

**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA
2019 M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA**

2020-03-18

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 ir 5 punktais, parengė 2019 metų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitą:

Gautų vartojimo ginčų skaičius ir vartotojų reikalavimų tipai	
Vartotojų reikalavimų tipai	<p>54 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) perskaičiuoti, anuliuoti priskaičiuotus užmokesčius arba grąžinti sumokėtas sumas, 2) anuliuoti ar sumažinti priskaičiuotas netesybas sutarties nutraukimo atveju, 3) nutraukti sutartį ar pripažinti sutarties nutraukimą neteisėtu, 4) pripažinti sutarties sąlygų keitimą neteisėtu. <p>Kiti vartotojų reikalavimai: atlyginti nuostolius (žalą), įpareigoti vykdyti sutartį ir kt.</p> <p>Pašto srityje dažniausiai būdavo prašoma atlyginti žalą, grąžinti siuntimo mokesčius.</p>
Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė	47 dienos

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>0 proc.</p> <p>Iš jų atsisakyta nagrinėti, nes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vartotojo kreipimasis neatitiko reikalavimų – 0 proc. - vartotojas prieš tai nesikreipė į paslaugų teikėją – 0 proc. - atsisakyta nagrinėti kitais pagrindais – 0 proc.
Taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis	34 proc. (nuo bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti, procentinė dalis	13 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)

<p>Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti, procentinė dalis</p>	<p>2 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)</p>
<p>Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys</p>	<p>41 proc. (nuo bendro gautų ginčų skaičiaus)</p> <p><i>Iš jų nutraukta, nes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - šalys susitarė taikiai – 86 proc. - paaiškėjo aplinkybės, dėl kurių Tarnyba turi atsisakyti nagrinėti ginčą – 14 proc. - viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į teismą – 0 proc.
<p>Duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma</p>	<p>Tarnyba neturi duomenų, kad jos priimti sprendimai nebūtų vykdomi.</p>
<p>Sisteminės ar dažnos problemos, dėl kurių kyla vartojimo ginčai</p>	<p>Elektroninių ryšių srityje dažniausiai ginčai kyla dėl, vartotojų nuomone, elektroninių ryšių paslaugų teikėjų iš jų reikalaujamų nepagrįstų (pvz., per didelių, sutartyje nenumatytų ir kt.) užmokesčių perskaičiavimo, anuliavimo ar gražinimo, sutarčių sąlygų keitimo (elektroninių ryšių paslaugų teikėjo teisės vienašališkai keisti sutarties sąlygas), sutarties nutraukimo nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui pasekmių (vartotojai 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), dėl pagal teisės aktus privalomos suteikti vartotojui informacijos pateikimo sudarant sutartį nuotoliniu būdu (pvz., telefonu). Tarnyba nuolat šviečia vartotojus atsakydama į vartotojų DUK Tarnybos interneto svetainėje, skelbia priimtus sprendimus dėl vartojimo ginčų elektroninių ryšių srityje, atnaujina kitą aktualią informaciją.</p> <p>Pašto srityje vartojimo ginčai dažniausiai kyla dėl žalos atlyginimo praradus, nepristačius, apgadinus vartotojo siuntą siuntą. Tarnyba nuolat šviečia vartotojus atsakydama į vartotojų DUK Tarnybos interneto svetainėje, skelbia priimtus sprendimus dėl vartojimo ginčų pašto srityje, atnaujina kitą aktualią informaciją.</p>