



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2017 METŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASITEIRAVIMŲ ANALIZĖS ATASKAITA

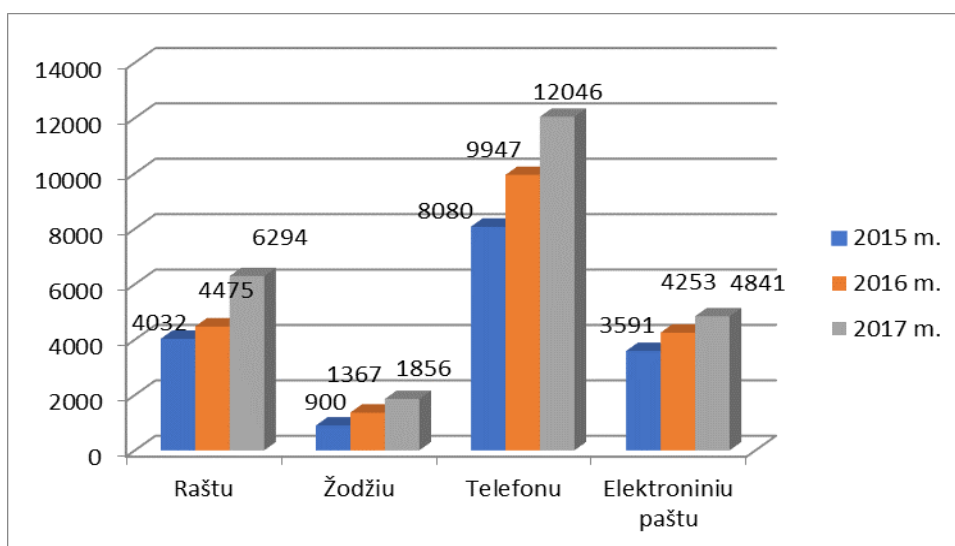
2018 m. sausio 31 d. Nr. 3-299
Vilnius

1. Bendrosios nuostatos

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnyba) 2017 metais dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų kreiptasi 25 037 kartus. Kreipiantis į Tarnybą buvo prašoma spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, taip pat prašyta suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos bei rinkos priežiūros klausimais. Asmenų kreipimaisi 2017 metais pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip (*1 diagrama*):

- raštu buvo kreiptasi 6 294 kartus;
- žodžiu (atvykus į Tarnybą) buvo kreiptasi 1 856 kartus;
- telefonu buvo kreiptasi 12 046 kartus;
- elektroniniu paštu pateiktas 4 841 pasiteiravimas.

1 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą 2015 – 2017 metais pagal būdą dinamika



Iš *1 diagramos* matyti, kad 2017 metais asmenų kreipimūsi skaičius, lyginant su ankstesnių metų laikotarpiais, išaugo kiekviename iš kreipimosi būdų. Tokį asmenų kreipimūsi augimą galėjo nulemti tiek didėjantis vartotojų ir verslininkų informuotumas vartotojų teisių srityje, tiek nuo 2016 metų sausio 1 d. praplėstos Tarnybos funkcijos ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje.

Pažymėtina, kad vadovaujantis 2016 metų Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) pakeitimais, kilus ginčui, vartotojas visada pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir tik per 14 dienų negavus

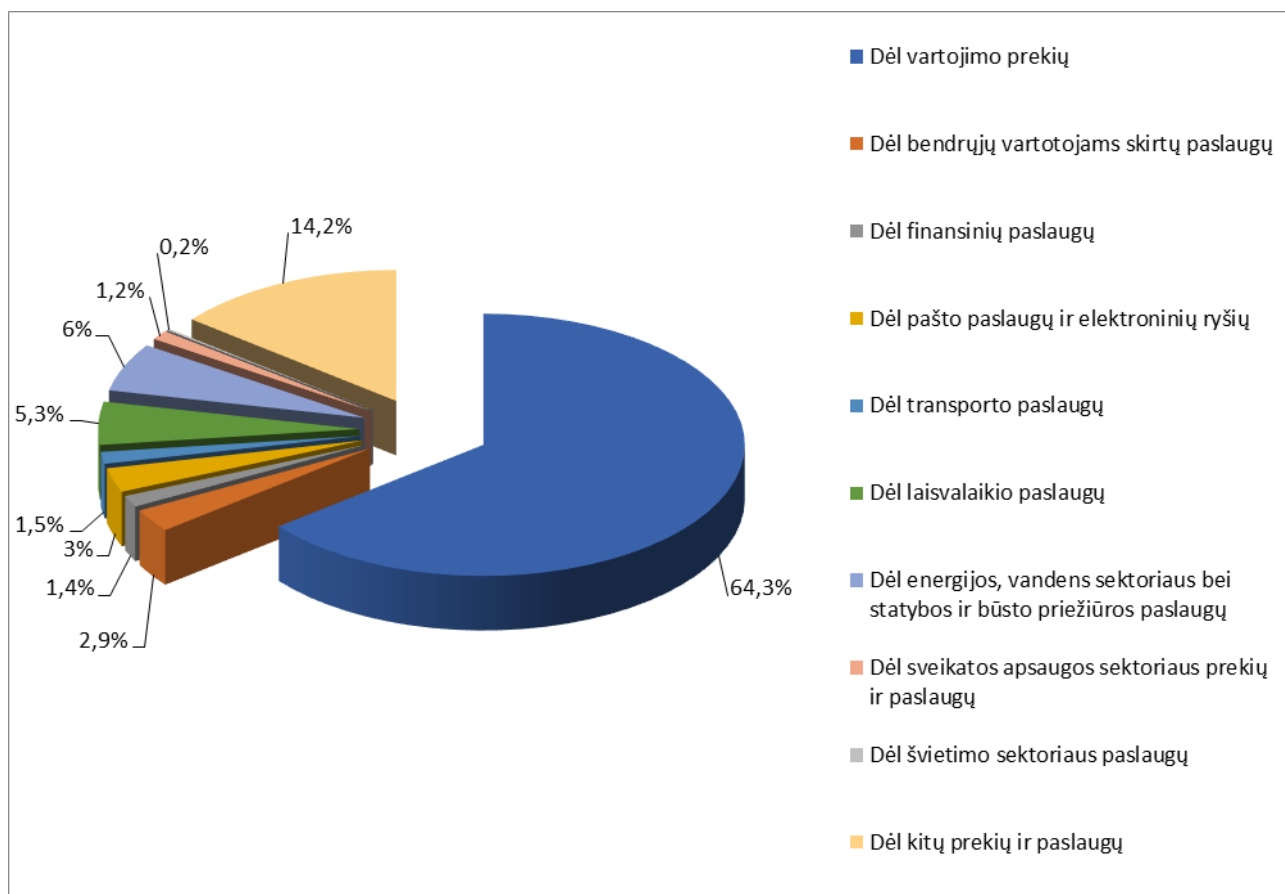
atsakymo, arba gavus atsakymą, kuris vartotojo netenkina, vartotojas turi teisę kreiptis į Tarnybą. Tikėtina, kad ši įstatyme numatyta vartotojų pareiga daugeliui leido kilusį ginčą išspręsti taikiai dar nepasiekus vartotojų teises ginančios institucijos.

