



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2017 METŲ I PUSMEČIO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

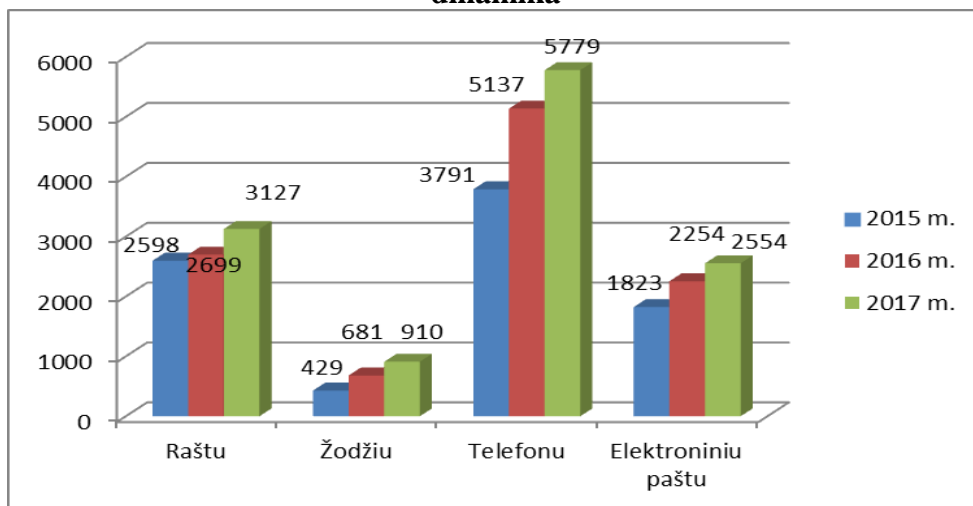
2017 m. liepos 31 d. Nr. 3-1953
Vilnius

1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) per 2017 metų I pusmetį dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreiptasi 12 370 kartų. 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 per 2017 metų I pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 3 127 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 910 kartų;
- telefonu buvo kreiptasi 5 779 kartus;
- elektroniniu paštu pateikta 2 554 pasiteiravimų.

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



Iš *1 diagramos* matyti, kad per 2017 metų I pusmetį asmenų kreipimūsi skaičius, lyginant su ankstesnių metų laikotarpiais, tendencingai išaugo kiekviename iš kreipimosi būdų. Tokį asmenų kreipimūsi augimą galėjo nulemti 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.

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

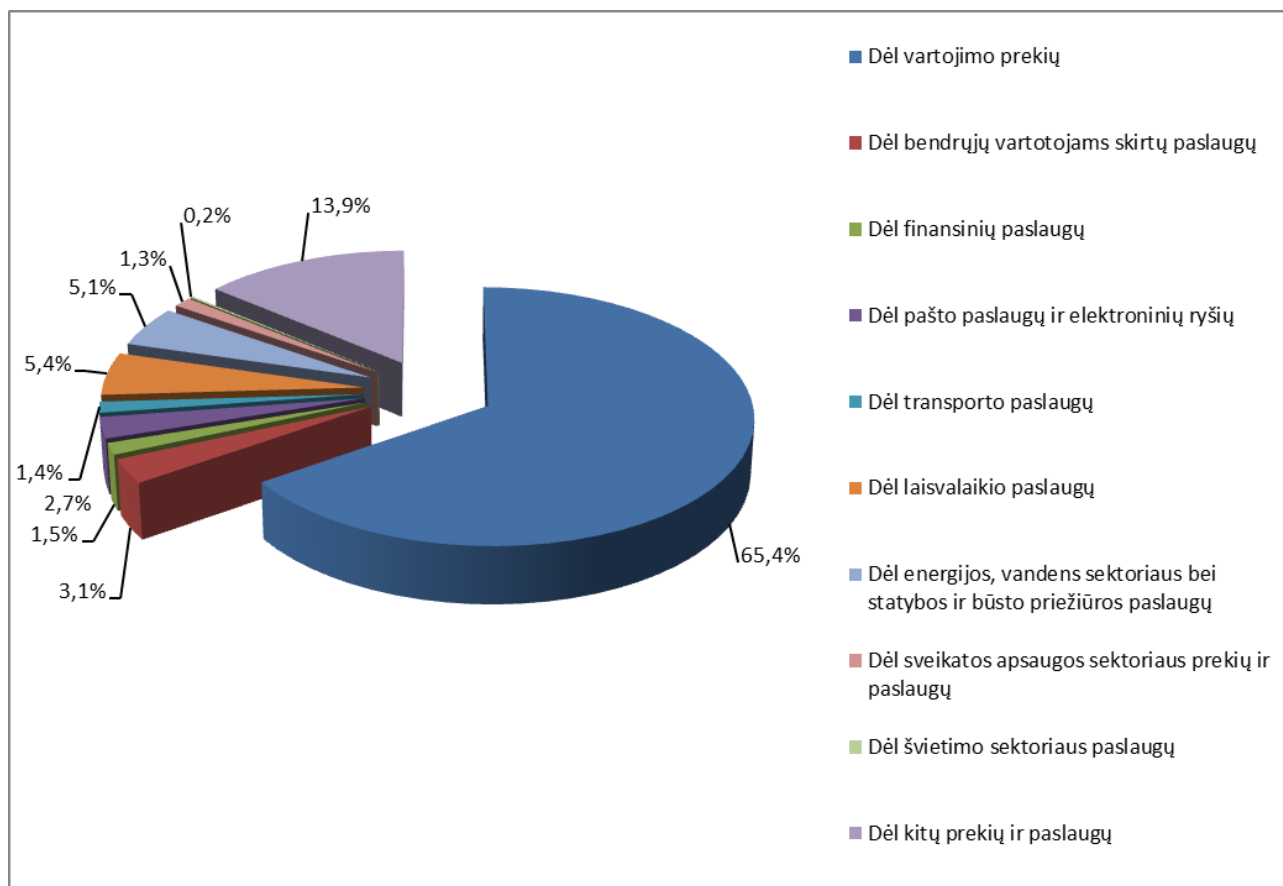
pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir tik per 14 dienų negavus atsakymo, arba gavus atsakymą, kuris vartotojo netenkina, vartotojas turi teisę kreiptis į Tarnybą. Tikėtina, kad ši įstatyme numatyta vartotojų pareiga daugeliui leido kilusį ginčą išspręsti taikiai dar nepasiekus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

Ataskaitiniu laikotarpiu išnagrinėta arba atsakyta į 12 319 asmenų kreipimusi, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas *1 lentelėje*. 51 vartotojų skundo nagrinėjimas dar tęsiamas, todėl duomenys apie šiuos skundus lentelėje nepateikiami. Pastebėtina, kad į Tarnybą 18 kartų kreipėsi asmenys, prašydami pateikti informaciją apie Tarnybos veiklą ir priimtus sprendimus.

