



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2017 METŲ I KETVIRČIO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

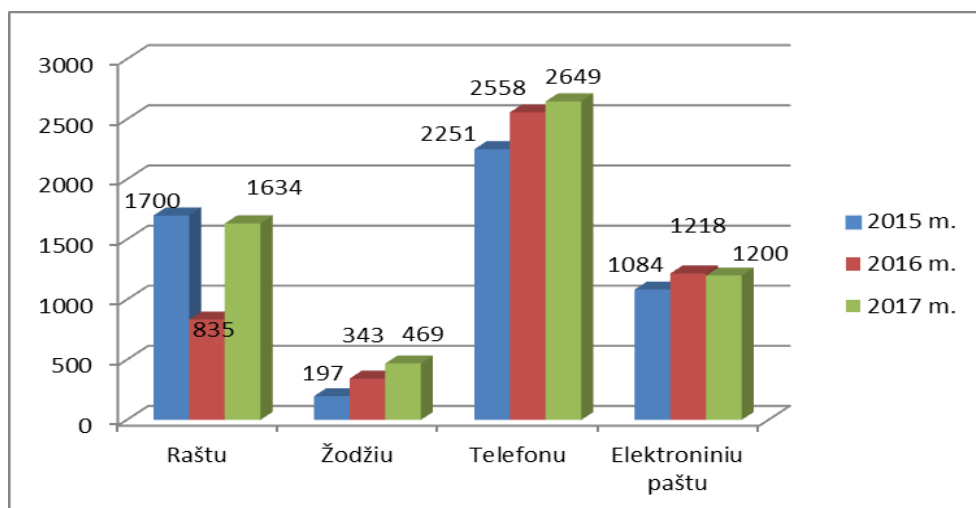
2017 m. balandžio 28 d. Nr. 3-1082
Vilnius

1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) per 2017 metų I ketvirtį dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreiptasi 5 952 kartus. Kreipiantis į Tarnybą buvo prašoma spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, taip pat prašyta suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos bei rinkos priežiūros klausimais. Asmenų kreipimaisi 2017 metų I ketvirtyje pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 1 634 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 469 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 2 649 kartus;
- elektroniniu paštu pateikta 1 200 pasiteiravimų.

1 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą per 2015 – 2017 metų I ketvirtį pagal būdą dinamika



Iš *1 diagramos* matyti, kad per 2017 metų I ketvirtį išaugo asmenų kreipimūsi telefonu ir žodžiu (atvykus į Tarnybos padalinį) skaičius, taip pat, lyginant su 2016 metų I ketvirčiu, labai išaugo asmenų kreipimūsi raštu skaičius. Tokių asmenų kreipimūsi augimą galėjo nulėmti tiek didėjantis vartotojų ir verslininkų informuotumas vartotojų teisių srityje, tiek nuo 2016 metų sausio 1 d. praplėstos Tarnybos funkcijos ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje. Pastebėta, kad lyginant su ankstesniu laikotarpiu, asmenų kreipimūsi elektroniniu paštu skaičius beveik nepakito.

Pažymėtina, kad vadovaujantis 2016 metų Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) pakeitimais, kilus ginčui, vartotojas visada

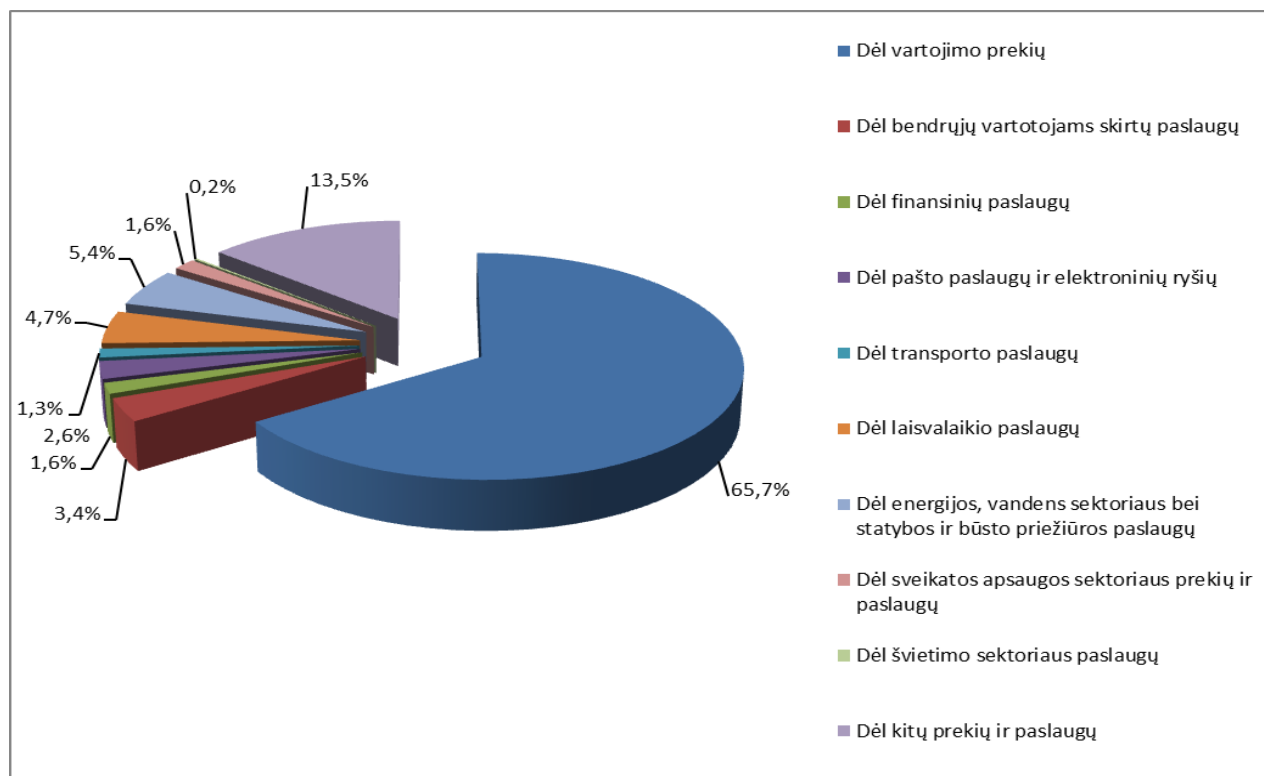
pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir tik per 14 dienų negavus atsakymo, arba gavus atsakymą, kuris vartotojo netenkina, turi teisę kreiptis į Tarnybą. Tikėtina, kad ši įstatymo naujovė leido daugeliui vartotojų išspręsti kilusį ginčą dar nepasiekus vartotojų teises ginančios institucijos.

Ataskaitiniu laikotarpiu išnagrinėti arba atsakyti 5 897 asmenų kreipimaisi, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas *1 lentelėje*. 55 vartotojų skundų nagrinėjimas dar tęsiamas, todėl duomenys apie šiuos skundus lentelėje nepateikiami. Pastebėtina, kad į Tarnybą 10 kartų kreipėsi asmenys, prašydami pateikti informaciją apie Tarnybos veiklą ir priimtus sprendimus.

1 lentelė. 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Klausimų (nusiskundimų) pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	3876	65,7 proc.
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	201	3,4 proc.
3.	Dėl finansinių paslaugų	93	1,6 proc.
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	151	2,6 proc.
5.	Dėl transporto paslaugų	77	1,3 proc.
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	279	4,7 proc.
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	318	5,4 proc.
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	94	1,6 proc.
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	12	0,2 proc.
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	796	13,5 proc.
	Iš viso:	5 897	100 proc.

2 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą 2017 metų I ketvirtį pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį dinamika



Iš 1 lentelėje ir 2 diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių (net 65,7 proc. visų gautų kreipimųsi). Lyginant su 2016 metų I ketvirčiu, šis skaičius beveik nepakito (63,3 proc.). Pažymėtina, kad nemaža asmenų dalis kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų (13,5 proc.). Paaiškiname, kad šiai sričiai priskiriami asmenų kreipimaisi dėl individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai sričiai. Kita aktuali sritis – energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugos (5,4 proc.). Taip pat gauta nemažai kreipimųsi dėl laisvalaikio paslaugų (4,7 proc.). Mažiausiai kreipimųsi gauta dėl švietimo sektoriuje teikiamų paslaugų (0,2 proc.).

