



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2017 METŲ III KETVIRČIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

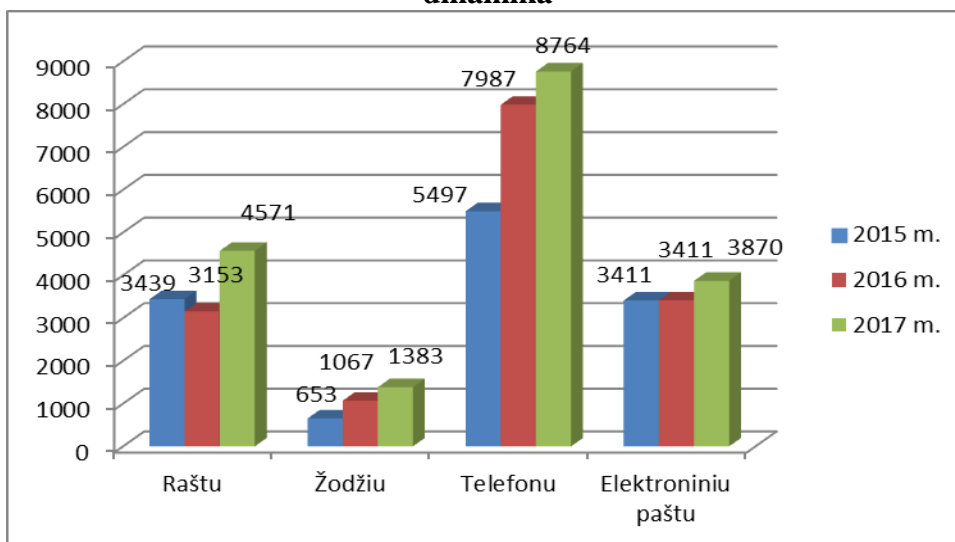
2017 m. spalio 30 d. Nr. 3-2707
Vilnius

1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) per 2017 metų III ketvirčius dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreiptasi 18 588 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 per 2017 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 4 571 kartą;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 1 383 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 8 764 kartus;
- elektroniniu paštu pateikta 3 870 pasiteiravimų.

1 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą per 2015 – 2017 metų III ketvirčius pagal būdą dinamika



Iš *1 diagramos* matyti, kad per 2017 metų III ketvirčius asmenų kreipimūsi skaičius, lyginant su ankstesnių metų laikotarpiais, išaugo kiekviename iš kreipimosi būdų. 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.

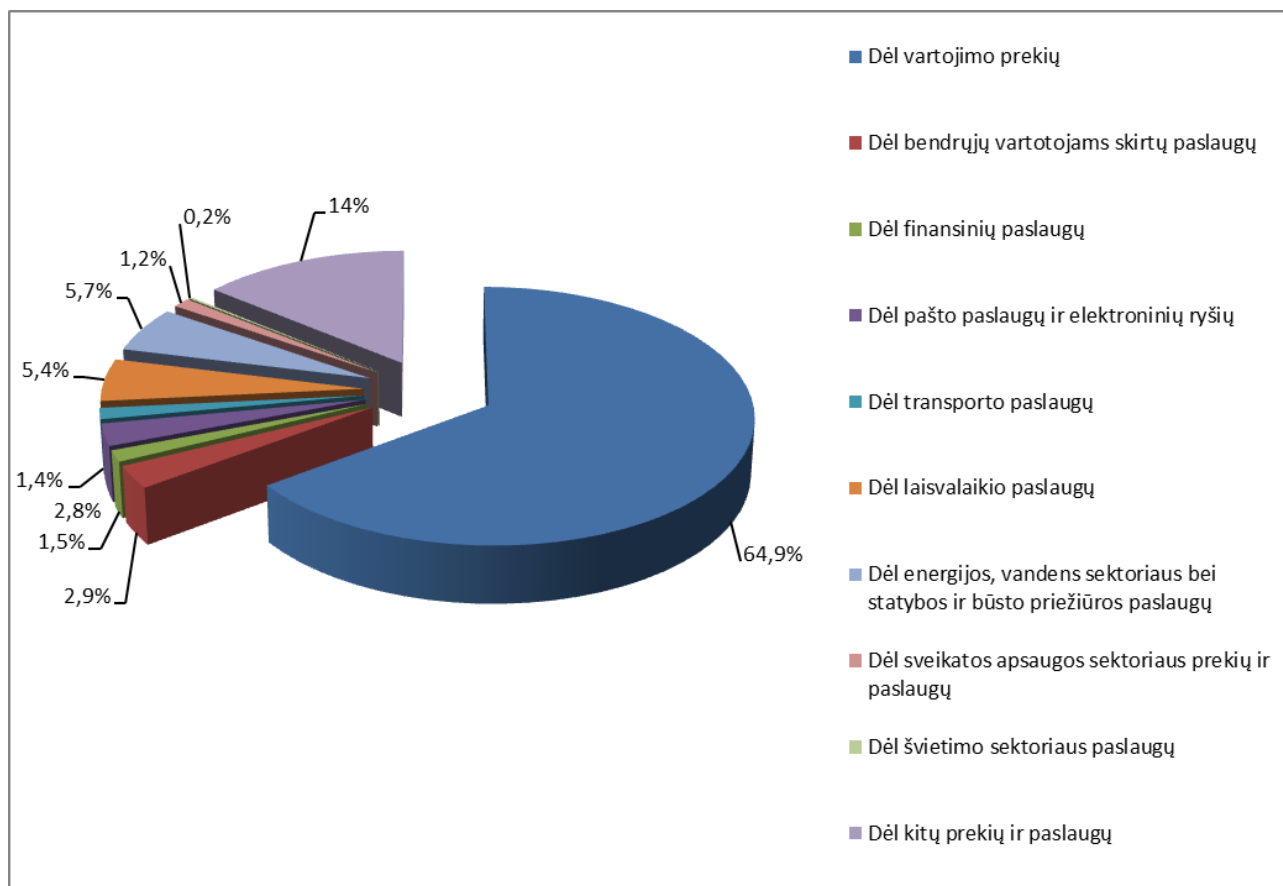
Pažymėtina, kad vadovaujantis 2016 metų Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) pakeitimais, kilus ginčui, vartotojas visada pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir tik per 14 dienų negavus atsakymo, arba gavus 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 18 466 asmenų kreipimusis, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas *1 lentelėje*. Pastebėtina, kad į Tarnybą 34 kartus kreipėsi asmenys, prašydami pateikti informaciją apie Tarnybos veiklą ir priimtus sprendimus.