Ataskaitiniu laikotarpiu išnagrinėta arba atsakyta į 24 766 asmenų kreipimusis, jų pasiskirstymas pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį nurodytas *1 lentelėje*. Pastebėtina, kad į Tarnybą 53 kartus kreipėsi asmenys, prašydami pateikti informaciją apie Tarnybos veiklą ir priimtus sprendimus.

1 lentelė. 2017 metais išnagrinėti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį

Eil. Nr.	Klausimų (nusiskundimų) pobūdis	Kiekis	Proc.
1.	Dėl vartojimo prekių	15 928	64,3 proc.
2.	Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	709	2,9 proc.
3.	Dėl finansinių paslaugų	352	1,4 proc.
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	741	3 proc.
5.	Dėl transporto paslaugų	364	1,5 proc.
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	1 313	5,3 proc.
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	1 476	6 proc.
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	287	1,2 proc.
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	51	0,2 proc.
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	3 545	14,2 proc.
	Iš viso:	24 766	100 proc.

2 diagrama. Asmenų kreipimūsi į Tarnybą 2017 metais dinamika pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį



Iš 1 lentelėje ir 2 diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių (64,3 proc. visų gautų kreipimųsi). Lyginant su 2016 metų duomenimis, šis skaičius beveik nepakitęs (64,2 proc.). Pažymėtina, kad nemaža asmenų dalis kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų (14,2 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 (6 proc.). Lyginant su ankstesnių metų duomenimis, vartotojų kreipimųsi skaičius šioje srityje kiek sumažėjo (2016 metais kreipimaisi dėl šių paslaugų sudarė 7,3 proc.). Asmenų kreipimųsi laisvalaikio paslaugų srityje skaičius šiek tiek išaugo (2016 metais – 4,7 proc., o 2017 metais – 5,3 proc.). Mažiausiai kreipimųsi gauta dėl švietimo sektoriuje teikiamų paslaugų (0,2 proc.). Kitų paslaugų kreipimųsi skaičius taip pat išliko panašus, kaip ir ankstesniais metais.

Toliau ataskaitoje nurodomas bendras asmenų kreipimųsi skaičius konkrečioje srityje ir pateikiama išsami informacija apie 2017 metais ne teismo tvarka išnagrinėtus vartotojų ginčus ir gautus vartotojų prašymus, kurie buvo atsakyti arba persiųsti nagrinėti kompetentingoms institucijoms. Pažymėtina, kad toliau ataskaitoje vartotojų ginčai ir prašymai apibendrintai bus vadinami vartotojų skundais. 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 6 010 vartotojų skundų, išnagrinėta ir atsakyta į 5 739 vartotojų skundus. Išnagrinėtų ir atsakytų vartotojų skundų skaičius nesutampa su Tarnybai pateiktų skundų skaičiumi, nes dalies 2017 metais pateiktų vartotojų skundų nagrinėjimas dar tęsiamas. Atkreiptinas dėmesys, kad įsigaliojus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pataisoms, ginčų nagrinėjimo alternatyviai ginčų nagrinėjimo tvarka terminas pratęstas iki 90 dienų.

2. Vartojimo prekių sritis

Tarnybos specialistai 2017 metais išnagrinėjo arba atsakė į 15 928 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2017 metais pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 3 942 kreipimusis raštu (iš jų 3 866 vartotojų skundai, 76 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 11 986 pasiteiravimus (iš jų 1 041 juridinių asmenų pasiteiravimas), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

2 lentelė. 2017 metais išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	8	37	179
2.	Dėl drabužių ir avalynės	1 359	92	2 491
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	84	15	333
4.	Dėl interjero reikmenų	342	49	1 150
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	356	47	1 170
6.	Dėl elektroninių prekių	196	42	1 074

7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	615	147	2 711
8.	Dėl laisvalaikio prekių	88	24	270
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	112	45	728
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	27	8	162
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	97	12	286
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	59	5	391
	Iš viso:	3 343	523	10 945

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, buitinių namų ūkio prietaisų, interjero reikmenų ir elektroninių prekių. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – nutraukti prekės pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (2 962 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, atsakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl maisto produktų, gėrimų	45	8	7	17	9	-
2.	Dėl drabužių ir avalynės	1 451	1 359	77	8	23	-
3.	Dėl namų priežiūros ir renovavimo priemonių	99	84	18	2	-	-
4.	Dėl interjero reikmenų	391	342	40	16	1	-
5.	Dėl buitinių namų ūkio prietaisų	403	356	48	12	1	-
6.	Dėl elektroninių prekių	238	196	39	4	1	-
7.	Dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių	762	615	134	20	13	-
8.	Dėl laisvalaikio prekių	112	88	9	11	3	-
9.	Dėl transporto priemonių, jų dalių ir priedų, degalų	157	112	38	11	3	4
10.	Dėl kosmetikos ir tualetinių asmens priežiūros reikmenų	35	27	5	3	2	-
11.	Dėl juvelyrinių dirbinių, laikrodžių ir aksesuarų	109	97	6	5	1	-
12.	Dėl kitų vartojimo prekių	64	59	4	2	3	-
	Iš viso:	3 866¹	3 343	425	111	60	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 3 939 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2017 metais šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 3 866 vartotojų skundus. Iš jų 3 343 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 425 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 111 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas, 60 kartų 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.

2017 metais vartotojai daugiausia teikė skundus dėl įsigytos netinkamos kokybės elektrotechnikos (mobilieji telefonai, televizoriai, kompiuteriai, šaldytuvai, planšetės, dulkių siurbliai), avalynės, baldų, drabužių, rankinių, asmens higienos bei kosmetikos gaminių, transporto priemonių ir jų sudėtinių dalių, laikrodžių. Vasaros sezono metu vartotojai dažniau kreipėsi dėl specifinių sezono metu naudojamų prekių (žoliapjovių, valymo įrenginių). Taip pat padaugėjo vartotojų skundų dėl įsigytų naudotų automobilių kokybės.

Analizuojamu laikotarpiu susidurta su problema, kai nemažai vartotojų reikalavimų buvo atmesta dėl mobiliųjų telefonų bei kompiuterių mechaninių pažeidimų. Tokiais atvejais sudėtinga nustatyti, kada ir kokiomis aplinkybėmis šie mechaniniai pažeidimai atsirado, o pardavėjai tokiais atvejais panaikina kokybės garantiją prekei.

Nemažai vartotojų skundų 2017 metais gauta dėl baldų kokybės. Dažniausiai vartotojai susidūrė su problema, kuomet nepasinaudojus daiktų patikrinimo teise prieš juos perimant iš pardavėjo arba kurjerio, praėjus kuriam laikui nuo daikto perdavimo momento pastebimi defektai. Tokiu atveju vartotojams kyla sunkumų, siekiant įrodyti, kad daiktas turėjo tam tikrus trūkumus daikto pirkimo–pardavimo metu.

Sudarydami nuotolines sutartis vartotojai dažniausiai skundėsi dėl sutartu laiku nepristatomų prekių. Taip pat vartotojai skundėsi dėl asortimento neatitinkančių prekių pristatymo, vėluojamų pristatyti prekių, nesutikimo nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį vartotojui atsisakant per 14 darbo dienų nuo prekių pristatymo dienos bei netinkamos kokybės prekių. Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu pastebėtas naujas prekybos modelis, kuomet, dažniausiai senyvo amžiaus žmonės, pagal reklamas spaudoje telefonu užsisako prekes, kurios netenkina vartotojų lūkesčių, tačiau pardavėjas ir jo kontaktiniai duomenys nežinomi, o nurodytas internetinės parduotuvės domenas registruotas trečiojoje šalyje.

3. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metus išnagrinėjo arba atsakė į 709 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 2017 metais pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 196 kreipimusis raštu (iš jų 175 vartotojų skundai, 21 juridinių asmenų prašymas);
- atsakyta į 513 pasiteiravimų (iš jų 52 juridinių asmenų pasiteiravimai), kurie buvo pateikti el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

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

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl nekilnojamojo turto operacijų paslaugų	8	13	38
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	12	5	41
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	39	2	102
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	-	3	17
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	54	30	235
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	-	2	5
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	6	1	23
	Iš viso:	119	56	461

Kaip matyti iš 4 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų. Informacijos dažniausiai teirautasi taip pat dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų ir tai sudaro 51 proc. visų vartotojų pasiteiravimų bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje. Dažniausiai vartotojai prašė nutraukti paslaugos teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (57 kartus) arba atlyginti žalą (44 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	21	8	8	4	3	-
2.	Dėl asmens priežiūros paslaugų	17	12	2	-	3	2
3.	Dėl drabužių ir avalynės valymo, taisymo ir nuomos	41	39	4	2	-	-
4.	Dėl pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugų	3	-	3	1	-	-
5.	Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto	84	54	30	9	1	3
6.	Dėl teisinių paslaugų ir apskaitos	2	-	-	-	1	-
7.	Dėl kitų vartotojams skirtų paslaugų	7	6	1	-	-	-
	Iš viso:	175²	119	50	16	8	5

²- nagrinėjant 18 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 183 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2017 metais šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 175 vartotojų skundus. Iš jų 119 vartotojų skundų išnagrinėta vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 50 kartų atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą ir 16 kartų pateiktas Tarybos atsakymas. Skundų nagrinėjimo metu 5 kartus kreiptasi į kitą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių ir 8 atvejais skundas perduotas kitai institucijai pagal kompetenciją.

Daugiausia vartotojų skundų vartojimo paslaugų srityje analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta dėl automobilių remonto paslaugų, cheminio valymo paslaugų bei baldininkų teikiamų paslaugų. Kitos paslaugų grupės sudarė mažesnę dalį, tačiau skundų nagrinėjimas šioje srityje pasižymi įvairove: išnagrinėti vartotojų skundai dėl grožio sektoriaus paslaugų, vertimo paslaugų, nuomos paslaugų, įvairaus pobūdžio tarpininkavimo paslaugų, žemės sklypų projektavimo darbų, prenumeratos paslaugų ir kt.

Dažniausiai pasitaikantis vartotojų nusiskundimų pobūdis – paslaugų kokybė bei išsamios, aiškios informacijos nesuteikimas. Taip pat vartotojai skundėsi dėl paslaugų teikėjų nevykdomų sutartinių įsipareigojimų (nevykdomų baldų gamybos darbų, neatliekamų kitų užsakymų), paslaugų teikėjų ginčijamos vartotojų teisės nutraukti paslaugų teikimo sutartis, taip pat dėl padarytos žalos/atsiradusių papildomų nuostolių (valymo metu apibraižytų automobilių, valymo metu sugadintų ar dingusių drabužių, remontui perduotų automobilių būklės pablogėjimo ir kt.) atlyginimo.

Pastebėtina, jog daugėja vartotojų skundų dėl skolų išieškojimo bendrovių veiksmų (galimai nepagrįstai vykdomų išieškojimo procedūrų, pateikiamų pernelyg didelių sąskaitų, nesuteikiamos informacijos ir pan.), taip pat dėl skaitmeninio turinio, tiekiamo naudojantis elektroninių ryšių paslaugomis. 2017 metais vartotojai skundėsi, kad mobiliojo ryšio operatoriai vartotojams pateikiamose sąskaitose įtraukia mokesčius ne tik už jų teikiamas elektroninių ryšių paslaugas, bet ir papildomus mokesčius už neaiškias paslaugas, kurių vartotojai, jų teigimu, nėra užsisakę arba nebegali sustabdyti jų teikimo.

4. Finansinių paslaugų sritis

Analizuojamu laikotarpiu išnagrinėta ir atsakyta į 352 asmenų kreipimusis dėl finansinių paslaugų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2017 metais pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 65 vartotojų skundus;
- atsakyta į 287 pasiteiravimus, pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 7 juridinių asmenų kreipimaisi).

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

6 lentelė. 2017 metais išnagrinėti ir atsakyti vartotojų skundai (ginčai, prašymai) ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritį

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl mokėjimo sąskaitų ir mokėjimo paslaugų	1	7	26
2.	Dėl paskolų	-	9	36

3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	-	4	1
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	4
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	2	17	63
6.	Dėl draudimo paslaugų	-	25	150
	Iš viso:	3	62	280

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 (40 kartų). 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	8	1	-	3	5	-
2.	Dėl paskolų	9	-	-	5	5	-
3.	Dėl hipotekos ir būsto paskolų	4	-	1	2	1	1
4.	Dėl taupymo paslaugų	-	-	-	-	-	-
5.	Dėl kitų finansinių paslaugų	19	2	2	5	15	-
6.	Dėl draudimo paslaugų	25	-	3	1	21	-
	Iš viso:	65³	3	6	16	47	1

³- nagrinėjant 7 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 72 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2017 metais šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 65 vartotojų skundus. Iš jų 3 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 6 vartotojų skundus atsisakyta nagrinėti, 16 kartų dėl vartotojo skundo buvo pateiktas Tarnybos atsakymas ir 47 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 metus išnagrinėjo ir atsakė į 741 asmenų kreipimąsi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srityje. Asmenys kreipėsi prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų, taip pat siekdami gauti specialistų konsultaciją konkrečios situacijos atžvilgiu.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2017 metais pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 121 vartotojų skundą ir 5 juridinių asmenų prašymus;

- atsakyta į 615 pasiteiravimų, pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 14 juridinių asmenų kreipimūsi).

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

8 lentelė. 2017 metas 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 pašto ir pasiuntinių paslaugų	2	20	71
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	-	2	7
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	3	43	193
4.	Dėl interneto paslaugų	1	29	187
5.	Dėl televizijos paslaugų	5	14	116
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	-	2	27
	Iš viso:	11	110	601

Kaip matyti iš 8 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų gauta dėl problemų, susijusių su mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų teikimu. Informacijos dažniausiai teirautasi dėl mobiliojo ryšio, interneto ir televizijos paslaugų. Dažniausiai vartotojai kėlė individualius reikalavimus (51 kartą).

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	22	2	-	4	16	-
2.	Dėl fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugų	2	-	-	-	2	-
3.	Dėl mobiliojo ryšio telefonijos paslaugų	46	3	3	7	36	-
4.	Dėl interneto paslaugų	30	1	2	-	26	-
5.	Dėl televizijos paslaugų	19	5	2	-	13	-
6.	Dėl kitų ryšio paslaugų	2	-	3	-	1	-
	Iš viso:	121⁴	11	10	11	94	-

⁴ - nagrinėjant 5 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 126.

