



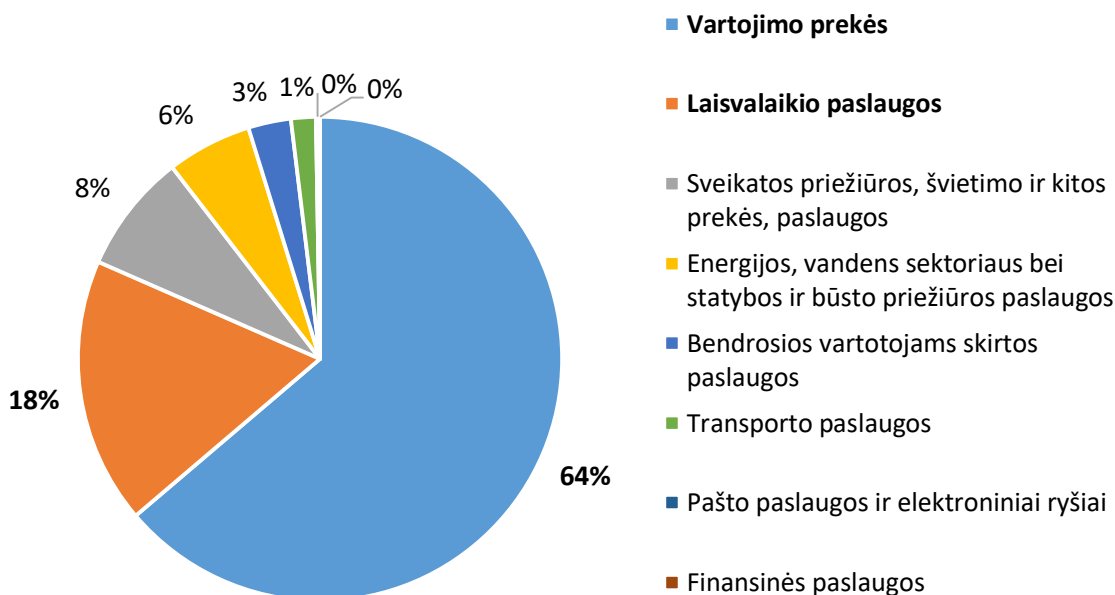
VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2020 METŲ VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA

2020 m. kovo 22 d. Reg. Nr. 3-199
Vilnius

2020 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) išnagrinėjo 5 919 vartojimo ginčų Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) įtvirtinta vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka (2019 m. – 4 726 ginčus). Lyginant su ankstesnių metų duomenimis, šis skaičius išaugo net 25 proc. Vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 72 kalendorinės dienos (lyginant su 2019 m. duomenimis, ginčų nagrinėjimo trukmė sumažėjo 7 kalendorinėmis dienomis). Informacija apie ginčų pasiskirstymą pagal nusiskundimų pobūdį pateikiama 1 diagramoje.

1 diagrama. 2020 m. išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal sritis



Kaip ir ankstesniais metais, daugiausia vartotojų ir verslininkų ginčų ne teismo tvarka išnagrinėta vartojimo prekių srityje, tačiau lyginant su 2019 m., ši dalis sumažėjo 16 proc. (2019 m. – 80 proc.). Pastebėtina, kad reikšmingai išaugo vartojimo ginčų laisvalaikio paslaugų srityje, kurie 2019 m. sudarė tik 6 proc. Kitose srityse nemažai ginčų išnagrinėta dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų (6 proc.). Pažymėtina, kad 8 proc. vartojimo ginčų išnagrinėta kitų prekių ir paslaugų srityje. Šiai sričiai priskiriami asmenų prašymai dėl sveikatos priežiūros, švietimo bei individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai sričiai.

2020 m. vartojimo prekių srityje ginčai dažniausiai kilo dėl elektrotechnikos prekių (kompiuterių, mobiliųjų telefonų, televizorių, buitinių prietaisų), avalynės ir drabužių bei baldų.