1 lentelė. Per 2017 metų III ketvirčius išnagrinėti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Klausimų (nusiskundimų) pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	11 982	64,9 proc.
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	533	2,9 proc.
3.	Dėl finansinių paslaugų	268	1,5 proc.
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	515	2,8 proc.
5.	Dėl transporto paslaugų	262	1,4 proc.
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	993	5,4 proc.
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	1 057	5,7 proc.
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	218	1,2 proc.
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	39	0,2 proc.
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	2 599	14 proc.
	Iš viso:	18 466	100 proc.

2 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą per 2017 metų III ketvirčius dinamika pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį



Iš 1 lentelėje ir 2 diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių (net 64,9 proc. visų gautų kreipimūsi). Lyginant su 2016 metų III ketvirčiais, šis skaičius beveik nepakito (63,2 proc.). Pažymėtina, kad nemaža asmenų dalis kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų (14 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 (5,7 proc.). Lyginant su ankstesnių metų duomenimis, vartotojų kreipimūsi skaičius šioje srityje sumažėjo beveik 2 proc. (2016 m. tuo pačiu laikotarpiu kreipimaisi dėl šių paslaugų sudarė 7,4 proc.). Be to asmenų kreipimūsi laisvalaikio paslaugų srityje šiek tiek išaugo (2017 metų III ketvirčių duomenimis – 5,4 proc., o 2016 metais tuo pačiu laikotarpiu – 4,7 proc.). Mažiausiai kreipimūsi gauta dėl švietimo sektoriuje teikiamų paslaugų (0,2 proc.). Kitų paslaugų kreipimūsi skaičius išliko beveik nepakitęs, kaip ir ankstesniu laikotarpiu.

Toliau ataskaitoje nurodomas bendras asmenų kreipimūsi skaičius konkrečioje srityje ir pateikiama išsami informacija apie per 2017 metų III ketvirčius ne teismo tvarka išnagrinėtus vartotojų ginčus ir gautus vartotojų prašymus, kurie buvo atsakyti arba persiūsti nagrinėti kompetentingoms institucijoms. Pažymėtina, kad toliau ataskaitoje vartotojų ginčai ir prašymai apibendrintai bus vadinami vartotojų skundais. 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 pateikta 4 390 vartotojų skundų, išnagrinėta ir atsakyta į 4 302 vartotojų skundus. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies per 2017 metų III ketvirčius pateiktų vartotojų skundų nagrinėjimas dar tęsiasi. 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 III ketvirčius išnagrinėjo arba atsakė į 11 982 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2017 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 2 967 kreipimusis raštu (iš jų 2 917 vartotojų skundų, 50 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 9 015 pasiteiravimų (iš jų 776 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

2 lentelė. Per 2017 metų III ketvirčius 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	5	32	148
2.	Dėl drabužių ir avalynės	1 007	72	1 817
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	54	7	238
4.	Dėl interjero reikmenų	261	33	910
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	258	37	898
6.	Dėl elektroninių prekių	148	28	789
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	480	124	2 071
8.	Dėl laisvalaikio prekių	67	16	214
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	84	36	565
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	19	6	125
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	79	10	208
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	50	4	256
	Iš viso:	2 512	405	8 239

Daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su drabužių ir avalynės įsigijimu, taip pat nemažai skundų gauta dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių, buitinių namų ūkio prietaisų bei interjero reikmenų. 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 (2 193 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	37	5	5	15	8	-
2.	Dėl drabužių ir avalynės	1 079	1 007	62	7	22	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	61	54	11	1	-	-
4.	Dėl interjero reikmenų	294	261	30	9	1	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	295	258	38	10	1	-
6.	Dėl elektroninių prekių	176	148	26	3	1	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	604	480	119	15	10	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	83	67	7	6	2	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	120	84	31	9	2	4
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	25	19	5	2	1	-
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	89	79	6	4	1	-
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	54	50	3	2	3	-
	Iš viso:	2 917¹	2 512	343	83	52	4

¹ - nagrinėjant 73 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 2 990 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2017 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 2 917 vartotojų skundų. Iš jų 2 512 vartotojų skundų išnagrinėta vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 343 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 83 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 52 kartus skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti kitoms institucijoms. Ginčų nagrinėjimo metu 4 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.

Nemažai vartotojų kreipėsi dėl nekokybiškos avalynės, įsigytos iš UAB „Danbalt Fasion“, A. Zakaro II, UAB „SPORTLAND“, UAB „Armitana“. Tiriant vartotojų prašymus dėl avalynės kokybės, nustatoma, kad kai kuri mažmeninėje prekyboje parduodama avalynė pagaminta pažeidžiant įprastus avalynės gamybos technologijos 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), ir vėliau pastebėjus defektus, vartotojams kilo sunkumų norint įrodyti, kad 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 Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnį (vartotojui atsakant per 14 darbo dienų nuo prekių pristatymo dienos);
- netinkamos kokybės prekių.