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

Eil. Nr.	Klausimų (nusiskundimų) pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	8 055	65,4 proc.
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	380	3,1 proc.
3.	Dėl finansinių paslaugų	183	1,5 proc.
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	331	2,7 proc.
5.	Dėl transporto paslaugų	172	1,4 proc.
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	667	5,4 proc.
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	630	5,1 proc.
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	155	1,3 proc.
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	25	0,2 proc.
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	1 721	13,9 proc.
	Iš viso:	12 305	100 proc.

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



Iš 1 lentelėje ir 2 diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių (net 65,4 proc. visų gautų kreipimūsi). Lyginant su 2016 metų I pusmečiu, šis skaičius beveik nepakito (62 proc.). Pažymėtina, kad nemaža asmenų dalis kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų (13,9 proc.). Paaiškiname, kad šiai sričiai priskiriami asmenų kreipimaisi dėl individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai sričiai. Kita aktuali sritis – laisvalaikio paslaugos (5,4 proc.). Kreipimaisi šioje srityje, lyginant su ankstesnių metų laikotarpiu, išaugo 2,4 proc. Tuo tarpu kreipimūsi dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų sumažėjo beveik 3 proc. (2016 metų I pusmetyje – 8 proc.). Mažiausiai kreipimūsi gauta dėl švietimo sektoriuje teikiamų paslaugų (0,2 proc.).

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

Analizuojamu laikotarpiu Tarnybai buvo pateikti 3 004 vartotojų skundai, išnagrinėta ir atsakyta į 2 953 vartotojų skundus. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies 2017 metų I pusmetį 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 pusmetį išnagrinėjo arba atsakė į 8 055 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje.

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

- išnagrinėta ir atsakyta į 2 006 kreipimusis raštu (iš jų 1 973 vartotojų skundai, 33 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 6 049 pasiteiravimus (iš jų 564 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

2 lentelė. 2017 metų I pusmetį 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 maisto produktų, gėrimų	3	23	97
2.	Dėl drabužių ir avalynės	646	50	1 236
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	41	3	145
4.	Dėl interjero reikmenų	169	26	586
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	185	22	615
6.	Dėl elektroninių prekių	100	20	483
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	339	86	1 405
8.	Dėl laisvalaikio prekių	45	13	144
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	56	26	394
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	16	4	83
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	59	8	131
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	30	3	166
	Iš viso:	1 689	284	5 485

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 buitinių namų ūkio prietaisų bei interjero reikmenų. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių, drabužių ir avalynės, buitinių namų ūkio prietaisų ir interjero reikmenų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti prekės pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (1 288 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	26	3	1	14	5	-
2.	Dėl drabužių ir avalynės	696	646	44	4	9	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	44	41	8	-	-	-
4.	Dėl interjero reikmenų	195	169	24	6	-	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	207	185	26	5	1	-
6.	Dėl elektroninių prekių	120	100	21	1	-	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	425	339	85	11	8	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	58	45	6	5	1	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	82	56	21	6	1	3
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	20	16	4	1	-	-
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	67	59	4	4	1	-
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	33	30	2	2	2	-
	Iš viso:	1 973¹	1 689	246	59	28	3

¹ - nagrinėjant 49 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 2 022 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2017 metų I pusmetį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsisakyta į 1 973 vartotojų skundus. Iš jų 1 689 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 246 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 59 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 28 kartus skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Ginčų nagrinėjimo metu 3 kartus kreiptasi į kitą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių.

Daugiausia vartotojai teikė prašymus dėl įsigytos netinkamos kokybės elektrotechnikos (mobiliojo ryšio telefonai, televizoriai, kompiuteriai, šaldytuvai, planšetės), avalynės, baldų, drabužių, rankinių, asmens higienos bei kosmetikos gaminių, naudotų transporto priemonių ir jų sudėtinių dalių. Pažymėtina, kad nagrinėjant vartotojų ginčus dėl naudotų automobilių kokybės, vartotojai dažnai susidūrė su problemomis, kai po automobilio įsigijimo išaiškėdavo defektai, reikalaujantys didelių remonto išlaidų. Svarbu pažymėti, jog vartotojams nustatyta įstatymo pareiga įrodyti, kad defektai buvo dar iki daikto perdavimo momento. Tuo atveju, jeigu vartotojas nepasinaudojo daikto patikrinimo teise prieš jį įsigyjant, tampa sudėtinga įrodyti aplinkybes, dėl kurių atsakomybė tektų pardavėjui.

Analizuojamu laikotarpiu vartotojai taip pat susidūrė su problemomis, kai kreipiantis į pardavėjus dėl mobiliojo ryšio telefonų ir kompiuterių trūkumų, vartotojų reikalavimai buvo atmetami dėl mechaninių pažeidimų. Tokiais atvejais sudėtinga nustatyti, kada ir kokiomis aplinkybėmis atsirado mechaniniai pažeidimai, kokia įrenginio būklė buvo jo pateikimo pardavėjui metu ir, kas yra atsakingas už mechaninius įrenginio pažeidimus.

Nemažai vartotojų kreipėsi dėl IĮ A. Zakaro firma, UAB „Sportland“, UAB „Armitana“ įsigytos avalynės kokybės. Taip pat padaugėjo vartotojų skundų dėl sportinių batelių bei laisvalaikiui skirtų batelių, įsigytų iš UAB „Sportclothes“ elektroninės parduotuvės www.sil.lt kokybės. Tiriant vartotojų skundus dėl avalynės, nustatyta, kad kai kuri mažmeninėje prekyboje parduodama avalynė pagaminta pažeidžiant įprastus avalynės gamybos technologijos reikalavimus, o pardavėjai vengia tenkinti teisėtus vartotojų reikalavimus.

