

VARTOTOJŲ TEISĖS

Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa
2012 m. gruodžio 7 – 17 d., N = 1005

Tyrimas atliktas
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
užsakymu

Vilnius - 2012

1. Tyrimo metodika

- ◆ **Tyrimo laikas:** 2012 m. gruodžio 7 – 17 d.
- ◆ **Respondentų skaičius:** N = 1005
- ◆ **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, Kauno, Alytaus, Šakių, Pakruojo, Šilutės, Utenos, Tauragės, Švenčionių, Raseinių, Kupiškio, Molėtų, Telšių, Akmenės, Mažeikių, Rokiškio, Kretingos, Trakų ir Ukmergės rajonuose. Tyrimas vyko 20 miestų ir 37 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

2. Išvados

2012 m. vartotojų tyrimas parodė, kad nuosekliai auga patenkintų savo informuotumu apie vartojų teises dalis. Dabar teigiamai vertinančių savo informuotumą dalis siekia 40%, tiek pat yra nepatenkintų savo informuotumu - 40% (2008 m. atitinkami skaičiai buvo 31% ir 37%).

Svarbiausiu informavimo apie vartotojų teises kanalu išlieka respublikinė televizija - 70%. Antruoju pagal svarbą kanalu buvo įvardintas internetas - 34%, tačiau jaunimas ir turintys aukštąjį išsilavinimą internetą jau vadina svarbiausiu informavimo kanalu.

Padaugėjo dalyvaujančių vartotojų švietimui skirtuose renginiuose - 8% (palyginimui: 2006 m. - 4%, 2008 m. - 3%, 2010 m. - 4%, 2011 m. - 5%). Ypač daug tokių tarp jaunimo - 16% (tarp besimokančio jaunimo - 28%).

Jeigu būtų nusipirkta nekokybiška prekė ar suteikta nekokybiška paslauga, dauguma - 84% - pirmiausiai kreiptųsi į pardavėją ar paslaugos tiekėją, o tik po to į vartotojų teises ginančias organizacijas. Panašus rezultatas buvo gautas ankstesniais metais.

Jeigu pardavėjas ar paslaugos tiekėjas pažeidė vartotojų teises, dauguma norėtų, kad netinkama prekė ar paslauga būtų pakeista tinkamos kokybės preke ar paslauga - 69%, norėtų, kad būtų gražinti sumokėti pinigai - 57%, norėtų, kad pardavėjas atsiprašytų - 24%.

Dauguma - 55% - gyventojų žinotų, kur reikėtų kreiptis, jei, pareiškus pretenziją dėl įsigytos nekokybiškos prekės/ suteiktos nekokybiškos paslaugos, pardavėjas ar paslaugos tiekėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius. Daugiausia tokių tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą - 76%, aukštesnių pajamų grupėje - 73%, vilniečių. Dažniausiai

būtų kreipiamasi į VVTAT - 51%. Į visuomenines vartotojų teisių organizacijas kreiptųsi žymiai mažiau - 14%.

2012 m. 29% gyventojų nurodė, kad buvo pažeistos jų, kaip vartotojų, teisės. Nuo 2011 m. rezultatas mažai tepasikeitė (buvo 32%). Dažniau pažeidimus nurodė 30 – 39 m. respondentai - 41%, turintys aukštąjį išsilavinimą specialistai - 44%, vilniečiai - 43%. Skaičiuojant kartu su šeimos nariais, per 12 mėn. 38% gyventojų įsigijo nekokybišką prekę (2011 m. tokių buvo 39%), gavo nekokybišką paslaugą - 23% (2011 m. - 26%). Dar 22% nurodė, kad teko susidurti su nesąžininga komercine veikla, 36% susidūrė su klaidinančia reklama.

