

VARTOTOJŲ TEISĖS

Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa
2014 m. gruodžio 8 – 14 d., N = 1000

Tyrimas atliktas

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
užsakymu

Vilnius - 2014

Turinys

1. Santrauka	6
2. Summary	9
3. Tyrimo metodika	12
4. Tyrimo rezultatai	13
4.1. Informacija apie vartotojų teisių apsaugą.....	13
4.2. Žinojimas, kur kreiptis dėl nusipirkto nekokybiškos prekės ar suteiktos nekokybiškos paslaugos	17
4.3. Vartotojų teisių pažeidimai: asmeninė patirtis	21
4.4. Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)	26
4.5. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vertinimas	28
4.6. Vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje vertinimas	32
4.7. Bankų įkainiai	33
4.8. Indeksai	34
4.8.1. Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas ir jo komponentai.....	34
4.8.2. VVTAT įvaizdžio indeksas	35
4.8.3. Vartotojų teisių apsaugos indeksai Lietuvos regionuose ...	35
4.8.4. Indeksų skaičiavimo metodika	37
4.8.5. A methodology of the indexes calculation	45
5. Tyrimo lentelės	50
5.1. Ar Jums užtenka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais?.....	50

5.2.	Kokia informacijos apie vartotojų teises pateikimo forma Jums patogiausia?	52
5.3.	Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko dalyvauti vartotojų švietimui skirtuose renginiuose: seminaruose, paskaitose ar kt.?	57
5.4.	Ar per pastaruosius 12 mėnesių buvo pažeistos Jūsų, kaip vartotojo, teisės?	59
5.5.	Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams per pastaruosius 12 mėnesių teko įsigyti nekokybišką prekę?.....	61
5.6.	Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams per pastaruosius 12 mėnesių buvo suteikta nekokybiška paslauga?	63
5.7.	Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams per pastaruosius 12 mėnesių teko susidurti su klaidinančia reklama?	65
5.8.	Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams per pastaruosius 12 mėnesių teko susidurti su nesąžininga komercine veikla?	67
5.9.	Ar žinote apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) – galimybę išspręsti vartotojų teisių pažeidimo atvejus nesikreipiant į teismą?	69
5.10.	Jūsų požiūriu, dėl nusipirktos nekokybiškos prekės/ suteiktos nekokybiškos paslaugos visų pirma reiktų kreiptis į pardavėją/ paslaugos teikėją, ar iš karto į vartotojų teises ginančias įstaigas/ organizacijas?	71
5.11.	Jeigu pardavėjas (paslaugos teikėjas) pažeidė Jūsų vartotojo teises, Jūs norėtumėte, kad:	74
5.12.	Ar Jūs žinotumėte, kur kreiptis, jei Jums pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės/ suteiktos nekokybiškos paslaugos, pardavėjas ar paslaugos teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius?	79
5.13.	Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko raštu kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) dėl vartotojų teisių pažeidimo?	81

5.14.	Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko kreiptis į vartotojų teises ginančias įstaigas (organizacijas) dėl vartotojų teisių pažeidimo?	83
5.15.	Į kurias įstaigas dėl vartotojų teisių pažeidimo Jūs kreiptumėtės pirmiausiai?	85
5.16.	Dėl kokių vartotojų teisių pažeidimų Jums teko kreiptis į vartotojų teises ginančias institucijas?	90
5.17.	Dėl kokių priežasčių nesikreipėte į vartotojų teises ginančias institucijas, kai buvo pažeistos jūsų teisės?	95
5.18.	Kokie motyvai paskatintų Jus dalyvauti alternatyvaus ginčų sprendimo procesuose?	100
5.19.	Kokiomis prekėmis ar paslaugomis Jūs labiausiai patenkintas? (<i>atviras klausimas</i>)	105
5.20.	Kokiomis prekėmis ar paslaugomis Jūs labiausiai nepatenkintas? (<i>atviras klausimas</i>)	110
5.21.	Kaip Jūs vertinate vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje?	115
5.22.	Ar Jūs žinote/ esate girdėjęs apie Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą?	117
5.23.	Ar teko naudotis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos paslaugomis (teisių gynimas, konsultavimas ir pan.) ar teikiama informacija (internetiniame puslapyje, telefonu ir pan.)?	119
5.24.	Kaip Jūs vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą?	121
5.25.	Jūsų nuomone, ar Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi pakankamai teisinių galių užtikrinti vartotojų teisių apsaugą?	123
5.26.	Jūsų nuomone, bankų įkainiai už pavedimų vykdymą yra:	125

6. Priedas: klausimų formuluotės 127

1. Santrauka

Šiuo metu yra ženkliai daugiau gyventojų, kurie yra patenkinti savo informuotumu vartotojų teisių apsaugos klausimais – 41%, negu tų, kurie tokios informacijos stokoja – 24%. Tai yra geriausias rezultatas nuo 2008 m. Daugiau patenkinti savo informuotumu yra turintys aukštąjį išsilavinimą, jaunesni, daugiau uždirbantys gyventojai.

Pagrindiniu informacijos šaltiniu apie vartotojų teises išlieka televizija – 71%. Antras pagal populiarumą informacijos kanalas yra internetas – 41%, jo reikšmė, lyginant su 2013 m., padidėjo 6 procentiniais punktais ir šis rezultatas yra didžiausias nuo 2008 m. Yra gyventojų grupės, kur internetas kaip informacijos šaltinis jau yra pirmoje vietoje – jaunimas (net 79%), turintys aukštąjį išsilavinimą (66%), vilniečiai (65%). Trečioje vietoje yra minimas respublikinis radijas – 30%, o ketvirtoje – respublikinė spauda – 15%. Respublikinės spaudos reikšmė informuojant gyventojus apie vartotojų teises nuosekliai mažėja.

Dalyvavimas vartotojų švietimui skirtuose seminaruose yra toks pat, kaip ir 2013 m. – 4%.

Dėl nusipirktos nekokybiškos prekės ar suteiktos nekokybiškos paslaugos didžioji dauguma – 85%, kaip ir ankstesniais metais, pirmiausia kreiptųsi į pardavėją ar paslaugų teikėją, o ne į vartotojų teises ginančias organizacijas. Dažniausiai – 71% vartotojų norėtų, kad prekė būtų pakeista (arba suteikta nauja paslauga), o taip pat – 56% norėtų, kad būtų gražinti pinigai.

Dauguma gyventojų – 61% - žinotų, kur kreiptis, jeigu pardavėjas/ teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius (tai daugiau nei 2011 m.-2013 m.). Daugiausia tokių tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą, aukštesnių pajamų grupėje, tarp vilniečių.

Dažniausiai būtų kreipiamasi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą – 61%, į visuomenines vartotojų teisių gynimo organizacijas kreiptųsi žymiai mažiau – 16%.

2014 m. 17% gyventojų nurodė, kad buvo pažeistos jų, kaip vartotojų, teisės, nuo 2011 m. pastebima mažėjimo tendencija (2011 m. – 32%, 2012 m. – 29%, 2013 m. – 25%, 2014 m. – 17%).

35% gyventojų teigia, kad jiems ar jų šeimos nariams per metus yra tekę įsigyti nekokybišką prekę. 22% gyventojų ar jų šeimų nariams per metus laiko buvo suteikta nekokybiška paslauga, su nesąžininga komercine veikla teko susidurti 18% apklaustųjų, su klaidinančia reklama susidūrė 33% gyventojų. Lyginant su 2013 m., padaugėjo nurodžiusių, kad teko susidurti su klaidinančia reklama, tačiau 2011m.-2012 m. tyrimų kontekste šis pokytis nėra reikšmingas.

Per 12 mėn. dėl vartotojų teisių pažeidimų raštu kreipėsi į pardavėją 7% gyventojų. Nuo 2008 m. šis skaičius keičiasi mažai. Skaičiuojant nuo tų respondentų, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos, atitinkamas skaičius būtų 40% (2013 m. buvo tik 24%). Į vartotojų teises ginančias įstaigas teko kreiptis panašiam gyventojų skaičiui – 4% . Iš tų vartotojų, kurių teisės buvo pažeistos, tokių yra 24%. Respondentai, kurie per 12 mėn. kreipėsi į vartotojų teises ginančias įstaigas, nurodė, kad jie ten kreipėsi dėl šių priežasčių: dėl maisto produktų kokybės – 25%, dėl ne maisto produktų kokybės – 33%, dėl paslaugų kokybės – 20%. Kitos priežastys buvo minimos rečiau.

Respondentai, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos, tačiau jie nesikreipė į vartotojų teises ginančias institucijas, dažniausiai nurodė, kad jie nenorėjo gaišti savo laiko rašydami prašymą - 55%.

Apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) žino 33% respondentų. Tai maždaug tiek pat, kaip ir 2013 m. Dažniau apie šią galimybę žino turintys aukštąjį išsilavinimą, aukštesnių pajamų grupė.

Dauguma gyventojų – 71% - žino ar yra girdėję VVTAT. Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą žino didžioji dalis turinčių aukštąjį išsilavinimą – 87%, didžiųjų miestų gyventojai – 81%. Palankiai vertinančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą dalis yra 28% , nepalankių vertinimų – 7%. Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m.

Lyginant su ankstesniais metais, padaugėjo teigiančių, kad VVTAT turi pakankamai teisinių galių užtikrinti vartotojų teisių apsaugą, ir sumažėjo teigiančių, kad tokių galių neturi (dabar atitinkamai 32% ir 12%).