Įsigydami baldus vartotojai susidūrė su problemomis, kuomet nepasinaudojus Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.328 straipsnyje įtvirtinta daiktų patikrinimo teise prieš perimant baldus iš pardavėjo (arba kurjerio, jeigu daiktų pristatymui pardavėjas pasitelkia kurjerio paslaugas), ir vėliau pastebėjus defektus, vartotojams kilo sunkumų norint įrodyti, kad pardavėjas pardavė prekę su defektais, t. y. daiktas turėjo tam tikrus trūkumus daikto pirkimo–pardavimo metu.

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 dienas 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, UAB „Vikvaldos prekyba“ valdomos internetinės parduotuvės www.svajoniuspinta.lt, Artūro Martinkaus IĮ „Belenkas“ valdomos internetinės parduotuvės www.rubaiinternetu.lt. Minėtų el. parduotuvių verslo modelis panašus – prekiaujama drabužiais, galanterija, už prekės reikalinga sumokėti iš anksto, tačiau sumokėjus, prekės nepristatomos ir sumokėti pinigai dažnai negražinami, arba prekės pristatomos ne tos, kurios buvo užsakytos ir tuomet vartotojai patiria papildomų išlaidų, norėdami jas gražinti pardavėjui.

Dėl nuotoliniu būdu įsigytų prekių kokybės dažniausiai vartotojai skundėsi dėl iš UAB „MK TRADE“ (www.rde.lt), UAB „Pigu“ (www.pigu.lt), UAB „1A.LT“ (www.1a.lt) įsigytų prekių (dažniausiai informacinių technologijų ir elektrotechnikos prekių).

Pažymėtina, kad nuotolinėje prekyboje pastebėtas naujas prekybos modelis, kuomet vartotojai pagal skelbimus spaudoje telefonu užsisakydavo prekes, tačiau vėliau vartotojų lūkesčių netenkinusių prekių nebuvo kam gražinti, kadangi niekur nebuvo pateikiama informacija apie pardavėją, jo kontaktinius duomenis, o pardavėjo elektroninės parduotuvės adresas registruotas trečiojoje šalyje. Tokiais atvejais sudėtinga nustatyti pardavėją bei apginti vartotojų teises.

Taip pat svarbu pažymėti, kad analizuojamu laikotarpiu nuotolinę prekybą vykdančios verslininkai aktyviau kreipėsi dėl informacijos suteikimo, siekdami teisingai pateikti prekių pristatymo, gražinimo, apmokėjimo ir kitas taisykles.

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metų I pusmetį išnagrinėjo arba atsakė į 380 asmenų kreipimus 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 93 kreipimusis raštu (iš jų 90 vartotojų skundų, 3 juridinių asmenų prašymai);

- atsakyta į 287 pasiteiravimus (iš jų 34 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

4 lentelė. 2017 metų I pusmetį 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	5	7	23
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	7	1	27
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	22	1	47
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	1	9
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	27	17	133
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	-	1	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	1	-	14
	Iš viso:	62	28	253

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 53 proc. visų vartotojų pasiteiravimų bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje). Dažniausiai vartotojai prašė nutraukti paslaugos pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (29 kartus). 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	12	5	3	3	2	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	8	7	1	-	-	1
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	23	22	3	1	-	-
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	1	-	1	-	-	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	44	27	17	8	-	3

6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	1	-	2	-	-	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	1	1	-	-	-	-
	Iš viso:	90²	62	27	12	2	4

²- nagrinėjant 13 vartotojų skundų, dalis skundo buvo perduota kitai institucijai, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarybos atsakymas arba dalis klausimų išnagrinėta ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 103 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2017 metų I pusmetį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 90 vartotojų skundų. Iš jų 62 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 27 kartus atsakyta nagrinėti vartotojo skundą ir 12 kartų pateiktas Tarybos atsakymas. Skundų nagrinėjimo metu 4 kartus kreiptasi į kitą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių ir 2 atvejais skundas perduotas kitai institucijai pagal kompetenciją.

Analizuojamu laikotarpiu daugiausia vartotojų prašymų bendrųjų paslaugų srityje išnagrinėta dėl automobilių remonto, cheminio valymo ir baldininkų paslaugų. Taip pat gauti ir išnagrinėti vartotojų prašymai dėl įvairių prietaisų (mobiliojo ryšio telefonų, planšetinių kompiuterių ir kt.) remonto paslaugų, grožio sektoriaus paslaugų, vertimo paslaugų, nuomos (automobilių, gyvenamųjų patalpų) paslaugų, įvairaus pobūdžio tarpininkavimo (pavyzdžiui, parduodant–perkant butą) paslaugų, prenumeratos paslaugų ir kt.

Dažniausiai vartotojų prašymuose nurodytas nusiskundimas – paslaugų kokybė. Taip pat vartotojai skundėsi netinkamai suteikta informacija apie teikiamas paslaugas, sutartinių įsipareigojimų netinkamu vykdymu ar nevykdymu (darbų neatlikimu, sutarties sąlygų nesilaikymu ir pan.).

Pastebėta, kad 2017 metų I pusmetyje padaugėjo vartotojų kreipimūsi dėl nepageidaujamo skaitmeninio turinio tiekimo naudojantis elektroninių ryšių paslaugomis. Vartotojai kreipėsi nurodydami, kad mobiliojo ryšio operatoriai vartotojams pateikiamose sąskaitose įtraukia mokesčius ne tik už jų teikiamas elektroninių ryšių paslaugas, bet ir papildomus mokesčius už paslaugas, kurių vartotojai teigė neužsisakę arba negalintys sustabdyti jų teikimo. Neretai minėtas situacijas geranoriškai išsprėsdavo patys elektroninių ryšių paslaugų teikėjai, patenkindami vartotojų reikalavimus.

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 183 asmenų kreipimūsi dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimūsi per 2017 metų I pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 40 vartotojų skundų;
- atsakyta į 143 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 4 juridinių asmenų kreipimūsi).