Pastebėtina, jog daugiausia vartotojų prašymų nuotolinės prekybos srityje analizuojamu laikotarpiu buvo gauta dėl UAB „Invest group“ valdomos internetinės parduotuvės www.seimoskrautuvele.lt, Artūro Martinkaus II „Belenkas“ valdomos internetinės parduotuvės www.rubaiinternetu.lt bei UAB „Vikvaldos prekyba“ valdomos internetinės parduotuvės www.svajoniuspinta.lt. Minėtų internetinių parduotuvių verslo modelis panašus – prekiaujama drabužiais bei galanterija, už prekes reikalauja sumokėti iš anksto, tačiau sumokėjus, prekės nepristatomos ir sumokėti pinigai negražinami, arba pristatomos ne tos prekės, kurios buvo užsakytos.

Atkreiptinas dėmesys į tai, jog 2017 metų III ketvirtyje gauta beveik 60 vartotojų prašymų dėl komercinę veiklą vykdančio Aivarą Kubiliaus veiklos. Vartotojai prašymuose nurodė, kad iš socialiniame tinkle „Facebook“ esančios Aivarą Kubiliaus paskyros www.facebook.com/devynake/ įsigijo prekių, kurios nebuvo pristatytos, o sumokėti pinigai nėra gražinami.

Pažymėtina, jog nemažai vartotojų taip pat kreipėsi dėl VšĮ „Dukart du keturi“ valdomos internetinės parduotuvės www.cukrinukams.eu užsakytų, bet nepristatytų prekių, dėl Viliaus Survilos valdomos internetinės parduotuvės www.baturojus.lt, užsakytos, tačiau nepristatytos avalynės, dėl iš UAB „MK TRADE“ (www.rde.lt), UAB „Pigu“ (www.pigu.lt), UAB „1A.LT“ (www.1a.lt), UAB „SKYTECH.LT“ (www.skytech.lt) įsigytų prekių (dažniausiai informacinių technologijų prekių, elektrotechnikos prekių), dėl sportinių batelių bei laisvalaikiui skirtų batelių kokybės, įsigytų iš UAB „Sportclothes“ valdomos internetinės parduotuvės www.sil.lt.

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 III ketvirčius išnagrinėjo arba atsakė į 533 asmenų kreipimusis 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 III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 132 kreipimusis raštu (iš jų 128 vartotojų skundai, 4 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 401 pasiteiravimą (iš jų 43 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

4 lentelė. Per 2017 metų III ketvirčius 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 nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	6	7	32
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	10	2	33
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	31	1	68
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	1	13
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	40	23	191
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	-	2	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	4	1	21
	Iš viso:	91	37	358

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 (40 kartų) arba atlyginti žalą (34 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	13	6	3	3	2	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	12	10	2	-	-	1
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	32	31	3	1	-	-
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	1	-	1	-	-	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	63	40	23	9	1	3
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	2	-	2	-	1	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	5	4	1	-	-	-
	Iš viso:	128²	91	35	13	4	4

²- nagrinėjant 15 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 143 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2017 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 128 vartotojų skundus. Iš jų 91 vartotojo skundas išnagrinėtas vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 35 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą ir 13 kartų pateiktas Tarybos atsakymas. Skundų nagrinėjimo metu 4 kartus kreiptasi į kitą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių ir 4 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, drabužių, gyvenamųjų patalpų) paslaugų, įvairaus pobūdžio tarpininkavimo (pavyzdžiui, parduodant–perkant butą) paslaugų, tarpininkavimo paslaugų, žemės sklypų projektavimo darbų ir kt.

Dažniausiai vartotojų prašymuose nurodytas nusiskundimas – paslaugų kokybė bei netinkamai suteikta informacija apie teikiamas paslaugas. Taip pat nemažai vartotojų prašymų gauta dėl vartotojų patirtos žalos bei atsiradusių papildomų nuostolių (pavyzdžiui, valymo metu apibraižytų automobilių, valymo metu sugadintų ar dingusių drabužių, remontui perduotų automobilių būklės pablogėjimo ir kt.).

Pastebėta, kad analizuojamu laikotarpiu 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 išspręsdavo patys elektroninių ryšių paslaugų teikėjai, patenkindami vartotojų reikalavimus.

Lyginant su ankstesniais 2017 metų ketvirčiais, pastebėta, kad III ketvirtyje padaugėjo vartotojų kreipimūsi dėl skolų išieškojimo bendrovių veiksnių, t. y. galimai nepagrįstai vykdomų išieškojimo procedūrų, pateikiamų pernelyg didelių sąskaitų, nesuteikiamos informacijos ir pan. Atkreiptinas dėmesys, kad dauguma ginčų, kilusių tarp vartotojų ir skolų išieškojimo bendrovių, išsprendžiami taikiu būdu.

