

## VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS PADĖTIS LIETUVOJE 2016 METAIS

Vartotojų teisių apsaugos padėtis Lietuvoje vertinama atsižvelgiant į daugelį aspektų. Vartotojų padėties vertinimui Lietuvoje yra svarbios apklausos bei tyrimai, kurie atskleidžia ir parodo, kokia yra situacija.

Dvyliktosios vartotojų rinkų suvestinės<sup>1</sup> duomenimis Europos Sąjungoje vykstančios produktų ir paslaugų rinkų reformos gerina vartotojų padėtį rinkoje. Atlikti sociologiniai tyrimai atskleidė, kad rinkų veikimo vertinimo duomenys tiesiogiai susiję su vartotojų finansine padėtimi bei išsilavinimu. Įvertinus prekių ir paslaugų rinkas matyti, kad pažanga įvyko finansinių bei traukinių paslaugų rinkose. Dvyliktojoje vartotojų rinkų suvestinėje nurodyta, kad rinkos veikimo indeksas Lietuvoje yra 80,7 ir tai yra 0,9 balo daugiau nei Europos Sąjungos valstybių narių vidurkis. Minėtas rodiklis yra tiek prekių, tiek ir paslaugų rinkose, tačiau lyginant su Europos Sąjungos vidurkiu prekių rinkoje yra 1,7 balo mažiau nei Europos Sąjungos vidurkis, o paslaugų rinkoje 2,1 balo daugiau nei Europos Sąjungos vidurkis. Palyginus su 2013 m. Dešimtosios vartotojų rinkų rezultatų suvestinės duomenimis<sup>2</sup> rinkos veiklos rezultatai pagerėjo, tačiau reikia daugiau pastangų telekomunikacijų ir energetikos sektoriuje. Rinkos veikia geriau, kai vartotojai jomis labiau pasitiki. Pavyzdžiui, dėl vartotojų nepasitikėjimo finansinėmis paslaugomis buvo parengta Vartojimo kredito direktyva. Dabar, kai šis teisės aktas galioja, pastebimas vis didesnis pasitikėjimas šiame sektoriuje.

Vartotojų sąlygų suvestinė padeda sekti situaciją ir vartotojų elgseną Europos Sąjungos valstybėse narėse. Vienuoliktoji vartotojų sąlygų suvestinė<sup>3</sup>, kurioje apibendrinti naujausius vartotojų apklausų duomenis, kurie apskaičiuoti remiantis patobulinta ir atnaujinta skaičiavimo metodika. Taip pat minėtame dokumente ypatingas dėmesys skiriamas vartotojų sąlygų gerinimui vieningoje skaitmeninėje rinkoje (angl. *the Digital Single Market*).

Remiantis Europos Komisijos paskelbtos Vienuoliktosios vartotojų sąlygų suvestinės duomenimis, vartotojų padėties sąlygų metinis indeksas, kuris nustatomas atsižvelgiant į tris elementus – žinias ir pasitikėjimą, laikymąsi ir vykdymą bei skundus ir ginčų sprendimą – Lietuvoje siekia 56,3. Pažymėtina, kad palyginus su Devintosios vartotojų sąlygų suvestinės<sup>4</sup> duomenimis, vartotojų padėties sąlygų indeksas nežymiai padidėjo (anksčiau buvo 56). Atsižvelgiant į Vienuoliktosios vartotojų sąlygų suvestinės duomenis, Lietuvos vartotojai turi antrą mažiausią žinių lygį vartotojų teisių apsaugos srityje Europos Sąjungoje. Vartotojų pasitikėjimas vartotojų teises ginančiomis organizacijomis auga, vartotojų pasitikėjimas žalos atlyginimo mechanizmu taip pat yra trečias tarp žemiausių Europos Sąjungoje. Be to, pastebėtini žemi rodikliai žinių bei pasitikėjimo ir skundų bei ginčų nagrinėjimo srityje, o teisės aktų laikymosi ir įgyvendinimo rodikliai Europos Sąjungos mastu Lietuvoje yra vidutiniai.

2016 m. skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekse<sup>5</sup> 0,55 bendro balo įvertinta Lietuva yra 13-a iš 28 Europos Sąjungos valstybių narių. Lietuva yra viena iš naujos kartos prieigos diegimo lyderių. Sparčiu (30 MBps ir daugiau) plačiajuosčiu ryšiu gali naudotis 98 proc. namų ūkių. Nepaisant to, naudojimosi plačiajuosčio ryšio paslaugomis lygis išlieka palyginti žemas (60 proc. namų ūkių), o 1 iš 4 Lietuvos gyventojų niekada nesinaudojo internetu. Panašu, kad tie Lietuvos gyventojai, kurie internetu naudojasi, jo galimybes išnaudoja gerai, išskyrus apsipirkimą

---

<sup>1</sup> Dvyliktoji vartotojų rinkų suvestinė prieinama interneto adresu

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/12\\_edition/docs/consumer\\_markets\\_scoreboard\\_2016\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/consumer_markets_scoreboard_2016_en.pdf)

<sup>2</sup> Dešimtoji vartotojų rinkų suvestinė prieinama interneto adresu

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/10\\_edition/docs/consumer\\_market\\_brochure\\_141027\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/10_edition/docs/consumer_market_brochure_141027_en.pdf)

<sup>3</sup> Vienuoliktoji vartotojų sąlygų suvestinė prieinama interneto adresu

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/11\\_edition/docs/ccs2015scoreboard\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/11_edition/docs/ccs2015scoreboard_en.pdf)

<sup>4</sup> Devintoji vartotojų sąlygų suvestinė prieinama interneto adresu

[http://ec.europa.eu/consumers/archive/consumer\\_research/editions/docs/9th\\_edition\\_scoreboard\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/consumer_research/editions/docs/9th_edition_scoreboard_en.pdf)

<sup>5</sup> Europos skaitmeninės pažangos ataskaita (EDPR) 2016. Prieiga interneto adresu <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/lithuania>

internetu. Panašu, kad įmonės aktyviai naudojami skaitmeninėmis technologijomis, įskaitant el. prekybą. Nepaisant kai kurių gerų skaitmeninių viešųjų paslaugų diegimo pavyzdžių, vis dar būtina atvirųjų duomenų srities pažanga. Lietuvos rezultatai geresni už Europos Sąjungos vidurkį, tačiau padėtis gerėjo lėčiau nei visoje Europos Sąjungoje, todėl Lietuva priskiriama prie atsiliekančių pirmųjų šalių grupės, o jos rezultatas mažesnis už grupės vidurkį.

Lietuvos interneto naudotojus ypač domina interneto naujienų turinys ir pokalbiai vaizdo telefonija. Jų skaičius prilygsta Europos Sąjungos vidurkiui arba jį pranoksta ir daugelyje kitų naudojamasi internetu sričių (bankininkystės, socialinių tinklų, muzikos, vaizdo įrašų ir žaidimų). Nors, palyginti su kitais europiečiais, Lietuvos gyventojai vis dar gana nenoriai apsiperka internetu (44 proc. interneto naudotojų, o Europos Sąjungos vidurkis – 65 proc.), perkančiųjų internetu yra gerokai daugiau nei pernai.

Vykdamas vartotojų rinkų stebėseną Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu taip pat buvo atliktos vartotojų ir verslininkų nuomonių apklausa<sup>6</sup>, kuriose nustatyta, kad bendrasis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas per 2016 m. siekė +19,3, kiek daugiau negu 2015 m. (buvo +13,3). Per metus pagerėjo informuotumo apie vartotojų teises indeksas (2016 m. – +24,8, 2015 m. – +20,9), Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas (2016 m. – +28,8, 2015 m. – +22,6), vartotojų aktyvumo indeksas (2016 m. – -39,5, 2015 m. – -40,5), vartotojų teisių pažeidimų indeksas (2016 m. – +62,9, 2015 m. – +50,0). Bendrasis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas yra skaičiuojamas remiantis atskirais indeksais: tai vartotojų teisių pažeidimų indeksas, informuotumo apie vartotojų teises indeksas, vartotojų aktyvumo indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas. Galimos indekso reikšmės svyruoja nuo -100 iki +100, kuo didesnė indekso reikšmė, tuo vartotojų teisių padėtis yra geresnė. Per metus pagerėjo informuotumo apie vartotojų teises indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas, vartotojų aktyvumo indeksas, vartotojų teisių pažeidimų indeksas.