7% respondentų yra pasinaudoję Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos paslaugomis ar teikiama informacija. Paslaugomis ar teikiama informacija dažniau naudojasi, turintys aukštąjį išsilavinimą – 13%.

Daugiau nei dvigubai yra tų, kurie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (35%), negu neigiamai (16%). Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m.

Anketoje buvo pateiktas klausimas apie bankų įkainius. Didžioji dauguma gyventojų – 84% – nurodė, kad bankų įkainiai už pavedimų vykdymą yra per dideli.

Per metus laiko pagerėjo vartotojų teisių pažeidimų indeksas, informuotumo apie vartotojų teises indeksas, vartotojų aktyvumo indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas. Bendrasis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas yra +13,3 ir yra aukščiausias nuo 2010 m. (+5,4). VVTAT įvaizdžio indeksas yra +5,5 (2013 m. +5,4).

Regioniniu pjūviu Bendrasis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas įvairiuose regionuose yra panašus: Vilniaus regione +10,2, Kauno regione +11,9, Klaipėdos regione +13,6, Šiaulių regione +12,5, Panevėžio regione +14,4.

Kalbant apie socialinius demografinius ypatumus, reikia pažymėti, kad didžiųjų miestų gyventojams (ypač vilniečiams), turintiems aukštąjį išsilavinimą, turintiems aukštesnes pajamas, jaunesniems yra būdinga, kad jie geriau informuoti apie vartotojų teisių apsaugą, žino, kur kreiptis, ir dažniau kreipiasi esant pažeidimams, geriau žino VVTAT, dažniau naudojasi VVTAT paslaugomis ir geriau vertina vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje apskritai.

2. Summary

At present there are considerably more inhabitants who are satisfied about their awareness on the consumers' rights protection (41%), than those who are lacking such information (24%). This is the best result since 2008. More satisfied inhabitants are in the younger group, among better educated and in the higher earnings group.

The main channel of information on the consumers' rights remains television (71%). The second by importance is the internet (41%), its significance has increased by 6 percentage points in comparison to 2013 and this result is the highest since 2008. In some social groups the internet is on the first place (among the youth – 79%, people with high education – 66%, Vilnius inhabitants – 65%). On the third place was named the national radio (30%), on the fourth place – the national press (15%). An importance of the latter in informing the inhabitants on consumers' rights is constantly diminishing.

Participation in the educational events (seminars) organized for consumers is the same as in 2013 (4%).

In case not a qualitative good (service) was purchased, as in the last year, the majority (85%) of consumers at first would apply to the seller (provider) rather than to organizations protecting the consumers' rights. The majority of consumers (71%) would like that a not qualitative good or service would be replaced with a qualitative one; the paid money would be returned – 56%.

The majority of inhabitants (61%) would know where to apply, in case a seller (provider) refuses to compensate harm (this share is larger compared to 2011-2013). The highest share of such consumers is among those having high education, with higher income, and among Vilnius residents.

The most often inhabitants would apply to the State consumer rights protection authority (VVTAT) – 61%. To public organizations protecting consumers' rights would apply considerably less people (16%).

In 2014, 17% inhabitants indicated, that their rights as consumers' were violated. This share has been diminishing since 2011 (in 2011 – 32%, in 2012 – 29%, in 2013 – 25%, in 2014 – 17%).

35% of inhabitants indicated that during the last 12 months they or their family members have obtained not a qualitative good, 22% have been provided not a qualitative service, 18% faced an unfair commercial activity, 33% faced a misleading advertising. Compared to 2013, more respondents indicated they faced a misleading advertising, although in the context of 2011-2012 surveys this change is not significant.

During the last 12 months to a seller in writing applied 7% inhabitants. Since 2008 this share remains almost constant. Counting from those respondents, whose consumers' rights were violated, the respective share would be 40% (in 2013 – only 24%). To the organizations protecting consumers' rights applied 4% of inhabitants. Counting from those respondents, whose consumers' rights were violated, the respective share would be 24%. Most often it was mentioned, that the reason of application was a quality of food products (25%), quality of non-food products (33%), quality of provided services (20%). Other reasons were mentioned less frequently.

The main reason of not applying to the organizations protecting consumers' rights was unwillingness to waste own time writing an application (55%).

About alternative settlement of disputes (AGS) have heard 33% respondents. This share is similar to that in 2013. More aware respondents about this possibility are among having high education, with higher incomes.

The majority of inhabitants (71%) know (are aware) about the State consumer rights protection authority. About the authority knows the absolute majority of people with high education (87%) and inhabitants of the biggest cities (81%). A share evaluating VVTAT activities favourably is 28%, a share of unfavourable evaluations is 7%. This is the best result since 2010.

Compared to the previous year, a proportion of respondents stating that VVTAT has sufficient legal powers to ensure the consumers' rights protection has increased and a share

stating that VVTAT does not have sufficient legal powers has decreased (32% and 12% respectively).

7% of inhabitants have used VVTAT services or information provided. This has happened more often among people with high education (13%).

Nowadays there are more than twice respondents who evaluate the consumers' rights protection in Lithuania positively (35%), than those who evaluate it negatively (16%). This is the best result since 2010.

This year a question about the banking charges was included as well. An absolute majority of inhabitants (84%) indicated that the banking charges for transactions are too high.

During the last 12 months, the index of consumers' rights violation, the index of awareness on consumers' rights, the index of consumers' activity, the index of evaluation of Lithuania's consumers' rights protection system have improved. The common index of Lithuania's consumers' rights protection is +13,3 and it is the highest since 2010. The index of VVTAT image is +5,5 (in 2013 it was +5,4).

The common index of Lithuania's consumers' rights protection is similar across various regions of Lithuania: in Vilnius region +10,2, in Kaunas region +11,9, in Klaipėda region +13,6, in Šiauliai region +12,5, in Panevėžys region +14,4.

Concerning the peculiarities in different social-demographic groups, it should be noted, that the inhabitants of the largest cities (especially in Vilnius), with high education, having higher incomes, younger people are better informed about the consumers' rights protection, they know where to apply and they do apply more often in case of violations. They also know the VVTAT better, more frequently are using VVTAT services and better evaluate the consumers' rights protection in Lithuania, in general.

3. Tyrimo metodika

- ◆ **Tyrimo laikas:** 2014 m. gruodžio 08 – 14 d.
- ◆ **Respondentų skaičius:** N = 1000
- ◆ **Tyrimo objektas:** 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai
- ◆ **Apklauso būdas:** interviu respondento namuose
- ◆ **Atrankos metodas:** daugiapakopė, tikimybinė atranka. Respondentų atranka parengta taip, kad kiekvienas Lietuvos gyventojas turėtų vienodą tikimybę būti apklaustas.
- ◆ **Apklausa vyko:** Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje, Druskininkuose, Alytaus, Šakių, Pakruojo, Utenos, Tauragės, Švenčionių, Raseinių, Kupiškio, Molėtų, Akmenės, Rokiškio, Telšių, Marijampolės, Anykščių, Lazdijų, Varėnos ir Ukmergės rajonuose. Tyrimas vyko 20 miestų ir 27 kaimuose.
- ◆ **Statistinių paklaidų, esant skirtingiems rezultatams, dydžiai:**

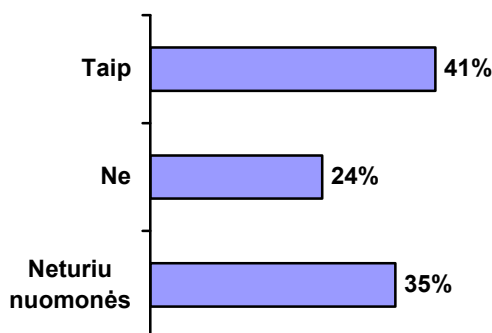
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	3	5	10	15	20	25	30	40	50
	97	95	90	85	80	75	70	60	50
N									
100	3.4	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10.0
200	2.4	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
300	2.0	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	1.7	2.2	3.0	3.6	4.0	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.5	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
750	1.2	1.6	2.2	2.6	2.9	3.2	3.3	3.6	3.7
1000	1.1	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.1

4. Tyrimo rezultatai

4.1. Informacija apie vartotojų teisių apsaugą

Šeštą kartą apklausoje buvo pateiktas klausimas, ar gyventojams pakanka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais.

1 pav. Ar Jums užtenka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais?



