



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ, ĮGYVENDINANČIŲ SAVO FUNKCIJAS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE, 2016 METAIS GAUTŲ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR VYKDYTOS RINKOS PRIEŽIŪROS APŽVALGA

2017 m. gegužės 3 d. Nr. 3-1102

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 2016 m. pateikė šios savivaldybės: Akmenės rajono savivaldybė, Alytaus miesto savivaldybė, Alytaus rajono savivaldybė, Anykščių rajono savivaldybė, Biržų rajono savivaldybė, Druskininkų savivaldybė, Elektrėnų savivaldybė, Joniškio rajono savivaldybė, Jurbarko rajono savivaldybė, Kaišiadorių rajono savivaldybė, Kalvarijos savivaldybė, Kauno miesto savivaldybė, Kauno rajono savivaldybė, Klaipėdos miesto savivaldybė, Klaipėdos rajono savivaldybė, Kretingos rajono savivaldybė, Kupiškio rajono savivaldybė, Lazdijų rajono savivaldybė, Marijampolės savivaldybė, Mažeikių rajono savivaldybė, Neringos savivaldybė, Palangos miesto savivaldybė, Panevėžio miesto savivaldybė, Panevėžio rajono savivaldybė, Pasvalio rajono savivaldybė, Plungės rajono savivaldybė, Prienų rajono savivaldybė, Raseinių rajono savivaldybė, Rokiškio rajono savivaldybė,

Skuodo rajono savivaldybė, Šalčininkų rajono savivaldybė, Šiaulių miesto savivaldybė, Šiaulių rajono savivaldybė, Širvintų rajono savivaldybė, Švenčionių rajono savivaldybė, Tauragės rajono savivaldybė, Telšių rajono savivaldybė, Trakų rajono savivaldybė, Ukmergės rajono savivaldybė, Vilniaus rajono savivaldybė, Zarasų rajono savivaldybė.

Didelė dalis savivaldybių nurodė, kad 2016 m. negavo vartotojų prašymų bei skundų. Tokią informaciją pateikė: Akmenės rajono savivaldybė, Alytaus miesto savivaldybė, Alytaus rajono savivaldybė, Anykščių rajono savivaldybė, Biržų rajono savivaldybė, Joniškio rajono savivaldybė, Jurbarko rajono savivaldybė, Kaišiadorių rajono savivaldybė, Kalvarijos savivaldybė, Kauno miesto savivaldybė, Klaipėdos miesto savivaldybė, Kretingos rajono savivaldybė, Kupiškio rajono savivaldybė, Lazdijų rajono savivaldybė, Marijampolės savivaldybė, Mažeikių rajono savivaldybė, Neringos savivaldybė, Palangos miesto savivaldybė, Panevėžio miesto savivaldybė Pasvalio rajono savivaldybė, Prienų rajono savivaldybė, Raseinių rajono savivaldybė, Rokiškio rajono savivaldybė, Skuodo rajono savivaldybė, Šalčininkų rajono savivaldybė, Šiaulių rajono savivaldybė, Širvintų rajono savivaldybė, Švenčionių rajono savivaldybė, Tauragės rajono savivaldybė, Telšių rajono savivaldybė, Zarasų rajono savivaldybė. Birštono savivaldybė, Ignalinos rajono savivaldybė, Jonavos rajono savivaldybė, Kazlų Rūdos savivaldybė, Kėdainių rajono savivaldybė, Kelmės rajono savivaldybė, Molėtų rajono savivaldybė, Pagėgių savivaldybė, Pakruojo rajono savivaldybė, Radviliškio rajono savivaldybė, Rietavo savivaldybė, Šakių rajono savivaldybė, Šilalės rajono savivaldybė, Šilutės rajono savivaldybė, Utenos rajono savivaldybė, Varėnos rajono savivaldybė, Vilkaviškio rajono savivaldybė, Vilniaus miesto savivaldybė, Visagino savivaldybė informacijos apie vartotojų teisių apsaugą nepateikė. 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.

2017 m. Lietuvos savivaldybės Tarnybai pateikė informaciją apie 250 vartotojų prašymų, gautų 2016 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 ir grafikai, pateikiantys duomenis apie savivaldybėse 2016 m. gautus vartotojų prašymus pagal nusiskundimų pobūdį.

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

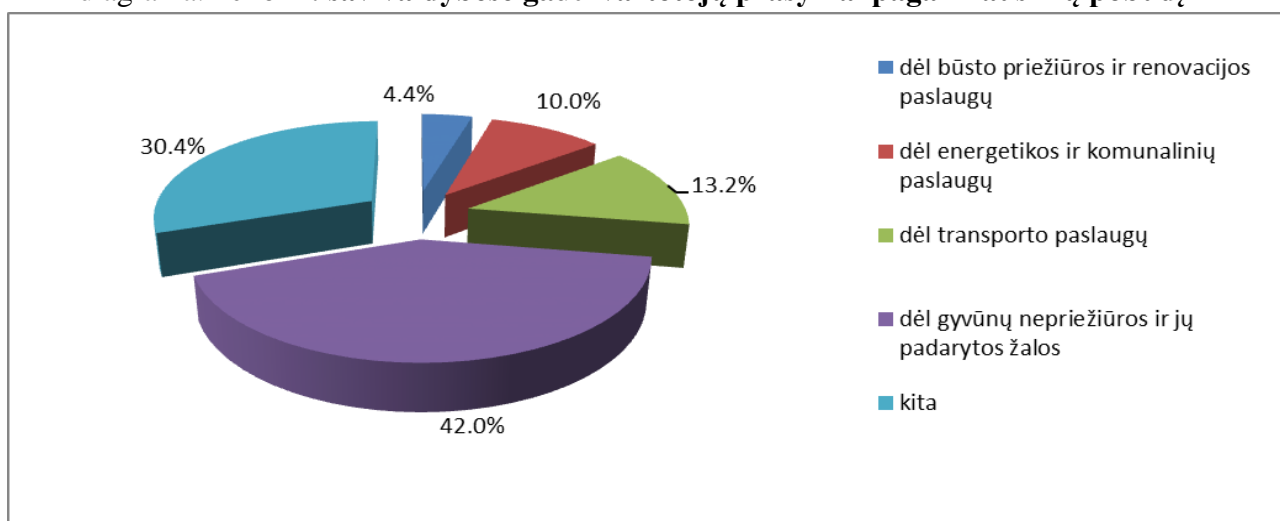
1 lentelė. Savivaldybėse gauti vartotojų prašymai pagal klausimų pobūdį

Savivaldybė	Prašymų pobūdis	Prašymų skaičius	Iš viso
Druskininkų savivaldybės administracija	dėl būsto priežiūros ir renovacijos paslaugų	5	8
	dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	1	
	dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	1	
	kita (dėl kaimynų teritorijoje augančių želdinių)	1	
Elektrėnų savivaldybė	kita (dėl kainų ir tarifų)	1	1
Kauno rajono savivaldybės administracija	dėl su gyvūnais ir augintiniais susijusių paslaugų	20	44
	dėl transporto priemonių tvarkaraščių nesilaikymo	24	

Klaipėdos rajono savivaldybės administracija	kita (dėl prekybos viešose vietose)	3	3
Panevėžio rajono savivaldybės administracija	dėl energetikos ir komunalinių paslaugų	14	14
Plungės rajono savivaldybės administracija	dėl netinkamos kokybės prekių įsigijimo turguje, dėl remonto darbų atlikimo, dėl prekybos alkoholiniais gėrimais taisyklių nesilaikymo, dėl triukšmo, dėl automobilių stovėjimo aikštelių, dėl kelių valymo ir kita	30	30
Šiaulių miesto savivaldybės administracija	dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	9	32
	dėl sveikatos priežiūros paslaugų	6	
	dėl medicininių prietaisų	2	
	dėl asmens priežiūros paslaugų	6	
	dėl būsto priežiūros ir renovacijos paslaugų	1	
	kita	8	
Vilniaus rajono savivaldybės administracija	dėl prekių pristatymo	8	118
	dėl transporto priemonių tvarkaraščių nesilaikymo, dėl neišduodamų bilietų	8	
	dėl su gyvūnais ir augintiniais susijusių paslaugų	85	
	dėl būsto priežiūros ir renovacijos paslaugų	5	
	dėl energetikos ir komunalinių paslaugų	11	
	dėl transporto paslaugų	1	
Iš viso:		250	

Toliau 1 diagramoje pateikiama informacija apie savivaldybėse gautų vartotojų prašymų pasiskirstymą pagal sritis.

1 diagrama. 2016 m. savivaldybėse gauti vartotojų prašymai pagal klausimų pobūdį

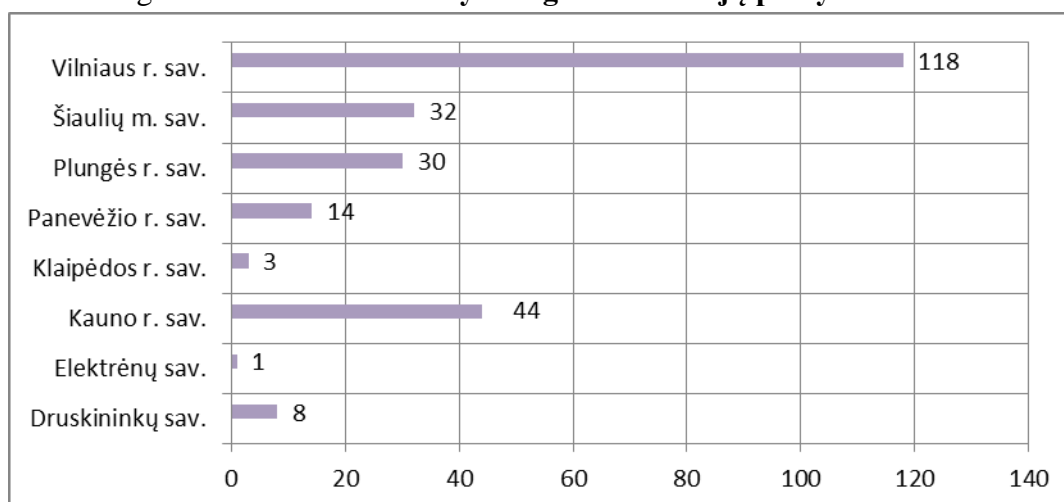


Svarbu pažymėti, kad institucijos, kurios vartojimo ginčų nenagrinėja, prieš teikdamos informaciją Tarnybai, buvo informuotos, kad teiktų išimtinai tik su vartojimo teisiniais santykiais susijusius duomenis. Nepaisant to, iš diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad dalies savivaldybių pateikti duomenys nėra susiję su vartojimo santykiais. Didžiausią dalį vartotojų prašymų bei skundų savivaldybėse sudaro skundai dėl gyvūnų nepriežiūros ir jų padarytos žalos (42 proc.). Daugiausia tokio pobūdžio skundų sulaukė Kauno rajono ir Vilniaus rajono savivaldybės.

