

**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA**  
**2018 M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA**  
 2019-03-01

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22<sup>4</sup> 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 ir 5 punktais, parengė 2018 metų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitą:

<b>Gautų vartojimo ginčų skaičius ir vartotojų reikalavimų tipai</b>	
<b>Vartotojų reikalavimų tipai</b>	<p><b>84 vartojimo ginčai</b> (dėl elektroninių ryšių paslaugų ir pašto paslaugos teikimo)</p> <p><b>Elektroninių ryšių srityje</b> dažniausiai būdavo kreipiamasi prašant:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) perskaičiuoti arba anuliuoti priskaičiuotus užmokesčius,</li> <li>2) anuliuoti ar sumažinti priskaičiuotas netesybas sutarties nutraukimo atveju,</li> <li>3) nutraukti sutartį ar pripažinti sutarties nutraukimą neteisėtu,</li> <li>4) grąžinti sumokėtas sumas.</li> </ol> <p>Kiti vartotojų reikalavimai: atlyginti nuostolius, įpareigoti vykdyti sutartį ir kt.</p> <p><b>Pašto srityje</b> dažniausiai būdavo prašoma atlyginti žalą, grąžinti siuntimo mokesčius.</p>
<b>Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė</b>	49 dienos
<b>Ginčų sprendimo rezultatai:</b>	
<b>Ginčų, kuriuos Tarnyba atsisakė nagrinėti, procentinė dalis nuo gautų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą ir atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą atvejų procentinė dalis</b>	<p>5 proc.</p> <p>Iš jų atsisakyta nagrinėti, nes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vartotojo kreipimasis neatitiko reikalavimų – 50 proc.</li> <li>- vartotojas prieš tai nesikreipė į paslaugų teikėją – 25 proc.</li> <li>- atsisakyta nagrinėti kitais pagrindais – 25 proc.</li> </ul>
<b>Taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis</b>	37 proc. (nuo bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus)
<b>Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti procentinė dalis</b>	8 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)

<p><b>Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti procentinė dalis</b></p>	<p>18 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)</p>
<p><b>Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys</b></p>	<p>42 proc. (nuo bendro gautų ginčų skaičiaus)</p> <p><i>Iš jų nutraukta, nes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- šalys susitarė taikiai – 89 proc.</li> <li>- paaiškėjo aplinkybės, dėl kurių Tarnyba turi atsisakyti nagrinėti ginčą – 8 proc.</li> <li>- viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į teismą – 3 proc.</li> </ul>
<p><b>Duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma</b></p>	<p>Tarnyba neturi duomenų, kad jos priimti sprendimai nebūtų vykdomi.</p>
<p><b>Sisteminės ar dažnos problemos, dėl kurių kyla vartojimo ginčai</b></p>	<p><b>Elektroninių ryšių srityje</b> dažniausiai ginčai kyla dėl sutarčių sąlygų keitimo (teikėjo teisės vienašališkai keisti sutarties sąlygas), informavimo apie sutarties nutraukimą formos (paslaugų gavėjai informuoja el. laišku, nors sutartis numato pareigą informuoti teikėją raštu), sutarties nutraukimo nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui pasekmių (paslaugų gavėjai yra įsitikinę, kad jų teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį yra absoliuti, net ir tuo atveju, kai sutartis sudaryta minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui paslaugų teikėjas neturi teisės taikyti sutartyje numatytų netesybų dėl sutarties nutraukimo nesibaigus šiam terminui). Tarnyba nuolat šviečia paslaugų gavėjus (atsakydama į vartotojų DUK Tarnybos interneto svetainėje, rengiami spaudos pranešimai), įskaitant ir apie tai, kad būtina skaityti sutartį prieš ją pasirašant.</p> <p><b>Pašto srityje</b> vartojimo ginčai kyla dėl gavėjų nesinaudojimo savo teisėmis apžiūrėti įteikiamą pašto siuntą ir pareikšti pretenzijas dėl jos sugadinimo. Ginčai kyla, kai gavėjas pasirašo, kad pašto siuntą gavo, o apžiūrėjęs nustato, kad pašto siuntos turinys yra pažeistas ir tik tada pateikia pretenziją pašto paslaugos teikėjui. Pašto paslaugos teikėjas, remdamasis tuo, kad gavėjas pasirašo, jog siuntą gavo ir jos gavimo metu pastabų nepateikė, atsisako atlyginti patirtus nuostolius. Tarnyba nuolat šviečia vartotojus (atsakydama į vartotojų DUK Tarnybos interneto svetainėje, rengiami spaudos pranešimai), įskaitant ir apie tai, kad priimant pašto siuntą pastabas, jei jų turima, būtina pažymėti siuntos priėmimo metu.</p>