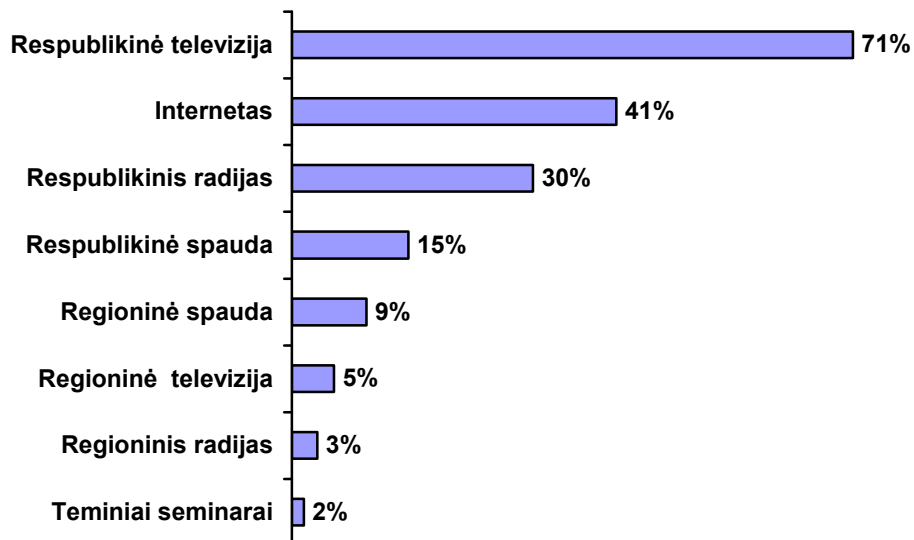
	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Taip	31%	35%	38%	40%	39%	41%
Ne	37%	39%	42%	40%	34%	24%
Neturiu nuomonės	32%	26%	20%	20%	27%	35%

41% respondentų nurodė, kad informacijos pakanka, ir 24% – kad nepakanka. Lyginant su 2013 m., dalis patenkintų savo informuotumu praktiškai nepasikeitė, tačiau sumažėjo nepatenkintųjų dalis (nuo 34% iki 24%), kuri yra pati mažiausia per visą matavimų laikotarpį nuo 2008 m.

Daugiau patenkinti savo informuotumu apie vartotojų teisių apsaugą yra turintys aukštąjį išsilavinimą – 46%, dirbantys specialistai – 50%, jaunesni (18 – 29 m.) – 45%, aukštesnių pajamų (1000 litų ir daugiau šeimos nariui) respondentai – 45%.

Respondentų buvo klausiama, kokia informacijos apie vartotojų teises pateikimo forma jiems yra patogiausia.

2 pav. Kokia informacijos apie vartotojų teises pateikimo forma Jums patogiausia?



	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Respublikinė televizija	74%	82%	68%	70%	72%	71%
Internetas	28%	35%	34%	34%	35%	41%
Respublikinis radijas	31%	40%	25%	24%	25%	30%
Respublikinė spauda	29%	36%	20%	18%	16%	15%
Regioninė spauda	19%	22%	12%	8%	9%	9%
Regioninė televizija	8%	10%	7%	3%	6%	5%
Regioninis radijas	3%	5%	3%	2%	2%	3%
Teminiai seminarai	1%	2%	2%	1%	1%	2%

Dažniausiai buvo nurodoma, kad patogiausia informacijos pateikimo forma yra televizija – 71%. Respublikinė televizija yra populiari visose socialinėse demografinėse grupėse, mažiau – tarp jaunimo – 44%, tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą – 63%. Labiausiai televizija yra svarbi pagyvenusiems (virš 70 m. amžiaus) žmonėms – 84%.

Antras pagal populiarumą informacijos kanalas yra internetas – 41%. Jo reikšmė, lyginant su 2013 m., padidėjo 6 procentiniais punktais, ir šis rezultatas yra didžiausias nuo 2008 m. Yra gyventojų grupės, kur internetas, kaip informacijos šaltinis, jau yra pirmoje vietoje – jaunimas (net 79%), turintys aukštąjį išsilavinimą (66%), vilniečiai (65%).

Respublikinį radiją nurodė 30%. Ypač radijas populiarus tarp pagyvenusių (virš 70 m.) gyventojų - 47%.

Respublikinė spauda yra ketvirta pagal populiarumą informavimo priemonė – 15%, tačiau jau ketveri metai iš eilės jos reikšmė mažėja (nuo 36% 2010 m. iki 15% 2014 m.). Mažiau respublikinę spaudą skaito neturintys vidurinio išsilavinimo – 8%.

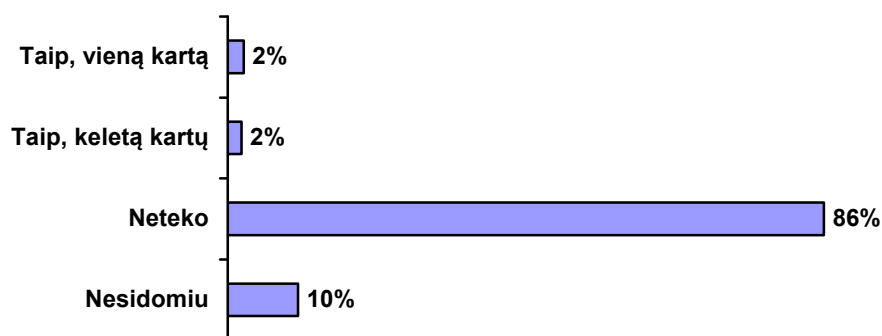
Regioninę spaudą paminėjo 9% respondentų. Šio kanalo svarba pastaraisiais metais yra stabili. Regioninę spaudą dažniau minėjo kaimo žmonės – 13%.

Regioninę televiziją paminėjo 5%. Dažniau ją minėjo Klaipėdos regiono respondentai - 12%.

Mažiausiai buvo minimi regioninis radijas (3%) ir teminiai seminarai (2%).

4% apklaustųjų nurodė, kad jiems yra tekę per 12 mėnesių dalyvauti vartotojų švietimui skirtuose renginiuose (3 pav.). Daugiau tokių tarp jaunimo – 11%.

3 pav. Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko dalyvauti vartotojų švietimui skirtuose renginiuose: seminaruose, paskaitose ar kt.?



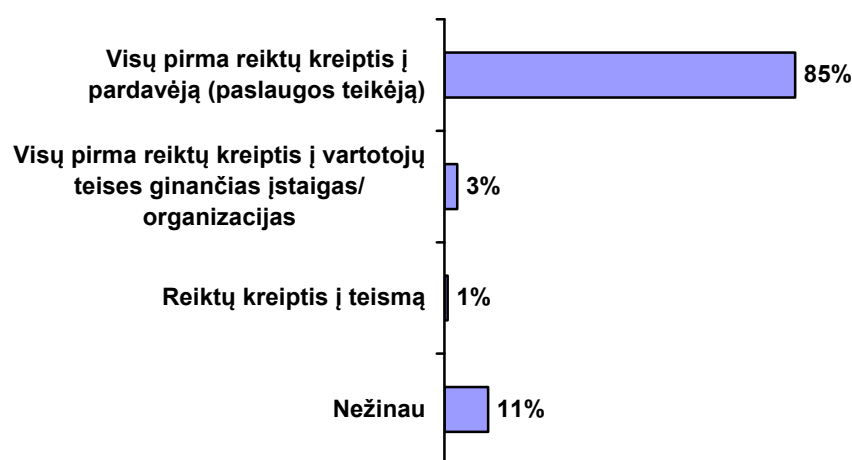
	2006 m.	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Teko dalyvauti	4%	3%	4%	5%	8%	4%	4%

Dalyvavimas seminaruose yra daugmaž tokiam pat lygyje kaip ir ankstesniais metais (išskyrus 2012 m., kai jis buvo aukštesnis).

4.2. Žinojimas, kur kreiptis dėl nusipirktos nekokybiškos prekės ar suteiktos nekokybiškos paslaugos

Kaip ir ankstesnių tyrimų metu, gyventojų buvo klausiama, kur pirmiausiai reikėtų kreiptis dėl nusipirktos nekokybiškos prekės ar nekokybiškos paslaugos (4 pav.).

4 pav. Jūsų požiūriu, dėl nusipirktos nekokybiškos prekės/ suteiktos nekokybiškos paslaugos visų pirma reiktų kreiptis į pardavėją/ paslaugos teikėją, ar iš karto į vartotojų teises ginančias įstaigas/ organizacijas?

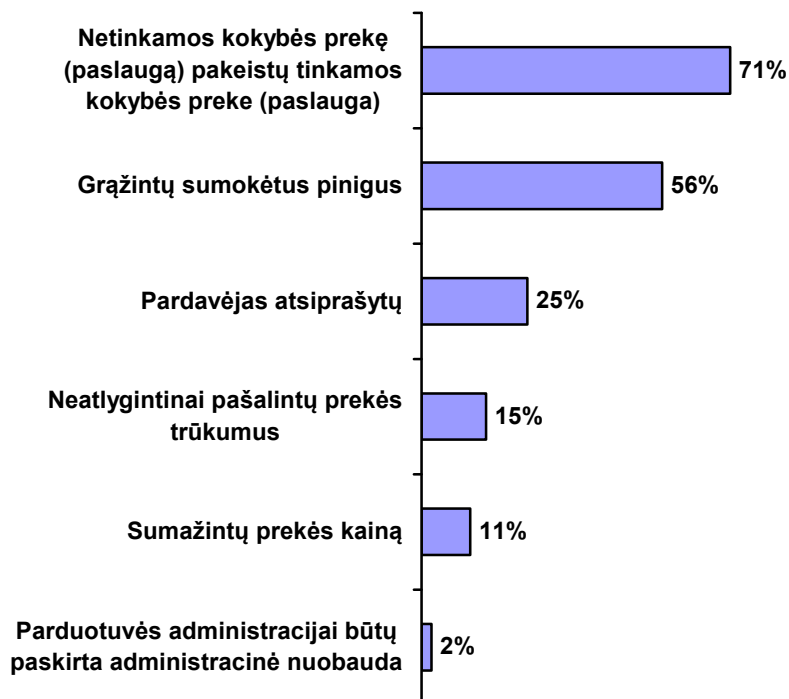


	2006 m.	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Visų pirma reiktų kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją)	86%	86%	91%	84%	84%	86%	85%

Dauguma gyventojų – 85% - pirmiausia kreiptųsi į pardavėją, 3% – visų pirma kreiptųsi į vartotojų teises ginančias organizacijas. Lyginant su 2011 m. ir 2013 m., rezultatas praktiškai nepasikeitė.