Didžioji dalis vartotojų prašymų ir skundų savivaldybėse buvo gauta dėl kitų paslaugų (30,4 proc.). Šiai sričiai buvo priskirti savivaldybėse gauti individualaus pobūdžio vartotojų nusiskundimai, kurie nepateko į kitas išskirtas sritis ir prašymai, kurie dėl itin mažo skaičiaus atskirai neišskiriami.

Toliau pateikiami duomenys apie 2016 m. gautus vartotojų prašymus atskirose savivaldybėse. Pažymėtina, kad 2 diagramoje pateikiami tik tų savivaldybių duomenys, kurios 2016 m. nurodė gavusios vartotojų prašymų ir apie tai informavo Tarnybą.

2 diagrama. 2016 m. savivaldybėse gauti vartotojų prašymai



Kaip matyti iš diagramoje pateiktų duomenų, daugiausia vartotojų prašymų sulaukė Kauno ir Vilniaus rajono savivaldybės. Į jas vartotojai įvairiais klausimais kreipėsi 162 kartus. Tai sudaro 64,8 proc. visų per 2016 m. gautų vartotojų prašymų. Į Kauno rajono savivaldybę vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl transporto paslaugų (20 kartų) ir su gyvūnų nepriežiūra susijusių klausimų (24 kartus). Į Vilniaus rajono savivaldybę dažniausiai kreiptasi taip pat dėl gyvūnų nepriežiūros (85 kartus). Pažymėtina, kad iš 44 Kauno rajono savivaldybės administracijoje gautų prašymų tik 2 prašymai pripažinti nepagrįstais. Iš 118 Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje gautų prašymų 33 pripažinti nepagrįstais.

32 vartotojai kreipėsi į Šiaulių miesto savivaldybę, 30 – į Plungės rajono savivaldybę. Vartotojai skundėsi dėl namų priežiūros ir renovacijos paslaugų (9 vartotojai), dėl sveikatos ir asmens priežiūros paslaugų (12 vartotojų) ir kt. Pažymėtina, kad Plungės rajono savivaldybė pateikė bendrą gautų prašymų skaičių neišskiriant vartotojų skundų.

Kitose savivaldybėse per 2016 m. gauta sąlyginai mažai vartotojų nusiskundimų.

Savivaldybėse gautų vartotojų prašymų apibendrinimas

Iš viso informaciją Tarnybai pateikė 41 savivaldybė. Iš jų – 32 savivaldybės nurodė, kad vartotojų prašymų negavo. 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 įžvalgas apie tam tikras tendencijas.

Nustačius vartotojų teisių pažeidimus buvo taikomos įvairios poveikio priemonės: taikyti įspėjimai, pateikti reikalavimai pašalinti nustatytus pažeidimus, suteikta reikiama informacija, surašyti administraciniai nurodymai, surašyti pažeidimo protokolai, pritaikytos administracinės poveikio priemonės, pavesta ištaisyti ir pašalinti nurodytus trūkumus ir pažeidimus ir kita. Taip pat kai kurios savivaldybės pažymėjo, kad taiko prevencines priemones nuolat informuodami ir konsultuodami vartotojus, teikdami informaciją savo interneto tinklalapiuose. Pažymėtina, kad Ukmergės rajono savivaldybė nurodė, kad tikslinių lėšų biudžete vartotojų teisių apsaugai savivaldybėms neskiriama, todėl vartotojų teisių gynimas savivaldybėse yra sudėtingas. Minėta savivaldybė taip pat atkreipė dėmesį, 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. Daugiau probleminių ir spęstinių klausimų vartotojų teisių apsaugos srityje išskirta nebuvo. Savivaldybės taip pat nurodė, kad 2016 m. rinkoje nenustatė produktų, padariusių žalą vartotojų sveikatai.

Atsižvelgiant į ataskaitoje pateiktą informaciją ir savivaldybių pateiktas įžvalgas, 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 klasifikuodami gautus vartotojų prašymus pagal sritis, todėl dažnai į bendrą statistiką įtraukia ir tas sritis, kurios nepatenka į vartojimo teisinių santykių sritį.

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. Pastebėtina, kad ne visos institucijos nurodytos Apraše pateikė prašomą informaciją. Institucijų pateikta informacija apie 2016 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 2016 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	5516	1412	95	0	4050	1818
Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba	20031	12132	3519	2	2787	830
Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos	4999	1112	712	1	207	106
Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos	5526	4203	600	5	154	50
Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba	0	0	0	0	322	135
Lietuvos bankas	0	0	0	0	655	75
Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija	0	0	0	0	543	49
Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos	1104	100	93	0	30	20

Lietuvos metrologijos inspekcija	3948	684	228	0	64	25
Lietuvos saugios laivybos administracija	130	0	0	0	0	0
Civilinės aviacijos administracija	15	1	0	0	266	158
Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas	330	196	139	0	21	0
Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos	693	115	31	0	23	7
Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos	92	70	70	0	30	14
Valstybinė geležinkelio inspekcija prie Susisiekimo ministerijos	0	0	0	0	3	0
Iš viso	42384	20025	5483	8	9155	3287

** 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 42384 patikrinimus, kurių metu nustatė 20025 pažeidimus, t. y. 47 proc. atliktų patikrinimų metu buvo nustatyti ūkio subjektų pažeidimai.

Rinkos priežiūros institucijos 5483 kartus taikė poveikio priemones, dažniausiai skyrė baudas arba įspėjimus už teisės aktų pažeidimus. Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos (toliau – Valstybinis turizmo departamentas) pažymėjo, kad 10 skundų perdavė nagrinėti teisėsaugos institucijoms. Taip pat rinkos priežiūros institucijos, nustačiusios, kad gaminys, ar paslauga yra nesaugūs, taikė rinkos ribojimo priemones ir uždraudė teikti jas į rinką.

Atkreiptinas dėmesys, kad 2016 m. buvo nustatyti 8 atvejai, kai produktai (paslaugos) sukėlė žalą vartotojų sveikatai ar sukėlė jų mirtį. Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (toliau – Valstybinė energetikos inspekcija) 2016 m. ištyrė 5 buityje įvykusius nelaimingus atsitikimus, susijusius su energijos vartojimu ar eksploatuojamais energetikos įrenginiais, iš kurių 1 įvykis elektros sektoriuje; 1 įvykis šilumos sektoriuje; 3 įvykiai dujų sektoriuje. Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Nacionalinis visuomenės sveikatos centras) nurodė 1 atvejį, susijusį su karšto vandens tiekimo sistema, kai asmuo užsikrėtė legionelioze. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba išskyrė 2 atvejus, padariusius žalą vartotojų sveikatai.

Taip pat institucijos gavo 9155 vartotojų prašymus ir skundus, iš kurių – 3287 (36 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

2016 m. Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 4050 vartotojų skundų, iš jų 487 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 414 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 358 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 3076 ginčai. Dažniausiai skundus 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.

Kaip jau buvo minėta, 2016 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 3076 ginčai. 477 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) numatytais pagrindais. Ginčo šalys susitaikė 1334 kartus, tai sudaro 51 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 – 76 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 9 proc., elektros, vandens bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 3 proc.

2016 m. Tarnyboje buvo išnagrinėti ir atsakyti 974 raštiški asmenų prašymai (skundai). Ataskaitiniu laikotarpiu Tarnyboje daugiausiai išnagrinėta ir atsakyta į raštiškus asmenų prašymus vartojimo prekių srityje – 36 proc., energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 18 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių teikimo srityje 9 proc.

Tarnyba, vykdydama Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio kontrolę, per 2016 m. patikrino 75 interneto tinklalapius, kuriuose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos. Daugelis patikrintų interneto tinklalapių, trūkumus ištaisė, tačiau 6 bendrovėms, kurios atsisakė vykdyti teisės aktų nustatytus reikalavimus, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsniu buvo skirtos piniginės sankcijos, o vienai bendrovei – įspėjimas.

3 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Tarnyboje 2016 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 prekę, paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke, paslauga;	2684	1818	7	Sankcijos pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo	106

Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti; sumažinti prekės (paslaugos) kainą; nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas; sudaryti arba nutraukti pirkimo–pardavimo (paslaugų teikimo sutartį); pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos sutarties sąlygos; perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą; vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus; grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius; atlyginti žalą; kita	108			40 straipsnį	6
Dėl finansinių paslaugų		71				39
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių		134				57
Dėl transporto paslaugų		46				13
Dėl laisvalaikio paslaugų		342				31
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų		279				185
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų		386				50

Tarnyba vykdydama rinkos priežiūrą atliko 5516 patikrinimų, iš kurių 1412 patikrinimų metu buvo nustatyti pažeidimai. Tarnyba, bendradarbiaudama su Lietuvos saugios laivybos administracija ir Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Klaipėdos regiono aplinkos apsaugos departamentu, vykdė laivų valstybinę kontrolę uoste ir tikrino laivų žurnalus, bunkerio atsargų papildymo važtaraščius ir kitus dokumentus, kuriais patvirtinama jūrinio kuro kokybė bei pagal kompetenciją tikrino sieros kiekį laive turimuose užantspauduotuose bunkerinio kuro mėginiuose ir ėmė ėminius, kad patikrintų sieros kiekį jūriniame kure, kuris laikomas laivų degalų bakuose ir (ar) bunkeriuose ir skirtas naudoti laive. 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, 72 kartus dalyvavo konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje. 2016 m. bendradarbiaujant su Lietuvos Respublikos muitinės specialistais Tarnyba atlikto 393 patikrinimus. 2016 m. Tarnybos specialistai nustatė 35 nesaugius produktus. Informacija apie nesaugius gaminius pateikta ir patalpinta RAPEX sistemoje. Vykdamas sektorinę nacionalinę rinkos priežiūros programą, 2016 m. buvo vykdoma 18 (planuotų bei PROSAFE ir Tarnybos iniciatyva pradėtų) tikslinių programų: garsinių žaislų; degalų kokybės priežiūros monitoringo sistemos, lakiųjų organinių junginių kiekių, susidarančių naudojant organinius tirpiklius 1 (A) kategorijos dažų ir lakų bei 2 (B) transporto priemonių pakartotinės apdailos produktų kontrolės, gaminių pluoštų sudėties ženklinimo ir žymėjimo atitikties reglamento reikalavimams, dujinių viryklių prietaisų saugos tikrinimo, energiją vartojančių gaminių (EEVG), kuriems taikomi ekologinio projektavimo reikalavimai tikrinimo, termoizoliacinių medžiagų ir gaminių tikrinimo, ftalatų žaisluose saugos tikrinimo, gaminių, iš trečiųjų šalių įvežamos statybinės medienos tikrinimo programa, cemento esančio tirpiojo chromo (VI) koncentracijos tikrinimo programa, cemento esančių šarmų ribinių kiekio verčių tikrinimo programa. Vykdamas minėtas programas, rinkoje buvo tikrinamos realizuojamos prekės (dokumentinė patikra, vizualinė apžiūra), imami bandiniai ir atliekami jų bandymai.