Toliau ataskaitoje nurodomas bendras asmenų kreipimųsi skaičius konkrečioje srityje ir pateikiama išsami informacija apie 2017 metų I ketvirtį ne teismo tvarka išnagrinėtus vartotojų ginčus ir gautus vartotojų prašymus, kurie buvo persiųsti nagrinėti kompetentingoms institucijoms. Pažymėtina, kad toliau vartotojų ginčai ir prašymai bus vadinami vartotojų skundais. Tai pat pažymėtina, kad vartojimo ginčai ne teismo tvarka nagrinėjami vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, o vartotojų prašymai nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (toliau – Viešojo administravimo įstatymas) numatyta tvarka.

Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 1 566 vartotojų skundai, išnagrinėta ir atsakyta į 1 511 vartotojų skundą. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies 2017 metų I ketvirtį pateiktų vartotojų skundų nagrinėjimas dar tęsiamas. Atkreiptinas dėmesys, kad įsigaliojus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pataisoms, ginčų nagrinėjimo alternatyvia ginčų nagrinėjimo tvarka terminas pratęstas iki 90 dienų.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metų I ketvirtį išnagrinėjo arba atsakė į 3 876 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2016 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 1 045 kreipimusis raštu (iš jų 1 020 vartotojų skundų, 25 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 2 831 pasiteiravimą (iš jų 303 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų ir pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimųsi. Vartojimo prekių srityje per 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 2 lentelėje.

2 lentelė. 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	3	9	31
2.	Dėl drabužių ir avalynės	327	24	520
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	25	2	56
4.	Dėl interjero reikmenų	83	15	297
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	99	7	292
6.	Dėl elektroninių prekių	40	12	227

7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	187	46	692
8.	Dėl laisvalaikio prekių	29	7	54
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	30	12	165
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	7	3	53
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	34	5	59
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	12	2	82
	Iš viso:	876	144	2 528

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su drabužių ir avalynės įsigijimu, taip pat dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių, nemažai skundų gauta dėl interjero reikmenų bei buitinių namų ūkio prietaisų. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių, drabužių ir avalynės, interjero reikmenų ir buitinių namų ūkio prietaisų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti prekės pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (747 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

3 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	12	3	1	6	1	-
2.	Dėl drabužių ir avalynės	351	327	20	4	14	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	27	25	7	-	-	-
4.	Dėl interjero reikmenų	98	83	14	3	-	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	106	99	7	2	1	-
6.	Dėl elektroninių prekių	52	40	11	1	-	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	233	187	46	4	4	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	36	29	5	2	-	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	42	30	11	1	1	1
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	10	7	3	1	-	-
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	39	34	3	1	1	-
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	14	12	2	1	1	-
	Iš viso:	1 020¹	876	130	26	23	1

¹ - nagrinėjant 35 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam

skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 1 055 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2017 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 1 020 vartotojų skundų. Iš jų 876 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 130 kartų atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 26 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 23 kartus skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Ginčų nagrinėjimo metu 1 kartą kreiptasi į kitą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių.

2017 metų I ketvirtį vartotojai daugiausia teikė prašymus dėl įsigytos netinkamos kokybės elektrotechnikos (mobilieji telefonai, televizoriai, kompiuteriai, šaldytuvai, planšetės), avalynės, baldų, drabužių, rankinių, asmens higienos bei kosmetikos gaminių, transporto priemonių ir jų sudėtinių dalių, laikrodžių. Ypatingai jaučiamas vartotojų prašymų pagausėjimas avalynės srityje.

Sudarydami nuotolines sutartis vartotojai dažniausiai skundėsi dėl:

- sutartu laiku nepristatomų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negražinamų pinigų;
- asortimento neatitinkančių prekių pristatymo;
- vėluojamų pristatyti prekių;
- nesutikimo nutraukti pirkimo–pardavimo sutartį pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnį (vartotojui atsisakant per 14 darbo dienų nuo prekių pristatymo dienos);
- netinkamos kokybės prekių.

Pastebėtina, jog daugiausia vartotojų prašymų nuotolinės prekybos srityje buvo gauta dėl UAB „Invest group“ valdomos internetinės parduotuvės www.seimoskrautuvele.lt, Artūro Martinkaus II „Belenkas“ valdomos internetinės parduotuvės www.rubaiinternetu.lt, UAB „Vikvaldos prekyba“ valdomos internetinės parduotuvės www.svajoniuspinta.lt bei Mariaus Barusevičiaus vykdomos veiklos, kuriam vartotojai sumokėdavo avansą įsigydami prekes iš internetinės parduotuvės www.baldumuge.lt, nors minėta parduotuvė priklauso bankrutuojančiai įmonei II „Topijus“. Taip pat padaugėjo skundų dėl UAB „Airstrike“, valdančios internetinę parduotuvę www.airstrike.lt. Dėl prekių kokybės vartotojai dažniausiai skundėsi internetu įsigiję prekes iš UAB „MKT TRADE“ (www.rde.lt) ir UAB „Pigu“ (www.pigu.lt).

Pažymėtina, kad 2017 metų I ketvirtį Tarnyba susidūrė su problema, kada vartotojas kreipėsi dėl sumontuotų mažųjų nuotekų valymo įrenginių kokybės. Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2006-09-11 įsakymu Nr. D1-412 patvirtinto nuotekų valymo įrenginių taikymo reglamento (toliau – Reglamentas) 2 punktu, kuriame nurodyta, kad Reglamento nuostatų planuojant, projektuojant, statant ir naudojant nuotekų valymo įrenginius laikymąsi kontroliuoja Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos (toliau – Aplinkos ministerija) regionų aplinkos apsaugos departamentai, kreipėsi į Kauno regiono aplinkos apsaugos departamentą (toliau – Departamentas), prašydama pateikti išvadą dėl vartotojui priklausančio įrenginio atitikties Reglamento reikalavimams, t. y. ar planuojant, projektuojant, statant ir naudojant įrenginį nebuvo pažeistos Reglamento nuostatos, tačiau Departamentas pateikė atsakymą, kad tai yra ne Departamento kompetencijos klausimas. Atsižvelgiant į susiklosčiusią situaciją, Tarnyba kreipsis į Aplinkos ministeriją su prašymu pateikti išaiškinimą dėl kompetencijos atskyrimo vykdant Reglamento priežiūros kontrolę.

Svarbu paminėti, kad 2017 metų I ketvirtį Tarnyba gavo vartotojų ir pardavėjų skundų dėl patikrinimo aktuose pateiktų išvadų, kuriose prašoma atlikti laboratorinius bandymus, kad būtų galima objektyviai įvertinti daiktų kokybę. Tarnyba atsakymuose nurodydavo, kad vadovaujantis Tarnybos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015-12-23 nutarimu Nr. 1333, 9.2.4 punktu, Tarnyba yra įgaliota nustatyti ne maisto prekių atitikimą privalomiesiems ir (ar) deklaruojamiesiems reikalavimams. Atsižvelgiant į tai, nagrinėdama vartotojų ir pardavėjų ginčus ne teismo tvarka, Tarnyba vadovaujasi prekės patikrinimo metu pateiktomis išvadomis, kurios, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – Civilinio proceso kodeksas) 197 straipsnio 2 dalimi, laikytinos oficialiais rašytiniais įrodymais, turinčiais didesnę įrodomąją galią. Be to, pažymėtina, kad tokio pobūdžio dokumentuose nurodytos aplinkybės laikomos visiškai įrodytomis, iki jos bus paneigtos kitais byloje esančiais įrodymais (Civilinio proceso kodekso 197 straipsnio 2 dalis). Taip pat pastebėta, kad padaugėjo vartotojų skundų dėl šaldytuvų skleidžiamo

garso, tačiau tikslūs skleidžiamo garso duomenys gali būti nustatyti tik laboratorinių bandymų metu.

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metų I ketvirtį išnagrinėjo arba atsakė į 201 asmens kreipimąsi dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2017 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 51 kreipimuisi raštu (iš jų 49 vartotojų skundai, 2 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 150 pasiteiravimų (iš jų 20 juridinių asmenų pasiteiravimų), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų ir pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimųsi. Per 2017 metų I ketvirtį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 4 lentelėje.