Atliktų apklausų duomenimis, šiuo metu yra gerokai daugiau gyventojų, kurie yra patenkinti savo informuotumu vartotojų teisių apsaugos klausimais – 46 proc., negu tų, kuries tokios informacijos trūksta – 27 proc. Tai yra geriausias rezultatas nuo 2008 m. Daugiau patenkinti savo informuotumu yra turintys aukštąjį išsilavinimą, daugiau uždirbantys gyventojai. Apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) žino 23 proc. respondentų. Tai mažiau nei ankstesniais metais. Dažniau apie šią galimybę žino turintys aukštąjį išsilavinimą, aukštesnių pajamų grupė, besimokantis jaunimas. Ženkliai daugiau yra tų, kurie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (38 proc.), negu neigiamai (9 proc.). Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m.

Ryšių reguliavimo tarnybos užsakymu atlikta Universaliųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų apklausa<sup>7</sup> atskleidė, jog pusė (48 proc.) tyrimo dalyvių nurodė namuose besinaudojantys Teo LT paslaugomis. Per pastaruosius metus taksofonais Lietuvoje pasinaudojo 3 proc. tyrimo dalyvių. Pagrindinė nesinaudojimo taksofonais priežastis – nėra poreikio (91 proc.). Po 2 proc. nurodė nežinantys, kad tokia paslauga yra, ir neradę šalia galimybės nusipirkti taksofono kortelės. Pagrindinė paskata pasinaudoti taksofonu – neturėjimas galimybės pasinaudoti mobiliuoju telefonu (išsikrovė, praradau, pamiršau pasiimti ir pan.) (46 proc.). 10 proc. nurodė, jog naudotūsi taksofonais, jei jų būtų daugiau. 8 proc. naudotūsi, jeigu baigtūsi išankstinio mokėjimo sąskaita ar dėl kitų priežasčių apribotos mobiliojo telefono ryšio paslaugos. 82 proc. respondentų nurodė bent retkarčiais ieškantys informacijos apie asmenų telefono numerius: 1 proc. tai daro dažnai (iki kelių kartų per savaitę), 14 proc. kartais (iki kelių kartų per mėnesį), 32 proc. retai (kelis kartus per metus), o 35 proc. labai retai (rečiau nei kelis kartus per metus). Dažniausiai informacijos apie asmenų telefono numerius ieškoma informacijos tarnybų interneto svetainėse (50 proc.). 14 proc. tuo tikslu naudojami interneto tinklalapiai www.118.lt. 13 proc. – telefonu 118. 9 proc. tokios informacijos ieško abonentų sąrašuose. Iš esmės visi (98 proc.) pasinaudojusieji telefonu 118

<sup>6</sup> Apklausos pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymą atliktos Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro UAB „Vilmorus“.

<sup>7</sup> 2016 m. atlikta Universaliųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų poreikių tyrimo ataskaita, <http://rrt.lt/lt/apzvalgos-ir-ataskaitos/rrt-uzsakymu-atliktu-ph6r.html>

teikiama informacija apie asmenų telefono numerius nurodė, jog ši informacija jiems buvo aktuali. Tokios pat nuomonės laikosi 92 proc. pasinaudojusių internetu tinklalapiu [www.118.lt](http://www.118.lt).

Ryšių reguliavimo tarnybos užsakymu atlikta apklausa dėl universaliosios pašto paslaugos prieinamumo ir kokybės<sup>8</sup> atskleidė, kad daugumos respondentų nuomone, universalioji pašto paslauga yra AB „Lietuvos paštas“ visos teikiamos pašto paslaugos – 58 proc. 71 proc. respondentų laiškus siunčia ir 29 proc. laiškų nesiunčia. Praktiškai visi respondentai siųsdami laiškus dažniausiai naudojami AB „Lietuvos paštas“ paslaugomis. Kiti teikėjai buvo minimi retai. Daiktus (siuntinius) siunčia 45 proc. apklaustųjų. Dažniau siunčia miesto gyventojai – 52 proc. (kaime 37 proc.), iki 40 m. amžiaus – 63 proc., aukštesnių pajamų grupė – 60 proc. Siųsdami daiktus (siuntinius), absoliuti dauguma dažniausiai naudojami AB „Lietuvos paštas“ paslaugomis. Kaime, lyginant su miestu, dažniau yra naudojamos UAB „DPD Lietuva“ (24 proc.), UAB „Venipak LT“ (17 proc.) paslaugomis. Savitarnos terminalais naudojami 29 proc. apklaustųjų. Dažniau tai jaunimas (58 proc.), turintys aukštąjį išsilavinimą (41 proc.), aukštesnių pajamų grupė (42 proc.).

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015-2018 strategijoje dalyvaujančios institucijos ir toliau orientuosis į vartotojų bei ūkio subjektų švietimą ir konsultavimą, tam, kad vartotojų padėtis Lietuvoje pagerėtų ir būtų labiau apsaugoti galiojančiomis teisinėmis priemonėmis.

---

<sup>8</sup> 2016 m. atlikta pašto paslaugų naudotojų tyrimo dėl universaliosios pašto paslaugos prieinamumo ir kokybės ataskaita, prieiga internete <http://rrt.lt/lt/apzvalgos-ir-ataskaitos/rrt-uzsakymu-atliktu-ph6r.html>

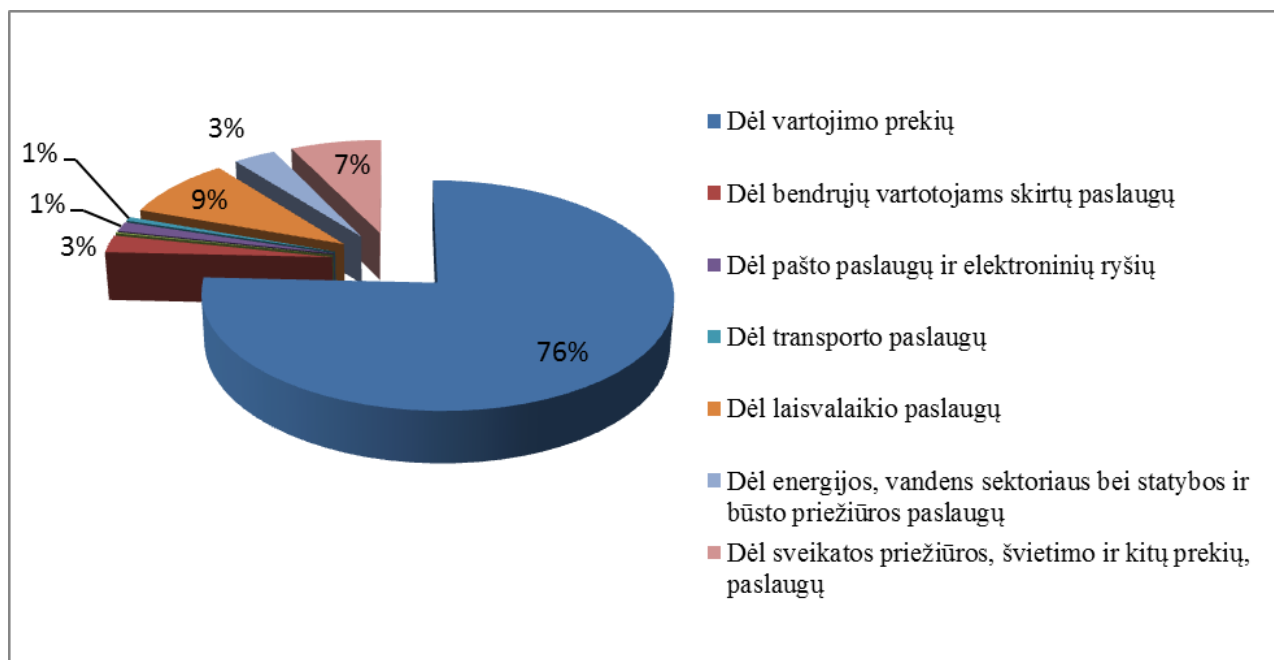
## VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS INSTITUCIJŲ VYKDYTOS VEIKLOS METINĖ APŽVALGA

