
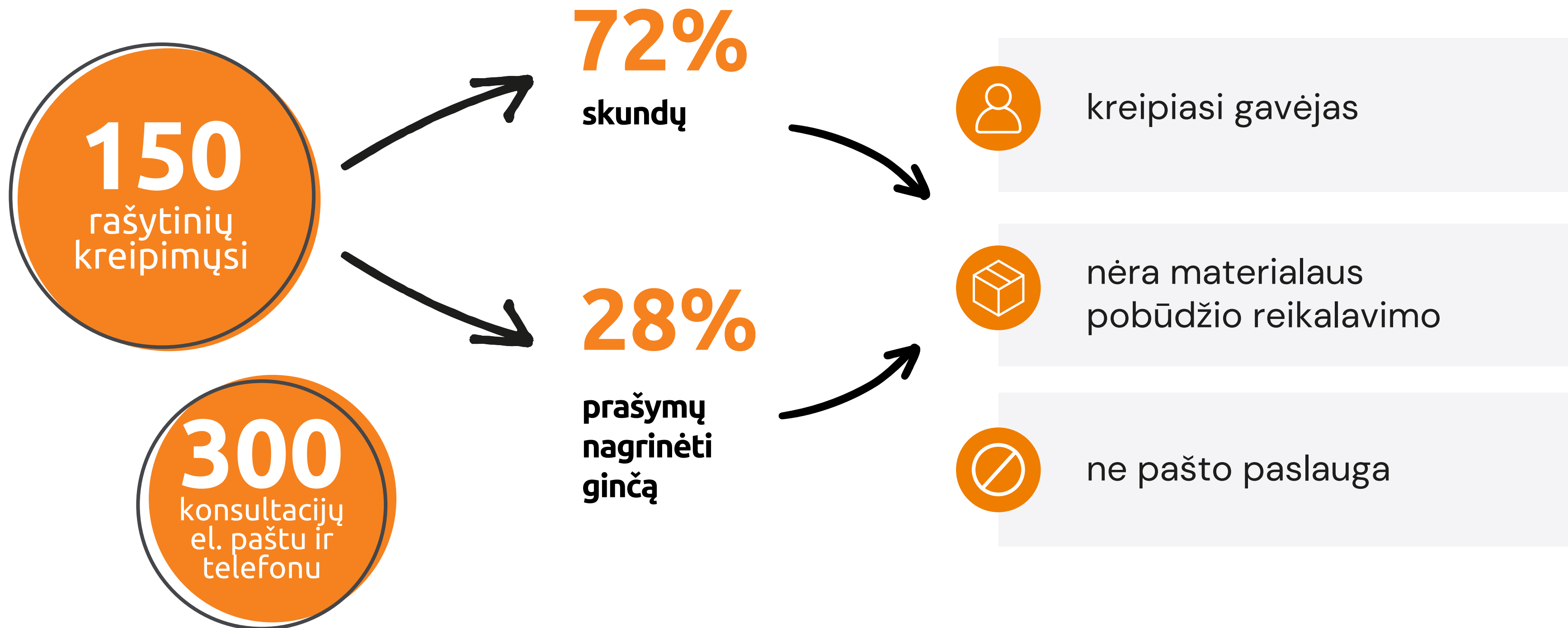


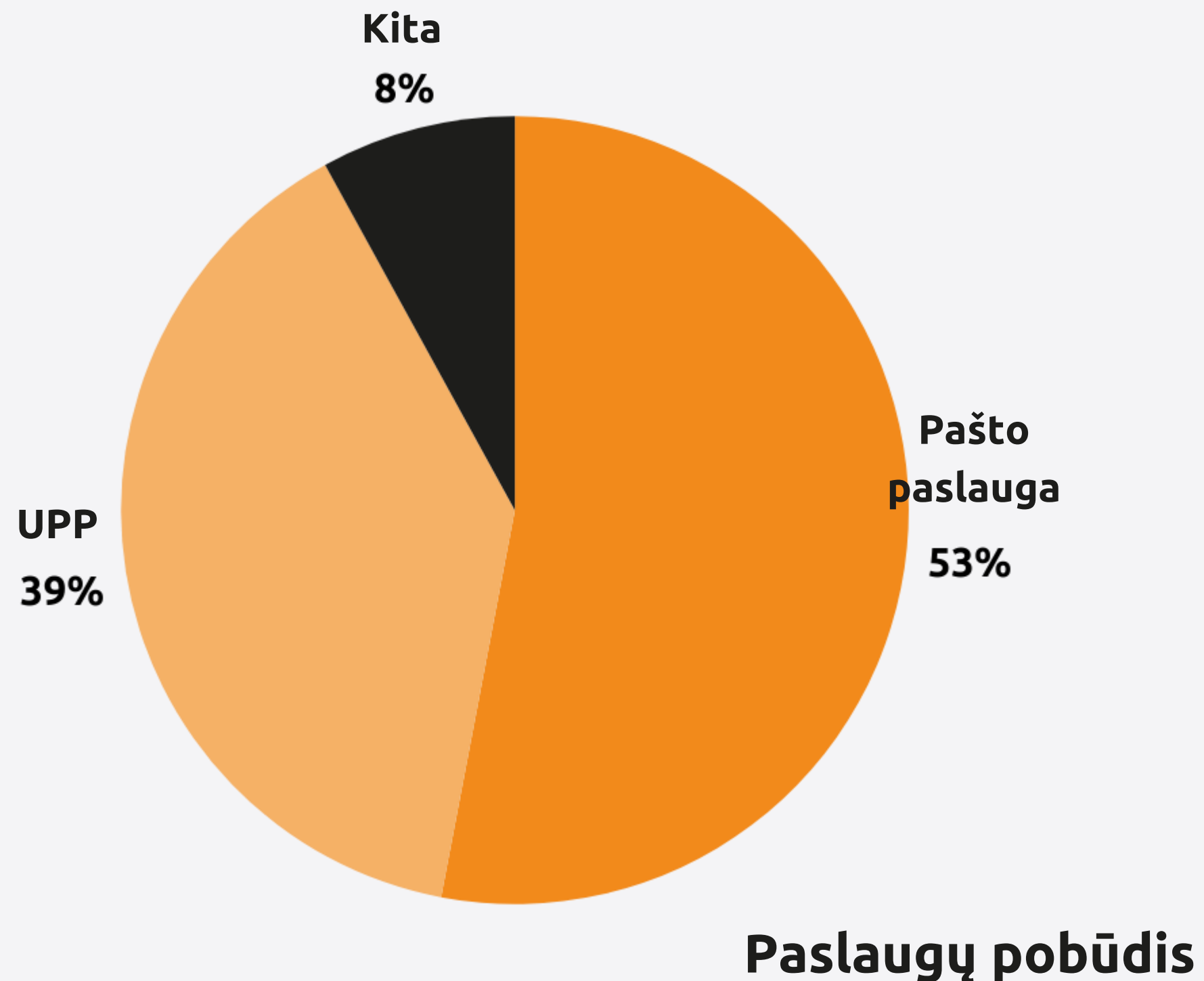
Pašto paslaugų vartotojų apsaugos tendencijos ir problematika



Vartotojų kreipimaisi 2023 metais (I)



Vartotojų kreipimaisi 2023 metais (II)



Ar vartotojui visada aišku, kokią paslaugą jis įsigyja?

- vežimas vs pašto paslauga
- tarpininkų platformos
- siuntos deklaravimas

2023 m. vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo rezultatai



51%

ginčų baigėsi palankiai vartotojams



32%

taikių susitarimų

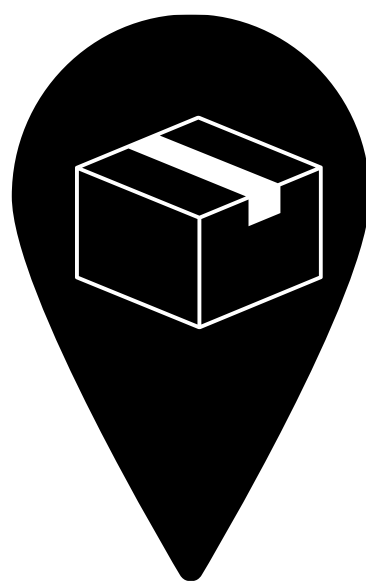


19%

sprendimų, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti / iš dalies patenkinti