4 lentelė. 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	3	1	17
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	4	-	15
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	13	-	24
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	1	2
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	16	9	66
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	-	1	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	1	-	6
	Iš viso:	37	12	130

Kaip matyti iš 4 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto, taip pat nemažai kreiptasi dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos paslaugų. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų (net 51 proc. visų vartotojų pasiteiravimų bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje). Dažniausiai vartotojai prašė nutraukti paslaugos pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (16 kartų). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

5 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	4	3	2	-	-	-

2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	4	4	-	-	-	-
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	13	13	2	-	-	-
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	1	-	1	-	-	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	25	16	8	5	-	1
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	1	-	2	-	-	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	1	1	-	-	-	-
	Iš viso:	49²	37	14	5	-	1

² - nagrinėjant 7 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 56 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2017 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 49 vartotojų skundus. Iš jų 37 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 14 kartų atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą ir 5 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas. Skundų nagrinėjimo metu 1 kartą kreiptasi į kitą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių.

2017 m. I ketvirtį gauti ir išnagrinėti vartotojų skundai bendrųjų paslaugų srityje pasižymėjo įvairove. Nors, kaip įprasta, žymesnę dalį sudaro vartotojų skundai dėl cheminio valymo, automobilių remonto, baldininkų bei įvairių prietaisų (buitinės technikos, elektronikos ir t. t.) remonto paslaugų, analizuojamu laikotarpiu taip pat išnagrinėti vartojimo ginčai dėl įvairių kitų vartojimo paslaugų: grožio paslaugų, tarpininkavimo paslaugų, patalpų nuomos, žemės sklypų projektavimo darbų, maitinimo paslaugų, prenumeratos ir kt.

Daugiausia vartotojai skundėsi dėl suteiktų paslaugų kokybės, verslininkų įsipareigojimų pagal sutartis nevykdymo, taip pat dėl verslininkų netinkamai vykdomos informacijos suteikimo vartotojams pareigos (suteikiamos nevisapusiškos informacijos, klaidinančios informacijos ir kt.), taip pat apimančios informaciją ne tik apie teikiamas paslaugas, jų teikimo sąlygas, kainas, bet ir apie patį verslininką (jo kontaktinius duomenis ir pan.). Pažymėtina, kad nagrinėjant vartotojų skundus, nemažai problemų visapusiško, išsamaus tyrimo atlikimui ir objektyvaus, įrodymais paremto sprendimo priėmimui kėlė verslininkų nebendradarbiavimas su Tarnyba (paaiškinimų, įrodymų dėl vartotojo nurodytų aplinkybių neteikimas), taip pat aplinkybė, jog ne visais atvejais vartotojų nurodyti kontaktiniai duomenys apie verslininkus (adresas, pavadinimas ir pan.) buvo pakankami norint juos identifikuoti ir su jais susisiekti. Keletą skundų buvo atsisakyta nagrinėti remiantis tuo, jog nebuvo galimybių identifikuoti vartotojo skundžiamo asmens, be kita ko, negavus papildomos informacijos apie jį ir iš kitų institucijų. Taip pat keliais atvejais buvo atsisakyta nagrinėti vartotojų skundus, nenustačius pakankamai duomenų, jog tarp ginčo šalių susiklostė vartojimo santykiai, t. y. kad skundžiamas asmuo vykdo nuolatinio, tęstinio pobūdžio komercinę veiklą.

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 93 asmenų kreipimusis dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2017 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 17 vartotojų skundų;
- atsakyta į 76 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 4 juridinių asmenų kreipimaisi).

Toliau (6 lentelė) pateikta informacija apie vartotojų prašymų ir pasiteiravimų nagrinėjimą pagal nusiskundimo pobūdį, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi.

6 lentelė. 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	-	2	6
2.	Dėl paskolų	-	5	8
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	1	1
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	1
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	-	4	19
6.	Dėl draudimo paslaugų	-	5	37
	Iš viso:	-	17	72

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl draudimo paslaugų, kiek mažiau vartotojų kreipėsi dėl kitų finansinių paslaugų. Nagrinėjant skundus, vartotojai dažniausiai kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (7 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

7 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	2	-	-	1	-	-
2.	Dėl paskolų	5	-	-	3	3	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	1	-	-	1	-	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	4	-	1	2	3	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	5	-	1	-	4	-
	Iš viso:	17³	-	2	7	10	-

³- nagrinėjant 2 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 19.

Per 2017 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 17 vartotojų skundų. Iš jų 2 vartotojų skundus atsisakyta nagrinėti, 7 kartus dėl vartotojo skundo buvo pateiktas Tarnybos atsakymas ir 10 kartų vartotojų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų buvo perduoti kitoms institucijoms.

Pažymėtina, kad vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos bankas nagrinėja vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos Respublikos banko įstatyme, tačiau dalis vartotojų dėl ginčų, susijusių su finansinių paslaugų teikimu, kreipiasi į Tarnybą.

5. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 151 asmenų kreipimąsi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje. Asmenys kreipėsi prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų, taip pat siekdami gauti specialistų konsultaciją konkrečios situacijos atžvilgiu.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2017 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 32 vartotojų skundus;
- atsakyta į 119 pasiteiravimų, pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 6 juridinių asmenų kreipimaisi).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje per 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

8 lentelė. 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	-	6	13
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	1	1
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	2	7	33
4.	Dėl interneto paslaugų	-	10	36
5.	Dėl televizijos paslaugų	2	3	28
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	1	2
	Iš viso:	4	28	113

Kaip matyti iš 8 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su internetu, mobiliojo ryšio telefonijos, pašto ir pasiuntinių paslaugų teikimu. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl interneto, mobiliojo ryšio ir televizijos paslaugų. Dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus (10 kartų) bei reikalavimą nutraukti paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (8 kartus).

9 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl pašto ir pasiuntinių paslaugų	6	-	-	2	4	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio	1	-	-	-	1	-

	telefonijos paslaugų						
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	9	2	-	-	7	-
4.	Dėl interneto paslaugų	10	-	2	-	8	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	5	2	1	-	2	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	1	-	1	-	1	-
	Iš viso:	32⁴	4	4	2	23	-

⁴ - nagrinėjant 1 vartotojo skundą, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 33.

2017 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 21 vartotojo skundą. Iš jų 4 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 4 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 2 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas ir 23 vartotojų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 77 asmenų kreipimus dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2017 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 26 kreipimusis raštu (iš jų 2 juridinių asmenų kreipimaisi;
- atsakyta į 53 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 1 juridinio asmens prašymas).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Transporto paslaugų srityje per 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

10 lentelė. 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	2	3	6
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	-	1
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	-	3	26
4.	Dėl taksi paslaugų	-	3	5
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	1
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	1	1	1
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	5	4	12
	Iš viso:	8	14	52

Kaip matyti iš 10 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl transporto nuomos paslaugų, taip pat tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl oro transporto bendrovių paslaugų bei transporto nuomos

paslaugų. Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą atlyginti žalą (7 kartus) bei grąžinti sumokėtas įmokas (5 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

11 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	5	2	2	1	2	1
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	3	-	1	1	1	-
4.	Dėl taksi paslaugų	3	-	1	1	1	-
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	-	-	-	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	2	1	-	-	1	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	9	5	3	1	1	-
	Iš viso:	22⁵	8	7	4	6	1

⁵ - nagrinėjant 3 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 25 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 22 vartotojų skundus, iš jų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 8 skundai, 7 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 4 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas ir 6 vartotojų skundai dėl visų ar dalies nurodytų klausimų buvo perduoti kitoms institucijoms. Skundų nagrinėjimo metu 1 kartą kreiptasi į atsakingą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių.