Jeigu pardavėjas ar paslaugos teikėjas pažeidė vartotojo teises, 71% norėtų, kad prekė būtų pakeista (arba suteikta nauja paslauga), 56% norėtų, kad būtų gražinti pinigai, 25% – kad pardavėjas atsiprašytų, 15% – kad būtų pašalinti prekės trūkumai, 11% – kad būtų sumažinta prekės kaina (5 pav.) . Pastaraisiais metais atsakymų pasiskirstymai mažai kinta.

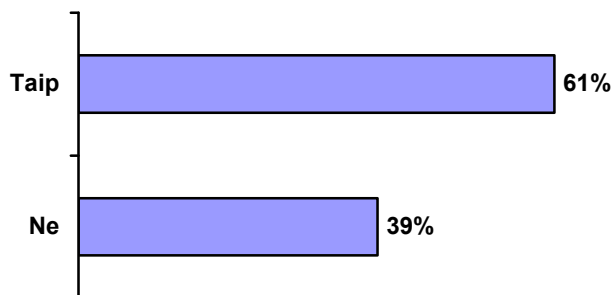
5 pav. Jeigu pardavėjas (paslaugos teikėjas) pažeidė Jūsų vartotojo teises, Jūs norėtumėte, kad: (galimi keli atsakymai)



	2006 m.	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Netinkamos kokybės prekę (paslaugą) pakeistų tinkamos kokybės preke (paslauga)	77%	70%	75%	73%	69%	67%	71%
Gražintų sumokėtus pinigus	38%	53%	58%	56%	57%	58%	56%
Pardavėjas atsiprašytų	42%	25%	23%	23%	24%	25%	25%

Respondentams buvo pateiktas klausimas, ar jie žinotų, kur kreiptis dėl nekokybiškos prekės ar paslaugos, jei pardavėjas ar paslaugos teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius (6 pav.).

6 pav. Ar Jūs žinotumėte, kur kreiptis, jei Jums pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės/ suteiktos nekokybiškos paslaugos, pardavėjas ar paslaugos teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius?

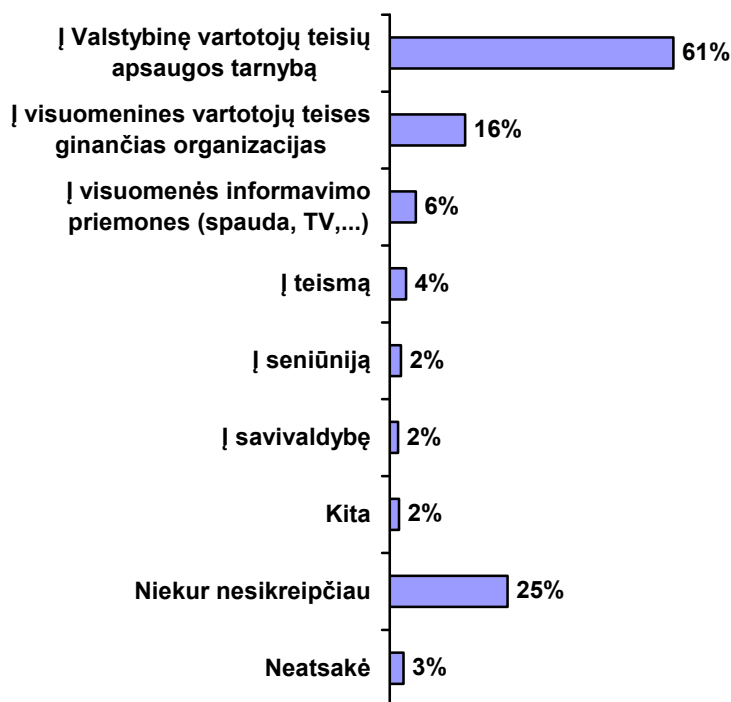


	2003 m.	2005 m.	2006 m.	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Žinotų, kur kreiptis	43%	46%	51%	50%	65%	56%	55%	53%	61%

Dauguma gyventojų – 61% – žinotų, kur kreiptis, jeigu pardavėjas/ paslaugos teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius (tai daugiau, nei 2011–2013 m.). Daugiausia tokių tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą – 78%, aukštesnių pajamų grupėje – 77%, vilniečių – 71%.

Dažniausiai būtų kreipiamasi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą – 61% (7 pav.), į visuomenines vartotojų teisių gynimo organizacijas kreiptųsi žymiai mažiau – 16%.

7 pav. Į kurias įstaigas dėl vartotojų teisių pažeidimo Jūs kreiptumėtės pirmiausiai?



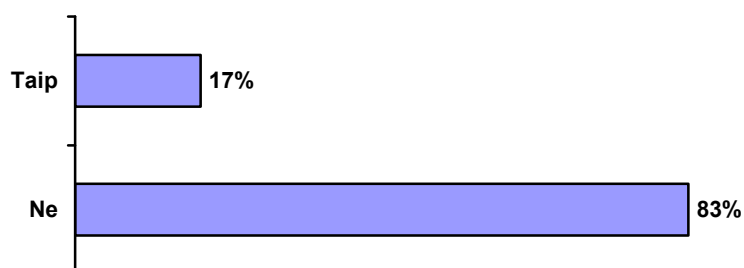
	2006 m.	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą	36%	53%	64%	59%	51%	56%	61%
Į visuomenines vartotojų teises ginančias organizacijas	36%	21%	15%	16%	14%	17%	16%

Dažniau į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą kreiptųsi turintys aukštąjį išsilavinimą – 80%, vilniečiai – 71%. Šis rodiklis yra aukščiausias per pastaruosius metus.

4.3. Vartotojų teisių pažeidimai: asmeninė patirtis

2014 m. 17% gyventojų nurodė, kad buvo pažeistos jų, kaip vartotojų, teisės (8 pav.), nuo 2011 m. pastebima mažėjimo tendencija (2011 m. – 32%, 2012 m. – 29%, 2013 m. – 25%, 2014 m. – 17%).

8 pav. Ar per pastaruosius 12 mėnesių buvo pažeistos Jūsų, kaip vartotojo, teisės?



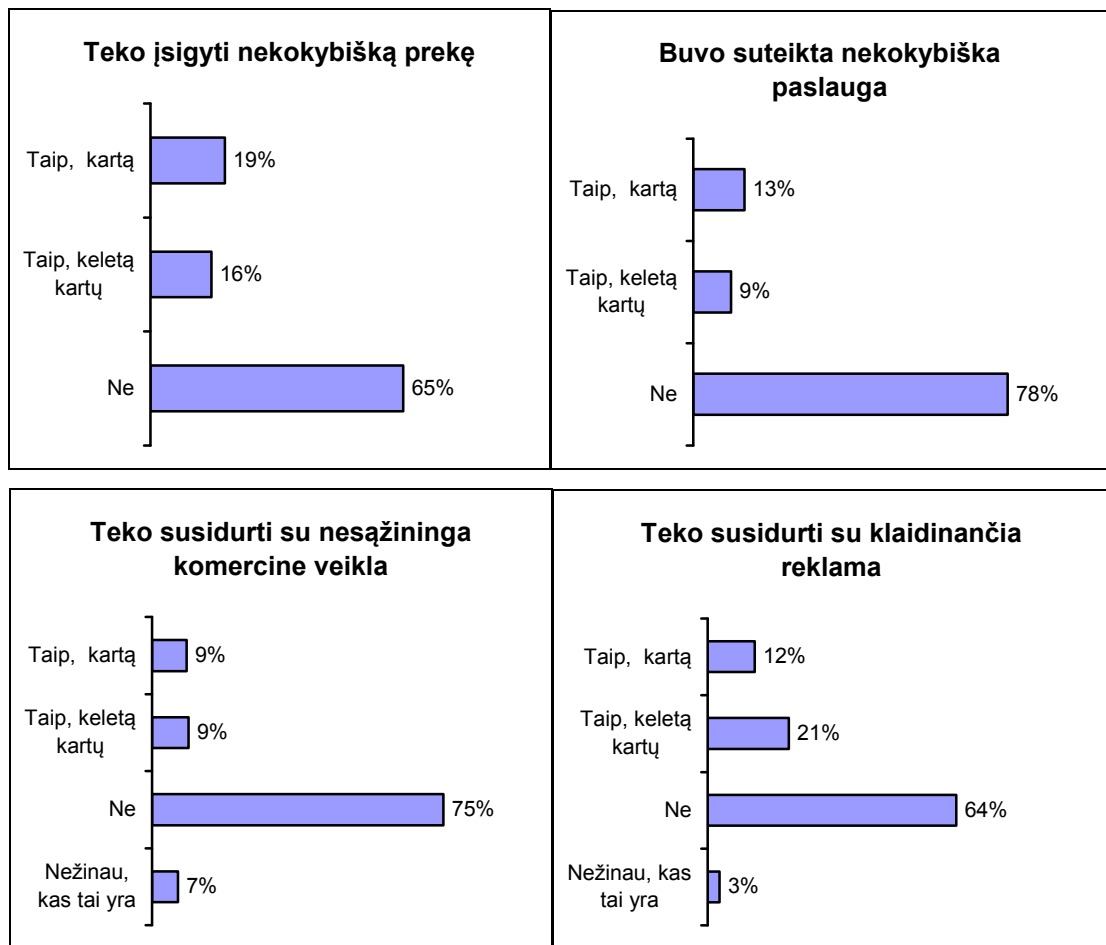
	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Taip	23%	22%	32%	29%	25%	17%
Ne	77%	78%	68%	71%	75%	83%

Dažniau pažeidimus nurodė jaunimas – 26%, turintys aukštąjį išsilavinimą – 24%, vilniečiai – 24%.