Aplinkybės, lemiančios vartotojų reikalavimų netenkinimą



Siuntos pakuotė



Siuntos rūšis



Siuntos turinio
pobūdis



Įrodymai

Skundai dėl pristatymo aplinkybių



Laikas



Vieta



Būdas

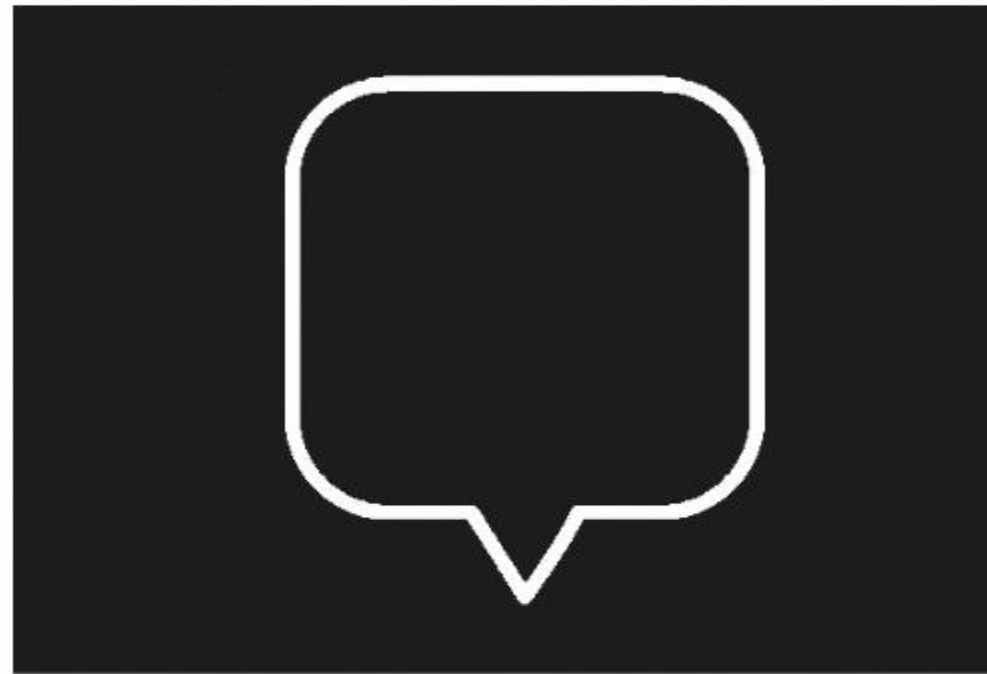


Informacijos teikimas

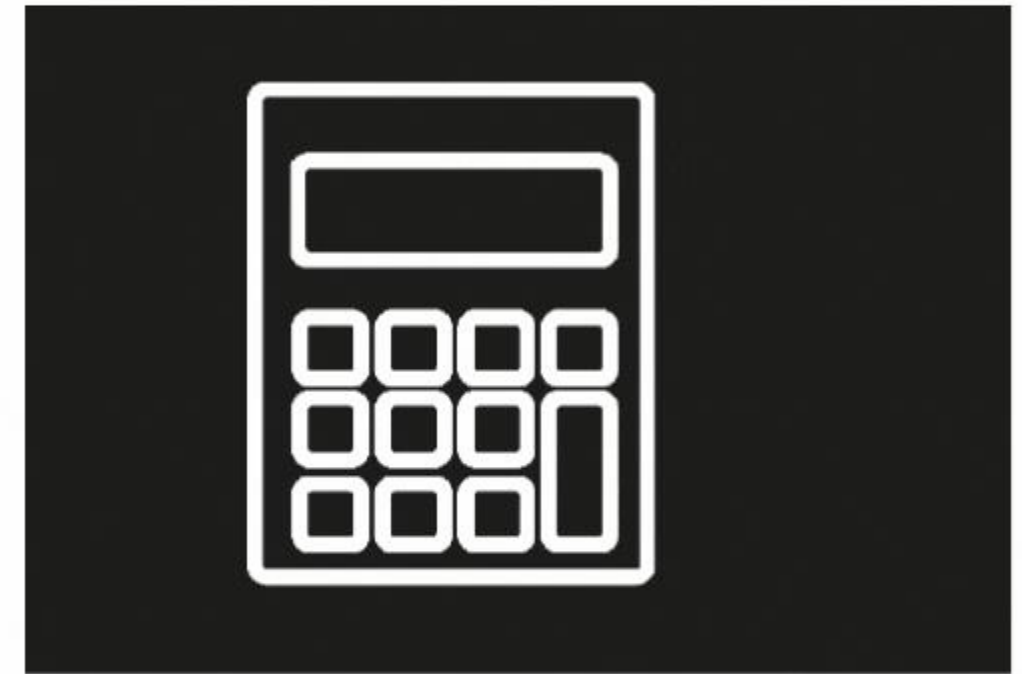
Gavėjo interesų apsaugos problema



Siuntėjai iš trečiųjų šalių



Siuntėjo nesuinteresuotumas



Papildomos išlaidos

Ar siuntėjo teisė į žalos atlyginimą nesukuria nepagrįstų barjerų gavėjui?