7. Laisvalaikio paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 279 asmenų kreipimus dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų laisvalaikio paslaugų teikimo srityje. Asmenys kreipėsi prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų, taip pat siekdami gauti specialistų konsultaciją konkrečios situacijos atžvilgiu.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2017 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 113 kreipimųsi raštu (iš jų 2 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 166 pasiteiravimus (iš jų 10 juridinių asmenų kreipimųsi) pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų prašymų. Laisvalaikio paslaugų srityje per 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

12 lentelė. 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	4	1	8
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	17	4	20
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	3	4	7
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	1	-	2
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	8	2	22
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	57	7	84
7.	Dėl lošimo ir loterijos	-	-	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	3	-	13
	Iš viso:	93	18	156

Kaip matyti iš 12 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su kultūros ir pramogų paslaugomis, mažiau – dėl turizmo paslaugų paketų. Informacijos dažniausiai teirautasi taip pat dėl kultūros ir pramogų paslaugų bei turizmo paslaugų paketų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – atlyginti žalą (58 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

13 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	5	4	-	-	2	1
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	21	17	4	2	-	-
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	7	3	2	1	1	-
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	1	1	-	-	-	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	10	8	2	-	-	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	64	57	7	-	1	-
7.	Dėl lošimo ir loterijos	-	-	-	-	-	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	3	3	-	-	-	-
	Iš viso:	111⁶	93	15	3	4	1

⁶ - nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 115 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2017 metų I ketvirtį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 111 vartotojų skundų. Iš jų 93 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 15 kartų atsisakyta nagrinėti skundą, 3 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas bei 4 kartus vartotojų skundai perduoti

kitai institucijai. Prašymų nagrinėjimo metu 1 kartą kreiptasi į atsakingą instituciją prašant pateikti išvadą ar suteikti prašymo nagrinėjimui reikalingą informaciją.

Per 2017 metų I ketvirtį, kaip ir 2016 metais, daugiausia vartotojų skundų buvo gauta dėl 2016 metais neįvykusių renginių (Karklės festivalio, Jose Carrero koncerto, Philippe Jaroussky koncerto, „The Gipsy kings“, „Mora Godoygrnad tango show“). Šioje srityje buvo išnagrinėti 53 vartotojų ginčai, tačiau tik 1 atveju ginčas išsprendė taikiu būdu, 1 atveju ginčo nagrinėjimas nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatytais pagrindais ir 51 atveju buvo priimti nutarimai (tenkinti arba tenkinti iš dalies vartotojų reikalavimus).

Analizuojamu laikotarpiu dėl organizuotų turistinių kelionių buvo išnagrinėta 16 vartotojų skundų. Daugiausia skundų gauta dėl apgyvendinimo paslaugų kokybės ir neįvykusių kelionių. 3 atvejais ginčai išsprendė taikiu būdu, 3 atvejais vartotojų skundai buvo atmesti kaip nepagrįsti, 9 atvejais buvo priimti nutarimai, kurias vartotojų reikalavimai buvo tenkinti iš dalies arba pilna apimtimi. Pažymėtina, kad tik 1 atveju kelionių organizatorius nevykdė Tarnybos priimto sprendimo. Kelionių pardavimo agentų teikiamų paslaugų srityje buvo išnagrinėti 3 vartotojų skundai. 2 atvejais buvo priimti nutarimai tenkinti vartotojų prašymus ir 1 atveju ginčo nagrinėjimas nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatytais pagrindais.

2017 metų I ketvirtį taip pat gauta nemažai vartotojų skundų dėl oro vežėjų tarpininko paslaugas vykdančios UAB „Skrydžiai LT“ veiklos. Bendrovė faktiškai vykdė komercinę veiklą per interneto tinklalapius www.airbaltic-aviobiletes.lv, www.wizzair-aviobiletes.lv, www.ryanair-aviobiletes.lv, www.ryanair-skrydis.lt, www.wizzair-skrydis.lt, www.airbaltic-skrydziai.lt, šių tinklalapių pavadinimuose naudojant oficialių keleivių oro gabenimo paslaugas teikiančių įmonių (AS „AirBaltic Corporation“, „WizzAir Hugarz Légiköylekedési Kft“, „Ryanair Holdings Plc“) prekių ženklų pavadinimus bei panašų tinklalapių dizainą. Bendrovė nepateikė informacijos vartotojams, jog lėktuvo bilietus parduoda UAB „Skrydžiai LT“ ir ši bendrovė nėra oro vežėjas. Vartotojai, įsigiję bilietus negalėjo susisiekti su bendrove, pakeisti bilietų datos ar užsisakyti bagažo. Taip pat bendrovė nurodydavo mažą bilietų kainą, tačiau rezervacijos metu, ji išaugdavo į žymiai didesnę. Atsižvelgiant į tai, bendrovei skirta sankcija.

Pažymėtina, kad nemažai vartotojų skundų buvo atsisakyta nagrinėti, nes vartotojai nepašalino trūkumų per Tarnybos nustatytą terminą. Tokiais atvejais dažniausiai vartotojai kreipėsi į Tarnybą nepateikdami kreipimosi į paslaugos teikėją ir prašyme nurodytų aplinkybių pagrindžiančių dokumentų.

8. Energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų sritys

Tarnybos specialistai per 2017 metų I ketvirtį išnagrinėjo ir atsakė į 318 asmenų kreipimus dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2017 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 98 kreipimusis raštu (iš jų 5 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 220 pasiteiravimų, pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 17 kartų kreipėsi juridiniai asmenys).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimus. Per 2017 metų I ketvirtį šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti *14 lentelėje*.

14 lentelė. 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo	Prašymai	Pasiteiravimai
-----------------	----------------------------	-------------------------------------	-----------------	-----------------------

		tvarka		
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	4	13	20
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	1	5	15
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	-	1	8
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	1	6	22
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	23	33	127
6.	Dėl naujo būsto statybos	3	1	4
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	2	7
	Iš viso:	32	61	203

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl problemų, susijusių su būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų teikimu. Paaiškiname, kad vadovaujantis nustatyta klasifikavimo tvarka, prie minėtos kategorijos priskiriami ne tik įvairūs būsto statybos, remonto darbai, bet ir durų bei langų keitimas, centrinis šildymas, taip pat būsto administratorių veikla. Taigi, ši sritis apima daug vartotojams aktualių sričių. Taip pat nemažai kreipimūsi gauta dėl vandens sektoriaus, kitų elektros šaltinių ir elektros energijos sektoriaus paslaugų. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (30 kartų) bei vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus (16 kartų). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

15 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	17	4	4	3	13	-
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	6	1	-	1	4	-
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	1	-	-	-	1	-
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	7	1	-	2	9	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	56	23	25	7	14	-
6.	Dėl naujo būsto statybos	4	3	1	-	-	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	2	-	-	-	2	-
	Iš viso:	93⁷	32	30	13	43	-

⁷ - nagrinėjant 25 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 118.

Ataskaitiniu laikotarpiu energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta ir atsakyta į 93 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 32 skundai, 13 kartų parengtas Tarnybos atsakymas pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 43 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms, 30 skundų atsisakyta nagrinėti.

Energetikos srityje daugiausiai vartotojų prašymų gauta dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo. Vartotojai dažniausiai teikė prašymus dėl butų šildymo ir karšto vandens kokybės, sąskaitose nurodytų mokėtinų sumų už šilumą ir karštą vandenį bei karšto vandens apskaitos.

Vartotojai abejojo, ar šilumos tiekėjas teisingai paskirstė į pastatą patiektą šilumos kiekį, ar taikė tinkamą šilumos paskirstymo metodą, ar karšto vandens apskaita atitinka teisės aktuose nustatytus reikalavimus. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatyme nustatyta, kad visas pastate suvartotas šilumos kiekis paskirstomas (išdalijamas) pagal Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos rekomenduojamus taikyti ar su ja suderintus metodus, kurių vykdymą kontroliuoja ir prižiūri minėta komisija bei kitos valstybės institucijos pagal kompetenciją. Elektros energijos ir dujų tiekimo srityse vartotojai kreipėsi dėl priskaičiuotų sumų už energiją ir prijungimo įmokų dydžio pagrįstumo, energijos tiekimo nutraukimo ir žalos atlyginimo.

Komunalinių paslaugų teikimo srityje gautuose vartotojų prašymuose kelti klausimai, susiję su atliekų tvarkymo paslaugų teikimo kokybe ir nustatyta vietine rinkliava už atliekų tvarkymo paslaugas. Pagal Lietuvos Respublikos atliekų tvarkymo įstatymo, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo (toliau – Vietos savivaldos įstatymas) bei Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatymo suteiktus įgaliojimus, visas su atliekų tvarkymu susijusias vartotojų pretenzijas įpareigotos spręsti savivaldybės, atsižvelgdamos į gyventojų interesus, užtikrindamos principo „teršėjas moka“ įgyvendinimą ir nustatydamas vietinės rinkliavos už atliekų tvarkymo paslaugas taikymą atsižvelgiant į faktines aplinkybes, taip pat teikdamos informaciją gyventojams. Atsižvelgdama į tai, Tarnyba prašė savivaldybių administracijų spręsti gyventojų skunduose nurodytas problemas, kad gyventojams atliekų tvarkymo paslaugos būtų teikiamos pagal teisės aktuose nustatytus reikalavimus.