35% gyventojų teigia, kad jiems ar jų šeimos nariams per metus yra tekę įsigyti nekokybišką prekę (9 pav.). Daugiau tokių 18 – 29 m. amžiaus grupėje – 46%, tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą – 43%, aukštesnių pajamų grupėje – 41%, tarp vilniečių – 46%. Matyt, kad šios gyventojų grupės yra reiklesnės kokybei, o taip pat daugiau vartoja.

22% gyventojų per metus laiko buvo suteikta nekokybiška paslauga, su nesąžininga komercine veikla teko susidurti 18% apklaustųjų, su klaidinančia reklama susidūrė 33% gyventojų.

9 pav. Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams per pastaruosius 12 mėnesių...

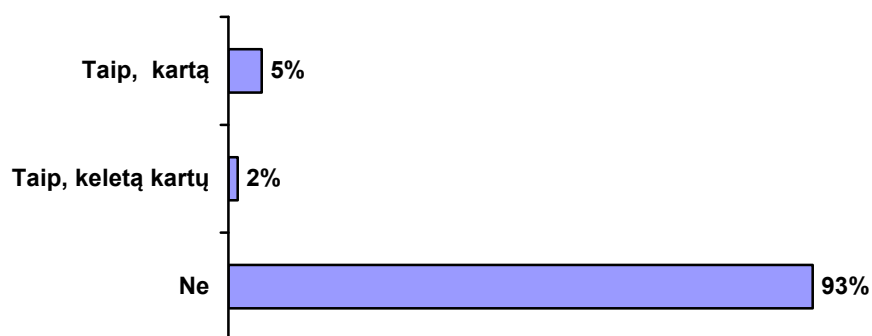


	2005 m.	2006 m.	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Teko įsigyti nekokybišką prekę	32%	46%	43%	36%	39%	38%	35%	35%
Buvo suteikta nekokybiška paslauga	23%	30%	22%	24%	26%	23%	19%	22%
Teko susidurti su nesąžininga komercine veikla	–	–	–	–	21%	22%	15%	18%
Teko susidurti su klaidinančia reklama	–	–	–	–	35%	36%	24%	33%

Lyginant su 2013 m. padaugėjo nurodžiusių, kad teko susidurti su klaidinančia reklama, tačiau 2011-2012 m. tyrimų kontekste šis pokytis nėra reikšmingas.

Per 12 mėn. raštu kreipėsi į pardavėją 7% gyventojų (10 pav.). Nuo 2008 m. šis skaičius praktiškai nesikeičia. Skaičiuojant nuo tų respondentų, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos, atitinkamas skaičius būtų 40% (2013 m. buvo tik 24%).

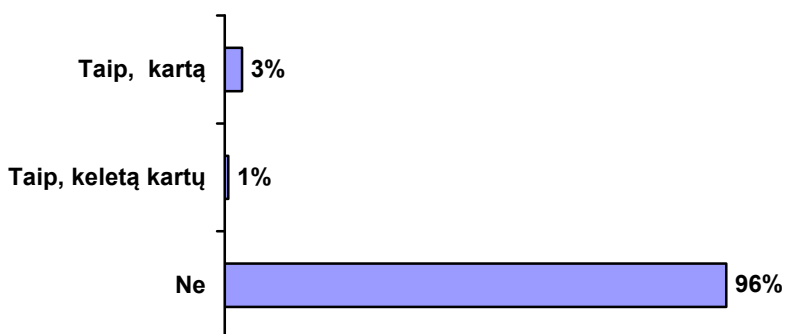
10 pav. Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko raštu kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) dėl vartotojų teisių pažeidimo?



	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Taip, vieną kartą	6%	5%	7%	6%	5%	5%
Taip, keletą kartų	1%	2%	2%	1%	1%	2%
Ne	93%	93%	91%	93%	94%	93%

Į vartotojų teises ginančias įstaigas dėl teisių pažeidimo kreipėsi 4% respondentų (11 pav.). Iš tų vartotojų, kurių teisės buvo pažeistos, tokių yra 24%.

11 pav. Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko kreiptis į vartotojų teises ginančias įstaigas (organizacijas) dėl vartotojų teisių pažeidimo?



	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Taip, vieną kartą	3%	4%	2%	6%	2%	3%
Taip, keletą kartų	1%	2%	1%	1%	3%	1%
Ne	97%	95%	97%	93%	95%	96%

Respondentai, kurie per 12 mėn. kreipėsi į vartotojų teises ginančias įstaigas, nurodė, kad jie ten kreipėsi dėl tokių priežasčių: dėl maisto produktų kokybės – 25%, dėl ne maisto produktų kokybės – 33%, dėl paslaugų kokybės – 20%. Kitos priežastys buvo minimos rečiau.

Į atvirą klausimą, kokiomis prekėmis ar paslaugomis gyventojai yra labiausiai nepatenkinti, 8% nurodė komunalines paslaugas, 6% maisto prekes (dar 4% mėšą ir mėsos gaminius), 4% – gydymo paslaugas.

Respondentų buvo klausama, kodėl jie nesikreipė į vartotojų teises ginančias institucijas, kai buvo pažeistos vartotojų teisės (12 pav.).

12 pav. Dėl kokių priežasčių nesikreipėte į vartotojų teises ginančias institucijas, kai buvo pažeistos jūsų teisės? (% nuo nurodžiusių priežastį)

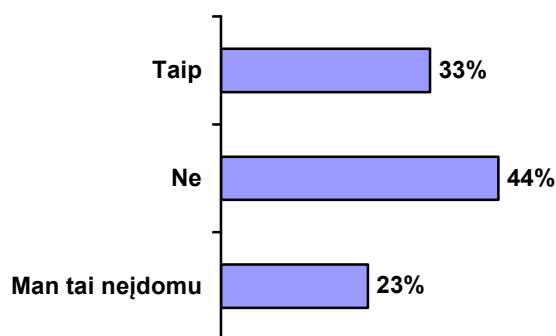


Dažniausiai buvo nurodoma, kad buvo nenorima gaišti laiko rašant prašymą – 55%. Taip pat dalis nurodo, kad vartotojų teises ginančių institucijų įgaliojimai nėra pakankami – 14%, dalis tiesiog nežino, kad yra tokios institucijos – 15%, dalis galvoja, kad tai brangiai kainuoja. Panašus rezultatas buvo gautas ir 2011 m. – 2013 m. tyrimų metu.

4.4. Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)

Apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) žino 33% respondentų (13 pav.). Pastaraisiais metais ši dalis yra stabili.

13 pav. Ar žinote apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) – galimybę išspręsti vartotojų teisių pažeidimo atvejus nesikreipiant į teismą?

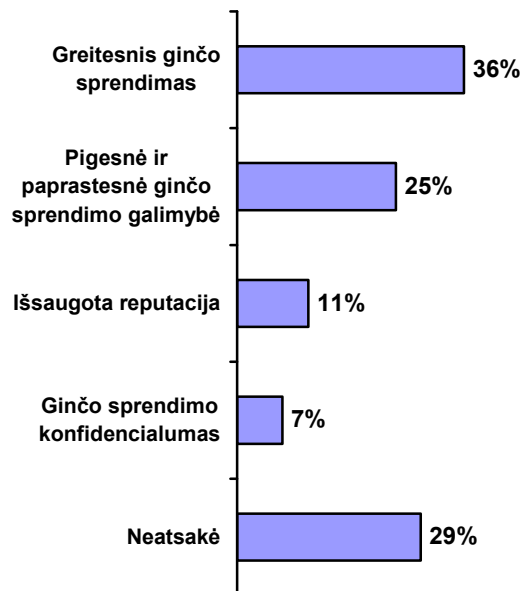


	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Žino	28%	31%	34%	33%
Nežino	58%	56%	49%	44%
Nesidomi	14%	13%	17%	23%

Dažniau apie šią galimybę žino turintys aukštąjį išsilavinimą – 45%, aukštesnių pajamų grupė (1000 litų ir daugiau šeimos nariui) – 44%.

Apklauso dalyviai atsakinėjo į klausimą, kas galėtų paskatinti juos dalyvauti alternatyvaus ginčų sprendimo procesuose (14 pav.).

14 pav. Kokie motyvai paskatintų Jus dalyvauti alternatyvaus ginčų sprendimo procesuose?