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 268 asmenų kreipimūsi dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimūsi per 2017 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 55 vartotojų skundus;
- atsakyta į 213 pasiteiravimų, pateiktų 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. Per 2017 metų III ketvirčius 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	1	3	17
2.	Dėl paskolų	-	7	30
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	4	1
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	3
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	1	15	52
6.	Dėl draudimo paslaugų	-	24	106
	Iš viso:	2	53	209

Kaip matyti iš lentelės duomenų, daugiausia vartotojų finansinių paslaugų srityje kreipėsi dėl draudimo paslaugų, mažiau vartotojų kreipėsi dėl kitų finansinių paslaugų. Nagrinėjant skundus, vartotojai dažniausiai kėlė individualaus pobūdžio reikalavimus (36 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	4	-	1	2	1	1
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	16	1	2	4	12	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	24	-	3	1	20	-
	Iš viso:	55³	2	6	13	39	1

³- nagrinėjant 5 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 60 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2017 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 55 vartotojų skundų. Iš jų 2 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 6 vartotojų skundus atsisakyta nagrinėti, 13 kartų dėl vartotojo skundo buvo pateiktas Tarnybos atsakymas ir 39 kartus vartotojų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų buvo perduoti kitoms institucijoms. 1 skundo nagrinėjimo metu kreiptasi į kitą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių.

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 III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 515 asmenų kreipimusi 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 III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 87 vartotojų skundus ir 2 juridinių asmenų prašymus;
- atsakyta į 426 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 12 juridinių asmenų kreipimusi).

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

8 lentelė. Per 2017 metų III ketvirčius 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	14	47
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	1	6
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	3	29	126
4.	Dėl interneto paslaugų	1	22	133
5.	Dėl televizijos paslaugų	4	9	82
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	2	20
	Iš viso:	10	77	414

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 (39 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	16	2	-	3	12	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	1	-	-	-	1	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	32	3	2	2	26	-
4.	Dėl interneto paslaugų	23	1	2	-	19	-
5.	Dėl televizijos	13	4	2	-	8	-

	paslaugų						
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	2	-	3	-	1	-
	Iš viso:	87⁴	10	9	5	67	-

⁴ - 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 91.

Per 2017 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 87 vartotojų skundus. Iš jų 10 vartotojų skundų išnagrinėta vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 9 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 5 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas ir 67 vartotojų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metų III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 262 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2017 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 57 kreipimusis raštu (iš jų 2 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 205 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 10 juridinių asmenų kreipimusi).

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

10 lentelė. Per 2017 metų III ketvirčius 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	3	6	25
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	1	-	4
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	4	11	96
4.	Dėl taksi paslaugų	-	3	15
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	2
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	4	10	24
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	7	6	29
	Iš viso:	19	36	195

Kaip matyti iš 10 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl oro transporto bendrovių paslaugų bei transporto infrastruktūros paslaugų. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl oro transporto bendrovių paslaugų. Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą atlyginti žalą (20 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	9	3	2	1	3	1
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	1	1	-	-	-	-
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	15	4	3	1	7	-
4.	Dėl taksi paslaugų	3	-	1	1	1	-
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	-	-	-	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	14	4	4	-	4	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	13	7	6	2	2	-
	Iš viso:	55⁵	19	16	5	17	1

⁵ - nagrinėjant 2 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 57 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Atskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 55 vartotojų skundus, iš jų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėta 19 skundų, 16 kartų atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 5 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas ir 17 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 III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 993 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 III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 352 kreipimusis raštu (iš jų 1 juridinio asmens prašymas);
- atsakyta į 641 pasiteiravimą (iš jų 28 juridinių asmenų kreipimaisi) pateiktą el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

12 lentelė. Per 2017 metų III ketvirčius 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	11	4	43
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	44	9	122
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	19	10	35
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	3	2	13
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	18	8	64
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	173	30	303
7.	Dėl lošimo ir loterijos	-	3	1
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	13	4	32
	Iš viso:	281	70	613

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 (194 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	15	11	1	1	4	1
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	53	44	6	6	-	1
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	29	19	7	2	1	-
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	5	3	1	1	-	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	26	18	7	1	1	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	203	173	24	5	3	-
7.	Dėl lošimo ir loterijos	3	-	1	1	1	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	17	13	1	3	1	-
	Iš viso:	351⁶	281	48	20	11	2

⁶ - nagrinėjant 9 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 360 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2017 metų III ketvirčius šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 351 vartotojo skundą. Iš jų 281 vartotojo skundas išnagrinėtas vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 48 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 20 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas bei 11 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 Tarybos nutarimų nevykdo. Taip pat nemažai vartotojų prašymų gauta dėl apgyvendinimo paslaugų kokybės bei neįvykusių kelionės.

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

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

Tarybos specialistai per 2017 metų III ketvirčius išnagrinėjo ir atsakė į 1 057 asmenų kreipimus dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų. Asmenys kreipėsi į Tarybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi per 2017 metų III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 293 kreipimusis raštu (iš jų 19 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 764 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 57 kartus kreipėsi juridiniai asmenys).

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

14 lentelė. Per 2017 metų III ketvirčius 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	12	26	81
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	2	20	56
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	-	5	16
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	2	8	57
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	82	98	460
6.	Dėl naujo būsto statybos	9	8	25
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	2	12
	Iš viso:	107	167	707

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 kreipimusis gauta dėl vandens sektoriaus ir elektros energijos sektoriaus paslaugų.

Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (89 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, atsakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	38	12	5	11	20	1
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	22	2	-	5	18	-
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	5	-	-	-	5	-
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	10	2	-	3	11	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	180	82	58	24	49	-
6.	Dėl naujo būsto statybos	17	9	8	1	1	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	2	-	-	-	2	-
	Iš viso:	274⁷	107	71	44	106	1

⁷ - nagrinėjant 54 vartotojo 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 328.

Ataskaitiniu laikotarpiu energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta ir atsakyta į 274 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 107 skundai, 44 kartus parengtas Tarnybos atsakymas pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 106 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms, 71 skundas atsisakyta 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 savivaldybių tarybos, Tarnyba vartotojų prašymus persiuntė savivaldybių administracijoms, prašydama spręsti gyventojų skunduose nurodytas problemas.