2017 metais šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 121 vartotojų skundą. Iš jų 11 vartotojų skundų išnagrinėta vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 10 kartų atsisakyta

nagrinėti vartotojo skundą, 11 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas ir 94 vartotojų skundai dėl visų ar dalies juose nurodytų problemų perduoti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

Pažymėtina, kad vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba nagrinėja vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių, tačiau dalis vartotojų dėl minėtų ginčų kreipiasi į Tarnybą.

6. Transporto paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metus išnagrinėjo ir atsakė į 364 asmenų kreipimusis dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų transporto paslaugų teikimo srityje.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2017 metais pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 83 kreipimusis raštu (iš jų 1 juridinio asmens prašymas);
- atsakyta į 281 pasiteiravimą, pateiktą el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 12 juridinių asmenų kreipimūsi).

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

10 lentelė. 2017 metais 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 tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto paslaugų	6	12	39
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	-	4
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	6	18	133
4.	Dėl taksi paslaugų	-	3	18
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	1
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	6	14	27
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	8	7	47
	Iš viso:	28	54	269

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 (36 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

11 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl tramvajų, autobusų, metro ir kito požeminio transporto	18	6	6	2	6	2

	paslaugų						
2.	Dėl geležinkelių paslaugų	2	2	-	-	-	1
3.	Dėl oro transporto bendrovių paslaugų	24	6	8	3	8	-
4.	Dėl taksi paslaugų	3	-	1	1	1	-
5.	Dėl vandens transporto paslaugų	-	-	-	-	-	-
6.	Dėl transporto infrastruktūros paslaugų	20	6	7	2	4	-
7.	Dėl transporto nuomos paslaugų	15	8	4	3	2	-
	Iš viso:	82⁵	28	26	11	21	3

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

Ataskaitiniu laikotarpiu transporto paslaugų teikimo srityje išnagrinėta ir atsakyta į 82 vartotojų skundus, iš jų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 28 skundai, 26 kartus atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 11 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas ir 21 vartotojų skundas dėl visų ar dalies nurodytų klausimų buvo perduotas kitoms institucijoms. Skundų nagrinėjimo metu 3 kartus kreiptasi į atsakingą instituciją, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo skunde minimų aplinkybių.

7. Laisvalaikio paslaugų sritis

Tarnybos specialistai per 2017 metus išnagrinėjo ir atsakė į 1 313 asmenų kreipimus dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų laisvalaikio paslaugų teikimo srityje. Asmenys kreipėsi prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų, taip pat siekdami gauti specialistų konsultaciją konkrečios situacijos atžvilgiu.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2017 metais pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 490 kreipimus raštu (iš jų 1 juridinio asmens prašymas);
- atsakyta į 823 pasiteiravimus (iš jų 36 juridinių asmenų kreipimaisi), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

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

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl apgyvendinimo paslaugų	11	10	56
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	66	17	156
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	37	12	50
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	3	3	22
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių	26	13	95

	paslaugų			
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	226	36	364
7.	Dėl lošimo ir loterijos	-	4	1
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	18	6	43
	Iš viso:	387	101	787

Kaip matyti iš 12 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų skundų bei pasiteiravimų gauta dėl problemų, susijusių su kultūros ir pramogų paslaugomis, mažiau – dėl turizmo paslaugų paketų. Dažniausiai vartotojų nurodomas reikalavimas – atlyginti žalą (278 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	21	11	3	3	5	1
2.	Dėl turizmo paslaugų paketų	83	66	11	10	1	1
3.	Dėl kelionių agentūrų paslaugų	49	37	9	2	1	-
4.	Dėl restoranų ir barų teikiamų paslaugų	6	3	2	1	-	-
5.	Dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų	39	26	10	3	1	-
6.	Dėl kultūros ir pramogų paslaugų	262	226	29	6	3	-
7.	Dėl lošimo ir loterijos	4	-	1	2	1	-
8.	Dėl kitų laisvalaikio paslaugų	24	18	2	3	2	-
	Iš viso:	488⁶	387	67	30	14	2

⁶ - nagrinėjant 10 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 498 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2017 metais šioje srityje buvo išnagrinėta arba atsakyta į 488 vartotojų skundus. Iš jų 387 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 67 kartus atsisakyta nagrinėti skundą, 30 kartų pateiktas Tarnybos atsakymas bei 14 kartų vartotojų skundai perduoti kitai institucijai. Prašymų nagrinėjimo metu 2 kartus kreiptasi į atsakingą instituciją prašant pateikti išvadą ar suteikti prašymo nagrinėjimui reikalingą informaciją.

Kaip ir ankstesniais metais, 2017 metais daugiausia vartotojų skundų buvo gauta dėl neįvykusių arba atšauktų koncertų. Kaip ir 2016 metais, paslaugų teikėjai didžiosios dalies priimtų Tarnybos nutarimų nevykdė.

Organizuotų turistinių kelionių srityje daugiausia vartotojų skundų buvo gauta dėl apgyvendinimo paslaugų kokybės bei neįvykusių kelionių. Pažymėtina, kad tik keliais atvejais kelionių organizatoriai nevykdė Tarnybos priimtų sprendimų. Kelionių pardavimo agentų teikiamų paslaugų srityje dažniausiai vartotojai skundėsi dėl nesuteiktos išsamios informacijos apie galutinę bilieto kainą.

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

Tarnybos specialistai per 2017 metus išnagrinėjo ir atsakė į 1 476 asmenų kreipimusis dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2017 metais pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 406 kreipimusis raštu (iš jų 19 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 1 070 pasiteiravimų, pateiktų el. paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 81 kartą kreipėsi juridiniai asmenys).

Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi. 2017 metais šioje srityje išnagrinėti, atsakyti vartotojų skundai ir pasiteiravimai pagal nusiskundimų sritis nurodyti 14 lentelėje.

14 lentelė. 2017 metais 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	17	32	113
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	3	29	78
3.	Dėl dujų sektoriaus paslaugų	-	8	26
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	3	12	79
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	122	135	647
6.	Dėl naujo būsto statybos	11	12	30
7.	Dėl namų valymo paslaugų	-	3	16
	Iš viso:	156	231	989

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. Pažymėtina, kad vadovaujantis nustatyta klasifikavimo tvarka, prie minėtos kategorijos priskiriami ne tik įvairūs būsto statybos, remonto darbai, bet ir durų bei langų keitimas, centrinis šildymas, taip pat būsto administratorių veikla. Taigi, ši sritis apima daug vartotojams aktualių sričių. Taip pat nemažai kreipimūsi gauta dėl vandens sektoriaus ir elektros energijos sektoriaus paslaugų. Dažniausiai skundus pateikę vartotojai kėlė individualius reikalavimus (119 kartus). Toliau pateikiama informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimo rezultatus.

15 lentelė. Duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą

	Nusiskundimų sritis	Iš viso	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota	Prašyta išvados
1.	Dėl vandens sektoriaus paslaugų	49	17	7	13	22	1
2.	Dėl elektros energijos sektoriaus paslaugų	32	3	1	5	27	-
3.	Dėl dujų sektoriaus	8	-	-	-	8	-

	paslaugų						
4.	Dėl kitų energijos šaltinių	15	3	-	3	15	-
5.	Dėl būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų	257	122	80	31	61	-
6.	Dėl naujo būsto statybos	23	11	12	4	1	-
7.	Dėl namų valymo paslaugų	3	-	-	-	3	-
	Iš viso:	387⁷	156	100	56	137	1

⁷ - nagrinėjant 62 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 449.