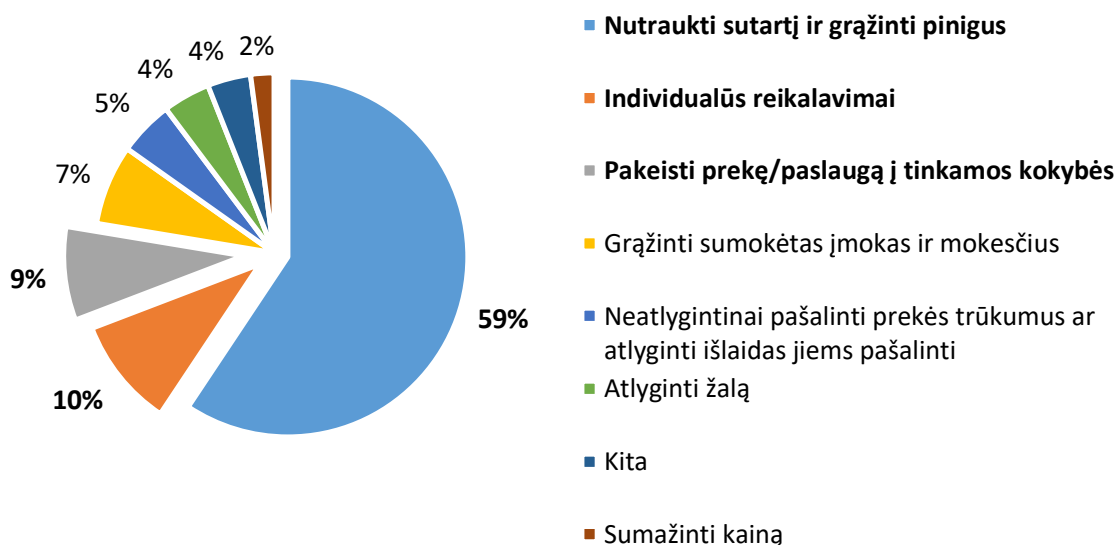
Ginčai kilo dėl mechaninių pažeidimų/gedimų kilmės, galimai netinkamo prekės naudojimo ir su tuo susijusių įrodinėjimo problemų, informacijos apie prekės naudojimą problematikos, pardavėjo atsakomybės ribų dėl prekės kokybės, garantinių terminų neteisingo skaičiavimo ir taikymo, vartotojo pasirinkto teisių gynimo būdo nepaisymo, netinkamai informinamo prekės priėmimo į garantinį servisą.

COVID-19 situacija lėmė, kad, sudarydami sutartis nuotoliniu būdu (ypatingai socialiniuose tinkluose), vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl įsigytų prekių nepristatymo, nuotoliniu būdu įsigytų prekių grąžinimo apribojimų (negrąžinami pinigai už pardavėjui grąžintas prekes, nepateikiamas atsakymas į paklausimą, netinkamai skaičiuojamas sutarties atsisakymo terminas – ne nuo prekės pristatymo, o nuo užsakymo pateikimo), teisės aktuose nenumatytų mokesčių, išlaidų priskyrimo vartotojams (nenorima atlyginti vartotojams prekių pristatymo išlaidų, motyvuojant tuo, kad už suteiktą paslaugą buvo atsiskaityta su jos teikėjais).

Svarbu pažymėti, kad nuo 2020 m. kovo mėnesio buvo stebimas žymus vartotojų ginčų pagausėjimas dėl kelionių atsisakymo ir sumokėtų pinigų susigrąžinimo, visame pasaulyje iškilus COVID-19 grėsmei ir įvairiose šalyse priimant keliautojų srautus apribojančius sprendimus. Susiklosčius pandemijos situacijai, vartotojai ypač aktyviai kreipėsi dėl atšaukiamų renginių ir kelionių bei pinigų už nesuteiktas paslaugas grąžinimo. Taip pat dažniau, nei ankstesniais metais, ginčai kilo norint nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir susigrąžinti pinigus apgyvendinimo, vežimo paslaugų, sporto ir laisvalaikio pramogų srityse.

Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje dažniausiai ginčai kilo dėl automobilių remonto paslaugų, papildomo garantinio aptarnavimo (pratęstos garantijos) paslaugų pagal su vartotojais sudarytas papildomas garantijos sutartis bei dėl šių sutarčių vykdymo tinkamumo, automobilių plovimo paslaugų, įvairių prietaisų remonto paslaugų, dėl nuomos paslaugų (drabužių, gyvenamųjų patalpų, automobilių), baldininkų, cheminio drabužių valymo paslaugų. Taip pat gauti vartotojų prašymai dėl privačių vaikų darželių, su neformaliojo ugdymo paslaugų teikėjais sudarytų sutarčių galimo netinkamo vykdymo, automobilių stovėjimo mokamose automobilių stovėjimo aikštelėse paslaugų, skolų išieškojimo įmonių veiksmų tinkamumo ir kt. Daugiausia vartotojai kreipėsi dėl suteiktų paslaugų kokybės, verslininkų išipareigojimų pagal sutartis nevykdymo, taip pat pakankamai dažnai dėl verslininkų netinkamai vykdomos informacijos suteikimo vartotojams pareigos (suteikiamos nevisapusiškos informacijos, klaidinančios informacijos ir kt.), apimančios informaciją ne tik apie teikiamas paslaugas, jų teikimo sąlygas, kainas, bet ir apie patį verslininką.