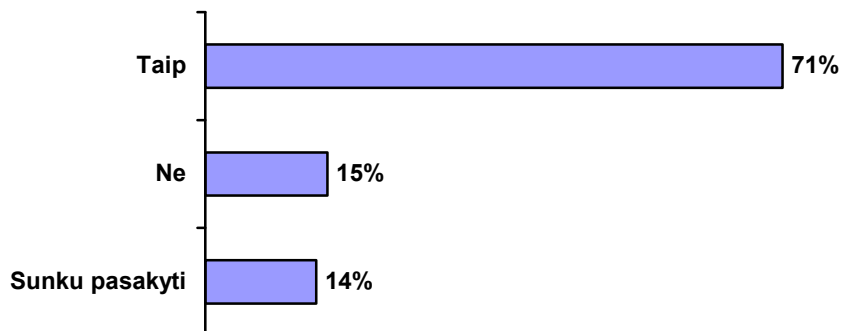


Dažniausiai apklaustieji nurodė, kad dalyvauti AGS procesuose juos paskatintų greitesnis ginčo sprendimas – 36%, pigesnė ir paprastesnė ginčo sprendimo galimybė – 25%.

4.5. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vertinimas

Gyventojų buvo klausiama, ar jie žino/ yra girdėję apie Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (15 pav.).

15 pav. Ar Jūs žinote/ esate girdėjęs apie Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą?

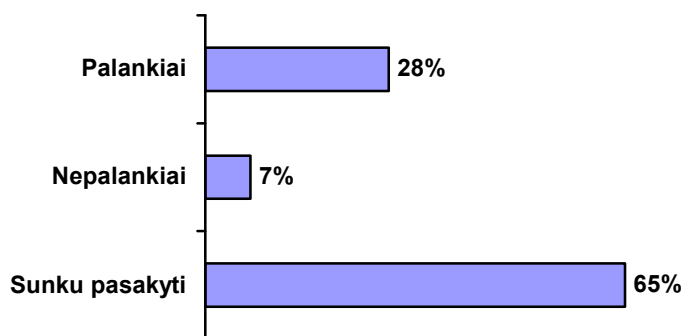


	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Taip	77%	78%	77%	80%	71%
Ne	19%	13%	17%	10%	15%
Sunku pasakyti	4%	10%	7%	10%	14%

Dauguma gyventojų – 71% – žino ar yra girdėję apie šią tarnybą. Per metus laiko dalis nurodžiusių, kad žino šią tarnybą, sumažėjo. Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą žino didžioji dalis turinčių aukštąjį išsilavinimą – 87%, didžiųjų miestų gyventojai – 81%.

Palankiai vertinančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą dalis yra 28%. Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m. Geriau šią tarnybą vertina turintys aukštąjį išsilavinimą – 34%, didžiųjų miestų gyventojai – 35%.

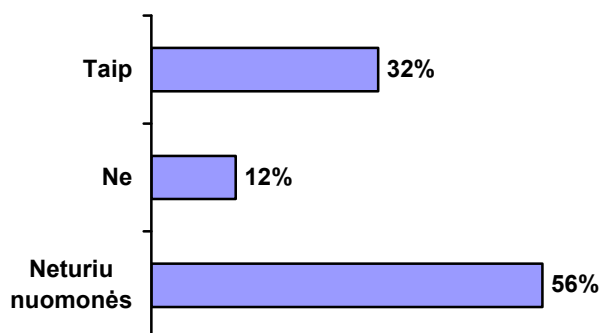
16 pav. Kaip Jūs vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą?



	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Palankiai	27%	18%	24%	25%	28%
Nepalankiai	19%	15%	11%	9%	7%
Sunku pasakyti	54%	66%	66%	66%	65%

Taip pat buvo klausiama, ar Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi pakankamai teisinių galių užtikrinti vartotojų teisių apsaugą (17 pav.).

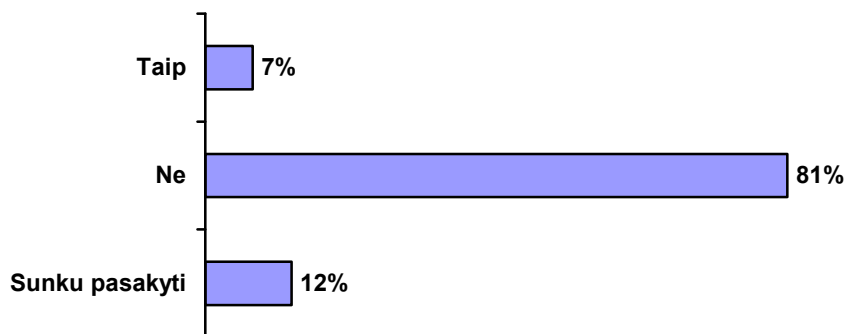
17 pav. Jūsų nuomone, ar Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi pakankamai teisinių galių užtikrinti vartotojų teisių apsaugą?



	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Taip	34%	29%	28%	30%	32%
Ne	21%	22%	21%	15%	12%
Neturiu nuomonės	45%	49%	51%	55%	56%

Sumažėjo teigiančių, kad VVTAT neturi pakankamai teisinių galių užtikrinti vartotojų teisių apsaugą (dabar 12%, o 2010 m.-2012 m. buvo 2% – 26%). Teigiamų vertinimų yra 32%.

18 pav. Ar teko naudotis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos paslaugomis (teisių gynimas, konsultavimas ir pan.) ar teikiama informacija (internetiniame puslapyje, telefonu ir pan.)?



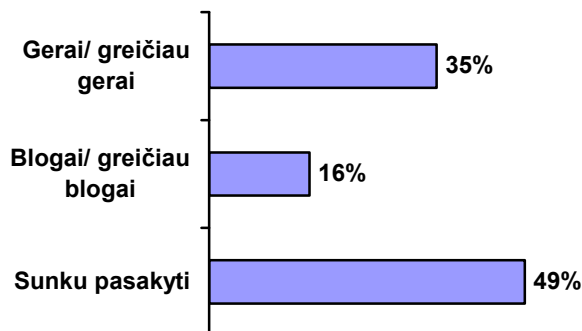
	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Taip	8%	7%	7%	6%	7%
Ne	90%	86%	86%	86%	81%
Sunku pasakyti	2%	7%	7%	8%	12%

7% respondentų naudojami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos paslaugomis (18 pav.). Panaši dalis buvo ir ankstesniais metais. Paslaugomis ar teikiama informacija dažniau naudojasi turintys aukštąjį išsilavinimą – 13%, 30-39 m. gyventojai – 14%.

4.6. Vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje vertinimas

Ženkliai daugiau yra tų, kurie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (35%), negu neigiamai (16%) (19 pav.). Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m.

19 pav. Kaip Jūs vertinate vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje?



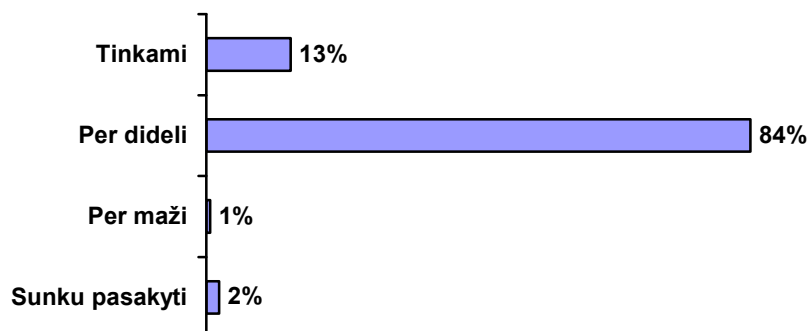
	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Gerai/ greičiau gerai	26%	23%	30%	31%	35%
Blogai/ greičiau blogai	28%	33%	21%	19%	16%
Sunku pasakyti	46%	44%	49%	50%	49%

Geriau vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina jaunimas – 43%, turintys aukštąjį išsilavinimą – 44%, didžiųjų miestų gyventojai – 46%.

4.7. Bankų įkainiai

Anketoje buvo pateiktas klausimas apie bankų įkainius.

20 pav. Jūsų nuomone, bankų įkainiai už pavedimų vykdymą yra:



Didžioji dauguma (84%) respondentų nurodė, kad šie įkainiai yra per dideli. Tai kiek mažiau nei 2013 m. (91%).

4.8. Indeksai

4.8.1. Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas ir jo komponentai

Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas yra skaičiuojamas remiantis atskirais indeksais: tai vartotojų teisių pažeidimų indeksas, informuotumo apie vartotojų teises indeksas, vartotojų aktyvumo indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas (indeksų skaičiavimo metodika yra pateikta skyriuje 4.8.4). Rezultatai yra pateikti 1 lentelėje.

1 lentelė. Indeksai 2010 m. – 2013 m.

	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Vartotojų teisių pažeidimų indeksas	+46,0	+35,3	+40,5	+47,8	+50,6
Informuotumo apie vartotojų teises indeksas	+13,1	+3,9	+4,8	+5,8	+19,5
Vartotojų aktyvumo indeksas	-61,8	-65,1	-48,8	-54,7	-36,5
Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas	-2,6	-9,8	+9,2	+11,4	+19,7
Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas	-1,3	-8,9	+1,4	+2,6	+13,3

Galimos indekso reikšmės svyruoja nuo -100 iki +100. Kuo didesnė indekso reikšmė, tuo vartotojų teisių padėtis yra geresnė. Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas per 2010 m.-2014 m. laikotarpį yra didžiausias 2014 m. (+13,3). Per metus pagerėjo šio indekso komponentų reikšmės: vartotojų teisių pažeidimų indeksas, informuotumo apie vartotojų teises indeksas, vartotojų aktyvumo indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas.

Vartotojų teisių apsaugos indekso gerėjimas gali būti nulemtas prekių ir paslaugų kokybės gerėjimo, gerėjančio informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą, o taip pat bendro ekonominės situacijos Lietuvoje gerėjimo.