4 lentelė. **Rinkos priežiūros analizė Tarnyboje 2016 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 žalą vartotojų sveikatai, sukėlę jų mirtį
Asmeninės apsauginės priemonės	30	14	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	-
Autoserviso paslaugos	32	2		0		
Avalynės, drabužių, odos ir kailių siuvimo ir taisymo paslaugos	10	4		0		
Baldai ir baldinės medžiagos	165	49		1		
Bendrieji patikrinimai	22	5		0		
Betonas ir skiediniai	10	2		2		
Betoniniai, gelžbetoniniai ir natūralaus akmens gaminiai	1	1		0		
Biocidiniai produktai	21	7		0		
Buitinės technikos, elektroninių buitinių aparatų ir kompiuterinės technikos remonto paslaugos	19	3		0		
Cheminio valymo ir skalbimo paslaugos	44	16		0		
Cheminės medžiagos ir preparatai	191	63		6		

Dujas deginantys prietaisai	25	8	1
Dujų balionai	2	0	0
Dviračiai (tame tarpe ir minamosios važiuklės)	24	6	3
Dūmtraukiai, dūmtraukių sistemų elementai	5	1	0
Elektrotechnikos gaminiai	1218	269	4
Gaisro aptikimo ir signalizavimo sistemų (GASS) įranga	1	0	0
Glaistai ir pigmentai	2	0	0
Grindų, sienų ir lubų dangos	19	7	0
Hidroizoliacinės, sandarinančios medžiagos ir gaminiai	1	0	0
I kategorijos dažai ir lakai	52	9	0
Kiti gaminiai	280	58	1
Kiti statybos produktų gaminiai	17	6	0
Kitos paslaugos	323	18	1
Kosmetikos gaminiai	184	59	6
Kėlimo reikmenys	11	2	0
Langai ir durys	58	17	0
Mašinos	96	23	0
Mažmeninės prekybos organizavimo paslaugos	22	7	1
Medienos gaminiai, medienos produktai, konstrukcijos ir jų elementai	138	14	0
Medžiagos ir gaminiai, skirti liestis su maistu	9	2	0
Medžio apdirbimo, baldininkų paslaugos	3	2	0
Metalinės konstrukcijos ir jų elementai	1	0	0
Mokykliniai vadovėliai ir kt. knygos	4	0	0
Mokyklinės prekės	15	4	0
Mūro gaminiai ir pagalbiniai elementai	3	1	0
Naftos produktai	253	35	1
Nauji karšto vandens katilai	5	0	0
Nuotekų valymo įrenginiai	4	3	0
Odos gaminiai ir avalynė	786	287	0

Pakuotės	98	29	0
Paprasti slėginiai indai	2	1	0
Plovikliai	76	17	4
Reklama	1	0	0
Rišamosios medžiagos	23	8	3
Slėginiai įrenginiai	9	2	0
SND balionai	26	6	0
Stiklas ir gaminiai	0	0	0
Stogo dangos ir gaminiai	10	4	0
Tabakas ir tabako gaminiai	131	0	0
Tekstilės gaminiai	405	124	6
Termoizoliacinės medžiagos ir gaminiai	121	9	1
Transporto priem. pak. apd. prod.	25	6	3
Transporto priemonių sudėtinės dalys	84	17	0
Trašos	71	28	8
Užpildai	1	0	0
Vaikų vežimėliai	7	1	0
Šildymo, vandentiekio ir vėdinimo įrenginiai	29	12	0
Žaislai	261	136	42
Žiebtuvėliai	30	8	1

Tarnyba, nagrinėdama vartotojų prašymus pastaraisiais metais pastebi tendenciją, jog sparčiai auga vartotojų skundų skaičius renginių organizavimo srityje. Bilietai į renginius bei koncertus paprastai pradami pardavinėti iš anksto, vėliau dėl įvairių priežasčių (kartais galimai tyčinių) renginiai atšaukiami, o vartotojams pinigai negrąžinami. Vien 2016 m. dėl atšauktų renginių Tarnyba gavo daugiau nei 150 vartotojų prašymų. Vartotojų patirta žala priklausomai nuo išplatintų bilietų kiekio į tam tikrą renginį gali siekti iki 500 000 EUR.

Tarnyba, nagrinėdama prašymus dėl automobilių remonto kokybės, susidūrė su problema, kad teisinis reglamentavimas, numatantis valstybės įgaliotų institucijų (Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos (toliau – Valstybinė kelių transporto inspekcija) ir Tarnybos) funkcijų pasiskirstymą šioje srityje, kadangi Valstybinės kelių transporto inspekcijos atliekama tik formali autoremontu paslaugų kontrolė ginčo nagrinėjimo metu neretai nėra pakankama sprendimui dėl ginčo esmės priimti.

Analizuojamu laikotarpiu Tarnyba taip pat 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 (toliau – Maisto įstatymas) 9 straipsnio 5 dalies 10 punktu, tokio pobūdžio prašymus pagal kompetenciją perduoda Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai, tačiau Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba 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.

Pažymėtina, kad 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. Tarnyba, nagrinėdama vartotojų ir verslininkų ginčus dėl statybos darbų kokybės ne teismo tvarka, nesant ekspertinės išvados, negali tinkamai apginti vartotojo teisių ir teisėtų interesų.

Tarnyba, vykdydama rinkos priežiūrą, susidūrė su problema, kad ne visos laboratorijos, galinčios atlikti valstybinę produktų saugos ekspertizę, yra akredituotos. Todėl, įvertinusi susiklosčiusią situaciją bei tai, kad Lietuvoje yra neakredituotų bandymų laboratorijų, kurios patikimais metodais gali atlikti atitinkamus bandymus ir siekdama užtikrinti efektyvų ir operatyvų kontrolės institucijų funkcijų vykdymą, Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos sudarytai darbo grupei dėl Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo (toliau – Produktų saugos įstatymas) pakeitimo Tarnyba pasiūlė išplėsti įstaigų, galinčių atlikti produktų saugos ekspertizę, ratą.

2.2 Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba 2016 m. gavo 2787 vartotojų pašymus dėl prekybos subjektų, viešojo maitinimo subjektų bei geriamojo vandens tiekimo subjektų veiklos. Išnagrinėjusi vartotojų prašymus Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba nustatė, kad 30 proc. vartotojų prašymų yra pagrįsti ir 530 kartų taikė poveikio priemones: ūkio subjektams skyrė administracinės nuobaudas pagal Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodeksą (toliau – Administracinių teisės pažeidimų kodeksas), priėmė sprendimus dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo bei priėmė sprendimus dėl produktų tiekimo rinkai sustabdymo/uždraudimo.

5 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje 2016 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 prekybos subjektų veiklos	dėl maisto produktų kokybės; dėl pasibaigusių vartoti terminų; dėl bendrųjų higienos reikalavimų pažeidimų	1817	549	342	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą; 2. Sprendimai dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo; 3. Sprendimai dėl produktų tiekimo rinkai sustabdymo/uždraudimo	–

Dėl viešojo maitinimo subjektų veiklos	dėl viešojo maitinimo patiekalų kokybės; dėl bendrųjų higienos reikalavimų pažeidimų	939	260	186	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą; 2. Sprendimai dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo; 3. Sprendimai dėl produktų tiekimo rinkai sustabdymo/uždraudimo;	–
Dėl geriamojo vandens tiekimo subjektų veiklos	dėl vandens kokybės (kvapo, skonio, spalvos, padidinto geležies kiekio)	31	21	2	Administracinės nuobaudos pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą;	–

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba 2016 m. atliko 20031 patikrinimą, iš kurių 61 proc. atvejų nustatyti pažeidimai. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba 3519 kartų taikė poveikio priemones: skyrė administracinės nuobaudas pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą, priėmė sprendimus dėl ūkio subjektų veiklos sustabdymo/uždraudimo; taip pat priėmė sprendimus dėl produktų tiekimo rinkai sustabdymo/uždraudimo; bei skyrė baudas pagal Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės (toliau – Alkoholio kontrolės įstatymas) bei Maisto įstatymus.

6 lentelė. **Rinkos priežiūros analizė Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje 2016 m.**

Produktų /paslaugų grupė	Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Nustatytų pažeidimų pobūdis	Taikytų poveikių priemonių skaičius	Taikytos poveikio priemonės	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėlusę jų mirtį
Prekybos subjektai	9853	4243	Vyrauja higienos reikalavimų pažeidimai	2005	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą; 2. Sprendimai dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo; 3. Sprendimai dėl produktų tiekimo rinkai sustabdymo/uždraudimo; 4. Baudos pagal Alkoholio kontrolės įstatymą;	–

					5. Baudos pagal Maisto įstatymą	
Viešojo maitinimo subjektai	9064	7007	Vyrauja higienos reikalavimų pažeidimai	1506	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą; 2. Sprendimai dėl ūkio subjekto veiklos sustabdymo/uždraudimo; 3. Sprendimai dėl produktų tiekimo rinkai sustabdymo/uždraudimo	2*
Geriamojo vandens tiekimo subjektai	1114	882	Vyrauja geriamojo vandens programinės priežiūros vykdymo pažeidimai	8	1. Administracinės nuobaudos pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą	–

* 2 atvejai (tačiau ne 2 produktai). Mirties atvejų nebuvo.

2.3 Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Nacionalinis visuomenės sveikatos centras) 2016 m. gavo 207 vartotojų prašymus dėl galimų visuomenės sveikatos saugos ir higienos reikalavimų pažeidimų, iš kurių pagrįsti sudarė 54 proc. nuo visų gautų prašymų. Daugiausiai vartotojų prašymų buvo gauta dėl kirpyklų, kosmetikos kabinetų bei grožio salonų paslaugų. Taip pat 83 kartus buvo taikytos poveikio priemonės – skirtos baudos bei surašytas vienas Produktų saugos įstatymo pažeidimo protokolas, kuris perduotas Tarnybai išnagrinėti pagal kompetenciją. Detalesnė informacija apie gautus vartotojų prašymus pateikta 7 lentelėje.

7 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre 2016 m.

Prašymų/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
Geležinkeliai	1	0	0	-	0
Kirpyklos, kosmetikos kabinetai, grožio salonai	100	41	56	Baudos	3
Tatuiruočių kabinetai	3	1	1	Baudos	0
Soliariumai	9	6	3	Baudos	0
Baseinai	21	16	4	Baudos	0
Pirtys, saunos	6	5	2	Baudos	1
Skalbyklos	3	0	1	Bauda	0

Su sportu ir pomėgiais susijusios paslaugos	35	20	2	Baudos	0
Viešbučiai ir kitas apgyvendinimas atostogų metu	25	15	13	Baudos, 1 Produktų saugos įstatymo pažeidimo protokolas	1
Laidojimo paslaugos	4	2	1	Bauda	1

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras 2016 m. atliko 4999 patikrinimus, iš kurių 22 proc. patikrinimų nustatyti pažeidimai. 763 kartus Nacionalinis visuomenės sveikatos centras taikė poveikio priemones – baudas. Taip pat vienu iš patikrintų atvejų buvo nustatyta, kad suteikta paslauga padarė žalą vartotojo sveikatai, kadangi patikrinus karšto vandens tiekimo sistemą, buvo nustatyta, kad vartotojas užsikrėtė legionelioze. Išsamesnė informacija apie Nacionalinio visuomenės sveikatos centro atliktus rinkos priežiūros patikrinimus pagal grupes bei jose nustatytus pažeidimus pateikta 8 lentelėje.