2 diagrama. 2020 m. duomenys apie vartotojų keliamus reikalavimus

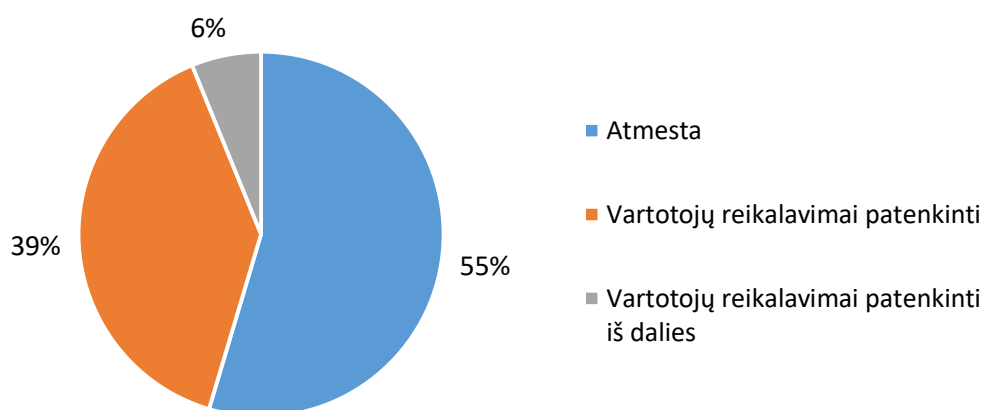


Kaip matyti iš 2 diagramoje pateiktų duomenų, dažniausiai prašymus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas.

Rečiau kelti individualaus pobūdžio reikalavimai bei reikalauta netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga. Rečiausiai vartotojai kėlė reikalavimus pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos sutarties sąlygos, perskaičiuoti arba panaikinti pateiktą sąskaitą už prekę(s), paslaugą(s) bei vykdyti sutarties ar teisės aktų reikalavimus. Pastarieji reikalavimai atspindi diagramos skiltyje „Kita“.

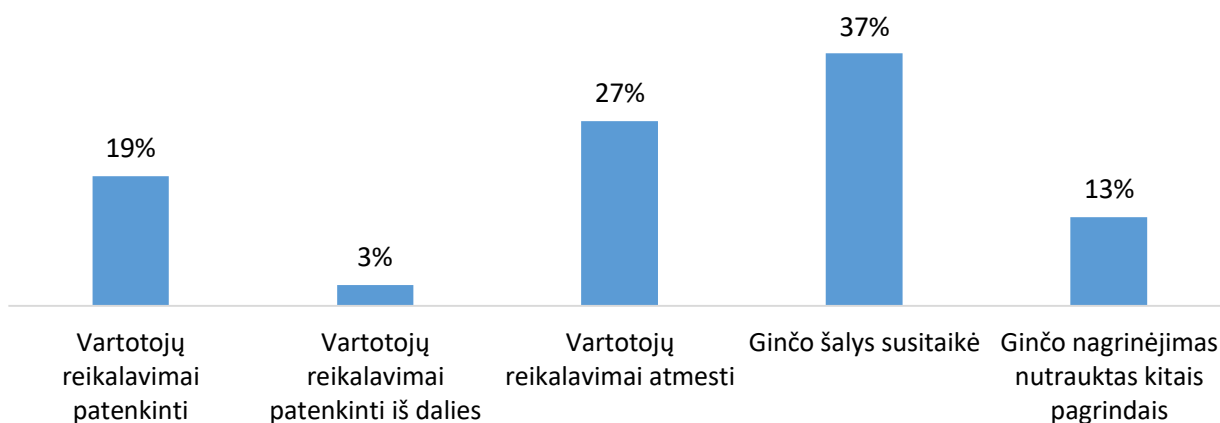
Nutraukti prekės pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtas įmokas daugiausiai reikalavo vartotojai, kurie kreipėsi dėl vartojimo prekių. Individualius reikalavimus dažniausiai nurodė vartotojai, kurie teikė prašymus dėl laisvalaikio paslaugų. Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu laisvalaikio paslaugų srityje priimti teisės aktų pakeitimai numatė galimybę vartotojams rinktis paslaugų kuponus, paslaugų pratęsimą ar kitas alternatyvas. Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga dažniausiai reikalavo taip pat vartotojai, kurie kreipėsi dėl vartojimo prekių. Grąžinti sumokėtas įmokas ir mokesčius dažniausiai reikalavo vartotojai, kurie pateikė prašymus dėl laisvalaikio paslaugų. Taigi, priklausomai nuo prašymo pobūdžio, vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