4.8.2. VVTAT įvaizdžio indeksas

VVTAT įvaizdžio indeksą sudaro trys komponentai: VVTAT žinomumas, naudojimasis šios institucijos paslaugomis, VVTAT veiklos vertinimas (indekso skaičiavimo metodiką žr. skyriuje 4.8.4.2). 2010 m. įvaizdžio indeksas siekė –5,3, 2011 m. jo reikšmė siekė –3,8, 2012 m. indeksas dar kiek paaugo – iki +2,2, 2013 m. buvo +5,4, o 2014 m. +5,5.

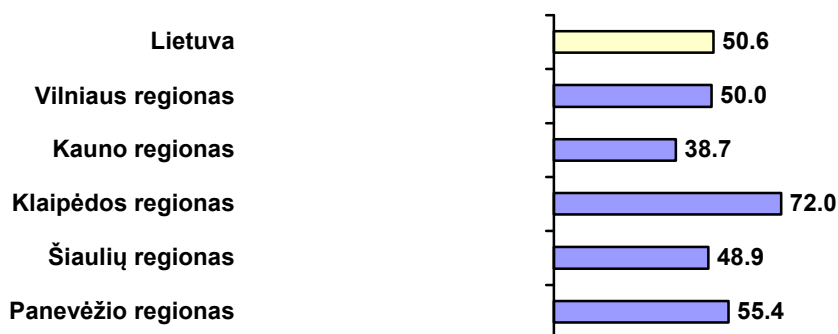
2 lentelė. VVTAT įvaizdžio indeksas 2010 m. – 2013 m.

	2010 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2014 m.
Indekso reikšmė	–5,3	–3,8	+2,2	+5,4	+5,5

4.8.3. Vartotojų teisių apsaugos indeksai Lietuvos regionuose

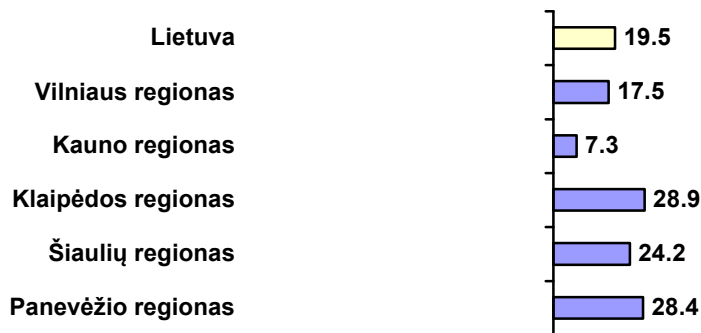
Analizuojant duomenis, įvairūs vartotojų teisių apsaugos indeksai buvo skaičiuojami ir atskiruose Lietuvos regionuose. Iš viso Lietuvos teritorija buvo sąlyginai suskirstyta į Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio regionus.

21 pav. Vartotojų teisių pažeidimų indeksas Lietuvos regionuose



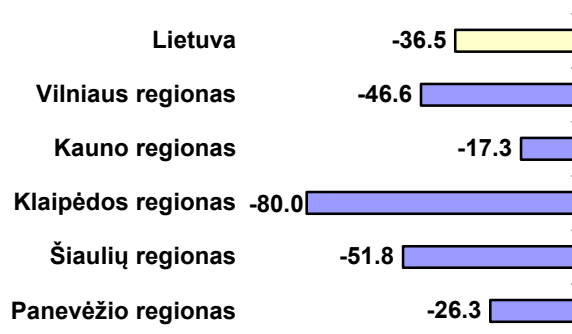
Geriausias rezultatas pagal Vartotojų teisių pažeidimų indeksą yra Klaipėdos regione (+72).

22 pav. Informuotumo apie vartotojų teises indeksas Lietuvos regionuose



Labiausiai informuoti apie vartotojų teises yra Klaipėdos ir Panevėžio regionai, o mažiausiai – Kauno regionas.

23 pav. Vartotojų aktyvumo indeksas Lietuvos regionuose



Mažiausias aktyvumo rodiklis fiksuojamas Klaipėdos regione, tačiau ten nurodė, kad teisės buvo pažeistos, tik 10 respondentų, todėl aktyvumo rodiklis (kokia dalis kreipėsi raštu į pardavėją, kokia dalis kreipėsi į vartotojų teisių gynimo organizacijas) nėra statistiškai patikima.

24 pav. Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas Lietuvos regionuose



Prasčiausiai vartotojų teisių apsaugos sistemą vertino Panevėžio regiono gyventojai (24 pav.), o geriausiai – Klaipėdos regiono gyventojai.

25 pav. Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas Lietuvos regionuose



Suminis atskirų regionų vartotojų teisių apsaugos indeksas įvairiose regionuose yra gana panašus.

4.8.4. Indeksų skaičiavimo metodika

4.8.4.1. Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas

Indeksas konstruojamas iš keturių Lietuvos vartotojų teisių apsaugą apibūdinančių komponentų grupių: vartotojų teisių pažeidimų patirtis, informuotumas apie vartotojų teises ir jų apsaugą, vartotojų aktyvumas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimas.

Anketos klausimų formuluotės:

Vartotojų teisių pažeidimų patirtis:

1. Ar per pastaruosius 12 mėnesių buvo pažeistos Jūsų, kaip vartotojo, teisės?

1. Taip
2. Ne

2. Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams teko per pastaruosius 12 mėnesių įsigyti nekokybišką prekę?

1. Taip, kartą
2. Taip, keletą kartų
3. Ne

3. Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams per pastaruosius 12 mėnesių buvo suteikta nekokybiška paslauga?

1. Taip, kartą
2. Taip, keletą kartų
3. Ne

Informuotumas apie vartotojų teises ir jų apsauga

4. Ar Jums užtenka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais?

1. Taip
2. Ne
3. *Neturiu nuomonės*

5. Ar Jūs žinotumėte, kur kreiptis, jei, Jums pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės/ suteiktos nekokybiškos paslaugos, pardavėjas ar gamintojas atsisakytų kompensuoti nuostolius?

1. Taip, žinočiau
2. Ne, nežinočiau

Vartotojų aktyvumas

6. Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko raštu kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) dėl vartotojų teisių pažeidimo?

1. Taip, kartą
2. Taip, keletą kartų
3. Ne

7. Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko kreiptis į vartotojų teises ginančias įstaigas (organizacijas) dėl vartotojų teisių pažeidimo?

1. Taip, kartą
2. Taip, keletą kartų
3. Ne

Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimas

8. Kaip Jūs vertinate Lietuvos vartotojų teisių apsaugą?

1. Gerai
2. Greičiau gerai
3. Greičiau blogai
4. Blogai
5. Sunku pasakyti

Vartotojų teisių pažeidimų indeksas

Indekso sudedamosios dalys:

a1 – procentas respondentų, pasirinkusių pirmo klausimo pirmą alternatyvą (dalis tų, kurių teisės buvo pažeistos).

a2 – procentas respondentų, pasirinkusių pirmo klausimo antrą alternatyvą (dalis tų, kurių teisės nebuvo pažeistos).

b1 – procentas respondentų, pasirinkusių antro klausimo pirmą ir antrą alternatyvas (dalis tų, kurie asmeniškai arba kurių šeimos nariai įsigijo nekokybišką prekę).

b2 – procentas respondentų, pasirinkusių antro klausimo trečią alternatyvą (dalis tų, kuriems asmeniškai arba kurių šeimos nariams neteko įsigyti nekokybišką prekę).

c1 – procentas respondentų, pasirinkusių trečio klausimo pirmą ir antrą alternatyvas (dalis tų, kuriems asmeniškai arba kurių šeimos nariams buvo suteikta nekokybiška paslauga).

c2 – procentas respondentų, pasirinkusių trečio klausimo trečią alternatyvą (dalis tų, kuriems asmeniškai arba kurių šeimos nariams nebuvo suteikta nekokybiška paslauga).

Vartotojo teisių pažeidimo indekso skaičiavimas:

$$J_1 = -\frac{(a_1 - a_2) + (b_1 - b_2) + (c_1 - c_2)}{3}$$

Galimos indekso reikšmės: nuo – 100 iki + 100. Kuo didesnė indekso reikšmė, tuo vartotojų teisių pažeidimų yra mažiau.

Informuotumo apie vartotojų teises indeksas

Indekso sudedamosios dalys:

d1 – procentas respondentų, pasirinkusių ketvirto klausimo pirmą alternatyvą (dalis tų, kuriems užtenka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais).

d2 – procentas respondentų, pasirinkusių ketvirto klausimo antrą alternatyvą (dalis tų, kuriems neužtenka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais).

e1 – procentas respondentų, pasirinkusių penkto klausimo pirmą alternatyvą (dalis tų, kurie žinotų, kur kreiptis, jei, pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės/ suteiktos nekokybiškos paslaugos, pardavėjas ar gamintojas atsisakytų kompensuoti nuostolius).

e2 – procentas respondentų, pasirinkusių penkto klausimo antrą alternatyvą (dalis tų, kurie nežinotų, kur kreiptis, jei, pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės/ suteiktos nekokybiškos paslaugos, pardavėjas ar gamintojas atsisakytų kompensuoti nuostolius).