8 lentelė. **Rinkos priežiūros analizė Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre 2016 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
Interneto kavinės ir klubai	16	3	0	0	0
Jūrų, upių ir kitas vandens transportas	24	2	2	Baudos	0
Geležinkeliai	2	0	0	0	0
Kirpyklos, kosmetikos kabinetai, grožio salonai	3415	602	423	Baudos	
Tatuiruočių kabinetai	31	6	4	Baudos	0
Soliarumai	152	41	36	Baudos	0
Baseinai	228	106	69	Baudos	0
Pirtys, saunos	220	37	69	Baudos	0
Skalbyklos	61	14	10	Baudos	0
Su sportu ir pomėgiais susijusios paslaugos	142	67	55	Baudos	0
Viešbučiai ir kitas apgyvendinimas atostogų metu	617	230	91	Baudos	1
Laidojimo paslaugos	91	4	4	Baudos	0

Nagrinėjant vartotojų prašymus bei atliekant rinkos priežiūros patikrinimus Nacionalinis visuomenės sveikatos centras susiduria su problemomis, kai paslauga sukelia sveikatos sutrikdymų, kadangi reikalingi duomenys, kurie patvirtintų šią informaciją. Nacionalinis visuomenės sveikatos

centras pabrėžė, kad teisės aktuose nėra numatyta, kaip turi būti įrodomas sveikatos sutrikdymo faktas. Produktų saugos įstatymas ir poįstatyminiai teisės aktai nenumato, kad asmens sveikatos priežiūros įstaigos turi teikti šią informaciją kontrolės institucijoms, o kontrolės institucijos turi teisę prašyti suteikti šią informaciją. Taip pat nėra aišku, ar turimus vartotojo pateiktus medicininius dokumentus apie sveikatos sutrikdymą galima pridėti prie Produktų saugos įstatymo pažeidimo protokolo ir siųsti Tarnybai, ar turima prašyti vartotojo sutikimo šiuos duomenis pateikti.

2.4 Valstybinė energetikos inspekcija

Valstybinė energetikos inspekcija 2016 m. išnagrinėjo 154 vartotojų prašymus, iš kurių 32 proc. buvo pagrįsti. Besikreipiančių vartotojų prašymų pobūdis įvairus: dėl daugiabučio namo butų patalpų nekokybiško šildymo ir higienos reikalavimus atitinkančios patalpų oro temperatūros užtikrinimo; dėl netinkamos karšto vandens tiekimo kokybės; dėl nekokybiško elektros energijos tiekimo; dėl netinkamai įrengto dujų katilo dūmtraukio ir jo skleidžiamos taršos; dėl tinkamos šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros nevykdymo, higienos normų neužtikrinimo; dėl dažnų elektros energijos tiekimo sutrikimų; dėl triukšmo šildymo sistemoje po renovacijos; dėl elektros tinklų įrengimo ir eksploatavimo trūkumų; dėl energetikos įrenginių prižiūrėtojų netinkamai atliekamų funkcijų ir kt. Vartotojų nusiskundimai detalizuojami 9 lentelėje.

9 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Valstybinėje energetikos inspekcijoje 2016 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 energijos kokybės reikalavimų	dėl namo butų patalpų nekokybiško šildymo ir higienos reikalavimus atitinkančios patalpų oro temperatūros užtikrinimo; dėl netinkamos karšto vandens tiekimo kokybės; dėl nekokybiško elektros energijos tiekimo	52 (iš jų 31 išnagrinėtas iš esmės)	18	20	Surašyta 18 įpareigojimų ir nurodymų pašalinti nustatytus teisės aktų pažeidimus, užtikrinti energetikos prietaisų ir sistemų atstatymą pagal projektą, surašyti 2 administraciniai teisės pažeidimų protokolai	15
Dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių eksploatavimo	dėl netinkamai įrengto dujų katilo dūmtraukio ir jo skleidžiamos taršos; dėl tinkamos šildymo ir	59 (iš jų 28 išnagrinėti iš esmės)	16	18	Surašyta 17 įpareigojimų ir nurodymų pašalinti nustatytus teisės aktų pažeidimus, užtikrinti	13

	karšto vandens sistemų priežiūros nevykdymo, higienos normų neužtikrinimo; dėl dažnų elektros energijos tiekimo sutrikimų; dėl triukšmo šildymo sistemoje po renovacijos; dėl elektros tinklų įrengimo ir eksploatavimo trūkumų; dėl energetikos įrenginių prižiūrėtojų netinkamai atliekamų funkcijų				energetikos prietaisų ir sistemų atstatymą pagal projektą, surašytas 1 administracinis teisės pažeidimų protokolai	
Dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos	dėl energetikos įrenginių įrengimo nesilaikant techninės saugos reikalavimų	24 (iš jų 20 išnagrinėta iš esmės)	10	9	Surašyti 6 įpareigojimai ir 3 nurodymai pašalinti nustatytus pažeidimus	1
Dėl kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi	dėl teisės aktuose nustatytų energetikos įrenginių įrengimo reikalavimų, higienos normų nesilaikymo	12 (iš jų 9 išnagrinėti iš esmės)	4	4	Surašyti 2 nurodymai, pateiktas vienas įspėjimas ir vienas įpareigojimas pašalinti nustatytus pažeidimus	2
Dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų	dėl neteisėto elektros įrenginių prijungimo bei prijungimo taisyklių reikalavimų nesilaikymo	7 (iš jų 5 išnagrinėti iš esmės)	2	2	Surašyti 2 privalomi vykdyti nurodymai per nustatytą laiką pašalinti pažeidimus	0

Valstybinė energetikos inspekcija 2016 m. atliko 5526 patikrinimus, iš kurių 76 proc. buvo su nustatytais pažeidimais. Rinkos priežiūros patikrinimai buvo atlikti elektros, šilumos, dujų bei naftos sektoriuose.

Pastebėtina, kad dažniausi elektros skirstymo tinklų pažeidimai: neatitikimai elektros įrenginių schemose, neįžemintos elektros įrenginių metalinės konstrukcijos ir galios transformatorių neutralės, nutrūkę, pažeisti korozijos įžeminimo laidininkai, po oro linijų laidais auga medžiai ir krūmai.

Taip pat 2016 m. buvo nustatyta elektrinių ir elektros tinklų eksploatavimo taisyklių reikalavimų pažeidimų, kai įmonėse nebuvo sudaryti transformatorių techninės priežiūros ir remonto grafikai, eksploatavimo instrukcijos ir reglamentai, nebuvo nustatyti transformatorių apžiūrų periodiškumai, ne pagal teisės aktų reikalavimus tvarkoma techninė dokumentacija ir kt.

Be to, atliekant patikrinimus buvo nustatyta atvejų, kai daugiabučių namų bendrojo naudojimo patalpose įrengtuose skirstomuosiuose skyduose buvo atviros elektros įrenginių srovinės dalys, netvarkinga elektros instaliacija ir šviestuvai rūsiuose, neatliekami elektros įrenginių techninės priežiūros darbai, pvz., nevalomos dulkės.

Valstybinė energetikos inspekcija taip pat nustatė pažeidimus gamtinių dujų ir suskystintų naftos dujų (toliau – SND) įrenginių eksploatavime:

- ne visuomet peržiūrimi galimų avarių dujų ūkyje lokalizavimo ir likvidavimo planai, technologinėse schemose nenurodyti atlikti pakeitimai, atlikti dūmtraukių patikrinimai neįforminami aktu;

- dujų skirstymo stočių lauko dujotiekio antžeminės linijos vietomis pažeistos korozijos; SND prekybos vietose nėra reklaminių stendų, kuriuose būtų paskelbta parduodamų SND kaina ir procentinė sudėtis;

- vartotojui neįteikiamos dujų baliono eksploatavimo atmintinės, pasibaigę manometrų patikros galiojimo terminai, o ant korpusų nėra žymų, rodančių leistiną matuojamo dydžio vertę, taip pat ant aptvarų nusidėvėję ženklai, draudžiantys rūkyti ir naudoti atvirą ugnį;

- avarinė tarnyba ne pilnai aprūpinta techninėmis priemonėmis;

- netvarkingai vedama dujinių įrenginių techninė dokumentacija.

Be kita ko, nemažai patikrinimų buvo atlikta ir šilumos sektoriuje, kur dažniausiai buvo nustatomi pažeidimai šilumos gamybos įrenginių eksploatavime:

- katilinėse neteisingai parinkti manometrai;

- ne visur kontroliuojama šilumos tinklų požeminių statybinių konstrukcijų, šilumos izoliacija ir vamzdynų būklė;

- dokumentacijos (schemų, instrukcijų, operatyvinių ir kt. žurnalų) vedimo neatitikimas teisės aktų reikalavimams, netikrinamos šilumos tinklų technologinės apsaugos, nepateikiami remonto grafikai, energetikos įrenginių ir jų atsarginių dalių rezervo sąrašai, netikrinamas katilų ir dūmtakių sandarumas.

Atliekant patikrinimus šildymo ir karšto vandens sistemų eksploatavime buvo nustatyti šie pagrindiniai pažeidimai:

- neturima šilumos punkto, šildymo ir karšto vandens sistemų projektų;

- neįrengtos šildymo ir karšto vandens sistemų balansavimo priemonės;

- neatliekama namo butuose sumontuotų šildymo prietaisų patikra siekiant nustatyti, ar sumontuoti šildymo prietaisai atitinka projekto reikalavimus;

- ne pagal reikalavimus izoliuota uždarojoji armatūra ir vamzdynai;

- neveikia šildymo vandens sistemos automatiniai įtaisai, skirti slėgiui ir temperatūrai reguliuoti;

- prieš šildymo sezono pradžią neatliekami šildymo sistemų atitikties privalomiesiems reikalavimams tikrinimai;

- nevykdoma šilumos vartojimo įrenginių techninių – ekonominių rodiklių apskaita ir analizė.

Patikrinus bendroves, kurios eksploatuoja naftos, naftos produktų talpyklas mažiau 10 000 m³ nustatyti pagrindiniai pažeidimai: naftos produktų siurblinėje neatnaujinama naftos perdirbimo įrenginių saugos, kontrolės įtaisų ir kt. numeracija pagal technologinę schemą, ant naftos ir jos produktų rezervuarų nenurodoma produkto rūšis, rezervuaro tipas ir maksimalus pripildymo lygis.

Skysto kuro degalinėse nustatyti pažeidimai, kai technologinėse schemose neužfiksuoti pakeitimai bei atjungti neeksploatuojami įrenginiai, pagal specifikaciją nesunumeruoti naftos produktų degalinių įrenginiai technologinėse schemose, neparengti degalinių techniniai pasai, įrenginių techninės priežiūros grafikai, nesudaryti remonto darbų planai.

Pažymėtina, kad pavojinguose naftos sektoriaus objektuose bei techninių įrenginių eksploatavimo pažeidimų, atliekant naftos ir naftos produktų valstybės atsargų patikrinimus, 2016 m. nenustatyta. Atliekant naftos sektoriaus patikrinimus buvo nustatyta, kad vienas ūkio subjektas neturėjo privalomo sukaupti rezervinių kuro atsargų kiekio.