Per 12 mėn. raštu kreipėsi į pardavėją 7% gyventojų. Nuo 2008 m. šis skaičius praktiškai nesikeičia. Skaičiuojant nuo tų respondentų, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos, atitinkamas skaičius būtų 25%. Į vartotojų teises ginančias organizacijas kreipėsi 7% gyventojų. Dažniausiai buvo nurodoma, kad kreipiamasi dėl maisto produktų kokybės - 33%, dėl ne maisto produktų kokybės - 33%, dėl paslaugų kokybės - 18%. Kitos priežastys buvo minimos žymiai rečiau. Tie, kurie nurodė, kad nesikreipė į vartotojų teises ginančias organizacijas, dažniausiai nurodė, kad nenorėjo gaišti laiko - 52%.

Apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) žino 31% respondentų (2011 m. buvo 28%). Daugiau apie šią galimybę žino turintys aukštąjį išsilavinimą - 48%. Dalyvauti alternatyviuose ginčo sprendimo procesuose galėtų paskatinti greitesnis ginčo sprendimas, pigesnė ir paprastesnė ginčo sprendimo galimybė.

77% gyventojų žino ar yra girdėję apie Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (maždaug tiek pat jų buvo ir 2010 m. bei 2011 m.). Apie šią tarnybą žino absoliuti dauguma turinčių aukštąjį išsilavinimą - 91%.

Lyginant su 2011 m., padaugėjo palankiai vertinančių VVTAT - 24% (buvo 18%). Nepalankiai vertinančių dalis siekia 11%, likusieji neturėjo nuomonės.

Naudojosi VVTAT paslaugomis ar jų teikiama informacija 7% gyventojų. Dažniau tai jauni, turintys aukštąjį išsilavinimą žmonės.

Lyginant su 2011 m., padaugėjo gerai vertinančių vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje, dabar tokių yra 30% (buvo 23%) ir sumažėjo vertinančių neigiamai - 21% (buvo 33%).

Gyventojų nuomone, kad gerėtų vartotojų teisių apsauga Lietuvoje, reikia teikti daugiau informacijos visuomenei (18% atsakymų atviraime klausime).

Lyginant su 2011 m., pagerėjo bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas (nuo -8,9 iki +1,4) ir jo komponentai: vartotojų teisių pažeidimo indeksas (nuo +35,3 iki +40,5), informuotumo apie vartotojų teises indeksas (nuo +3,9 iki 4,8), vartotojų aktyvumo indeksas (nuo -65,1 iki -48,8), Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas (nuo -9,8 iki +9,2). Manytume, kad vartotojų nuotaikų gerėjimas susietas tiek su bendru nuotaikų gerėjimu pokriziniu laikotarpiu, tiek ir su tuo, kad jau užsimiršta Snoro žlūgimas, kuris 2011 m. negatyviai buvo paveikęs vartotojų teisių apsaugos vertinimą.

Padidėjo ir VVTAT įvaizdžio indeksas. 2010 m. įvaizdžio indeksas siekė -5,3, 2011 m. jis siekė -3,8, o šio tyrimo metu (2012 m.) dar kiek priaugo: +2,2.

Įvairiuose Lietuvos regionuose bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas skiriasi ne taip jau daug, tačiau pažymėtina, kad didžiausia jo reikšmė yra Klaipėdos regione -12,8 (Lietuvos vidurkis yra +1,4).

Kalbant apie socialinius demografinius ypatumus, reikia pažymėti, kad didžiųjų miestų gyventojams (ypač vilniečiams), turintiems aukštąjį išsilavinimą, turintiems aukštesnes pajamas, jaunesniems, tačiau jau brandiems gyventojams (30 – 39 m.), 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.

3. Summary

The 2012 year consumers' survey indicated that a share of inhabitants who are satisfied about their awareness on the consumers' rights is consistently growing. At present, 40% evaluate their awareness positively, although the same share (40%) are unsatisfied about their awareness (in 2008 respective numbers were 31% and 37%).

The main channel of information on the consumers' rights remains the national television - 70%. The second by importance was named the internet - 34%, although the youth and having high education people named the internet as the key information channel.