Bendrojo naudojimo objektų valdymo ir priežiūros srityje gautuose vartotojų prašymuose dažniausiai skūstasi 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 III ketvirčius nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 2 856 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 III ketvirčius pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 504 kreipimusis raštu (iš jų 69 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 2 352 pasiteiravimus (iš jų 309 kartus kreipėsi juridiniai asmenys), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

16 lentelė. Per 2017 metų III ketvirčius 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	-	2	25
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	15	9	79
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	4	5	69
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	4	6	26
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	255	135	1 844
	Iš viso:	278	157	2 043

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. Dažniausiai vartotojai nurodė reikalavimą nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas (244 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	2	-	1	-	1	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	24	15	7	2	1	-
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	9	4	1	1	3	-
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	10	4	1	5	2	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	390	255	78	49	27	2
	Iš viso:	435⁸	278	88	57	34	2

⁸ - nagrinėjant 22 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 457 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

Per 2017 metų III ketvirčius nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 435 vartotojų skundus. Iš jų 278 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 88 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 57 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 34 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. Per 2017 metų III ketvirčius vartotojai daugiausia kreipėsi dėl prekybos centruose nurodomų kainų bei akcijų, kurios nebuvo pritaikytos. Vartotojai teikė informaciją dėl didžiuosiuose 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, 4 didžiausiems Lietuvos prekybos centrams buvo taikytos ekonominės sankcijos dėl vartotojų klaidinimo.

Reklamos srityje per 2017 metų III ketvirčius 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

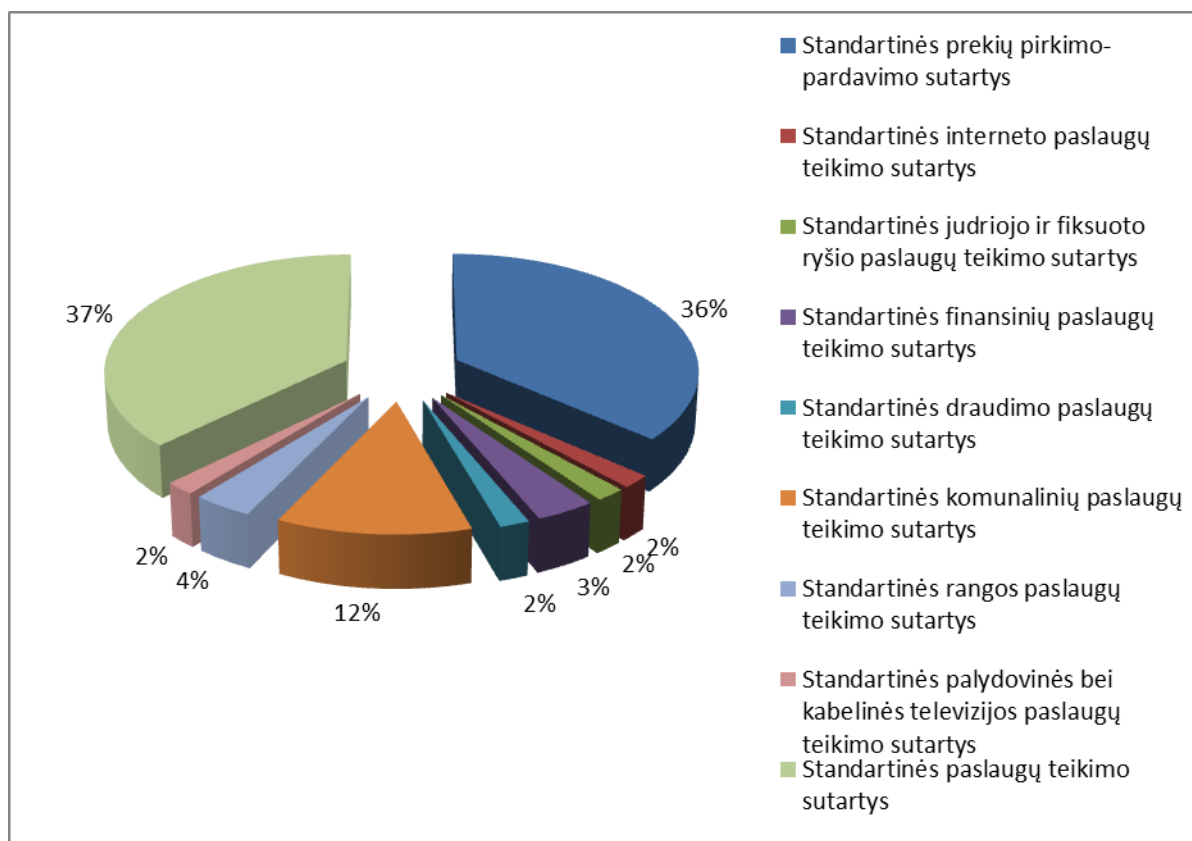
Tarnyboje per 2017 metų III ketvirčius nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu buvo išnagrinėta 110 sutarčių. Kadangi asmenys kreipėsi dėl įvairių prekių pirkimo/paslaugų teikimo sutarčių vertinimo, Tarnyboje išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė. Per 2017 metų III ketvirčius Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis
1.	Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys	40
2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	2
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	2
4.	Standartinės palydovinės bei kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartys	2
5.	Standartinės finansinių paslaugų teikimo sutartys	4
6.	Standartinės draudimo paslaugų teikimo sutartys	2
7.	Standartinės komunalinių paslaugų teikimo sutartys	13
8.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	4
9.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	41
Iš viso:		110