Atkreiptinas dėmesys, kad Valstybinė energetikos inspekcija atlikdama patikrinimus nustatė 5 atvejus, kai buvo sukelta žala vartotojų sveikatai ar asmuo žuvo.

Išsamesnė informacija apie atliktus patikrinimus elektros, šilumos, dujų bei naftos sektoriuose pateikta 10 lentelėje.

10 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Valstybinėje energetikos inspekcijoje 2016 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
Elektros sektorius	722			Surašyti 555 privalomi vykdyti nurodymai ir 45 nurodymai išjungti energetikos įrenginį ar sustabdyti darbus bei kiti nurodymai (iš viso - 600 nurodymų), už privalomų nurodymų nevykdymą taikytos nustatytos administracinio poveikio priemonės: surašyti 47 administracinių teisių pažeidimų protokolai; juridiniams asmenims pateikti 3 įspėjimai apie galimą atestato galiojimo sustabdymą ar panaikinimą, 13 kartų sustabdyti darbai, 20 kartų įpareigota išjungti energetikos įrenginius.	1 atvejis: asmuo žuvo nuo 230 V elektros srovės poveikio, jungdamas ilgintuvą, neatsargiai prisilietus prie savadarbio kištukinio lizdo neizoliuotų, įtampą turinčių, srovinių dalių.
Šilumos sektorius	4508	4203	600		1 atvejis: individualaus gyvenamojo namo katilinėje kieto kuro katilo sprogimas.
Dujų sektorius	208				3 atvejai: keičiant suskystintų naftos dujų balioną užsidujino patalpa, įvyko naftos dujų - oro mišinio užsiliepsnojimas; eksploatuojant dujinį šildymo katilą, nesant dūmtraukyje tinkamos traukos, degimo produktai buvo išmetami į buto

				patalpas; dėl suskystintų naftos dujų nuotėkio, įvyko dujų – oro mišinio sproginimas ir užsiliepsnojimas.
Naftos sektorius	88			-

Apibendrinant elektros energetikos sektoriuje atliktų patikrinimų rezultatus, pastebima tendencija, kad ne visi elektros energijos vartotojai atsakingai eksploatuoja elektros įrenginius, taip pat mažiau dėmesio skiriama efektyviam ir patikimam elektros energijos vartojimui – neturima elektrotechninio personalo, be kurio netinkamai tvarkoma techninė ir eksploatacinė dokumentacija, neatliekamos įrenginių techninės apžiūros ir remontai, neieškoma būdų, kaip elektros energijos energiją vartoti efektyviau. Apibendrinant įmonių, eksploatuojančių 10 kV ir aukštesnės įtampos elektros įrenginius, patikrinimo rezultatus, darytina išvada, kad įmonių vadovai ir už elektros įrenginių eksploatavimą atsakingi darbuotojai, organizuodami elektros įrenginių eksploatavimą ir užtikrindami elektrotechninio personalo saugą, nepakankamą dėmesį skiria normatyvinių dokumentų tvarkymo kokybei, gamybos instrukcijų rengimui, atsižvelgia ne į visus teisės aktuose nustatytus reikalavimus.

Pagrindinės problemos eksploatuojant šilumos ir karšto vandens sistemas ir turinčios įtakos mažinant šilumos suvartojimą bei užtikrinant vartotojų teisių apsaugą, yra šios: dauguma bendrijų atsisako parengti (atkurti) daugiabučio namo šildymo sistemos projektą, kurio neturėdamas projekto šildymo ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojas negali nustatyti šildymo prietaisų galios atitikties projektui ir papildyti šildymo sistemos aprašo; atsisakoma įrengti balansinius ventilius – dėl šios priežasties šildymo ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojas negali užtikrinti tolygaus namo butų ir patalpų šildymo; neskiriamos lėšos vamzdynų izoliacijos keitimui, neatnaujinama netinkama ar susidėvėjusi izoliacija. Tikrinimus atlikę Valstybinės energetikos inspekcijos specialistai surašo patikrinimo aktus daugiabučių namų valdytojams ir prižiūrėtojams ir kontroliuoja, ar nustatyti trūkumai šalinami laiku, taip pat pateikia rekomendacijas, kokių priemonių imtis, siekiant sumažinti šilumos suvartojimą. Pateikiami pasiūlymai įrengti technines priemones šildymo ir karšto vandens sistemų sureguliuavimui, gerinti šilumos izoliacijos stovį, palaikyti racionalų ir ekonomišką režimą, analizuojant šilumos suvartojimo duomenis.

Patikrinus ūkio subjektų, eksploatuojančių suskystintų naftos dujų SND įrenginius ir skirstomuosius dujotiekius, įrenginius, nustatyta, kad dalis ūkio subjektų neskiria reikiamo dėmesio užtikrinti saugų SND sistemų eksploatavimą, taip pat neužtikrinamas avarių ir sutrikimų lokalizavimas ir likvidavimas dujų vartotojų įrenginiuose. Ūkio subjektai, turintys teisę eksploatuoti energetikos (dujų) įrenginius pagal Valstybinės energetikos inspekcijos atestatus, nesudaro energetikos darbuotojų pareigybių ir/ar kategorijų, kurias užimantys asmenys privalo periodiškai kelti savo kvalifikaciją, sąrašų, neperžiūrėtos dujų įrenginių eksploatavimo instrukcijos ir jos nekoreguojamos įsigaliojus naujiems norminiams teisės aktams. Daugelyje daugiabučių gyvenamųjų namų, kurių aukštingumas daugiau nei du aukštai, butuose, pažeidžiant Lietuvos

Respublikos energetikos ministro 2012m. sausio 2 d. įsakymu Nr. 1-2 patvirtintų Dujų sistemų pastatuose įrengimo taisyklių reikalavimus, yra įrengti suskystintų naftos dujų balioniniai įrenginiai. Už patikimą ir saugų dujų balionų eksploatavimą bei jų reikiamą būklę yra atsakingi šių prietaisų savininkai (nuomininkai). Savivaldybės šio klausimo nesprenžia.

Naftos sektoriuje pastebima tendencija, kad skysto kuro degalinėse neatsakingai tvarkoma energetikos (naftos) įrenginių eksploataavimo dokumentacija.

Apibendrinant atliktų patikrinimų rezultatus, pastebima tendencija, kad ženkliai mažėja įvairių pažeidimų skaičius, taip pat nustatomi vis mažiau reikšmingi pažeidimai, be to, atidžiau tvarkoma eksploatacijos dokumentacija, kreipiamas didesnis dėmesys į norminius teisės aktų pasikeitimus.

2.5 Lietuvos bankas

Lietuvos bankas 2016 m. išnagrinėjo 655 vartotojų prašymus ir skundus, iš kurių 11 proc. buvo pagrįsti. Detalesnė statistika apie Lietuvos banke gautus vartotojų prašymus ir skundus pagal jų pobūdį ir priežastis pateikiama 11 lentelėje.

11 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Lietuvos banke 2016 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
Vartojimo kredito davėjo veikla (skundai)	Pardavimo procesas, netinkamas kreditingumo vertinimas	50	7	7	Piniginės baudos	
Vartojimo kredito davėjo veikla (skundai)	Netinkamas informacijos atskleidimas (reklama)	11				1
Vartojimo kredito davėjo veikla (skundai)	Netinkamas paslaugos administravimas (po pardavimo)	24				
Vartojimo kredito davėjo veikla (skundai)	Mokesčių taikymas	2				
Vartojimo kredito davėjo veikla (skundai)	Kita	7				
Bankai (skundai)	Netinkamas informacijos atskleidimas (reklama)	4				
Bankai (skundai)	Investicinės paslaugos	2				1

Bankai (skundai)	Valiutos konvertavimo veikla	2				
Bankai (skundai)	Skolinimas (ne vartojimo kreditai), netinkamas paslaugos administravimas	6				
Bankai (skundai)	Mokėjimo paslaugų teikimas	30	8	3	Įspėjimas, piniginės baudos	
Bankai (skundai)	Kita	6				
Mokėjimo įstaigos (skundai)	Mokėjimo pavedimai, mokesčių taikymas	7				2
Finansų maklerio įmonė (skundai)	Finansinės paslaugos	1				
Nelicencijuotas subjektas (skundai)	Galimai nelegali veikla	16				2
Kredito unija (skundai)	Skolinimas (ne vartojimo kreditai), netinkamas paslaugos administravimas	2				
Elektroninių pinigų įstaiga (skundai)	Mokėjimo paslaugų teikimas, mokesčių taikymas	6				1
Elektroninių pinigų įstaiga (skundai)	Elektroninių paslaugų teikimas, mokesčių taikymas	11	3			
Draudimo įmonė (skundai)	Netinkamas paslaugos administravimas (po pardavimo)	12	1			
Investicinės bendrovės veikla (skundai)	Kita	3				
Bankų kreditavimo paslaugos (ginčai)	Kreditavimo paslaugos	64	6			
Bankų mokėjimo paslaugos (ginčai)	Mokėjimo paslaugos	45				

Banko indėlių ir kitų gražintinų lėšų priėmimas (ginčai)	Indėlis	7	1			
Bankų kitos finansinės paslaugos (ginčai)	Kitos finansinės paslaugos	6				
Bankų investicinės paslaugos (ginčai)	Investicinės paslaugos	3	1			
Bankų kitos paslaugos (ginčai)	Kita	1				
Bankų ne gyvybės draudimo paslaugos (ginčai)	Ne gyvybės draudimas	254	43			
Draudimo įmonių gyvybės draudimo paslaugos (ginčai)	Gyvybės draudimas	21	4			
Kitų finansų rinkos dalyvių paslaugos (ginčai)	Kreditavimo paslaugos	52	1			

Į Lietuvos banką vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl ne gyvybės draudimo paslaugų ir kreditavimo paslaugų. Pažymėtina, kad probleminių ar tobulintinų vartotojų teisių apsaugos sričių Lietuvos bankas nenurodė.

2.6 Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija 2016 m. gavo 543 vartotojų kreipimusis raštu (139 vartojimo ginčus, 393 prašymus ir 11 skundų), iš kurių 386 (71 proc.) dėl šilumos sektoriaus, 100 (18 proc.) dėl elektros sektoriaus, 30 (5 proc.) dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus, 14 (3 proc.) dėl dujų sektoriaus, 3 (1 proc.) dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus, 10 (2 proc.) kitais klausimais. Gauti vartotojų kreipimaisi pagal pobūdį pasiskirsto taip: 49 dėl prijungimo (atjungimo) prie tinklų; 49 dėl paslaugų teikimo; 42 dėl paslaugų apskaitos; 273 dėl paslaugų kainų ir tarifų; 267 dėl sąskaitų ir jų apmokėjimo; 1 dėl paslaugų teikėjo keitimo (pažymėtina, kad vienu kreipimusi dažnai keliamas ne vienas, o daugiau klausimų, todėl gautų kreipimūsi skaičius nėra lygus kreipimūsi pobūdžio skaičiui).

Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje išnagrinėtų vartotojų prašymų ir skundų rezultatai: vartotojams pateikus prašymus, 341 (85 proc.) atveju vartotojui pateiktas atsakymas, 29 (7 proc.) atvejais vartotojo prašymas ar jo dalis persiųsta kompetentingai institucijai, kiti sprendimai priimti 30 (8 proc.) atvejų (pažymėtina, kad viename prašyme dažnai keliamas ne vienas, o daugiau klausimų, todėl gautų prašymų skaičius nėra lygus prašymų rezultatų skaičiui).

Vartotojams pateikus skundus, 6 atvejais (46 proc.) išnagrinėjus skundą priimtas sprendimas atmesti pareiškėjo reikalavimus, 5 (27 proc.) atvejais atsisakyta nagrinėti skundą ir persiūsta kompetentingai institucijai ir 5 (27 proc.) atvejais atsisakyta nagrinėti dėl kitų priežasčių.

2.7 Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Akreditavimo tarnyba) 2016 m. gavo 30 vartotojų prašymų dėl medicininių prietaisų ir kitos ligonių naudojamos fizinės pagalbos priemonių. Akreditavimo tarnyba, nustačiusi teisės aktų pažeidimus, 7 kartus taikė poveikio priemones ir uždraudė teikti į rinką nesaugias medicinines priemones. Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų priežastis ir skaičių pateikiama 12 lentelėje.

12 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Akreditavimo tarnyboje 2016 m.

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
Prekių ir paslaugų sauga	25	13	6	Draudimas teikti rinkai nesaugias med. priemones	1
Klaidinanti ir lyginamoji reklama	3	0	0	-	0
Prekių ženklavimas	2	1	1	Draudimas teikti rinkai nesaugias med. priemones	0

Akreditavimo tarnyba 2016 m. atliko 92 patikrinimus, iš kurių net 76 proc. nustatyti pažeidimai. Taip pat nustačius pažeidimus buvo taikytos 70 poveikio priemonių – išpėjimai ir nurodymai pašalinti iš rinkos, neatitinkančių teisės aktų reikalavimų medicininių priemonių ir neleisti jų teikti į rinką. Išsamesnė informacija apie produktų grupėse atliktus patikrinimus, nustatytą pažeidimų skaičių pateikta 13 lentelėje.

13 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Akreditavimo tarnyboje 2016 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, sukėlę jų mirtį
-------------------------	--	------------------------------	-----------------------------	-------------------------------------	-----------------------------	--

Asmens sveikatos priežiūros įstaigų naudojamos medicininės priemonės (planiniai tikrinimai)	26	22	Med. priemonės naudojamos nesilaikant nustatytų reikalavimų	22	Įspėjimas ir nurodymas pašalinti tikrinimo metu nustatytus pažeidimus	0
Tikrinimai pagal LR muitinės pranešimus apie sulaikytas galimai nesaugias medicinos priemones	36	21	Med. priemonės neatitiko nustatytų ženklinimo reikalavimų	21	Neleista teikti į rinką neatitinkančių reikalavimų med. priemonių	0
Neplaniniai kitų med. priemonių rinkos subjektų tikrinimai (platintojų, gamintojų, asmens sveikatos priežiūros įstaigų)	30	27	Pateiktos rinkai med. priemonės neatitiko nustatytų med. priemonių saugos techninių reikalavimų	27	Priklausomai nuo neatitikimo pobūdžio: nurodymas pašalinti nustatytus neatitikimus, uždrausta teikti rinkai reikalavimų neatitinkančias med. priemones	0

Akreditavimo Tarnyba pažymi, kad nagrinėjant vartotojų nusiskundimus dėl galimai nesaugių medicinos priemonių, jaučiamas ypatingas bandymų laboratorijų stygius, kai siekiama patikrinti konkrečių medicinos priemonių parametrus, siekiant juos palyginti su gamintojo deklaruojamais.

Pažymėta, kad dažnai į Akreditavimo tarnybą kreipiasi vartotojai, kurie nesiskundžia medicinos priemonės sauga ar kokybe, o tiesiog neranda bendro sutarimo su pardavėju dėl prekės grąžinimo arba keitimo, kai pardavėjas iš esmės pripažįsta prekės kokybės neatitikimą. Išsamesnis įsigilinimas į vartotojo skundą konsultacijos telefonu kitose institucijose metu padėtų išvengti klientų nepasitenkinimo ateityje.

2.8 Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba) 2016 m. gavo 23 vartotojų prašymus, iš kurių 30 proc. buvo pripažinti pagrįstais. Taip pat buvo taikyta 1 poveikio priemonė pagal Administracinių teisių pažeidimų kodeksą. Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų pobūdį ir priežastis pateikiama 14 lentelėje.

14 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Valstybinėje vaistų kontrolės tarnyboje 2016 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
Medicininiai prietaisai ir kitos ligonių naudojamos fizinės pagalbos priemonės	Kiti klausimai	1	-	-	-	-
Receptiniai vaistai	Kiti klausimai	19	7	1	Administracinės nuobaudos pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą	1
Nereceptiniai vaistai	Kiti klausimai	1	-	-	-	-
Receptiniai vaistai	Su kainomis ir tarifais susiję klausimai	2	-	-	-	-

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba atliko 693 patikrinimus, iš kurių 17 proc. atvejų nustatyti pažeidimai. Taip pat 2016 m. buvo taikyta 31 poveikio priemonė. Detalesnės informacijos, dėl kokių pažeidimų buvo taikytos poveikio priemonės, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba nepateikė.

15 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Valstybinėje vaistų kontrolės tarnyboje 2016 m.

Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų skaičius	Nustatytų pažeidimų skaičius	Taikytų poveikio priemonių skaičius	Produktai, padarę žalos vartotojų sveikatai, sukėlę jų mirtį
693	115	31	0

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba pažymėjo, kad nerenka informacijos apie kiekvienoje įmonėje nustatytus pažeidimus, todėl skiltyje „Nustatytų pažeidimų skaičius“ yra nurodytas įmonių, kuriose buvo nustatyta pažeidimų, skaičius.

2.9 Lietuvos metrologijos inspekcija

Lietuvos metrologijos inspekcija 2016 m. gavo 64 vartotojų prašymus dėl matavimo priemonių ir indų bei prekių fasavimo galimų pažeidimų. Pastebėtina, kad atlikusi patikrinimus Lietuvos metrologijos inspekcija nustatė, kad 38 proc. vartotojų prašymų buvo pagrįsti. Be kita ko, 2016 m. taikytos 23 poveikio priemonės – baudos.

16 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Lietuvos metrologijos inspekcijoje 2016 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)	13	2	2	Baudos	0
Vanduo	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (karšto vandens skaitikliai)	8	1	1	Bauda	0
Vanduo	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (šalto vandens skaitikliai)	3	1	1	Bauda	0
Vanduo	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (įvadiniai šalto vandens skaitikliai)	2	2	2	Baudos	0
Dujos	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (dujų skaitikliai)	2	0	0	0	0
Elektra	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (elektros energijos skaitikliai)	2	0	0	0	0
Kita	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (lazerinis tolimatis, ruletė, manometrai suskystintų dujų degalinėse)	3	1	1	Bauda	0
Kita	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (svarstyklės)	17	7	7	Baudos	0

Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (fasuotos krevetės, dozuojiama kava iš aparato (degalinėse))	2	0	0	0	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (broilerių ketvirčiai, dešra, mėsos vyniotiniai)	4	3	3	Baudos	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (duona)	2	2	1	Bauda	0
Kita (prekės ir paslaugos)	Matavimo priemonės ir indai, prekių fasavimas (šokoladas, sveriami saldainiai, ridikėliai, cukrus, sultys)	6	5	5	Baudos	0

Lietuvos metrologijos inspekcija 2016 m. atliko 2631 patikrinimus, iš kurių 9 proc. nustatyti pažeidimai. Atlikusi patikrinimus Lietuvos metrologijos inspekcija dažniausiai nustatydavo, kad naudojami prietaisai yra su pasibaigusia metrologine patikra arba prietaisai neatitinka metrologinių reikalavimų. Detalesnė informacija apie atliktus patikrinimus pagal produktų (paslaugų) grupes, nustatytus pažeidimus ir taikomas priemones pateikiama 17 lentelėje.

17 lentelė. **Rinkos priežiūros analizė Lietuvos metrologijos inspekcijoje 2016 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, sukėlę jų mirtį
Sveikatos priežiūros įstaigos	377	10	Medicininės paskirties su matavimo funkcija matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine	10	Baudos	0

			patikra			
Autoservisai	197	17	Matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	17	Baudos	0
Skerdyklos ir mėsos perdirbimo įmonės	81	6	Matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	6	Baudos	0
Degalų (benzino, dyzelino) degalinės	305	15	Matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	15	Baudos	0
Automobilių dujų degalinės	266	33	Matavimo priemonės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra, dozatorių faktinė santykinė tūrio matavimo paklaida viršijo leistiną $\pm 1,0$ proc. paklaidą	33	Baudos	0
Prekybos įmonės (parduotuvės, parduotuvės degalinėse)	495	53	Svarstyklės, stikliniai termometrai neatitiko teisinės metrologijos reikalavimų	53	Baudos	0
Viešojo maitinimo įmonės	488	47	Stikliniai ir metaliniai termometrai, matavimo taurelės, svarstyklės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	47	Baudos	0

Prekybininkai turgavietėse ir lauko prekyboje	364	63	Stikliniai termometrai, svarstyklės naudojamos su pasibaigusia metrologine patikra	63	Baudos	0
Valymo ir skalbimo paslaugas teikiančios įmonės	54	0	Svarstyklės, metalinės liniuotės naudojamos nepažeidžiant teisinės metrologijos reikalavimų	0	0	0
Mažmeninė prekyba suskystintomis naftos dujomis iš grupinių rezervuarų	4	3	Gyventojų butuose sumontuoti dujų skaitikliai naudojami pažeidžiant teisinės metrologijos reikalavimus	2	Baudos	0

2.10 Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas

Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas (toliau – Departamentas) per 2016 m. iš viso atliko 330 ūkio subjektų, besiverčiančių veikla, susijusia su alkoholiu, tabaku, tabako gaminiais, patikrinimų ir nustatė 196 Alkoholio kontrolės įstatymo ir Lietuvos Respublikos tabako, tabako gaminių ir su jais susijusių gaminių kontrolės įstatymo (toliau – Tabako kontrolės įstatymas) pažeidimus bei priėmė 139 nutarimus taikyti ekonomines sankcijas (kai kurie pažeidimų atvejai yra sudėtiniai, todėl nesutampa priimtų nutarimų taikyti ekonomines sankcijas ir nustatytų pažeidimų skaičius).