3 diagrama. 2020 m. nutarimai dėl ginčo esmės



2020 m. Tarnybos komisija priėmė 2 560 nutarimų dėl vartojimo ginčų, iš jų – 1 162 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti (39 proc.) arba patenkinti iš dalies (6 proc.), iš kurių įvykdyta 1 018 nutarimų (88 proc.). Lyginant su 2019 m. duomenimis, vykdomų Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus dalis sumažėjo 10 proc. (2019 m. įvykdyti 98 proc. Tarnybos komisijos nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus). Didžioji nevykdomų nutarimų dalis stebima laisvalaikio paslaugų ir vartojimo prekių srityse.

4 diagrama. 2020 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai



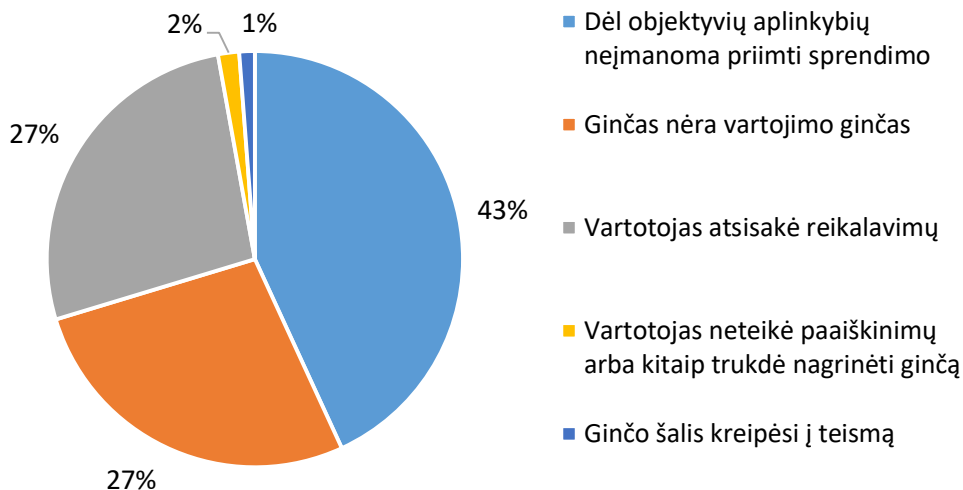
Analizuojamu laikotarpiu 1 proc. išaugo Tarnybos komisijos sprendimų atmesti vartotojo prašymą dalis (2019 m. – 54 proc. nuo priimtų Tarnybos komisijos nutarimų, 2020 m. – 55 proc. nuo priimtų Tarnybos komisijos nutarimų). Pastebima, kad pastaruosius dvejus metus vartotojai vis dažniau kreipiasi į Tarnybą nepagrįstai. Dažniausiai vartotojų prašymai 2020 m. buvo atmesti dėl to, kad vartotojai nesusipažino su sutarties informacija, neišsaugojo aplinkybes pagrindžiančių dokumentų, nevykdė pareigos laiku apžiūrėti prekes ir kt., todėl ginčo nagrinėjimo metu trūko objektyvių įrodymų vartotojų prašymams pagrįsti.

2020 m. 37 proc. vartojimo ginčų išspręsti taikiai, iki Tarnybos komisijai priimant privalomo pobūdžio sprendimą, ir šis rodiklis sumažėjo 6 proc. (2019 m. – 43 proc.). Tikėtina, kad įtakos taikiai išspręstų ginčų mažėjimui turėjo šalyje ir pasaulyje susidariusi situacija dėl koronaviruso infekcijos COVID-19. Kaip buvo minėta, ypač daug vartotojų prašymų gauta dėl atšauktų kelionių, taip pat dėl atšauktų renginių, dėl nutrauktų paslaugų teikimo. Dauguma šių prašymų nebuvo sprendžiami taikiai, nes verslininkai laukė Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimų dėl pagalbos verslo įmonėms, kurios negali vykdyti veiklos dėl įsigaliojusių draudimų. Taip pat taikių ginčų mažėjimui įtakos galėjo turėti didesnis nepagrįstų vartotojų ginčų skaičius.