Ataskaitiniu laikotarpiu energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta ir atsakyta į 387 vartotojų skundus, iš jų: vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 156 skundai, 56 kartus parengtas Tarnybos atsakymas pateikiant prašomą informaciją, situacijos paaiškinimą, Tarnybos specialistų vertinimą ir nuomonę dėl visų ar dalies skunduose nurodytų klausimų, 137 vartotojų skundai buvo perduoti kitoms institucijoms, 100 skundų atsisakyta nagrinėti ir 1 kartą kreiptasi į kompetentingą instituciją, prašant pateikti išvadą.

2017 metais energetikos srityje didžiąją dalį Tarnyboje gautų vartotojų skundų sudarė skundai dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo. Vartotojai skunduose kėlė klausimus dėl šilumos tiekėjo sąskaitose priskaičiuotų mokėjimo sumų pagrįstumo, šilumos paskirstymo metodo taikymo, sąskaitose įrašytų sumų už ankstesniais laikotarpiais sunaudotą geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti ir kt. Šildymo sezono metu padaugėjo vartotojų skundų dėl šildymo ir karšto vandens kokybės reikalavimų užtikrinimo. 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.

Komunalinių paslaugų teikimo srityje vartotojai kreipėsi dėl komunalinių atliekų tvarkymo paslaugų teikimo organizavimo ir kokybės, dėl priskaičiuotos vietinės rinkliavos už komunalinių atliekų tvarkymo paslaugas. Vartotojai dažniausiai skundėsi, jog jų netenkina atliekų tvarkytojo teikiamų komunalinių atliekų išvežimo paslaugų kokybė ir periodiškumas, nurodo, kad komunalinės atliekos neišvežamos.

Bendrojo naudojimo objektų valdymo ir priežiūros srityje vartotojai dažniausiai skundėsi, kad daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administratoriai ar bendrijos, organizuodami namo bendrojo naudojimo objektų administravimo, priežiūros ir remonto darbus, ne visada suteikia gyventojams informaciją apie numatomus vykdyti darbus, neatsako į gyventojų paklausimus ir nepagrindžia dokumentais priskaičiuotų mokėjimo sumų už paslaugas ar darbus.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo srityje daugiausiai vartotojų ginčų išnagrinėta dėl geriamojo vandens tiekėjų pateiktose sąskaitose priskaičiuoto sunaudoto geriamojo vandens kiekio ir priskaičiuotų mokėjimo sumų už geriamąjį vandenį ir nuotekų tvarkymą pagrįstumo, taip pat vartotojai kreipėsi dėl sąskaitų teikimo ir apskaitos.

Statybos paslaugų srityje dažniausiai vartotojai skundėsi dėl atliktų statybos darbų netinkamos kokybės (langų, durų, inžinerinių sistemų montavimo, buto remonto ir kitų rangos darbų), dėl 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 metus nurodytose srityse išnagrinėjo ir atsakė į 3 883 asmenų kreipimusis. Asmenys kreipėsi į Tarnybą prašydami spęsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų.

Išnagrinėti ir atsakyti asmenų kreipimaisi 2017 metais pagal kreipimosi būdą pasiskirstė taip:

- išnagrinėta ir atsakyta į 715 kreipimus raštu (iš jų 160 juridinių asmenų prašymų);
- atsakyta į 3 168 pasiteiravimus (iš jų 399 kartus kreipėsi juridiniai asmenys), pateiktus el. paštu, telefonu ir žodžiu.

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

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

Eil. Nr.	Nusiskundimų sritis	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Pasiteiravimai
1.	Dėl vaistų	1	4	32
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	20	10	105
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	5	7	93
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	5	8	35
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	317	178	2 504
	Iš viso:	348	207	2 769

Kaip matyti iš 16 lentelės duomenų, daugiausia vartotojų tiek raštu, tiek žodžiu, telefonu ir el. paštu kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų. Pažymėtina, 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 (311 kartų). 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	5	1	1	1	2	-
2.	Dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių	30	20	8	2	1	-
3.	Dėl sveikatos priežiūros paslaugų	12	5	2	1	6	-
4.	Dėl mokymo paslaugų ir privačių kursų	13	5	2	5	4	-
5.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	495	317	100	65	35	2
	Iš viso:	555⁸	348	113	74	48	2

⁸ - nagrinėjant 28 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 583 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

2017 metais nurodytose srityse buvo išnagrinėta arba atsakyta į 555 vartotojų skundus. Iš jų 348 vartotojų skundai išnagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 113 kartų atsisakyta nagrinėti vartotojo skundą, 74 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, 48 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. Nesąžiningos komercinės veiklos srityje 2017 metais vartotojai daugiausia skundėsi dėl prekybos centruose nurodomų kainų bei akcijų, kurios nėra pritaikomos. Dažniausiai skunduose nurodyta, jog nuolaida nebuvo pritaikyta arba pritaikyta mažesnė negu skelbiama, taip pat, kad kasoje kaina yra nurodoma didesnė, nei buvo pateikta kainolapyje. Išnagrinėjusi vartotojų pateiktus skundus, Tarnyba pradėjo 36 tyrimus dėl konkrečių bendrovių galimai vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos (klaidinančių veiksmų, skleidžiant informaciją apie parduodamus naujos statybos butus, verslo subjekto apgaulingo prisistatymo vartotoju, dėl esminės informacijos vartotojams nesuteikimo, dėl komercinio pasiūlymo pateikimo, nepateikiant užsakytų prekių, dėl agresyvios veiklos, kai komercinėje veikloje naudojamas vaikams skirtas tiesioginis raginimas pirkti jiems reklamuojamus produktus, dėl klaidinančios informacijos pateikimo apie parduodamų prekių kainos pranašumą, dėl pateikiamos klaidinančios informacijos apie paskolos grąžinimo sumas bei palūkanas, dėl pateikiamos klaidinančios informacijos apie produkto kainą, dėl apgaulingo įspūdžio sudarymo, kad produktas gali būti teisėtai parduotas ir kt.).

Reklamos srityje 2017 metais didžiąją dalį vartotojų skundų sudarė skundai dėl teikiamos nepageidaujamos reklamos elektroniniu paštu, taip pat dėl nepageidaujamos reklamos, teikiamos į daugiabučių pašto dėžutes, nors jos buvo tinkamai ir aiškiai pažymėtos, jog reklama nepageidaujama. Pažymėtina, kad tiriant nepageidaujamos reklamos teikimo į pašto dėžutes atvejus, sudėtinga nustatyti atsakingus asmenis, kadangi galimi atvejai, jog reklamą piktybiškai įmeta kaimynai, o ne reklamos skleidėjai. Taip pat gauta skundų dėl galimai neetiškos reklamos. Vartotojus piktino tiek galimai neetiškas reklamos vaizdas (finansinių paslaugų reklama, maisto reklama, baldų reklama), tiek ir reklamos tekstas (reklaminiai teiginiai).

10. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo kontrolė

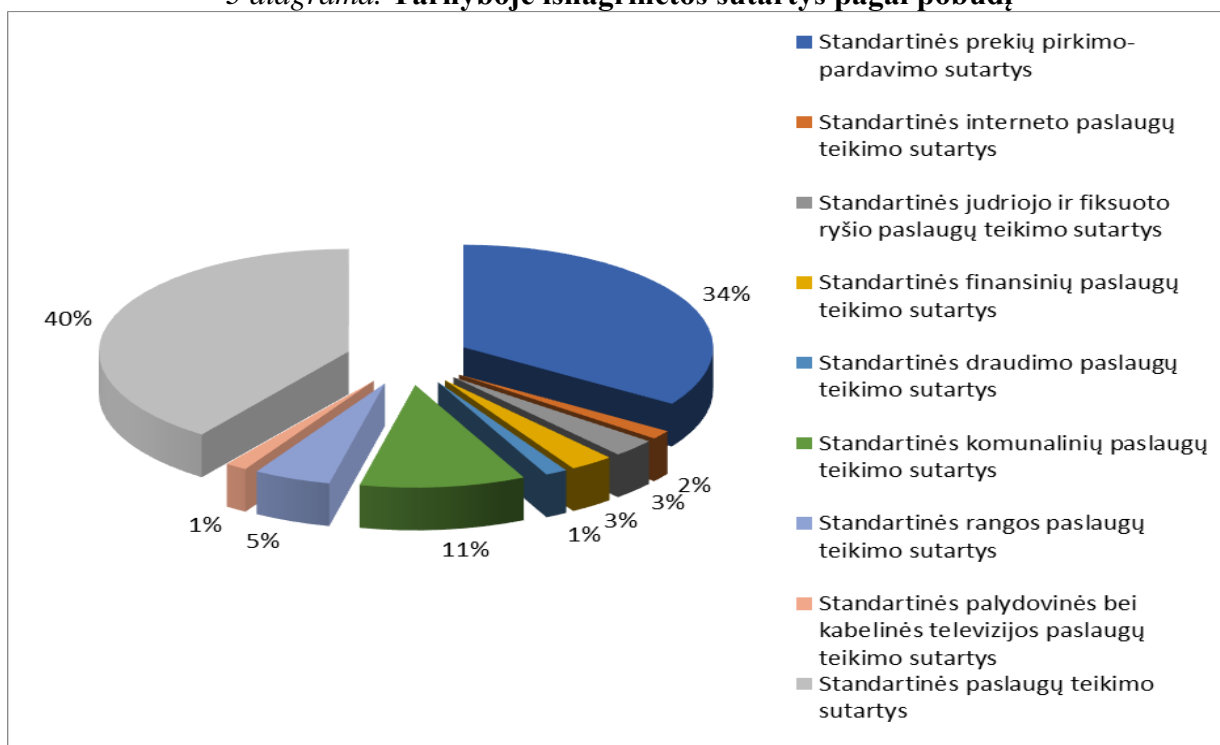
Tarnyboje 2017 metais nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu buvo įvertinta 140 vartojimo sutarčių. Kadangi asmenys kreipėsi dėl įvairių prekių pirkimo/paslaugų teikimo sutarčių vertinimo, Tarnyboje išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas atsižvelgiant į jų pobūdį pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė. 2017 metais Tarnyboje išnagrinėtos sutartys pagal pobūdį

Eil. Nr.	Vartojimo sutarties pobūdis	Kiekis
1.	Standartinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys	48
2.	Standartinės interneto paslaugų teikimo sutartys	2
3.	Standartinės judriojo ir fiksuoto ryšio paslaugų teikimo sutartys	4
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	15
8.	Standartinės rangos paslaugų teikimo sutartys	7
9.	Standartinės paslaugų teikimo sutartys	56
	Iš viso:	140

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



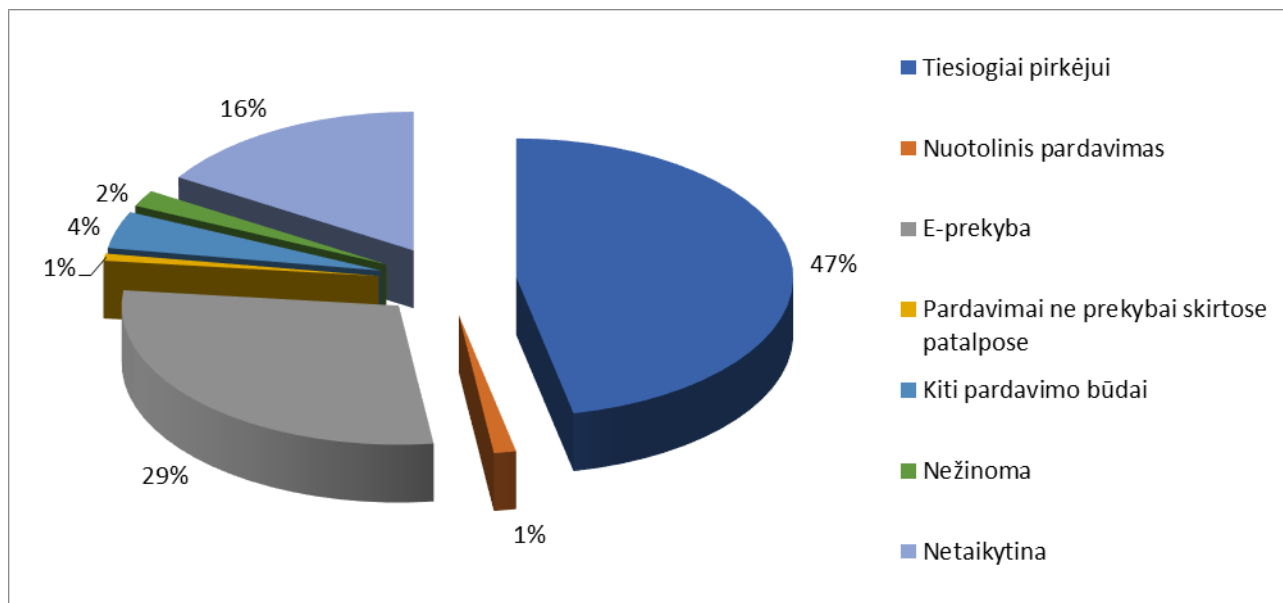
Reikia atkreipti dėmesį, kad 67 iš visų išnagrinėtų sutarčių sąlygos neatitiko sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Visose kitose išnagrinėtose sutartyse nustatyta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus atitikusių sąlygų. Tais atvejais buvo pasiūlyta šias sąlygas pakeisti arba nebetaikyti pasirašant sutartis su vartotojais. Į Tarnybos nutarimus buvo atsižvelgta, t. y. buvo pakeistos 45 sutarčių sąlygos, kitų sutarčių atžvilgiu dar vyksta sutarčių sąlygų derinimo procesas.

11. Baigiamosios nuostatos

2017 metais į Tarnybą asmenys kreipėsi 25 037 kartus, prašydami apginti galimai pažeistas jų, kaip vartotojų teises, spręsti ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų/paslaugų teikėjų arba suteikti informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais. 53 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 2017 metais vartotojai labiausiai buvo linkę sandorius dėl prekių ir paslaugų įsigijimo sudaryti tiesiogiai. Kaip matyti iš diagramos duomenų, 47 proc. skundus Tarnybai pateikusių vartotojų nurodė tiesioginę prekybą (parduotuvėse, sandorio patalpose). Svarbu pažymėti, kad 2017 metais išaugo vartotojų, perkančių internetu, skaičius (29 proc.). Lyginant su 2016 metų duomenimis, šis skaičius išaugo 6 proc. (2016 metais – 23 proc.), o tai reiškia, kad auga vartotojų pasitikėjimas šiuo pirkimo būdu. Tikėtina, kad prie tokio vartotojų pasitikėjimo augimo prisidėjo reguliariai vartotojams viešinama informacija apie vartotojų teises perkant internetu.