Bendrojo naudojimo objektų srityje gautuose vartotojų prašymuose dažniausiai kelti klausimai, susiję su daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų valdytojų veikla. Bendrojo naudojimo objektų valdytojai organizuodami namo bendrojo naudojimo objektų administravimo, priežiūros ir remonto darbus, ne visada teikė gyventojams informaciją apie numatomus vykdyti darbus, neatsakė į gyventojų paklausimus ir nepagrįsdami dokumentais teikė mokėjimų parnesimus už teiktas paslaugas ar atliktus darbus. Gyventojai abejojo gautų mokesčių už bendrojo naudojimo objektų priežiūros ir remonto darbus bei administravimą, pagrįstumu, daugiabučio namo valdytojo veiksmų teisėtumu, prašė suteikti metodinę konsultaciją jiems kilusiais klausimais, susijusiais su bendrojo naudojimo objektų valdymu ir priežiūra. Pažymėtina, kad pagal Vietos savivaldos įstatymo nuostatas, įgaliojimai vykdyti daugiabučių namų valdytojų veiklos priežiūrą ir kontrolę suteikti savivaldybėms, todėl gyventojų keliamas administratorių ar bendrijų veiklos problemas Tarnyba sprendė kartu su savivaldybėmis, pateikdama teisės aktų nuostatomis pagrįstą nuomonę vartotojų keliamais klausimais.

Pagal Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymu suteiktus įgaliojimus, Tarnyba ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjo vartotojų ginčus ir skundus dėl geriamojo vandens ir nuotekų apskaitos, vandentiekio avarijų, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo. Tarp vartotojų ir vandens tiekėjų dažniausiai pasitaikantys ginčai kilo dėl priskaičiuotų mokesčių už tiekiamą geriamąjį vandenį ir nuotekų tvarkymą pagrįstumo, pardavimo kainos ir geriamojo vandens kainos taikymo pagrįstumo. Vartotojų parašymai dėl kainų taikymo pagal kompetenciją perduoti nagrinėti Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai.

Statybos paslaugų srityje gautuose vartotojų prašymuose tarp vartotojų ir ūkio subjektų dažniausiai kilo ginčai dėl atliktų statybos darbų netinkamos kokybės (langų, durų, inžinerinių sistemų montavimo, buto remonto ir kitų rangos darbų), statinių garantiniu laikotarpiu atsiradusių statybos darbų defektų, pagal sutartį neatliktų statybos darbų, pastato statytojo arba jo samdyto bendrojo naudojimo objektų administratoriaus priskaičiuotų sumų už statybinių atliekų išvežimą, teritorijos tvarkymą ir statinių remonto darbus.

9. Sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų sritys

Tarnybos specialistai per 2017 metų I ketvirtį nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 90 asmenų kreipimus. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2017 metų I ketvirtį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 199 kreipimusis raštu (iš jų 26 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 703 pasiteiravimus (iš jų 129 kartus kreipėsi juridinis asmuo), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų prašymų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimųsi.

16 lentelė. 2017 metų I ketvirtį išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl vaistų	-	1	17
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	5	5	31
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	1	2	27
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	1	3	8
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	91	58	491
	Iš viso:	98	69	574

Kaip matyti iš 16 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų. Paaiškiname, kad vadovaujantis nustatyta kvalifikavimo tvarka, prie šios kategorijos priskiriami visi asmenų kreipimaisi, nepriskirtini anksčiau įvardintoms konkrečioms prekių, paslaugų kategorijoms. Pastebėtina, kad iš lentelėje pateiktų konkrečių kategorijų nemažai vartotojų kreipėsi dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių bei dėl sveikatos priežiūros paslaugų. Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (91 kartą) bei kėlė individualius reikalavimus (32 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

17 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vaistų	1	-	1	-	-	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	10	5	6	-	-	-
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	3	1	1	-	1	-
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	4	1	1	3	-	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	149	91	38	14	15	1
	Iš viso:	167⁸	98	47	17	16	1

⁸ - nagrinėjant 11 vartotojų skundų, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 178 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2017 metų I ketvirtį nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 167 vartotojų skundus. Iš jų 98 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 47 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 17 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 16 skundų dėl visų ar dalies nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Skundų nagrinėjimo laikotarpiu 1 kartą kreiptasi į kitą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde nurodytų aplinkybių.

Aktuali problema, apimanti skirtingas prekių ir paslaugų rūšis – nesąžininga komercinė veikla ir galimi reklamos pažeidimai. 2017 metų I ketvirtį, kaip ir ankstesniais metais, daugiausia buvo skundžiamasi dėl prekybos centruose nurodomų kainų bei akcijų. Vartotojai skunduose pateikė informaciją dėl didžiuosiuose prekybos centruose skelbiamų akcijų prekių lentynose, prekybos centrų stenduose, taip pat reklaminiuose leidiniuose, internetinėse parduotuvėse. Dažniausiai skunduose nurodyta, jog nuolaida nebuvo pritaikyta arba pritaikyta mažesnė negu skelbiama. Gauti vartotojų skundai prijungti prie jau pradėtų nagrinėjimo procedūrų.

Šiame ketvirtyje taip pat pradėta nagrinėti UAB „Viena sąskaita“ veikla, kadangi gauta vartotojų skundų, jog vartotojai prie daugiabučių laiptinių rado neva ranka parašytus kaimynės raštelius, kuriuose reklamuojama bendrovės paslauga. Atsižvelgiant į tai, jog tokia veikla galimai atitinka Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo (toliau – Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas) 7 straipsnyje nustatytą juodojo sąrašo veiklą, pradėta pažeidimo nagrinėjimo procedūra.

Reklamos srityje, daugiausia gauta vartotojų skundų dėl nepageidaujamos reklamos. Dažniausiai vartotojai nurodė, kad gauna reklamą elektroniniu paštu, nors reklamos siuntėjams nėra davę sutikimo dėl reklamos siuntimo. Taip pat gauta skundų dėl nepageidaujamos reklamos teikiamos į daugiabučių namų pašto dėžutes, nors jos buvo tinkamai ir aiškiai pažymėtos dėl atsisakymo gauti reklamą. Kai kurie vartotojai nurodė, kad platintojai pirmiausia nuplėšia lipduką, tuomet įmeta reklamą. Taip pat gautas vartotojo skundas dėl už automobilio valytuvų pateiktos reklaminės skrajutės, kai ant mašinos stiklo vartotojas buvo priklijavęs lipduką, jog reklamos gauti nepageidauja.

Kaip ir ankstesniais metais, vartotojai pateikė skundus, kuriuose nurodė, kad elektroninė parduotuvė reklamuoja produktą, o vartotojui pateikus užsakymą ir jį apmokėjus, informuojama, kad prekės nėra, kitais atvejais siūloma kita prekė arba ta pati prekė tik aukštesne kaina. Pažymėtina, kad atliekant šio pobūdžio skundų nagrinėjimą, svarbiausia nustatyti, ar prekybininkas vykdo tyčinę veiklą, norėdamas sudominti vartotoją ir vėliau pasiūlyti kitą turimą produktą, ar įvykdyta netyčinė/techninė klaida. Atsižvelgiant į pateiktus vartotojų skundus, 2 bendrovėms buvo skirtos ekonominės sankcijos.

Atkreiptas dėmesys, kad analizuojamu laikotarpiu daugiau vartotojų kreipėsi dėl galimai neetiškos reklamos. Per 2017 metų I ketvirtį gauti 5 skundai dėl galimai neetiškos reklamos. Daugiausia vartotojus piktino galimai neetiškas reklamos vaizdas (baldų parduotuvės reklama, lažybų bendrovės reklama), taip pat tekstas („visi bankai kaip kiaulės“), ypač didelį nepasitenkinimą kėlė greito maisto paslaugas teikianti bendrovės reklama, kurioje buvo vaizduojami religiniai simboliai. Taip pat skūstasi skyrybų paslaugas teikiančios bendrovės reklamos audio įrašų. Dėl 4 atvejų pradėtos nagrinėjimo procedūros, kurios bus tęsiamos 2017 metų II ketvirtyje.

10. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

Tarnyboje per 2017 metų I ketvirtį nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu buvo išnagrinėta 30 sutarčių. Kadangi asmenys kreipėsi dėl įvairių prekių pirkimo/paslaugų teikimo sutarčių vertinimo, Tarnyboje išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

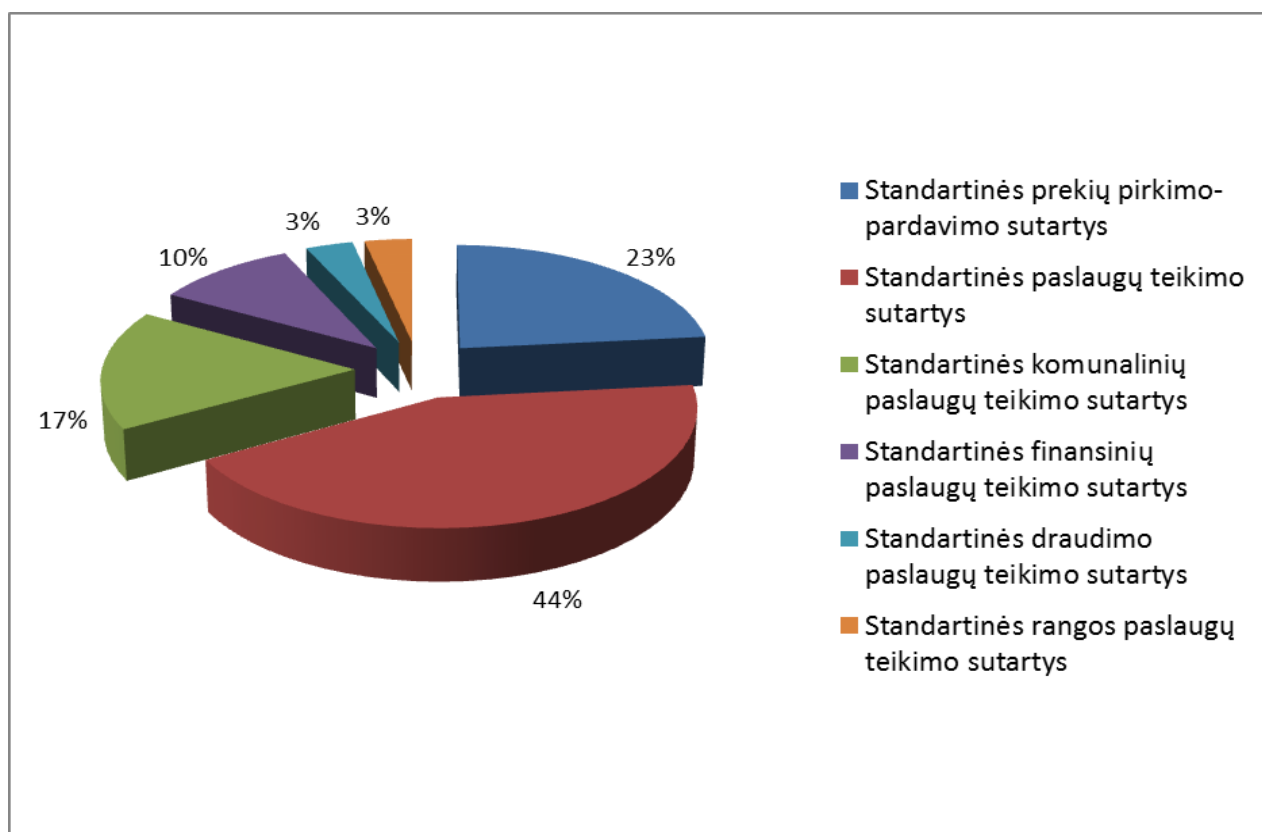
18 lentelė. 2017 metų I ketvirtį Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis
1.	Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys	7

2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	-
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	-
4.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	3
5.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	1
6.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	5
7.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	1
8.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	13
9.	Standartinės rekreacinių paslaugų teikimo sutartys	-
Iš viso:		30

Kaip galima matyti iš lentelėje pateiktų duomenų, daugiausia išnagrinėta standartinių paslaugų teikimo sutarčių. Toliau diagramoje pateikiamos vertintų sutarčių pagal pobūdį procentinės išraiškos.

3 diagrama. Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį



Kalbant apie vartojimo sutarčių vertinimą nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu, reikia atkreipti dėmesį, kad 13 iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse nustatyta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus atitikusių sąlygų. Visais atvejais buvo pasiūlyta šias sąlygas pakeisti arba nebetaikyti pasirašant sutartis su vartotojais. Į Tarnybos nutarimus buvo atsižvelgta, t. y. buvo pakeistos 15 sutarčių sąlygos, 2 sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

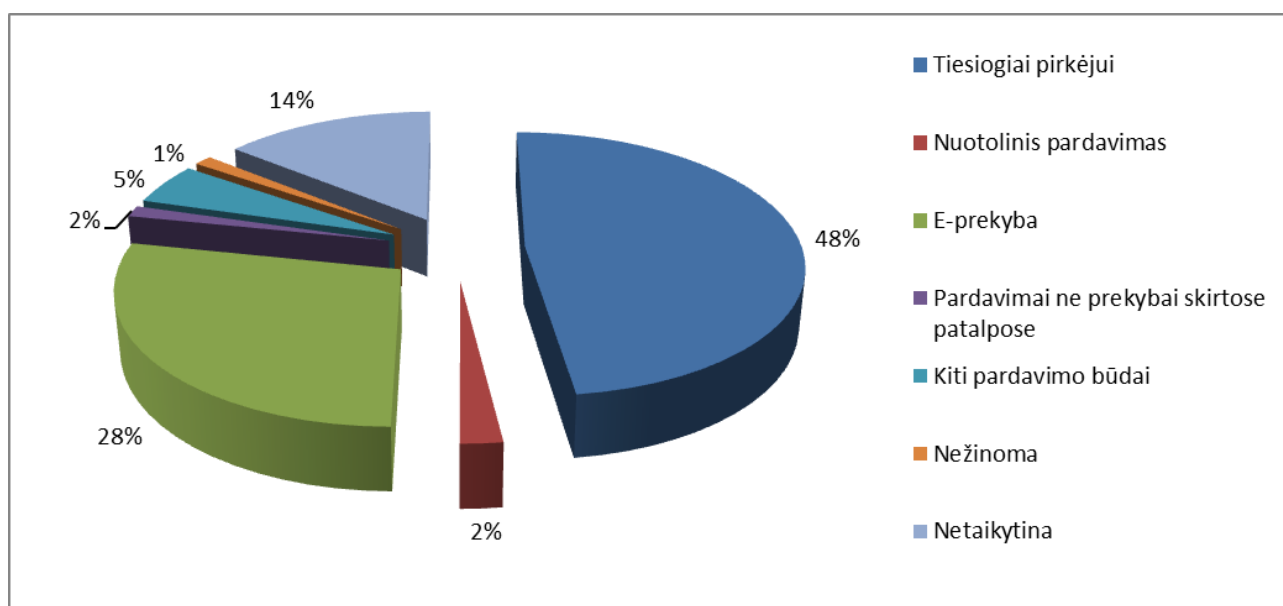
11. Baigiamosios nuostatos

2017 metų I ketvirtį į Tarnybą asmenys kreipėsi 5 952 kartus, prašydami apginti galimai pažeistas jų kaip vartotojų teises, spręsti ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų arba

suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais. 10 kartų į Tarnybą kreipėsi asmenys, kurie teiravosi informacijos įvairiais su Tarnybos veikla susijusiais klausimais, dėl Tarnybos priimtų sprendimų pateikimo ir kt.

