

**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA
2016 M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA**

2017-03-16

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁴ straipsnio 2 dalimi bei Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-383 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisyklių patvirtinimo“, 4 punktu, parengė 2016 metų neteisminio ginčų sprendimo ataskaitą:

Gautų vartojimo ginčų skaičius ir vartotojų reikalavimų tipai

Vartotojų reikalavimų tipai	<p>93 vartojimo ginčai (dėl elektroninių ryšių paslaugų ir pašto paslaugos teikimo)</p> <p>Elektroninių ryšių srityje dažniausiai būdavo kreipiamasi prašant:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) anuliuoti priskaičiuotas netesybas sutarties nutraukimo atveju, 2) grąžinti sumokėtas sumas, 3) perskaičiuoti arba anuliuoti sąskaitas, 4) nutraukti sutartį ar pripažinti sutarties nutraukimą neteisėtu. <p>Kiti vartotojų reikalavimai: atlyginti nuostolius, taikyti paslaugų kredito limitą ir kt.</p> <p>Pašto srityje dažniausiai būdavo prašoma atlyginti nuostolius.</p>
Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė	40 dienų

Ginčų sprendimo rezultatai:

Ginčų, kuriuos Tarnyba atsisakė nagrinėti, procentinė dalis nuo gautų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą ir atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą atvejų procentinė dalis	<p>7 proc.</p> <p>Iš jų atsisakyta nagrinėti, nes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarnybos kompetencijai – 17 proc. - ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko nagrinėja kita institucija, teismas ar arbitražas – 0 proc. - yra įsiteisėjęs sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu – 0 proc. - vartotojas prieš tai nesikreipė į pardavėją ar paslaugų teikėją – 66 proc. - prašymas nagrinėti ginčą neatitinka nustatytų reikalavimų – 17 proc. - ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų – 0 proc.
Taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis	37 % (nuo bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti procentinė dalis	13 % (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)

Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti procentinė dalis	14 % (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys	46 % (nuo bendro gautų ginčų skaičiaus) <i>Iš jų nutraukta, nes:</i> <ul style="list-style-type: none"> - šalys susitarė taikiai – 79 proc. - paaiškėjo aplinkybės, dėl kurių Tarnyba turi atsisakyti nagrinėti ginčą – 21 proc. - viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į teismą – 0 %
Duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma	Tarnyba neturi duomenų, kad jos priimti sprendimai nebūtų vykdomi.
Sisteminės ar dažnos problemos, dėl kurių kyla vartojimo ginčai	<ul style="list-style-type: none"> - sutarčių, kuriose nustatytas minimalus naudojimosi elektroninių ryšių paslaugomis terminas, nutraukimas šiam terminui nesibaigus, kai paslaugų teikėjas reikalauja vartotojo grąžinti suteiktas nuolaidas arba sumokėti netesybas; - pašto siuntos sugadinimas, kai siuntą gavėjas priėmė nepažymėdamas, kad ji sugadinta.