2020 m. kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais nutrauktų ginčų dalis išliko mažai pakitusi. Pažymėtina, kad vadovaujantis vertinimo kriterijų skaičiavimo metodika, vartojimo ginčai, kurių nagrinėjimas buvo nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais, nėra laikomi ginčo rezultatu, todėl bendra rezultatų suma (vartotojų reikalavimai patenkinti, iš dalies patenkinti, atmesti, ginčo šalys susitaikė, ginčo nagrinėjimas nutrauktas kitais pagrindais) nesudaro 100 proc.

773 Tarnybos sprendimų patenkinti vartotojų reikalavimus, iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus arba nutraukti taikiai išspręstą ginčą vykdymo rezultatai (įvykdyta ar neįvykdyta) ataskaitos rengimo laikotarpiu nebuvo žinomi, todėl informacija apie šiuos sprendimus nepateikta.

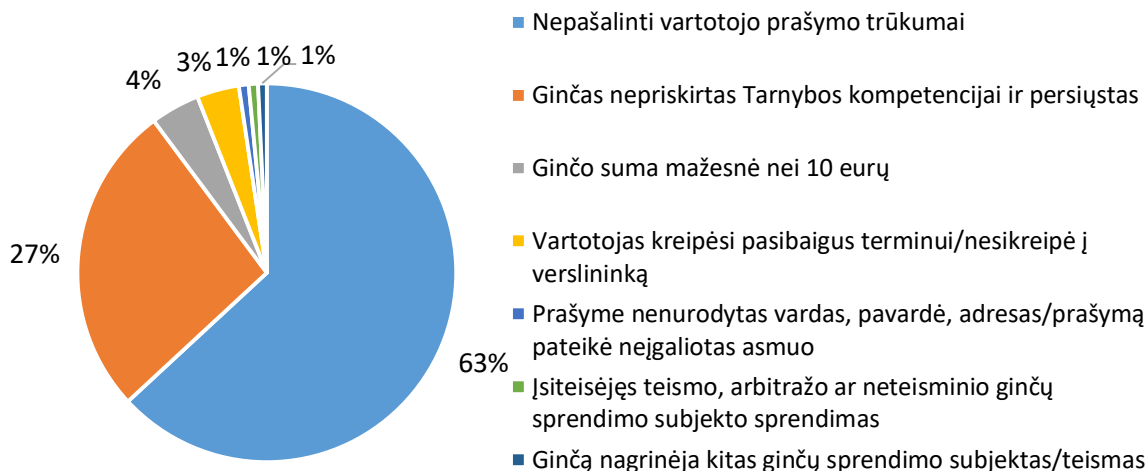
5 diagrama. Kitos 2020 m. ginčų nutraukimo priežastys



Analizuojamu laikotarpiu kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnyje nustatytais pagrindais buvo nutraukti 1 159 ginčai: 43 proc. atvejų ginčų nagrinėjimas nutrauktas dėl objektyvių aplinkybių, kai nebuvo įmanoma priimti sprendimo (pavyzdžiui, neteikti prašyme nurodytas aplinkybes pagrindžiantys įrodymai), 27 proc. atvejų ginčų nagrinėjimas nutrauktas paaiškėjus, kad ginčas, dėl kurio kreiptasi, nėra vartojimo ginčas (pavyzdžiui, ginčas kilo tarp dviejų fizinių asmenų, arba tarp dviejų juridinių asmenų), 27 proc. atvejų vartotojai atsisakė savo reikalavimų, 2 proc. atvejų ginčų nagrinėjimas nutrauktas, nes vartotojas neteikė ginčui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdė nagrinėti ginčą ir 1 proc. atvejų ginčas nutrauktas vienai iš ginčo šalių pasikreipus į bendrosios kompetencijos teismą.

Būtina pažymėti, kad tam tikrais atvejais vartotojo prašymas nebuvo laikomas ginču (pavyzdžiui, tais atvejais, kai buvo nustatoma, kad ginčas nėra vartojimo ginčas), todėl 4 diagramoje pateikiama bendra nutraukimo atvejų suma, įskaitant vartojimo ginčus ir asmenų prašymus, kurie nelaikomi vartojimo ginčais.