More inhabitants are participating in the educational events organised for consumers - 8% (for comparison: in 2006 - 4%, in 2008 - 3%, in 2010 - 4%, in 2011 - 5%). This proportion is especially high among the young people - 16% (among pupils/students - 28%).

In case not a qualitative good (service) was purchased, the majority (84%) of consumers at first would apply to the seller (provider), and only after to organisations protecting the consumers' rights. A similar result was obtained in previous years.

If a seller (provider) has violated the consumers' rights, the majority of inhabitants would like, that a not qualitative good or service would be replaced with a qualitative one - 69%; the paid money would be returned - 57%, that a seller (provider) would apologize - 24%.

The majority of inhabitants (55%) would know where to apply, in case after making a claim regarding not a qualitative good (service) a seller (provider) refuses to compensate harm. The highest share of such consumers is among those having high education (76%), having higher income (73%), living in Vilnius. Most often inhabitants would apply to the State consumer rights protection authority (VVTAT) - 51%. To public organisations protecting consumers' rights would apply considerably less people - 14%.

In 2012, 29% inhabitants indicated, that their rights as consumers' were violated. This share is similar as in year 2011 (32%). More frequently violations were mentioned by 30 – 39 y.o. respondents (41%), having high education specialists (44%), living in Vilnius (43%). Including family members, during the last 12 months, 38% inhabitants have obtained not a qualitative good (in 2011 - 39%), obtained not a qualitative service - 23% (in 2011 - 26%). Also, 22% stated that they faced an unfair commercial activity, 36% faced a misleading advertising.

During the last 12 months to a seller in writing applied 7% inhabitants. Since year 2008 this share remains almost constant. Counting from those respondents, whose consumers rights were violated, the respective share would be 25%. To the organisations protecting consumers' rights applied 7% inhabitants. Most often it was mentioned, that the reason was a quality of food products - 33%, quality of non-food products - 33%, quality of the provided services - 18%. Other reasons were mentioned considerably less frequently. The main reason of not applying to the organizations protecting consumers' rights was unwillingness to waste own time - 52%.

About alternative settlement of disputes (AGS) have heard 31% respondents (in 2011 - 28%). More aware about this possibility are among having high education - 48%. A faster settlement of dispute, a cheaper and simpler procedure could encourage the consumers to participate in the alternative settlement of disputes.

77% of inhabitants know (are aware) about the State consumer rights protection authority (very similar proportions were discovered in 2010 and 2011). About the authority knows the absolute majority of people with high education (91%).

In comparison to 2011, a share evaluating VVTAT favourably has increased - 24% (it was 18%). A share of unfavourable evaluations is 11%, the remaining respondents didn't have opinion.

7% of inhabitants have used VVTAT services or information provided. This has happened more often for the youth, people having high education.

Comparing with 2011, a proportion of positive evaluations of consumers' rights protection in Lithuania has increased (30%) (it was 23%) and a share of negative evaluations has decreased - 21% (it was 33%).

Inhabitants expressed an opinion, that more information should be provided to the public, in order to improve protection of consumers' rights in Lithuania (18% of responses to an open-ended question).

In comparison to year 2011, the common index of Lithuania's consumers' rights protection has improved (from -8,9 to +1,4) as well as its components: the index of consumers' rights violation (from +35,3 to +40,5), the index of awareness on consumers' rights (from +3,9 to 4,8), the index of consumers' activity (from -65,1 to -48,8), the index of evaluation of Lithuania's consumers' rights protection system (from -9,8 to +9,2). We suppose, that an improvement of consumers' mood is related to a general improvement of mood in the after-crisis period and to the fact that some time has passed after a bankruptcy of Snoras bank which negatively affected the evaluation of consumers' rights protection in 2011.

The index of VVTAT image has improved, as well. In 2010 it was -5,3, in 2011 -- -3,8, and in 2012 -- +2,2.