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

6 lentelė. 2017 metų I pusmetį 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 mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo	1	3	13

	paslaugų			
2.	Dėl paskolų	-	7	18
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	3	1
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	2
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	-	11	34
6.	Dėl draudimo paslaugų	-	15	71
	Iš viso:	1	39	139

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 (25 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	4	1	-	2	2	-
2.	Dėl paskolų	7	-	-	4	4	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	3	-	1	2	1	-
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	11	-	1	2	10	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	15	-	2	1	13	-
	Iš viso:	40³	1	4	11	30	-

³ - nagrinėjant 6 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 46.

Per 2017 metų I pusmetį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 40 vartotojų skundų. Iš jų 1 vartotojo skundas išnagrinėtas vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 4 vartotojų skundus atsisakyta nagrinėti, 11 kartų dėl vartotojo skundo buvo pateiktas Tarnybos atsakymas ir 30 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 pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 331 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 56 vartotojų skundus;
- atsakyta į 275 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 9 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 pusmetį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

8 lentelė. 2017 metų I pusmetį 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	2	10	30
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	1	4
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	2	16	81
4.	Dėl interneto paslaugų	1	13	85
5.	Dėl televizijos paslaugų	3	7	53
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	1	13
	Iš viso:	8	48	266

Kaip matyti iš 8 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su mobiliojo ryšio telefonijos, interneto, pašto ir pasiuntinių paslaugų teikimu. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl interneto, mobiliojo ryšio ir televizijos paslaugų. Dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus (18 kartų) bei reikalavimą nutraukti paslaugos teikimo sutartį ir gražinti sumokėtas įmokas (13 kartų).

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	12	2	-	2	7	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	1	-	-	-	1	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	18	2	-	-	17	-
4.	Dėl interneto paslaugų	14	1	2	-	11	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	10	3	1	-	6	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	1	-	1	-	1	-
	Iš viso:	56⁴	8	4	2	43	-

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 57.

2017 metų I pusmetį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 56 vartotojų skundus. Iš jų 8 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 4 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 2 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas ir 43 vartotojų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metų I pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 172 asmenų kreipimus dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

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

- išnagrinėta ir atsakyta į 42 kreipimusis raštu (iš jų 2 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 130 pasiteiravimų, pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 5 juridinių asmenų kreipimaisi).

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

10 lentelė. 2017 metų I pusmetį 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	5	16
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	-	4
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	2	9	61
4.	Dėl taksi paslaugų	-	3	12
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	1
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	2	6	11
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	5	6	20
	Iš viso:	11	29	125

Kaip matyti iš 10 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl oro transporto bendrovių paslaugų, transporto nuomos paslaugų, taip pat transporto infrastruktūros paslaugų. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl oro transporto bendrovių paslaugų bei transporto nuomos paslaugų. Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą atlyginti žalą (17 kartų). 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	7	2	2	1	5	-
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	-	-	-	-	-	-
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	11	2	2	1	7	-
4.	Dėl taksi paslaugų	3	-	1	1	2	-
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	-	-	2	-

6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	8	2	4	-	1	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	11	5	4	2	2	-
	Iš viso:	40⁵	11	13	5	18	1

⁵ - nagrinėjant 7 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 47 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 40 vartotojų skundų, iš jų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėta 11 skundų, 13 kartų atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 5 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas ir 18 vartotojų skundų 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 pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 667 asmenų kreipimusis 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 256 kreipimusis raštu (iš jų 2 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 411 pasiteiravimų (iš jų 21 juridinio asmens kreipimasis) pateiktų 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 pusmetį išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti žemiau pateiktoje lentelėje.

12 lentelė. 2017 metų I pusmetį 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 apgyvendinimo paslaugų	7	3	22
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	34	7	83
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	10	7	21
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	1	1	4
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	14	7	43
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	135	15	194
7.	Dėl lošimo ir loterijos	-	2	1
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	8	3	22
	Iš viso:	209	45	390

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 (138 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	10	7	1	-	5	1
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	41	34	5	5	-	1
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	17	10	5	1	2	-
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	2	1	1	-	-	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	21	14	6	2	1	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	150	135	12	2	3	-
7.	Dėl lošimo ir loterijos	2	-	1	-	1	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	11	8	1	2	-	-
	Iš viso:	254⁶	209	32	12	12	2

⁶ - 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 265 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2017 metų I pusmetį šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 254 vartotojų skundus. Iš jų 209 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 32 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 12 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas bei 12 kartų vartotojų skundai perduoti kitai institucijai. Prašymų nagrinėjimo metu 2 kartus kreiptasi į atsakingą instituciją prašant pateikti išvadą ar suteikti prašymo nagrinėjimui reikalingą informaciją.

Analizuojamu laikotarpiu daugiausia vartotojų prašymų buvo gauta dėl 2016 metais neįvykusių koncertų (Karklės festivalio, Jose Carrero, Philippe Jaroussky, „The Gipsy kings“, „Mora Godoygrnad tango show“) ir dėl 2017 metais atšauktų koncertų (Džordana Butkutė, „Neda (ne) eilinė diena rojuje“, „Ugnies paliesti“, Česlovas Gabalis ir Grupė „Pelenai“). Pažymėtina, kad didžiąja dalimi paslaugų teikėjai priimtų Tarnybos nutarimų nevykdė.

Pažymėtina, kad 2017 metų I pusmetį nemažai vartotojų prašymų buvo atsisakyta nagrinėti vartotojams nepašalinus trūkumų per Tarnybos nustatytą terminą. Tokiais atvejais dažniausiai vartotojai kreipėsi į Tarnybą nepateikdami kreipimosi į paslaugos teikėją kopijos ir prašyme nurodytų aplinkybių pagrindžiančių dokumentų.

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

Tarnybos specialistai per 2017 metų I pusmetį išnagrinėjo ir atsakė į 630 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 211 kreipimąsi raštu (iš jų 15 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 419 pasiteiravimų, pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 36 kartų kreipėsi juridiniai asmenys).

