

KUO SKUNDŽIASI VARTOTOJAI?

Ugnė Ramaneckienė | RRT Teisės ir vartotojų
teisių apsaugos grupės vyresnioji patarėja





KUO SKUNDŽIASI VARTOTOJAI?

LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ
REGULIAVIMO TARNYBA

Vartotojų kreipimaisi 2023 metais (I)

468

išnagrinėti
rašytiniai
skundai ir
prašymai

>550

paklausimų
el. paštu

>1100

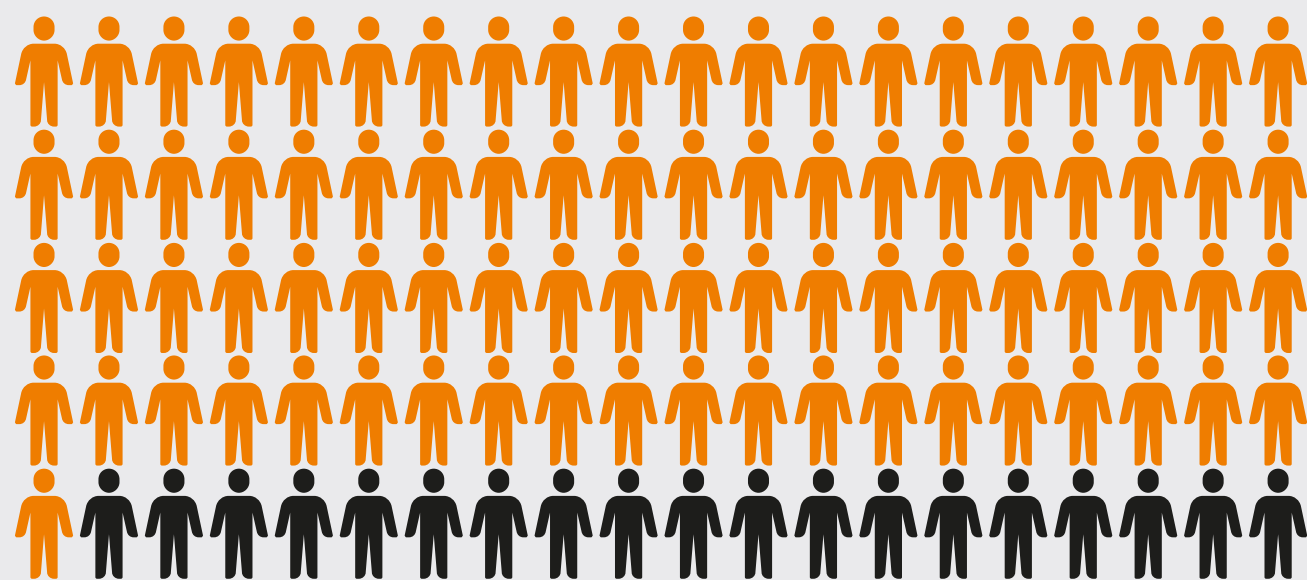
konsultacijų
telefonu

4



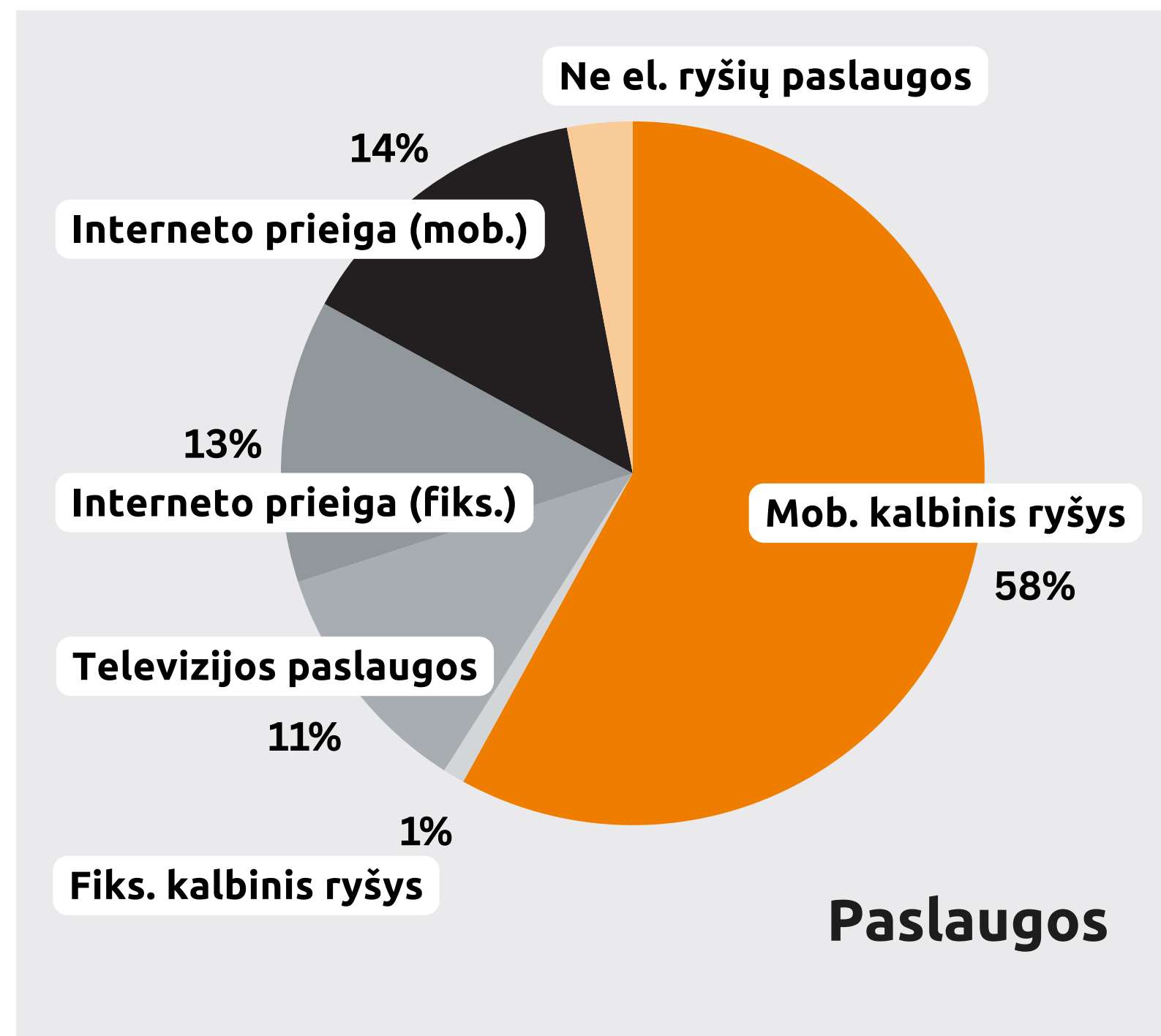
kartus daugiau kreipimūsi
išnagrinėta ginčų tvarka
nei 2022 metais

Vartotojų kreipimaisi 2023 metais (II)



81%

kreipimūsi sudaro
vartotojų nusiskundimai



2023 m. vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo rezultatai



81%

ginčų baigėsi palankiai vartotojams



55%

taikių susitarimų



26%

sprendimų, kuriais
vartotojų reikalavimai
patenkinti / iš dalies
patenkinti



Nesutarimai dėl sutarties sąlygų



Neaiškiai
atskleistos
sutarties sąlygos

pvz., dėl
“dovanų” ar
papildomų
paslaugų



Nesuteikta
visa esminė
informacija

pvz., apie
taikomas
nuolaidas ir
pareigą jas
grąžinti



Nepateikiami
sutartiniai
dokumentai

įrodymų problema



Nesaugomi
pokalbių
įrašai

Sutarties sąlygų keitimas vs vartotojų interesai



Ar ne per dažnai?



Ar informacija pasiekė
vartotoją? Ar laiku?



Lankstumas = privalumas



Vartotojas turi lūkestį, kad susitarimo bus laikomasi.