Iš visų Departamento atliktų patikrinimų 21 patikrinimas buvo atliktas pagal vartotojų skundus, susijusius išimtinai su vartojimo santykiais. Dažniausiai vartotojai teikė skundus dėl įvairių Departamento kompetencijai priskirtų reklamos apribojimų nesilaikymo (gauti 2 skundai dėl uždraustos elektroninių cigarečių ir jų pildyklių reklamos pateikimo, abiem atvejais įmonei buvo taikytos ekonominės sankcijos už Tabako kontrolės įstatymo 17¹ str. 1 d. pažeidimus, 6 atvejais dėl uždrausto turinio ar formos alkoholio reklamos pateikimo, iš jų 4 atvejais buvo nustatyti Alkoholio kontrolės įstatymo 29 str. 1 d. pažeidimai), dėl draudimo vykdyti nuotolinę prekybą elektroninėmis cigaretėmis ir jų pildyklėmis (buvo pateikti 3 skundai, kuriuos patikrinus buvo nustatyti 2 Tabako kontrolės įstatymo 16² str. 1 d. pažeidimai), buvo gauti 2 skundai dėl elektroninių cigarečių ir jų pildyklių pardavimo nepilnamečiams, kuriuos ištyrus buvo nustatytas 1 Tabako kontrolės įstatymo 16¹ str. 1 d. pažeidimas (1 pažeidimas pagal 2016 m. gautą skundą buvo nustatytas 2017 m.) ir kiti įvairaus pobūdžio vartotojų skundai (pvz., dėl teisės aktuose nustatyto prekybos alkoholiniais gėrimais laiko nesilaikymo, alkoholinių gėrimų pardavimo nepilnamečiams ir pan.).

Bendradarbiaujant su Tarnyba ir Vilniaus apskrities valstybine mokesčių inspekcija, buvo atliktas prekių pirkimas ir patikrinimas prekybos vietoje, kurio metu buvo nustatyta, kad veiklai naudojamose patalpose įmonė laiko įvairias chemines medžiagas ir įrangą, skirtą elektroninių

cigarečių pildyklių gamybai ir ženklinimui. Be to, patikrinimo metu vyko elektroninių cigarečių pildyklių gamyba: pildyklių užpildymas skysčiu iš atviro plastikinio indo rankiniu būdu.

Departamento nuomone, siekiant užtikrinti, kad vartotojams būtų tiekiamos saugios ir tinkamos kokybės prekės, tikslinga išsamiau įvertinti, ar gaminant elektroninių cigarečių pildykles aprašytu būdu (kai elektroninių cigarečių pildyklės gaminamos maišant chemines medžiagas atvirose induose ir rankiniu būdu produkciją išpilstant nepritaikytose gamybai patalpose) atitinka vartotojų interesus: pvz., ar vartotojams tiekiamos produkcijos (elektroninių cigarečių pildyklių) deklaruojama sudėtis atitinka faktinę produkto sudėtį (ypač įvertinus tai, kad minėtos pildyklės yra itin mažos talpos – vadovaujantis Tabako kontrolės įstatymo 9² straipsnio 1 dalies 2 punktu, elektroninių cigarečių pildyklių tūris negali būti didesnis kaip 10 mililitrų).

2.11 Valstybinė geležinkelio inspekcija prie Susisiekimo ministerijos

Valstybinė geležinkelio inspekcija prie Susisiekimo ministerijos (toliau – Valstybinė geležinkelio inspekcija) 2016 m. gavo 3 vartotojų prašymus, kuriuos perdavė nagrinėti Tarnybai. Išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų pobūdį ir priežastis pateikiama 18 lentelėje.

18 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Valstybinėje geležinkelio inspekcijoje 2016 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 kompetentinoms institucijoms skundų skaičius
Geležinkeliai	Kiti klausimai	2	-	-	-	2
Kita (prekės ir paslaugos)	Prekių ir paslaugų sauga	1	-	-	-	1

Valstybinė geležinkelio inspekcija pažymėjo, kad itin dažnai susiklosto tokios situacijos, kai vartotojai kreipiasi į Valstybinę geležinkelio inspekciją dėl galimai pažeistų jų teisių. Pastebėtina, kad vartotojai dažnai klysta manydami, kad Valstybinė geležinkelio inspekcija tiria vartotojų prašymus susijusių su geležinkeliais. Pažymėtina, kad tokio pobūdžio ginčus nagrinėja Tarnyba.

2.12 Lietuvos saugios laivybos administracija

Lietuvos saugios laivybos administracija informavo, kad 2016 m. atliko 130 patikrinimų. Tikrinimų metu pažeidimų nenustatė. Išsamesnė informacija pagal tikrinimų grupes pateikta 19 lentelėje.

19 lentelė. Rinkos priežiūros analizė Lietuvos saugios laivybos administracijoje 2016 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, sukėlę jų mirtį
Jūrų, upių ir kitas vandens transportas	10	0	0	0	0	0

Mokyklos	3	0	0	0	0	0
Kalbų, vairavimo ir kiti privatūs kursai	11	0	0	0	0	0
Kita (prekės ir paslaugos)	106	0	0	0	0	0

2.13 Civilinė aviacijos administracija

Civilinės aviacijos administracija 2016 m. gavo 266 vartotojų prašymus. Įvertinus prašymus nustatyta, kad 59 proc. yra pagrįsti. Taip pat 12 gautų vartotojų prašymų persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją.

20 lentelė. Vartotojų prašymų statistika Civilinės aviacijos administracijoje 2016 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	Prekių pristatymas ar paslaugų teikimas	266	158	0	-	12

Civilinės aviacijos administracija pabrėžė, kad formoje pateikti duomenys dėl visų Civilinės aviacijos administracijos 2016 m. gautų skundų dėl galimo Reglamento Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, pažeidimo. Minėti skundai Civilinės aviacijos administracijoje nėra skirstomi į vartojimo sutartis priskiriamus ir tokioms sutartims nepriskiriamus atvejus.

2.14 Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Ryšių reguliavimo tarnyba) per 2016 m. gavo 150 pareiškėjų skundų dėl elektroninių ryšių paslaugų, iš jų – 141 iš fizinių asmenų ir 9 iš juridinių asmenų.

Analizuojant pagal skundo pateikimo priežastis, svarbiausios priežastys buvo šios:

- 60 skundų pateikta dėl sąskaitų faktūrų išrašymo ir (ar) sąskaitų teikimo;
- 25 skundai – dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčių;
- 13 skundų – dėl paslaugų kainų ir tarifų;
- 24 skundai – dėl elektroninių ryšių paslaugų kokybės;
- 28 skundai pateikti kitais klausimais (dėl diskriminavimo, dėl paslaugų saugos ir kt.).

Per 2016 m. išnagrinėti 166 skundai, įskaitant 27 skundus, kurie gauti 2015 m. ir perkelti nagrinėti 2016 m. Vertinant pagal nagrinėjimo baigtį, 65 skundai išspręsti taikiai ir į 101 skundą atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka arba jie persiūsti nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją. 11 skundų, gautų 2016 m., bus baigti nagrinėti 2017 m. (10 fizinių asmenų ir 1 juridinio asmens).

2016 m. Ryšių reguliavimo tarnybos darbuotojai atsakė į 345 elektroniniu paštu gautus skundus ir paklausimus elektroninių ryšių paslaugų teikimo klausimais, atsakyta į 480 skambučių nemokama pasitikėjimo ir pagalbos linija 8 800 20 030. Ryšių reguliavimo tarnybos užsakymu 2016 m. lapkričio–gruodžio mėn. buvo atlikta universaliųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų poreikių apklausa, kurios rezultatai skelbiami Ryšių reguliavimo tarnybos interneto svetainėje.

Ryšių reguliavimo tarnyba 2016 m. gavo 49 pašto paslaugos naudotojų prašymus ir skundus, iš jų 46 – iš fizinių asmenų, 3 – iš juridinių asmenų.

Analizuojant pagal skundo pateikimo priežastis, svarbiausios buvo šios:

- 7 skundai – dėl paslaugų kokybės (dėl pažeistų, sugadintų, dingusių pašto siuntų ir žalos atlyginimo);
- 33 skundai – dėl paslaugų teikimo (dėl pašto siuntų pristatymo aplinkybių: vėluojamos pristatyti pašto siuntos; įteiktos netinkamam gavėjui, įteiktos ne tuo adresu, negrąžintos siuntos ir pan.);
- 1 skundas – dėl taikomos kainodaros ir tarifų siunčiant tarptautines pašto siuntas;
- 8 skundai pateikti kitais klausimais (dėl muitinės procedūrų, dėl pašto siuntų gavimo pranešimų, dėl siuntos svorio, dėl reikalavimų pašto siuntos pakuotei).

Vertinant pagal nagrinėjimo baigtį, 9 prašymai ir skundai išspręsti pašto paslaugos naudotojų naudai arba taikiai, į 40 prašymų (skundų) atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka arba jie persiūsti nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją.

Elektroniniu paštu atsakyta į 72 pašto paslaugos naudotojų paklausimus. Dažniausios kreipimosi į Ryšių reguliavimo tarnybą priežastys – dėl žalos atlyginimo ir pašto siuntų pristatymo aplinkybių (vėluojama pristatyti pašto siuntas, siuntos įteiktos ne tuo adresu ir pan.).

Ryšių reguliavimo tarnybos užsakymu 2016 m. spalio–lapkričio mėn. atlikta pašto paslaugos naudotojų apklausa dėl pašto paslaugos prieinamumo ir kokybės, kurios rezultatai skelbiami Ryšių reguliavimo tarnybos interneto svetainėje.

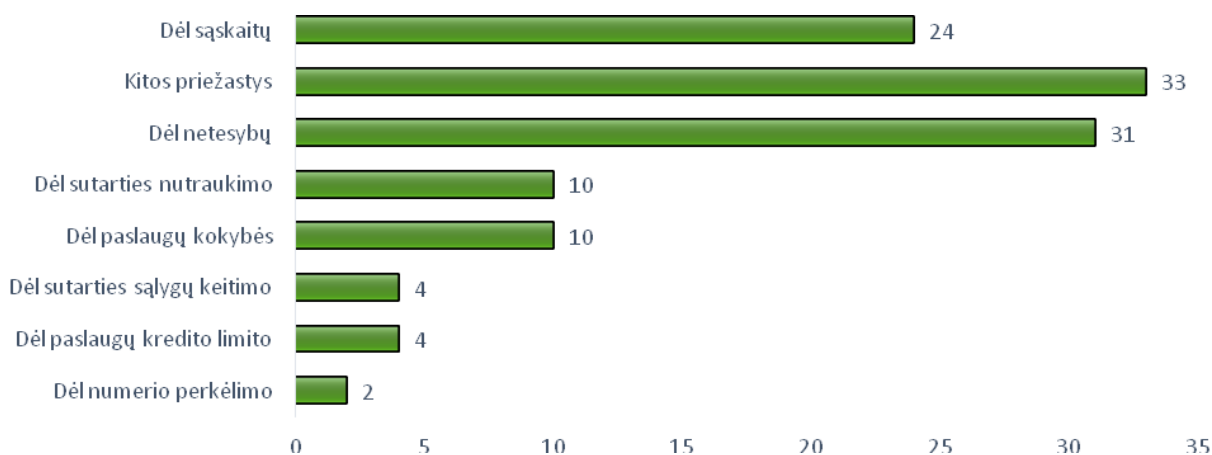
2016 m. Ryšių reguliavimo tarnyboje buvo gauti 93 prašymai išnagrinėti ginčą tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų (iš jų 81 buvo išnagrinėtas 2016 m., likusių nagrinėjimas bus baigtas 2017 m.). Didžiąją dalį gautų prašymų pateikė fiziniai asmenys – vartotojai, besinaudojantys elektroninių ryšių paslaugomis asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti. Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų išnagrinėjimo Ryšių reguliavimo tarnyboje terminas 2016 m. buvo 40 dienų.