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

14 lentelė. 2017 metų I pusmetį 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 vandens sektoriaus paslaugų	8	21	43
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	1	16	23
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	-	5	9
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	1	7	30
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	55	70	255
6.	Dėl naujo būsto statybos	5	5	14
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	2	9
	Iš viso:	70	126	383

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. Paaškiname, 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 kreipimąsi gauta dėl vandens sektoriaus, kitų elektros šaltinių ir elektros energijos sektoriaus paslaugų. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (65 kartus). 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	29	8	5	8	15	-
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	17	1	-	4	15	-
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	5	-	-	-	5	-
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	8	1	-	2	12	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	125	55	46	13	34	-
6.	Dėl naujo būsto statybos	10	5	5	-	1	-
7.	Dėl namų valymo	2	-	-	-	2	-

	paslaugų						
	Iš viso:	196⁷	70	56	27	84	-

⁷ - nagrinėjant 41 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 237.

Ataskaitiniu laikotarpiu energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta ir atsakyta į 196 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėta 70 skundų, 27 kartus parengtas Tarnybos atsakymas pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 84 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms, 56 skundai atsakyti nagrinėti.

Energetikos srityje didžiąją dalį gautų vartotojų prašymų sudarė prašymai dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo. Vartotojai kėlė klausimus dėl šilumos tiekėjo sąskaitose priskaičiuotų mokėjimo sumų pagrįstumo, šilumos paskirstymo metodo taikymo, nustatant vartotojui priskirtiną šilumos kiekį, nemažai prašymų gauta dėl sąskaitose įrašytų sumų už ankstesniais laikotarpiais sunaudotą geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti, vartotojams teisės aktuose nustatyta tvarka neįforminus apsirūpinimo karštu vandeniu būdo pasirinkimo. Elektros energijos ir dujų tiekimo srityse vartotojai kreipėsi dėl priskaičiuotų sumų už energiją ir prijungimo įmokų dydžio pagrįstumo, kainų taikymo, energijos tiekimo nutraukimo ir žalos atlyginimo. Pažymėtina, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu, vartotojų skundai ir ginčai su energetikos įmonėmis perduoti nagrinėti Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai arba Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos, taip pat vartotojams pateikta informacija jų keliamais klausimais.

Komunalinių paslaugų srityje gautuose vartotojų prašymuose keliami klausimai dėl komunalinių atliekų tvarkymo paslaugų teikimo kokybės, vietinės rinkliavos už atliekų tvarkymo paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kad vietinę rinkliavą už komunalinių atliekų tvarkymą ir jos taikymo bei mokėjimo lengvatų atvejus turi teisę nustatyti savivaldybės taryba, Tarnyba vartotojų prašymus persiuntė savivaldybių administracijoms, prašydama spręsti gyventojų skunduose nurodytas problemas.

Bendrojo naudojimo objektų valdymo ir priežiūros srityje gautuose vartotojų prašymuose dažniausiai skųstasi dėl bendrojo naudojimo objektų valdytojų veiklos. 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 Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymą, įgaliojimai vykdyti daugiabučių namų valdytojų veiklos priežiūrą ir kontrolę suteikti savivaldybėms, todėl gyventojų keliamas administratorių ar bendrijų veiklos problemas Tarnyba sprendė kartu su savivaldybių administracijomis.

Tarp vartotojų ir geriamojo vandens tiekėjų dažniausiai pasitaikantys ginčai buvo dėl priskaičiuotų mokesčių už geriamąjį vandenį ir nuotekų tvarkymą pagrįstumo, pardavimo kainos ir geriamojo vandens kainos taikymo. Vartotojų parašymai dėl kainų taikymo pagal kompetenciją buvo perduoti nagrinėti Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai.

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

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

Tarnybos specialistai per 2017 metų I pusmetį nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 1887 asmenų kreipimusis. 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 pusmetį pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 358 kreipimusis raštu (iš jų 54 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 1529 pasiteiravimus (iš jų 222 kartų kreipėsi juridiniai asmenys), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

16 lentelė. 2017 metų I pusmetį 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	19
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	9	7	59
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	2	3	49
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	2	6	17
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	169	105	1163
	Iš viso:	182	122	1307

Kaip matyti iš 16 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų. Paaikškiname, 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 (132 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	16	9	7	-	1	-
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	5	2	1	-	1	-
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	8	2	1	5	1	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	274	169	64	35	21	2
	Iš viso:	304⁸	182	74	40	24	2

⁸ - nagrinėjant 16 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 320 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2017 metų I pusmetį nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 304 vartotojų skundus. Iš jų 182 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 74 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 40 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 24 skundai dėl visų ar dalies nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Skundų nagrinėjimo laikotarpiu 2 kartus kreiptasi į kitą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde nurodytų aplinkybių.

Aktuali problema, apimanti skirtingas prekių ir paslaugų rūšis – nesąžininga komercinė veikla ir reklamos pažeidimai. 2017 metų I pusmetyje vartotojai daugiausia kreipėsi dėl prekybos centruose nurodomų kainų bei akcijų, kurios nebuvo pritaikytos. Vartotojai teikė informaciją dėl didžiausiuose prekybos centruose skelbiamų akcijų prekių lentynose, prekybos centrų stenduose, taip pat reklaminiuose leidiniuose, internetinėse parduotuvėse. Dažniausiai prašymuose nurodyta, jog nuolaida nebuvo pritaikyta arba pritaikyta mažesnė negu skelbiama, taip pat, kad kasoje kaina yra nurodoma didesnė, nei buvo pateikta kainolapyje. Atsižvelgiant į gautus prašymus, 2017 metų I pusmetyje 4 didžiausiems Lietuvos prekybos centrams buvo taikytos ekonominės sankcijos dėl vartotojų klaidinimo.

Reklamos srityje 2017 metų I pusmetyje didžiąją dalį vartotojų prašymų sudarė prašymai dėl teikiamos nepageidaujamos reklamos. Dažniausiai asmenys nurodė, kad gauna reklamą elektroniniu paštu, nors reklamos siuntėjams nėra davę sutikimo dėl reklamos siuntimo. Mažesnę dalį sudarė vartotojų prašymai dėl nepageidaujamos reklamos, teikiamos į daugiabučių pašto dėžutes, nors jos buvo tinkamai ir aiškiai pažymėtos, jog reklama nepageidaujama. Taip pat gauta prašymų dėl galimai neetiškos reklamos. Vartotojus piktino tiek galimai neetiškas reklamos vaizdas (finansinių paslaugų reklama, maisto reklama, baldų reklama), tiek ir reklamos tekstas (reklamos teiginiai).

10. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

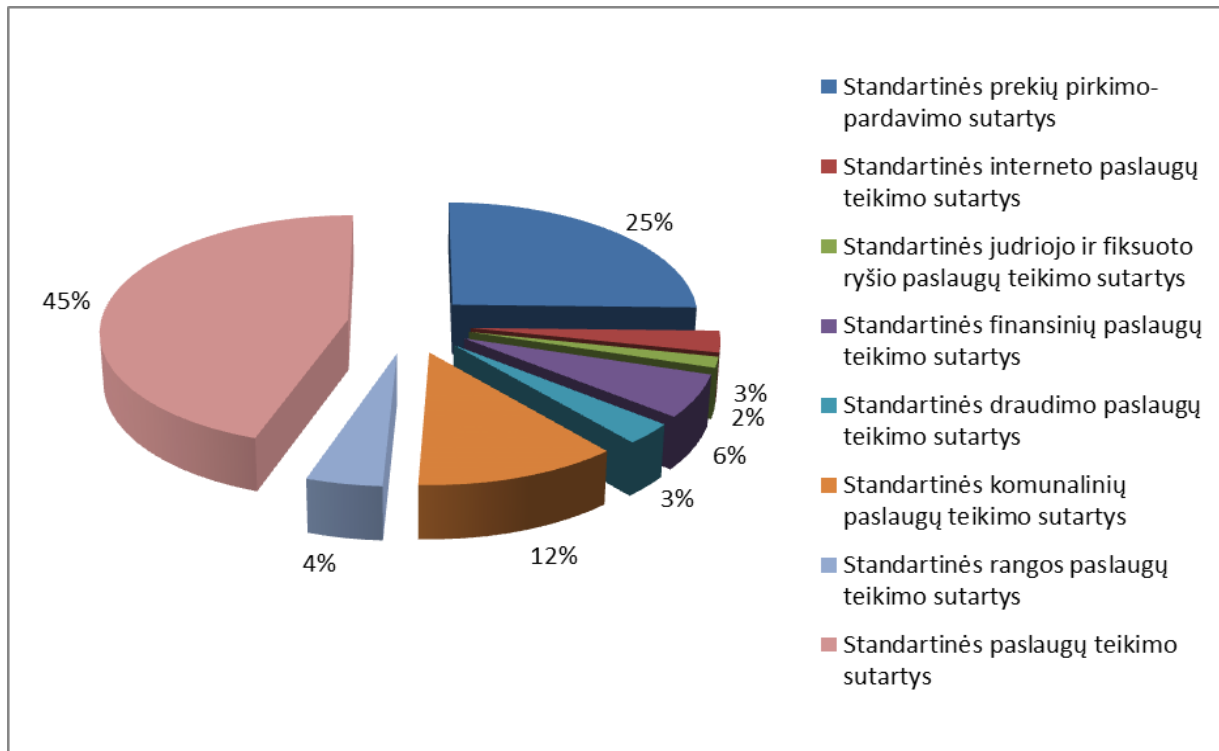
Tarnyboje per 2017 metų I pusmetį nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu buvo išnagrinėtos 67 sutartys. Kadangi asmenys kreipėsi dėl įvairių prekių pirkimo/paslaugų teikimo sutarčių vertinimo, Tarnyboje išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

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

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis
1.	Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys	17
2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	2
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	1
4.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	4
5.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	2
6.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	8
7.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	3
8.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	30
9.	Standartinės rekreacinių paslaugų teikimo sutartys	-
Iš viso:		67

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



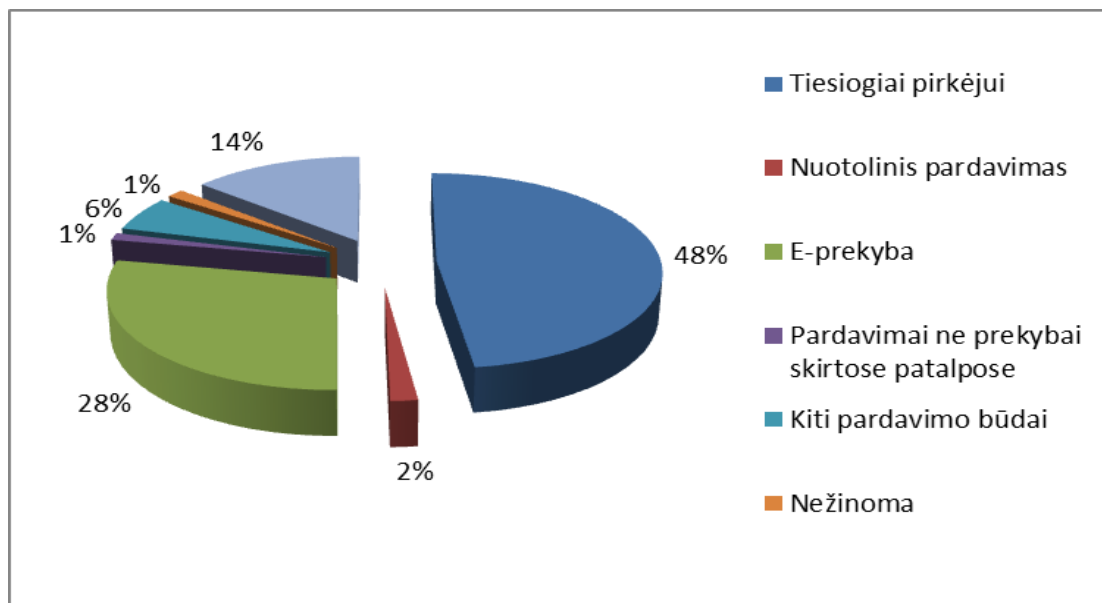
Kalbant apie vartojimo sutarčių vertinimą nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu, reikia atkreipti dėmesį, kad 24 iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse nustatyta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų 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 25 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

11. Baigiamosios nuostatos

2017 metų I pusmetį į Tarnybą asmenys kreipėsi 12 370 kartų, prašydami apginti galimai pažeistas jų kaip vartotojų teises, spręsti ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų arba suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais. 18 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 pusmetį 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 pusmetį 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 pusmetį 60 proc. vartotojų nurodė tiesioginę prekybą, 21 proc. – elektroninę prekybą).