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

3 diagrama. Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį



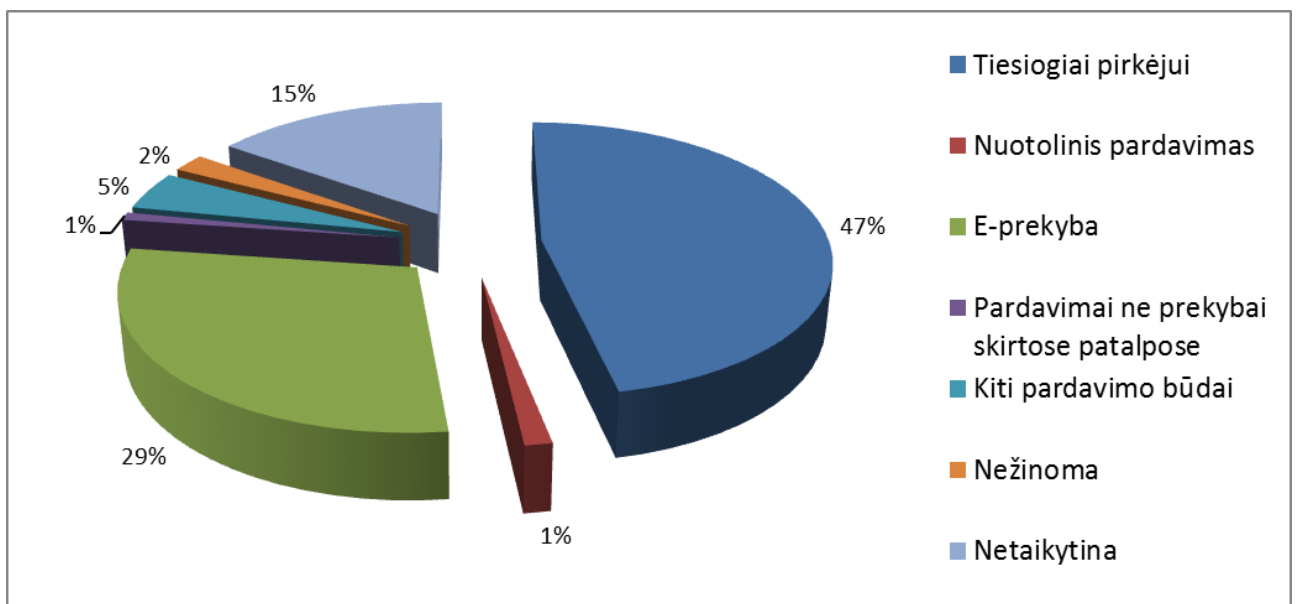
Kalbant apie vartojimo sutarčių vertinimą nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu, reikia atkreipti dėmesį, kad 41 iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse nustatyta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus atitikusią sąlygų. Visais atvejais buvo pasiūlyta šias sąlygas pakeisti arba nebetaikyti pasirašant sutartis su vartotojais. Į Tarnybos nutarimus buvo atsižvelgta, t. y. buvo pakeistos 38 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

11. Baigiamosios nuostatos

Per 2017 metų III ketvirčius į Tarnybą asmenys kreipėsi 18 588 kartus, prašydami apginti galimai pažeistas jų kaip vartotojų teises, spręsti ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų arba suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais. 34 kartus 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 per 2017 metų III ketvirčius vartotojai Lietuvoje labiausiai buvo linkę sandorius dėl prekių, paslaugų įsigijimo sudaryti tiesiogiai. Kaip matyti iš diagramos duomenų, 47 proc. skundus Tarnybai pateikusių vartotojų nurodė tiesioginę prekybą (parduotuvėse, sandorio patalpose), o 29 proc. – elektroninę prekybą. Atsižvelgiant į tai, matyti, kad per 2017 metų III ketvirčius nurodyti dažniausi pirkimo būdai lyginant su tuo pačiu 2016 metų laikotarpiu išliko panašūs, tačiau pastebima, kad vis daugiau vartotojų sandorius sudaro elektroniniu būdu (per 2016 metų III ketvirčius 59 proc. vartotojų nurodė tiesioginę prekybą, 22 proc. – elektroninę prekybą).

4 diagrama. Asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



19 lentelėje pateikiami bendri duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą. Per 2017 metų III ketvirčius Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 4 302 vartotojų skundus, iš jų 330 kartų skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 616 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 240 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėta 3 300 skundų. Išanalizavus per 2017 metų III ketvirčius Tarnyboje išnagrinėtus/atsakytus vartotojų skundus, nustatyta, jog vidutinis prašymų nagrinėjimo/atsakymo laikas – 8 darbo dienos.

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	2 917 ¹	2 512	405	343	83	52
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	128 ²	91	37	35	13	4
Dėl finansinių paslaugų	55 ³	2	53	6	13	39
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	87 ⁴	10	77	9	5	67
Dėl transporto paslaugų	55 ⁵	19	36	16	5	17
Dėl laisvalaikio paslaugų	351 ⁶	281	70	48	20	11
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	274 ⁷	107	167	71	44	106
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	435 ⁸	278	157	88	57	34
Iš viso:	4 302	3 300	1 002	616	240	330

¹ - nagrinėjant 73 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 2 990 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

² - nagrinėjant 15 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 143 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

³ - nagrinėjant 5 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 60 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁴ - 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 91.

⁵ - nagrinėjant 2 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 57 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁶ - nagrinėjant 9 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 360 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁷ - nagrinėjant 54 vartotojo 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 328.