6 diagrama. 2020 m. atsisakymo nagrinėti ginčą atvejai



Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23³ straipsnio 1 dalyje nustatytais pagrindais atsisakyta nagrinėti 2 025 ginčus: 63 proc. atvejų vartotojas nepašalino prašymo trūkumų, 27 proc. atvejų vartotojo prašymas nebuvo priskirtas Tarnybos kompetencijai ir buvo persiustas kompetentingai institucijai, 4 proc. atvejų ginčo suma buvo mažesnė nei 10 eurų ir ginčas neturėjo reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką, 3 proc. atvejų vartotojai kreipėsi į Tarnybą pasibaigus įstatyme nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į pardavėją arba paslaugos teikėją, ir po 1 proc. atvejų ginčą atsisakyta nagrinėti, nes vartotojo prašyme nebuvo nurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą pateikė neįgaliotas asmuo, ginčą nagrinėjo kitas ginčų sprendimo subjektas arba teismas, įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba įsigaliojęs ginčų sprendimo subjekto sprendimas.

Būtina pažymėti, kad tam tikrais atvejais vartotojo prašymas Tarnyboje nagrinėjamas nevykdant vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo procedūros, todėl nagrinėjimo rezultatų suma viršija vartojimo ginčų skaičių.

2020 m. ginčų nagrinėjimo metu kilusios problemos ir pasiūlymai

1 problema. Vartojimo ginčai dėl atšauktų kelionių ir renginių.

Visame pasaulyje susiklosčiusi pandemijos situacija ir Lietuvoje paskelbtas karantinas lėmė gerokai išaugusį vartotojų prašymų dėl turizmo bei laisvalaikio paslaugų skaičių. Daugiausia ginčų minėtose srityse kilo dėl neįvykusių kelionių ir negražinamų pinigų, taip pat nemažai prašymų gauta dėl atšaukiamų renginių. 2020 m. Tarnybos specialistai išnagrinėjo daugiau nei 600 vartojimo ginčų turizmo ir kelionių agentūrų paslaugų srityje (5 kartus daugiau, nei 2019 m.) ir 262 vartojimo ginčus kultūros ir pramogų paslaugų srityje (beveik 3 kartus daugiau, nei 2019 m.). Gautų vartotojų prašymų buvo gerokai daugiau – vien dėl atšauktų kelionių buvo gauta daugiau nei 1000 vartotojų prašymų, dėl karantino neįvykusių kultūros, sporto renginių gauta apie 350 prašymų.

Didelių iššūkių kėlė ir 2020 m. priimti Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimai, susiję su kelionių kuponų įvedimu bei pinigų grąžinimo termino pailginimu (iki 90 dienų). Taip pat priimtas Lietuvos Respublikos įstatymas dėl COVID-19 paskelbto karantino sukeltų pasekmių poveikio vartojimo sutarčių dėl renginių organizavimo paslaugų teikimo vykdymui. Tarnyba neturėjo laiko tinkamai pasiręsti šių įstatymų

pakeitimų įgyvendinimui, todėl tai buvo didelis iššūkis žmogiškųjų išteklių bei veiklų organizavimo prasme.

Reaguodama į susiklosčiusią situaciją bei priimtus teisės aktų pakeitimus, Tarnyba ypač daug dėmesio skyrė vartotojų ir verslininkų švietimui, rengė pranešimus spaudai, teikė komentarus žiniasklaidai bei operatyviai naujino informaciją Tarnybos tinklalapyje apie naujas teisės aktų nuostatas, renginių bei kelionių apribojimus, vartotojų teises ir gynimo būdus. Informacija taip pat aktyviai viešinta socialiniuose tinkluose bei siūsta kitoms valstybės ir savivaldybių institucijoms. Siekiant aiškumo, vartotojams parengta atmintinė apie kompensavimo už atšauktus renginius tvarką, parengtos Rekomendacijos dėl kelionių kuponų rekvizitų bei kupono naudojimo sąlygų, kuriomis turėtų vadovautis kelionių organizatoriai. Tarnybos atstovai taip pat itin aktyviai dalyvavo tarpinstituciniuose susitikimuose, skirtuose aptarti turizmo ir kultūros paslaugų teikėjams išylančius klausimus, teiktos konsultacijos vartotojams ir verslo subjektams.

2 problema. Vartojimo ginčai dėl elektrotechnikos prekių.