4 diagrama. Asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



19 lentelėje pateikiami bendri duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą. 2017 metų I pusmetį 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	1 973 ¹	1689	284	246	59	28
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	90 ²	62	28	27	12	2
Dėl finansinių paslaugų	40 ³	1	39	4	11	30
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	56 ⁴	8	48	4	2	43
Dėl transporto paslaugų	40 ⁵	11	29	13	5	18
Dėl laisvalaikio paslaugų	254 ⁶	209	45	32	12	12
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto	196 ⁷	70	126	56	27	84

priežiūros paslaugų						
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	304 ⁸	182	122	74	40	24
Iš viso:	2 953	2 232	721	456	168	241

¹ - nagrinėjant 49 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 2 022 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

² - nagrinėjant 13 vartotojų skundų, 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 103 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

³ - nagrinėjant 6 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 46.

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 57.

⁵ - nagrinėjant 7 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 47 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁶ - 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 265 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁷ - nagrinėjant 41 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 237.

⁸ - nagrinėjant 16 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 320 (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 preke, paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke, 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 sąlygas	Perskačiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą	Vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus	Grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius	Atlyginti žalą	Kita
1.	Dėl vartojimo prekių	272	158	23	1 446	3	2	5	6	26	29	111
2.	Dėl bendrųjų	7	19	2	48	1	2	2	1	4	22	10

	naudotojams skirtų paslaugų											
3.	Dėl finansinių paslaugų	2	2	1	3	-	5	3	-	5	3	25
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	2	3	15	3	-	10	1	4	1	18
5.	Dėl transporto paslaugų	-	-	2	4	-	1	3	-	7	17	6
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	1	-	1	30	1	-	1	3	48	138	13
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	24	23	13	49	3	5	34	27	6	10	65
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	2	-	2	8	-	-	-	-	2	2	2
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	2	-	-	-	-	2	-	2
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	31	15	10	137	1	1	7	4	16	11	51
Iš viso:		341	219	57	1 742	12	16	65	42	120	233	303

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

Atsižvelgiant į 20 lentelės duomenis, matyti, jog dažniausiai skundus pateikę naudotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (1 742 kartus). Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga reikalauta 341 kartą, o 303 kartus naudotojai 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 naudotojai (272 kartus). Neatlygintinai pašalinti trūkumus ar atlyginti išlaidas trūkumams pašalinti dažniausiai prašė dėl vartojimo prekių besikreipę naudotojai (158 kartus). Sutartį nutraukti konkrečiose srityse dažniausiai reikalavo naudotojai, kreipęsi dėl vartojimo prekių (1 446 kartus). Tokį reikalavimą 137 kartus išreiškė naudotojai, kreipęsi dėl kitų prekių ir paslaugų, nepriskirtinų konkrečioms kategorijoms ir 49 kartus dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų besikreipę naudotojai. Naudotojai, kurie reikalavo grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius, dažniausiai kreipęsi dėl laisvalaikio paslaugų (48 kartus). Atlyginti žalą dažniausiai prašė naudotojai, kurie kreipęsi dėl laisvalaikio paslaugų (138 kartus). Individualaus pobūdžio

reikalavimus dažniausiai pateikė dėl vartojimo prekių (111 kartų), energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų besikreipę vartotojai (65 kartus) bei dėl kitų prekių ir paslaugų (51 kartą) besikreipę vartotojai. Taigi priklausomai nuo skundo pobūdžio vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

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

- Atitinkamu laikotarpiu 2016 metais 53 proc. visų vartotojų reikalavimų sudarė reikalavimas nutraukti sutartį ir atgauti sumokėtus pinigus. 2017 metų I pusmetį tokių reikalavimų skaičius liko panašus – 55 proc.
- Reikalavimas netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke/paslauga tiek 2016 metų I pusmetį, tiek 2017 I pusmetį sudarė vienodą dalį 11 proc. visų vartotojų iškeltų reikalavimų.
- Individualaus pobūdžio reikalavimus 2016 metų I pusmetį pareiškė 14 proc. vartotojų, 2017 metų I pusmetį šių reikalavimų skaičius sumažėjo iki 10 proc.
- Pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis lyginant su 2016 metų I pusmečiu (4 proc.) išaugo iki 7 proc. nuo visų iškeltų reikalavimų.
- Neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti 2016 metų I pusmetį reikalavo 6 proc. visų vartotojų ir 2017 metų I pusmetį šis skaičius daug nepakito – 7 proc.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotojų keliami reikalavimai išlieka panašūs. Likę nepaminti vartotojų reikalavimai sudarė nereikšmingą dalį ir lyginant su 2016 metais taip pat išliko panašios apimties.

Svarbu pažymėti, kad bendras iškeltų reikalavimų skaičius rodo, kad per 2016 metų I pusmetį 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 pusmetį vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 2 232 ginčai, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 54 kalendorinės dienos. Pažymėtina, kad išaugo Tarnybos sprendimų atmesti vartotojo ginčą dalis lyginant su visų ginčų dalimi – 2016 metų I pusmetį ši dalis sudarė 15 proc., o 2017 metų I pusmetį net 20 proc. nuo visų Tarnyboje išnagrinėtų ginčų. Iš visų išnagrinėtų ginčų priimtas 461 nutarimas (24 proc. visų išnagrinėtų ginčų) tenkinti vartotojų reikalavimus ir 59 nutarimai (3 proc. visų išnagrinėtų ginčų) vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Iš jų įvykdyti 347 nutarimai (38 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 53 (6 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies. 120 Tarnybos nutarimų nevykdomi (13 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų). Pažymėtina, kad Tarnyba 398 kartus priėmė nutarimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą (43 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų). Svarbu paminėti, kad lyginant su ankstesniu laikotarpiu, šiek tiek sumažėjo taikiai išspręstų ginčų: 2017 metų I pusmetį taikiai išspręsti ginčai sudarė 50 proc. nuo visų išnagrinėtų vartotojų ginčų, kai per 2016 metų I pusmetį taikiai išnagrinėti vartotojų ginčai sudarė 54 proc. (analizuojamu laikotarpiu taikiai išspręstų vartotojų ginčų rodiklis sumažėjo 4 proc.). Kitais įstatyme numatytais pagrindais ginčas dažniausiai nutrauktas dėl ginčo šalių pateiktų paaiškinimų tarpusavio prieštaravimų ir objektyvių įrodymų nebuvimo ar nepakankamumo; kai nebuvo galimybės nustatyti gaminio, pavyzdžiui, pateikto remontui, pažeidimų kilmės, atsiradimo vietos, laiko; verslininko bankroto atveju ir kt.