Informacija apie vartotojų teisių apsaugos institucijų, dalyvaujančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015-2018 strategijos vertinimo kriterijaus „Parengta vartotojų teisių apsaugos padėties Lietuvoje ir vartotojų teisių apsaugos institucijų vykdytos veiklos metinė apžvalga“ įgyvendinime, vykdytos veiklos 2016 m. metinė apžvalga Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje (toliau – Tarnyba), Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Ryšių reguliavimo tarnyba), Lietuvos banke, Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos (toliau – VEI), Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje (toliau – Komisija) pateikiama žemiau.

### *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla*

2016 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 3076 ginčai. Vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 43 kalendorinės dienos. 477 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais.

Ginčo šalys susitaikė 1334 kartus, tai sudaro 51 proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus. Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 76 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 9 proc., elektros, vandens bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 3 proc. Detalesni Tarnyboje ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų pagal sritis duomenys pateikti žemiau esančioje diagramoje (1 pav.).



*1 pav. Vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčų procentinis pasiskirstymas pagal sritis*

Tarnyboje 2016 m. priimta 480 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, iš kurių įvykdyti 345 nutarimai, t. y. 72 proc. nuo Tarnybos komisijos priimtų nutarimų.

Pažymėtina, kad palyginus su 2015 m., Tarnybos komisijos nutarimų vykdomumo ir taikiai išspręstų ginčų skaičiaus didėjimui įtakos turėjo Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimai (įstatymo redakcija galiojanti nuo 2016 m. sausio 1 d.), numatę privalomą Tarnybos komisijos sprendimą. Taip pat tikėtina, kad išgalioję pakeitimai Tarnybai suteikė galimybę taikyti sankcijas pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnį už vartotojų teisių apsaugą

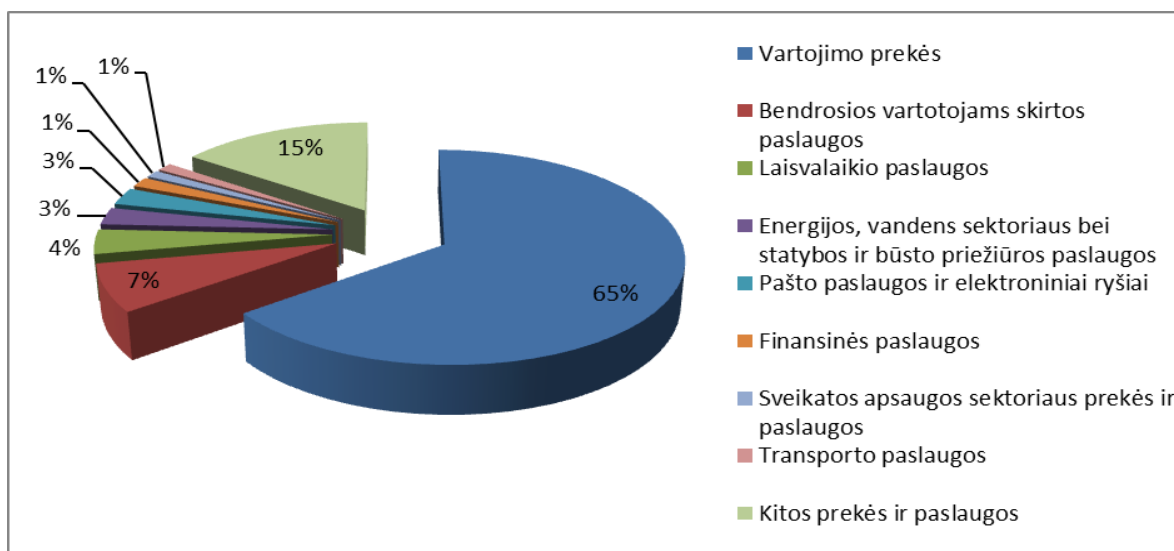
reglamentuojančius teisės aktų pažeidimus (nustačius ar įtariant pažeidimus, pvz., dėl netinkamo informacijos interneto tinklalapiuose teikimo, ir pan.).

2016 m. vartotojai daugiausia teikė prašymus dėl įsigytos netinkamos kokybės elektrotechnikos (mobilieji telefonai), avalynės, baldų, drabužių, rankinių, asmens higienos bei kosmetikos gaminių, automobilių remonto paslaugų, transporto priemonių sudėtinių dalių, buitinės technikos, ryšio priemonių bei kompiuterinės įrangos remonto paslaugų, taip pat atšauktų ar neįvykusių renginių.

Sudarydami nuotolines sutartis vartotojai 2016 m. dažniausiai skundėsi dėl sutartu laiku nepristatomų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negražinamų pinigų, vėluojamų pristatyti prekių; nesutikimo nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį pagal Civilinio kodekso 6.228<sup>10</sup> straipsnį (vartotojui atsisakant per 14 darbo dienas nuo prekių pristatymo dienos) ar gautų nekokybiškų prekių.

2016 m. buvo atsakyta į 15567 vartotojų ir kitų asmenų kreipimuisis, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu. Tarnyba suteikė 1367 konsultacijas žodžiu, 9947 konsultacijas telefonu bei 4253 konsultacijas elektroniniu paštu.

Ataskaitiniu laikotarpiu į vartotojų ir kitų asmenų kreipimuisis, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu daugiausiai atsakyta vartojimo prekių srityje – 63 proc., energijos ir vandens sektoriaus paslaugų srityje – 3 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 4 proc., bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje 2 proc., o kitose prekių ir paslaugų srityse, nepriskirtose konkrečiai prekių ar paslaugų kategorijai – 15 proc. Detalesnė informacija apie vartotojų ir kitų asmenų kreipimuisis, pateikta žemiau esančioje diagramoje (2 pav.).

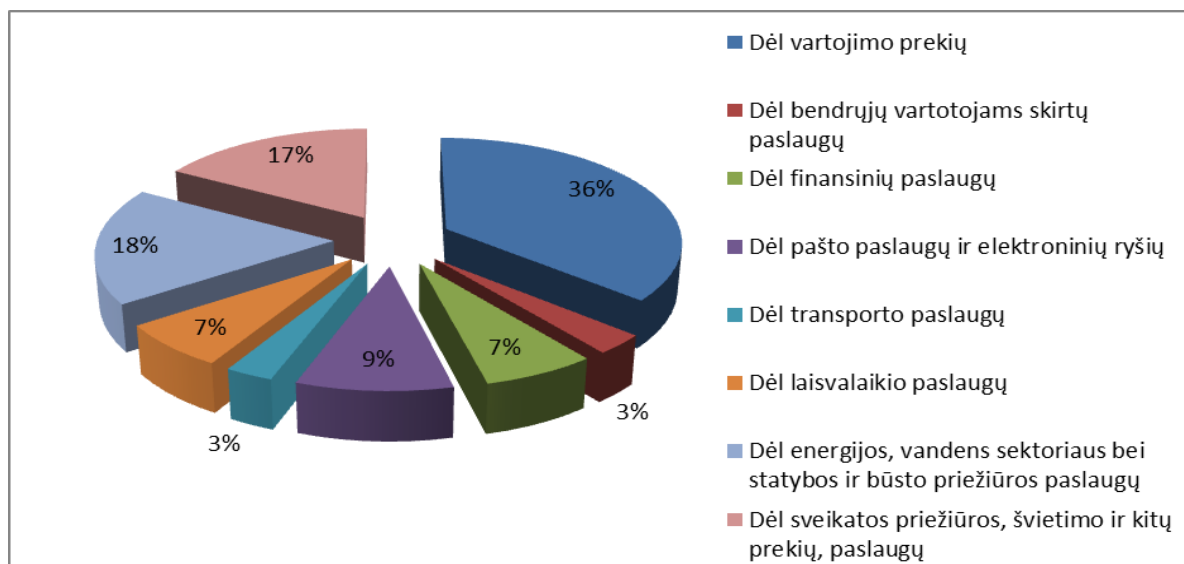


2 pav. Vartotojų ir kitų asmenų kreipimūsi pagal sritis procentinis pasiskirstymas

2016 m. Tarnyboje buvo išnagrinėti ir atsakyti 974 raštiški asmenų prašymai (skundai).