Informuotumo apie vartotojų teises indekso skaičiavimas:

$$J_2 = \frac{(d_1 - d_2) + (e_1 - e_2)}{2}$$

Galimos indekso reikšmės: nuo – 100 iki + 100. Kuo didesnė indekso reikšmė, tuo informuotumas apie vartotojų teises yra geresnis.

Vartotojų aktyvumo indeksas

Indekso sudedamosios dalys:

f1 – procentas respondentų, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos per paskutiniuosius 12 mėnesių ir pasirinkusių šešto klausimo pirmą ir antrą alternatyvas (dalis tų, kuriems teko raštu kreiptis į pardavėją/ paslaugos teikėją dėl vartotojų teisių pažeidimo).

f2 – procentas respondentų, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos per paskutiniuosius 12 mėnesių ir pasirinkusių šešto klausimo trečią alternatyvą (dalis tų, kuriems neteko raštu kreiptis į pardavėją/ paslaugos teikėją dėl vartotojų teisių pažeidimo).

g1 – procentas respondentų, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos per paskutiniuosius 12 mėnesių ir pasirinkusių septinto klausimo pirmą ir antrą alternatyvas (dalis tų, kuriems teko kreiptis į vartotojų teises ginančias įstaigas/ organizacijas dėl vartotojų teisių pažeidimo).

g2 – procentas respondentų, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos per paskutiniuosius 12 mėnesių ir pasirinkusių septinto klausimo trečią alternatyvą (dalis tų, kuriems neteko kreiptis į vartotojų teises ginančias įstaigas/ organizacijas dėl vartotojų teisių pažeidimo).

Vartotojų aktyvumo indekso skaičiavimas:

$$J_3 = \frac{(f_1 - f_2) + (g_1 - g_2)}{2}$$

Galimos indekso reikšmės: nuo – 100 iki + 100. Kuo didesnė indekso reikšmė, tuo vartotojų aktyvumas yra didesnis.

Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas

Indekso sudedamosios dalys:

h1 – procentas respondentų, kurie pasirinko aštunto klausimo pirmą ir antrą alternatyvas (dalis tų, kurie vertina Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemą gerai arba greičiau gerai).

h2 – procentas respondentų, kurie pasirinko aštunto klausimo trečią ir ketvirtą alternatyvas (dalis tų, kurie vertina Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemą blogai arba greičiau blogai).

Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indekso skaičiavimas:

$$J_4 = h_1 - h_2$$

Galimos indekso reikšmės: nuo – 100 iki + 100. Kuo didesnė indekso reikšmė, tuo vartotojai geriau vertina teisių apsaugos sistemą.

Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas

Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas skaičiuojamas pagal formulę:

$$J = \frac{\sum_{i=1}^4 J_i}{4}$$

Galimos indekso reikšmės: nuo – 100 iki + 100. Kuo didesnė indekso reikšmė, tuo vartotojų teisių padėtis yra geresnė.

4.8.4.2. VVTAT įvaizdžio indekso skaičiavimas

Indeksas konstruojamas iš trijų VVTAT veiklą charakterizuojančių komponentų: ar girdėjo apie VVTAT, ar naudojosi VVTAT paslaugomis, kaip vertina VVTAT veiklą.

Anketos klausimų formuluotės:

1. Ar Jūs žinote/ esate girdėjęs apie Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą?

1. Taip
2. Ne
3. *Sunku pasakyti*

2. Ar teko naudotis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos paslaugomis (teisių gynimas, konsultavimas ir pan.) ar teikiama informacija (internetiniame puslapyje, telefonu ir pan.)?

1. Taip
2. Ne
3. *Sunku pasakyti*

3. Kaip Jūs vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą?

1. Palankiai
2. Nepalankiai
3. *Sunku pasakyti*

Indekso sudedamosios dalys:

a1 – procentas respondentų, pasirinkusių pirmo klausimo pirmą alternatyvą (girdėjusių apie VVTAT dalis).

a2 – procentas respondentų, pasirinkusių pirmo klausimo antrą alternatyvą (negirdėjusių apie VVTAT dalis).

b1 – procentas respondentų, pasirinkusių antro klausimo pirmą alternatyvą (pasinaudojusių VVTAT paslaugomis dalis).

b2 – procentas respondentų, pasirinkusių antro klausimo antrą alternatyvą (nesinaudojusių VVTAT paslaugomis dalis).

c1 – procentas respondentų, pasirinkusių trečio klausimo pirmą alternatyvą (palankiai įvertinusių VVTAT veiklą dalis).

c2 – procentas respondentų, pasirinkusių trečio klausimo antrą alternatyvą (nepalankiai įvertinusių VVTAT veiklą dalis).

Galimos indekso reikšmės: nuo – 100 iki + 100. Kuo didesnė indekso reikšmė, tuo geresnis VVTAT vertinimas.

$$J_1 = \frac{(a_1 - a_2) + (b_1 - b_2) + (c_1 - c_2)}{3}$$

4.8.5. A methodology of the indexes calculation

4.8.5.1. Index of Lithuanian consumers rights' protection

This index is constructed of four components, characterizing the Lithuanian consumers rights' protection: experience of consumer rights violations; awareness of consumer rights and their protection; activeness of the consumers; and evaluation of the Lithuanian consumers rights' protection system. For a measurement of each component, 1-3 indicators (questions) were created.

The 1st component: experience of consumer rights violations

This component was comprised of:

a1 – percentage of respondents, who have experienced a violation of consumer rights during the last 12 months;

a2 – percentage of respondents, who have not experienced a violation of consumer rights during the last 12 months;

b1 – percentage of respondents, who have purchased a not qualitative good during the last 12 months;

b2 – percentage of respondents, who have not purchased a not qualitative good during the last 12 months;

c1 – percentage of respondents, who have purchased a not qualitative service during the last 12 months;

c2 – percentage of respondents, who have not purchased a not qualitative service during the last 12 months.

Then, the index of experience of consumer rights violations was calculated according to this formula:

$$J_1 = -\frac{(a_1 - a_2) + (b_1 - b_2) + (c_1 - c_2)}{3}$$

The values of the index can vary from -100 to +100. The higher the value, the less consumer rights are violated.

The 2nd component: awareness of consumer rights

This component was comprised of:

d1 – percentage of respondents, who have sufficient information on consumer rights protection;

d2 – percentage of respondents, who do not have sufficient information on consumer rights protection;

e1 – percentage of respondents, who know where to apply if, after making a claim regarding a not qualitative good/service, the seller refuses to compensate a loss;

e2 – percentage of respondents, who do not know where to apply if, after making a claim regarding a not qualitative good/service, the seller refuses to compensate a loss;

Then, the index of awareness of consumer rights was calculated according to this formula:

$$J_2 = \frac{(d_1 - d_2) + (e_1 - e_2)}{2}$$

The values of the index can vary from -100 to +100. The higher the value, the better is awareness on consumer rights.

The 3rd component: activeness of consumers

This component was comprised of:

f1 – percentage of respondents, who have applied in writing to a seller concerning a violation of consumer rights during the last 12 months;

f2 – percentage of respondents, who have not applied in writing to a seller concerning a violation of consumer rights during the last 12 months;

g1 – percentage of respondents, who have applied to an organization protecting the consumer rights, concerning a violation of consumer rights during the last 12 months;

g2 – percentage of respondents, who have not applied to an organization protecting the consumer rights, concerning a violation of consumer rights during the last 12 months;

Then, the index of consumer activeness was calculated according to this formula:

$$J_3 = \frac{(f_1 - f_2) + (g_1 - g_2)}{2}$$

The values of the index can vary from -100 to +100. The higher the value, the higher is activeness of consumers.

The 4th component: evaluation of consumers rights' protection system

This component was comprised of:

h1 – percentage of respondents, who evaluate the consumers rights' protection system well or rather well;

h2 – percentage of respondents, who evaluate the consumers rights' protection system poor or rather poor;

Then, the index of evaluation of consumers rights' protection system was calculated according to this formula:

$$J_4 = h_1 - h_2$$

The values of the index can vary from -100 to +100. The higher the value, the better is evaluation of consumers rights' protection system.

A general index of consumers rights' protection

Then, the general index was calculated according to this formula:

$$J = \frac{\sum_{i=1}^4 J_i}{4}$$

The values of the index can vary from -100 to +100. The higher the value, the better is consumers rights' situation.

4.8.5.2. Index of the image of the State consumer rights protection authority (VVTAT)

This index is constructed of three components, characterizing the activities of the State consumer rights protection authority: awareness of the VVTAT; using of services of the VVTAT; evaluation of activities of the VVTAT. For a measurement of each component, 1 indicator (question) was created.

The 1st component: awareness of the VVTAT

This component was comprised of:

a1 – percentage of respondents, who have heard of VVTAT;

a2 – percentage of respondents, who have not heard of VVTAT.

The 2nd component: using of services of the VVTAT

This component was comprised of:

b1 – percentage of respondents, who have used a service of VVTAT;

b2 – percentage of respondents, who have not used a service of VVTAT.

The 3rd component: evaluation of activities of the VVTAT

This component was comprised of:

c1 – percentage of respondents, who have evaluated the activities of VVTAT favourably;

c2 – percentage of respondents, who have evaluated the activities of VVTAT unfavourably.

Then, the index of the image of the State consumer rights protection authority (VVTAT) was calculated:

$$J_1 = \frac{(a_1 - a_2) + (b_1 - b_2) + (c_1 - c_2)}{3}$$

The values of the index can vary from -100 to +100. The higher the value, the better is evaluation of VVTAT.