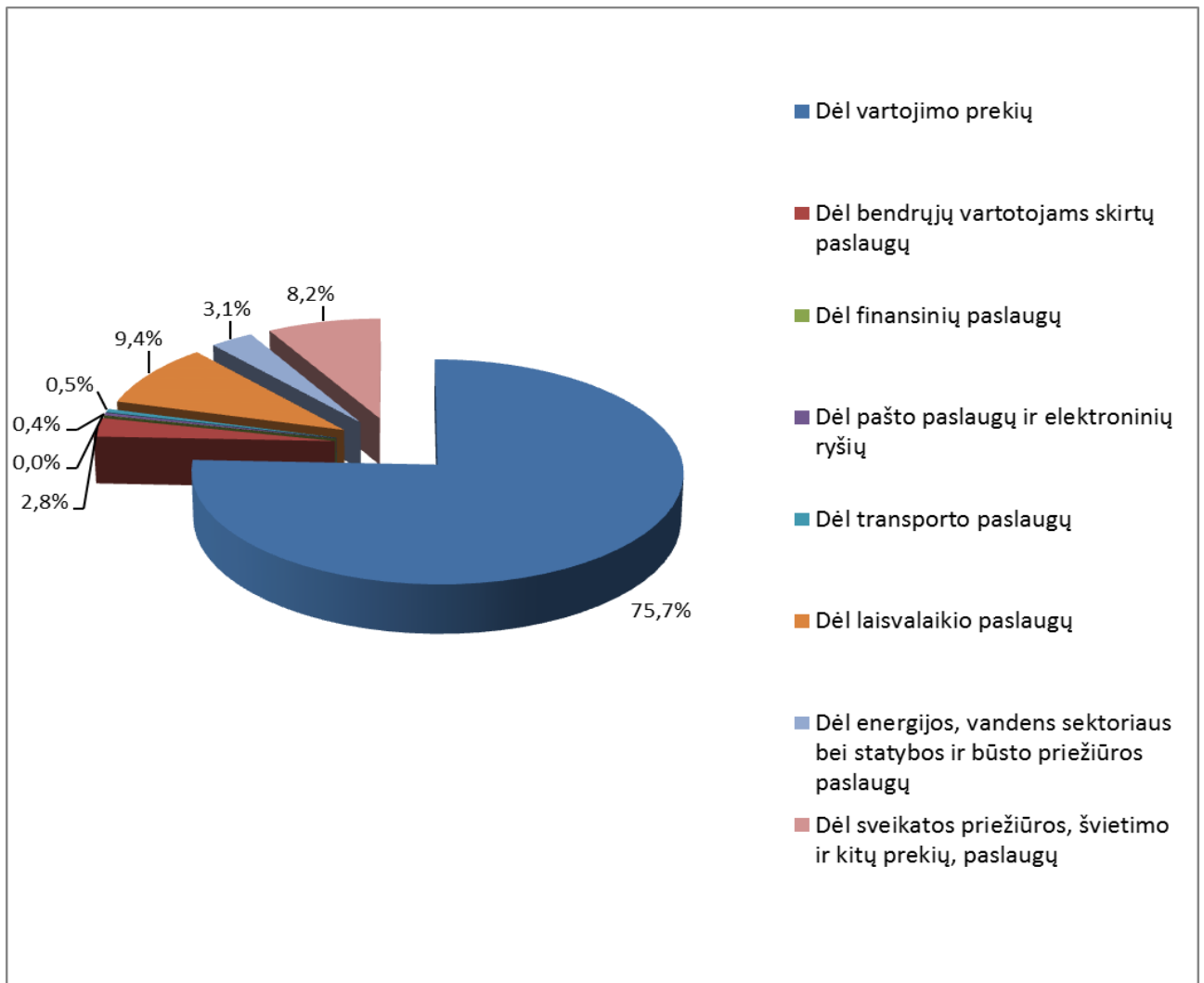
Pažymėtina, kad didelė ginčų dalis išsisprendė taikiai po atlikto prekės/paslaugos įvertinimo ir išvadų pateikimo pardavėjui/paslaugos teikėjui. Viena iš priežasčių – nuo 2016 metų sausio 1 d. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta nuostata, kad vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas 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. 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	1689	338	248	15	12	-	833	8	208
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	62	10	9	-	8	-	22	-	12
Dėl finansinių paslaugų	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	8	1	2	-	-	-	1	-	2
Dėl transporto paslaugų	11	1	2	-	-	1	4	-	3
Dėl laisvalaikio paslaugų	209	16	27	98	21	5	20	3	12
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	70	7	15	1	7	-	22	-	15
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių paslaugų	182	25	43	-	5	-	74	-	28
Iš viso:	2 232¹	398	347	114	53	6	976	11	280

¹ 47 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 – 75,7 proc. (2016 metų I pusmetį – 79,3 proc.). Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu net 47 proc. išaugo ginčų išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka skaičius (2016 metų I pusmetį išnagrinėti 1 186 ginčai, o 2017 metų I pusmetį – 2 232 ginčai).

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 9 243 asmenų pasiteiravimus, pateiktus telefonu, žodžiu ir el. paštu, ir šis skaičius, lyginant su 2016 metų laikotarpiu išaugo 13 proc. (8 072 pasiteiravimai). 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 pusmečio duomenimis, gerokai išaugo bendras besikreipusių asmenų skaičius: jei 2016 metų I pusmetį į Tarnybą kreiptasi 10 771 kartą, tai 2017 metais tuo pačiu laikotarpiu šis skaičius išaugo iki 12 771 (t. y. 13 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 pusmetį, 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.