Ar vartotojas gali jaustis saugus?



**Sumokėta už tą
patį 2 kartus**



**Sumokėta už tai,
kas neužsakyta**



**Gauta ne tai,
kas užsakyta**



IŠŠŪKIS

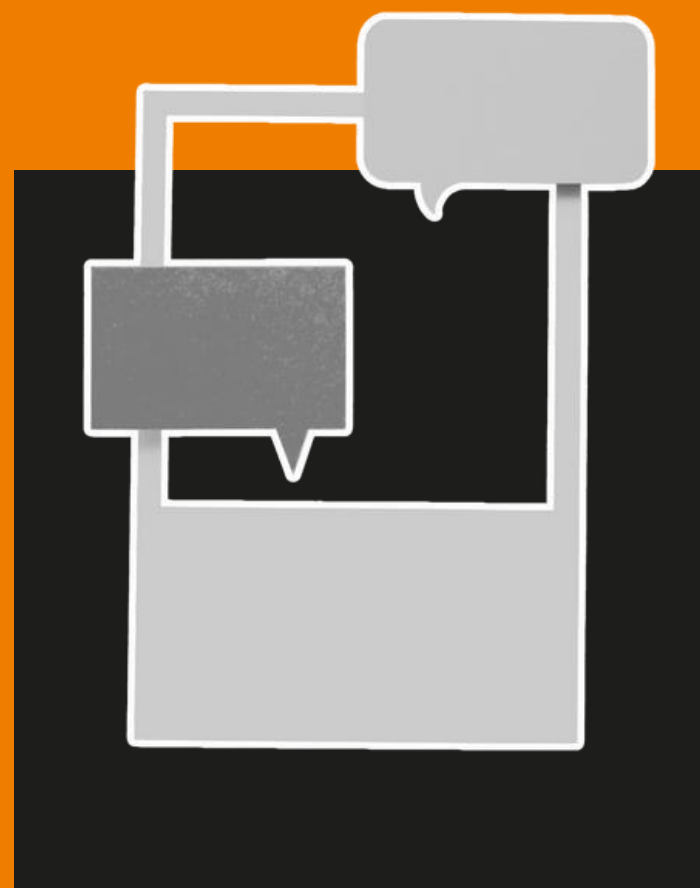
Ką daryti, kad vartotojų
pasitikėjimas pašto
paslaugomis augtų?



Svarbu:



Laikytis žodžio



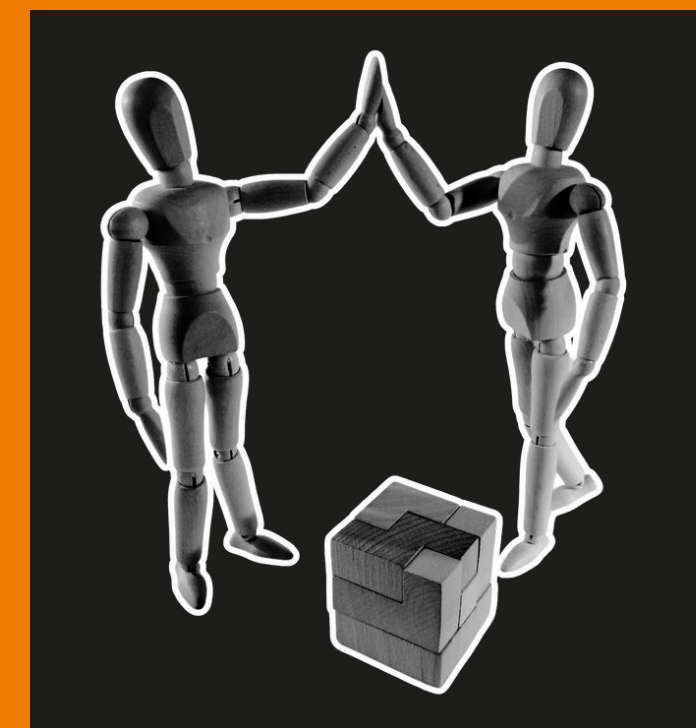
Komunikuoti



Bendradarbiauti



Pažvelgti į
situaciją iš
vartotojo
perspektyvos



Atsakingai rinktis
verslo partnerius



Ko siekiame?

daugiau taikių susitarimų be RRT sprendimo





www.rrt.lt

 Ryšių reguliavimo tarnyba

 RRT | The Communications Regulatory Authority of the Republic of Lithuania