Ataskaitiniu laikotarpiu Tarnyboje daugiausiai išnagrinėta ir atsakyta į raštiškus asmenų prašymus vartojimo prekių srityje – 36 proc., energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 18 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių teikimo srityje 9 proc. Detalesnė informacija apie Tarnyboje išnagrinėtus ir atsakytus raštiškus asmenų prašymus (skundus), pateikiami žemiau esančioje diagramoje (3 pav.).





3 pav. Asmenų prašymų pagal sritis procentinis pasiskirstymas

Tarnyba vykdydama rinkos priežiūrą atliko 5516 patikrinimų, iš kurių 1412 patikrinimų metu buvo nustatyti pažeidimai. Tarnyba bendradarbiaudama su Lietuvos saugios laivybos administracija ir Aplinkos ministerijos Klaipėdos regiono aplinkos apsaugos departamentu, vykde laivų valstybinę kontrolę uoste ir tikrino laivų žurnalus, bunkerio atsargų papildymo važtaraščius ir kitus dokumentus, kuriais patvirtinama jūrinio kuro kokybė bei pagal kompetenciją tikrino sieros kiekį laive turimuose užantspauduotuose bunkerinio kuro mėginiuose ir ėmė ėminius, kad patikrintų sieros kiekį jūriniame kure, kuris laikomas laivų degalų bakuose ir (ar) bunkeriuose ir skirtas naudoti laive. Tarnybos specialistai, vadovaudamiesi Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. spalio 5 d. nutarimu Nr. 1116 „Dėl Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ nuostatomis, 72 kartus dalyvavo konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje. 2016 m. bendradarbiaujant su muitinės specialistais Tarnyba atliko 393 patikrinimus. 2016 m. Tarnybos specialistai nustatė 35 nesaugius produktus. Informacija apie nesaugius gaminius pateikta ir patalpinta RAPEX sistemoje. Vykdamas sektorinę nacionalinę rinkos priežiūros programą, 2016 m. buvo vykdoma 18 (planuotų bei PROSAFE ir Tarnybos iniciatyva pradėtų) tikslinių programų: garsinių žaislų; degalų kokybės priežiūros monitoringo sistemos, lakiųjų organinių junginių kiekių, susidarančių naudojant organinius tirpiklius 1 (A) kategorijos dažų ir lakų bei 2 (B) transporto priemonių pakartotinės apdailos produktų kontrolės, gaminių pluoštų sudėties ženklinimo ir žymėjimo atitikties reglamento reikalavimams, dujinių viryklių prietaisų saugos tikrinimo, energiją vartojančių gaminių (EEVG), kuriems taikomi ekologinio projektavimo reikalavimai tikrinimo, termoizoliacinių medžiagų ir gaminių tikrinimo, ftalatų žaisluose saugos tikrinimo, gaminių, iš trečiųjų šalių įvežamos statybinės medienos tikrinimo programa, cemente esančio tirpiojo chromo (VI) koncentracijos tikrinimo programa, cemente esančių šarmų ribinių kiekio verčių tikrinimo programa. Vykdamas minėtas programas, rinkoje buvo tikrinamos realizuojamos prekės (dokumentinė patikra, vizualinė apžiūra), imami bandiniai ir atliekami jų bandymai.

Tarnyba organizavo seminarus, konferencijas, kurių metu vartotojai bei verslininkai buvo supažindinti su pagrindinėmis vartotojo teisėmis, teikti praktiniai patarimai, ką daryti, įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą, kokia teisinė apsauga galioja keliaujant oro, vandens, geležinkelių transportu, perkant prekes nuotoliniu būdu ar ne prekybai skirtose patalpose, taip pat pateikta informacija apie pakuočių atitikties teisinį reglamentavimą, kosmetikos gaminių ženklinimą ir saugą, žaislų saugos ir ženklinimo reikalavimus, elektrotechnikos ir instaliacinių gaminių saugos ir ženklinimo reikalavimus, supažindinta su Tarnybos funkcijomis, aktualiais Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais.

Tarnyba yra Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (angl. *International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN*) narė. Nors šiame tinkle nėra nustatyta formalių

procedūrų tarptautiniam vartotojų ginčų sprendimui, Tarnyba gali pasinaudoti turimais tinklo narių kontaktais ir neoficialiai kreiptis pagalbos į kitos šalies instituciją. Taip pat tinklas turi tik savo nariams skirtą prieigą svetainėje [www.icpen.org](http://www.icpen.org), kurioje galima kreiptis dėl informacijos specialioje forumo skiltyje. Be to, Tarnyba dalyvauja minėto tinklo projekte [econsumer.gov](http://econsumer.gov), pagal kurį vartotojas specialiaame interneto tinklalapyje gali užpildyti skundo formą apie pažeistas savo teises dėl tarptautinio pobūdžio apgaulės, taip informuodamas atitinkamas tarptautines institucijas ir gaudamas informaciją dėl galimybių spręsti savo skundą.

2016 m. Tarnyboje kilusios problemos ir jų sprendimo būdai:

1 problema. Dėl akredituotų laboratorijų, galinčių atlikti valstybinę produktų saugos ekspertizę, trūkumo. Produktų saugos įstatymo 18 straipsnyje nurodyta, kad valstybinė produktų saugos ekspertizė atliekama valstybės institucijų užsakymu. Vadovaujantis Valstybinės produktų saugos ekspertizės atlikimo ir apmokėjimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. rugsėjo 21 d. nutarimu Nr. 1150, 4 punktu, ekspertizę gali atlikti akredituotos bandymų laboratorijos pagal akredituotas sritis. Tarnyba, vykdydama rinkos priežiūrą, susidūrė su problema, kad ne visos laboratorijos, galinčios atlikti valstybinę produktų saugos ekspertizę, yra akredituotos. Todėl įvertinusi susiklosčiusią situaciją bei tai, kad Lietuvoje yra neakredituotų bandymų laboratorijų, kurios patikimais metodais gali atlikti atitinkamus bandymus ir siekdama užtikrinti efektyvų ir operatyvų kontrolės institucijų funkcijų vykdymą, Ūkio ministerijos sudarytai darbo grupei dėl Produktų saugos įstatymo pakeitimo Tarnyba pasiūlė išplėsti įstaigų, galinčių atlikti produktų saugos ekspertizę, ratą.