In various Lithuania's regions the common index of Lithuania's consumers' rights protection is rather similar, although it could be mentioned, that its value is the highest in the Klaipėda region (+12,8, Lithuania's average is +1,4).

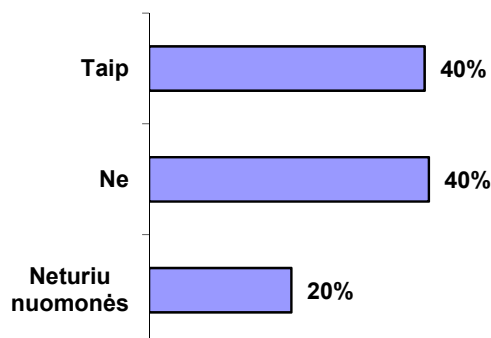
Concerning the peculiarities in different social-demographic groups, it should be noted, that for inhabitants of the largest cities (especially in Vilnius), with high education, having higher incomes, younger but already mature people (30 – 39 y.o.) it is characteristic, that they are better informed 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.

4. Tyrimo rezultatai

4.1. Informacija apie vartotojų teisių apsaugą

Ketvirtą kartą apklausoje buvo pateiktas klausimas, ar gyventojams pakanka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais. 40% respondentų nurodė, kad informacijos pakanka ir tiek pat – kad nepakanka. Nuo 2008 m. patenkintų savo informuotumu dalis nuosekliai didėjo (1 pav.).

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



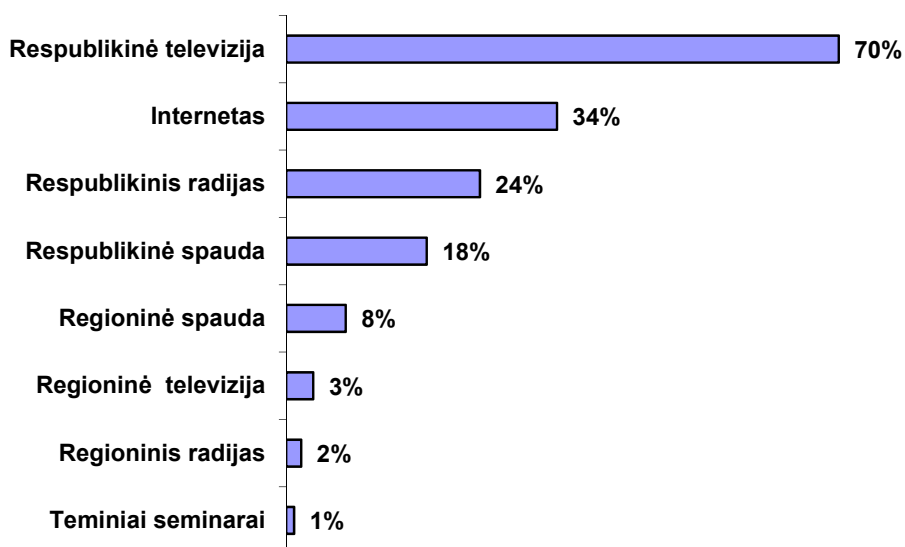
	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.

Taip	31%	35%	38%	40%
Ne	37%	39%	42%	40%
Neturiu nuomonės	32%	26%	20%	20%

Daugiau patenkinti savo informuotumu apie vartotojų teisių apsaugą yra turintys aukštąjį išsilavinimą - 54%, jaunesni (18 – 29 m.) - 49%, aukštesnių pajamų (1000 litų ir daugiau šeimos nariui) - 47%, vilniečiai - 49%.

Respondentų buvo klausama, 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.
Respublikinė televizija	74%	82%	68%	70%
Internetas	28%	35%	34%	34%

Respublikinis radijas	31%	40%	25%	24%
Respublikinė spauda	29%	36%	20%	18%
Regioninė spauda	19%	22%	12%	8%
Regioninė televizija	8%	10%	7%	3%
Regioninis radijas	3%	5%	3%	2%
Teminiai seminarai	1%	2%	2%	1%

Dažniausiai buvo nurodoma, kad patogiausia informacijos pateikimo forma yra televizija - 70%. Respublikinė televizija yra populiari visose socialinėse demografinėse grupėse, kiek mažiau – tarp jaunimo - 50% (ypač besimokančio - 40%), tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą - 55%, vilniečių - 53%.