Galutiniai paslaugų gavėjai dažniausiai kreipėsi dėl interneto prieigos paslaugų, įskaitant duomenų perdavimo paslaugas (3 diagrama.)



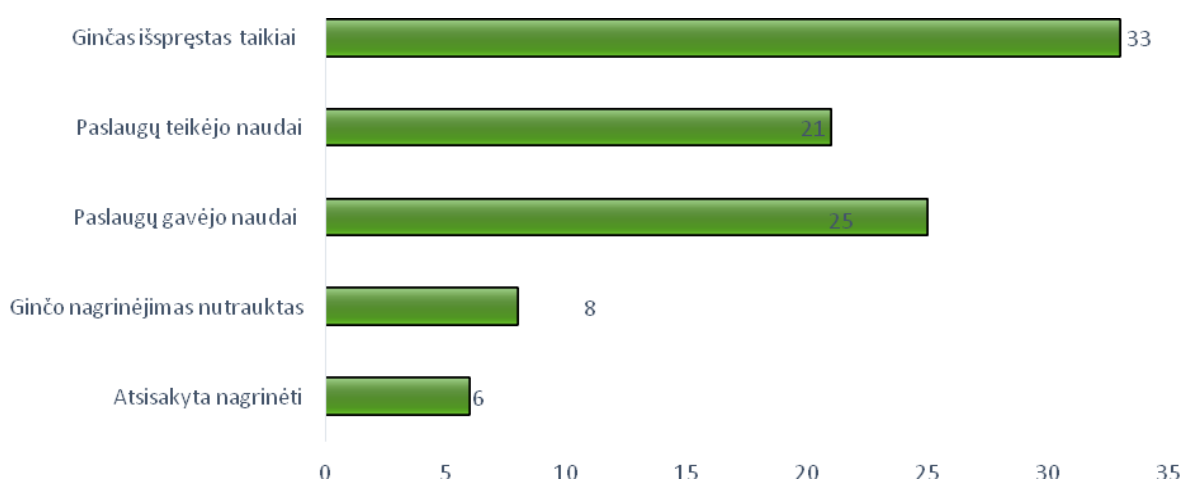
3 diagrama. *Prašymų išnagrinėti ginčą pasiskirstymas 2016 m. pagal paslaugų rūšis¹*

4 diagramoje pateiktas ginčų pasiskirstymas pagal ginčų pobūdį. Daugiausia – 31 prašymas išnagrinėti ginčą – buvo susijęs su sutarties nutraukimo nesibaigus minimaliam naudojimosi elektroninių ryšių paslaugomis terminui, nustatytam sutartyje, ir dėl to elektroninių ryšių paslaugų teikėjo paskaičiuotų netesybų klausimu. Taip pat išliko aktualūs sąskaitose nurodytų užmokesčių pagrįstumo, teisingumo ir (ar) padidinimo klausimai, buvo ginčijamas suteiktų paslaugų kiekis, apmokestinimas ir pan. (31 atvejis).



4 diagrama. *Ginčų pasiskirstymas 2016 m. pagal ginčo pobūdį (kai kuriuose prašymuose buvo nurodomos kelios kreipimosi priežastys)*

Daugelis Ryšių reguliavimo tarnybą pasiekusių galutinių paslaugų gavėjų ir paslaugų teikėjų ginčų buvo išspręsta taikiai (33) (5 diagrama.), 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.

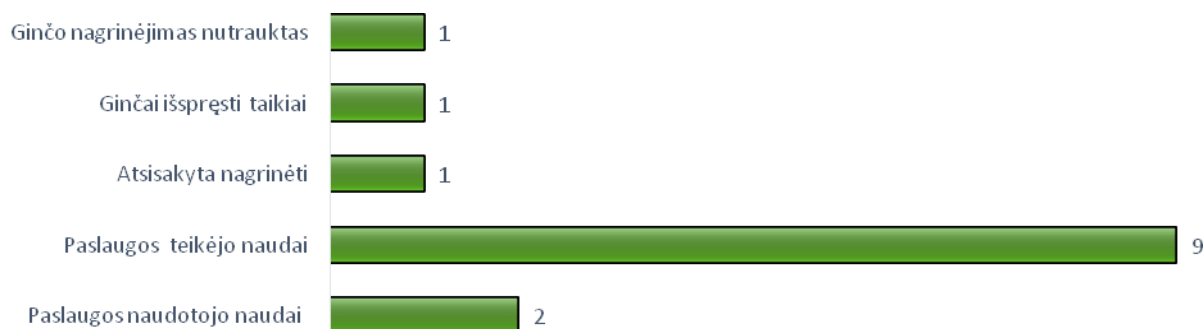


5 diagrama. *Ginčų dėl elektroninių ryšių paslaugų sprendimų baigtis (buvo kompleksinių sprendimų)*

¹ 1 ginčas buvo kilęs dėl dviejų paslaugų.

2016 m. Ryšių reguliavimo tarnyboje buvo gauta 14 prašymų išnagrinėti ginčą tarp pašto paslaugos naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų.

9 prašymuose nurodyti reikalavimai netenkinti, 2 ginčiuose sprendimas buvo palankus naudotojui (t. y. jo reikalavimai tenkinti visa apimtimi arba iš dalies), 1 prašymą atsisakyta nagrinėti (nepateikus įgaliojimo), 1 prašymo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi Ryšių reguliavimo tarnyba neturėjo įgaliojimų priimti sprendimo dėl pareikštų konkrečių reikalavimų ir 1 ginčas buvo išspręstas taikiai (žr. 6 diagramą.).



6 diagrama. Ginčų dėl pašto paslaugos sprendimų baigtis 2016 m.

Tik 1 gautą prašymą pateikė juridinis asmuo, o likusius – fiziniai asmenys – naudotojai, besinaudojantys pašto paslaugomis asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti (4 iš jų tas pats asmuo). Vidutinis ginčų nagrinėjimo terminas – 35 dienos.

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

Institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, Tarnybai pateikė informaciją apie 5105 vartotojų prašymus ir skundus, gautus 2016 m., iš kurių – 1469 buvo pagrįsti arba vartotojams su pardavėjais (paslaugų teikėjais) ginčus pavyko išspręsti taikiai. Daugiausiai, iš visų pateikusių Tarnybai informaciją institucijų, vartotojų prašymų bei skundų sulaukė Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Civilinės aviacijos administracija ir Nacionalinis visuomenės sveikatos centras. Į šias institucijas vartotojai kreipėsi net 4780 kartus. Tai sudaro 94 proc. nuo visų Tarnybai informaciją pateikusių institucijų, įgyvendinančių savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje per 2016 m. gautų vartotojų prašymų ir skundų. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba daugiausia skundų sulaukė dėl prekybos subjektų veiklos (maisto produktų kokybės, pasibaigusiu vartoti terminų ir bendrųjų higienos reikalavimų pažeidimų). Į Lietuvos banką vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl ne gyvybės draudimo paslaugų ir kreditavimo paslaugų. Į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją dažniausiai kreiptasi dėl šilumos sektoriaus (paslaugų kainų ir tarifų, sąskaitų ir jų apmokėjimo ir kt.). Ryšių reguliavimo tarnyba daugiausia skundų sulaukė dėl sąskaitų faktūrų išrašymo ir (ar) sąskaitų teikimo už elektroninių ryšių paslaugas. Civilinės aviacijos administraciją informavo, kad vartotojų prašymų ir skundų neskirsto į vartojimo sutartims priskiriamus ir tokioms sutartims nepriskiriamus atvejus, todėl pateikė bendrą vartotojų prašymų ir skundų skaičių. Nacionalinis visuomenės sveikatos centras daugiausiai vartotojų prašymų bei skundų gavo dėl kirpyklų, kosmetikos kabinetų bei grožio salonų paslaugų.

Pažymėtina, kad institucijos vykdydamos rinkos priežiūrą atliko 36868 patikrinimus, kurių metu nustatė 18613 pažeidimų, t. y. 51 proc. atliktų patikrinimų metu buvo nustatyti pažeidimai. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba atliko net 20031 patikrinimą. Daugiausia pažeidimų nustatyta prekybos ir viešojo maitinimo vietose dėl bendrųjų higienos reikalavimų nesilaikymo. Valstybinė energetikos inspekcija atliko net 5526 patikrinimus. Rinkos priežiūros patikrinimai buvo atlikti elektros, šilumos, dujų bei naftos sektoriuose. Nacionalinis visuomenės sveikatos centras atliko 4999 patikrinimus (daugiausia dėl kirpyklų, kosmetikos kabinetų bei grožio salonų paslaugų). Vienu iš atvejų nustatyta, kad suteikta paslauga padarė žalą vartotojo sveikatai. Lietuvos metrologijos inspekcija inicijavo 3948 patikrinimus. Daugiausia pažeidimų – dėl matavimo priemonių naudojimo su pasibaigusia metrologine patikra, nustatyta turgavietėse ir lauko prekyboje. Atkreiptinas dėmesys, kad Valstybinė energetikos inspekcija atlikdama patikrinimus nustatė 5 atvejus, kai buvo sukelta žala vartotojų sveikatai ar asmuo žuvo.

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 reikiama informacija, pritaikytos administracinės poveikio priemonės, uždrausta teikti į rinką nesaugius gaminius ir paslaugas. Valstybinis turizmo departamentas pažymėjo, kad 10 skundų perdavė nagrinėti teisėsaugos institucijoms. Valstybinė energetikos inspekcija informavo apie ženkliai mažėjantį įvairių pažeidimų skaičių ir tai, kad atlikus patikrinimus, nustatomi vis mažiau reikšmingi pažeidimai.

Dalis institucijų nurodė su kokiomis problemomis susiduria nagrinėjant vartotojų prašymus ir skundus bei atliekant rinkos priežiūros patikrinimus. Nacionalinis visuomenės sveikatos centras pabrėžė, kad nėra numatyta, kaip turi būti įrodomas sveikatos sutrikdymo faktas. Produktų saugos įstatymas ir poįstatyminiai teisės aktai nenumato, kad asmens sveikatos priežiūros įstaigos turi teikti šią informaciją kontrolės institucijoms, o kontrolės institucijos turi teisę prašyti suteikti šią informaciją. Akreditavimo tarnyba pažymėjo, kad jaučiamas ypatingas bandymų laboratorijų stygius, kai siekiama patikrinti konkrečių medicinos priemonių parametrus, siekiant juos palyginti su gamintojo deklaruojamais. Taip pat, nemaža dalis institucijų nurodė, kad dažnai gaunami vartotojų prašymai bei skundai, kurie nepatenka į konkrečios institucijos kompetencijos sritį.

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