2 problema. Ginčai dėl automobilių remonto (techninės priežiūros). Problema nagrinėjant vartotojų prašymus dėl netinkamai/nekokybiškai suteiktų automobilių remonto paslaugų – teisinis reglamentavimas, numatantis valstybės įgaliotų institucijų (Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos (toliau – VKTI) ir Tarnybos) funkcijų pasiskirstymą šioje srityje. Valstybės įgaliotai kontrolės institucijai automobilių remonto paslaugų teikimo srityje, t. y. VKTI, iš esmės vertinant tik formalųjį šių paslaugų atitikimo teisės aktuose (pvz., Transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos apraše, patvirtintame VKTI viršininko 2016 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 2BE-45) įtvirtintiems reikalavimams kriterijų (ar užpildyti ir vartotojui įteikti būtini dokumentai, ar dokumentai užpildyti tinkamai ir pan.), pagrindinis klausimas – ar vartotojui suteikta paslauga atitinka kokybės reikalavimus – lieka neišspręstas. VKTI atliekama tik formali autoremontu paslaugų kontrolė ginčo nagrinėjimo metu neretai nėra pakankama sprendimui dėl ginčo esmės priimti (50 proc. ginčų šioje srityje nutraukiami dėl objektyvių aplinkybių). Atsižvelgiant į paminėtą vartojimo ginčų nagrinėjimo automobilių remonto paslaugų teikimo srityje problematiką, reikalinga iš esmės peržiūrėti šios srities teisinį reglamentavimą, nustatantį atitinkamų valstybės įgaliotų institucijų funkcijas šioje srityje, patikslinant ir konkrečiau apibrėžiant VKTI įgaliojimus, t. y. įtvirtinant, kad šios institucijos vykdoma transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolė, be kita ko, apima ir minėtų paslaugų kokybės įvertinimą, neapsiribojantį formaliu dokumentų patikrinimu.

3 problema. Dėl statybų ir einamojo remonto paslaugų. Problema nagrinėjant vartotojų prašymus dėl netinkamai/nekokybiškai suteiktų statybų ir einamojo remonto paslaugų – teisinis reglamentavimas, numatantis valstybės įgaliotų institucijų (Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos (toliau – VTPSI) ir Tarnybos) funkcijų pasiskirstymą šioje srityje. Statybos įstatyme, Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatyme ir kituose teisės aktuose nėra numatyta valstybės institucijos, kuri būtų įgaliota pateikti išvadą dėl statybos darbų kokybės arba statinio defektų, atsiradusių garantiniu laikotarpiu, kilus ginčui tarp vartotojo ir statytojo (statybos darbus atlikusio verslininko).

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 26 d. nutarimo Nr. 280 „Dėl Lietuvos Respublikos statybos įstatymo įgyvendinimo“ 2.6 punkte numatyta, kad Tarnyba įgaliota vykdyti tik statybos produktų rinkos priežiūrą. Tačiau vartotojams naudojant jau pripažintą tinkamu naudoti statinį atsiradusių statybos defektų vertinimas arba atliktų statybos darbų kokybės vertinimas ir išvados pateikimas nepatenka į aukščiau minėtas funkcijas, todėl Tarnyba, nagrinėdama vartotojų ir verslininkų ginčus dėl statybos darbų kokybės ne teismo tvarka, nesant ekspertinės išvados, negali tinkamai apginti vartotojo teisių ir teisėtų interesų.

4 problema. Dėl atsakingo subjekto. Tarnyba, 2016 m. nagrinėdama skundus, susijusius su galimai vykdoma nesąžininga komercine veikla, susidūrė su problema, jog tam tikrais atvejais, vartotojai sudaro nuotoline sutartis su komercinės veiklos subjektais, kurie yra registruoti ne Lietuvos Respublikos teritorijoje bei ne Europos Sąjungoje. Komercinės veiklos subjektai, naudodamiesi „Google AdWords“ reklama, populiariuosiuose lietuviškuose informaciniuose portaluose skleidžia įvairių, ypatingų savybių turinčių produktų (per kelias dienas kremas išlygina veido odą, maisto papildai mažiau nei per savaitę padeda numesti neįtikėtiną skaičių kilogramų, prietaisai be chirurginių intervencijų atstato pėdos kaulus ir pan.) reklamą. Vartotojai į tikruosius prekių pardavimo interneto tinklalapius patenka paspausdami reklaminius skydelius portaluose. Prekių pardavimo interneto tinklalapiuose, kurie išversti (dažniausiai automatinio vertėjo pagalba) į lietuvių kalbą, skleidžiama informacija neatitinka Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams įstatymo nuostatų – iškreipiamas vartotojų ekonominis elgesys: bendrovės reklaminiuose pasiūlymuose nurodo, kad gaminių galima įsigyti daug mažesne kaina tik šiandien, nors tokia informacija yra skleidžiama kasdien, pristatomi įvairių neegzistuojančių profesorių tyrimai ir sukurtos formulės, pateikiama informacija apie Nobelio premijos laimėjimus, nors Nobelio laureatų sąrašuose tokių asmenų nėra, pateikiami įvairūs produktų saugos ir kokybės sertifikatai. Bendrovės reklaminiuose pasiūlymuose nurodo, kad garantuoja grąžinti pinigus, jei tik vartotojai bus nepatenkinti prekėmis, tačiau iš tiesų tokios galimybės nėra, kadangi vartotojai, norėdami grąžinti prekes, negali susisiekti su pardavėjais, nėra nurodyta jokių kontaktų, kuriais vartotojas galėtų kreiptis – prekės užsakymas vykdomas, pagal interneto tinklalapyje pateiktą elektroninę formą, prekes pristato kurjeriai, nesusiję su bendrovėmis, vartotojai kurjeriams sumoka grynaisiais pinigais, dažnai nepaliekant jokių sumokėjimą įrodančių dokumentų; sąskaitų-faktūrų, užsakymus patvirtinančių dokumentų vartotojams nepateikiama. Be to, minėtuose tinklalapiuose yra pateikiami vartotojų atsiliepimai apie prekes, kurie, tikėtina, yra pateikti ne vartotojų, galimai tokių asmenų iš viso nėra.

Tarnybai, patikrinus tinklalapių domenų registrus, pastebėta, jog dažniausiai tokie tinklalapiai registruoti JAV, įvairiose JAV priklausančiose salose bei Azijos šalyse, todėl Tarnyba neturi įgaliojimų pritaikyti sankcijų tokiems subjektams.

Spręsdama šią problemą, Tarnyba 2017 m. vykdys stebėseną visuomenės informavimo priemonėse bei, pastebėjusi minėtas prekes reklamuojančius reklaminius „Google AdWords“ reklaminius skydelius, kreipsis į subjektus, kurių informaciniuose portaluose bus skleidžiama minėta reklama.

5 problema. Dėl ekologiškų produktų reklamos. Vykdamas kosmetikos srities reklamos stebėseną 2015-2016 m., pastebėta, kad komercinės veiklos subjektai – kosmetikos gamintojai ir platintojai, reklamoje nurodo, jog siūlomi produktai ekologiški ar natūralūs, tačiau produktai nėra sertifikuoti ekologiškumą patvirtinančiais sertifikatais. Kosmetikos gamintojai, naudodami natūralias ar ekologiškas sertifikuotas medžiagas produktų gamyboje, reklamoje nenurodo, jog produktas pagamintas iš ekologiškų medžiagų, tačiau pateikia informaciją, kad galutinis produktas yra ekologiškas, nors iš tiesų tokių įrodymų pateikti negali bei taip galimai pažeidžia Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 1223/2009 bei Reklamos įstatymo 17 straipsnio nuostatas.

Norėdama spręsti šią problemą, Tarnyba 2017 m. vykdys stebėseną visuomenės informavimo priemonėse bei, pastebėjusi neatitikimus, rekomenduos verslo subjektams pakeisti skleidžiamą kreipsis į subjektus, kurių informaciniuose portaluose bus skleidžiama minėta reklama.

6 problema. Dėl nepageidaujamos, bet nedraudžiamos reklamos. Tarnyba 2016 m. susidūrė su problema, nagrinėdama nepageidaujamą reklamą. Nagrinėjant vartotojų skundus dėl el. pašto ar telefonu gaunamų reklaminių žinučių, problemų kyla mažiau, tačiau problemos kyla dėl įrodymų surinkimo, kai reklamos gavėjas praneša apie reklamą pašto dėžutėje, kuri tinkamai pažymėta dėl atsisakymo gauti reklamą. Nustatyti atsakingo asmens, įmetusio skrajutę, neturint pakankamai įrodymų, nėra įmanoma, dažniausiai pateikiamas neigiamas atsakymas, jog bendrovė šią reklamą teikė, reiškiamos abejonės, kad lankstinukus pareiškėjams galimai įmetė kaimynai ir pan., todėl tokiais atvejais Tarnyba gali tik įspėti skrajutėje nurodytą komercinės veiklos subjektą apie įstatymo reikalavimus, tačiau pritaikyti sankcijai įrodymų neužtenka.