Antras pagal populiarumą informacijos kanalas yra internetas - 34%. Tačiau yra gyventojų grupių, kuriose internetas jau užima pirmąją vietą, tai jaunimas - 68%, turintys aukštąjį išsilavinimą - 62%.

Respublikinį radiją nurodė 24%. Ypač radijas populiarus tarp pagyvenusių (virš 70 m.) gyventojų - 43%, neturinčių vidurinio išsilavinimo - 40%.

Respublikinė spauda yra ketvirta pagal populiarumą informavimo priemonė - 18%, tačiau pastaraisiais metais jos reikšmė mažėja. Ryškesnių skirtumų socialinėse demografinėse grupėse nėra.

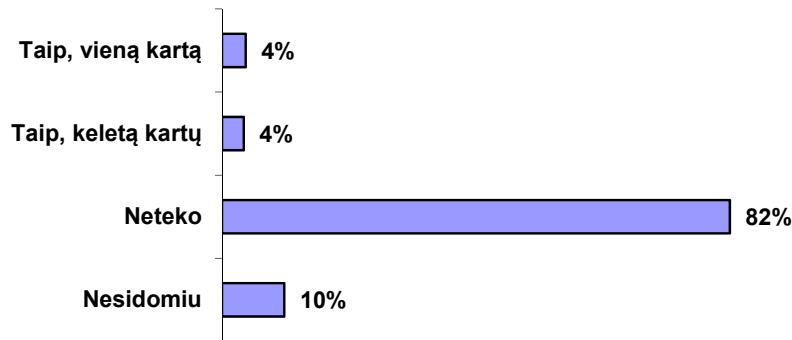
Regioninę spaudą paminėjo 8% respondentų. Šio kanalo svarba irgi mažėja. Regioninę spaudą dažniau minėjo kaimo žmonės - 12%.

Regioninė televizija, regioninis radijas ir teminiai seminarai buvo minimi rečiau, juos paminėjo 3% ir mažiau respondentų.

8% apklaustųjų nurodė, kad jiems yra tekę per 12 mėnesių dalyvauti vartotojų švietimui skirtuose renginiuose (3 pav.). Ypač daug tokių tarp jaunimo - 16% (tarp

besimokančio jaunimo - 28%), tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą - 12%, aukštesnėje pajamų grupėje (1000 litų ir daugiau šeimos nariui) - 13%.

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



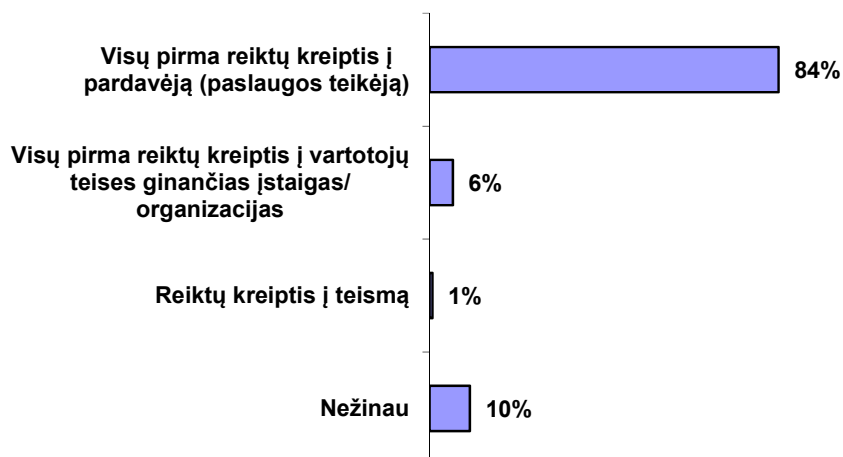
	2006 m.	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Teško dalyvauti	4%	3%	4%	5%	8%

2012 m. nurodžiusių, kad teko dalyvauti vartotojų švietimui skirtuose renginiuose, padaugėjo.

