi dėl energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų (2 proc. atvejų). Atlyginti žalą dažniausiai prašė vartotojai, kurie kreipėsi dėl laisvalaikio paslaugų (6 proc. atvejų). Individualaus pobūdžio reikalavimus dažniausiai pateikė dėl vartojimo prekių (4 proc. atvejų), energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų besikreipę vartotojai (3 proc. atvejų) bei dėl kitų prekių ir paslaugų (2 proc. atvejų) besikreipę vartotojai. Taigi, priklausomai nuo skundo pobūdžio, vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

3 diagrama. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai



2016 m. iš visų Tarnyboje išnagrinėtų ginčų, 11 proc. atvejų priimtas Tarnybos nutarimas tenkinti arba iš dalies tenkinti vartotojų reikalavimus. Iš jų įvykdyti 72 proc. Tarnybos komisijos priimtų nutarimų. 15 proc. atvejų Tarnyba priėmė sprendimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą. Ginčo nagrinėjimas nutrauktas 60 proc. atvejų: 51 proc. atvejų ginčo šalys susitaikė, 7 proc. atvejų ginčo nagrinėjimas nutrauktas dėl objektyvių aplinkybių, 1 proc. atvejų ginčo nagrinėjimas nutrauktas, vartotojui atsisakius reikalavimų ir 1 proc. atvejų ginčo nagrinėjimas nutrauktas nustačius, kad tai nėra vartojimo ginčas. Ginčą nagrinėti atsisakyta 6 proc. atvejų: 5 proc. atvejų vartotojo prašymas neatitiko reikalavimų ir trūkumai nebuvo pašalinti per nustatytą terminą ir 1 proc. atvejų atsisakyta nagrinėti, nes ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarnybos kompetencijai.

Pažymėtina, kad ženkli ginčų dalis išspręsta taikiai po atlikto prekės/paslaugos įvertinimo ir išvadų pateikimo pardavėjui/paslaugos teikėjui. Viena iš galimų tokio pokyčio priežasčių – nuo 2016 m. sausio 1 d. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta nuostata, kad vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės.

2016 m. ginčų nagrinėjimo metu kilusios problemos ir pasiūlymai

1 problema. Dėl kompetencijos atskyrimo gaminių, besiliečiančių su maistu, srityje.

Analizuojamu laikotarpiu Tarnyba susidūrė su problema, kai vartotojai kreipėsi su prašymais dėl gaminių, besiliečiančių su maistu, galimai netinkamos kokybės. Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi ir Lietuvos Respublikos maisto įstatymo 9 straipsnio 5 dalies 10 punktu, tokio pobūdžio prašymus pagal kompetenciją perduoda Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai (toliau – VMVT), tačiau VMVT grąžina juos Tarnybai, motyvuodama tuo, jog pagal kompetenciją nenagrinėja vartotojų prašymų dėl besiliečiančių su maistu gaminių kokybės. Siekiant užtikrinti tinkamą vartotojų apsaugą su maistu besiliečiančių gaminių srityje, Tarnyba kreipėsi į Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministeriją ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministeriją, prašydama pateikti nuomonę dėl

susiklosčiusios situacijos dėl gaminių, besiliečiančių su maistu, kokybės kontrolės srityje kompetencijos atskyrimo bei tinkamo vartotojų teisių gynimo šioje srityje užtikrinimo.

2 problema. Dėl automobilių remonto (techninės priežiūros) paslaugų kontrolės.

2016 m., nagrinėjant vartotojų prašymus dėl netinkamai/nekokybiškai suteiktų automobilių remonto paslaugų, problemų kėlė teisinis reglamentavimas, numatantis valstybės įgaliotų institucijų (Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos (toliau – VKTI) ir Tarnybos) funkcijų pasiskirstymą šioje srityje, ir VKTI atliekama tik formali transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolė. Nors nuo 2014 m. liepos 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatymo pakeitimai, įtvirtinę Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos ir jos įgaliotos institucijos (VKTI) funkcijas automobilių remonto paslaugų teikimo srityje, pavyzdžiui, atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę, ši institucija, į kurią kreipiasi Tarnyba nagrinėdama tarp vartotojų ir paslaugų teikėjų kilusius ginčus, prašydama išvados, ir kurios išvadomis, be kita ko, remiasi priimdama sprendimus dėl ginčų esmės, vartotojams suteiktų automobilių remonto paslaugų kokybės nevertina, motyvuodama tuo, kad teisės aktuose yra įtvirtinta tik kontrolės, bet nėra reglamentuojama šių paslaugų kokybės įvertinimo funkcija. Atsižvelgiant į tai, svarbu iš esmės peržiūrėti šios srities teisinį reglamentavimą, nustatantį atitinkamų valstybės įgaliotų institucijų funkcijas šioje srityje, patikslinant ir konkrečiau apibrėžiant VKTI įgaliojimus, t. y. įtvirtinant, kad šios institucijos vykdoma transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolė, be kita ko, apima ir minėtų paslaugų kokybės įvertinimą, neapsiribojantį formaliu dokumentų patikrinimu.

