

LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA
2020 M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA
 2021-01-25

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 2020 metų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitą:

Gautų vartojimo ginčų skaičius ir vartotojų reikalavimų tipai	
Vartotojų reikalavimų tipai	<p>75 gauti 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 ar sumažinti apskaičiuotas netesybas sutarties nutraukimo anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos atveju; 2) perskaičiuoti, anuliuoti apskaičiuotus užmokesčius arba grąžinti sumokėtas sumas. <p>Kiti vartotojų reikalavimai: atlyginti nuostolius (žalą), įpareigoti vykdyti sutartį ir kt.</p> <p>Pašto srityje dažniausiai būdavo prašoma atlyginti žalą dėl prarastų, apgadintų pašto siuntų, grąžinti siuntimo mokesčius.</p>
Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė	51 diena

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>3 proc.</p> <p>Iš jų atsisakyta nagrinėti, nes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vartotojo kreipimasis neatitiko Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių reikalavimų ir vartotojas per nustatytą terminą nepašalino nustatytų prašymo trūkumų – 50 proc. - atsisakyta nagrinėti kitais pagrindais – 50 proc.

Taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis	60 proc. ¹
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti procentinė dalis	4 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išsprendus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti procentinė dalis	11 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išsprendus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys	65 proc. ² <i>Iš jų nutraukta, nes:</i> - šalys susitarė taikiai – 90 proc. - ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarnybos kompetencijai – 10 proc.
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	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, sutarties nutraukimo nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui pasekmių (vartotojai yra įsitikinę, kad jų teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį yra absoliuti, net ir tuo atveju, kai sutartis sudaryta minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, vartotojų nuomone, paslaugų teikėjas neturi teisės taikyti sutartyje numatytų netesybų dėl sutarties nutraukimo nesibaigus šiam terminui). Tarnyba savo interneto svetainėje skelbia priimtus sprendimus dėl vartojimo ginčų elektroninių ryšių srityje, atnaujina kitą aktualią informaciją. Pašto srityje vartojimo ginčai dažniausiai kyla dėl žalos atlyginimo praradus, apgadinus vartotojo siųstą pašto siuntą. Tarnyba interneto svetainėje skelbia priimtus sprendimus dėl vartojimo ginčų pašto srityje, atnaujina kitą aktualią informaciją.

¹ Procentinė dalis apskaičiuota nuo bendro 2020 m. išspręstų ginčų skaičiaus, t. y. nuo 73 vartojimo ginčų 44 vartojimo ginčai, tačiau dėl 29 (iš minėtų 44) vartojimo ginčų buvo priimti kompleksiniai (dėl 2 ir daugiau vartotojų reikalavimų) sprendimai, t. y. dalyje (dėl vieno vartotojo reikalavimo) vartojimo ginčas išspręstas taikiai, kitoje (-se) dalyje (-se) dėl kitų vartotojų reikalavimų priimtas kitas sprendimas (reikalavimą patenkinti, atmesti ir kt.).

² Procentinės dalis apskaičiuota nuo bendro 2020 m. 75 gautų vartojimo ginčų skaičiaus, t. y. 49 ginčai, iš kurių 44 nagrinėjimas buvo nutrauktas, nes išspręsta taikiai ir 5 ginčų nagrinėjimas nutrauktas kt. pagrindais).