⁸ - nagrinėjant 22 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 457 (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 sąlygos	Perskačiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą	Vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus	Grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius	Atlyginti žalą	Kita
1.	Dėl vartojimo prekių	391	221	40	2 193	3	4	10	11	36	42	163
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	10	24	3	40	1	2	4	1	7	34	13
3.	Dėl finansinių paslaugų	2	2	1	3	-	6	3	-	6	5	36
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	2	2	6	16	4	1	14	1	4	3	39
5.	Dėl transporto paslaugų	-	-	3	9	-	1	4	-	8	20	10
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	1	1	1	69	2	-	2	4	52	194	23
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	31	40	22	44	4	6	51	30	10	13	89
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir	5	1	2	17	-	-	-	-	3	4	3

	paslaugų											
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	5	-	1	-	-	2	-	2
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	43	26	13	222	1	3	8	4	19	16	72
Iš viso:		485	317	91	2 618	15	24	96	51	147	331	450

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 (2 618 kartų). Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga reikalauta 485 kartus, o 450 kartų 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 (391 kartą). Neatlygintinai pašalinti trūkumus ar atlyginti išlaidas trūkumams pašalinti dažniausiai prašė dėl vartojimo prekių besikreipę vartotojai (221 kartą). Sutartį nutraukti konkrečiose srityse dažniausiai reikalavo vartotojai, kreipęsi dėl vartojimo prekių (2 193 kartus). Tokį reikalavimą 222 kartus išreiškė vartotojai, kreipęsi dėl kitų prekių ir paslaugų, nepriskirtinų konkrečioms kategorijoms. Vartotojai, kurie reikalavo grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius, dažniausiai kreipėsi dėl laisvalaikio paslaugų (52 kartus). Atlyginti žalą dažniausiai prašė vartotojai, kurie kreipėsi dėl laisvalaikio paslaugų (194 kartus). Individualaus pobūdžio reikalavimus dažniausiai pateikė dėl vartojimo prekių (163 kartus), energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų besikreipę vartotojai (89 kartus) bei dėl kitų prekių ir paslaugų (72 kartus) besikreipę vartotojai. Taigi, priklausomai nuo skundo pobūdžio vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

Lyginant vartotojų reikalavimų pobūdį su 2016 metų III ketvirčių duomenimis, galima daryti keletą išvadų:

- Atitinkamu laikotarpiu 2016 metais 52 proc. visų vartotojų reikalavimų sudarė reikalavimas nutraukti sutartį ir atgauti sumokėtus pinigus, o 2017 metais šis skaičius išaugo iki 57 proc.
- Reikalavimas netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke/paslauga tiek 2016 metais, tiek 2017 metais tuo pačiu laikotarpiu sudarė vienodą dalį – 11 proc. visų vartotojų iškeltų reikalavimų.
- Individualaus pobūdžio reikalavimus per 2016 metų III ketvirčius pareiškė 12 proc. vartotojų, per 2017 metų III ketvirčius šių reikalavimų skaičius kiek sumažėjo iki 10 proc.
- Pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis lyginant su 2016 metų laikotarpiu (8 proc.) liko panaši – 7 proc. nuo visų iškeltų reikalavimų.
- Neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti per 2016 metų III ketvirčius reikalavo 6 proc. visų vartotojų ir 2017 metais tuo pačiu laikotarpiu šis skaičius daug nepakito – 7 proc.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotojų keliami reikalavimai išlieka panašūs. Likę nepaminėti 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 III ketvirčius vartotojai buvo labiau linkę konkretizuoti keliamus reikalavimus bei dažniau nurodydavo vieną keliamą reikalavimą, o per 2017 metų III ketvirčius 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 III ketvirčius vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėta 3 300 ginčų, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 54 kalendorinės dienos. Pažymėtina, kad kiek išaugo Tarnybos sprendimų atmesti vartotojo ginčą dalis lyginant su visų ginčų dalimi – per 2016 metų III ketvirčius ši dalis sudarė 18 proc., o 2017 metais – 20 proc. nuo visų Tarnyboje išnagrinėtų ginčų. Iš visų išnagrinėtų ginčų priimti 639 nutarimai (22 proc. visų išnagrinėtų ginčų) tenkinti vartotojų reikalavimus ir 64 nutarimai (2 proc. visų išnagrinėtų ginčų) vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Iš jų įvykdyti 497 nutarimai (39 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 57 (5 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies. 149 Tarnybos nutarimai nevykdomi (12 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų). Pažymėtina, kad 2016 metais tuo pačiu laikotarpiu Tarnybos nevykdomi nutarimai sudarė 19 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų, taigi šis rodiklis sumažėjo 7 proc. Tikėtina, kad tokį teigiamą pokytį nulėmė 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 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Pažymėtina, kad Tarnyba 575 kartus priėmė nutarimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą (45 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų, 2016 metais – 48 proc.). Svarbu paminėti, kad lyginant su ankstesniu laikotarpiu, šiek tiek sumažėjo taikiai išspręstų ginčų: per 2017 metų III ketvirčius taikiai išspręsti ginčai sudarė 45 proc. nuo visų išnagrinėtų vartotojų ginčų, kai 2016 metais tuo pačiu laikotarpiu taikiai išnagrinėti vartotojų ginčai sudarė 48 proc. (analizuojamu laikotarpiu taikiai išspręstų vartotojų ginčų rodiklis sumažėjo 3 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 išsprendė taikiai po atlikto prekės/paslaugos įvertinimo ir išvadų pateikimo pardavėjui/paslaugos teikėjui. Išsamesnė informacija apie ginčų nagrinėjimo rezultatus pateikta 21 lentelėje.