2020 m. 30 proc. ginčų vartojimo prekių srityje kilo dėl elektrotechnikos prekių (2019 m. – 28 proc.). Dažniausiai vartotojai kreipėsi dėl kompiuterių, mobiliųjų telefonų, televizorių bei buitinių prietaisų. Reaguojant į išaugusį vartotojų prašymų minimoje srityje skaičių, 2020 m. inicijuotas susitikimų su elektrotechnikos prekybininkais ciklas. Išaugęs vartotojų ginčų skaičius rodo, kad verslininkai nepakankamai gerai išnaudoja galimybes kilusius ginčus spręsti taikiai, o vartotojai dėl savo interesų gynimo priversti kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Teikdama prioritetą konsultacijoms bei metodinei pagalbai, Tarnyba surengė 6 nuotolinius susitikimus su elektrotechnikos prekybininkais, kuriuose sudalyvavo 212 atstovų ir 43 skirtingų įmonių. Susitikimų metu įmonių atstovams pristatytos dažniausios vartotojų skundžiamos sritys, pagrindinės verslininkų pareigos, aptarti reikalavimai reklamai, kainų ir akcijų nurodymui, vartojimo sutarčių sąlygoms, elektrotechnikos gaminių saugai ir ženklinimui, verslininkai raginti ieškoti tinkamiausių būdų taikiam ginčų sprendimui. Apibendrindama svarbiausias susitikimų metu išsakytas išvalgas, Tarnyba parengė atmintinę elektrotechnikos pardavėjams. Tikimasi, kad susitikimų ciklas turės teigiamos įtakos vartotojų ginčų sprendimui, o susitikimų metu verslo pagilintos žinios padės užtikrinti vartotojų interesus bei skatins verslo savireguliaciją.

3 problema. Vartojimo ginčai elektroninės prekybos srityje.

2020 m. gerokai išaugo ginčų dėl nuotoliniu būdu įsigytų prekių. 32 proc. Tarnybai prašymus teikusiu vartotojų nurodė, kad prekes ar paslaugas pirko elektroninėje prekyboje (2019 m. – 29 proc.). COVID-19 situacija lėmė, kad nuotoliniu būdu (ypatingai socialiniuose tinkluose) ginčai dažniausiai kilo dėl įsigytų prekių nepristatymo, nuotoliniu būdu įsigytų prekių gražinimo apribojimų. Sudarant sandorius nuotoliniu būdu, dažnai vartotojams nebuvo pateikiama esminė sutarties informacija – prekėms taikoma garantija, savybės, techninė specifikacija, galutinė prekių kaina, kontaktiniai pardavėjo duomenys, nurodoma klaidinančiai maža prekės kaina, pristatomos asortimento neatitinkančios prekės. Taip pat daugėjo vartotojų, patekusių į tarptautinių apgaulės schemų spąstus, kai vartotojai tikėjosi, kad perka iš Lietuvos ar Europos Sąjungos pardavėjų, o pinigai buvo pervedami į JAV ar Kinijos Liaudies Respublikoje esančias sąskaitas. Vėliau toks internetinis tinklalapis buvo išjungiamas, o pardavėjas tapdavo nepasiekiamas.

Atsižvelgdama į tai, Tarnyba ypač didelį dėmesį skyrė vartotojų švietimui apie saugų apsipirkimą internete. Prisidėdama prie Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (angl. ICPEN) organizuojamų švietimo bei informavimo kampanijų ciklo – Apgavysčių prevencijos mėnuo – Tarnyba 2020 m. balandžio 6 – 10 d. organizavo Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete, kuria siekė atkreipti visuomenės dėmesį į internete sparčiai plintančius pavojus ir apgavystes. Taip pat aktyviai rengtos ir viešintos atmintinės vartotojams bei verslui, verslininkams organizuoti mokymai apie pagrindines pareigas vykdant prekybą nuotoliniu būdu, patikrintos 252 interneto svetainės.

Siekdama stiprinti vartotojų teisių apsaugą nuotolinėje prekyboje ir ypač socialiniuose tinkluose, 2021 m. Tarnyba sieks stiprinti bendradarbiavimą su Valstybine mokesčių inspekcija bei kitomis institucijomis, operatyviai dalinantis informacija apie pardavėjų veiklos teisėtumą.

4 problema. Vartojimo ginčai dėl išieškojimo bendrovių veiksmų.