Toliau 4 diagramoje pateikiami apibendrinti duomenys apie sandorių sudarymo būdus. Vartotojų skundų, gautų Tarnyboje, duomenys leidžia daryti išvadą, kad 2017 metų I ketvirtį vartotojai Lietuvoje labiausiai buvo linkę sandorius dėl prekių, paslaugų įsigijimo sudaryti tiesiogiai. Kaip matyti iš diagramos duomenų, 48 proc. skundus Tarnybai pateikusių vartotojų nurodė tiesioginę prekybą (parduotuvėse, sandorio patalpose), o 28 proc. – elektroninę prekybą. Atsižvelgiant į tai, matyti, kad 2017 metų I ketvirtį nurodyti dažniausi pirkimo būdai lyginant su tuo pačiu 2016 metų laikotarpiu išliko panašūs, tačiau pastebima kad vis daugiau vartotojų sandorius sudaro elektroniniu būdu (2016 metų I ketvirtį 62 proc. vartotojų nurodė tiesioginę prekybą, 18 proc. – elektroninę prekybą).

4 diagrama. Asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



19 lentelėje pateikiami bendri duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą. 2017 metų I ketvirtį Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 1 511 vartotojų skundų, iš jų 125 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 249 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 77 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 1 148 skundai. Išanalizavus 2017 metų I ketvirtį Tarnyboje išnagrinėtus/atsakytus vartotojų skundus, nustatyta, jog vidutinis prašymų nagrinėjimo/atsakymo laikas – 11 darbo dienų.

19 lentelė. Informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimą

Nusiskundimų sritis	Iš viso ginčų ir prašymų	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota
Dėl vartojimo prekių	1 020 ¹	876	144	130	26	23
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	49 ²	37	12	14	5	-
Dėl finansinių paslaugų	17 ³	-	17	2	7	10

Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	32⁴	4	28	4	2	23
Dėl transporto paslaugų	22⁵	8	14	7	4	6
Dėl laisvalaikio paslaugų	111⁶	93	18	15	3	4
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	93⁷	32	61	30	13	43
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	167⁸	98	69	47	17	16
Iš viso:	1 511	1 148	363	249	77	125

¹ - nagrinėjant 35 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl vienam skundui žymėtas ne vienas nagrinėjimo rezultatas, o skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 1 055 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

² - nagrinėjant 7 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 56 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

³ - nagrinėjant 2 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 19.

⁴ - nagrinėjant 1 vartotojo skundą, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 33.

⁵ - nagrinėjant 3 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 25 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁶ - nagrinėjant 4 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 115 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁷ - nagrinėjant 25 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 118.

⁸ - nagrinėjant 11 vartotojų skundų, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl dalies keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 178 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Pateikdami skundus vartotojai keldavo skirtingus reikalavimus, šių reikalavimų išsidėstymas parodytas 20 lentelėje.

20 lentelė. Duomenys apie pateikusiųjų vartotojų skundus reikalavimus

	Prašymų sritis	Vartotojo reikalavimas										
		Netinkamos kokybės prekė, paslaugą pakeisti tinkamos kokybės prekė, paslauga	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
1.	Dėl vartojimo prekių	135	86	12	747	1	2	3	4	16	16	59
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	7	11	-	16	-	-	1	1	1	13	5
3.	Dėl finansinių paslaugų	1	2	-	1	-	4	1	-	4	2	7
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	-	1	-	8	3	1	5	-	4	-	10
5.	Dėl transporto paslaugų	-	-	1	2	-	-	1	-	5	7	4
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	-	-	1	27	-	-	1	-	17	58	5
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	15	13	6	12	1	4	14	16	4	4	30
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	2	-	1	7	-	-	-	-	2	1	1
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	16	9	7	81	1	-	5	1	7	4	31

Iš viso:	176	122	28	904	6	11	31	22	61	105	152
-----------------	------------	------------	-----------	------------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------

Pastaba: lentelėje pateiktų vartotojų reikalavimų skaičius nesutampa su visų Tarnyboje išnagrinėtų ir atsakytų skundų skaičiumi, nes tam tikrais atvejais vartotojai nurodė kelis reikalavimus arba buvo pasiektas taikus ginčo sprendimas nenurodžius tikslaus reikalavimo.

Atsižvelgiant į 20 lentelės duomenis, matyti, jog dažniausiai skundus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (904 kartus). Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga reikalauta 176 kartus, o 152 kartus vartotojai pateikė individualaus pobūdžio reikalavimus, kurie atsispindi lentelės skiltyje „Kita“.

Analizuojant minėtoje lentelėje pateiktus duomenis, matyti, jog netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga dažniausiai reikalavo dėl vartojimo prekių besikreipę vartotojai (135 kartus). Sutartį nutraukti konkrečiose srityse dažniausiai reikalavo vartotojai, kreipęsi dėl vartojimo prekių (747 kartus). Tokių reikalavimų 81 kartą išreiškė vartotojai, kreipęsi dėl kitų prekių ir paslaugų, nepriskirtinų konkrečioms kategorijoms ir 27 kartus dėl laisvalaikio paslaugų besikreipę vartotojai. Vartotojai, kurie reikalavo vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus, dažniausiai kreipęsi dėl energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų (16 kartų). Atlyginti žalą dažniausiai prašė vartotojai, kurie kreipęsi dėl laisvalaikio paslaugų (58 kartus). Individualaus pobūdžio reikalavimus dažniausiai pateikė dėl vartojimo prekių (59 kartus), energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų besikreipę vartotojai (30 kartų) bei dėl kitų prekių ir paslaugų (31 kartą) besikreipę vartotojai. Taigi priklausomai nuo skundo pobūdžio vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

Lyginant vartotojų reikalavimų pobūdį su 2016 metų I ketvirčio duomenimis, galima daryti keletą išvadų:

- Atitinkamu laikotarpiu 2016 metais 47 proc. visų vartotojų reikalavimų sudarė reikalavimas nutraukti sutartį ir atgauti sumokėtus pinigus. 2017 metų I ketvirtį tokių reikalavimų skaičius išaugo iki 56 proc.
- Pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis lyginant su 2016 metų I ketvirčiu (3 proc.) išaugo iki 7 proc. nuo visų iškeltų reikalavimų.
- Individualaus pobūdžio reikalavimus 2016 metų I ketvirtį pareiškė 17 proc. vartotojų, 2017 metų I ketvirtį šių reikalavimų skaičius sumažėjo 9 proc.
- Reikalavimas netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke/paslauga 2016 metų I ketvirtį sudarė 9 proc. visų vartotojų iškeltų reikalavimų ir 2017 metų I ketvirtį šis skaičius išliko panašus – 11 proc.
- Neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti 2016 metų I ketvirtį reikalavo 6 proc. visų vartotojų. 2017 metų I ketvirtį šis skaičius daug nepakito – 8 proc.

Likę nepaminėti vartotojų reikalavimai sudarė nereikšmingą dalį ir lyginant su 2016 metais išliko panašios apimties.

Svarbu pažymėti, kad bendras iškeltų reikalavimų skaičius rodo, kad per 2016 metų I ketvirtį vartotojai buvo labiau linkę konkretizuoti keliamus reikalavimus bei dažniau nurodydavo vieną keliamą reikalavimą, o 2017 metų I ketvirtį vartotojai dažniau keldavo kelis reikalavimus.

Toliau pateikiama informacija apie Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ir Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatus. Per 2017 metų I ketvirtį vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 1 148 ginčai, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 52 kalendorinės dienos. Pažymėtina, kad išaugo Tarnybos sprendimų atmesti vartotojo ginčą dalis lyginant su visų ginčų dalimi – 2016 metų I ketvirtį ši dalis sudarė 11 proc., o 2017 metų I ketvirtį net 23 proc. nuo visų Tarnyboje išnagrinėtų ginčų. Iš visų išnagrinėtų ginčų priimti 207 nutarimai (21 proc. visų išnagrinėtų ginčų) tenkinti vartotojų reikalavimus ir 26 nutarimai (3 proc. visų išnagrinėtų ginčų) vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Iš jų įvykdyti 162 nutarimai (36 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 22 (5 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies. 49 Tarnybos nutarimai nevykdomi (11 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų). Pažymėtina, kad Tarnyba 220 kartų priėmė nutarimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą (48 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų). Svarbu paminėti, kad

lyginant su ankstesniu laikotarpiu, šiek tiek sumažėjo taikiai išspręstų ginčų: 2017 metų I ketvirtį taikiai išspręsti ginčai sudarė 50 proc. nuo visų išnagrinėtų vartotojų ginčų, kai per 2016 metų I ketvirtį taikiai išnagrinėti vartotojų ginčai sudarė 56 proc. (analizuojamu laikotarpiu taikiai išspręstų vartotojų ginčų rodiklis sumažėjo 6 proc.).