Kita su nepageidaujama reklama susijusi problema, kuri kelia itin didelį vartotojų nepasitenkinimą yra reklamos teikimas ant buto/namo durų rankenų, už automobilių valytuvų, taip pat atvejais kapinėse, ant paminklų-kryžių, užkišant reklamą už nukryžiuotojo skulptūrėlės. Gauta vartotojų nusiskundimų dėl reklamos bukletų pritvirtinimo klėjais prie vartotojų pašto dėžučių, skaitiklių stendų, informacinių stendų daugiabučių laiptinėse. 2016 m. nagrinėtas atvejis, kai reklaminis tekstas pateiktas, vykdant bankinį pavedimą, įmokos paskirties eilutėje. Tokie reklamos skleidimo būdai nėra numatyti Reklamos įstatyme

Ieškodama šios problemos sprendimo būdų, Tarnyba, teikdama pasiūlymus dėl Reklamos įstatymo pakeitimo, taip pat pateikė informaciją ir apie nedraudžiamos, bet nepageidaujamos reklamos problemą.

7 problema. Dėl atšauktų renginių. Pastaraisiais metais stebima tendencija, jog sparčiai auga vartotojų skundų skaičius renginių organizavimo srityje. Bilietai į renginius bei koncertus paprastai pradedami pardavinėti iš anksto, vėliau dėl įvairių priežasčių (kartais galimai tyčinių) renginiai atšaukiami, o vartotojams pinigai negrąžinami. Vien 2016 metais dėl atšauktų renginių Tarnyba gavo daugiau nei pusantro šimto vartotojų prašymų.

Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo, bendruosius vartotojo informavimo ir bilietuose teikiamos informacijos reikalavimus detaliau reglamentuoja bei renginių organizatorių pareigas įtvirtina Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 patvirtintos Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklės.

Tarnybos nuomone reglamentavimas šioje srityje nėra pakankamas, nes atšaukus renginį, kyla problematika dėl atsakomybės taikymo ir pinigų vartotojams grąžinimo (organizatoriai nebeturi lėšų, jų neįmanoma rasti ir pan.).

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

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

Tarnybos manymu, Portugalijoje nėra užtikrintas tinkamas Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo reglamento (EB) Nr. 2006/2004 taikymas, todėl šio reglamento pagrindu sukurta

Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo sistema nėra pakankamai veiksminga; taip pat tikslinga užtikrinti griežtesnę laikino leidimo užsienio kelionių organizatoriams veikti Lietuvoje kontrolę bei nustatyti griežtesnę kelionių pardavimo agentų atsakomybę, kai jie parduoda kelionės organizatoriaus, neturinčio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, siūlomas keliones.

### ***Elektroninių ryšių bei pašto paslaugų gavėjų skundų nagrinėjimas***

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

Analizuojant pagal skundo pateikimo priežastis, svarbiausios buvo šios:

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

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

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

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

Analizuojant pagal skundo pateikimo priežastis, svarbiausios buvo šios:

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

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

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

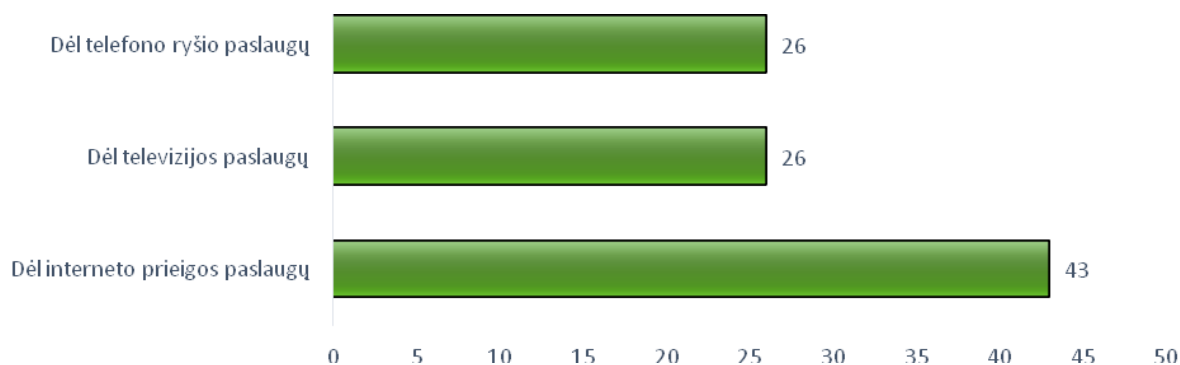
Ryšių reguliavimo tarnybos užsakymu 2016 m. spalio-lapkričio mėn. atlikta pašto paslaugos naudotojų apklausa dėl pašto paslaugos prieinamumo ir kokybės, kurios rezultatai skelbiami Ryšių reguliavimo tarnybos interneto svetainėje.

### **Ginčų tarp elektroninių ryšių galutinių paslaugų gavėjų ir teikėjų nagrinėjimas**

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

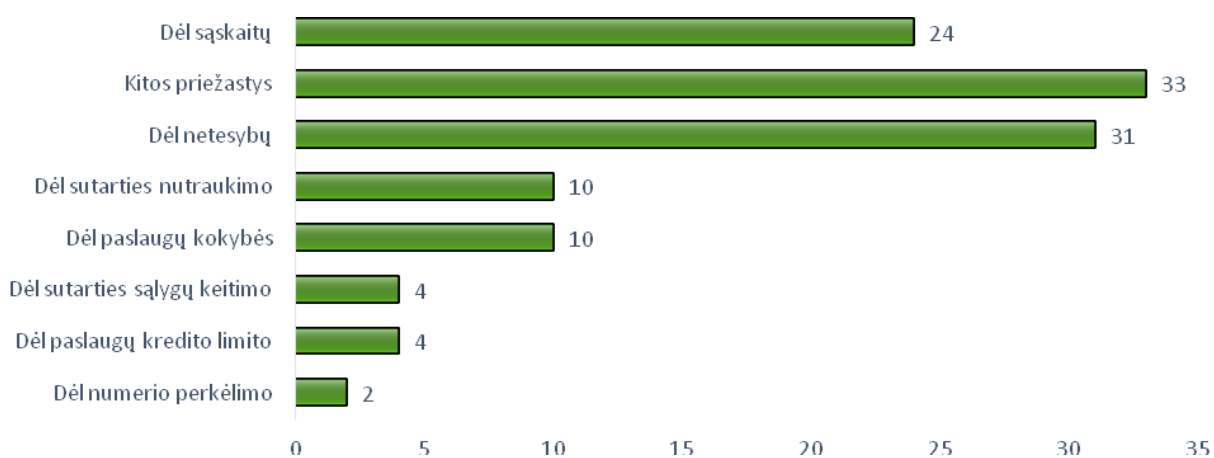
poreikiams tenkinti. Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų išnagrinėjimo Tarnyboje terminas 2016 m. buvo 40 dienų.

Galutiniai paslaugų gavėjai dažniausiai į Tarnybą kreipėsi dėl interneto prieigos paslaugų, įskaitant duomenų perdavimo paslaugas (4 pav.)