2020 m. Tarnyba sulaukė vartotojų prašymų dėl skolų išieškojimo bendrovių veiksmų, galimai nepagrįstai vykdant išieškojimo procedūrą, pateikiant pernelyg dideles sąskaitas ar nesuteikiant visos išsamios informacijos dėl susidariusio įsiskolinimo. Atkreiptinas dėmesys, kad vartojimo santykiai skolų išieškojimo srityje susiklosto tik išimtiniais atvejais, kai skola pirminio kreditoriaus yra perduodama skolų išieškojimo bendrovei reikalavimo teisės perleidimo sutarties pagrindu, t. y. bendrovė perleidžia savo reikalavimą skolų išieškojimo įmonei, kuri tampa ginčo šalimi (kreditoriumi). Šiuo metu vis dar nėra įtvirtinto specialaus tokių paslaugų priežiūros teisinio reguliavimo, kontrolės mechanizmo.

Specialusis teisinis reguliavimas padėtų aiškiai reglamentuoti reikalavimus subjektams, teikiantiems skolų išieškojimo paslaugas, jų veiklos ir priežiūros principus, atsakomybę už netinkamą teisės akto nuostatų vykdymą, informacijos, teiktinos vartotojams, teikimo tvarką, atlygio už išieškojimą ir kitų galimų priskaitytinų sumų maksimalius dydžius, taip pat skolos perleidimo mechanizmą, skolą perleidžiančiam kreditoriui taikomus reikalavimus ir kt.

5 problema. Ginčai dėl statybos paslaugų.

2020 m. ir toliau išliko aktuali problema dėl ginčų nagrinėjimo statybos paslaugų srityje, dėl teisės aktuose šiuo metu nenumatytos kompetentingos institucijos, kuri, Tarnybai nagrinėjant ginčą, pateiktą išvadą dėl statybos darbų kokybės. Lietuvos Respublikos statybos įstatyme, Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatyme ir kituose teisės aktuose nėra numatyta valstybės institucijos, kuri būtų įgaliota pateikti išvadą dėl statybos darbų kokybės arba statinio defektų, atsiradusių garantiniu laikotarpiu, kilus ginčui tarp vartotojo ir statytojo (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 nesant ekspertinės išvados, Tarnyba negali tinkamai apginti vartotojo teisių ir teisėtų interesų. Dėl susiklosčiusios situacijos Tarnyba yra teikusi siūlymus Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijai tobulinti vartotojų teisių apsaugos teisinį reglamentavimą statybos srityje.

Pažymėtina, kad 2020 m. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, atsižvelgdama į Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės 2019 m. liepos 16 d. valstybinio audito ataskaitoje Nr. VA-4 „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“ rekomendacijas, parengė Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pataisų projektą, kuriame, be kita ko, siūloma, kad vartojimo ginčus dėl statybos darbų (paslaugų) nagrinėtų Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos.

Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje

Tarnyba yra Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (angl. *International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN*) narė. Nors šiame tinkle nėra nustatytos formalios procedūros tarptautiniam vartotojų ginčų sprendimui, Tarnyba naudojasi turimais tinklo resursais bei tinklo narių kontaktais ir neoficialiai kreipiasi pagalbos į kitos šalies kompetentingas institucijas. ICPEN tinklas taip pat turi savo nariams skirtą prieigą svetainėje www.icpen.org, kurioje galima kreiptis dėl informacijos specialioje forumo skiltyje. ICPEN tinklo nariai įgyvendina įvairias bendras iniciatyvas, prie kurių pagal galimybes prisijungia ir Tarnyba, pavyzdžiui, interneto naršymo kampanija (SWEEP), apgavysčių prevencijos mėnesio kampanija, tinklo prioritetų nustatymas ir strateginių tikslų formulavimas bei pan. 2020 m. Tarnyba dalyvavo abiejuose ICPEN metiniuose susitikimuose nuotoliniu būdu pirmininkaujant Kolumbijos vartotojų teisių apsaugos institucijai – gerosios patikos mokymuose bei metinėje konferencijoje.

Pažymėtina, kad Tarnyba taip pat dalyvauja ICPEN tinklo projekte www.econsumer.gov, pagal kurį vartotojui suteikiama galimybė nurodytoje interneto svetainėje užpildyti prašymo formą dėl pažeistų teisių ir teisėtų interesų tarptautiniu mastu ir taip informuoti atitinkamas tarptautines

institucijas bei gauti informaciją dėl galimybių spręsti kilusį ginčą. Šio projekto narėmis yra 36 šalys. Gavusi vartotojo kreipimąsi dėl galimai pažeistų vartotojo teisių šalyje, kuri yra minėto tinklo projekto narė, Tarnyba informuoja vartotoją apie galimybę kreiptis per aukščiau nurodytą tinklo projekto internetinę svetainę.