4 diagrama. Asmenų skunduose nurodyti prekių, paslaugų pirkimo būdai



19 lentelėje pateikiami bendri duomenys apie vartotojų skundų nagrinėjimą. 2017 metais Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 5 739 vartotojų skundus, iš jų 429 kartus skundas ar dalis jame keliamų klausimų perduoti institucijoms, turinčioms įgaliojimus spręsti minėtus klausimus, 797 skundų nagrinėjimas sustabdytas arba atsisakyta nagrinėti, 325 kartus pateiktas Tarnybos atsakymas, suteikta prašoma informacija ar situacijos paaiškinimas bei vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 4 395 skundai. Išanalizavus 2017 metais Tarnyboje išnagrinėtus/atsakytus vartotojų skundus, nustatyta, jog vidutinis prašymų nagrinėjimo/atsakymo laikas – 10 darbo dienų.

19 lentelė. Informacija apie vartotojų skundų nagrinėjimą

Nusiskundimų sritis	Iš viso ginčų ir prašymų	Ginčai išnagrinėti ne teismo tvarka	Prašymai	Sustabdyta, atsisakyta nagrinėti	Pateiktas Tarnybos atsakymas	Perduota
Dėl vartojimo prekių	3 866 ¹	3 343	523	425	111	60
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	175 ²	119	56	50	16	8
Dėl finansinių paslaugų	65 ³	3	62	6	16	47
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	121 ⁴	11	110	10	11	94
Dėl transporto paslaugų	82 ⁵	28	54	26	11	21
Dėl laisvalaikio paslaugų	488 ⁶	387	101	67	30	14
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto	387 ⁷	156	231	100	56	137

priežiūros paslaugų						
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių, paslaugų	556 ⁸	348	207	113	74	48
Iš viso:	5 739	4 395	1 344	797	325	429

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 3 939 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

² - nagrinėjant 18 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 183 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

³ - nagrinėjant 7 vartotojų skundus, dalis skundo buvo perduota kitoms institucijoms, dėl kitų keliamų klausimų pateiktas ir Tarnybos atsakymas, todėl skundų nagrinėjimo rezultatų skaičius 72 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁴ - nagrinėjant 5 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 126.

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

⁶ - nagrinėjant 10 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 498 (lentelės skilties „Prašyta išvados“ duomenys nelaikomi skundo nagrinėjimo rezultatu).

⁷ - nagrinėjant 62 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 449.

⁸ - nagrinėjant 28 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 583 (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	487	283	54	2 962	3	4	13	19	45	57	197
2.	Dėl	15	31	8	57	1	2	4	1	14	44	18

	bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų											
3.	Dėl finansinių paslaugų	2	2	1	3	-	7	4	-	7	8	40
4.	Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	5	3	8	22	5	4	20	1	5	4	51
5.	Dėl transporto paslaugų	-	-	3	11	-	1	5	-	12	36	15
6.	Dėl laisvalaikio paslaugų	1	1	2	87	3	2	4	4	68	278	38
7.	Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	43	63	31	67	6	9	68	37	15	15	119
8.	Dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų	6	2	2	24	-	-	-	-	4	4	6
9.	Dėl švietimo sektoriaus paslaugų	-	-	-	7	-	1	1	-	2	-	2
10.	Dėl kitų prekių ir paslaugų	53	34	14	280	1	3	8	6	22	21	96
Iš viso:		612	419	123	3 520	19	33	127	68	194	467	582

Pastaba: lentelėje pateiktų vartotojų reikalavimų skaičius nesutampa su visų Tarnyboje išnagrinėtų ir atsakytų skundų skaičiumi, nes dažnai kreipdamiesi į Tarnybą vartotojai nurodė kelis reikalavimus.

Atsižvelgiant į 20 lentelės duomenis, matyti, jog dažniausiai skundus pateikę vartotojai reikalavo nutraukti prekės pirkimo–pardavimo, paslaugų teikimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (3 520 kartų). Netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga reikalauta 612 kartų, o 582 kartus vartotojai pateikė individualaus pobūdžio reikalavimus, kurie atsispindi lentelės skiltyje „Kita“.

Analizuojant minėtoje lentelėje pateiktus duomenis, matyti, jog netinkamos kokybės prekę ar paslaugą pakeisti tinkamos kokybės preke ar paslauga dažniausiai reikalavo dėl vartojimo prekių besikreipę vartotojai (487 kartus). Neatlygintinai pašalinti trūkumus ar atlyginti išlaidas trūkumams pašalinti dažniausiai prašė dėl vartojimo prekių besikreipę vartotojai (283 kartus). Sutartį nutraukti konkrečiose srityse dažniausiai reikalavo vartotojai, kreipęsi dėl vartojimo prekių (2 962 kartus). Tokį reikalavimą 280 kartų išreiškė vartotojai, kreipęsi dėl kitų prekių ir paslaugų, nepriskirtinų konkrečioms kategorijoms. Vartotojai, kurie reikalavo grąžinti sumokėtą įmoką ir mokesčius, dažniausiai kreipėsi dėl laisvalaikio paslaugų (68 kartus). Atlyginti žalą dažniausiai prašė vartotojai, kurie kreipėsi dėl laisvalaikio paslaugų (278 kartus). Individualaus pobūdžio reikalavimus dažniausiai pateikė dėl vartojimo prekių (197 kartus), energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir

būsto priežiūros paslaugų besikreipę vartotojai (119 kartus) bei dėl kitų prekių ir paslaugų (96 kartus) besikreipę vartotojai. Taigi, priklausomai nuo skundo pobūdžio vartotojai teikė skirtingus reikalavimus.

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

- 2016 metais 54 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 (11 proc.), tiek 2017 metais (10 proc.) išliko panašus.
- Individualaus pobūdžio reikalavimus 2016 metais pareiškė 11 proc. vartotojų, 2017 metais šių reikalavimų skaičius kiek sumažėjo iki 9 proc.
- Pageidavusių, kad būtų atlyginta patirta žala, dalis lyginant su 2016 metais liko ta pati (8 proc.).
- Neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti 2016 metais reikalavo 6 proc. visų vartotojų ir 2017 metais šis skaičius daug nepakito – 7 proc.