3 problema. Dėl augančio atšauktų renginių skaičiaus.

Didelę dalį vartotojų prašymų 2016 m. sudarė prašymai dėl renginių organizatorių veiklos, kai vartotojams sumokėjus už renginius, renginiai buvo atšaukiami, o sumokėti pinigai negražinami. Atšauktų renginių bilietų platintojai teikdami paaiškinimus nurodė, kad atšaukus renginį, dėl pinigų susigrąžinimo bilietų pirkėjai nukreipiami tiesiogiai į renginio organizatorių, nes jie, kaip atsiskleidę tarpininkai, negali atlikti grąžinimų už įsigytus bilietus. Dažniausiai renginių organizatoriai atsakymų Tarnybai neteikė. Pažymėtina, kad vartotojai, gavę Tarnybos nutarimus, turi teisę kreiptis į antstolius dėl nutarimo nurodytos sumos išieškojimo (jeigu nėra viena iš ginčo šalių per 30 dienų nesikreipia į bendrosios kompetencijos teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės). Tarnyba informavo Lietuvos Respublikos teisingumo ministeriją ir Lietuvos Respublikos ūkio ministeriją apie 2016 m. padažnėjusią praktiką atšaukti renginius ir didelį nukentėjusių vartotojų skaičių bei prašė tarpininkauti inicijuojant diskusiją su suinteresuotomis šalimis (Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Lietuvos Respublikos ūkio ministerija, Lietuvos Respublikos kultūros ministerija, Tarnyba, bilietų platintojai, renginių organizatoriai, draudikų asociacija), kurios metu būtų siekiama rasti minėtos problemos sprendimo būdus.

Papildomai pažymėtina, kad sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo bendruosius vartotojų informavimo ir bilietuose teikiamos informacijos reikalavimus detalčiau reglamentuoja bei renginių organizatorių pareigas įtvirtina Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 patvirtintos Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklės. Tarnybos nuomone, reglamentavimas šioje srityje nėra pakankamas, nes atšaukus renginį kyla problematika dėl atsakomybės taikymo ir pinigų vartotojams grąžinimo (organizatoriai nebeturi lėšų, jų neįmanoma rasti ir pan.).

4 problema. Dėl vartotojų teisių apsaugos teisinio reglamentavimo statybos srityje.

Lietuvos Respublikos statybos įstatyme, Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatyme ir kituose teisės aktuose nėra numatyta valstybės institucijos, kuri būtų įgaliota pateikti išvadą dėl statybos darbų kokybės arba statinio defektų, atsiradusių garantiniu laikotarpiu, kilus ginčui tarp vartotojo ir statytojo (statybos darbus atlikusio verslininko). Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 26 d. nutarimu Nr. 280 „Dėl Lietuvos Respublikos statybos įstatymo įgyvendinimo“ 2.6 punkte numatyta, kad Tarnyba įgaliota vykdyti tik statybos produktų rinkos priežiūrą. Tačiau vartotojams naudojant jau pripažintą tinkamu naudoti statinį atsiradusių statybos defektų vertinimas arba atliktų statybos darbų kokybės

vertinimas ir išvados pateikimas nepatenka į aukščiau minėtas funkcijas, todėl Tarnyba, nagrinėdama vartotojų ir verslininkų ginčus dėl statybos darbų kokybės ne teismo tvarka, nesant ekspertinės išvados, negali tinkamai apginti vartotojo teisių ir teisėtų interesų. Dėl susiklosčiusios situacijos Tarnyba teikė siūlymus Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijai tobulinti teisinį reglamentavimą vartotojų teisių apsaugos statybos srityje, tačiau kol kas sprendimas nebuvo priimtas.

5 problema. Dėl Europos Sąjungos šalyse registruotų kelionių organizatorių, teikiančių kelionių organizavimo paslaugas Lietuvoje.

