



2023 M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT), 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 2023 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitą:

235
gauti vartojimo ginčai

**Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio
sprendimo procedūros trukmė**

53 
kalendorinės
dienos

Teisės aktuose nustatytas 90
kalendorinių dienų vartojimo ginčų
nagrinėjimo terminas

Elektroninių ryšių srityje dažniausiai būdavo kreipiamasi:

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

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

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



Vartojimo ginčų sprendimo rezultatai



12 %

Ginčų, kuriuos RRT atsisakė nagrinėti, procentinė dalis nuo gautų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą ir atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą atvejų procentinė dalis

Iš jų atsisakyta nagrinėti, nes:

- vartotojo kreipimasis neatitiko Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių reikalavimų ir vartotojas per nustatytą terminą nepašalino nustatytų prašymo trūkumų – 89 proc.
- atsisakyta nagrinėti, nes vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas RRT kompetencijai – 11 proc.



57 %

Taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis (nuo bendro sprendimų, priimtų išsprendus ginčą, skaičiaus)



10 %

Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti procentinė dalis (nuo bendro sprendimų, priimtų išsprendus ginčą, skaičiaus)



9 %

Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti procentinė dalis (nuo bendro sprendimų, priimtų išsprendus ginčą, skaičiaus)

Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys:

62 %

Iš jų nutraukta, nes:

- šalys susitarė taikiai – 93 proc.
- ginčo nagrinėjimas nepriskirtas RRT kompetencijai – 7 proc.

RRT buvo informuota apie 58 proc. įvykdytų sprendimų (nuo bendro sprendimų, kuriais vartotojų reikalavimai buvo patenkinti ar iš dalies patenkinti, skaičiaus).

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 išlaidų dėl sutarties nutraukimo nesibaigus šiam terminui).

RRT 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. RRT interneto svetainėje skelbia priimtus sprendimus dėl vartojimo ginčų pašto srityje, atnaujina kitą aktualią informaciją.