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

Svarbu pažymėti, kad bendras iškeltų reikalavimų skaičius rodo, kad 2016 metais vartotojai buvo labiau linkę konkretizuoti keliamus reikalavimus bei dažniau nurodydavo vieną keliamą reikalavimą, o 2017 metais 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. Kaip jau buvo minėta, 2017 metais vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 4 395 ginčai, vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė – 56 kalendorinės dienos. Iš visų išnagrinėtų ginčų priimti 839 nutarimai (21 proc. visų išnagrinėtų ginčų) tenkinti vartotojų reikalavimus ir 84 nutarimai (4 proc. visų išnagrinėtų ginčų) vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies. Pažymėtina, kad lyginant su 2016 metų duomenimis, 2017 metais Tarnybos sprendimų tenkinti vartotojų reikalavimus dalis išaugo 8 proc. (2016 metais – 13 proc.). Iš jų įvykdyti 658 nutarimai (40 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti, ir 75 (5 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų), kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies. Lyginant su 2016 metų duomenimis, Tarnybos vykdomų nutarimų dalis išaugo 8 proc. 190 Tarnybos nutarimų nevykdoma (12 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų, 2016 metais – 14 proc.). Pažymėtina, kad Tarnyba 734 kartus priėmė nutarimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą (44 proc. nuo visų Tarnybos priimtų nutarimų, 2016 metais – 50 proc.). Svarbu paminėti, kad lyginant su ankstesniu laikotarpiu, sumažėjo taikiai išspręstų ginčų: 2017 metais taikiai išspręsti ginčai sudarė 47 proc. nuo visų išnagrinėtų vartotojų ginčų, kai 2016 metais taikiai išnagrinėti vartotojų ginčai sudarė 51 proc. Kitais įstatyme numatytais pagrindais ginčas dažniausiai nutrauktas dėl ginčo šalių pateiktų paaiškinimų tarpusavio prieštaravimų ir objektyvių įrodymų nebuvimo ar nepakankamumo; kai nebuvo galimybės nustatyti gaminio, pavyzdžiui, pateikto remontui, pažeidimų kilmės, atsiradimo vietos, laiko; verslininko bankroto atveju ir kt.

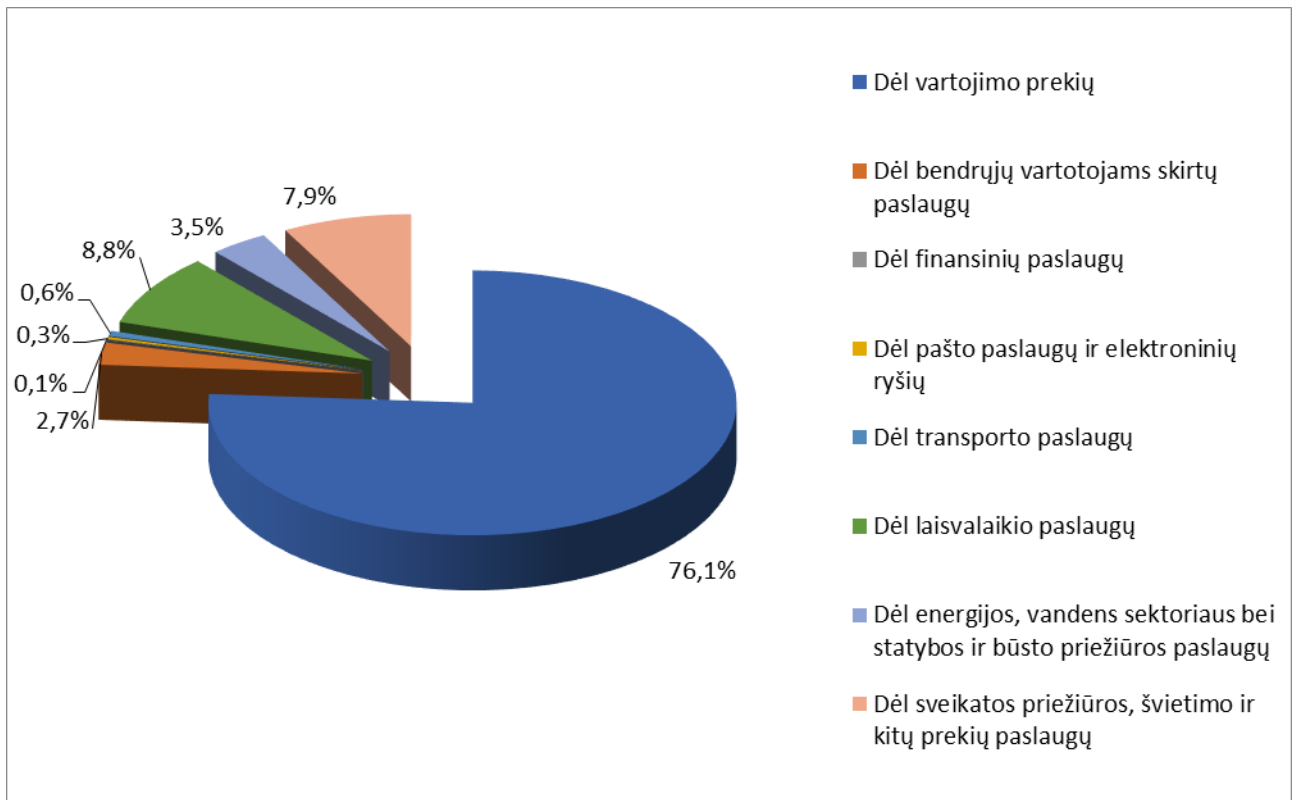
Pažymėtina, kad didelė ginčų dalis išsisprendė taikiai po atlikto prekės/paslaugos įvertinimo ir išvadų pateikimo pardavėjui/paslaugos teikėjui. Išsamesnė informacija apie ginčų nagrinėjimo rezultatus pateikta 21 lentelėje.

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	3 343	612	502	15	22	-	1 550	11	342
Dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų	119	15	14	-	8	-	23	-	26
Dėl finansinių paslaugų	3	-	1	-	-	-	1	-	-
Dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių	11	2	4	-	-	-	1	-	2
Dėl transporto paslaugų	28	3	5	-	1	2	14	-	3
Dėl laisvalaikio paslaugų	387	29	49	164	32	5	62	3	23
Dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų	156	18	15	1	7	-	54	-	28
Dėl sveikatos priežiūros, švietimo ir kitų prekių paslaugų	348	55	68	1	5	2	130	1	55
Iš viso:	4 395¹	734	658	181	75	9	1 835	15	479

¹ 409 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. (2016 metais – 75,7 proc.). Pažymėtina, kad analizuojamu laikotarpiu net 30 proc. išaugo ginčų išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka skaičius (2016 metais išnagrinėti 3 076 ginčai).

Nagrinėjant ginčus, kaip ir ankstesniais metais, buvo susiduriama su problemomis, kai verslo subjektai ne visuomet atsakė į Tarnybos raštus, neišsakė savo pozicijos arba nesilaikė Tarnybos duotų terminų atsakymui pateikti. Nuotolinės prekybos atveju kartais buvo sudėtinga nustatyti pardavėjo buveinės adresą, o į elektroninius laiškus šie pardavėjai neretai neatsakė. Taip pat kartais trūko vartotojų bendradarbiavimo, kai vartotojai atsisakė pateikti papildomus ginčo nagrinėjimui reikalingus dokumentus.

Reikia pastebėti, jog analizuojamu laikotarpiu taip pat atsakyta į 18 743 asmenų pasiteiravimus, pateiktus telefonu, žodžiu ir el. paštu, ir šis skaičius, lyginant su 2016 metų duomenimis išaugo 17 proc. (15 567 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 duomenimis, gerokai išaugo bendras besikreipusių asmenų skaičius: jei 2016 metais į Tarnybą kreiptasi 20 042 kartus, tai 2017 metais šis skaičius išaugo iki 25 037 (t. y. 20 proc.). Bendras asmenų kreipimusi skaičiaus augimas gali būti sietinas su augančiu asmenų susidomėjimu bei žiniomis apie vartotojų teises.