4 pav. Prašymų išnagrinėti ginčą pasiskirstymas 2016 m. pagal paslaugų rūšis<sup>9</sup>

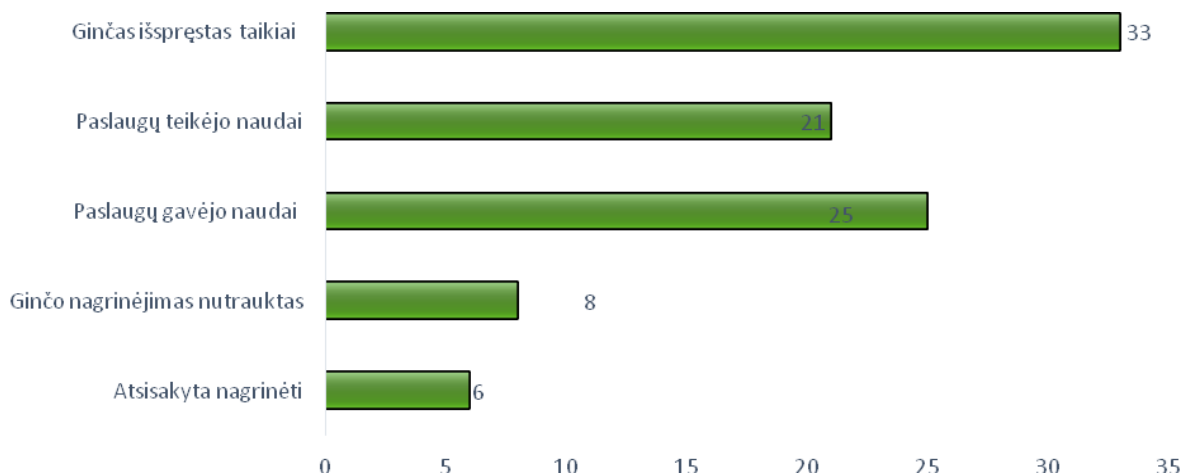
5 pav. pateiktas ginčų pasiskirstymas pagal ginčų pobūdį. Daugiausia – 31 prašymas išnagrinėti ginčą – buvo susijęs su sutarties nutraukimo nesibaigus minimaliam naudojimosi elektroninių ryšių paslaugomis terminui, nustatytam sutartyje, ir dėl to elektroninių ryšių paslaugų teikėjo paskaičiuotų netesybų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



5 pav. Ginčų pasiskirstymas 2016 m. pagal ginčo pobūdį (kai kuriuose prašymuose buvo nurodomos kelios kreipimosi priežastys)

Daugelis Ryšių reguliavimo tarnybą pasiekusių galutinių paslaugų gavėjų ir paslaugų teikėjų ginčų buvo išspręsta taikiai (33) (6 pav.), t. y. paslaugų teikėjui pripažinus galutinio paslaugų gavėjo reikalavimą arba paslaugų teikėjui pasiūlius taikų ginčo sprendimo būdą, galutinis paslaugų gavėjas su juo sutiko arba neišreiškė nesutikimo su tokiu ginčo sprendimo būdu.

<sup>9</sup> 1 ginčas buvo kilęs dėl dviejų paslaugų.

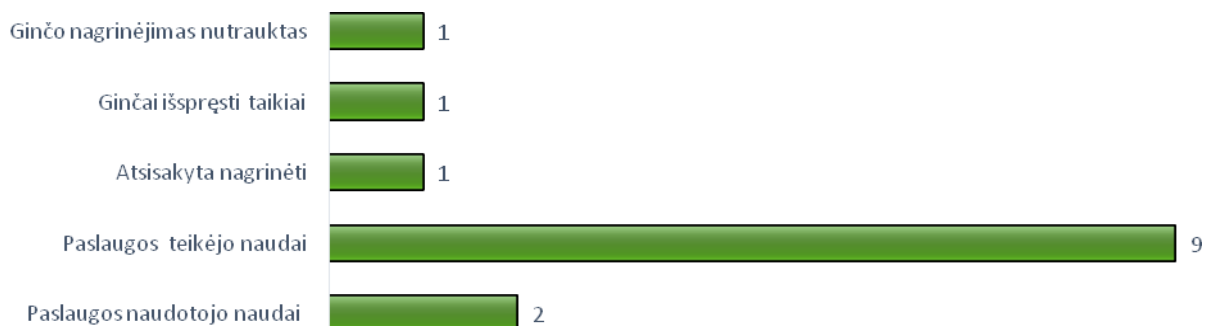


6 pav. Ginčų dėl elektroninių ryšių paslaugų sprendimų baigtis (buvo kompleksinių sprendimų)

### Ginčų tarp pašto paslaugos naudotojų ir teikėjų nagrinėjimas

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

9 prašymuose nurodyti reikalavimai netenkinti, 2 ginčiuose sprendimas buvo palankus naudotojui (t. y. jo reikalavimai tenkinti visa apimtimi arba iš dalies), 1 prašymą atsisakyta nagrinėti (nepateikus įgaliojimo), 1 prašymo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi Ryšių reguliavimo tarnyba neturėjo įgaliojimų priimti sprendimo dėl pareikštų konkrečių reikalavimų ir 1 ginčas buvo išspręstas taikiai (žr. 7 pav.).



7 pav. Ginčų dėl pašto paslaugos sprendimų baigtis 2016 m.

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

### Vartotojų bei finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimas

Lietuvos bankas vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 3 punktu ne teismo tvarka nagrinėjo vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus. Šiuo metu Lietuvos banke yra rengiama 2016 m. išnagrinėtų ginčų apžvalga ir statistika. Šiuos duomenis planuojama paskelbti 2017 m. pirmą ketvirtį.

Vis dėlto iš preliminarių duomenų matyti, kad 2016 m. buvo gautas didesnis nei ankstesniais metais vartotojų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą ar pateikti konsultaciją skaičius. Toks padidėjimas siejamas su nuo 2016 m. sausio 1 d. įsigaliojusiais Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais, kurie aiškiai įpareigojo finansų rinkos dalyvius nurodyti vartotojo teisę

kreiptis į Lietuvos Banką ir aktyvios paties Lietuvos Banko veiklos (paskaita Pinigų muziejuje, „Facebook“ puslapis, naujas vartotojams skirtas lankstinukas, komentarai žiniasklaidoje ir pan.).

### *Valstybinės energetikos inspekcijos veikla*

VEI, vadovaudamasi Energetikos įstatymo 34 straipsnio 2 dalimi, nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundų ir ginčų ne teisme tvarka dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.

VEI su Tarnyba 2016 m. spalio 21 d. pasirašė prisijungimo prie Vartotojų teisių informacinės sistemos ir duomenų teikimo sutartį Nr. 25-155/7R-31.

2016 m. VEI neplaninius patikrinimus atliko esant vartotojų skundams ar iš kitų institucijų gautai informacijai apie ūkio subjektų veiklą, neatitinkančią teisės aktų reikalavimų. Planinių ir neplaninių patikrinimų, atliktų VEI 2016 m., santykis, procentais: planiniai eksploatuojamų energetikos įrenginių ar objektų, energijos ir energijos išteklių efektyvaus vartojimo, licencijuojamos veiklos sąlygų laikymosi patikrinimai – 96,2 proc.; neplaniniai – 3,8 proc. (193 patikrinimai). 2016 m. VEI ir planinių, ir neplaninių patikrinimų metu taikytų poveikio priemonių skaičius ir pobūdis: sustabdyta darbų – 13, dėl teisės aktų reikalavimų pažeidimų išjungta 20 energetikos įrenginių, surašyti 555 nurodymai (juose užfiksuotas teisės aktų pažeidimų skaičius – 4203), 47 administracinės teisės pažeidimų protokolai.

VEI ne teismo tvarka sprendžia energijos vartotojų ginčus, kilusius su energetikos įmonėmis, dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo. 2016 m. VEI ne teismine tvarka išnagrinėjo 125 vartojimo ginčus (toliau – ginčus); iš jų:

85 ginčus (gautus 2016 m.); iš jų: 4 – dujų sektorius; 42 – elektros; 38 – šilumos, 1 – kelių sektorius (elektros, dujų, šilumos);

40 ginčų (gautų 2015 m., baigtų nagrinėti 2016 m. pradžioje); iš jų: 1 – dujų sektorius; 20 – elektros; 19 – šilumos.

2017 m. tebenagrinėjami 5 (2016 m. gauti) ginčai.