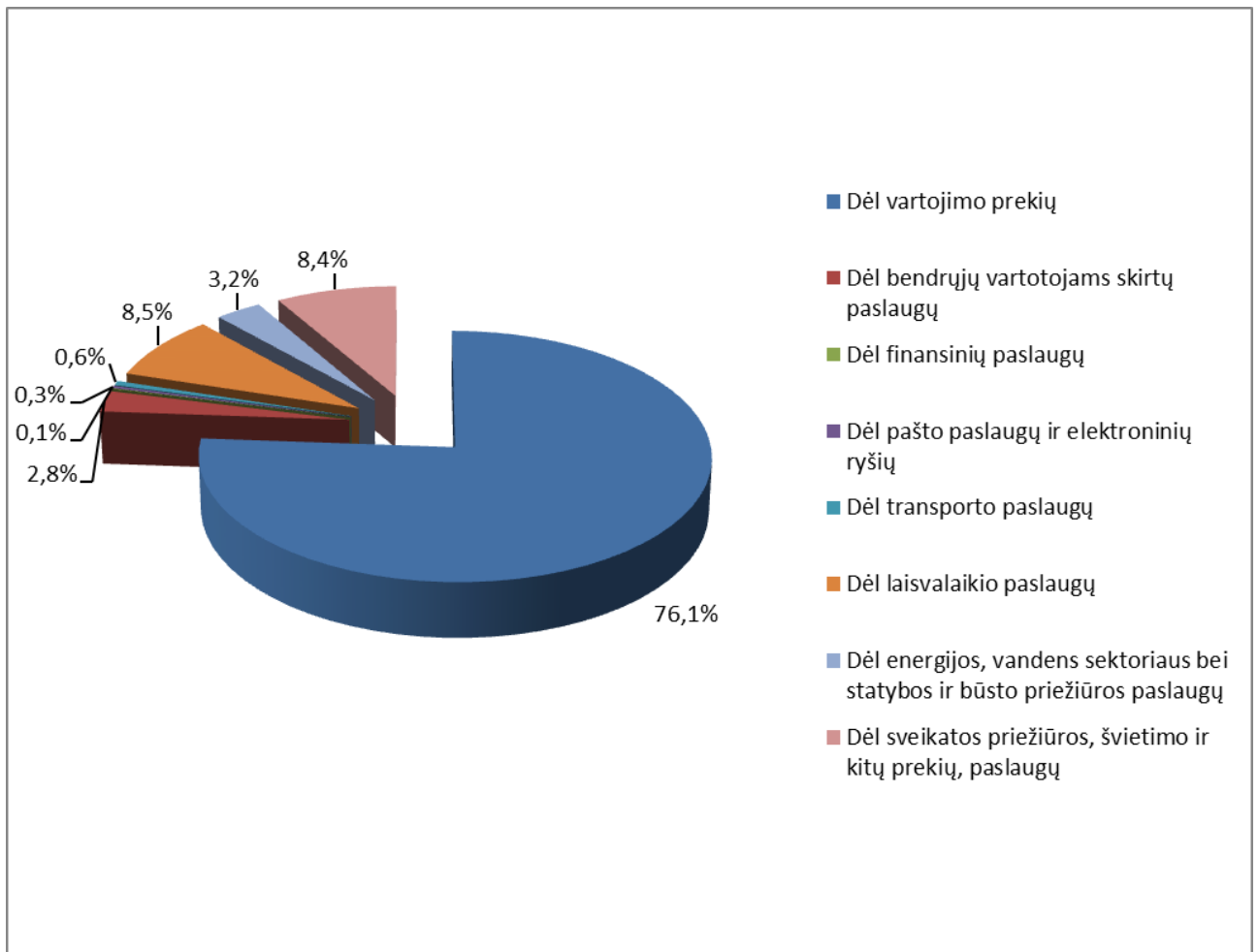
21 lentelė. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo rezultatai

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	2 512	338	248	15	12	-	833	8	208
Dėl bendrųjų vartotojams	91	10	9	-	8	-	22	-	12

skirtų paslaugų									
Dėl finansinių paslaugų	2	-	1	-	-	-	-	-	-
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	10	1	2	-	-	-	1	-	2
Dėl transporto paslaugų	19	1	2	-	-	1	4	-	3
Dėl laisvalaikio paslaugų	281	16	27	98	21	5	20	3	12
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	107	7	15	1	7	-	22	-	15
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių paslaugų	278	25	43	-	5	-	74	-	28
Iš viso:	3 300¹	575	497	142	57	7	1324	12	362

¹ 324 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 – 76,1 proc. (per 2016 III ketvirčius – 74,2 proc.). Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu net 37 proc. išaugo ginčų išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka skaičius (per 2016 metų III ketvirčius išnagrinėti 2 084 ginčai, o per 2017 metų III ketvirčius – 3 300 ginčų).

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 14 017 asmenų pasiteiravimų, pateiktų telefonu, žodžiu ir el. paštu, ir šis skaičius, lyginant su 2016 metų

laikotarpiu išaugo 11 proc. (12 465 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 III ketvirčių duomenimis, gerokai išaugo bendras besikreipusių asmenų skaičius: jei per 2016 metų III ketvirčius į Tarnybą kreiptasi 15 618 kartų, tai 2017 metais tuo pačiu laikotarpiu šis skaičius išaugo iki 18 588 (t. y. 16 proc.). Bendras asmenų kreipimūsi skaičiaus augimas gali būti sietinas su augančiu asmenų susidomėjimu bei žiniomis apie vartotojų teises.

Analizuojant vartotojams kylančių problemų sritis, matyti, kad per 2017 metų III ketvirčius, 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.