2016 m. Portugalijos kelionių organizatorius „Qualispresenca, LDA“ atšaukė Lietuvos vartotojams parduotas iš anksto organizuotas turistines keliones. Viena dalis vartotojų šias keliones įsigijo internetu tiesiogiai iš kelionių organizatoriaus „Qualispresenca, LDA“, kita dalis – tarpininkaujant Lietuvos kelionių pradavimų agentams. Laikiną leidimą Portugalijos kelionių organizatoriui „Qualispresenca, LDA“ veikti Lietuvoje išdavė Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, kuris įvertino, ar šis kelionių organizatorius atitinka Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme nustatytus reikalavimus. Vartotojų prašymus, kai kelionės buvo įsigytos tiesiogiai iš Portugalijos kelionių organizatoriaus, Tarnyba perdavė VšĮ „Europos vartotojų centras“, kuri yra įgaliota tarpininkauti nagrinėjant vartotojų prašymus dėl netinkamai suteiktų paslaugų, kai paslaugų teikėjai yra įsisteigę kitose Europos Sąjungos valstybėse. Prašymų nagrinėjimo metu buvo nustatyta, kad Portugalijos kelionių organizatorius „Qualispresenca, LDA“ pinigų už atšauktas keliones vartotojams negrąžino ir atšaukęs keliones informavo, kad dėl pinigų grąžinimo jie turi kreiptis į Portugalijos turizmo departamentą, užpildydami kompensacijos iš Kelionių ir turizmo garantinio fondo išieškojimo prašymą-anketą. Vartotojai užpildė minėtus prašymus-anketas, tačiau buvo pranešta, kad visi dokumentai turi būti išversti į portugalų kalbą. Taip pat kilo neaiškumų dėl Portugalijos Kelionių ir turizmo garantinio fondo vykdomų procedūrų tvarkos ir terminų, sprendimų apskundimo tvarkos ir pan.

Tarnyba, įvertinusi šio kelionių organizatoriaus vykdomą veiklą, siekdama apginti Lietuvos vartotojų interesus bei vadovaudamasi 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (toliau – Bendradarbiavimo reglamentas), nustatyta procedūra, kreipėsi į Portugalijos ūkio ir maisto saugos instituciją, prašydama imtis būtinų priemonių, kad būtų atlyginti nuostoliai ir sugrąžintos visos piniginės lėšos turistams, sudariusiems turizmo paslaugų teikimo sutartis su kelionių organizatoriumi „Qualispresenca, LDA“. Taip pat buvo prašoma suteikti informacijos apie Kelionių ir turizmo garantinio fondo reikalavimus teikiamiems dokumentams, procedūroms, terminams ir pan. Po kelių pakartotinių kreipimųsi buvo gautas atsakymas, kad pažeidimų nenustatyta. Pagalba dėl informacijos suteikimo per šį tinklą nebuvo gauta.

Tarnybos manymu, Portugalijoje nėra užtikrintas tinkamas Bendradarbiavimo reglamento taikymas, todėl šio reglamento pagrindu sukurta Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo sistema nėra pakankamai veiksminga; taip pat tikslinga užtikrinti griežtesnę laikino leidimo užsienio kelionių organizatoriams veikti Lietuvoje kontrolę bei nustatyti griežtesnę kelionių pardavimo agentų atsakomybę, kai jie parduoda kelionės organizatoriaus, neturinio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, siūlomas keliones.

Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje

Tarnyba yra Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (angl. *International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN*) narė. Nors šiame tinkle nėra nustatyta formalių procedūrų tarptautiniam vartotojų ginčų sprendimui, Tarnyba naudojasi turimais tinklo narių kontaktais ir neoficialiai kreipiasi pagalbos į kitos šalies institucijas. Taip pat tinklas turi tik savo nariams skirtą prieigą svetainėje www.icpen.org, kurioje galima kreiptis dėl informacijos specialioje forumo skiltyje.

Pažymėtina, kad Tarnyba taip pat dalyvauja minėto tinklo projekte www.econsumer.gov, pagal kurį vartotojas specialioje interneto svetainėje gali užpildyti prašymo formą apie pažeistas savo teises dėl tarptautinio pobūdžio apgaulės, taip informuodamas atitinkamas tarptautines institucijas ir tuo pačiu gaudamas informaciją dėl galimybių spręsti savo prašymą. Gavusi vartotojo kreipimąsi dėl galimai pažeistų vartotojo teisių šalyje, kuri yra minėto tinklo projekto narė, Tarnyba informuoja vartotoją apie galimybę kreiptis per aukščiau nurodytą tinklo projekto internetinę svetainę.