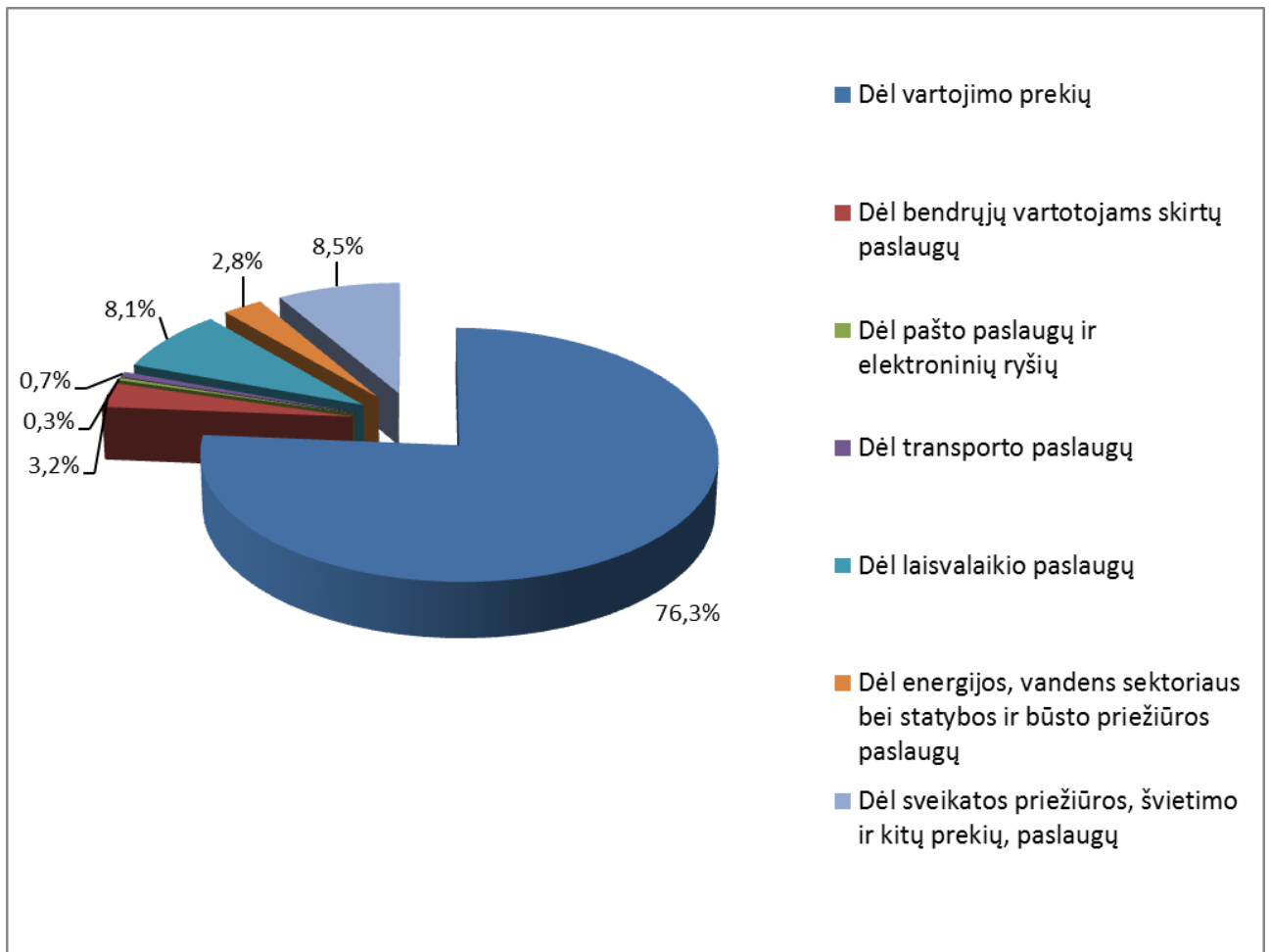
Pažymėtina, kad didelė ginčų dalis išsprendė taikiai po atlikto prekės/paslaugos įvertinimo ir išvadų pateikimo pardavėjui/paslaugos teikėjui. Viena iš galimų tokio pokyčio priežasčių – nuo 2016 metų sausio 1 d. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta nuostata, kad vartojimo ginčus nagrinėjančios 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 Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Visgi, nuotolinėje prekyboje įsigytų prekių nepristatymo/vėlavimo/pinigių negrąžinimo atvejais pardavėjai dažnai neatsako į oficialius Tarnybos raštus. Išsamesnė informacija apie ginčų nagrinėjimo rezultatus pateikta 21 lentelėje.

21 lentelė. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo rezultatai

Prašymų (nusiskundimų) sritis	Ginčų skaičius	Ginčų rezultatas							
		Atmesta	Vartotojų reikalavimai patenkinti		Vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies		Ginčų nagrinėjimas nutrauktas		
			Vykdomi	Nevykdomi	Vykdomi	Nevykdomi	Ginčo šalys susitaikė		Kitais vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais
							Vykdomi	Nevykdomi	
Dėl vartojimo prekių	876	189	109	4	7	-	391	11	126
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	37	8	4	-	5	-	23	-	14
Dėl finansinių paslaugų	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	4	-	2	-	-	-	-	-	2
Dėl transporto paslaugų	8	1	2	-	-	1	2	-	3
Dėl laisvalaikio paslaugų	93	4	19	41	4	3	11	-	3
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	32	2	10	-	3	-	15	-	12
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių paslaugų	98	16	16	-	3	-	41	-	18
Iš viso:	1 148¹	220	162	45	22	4	483	11	178

¹ 23 Tarnybos sprendimų vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi, todėl informacija apie šiuos sprendimus lentelėje nepateikta.

5 diagrama. Išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pasiskirstymas pagal prašymų sritis



Kaip ir ankstesniais metais, daugiausia vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 76,3 proc. (2016 metų I ketvirtį – 77,1 proc.). Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu net 39 proc. išaugo ginčų išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka skaičius (2016 metų I ketvirtį išnagrinėti 449 ginčai, o 2017 metų I ketvirtį – 1 148 ginčai).

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 4 318 asmenų pasiteiravimų, pateiktų telefonu, žodžiu ir el. paštu ir šis skaičius lieka panašus lyginant su 2016 metų I ketvirčio duomenimis (4 119 paklausimų). Įvertinus asmenų klausimus, pateikta prašoma informacija, asmens keliamo klausimo paaiškinimas, Tarnybos specialistų vertinimas. Ši Tarnybos paslauga, kai pateikiama informacija ar paaiškinimas yra naudinga tiek vartotojams, tiek pardavėjams/paslaugų teikėjams, kadangi informacija apie vartotojų teises reglamentuojančių teisės aktų nuostatų reikalavimus, verslo subjektų ir vartotojų teises bei pareigas sudaro galimybę ginčo dalyviams didelę dalį kilusių ginčų išspręsti dar nepasiekus nagrinėjimo institucijoje stadijos.

Apibendrinant ataskaitos informaciją, matyti, jog lyginant su 2016 metų I ketvirčio duomenimis išaugo bendras besikreipusių asmenų skaičius: jei 2016 metų I ketvirtį į Tarnybą kreiptasi 4 954 kartus, tai 2017 metais tuo pačiu laikotarpiu šis skaičius išaugo iki 5 952 (t. y. 17 proc.). Paaiškiname, kad bendras asmenų kreipimūsi skaičiaus augimas gali būti sietinas su nuo 2016 metų išsiplėtusiomis Tarnybos kompetencijos sritimis bei su augančiu asmenų susidomėjimu vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Analizuojant vartotojams kylančių problemų sritis, matyti, kad 2017 metų I ketvirtį, kaip ir ankstesniais laikotarpiais, išlieka tendencija, kad vartotojai kreipiasi dėl daugybės įvairių klausimų, todėl jiems kylančių problemų sritis išlieka plati. Visgi, didžioji vartotojų kreipimūsi dalis gaunama dėl galimų pažeidimų vartojimo prekių srityje.