

LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA
2024 M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA
2025-03-31

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 2024 metų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitą:

Gautų vartojimo ginčų skaičius ir vartotojų reikalavimų tipai

Vartotojų reikalavimų tipai

325 gautų vartojimo ginčų (dėl viešųjų elektroninių ryšių paslaugų ir pašto paslaugos teikimo), iš kurių 11 vartojimo ginčų buvo kompleksiniai.

Elektroninių ryšių srityje dažniausiai būdavo kreipiamasi:

- 1) dėl sutarties nutraukimo ir sutarčių, kuriose nustatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, nutraukimo pasekmių, pvz., suteiktų nuolaidų paslaugoms ir (ar) įrangai grąžinimo;
- 2) dėl užmokesčių už paslaugas (prašant perskaičiuoti, anuliuoti apskaičiuotus užmokesčius arba grąžinti sumokėtas sumas).

Kiti vartotojų reikalavimai: dėl klausimų, susijusių su ryšio numeriu, kredito limitu taikymo, žalos atlyginimo, sutarties sąlygų keitimo ir kt.

Pašto srityje absoliuti dauguma kreipimųsi buvo dėl žalos ir (ar) siuntimo mokesčių atlyginimo už prarastas, nepristatytas, sugadintas pašto siuntas.

Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė

44 kalendorinės dienos

Ginčų sprendimo rezultatai:

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

8 proc.

Iš jų atsisakyta nagrinėti, nes:

- vartotojo kreipimasis neatitiko Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių

	<p>reikalavimų ir vartotojas per nustatytą terminą nepašalina nustatytų prašymo trūkumų – 59 proc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - atsisakyta nagrinėti, nes vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas RRT kompetencijai – 34 proc. - atsisakyta nagrinėti, nes tapatus ginčas jau išnagrinėtas RRT – 7 proc.
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti procentinė dalis	12 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išsprendus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti procentinė dalis	6 proc. (nuo bendro sprendimų, priimtų išsprendus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys	<p>53 proc.</p> <p><i>Iš jų nutraukta, nes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - šalys susitarė taikiai – 100 proc.
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai atmesti procentinė dalis	25 proc.
Duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma	RRT neturi duomenų apie priimtų sprendimų neįvykdymą, o apie didžiąją dalį yra pateikta informacija, kad priimti sprendimai įvykdyti.
Sisteminės ar dažnos problemos, dėl kurių kyla vartojimo ginčai	<p>Elektroninių ryšių srityje daugiausia sulaukėme kreipimūsi: dėl sutarčių nutraukimo ir sutarčių, kuriose nustatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, nutraukimo pasekmių, pvz., suteiktų nuolaidų paslaugoms ir (ar) įrangai grąžinimo; dėl užmokesčių už paslaugas; dėl kitų reikalavimų (dėl klausimų, susijusių su ryšio numeriu, kredito limito taikymo, žalos atlyginimo ir kt.); dėl sutarties sąlygų keitimo.</p> <p>Pašto srityje absoliuti dauguma kreipimūsi buvo dėl žalos ir (ar) siuntimo mokesčių atlyginimo už prarastas, nepristatytas, sugadintas pašto siuntas.</p>