Sutarties nutraukimo trukdžiai



**Neproporcingų
nuolaidų grąžinimas**



**Įrangos, kuri
nebereikalinga,
kaina**

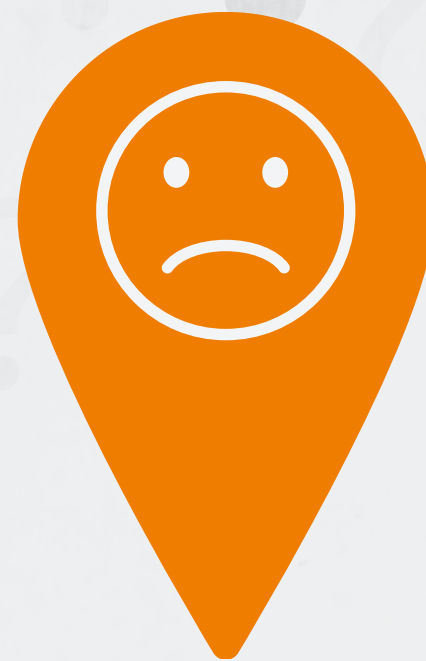


**Perteklinės
procedūros**

Komunikacija su vartotojais



**Nesilaikoma 14
dienų termino**



**Neišnagrinėjamos
pretenzijos**




**Neaišku, kokiu
būdu kreiptis**



IŠŠŪKIS

Ką galima būtų
padaryti, kad ginčų
mažėtų, o vartotojų
pasitenkinimas didėtų?



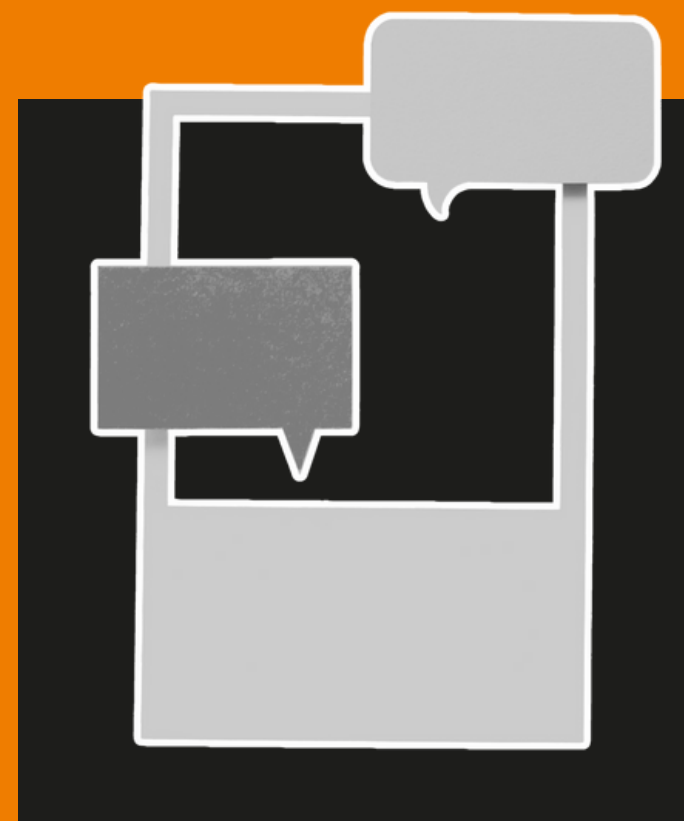
Kliento interesų prioriteto principo įgyvendinimas



Sąžiningumas ir
interesų pusiausvyra



Bendradarbiavimas



Komunikavimas



Lankstumas



SVARBUS ASPEKTAS

daugiau nesutarimų tarp vartotojų ir operatorių galėtų būti išsprendžiama **iki RRT**



RRT vaidmuo



Ginčų nagrinėjimu paremtos
praktikos formavimas

Galiojančio reguliavimo peržiūra



**Elektroninių ryšių
paslaugų teikimo
taisyklių keitimas**



Užsienio šalių
praktikos analizė



www.rrt.lt

 Ryšių reguliavimo tarnyba

 RRT | The Communications Regulatory Authority of the Republic of Lithuania