VEI interneto svetainėje teikia informaciją (t. y. nuasmenintus sprendimus pagal sektorius), kokie ne teismine tvarka 2016 m. išnagrinėti vartojimo ginčų sprendimai buvo priimti (kuriais vartotojų reikalavimai buvo patenkinti, iš dalies patenkinti ar atmesti) ir kokios priežastys lėmė tokius sprendimus (pvz., šilumos sektoriaus ginčų sprendimai pavišinti adresu <http://vei.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/gincu-sprendimas-ir-skundu-nagrinejimas/gincu-sprendimas/sprendimai-del-gincu-esmes/silumos-sektorius-1/2016-sprendimai-del-gincu-esmes-1>).

Taip pat vartotojams pateikta išsami informacija apie ginčų sprendimą: koku būdu ginamos teisės ir teisėti interesai, kur ir į ką kreiptis, kokios institucijos pagal kompetenciją sprendžia vartojimo ginčus, kilusius tarp energijos vartotojo ir energetikos įmonės, kokiais terminais nagrinėjami ginčai, kokią informaciją pateikti kreipiantis dėl ginčo sprendimo ir kt. VEI interneto svetainės „Vartojimo ginčų sprendimas ir skundų nagrinėjimas“ skiltyje aktualūs klausimai–atsakymai rengti atsižvelgiant į pareiškėjų prašymuose ir skunduose dažniausiai keliamus klausimus.

VEI nagrinėja skundus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos techninės saugos, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų ir kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi.

2016 m. iš viso VEI gauti 166 skundai (iš jų 2 sudubliuoti, 10 tebenagrinėjami 2017 m.); iš esmės išnagrinėti – 154 skundai.

Skunduose nagrinėjamų klausimų klasifikavimas pagal dažnumą:

Priežastis, dėl ko kreipėsi vartotojai	Kiek vartotojų kreipėsi:
--	--------------------------

Dėl energijos kokybės reikalavimų	31
Dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių eksploatavimo	28
Dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos	20
Dėl kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi	9
Dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų	5

Iš viso priimti 93 sprendimai dėl skundo esmės:

Iš viso sprendimų, <b>kuriais patenkinti vartotojų reikalavimai:</b>	38
Iš viso sprendimų, kuriais <b>iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimai:</b>	12
Iš viso sprendimų, kuriais <b>atmesti pareiškėjų reikalavimai:</b>	43

Atsisakyta nagrinėti	10
Sustabdytas nagrinėjimas	0
Nutrauktas nagrinėjimas	15
Pateikta informacija	5
Sudubliuotas	2
Persiųstas	31
Nagrinėjama (nebaigta nagrinėjimo procedūra)	10

2016 m. vartotojų skundų nagrinėjimo laikas reglamentuotas, todėl VEI vykdė stebėseną, kad skundai būtų išnagrinėti 100 proc. laiku.

2016 m. VEI dėl vartotojų teisių gynimo nesikreipė į teismą.

Mokymuose, skirtuose vartotojų teisių apsaugai ir gynybai, VEI darbuotojai 2016 m. nedalyvavo.

VEI įvairiomis priemonėmis siekė ugdyti vartotojų kompetencijas energetikos klausimais, pvz., VEI interneto svetainėje Vartotojų ir verslo atstovų dažniausiai užduodamų klausimų skyriai papildyti nauja aktualia informacija apie elektros, šilumos dujų, naftos, atsinaujinančių išteklių sektorius; buvo publikuoti 85 švietėjiško informacinio pobūdžio pranešimai – naujienos, skirtos ne tik ūkio subjektams, bet ir vartotojams. 2016 m. VEI specialistai suteikė 14864 konsultacijas telefonu, 1468 konsultacijas elektroniniu paštu.

VEI kiekvienais metais atlieka Vartotojų pasitenkinimo VEI teikiamomis paslaugomis tyrimą, kurio rezultatai viešinami VEI interneto svetainėje. 2016 m. tyrimus atliko UAB „Spinter research“, jų rezultatai pateikti VEI interneto svetainėje <http://vei.lrv.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes>. Pasiektas rezultatas – asmenų, palankiai vertinančių VEI veiklą, procentas – 82 proc.

### *Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veikla*

Komisija, vadovaudamasi Energetikos įstatymo 34 straipsnio 3 dalimi, nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus ne teisme tvarka dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.

Komisija, preliminariais duomenimis, 2016 m. gavo 540 vartotojų kreipimūsi raštu (388 prašymus, 141 vartojimo ginčą ir 11 skundų), iš kurių daugiau nei du trečdaliai (71 proc.) – dėl šilumos sektoriaus. Šilumos sektoriuje vartotojams aktualiausi šilumos sąskaitų ir jų apmokėjimo, taip pat šilumos kainų ir tarifų, šilumos paskirstymo metodų rengimo bei taikymo klausimai.

Remiantis Komisijos 2016 m. atliktos anoniminės interesantų apklausos rezultatais daugiau nei pusė (66 proc.) vartotojų žino, kad kreipdamiesi į Komisiją turi galimybę išspręsti iškilusį ginčą su energetikos paslaugų įmone ne teismo keliu.



2016 m. vasario 18 d. Komisijos pirmininko įsakymu Nr. O1-10 buvo patvirtinta Energetikos bei geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų vartotojų švietimo ugdymo 2016–2018 metų programa, kuri nustatė energetikos bei geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų vartotojų švietimo ir ugdymo tikslus, uždavinius, priemones ir siektinus rezultatus 2016 metams.

Įgyvendinant šią programą, parengti lankstinukai vartotojams aktualiomis temomis – „Neteisminis vartojimo ir komercinių ginčų nagrinėjimas Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje“, „Šilumos paskirstymas – ką vertėtų žinoti“, kurių elektroninės versijos skelbiamos Komisijos interneto tinklalapyje, suorganizuotas 41 seminaras įvairiuose Lietuvos regionuose. Taip pat bendradarbiaujant su M. Mažvydo biblioteka vartotojams aktualiais energetikos klausimais surengta tiesioginė transliacija Lietuvos bibliotekose, kurią stebėjo bei klausimus teikė ir atokiausių Lietuvos regionų gyventojai (216 prisijungimų tiesioginės transliacijos metu).

2016 m., kaip ir ankstesniais metais, didelis dėmesys buvo skiriamas vartotojų informavimo ir konsultavimo veiklai: konsultacijos teikiamos nemokamu informacijos telefonu (1365 konsultacijos), elektroniniu paštu (176 konsultacijos), taip pat vartotojams sudarytos galimybės pateikti klausimą tiesiogiai Komisijos interneto svetainėje [www.regula.lt](http://www.regula.lt) ar savarankiškai ieškoti atsakymo nuolat atnaujinamoje dažniausiai kylančių klausimų rubrikoje. Pagal poreikį organizuojamos atvirų durų valandos, kurių metu iš anksto užsiregistravę vartotojai gali susitikti su Komisijos nariais ar atskirų energetikos sričių specialistais bei aptarti jiems rūpimus klausimus.

2016 m. buvo išleisti 4 vartotojams skirto elektroninio leidinio „Regula aktualijos“ numeriai, kuriuos galima rasti Komisijos interneto svetainėje adresu <http://www.regula.lt/Puslapiai/bendra/Veikla/leidiniai.aspx>.

Komisija 2016 m. pristatė vartotojams naują švietimo iniciatyvą – svetainę [www.energetikosabc.lt](http://www.energetikosabc.lt), skirtą kiekvienam energetikos paslaugų vartotojui, kurioje galima rasti pagrindinę, paprastai ir suprantamai pateiktą informaciją apie kiekvieno iš energetikos sektorių – elektros, dujų, šilumos, geriamojo vandens tiekimo – niuansus, kainodaros principus bei patarimus, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje. Svetainėje nuolat publikuojamos naujienos ir aktualijos, skelbiama informacija apie įvairias kitas energetinio raštingumo didinimo iniciatyvas, renginius, seminarus.

---