

LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA
2021 M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA
2022-02-25

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 2021 metų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitą:

Gautų vartojimo

ginčų skaičius ir vartotojų reikalavimų tipai

Vartotojų reikalavimų tipai

70 gautų vartojimo ginčų (dėl viešųjų elektroninių ryšių paslaugų ir pašto paslaugos teikimo)

Elektroninių ryšių srityje dažniausiai būdavo kreipiamasi:

- 1) dėl sutarties nutraukimo pasekmių (prašant anuliuoti ar sumažinti apskaičiuotas netesybas sutarties nutraukimo anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos atveju);
- 2) dėl užmokesčių už paslaugas (prašant perskaičiuoti, anuliuoti apskaičiuotus užmokesčius arba grąžinti sumokėtas sumas).

Kiti vartotojų reikalavimai: dėl paslaugų kokybės, sutarties nutraukimo, sutarties sąlygų keitimo ir kt.

Pašto srityje dažniausiai būdavo prašoma atlyginti žalą dėl prarastų, apgadintų pašto siuntų, grąžinti siuntimo užmokesčius.

Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė

45 kalendorinės 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

11 proc.

Iš jų atsisakyta nagrinėti, nes:

- vartotojo kreipimasis neatitiko Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių reikalavimų ir vartotojas per nustatytą terminą nepašalino nustatytų prašymo trūkumų – 50 proc.
- atsisakyta nagrinėti, nes vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarnybos kompetencijai – 50 proc.

Taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis	40 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išsprendus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti procentinė dalis	9 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išsprendus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti procentinė dalis	5 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išsprendus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys	49 proc. ¹ <i>Iš jų nutraukta, nes:</i> - šalys susitarė taikiai – 77 proc. - ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarnybos kompetencijai – 23 proc.
Duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma	Tarnyba neturi duomenų apie priimtų sprendimų įvykdymą.
Sisteminės ar dažnos problemos, dėl kurių kyla vartojimo ginčai	Elektroninių ryšių srityje dažniausiai ginčai kyla dėl, vartotojų nuomone, viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjų iš jų reikalaujamų nepagrįstų (pvz., per didelių, sutartyje nenumatytų ir kt.) užmokesčių perskaičiavimo, anuliavimo ar grąžinimo, 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 terminui, 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 Procentinės dalis apskaičiuota nuo bendro 2021 m. 70 gautų vartojimo ginčų skaičiaus, t. y. 34 ginčai, iš kurių 26 nagrinėjimas buvo nutrauktas, nes išspręsta taikiai ir 8 ginčų nagrinėjimas nutrauktas kt. pagrindais).