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?

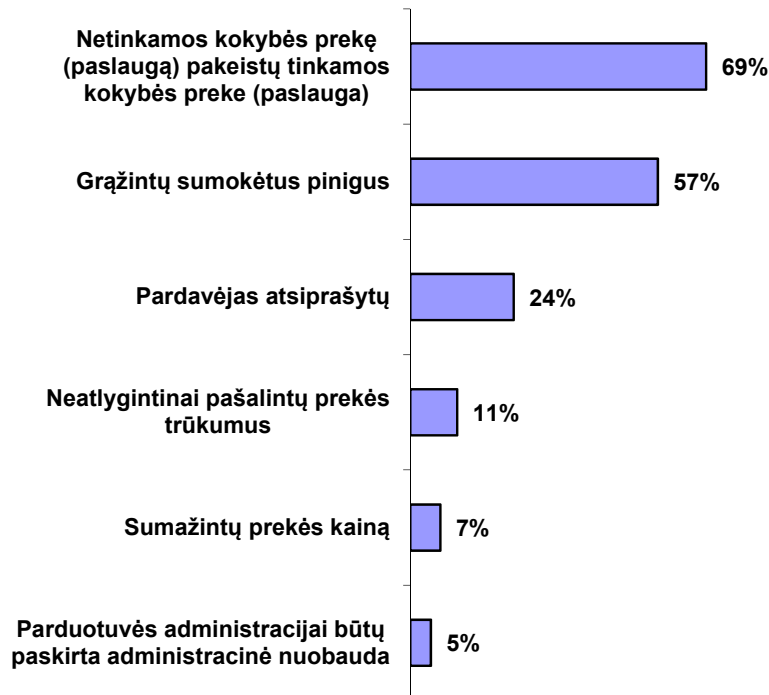


	2006 m.	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Visų pirma reiktų kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją)	86%	86%	91%	84%	84%

Dauguma gyventojų - 84% - pirmiausia kreiptųsi į pardavėją, 6% - visų pirma kreiptųsi į vartotojų teises ginančias organizacijas. Lyginant su 2011 m., rezultatas nepasikeitė.

Jeigu pardavėjas ar paslaugos tiekėjas pažeidė vartotojo teises, 69% norėtų, kad prekė būtų pakeista (arba suteikta nauja paslauga), 57% norėtų, kad būtų gražinti pinigai, 24% - kad pardavėjas atsiprašytų, 11% - kad būtų pašalinti prekės trūkumai, 7% - kad būtų sumažinta prekės kaina (5 pav) . Pastaraisiais metais atsakymų pasiskirstymai praktiškai nekinta.

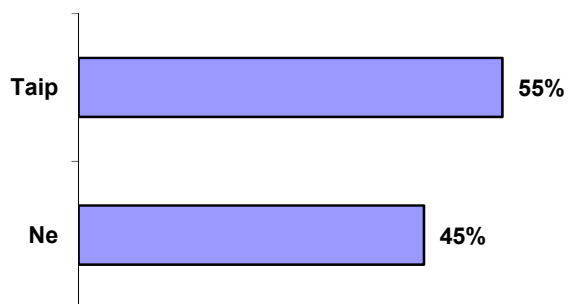
5 pav. Jeigu pardavėjas (paslaugos teikėjas) pažeidė Jūsų vartotojo teises, Jūs norėtumėte, kad: (galimi keli atsakymai)



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

Respondentams buvo pateiktas klausimas, ar jie žinotų, kur kreiptis dėl nekokybiškos prekės ar paslaugos, jei pardavėjas ar tiekėjas 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?

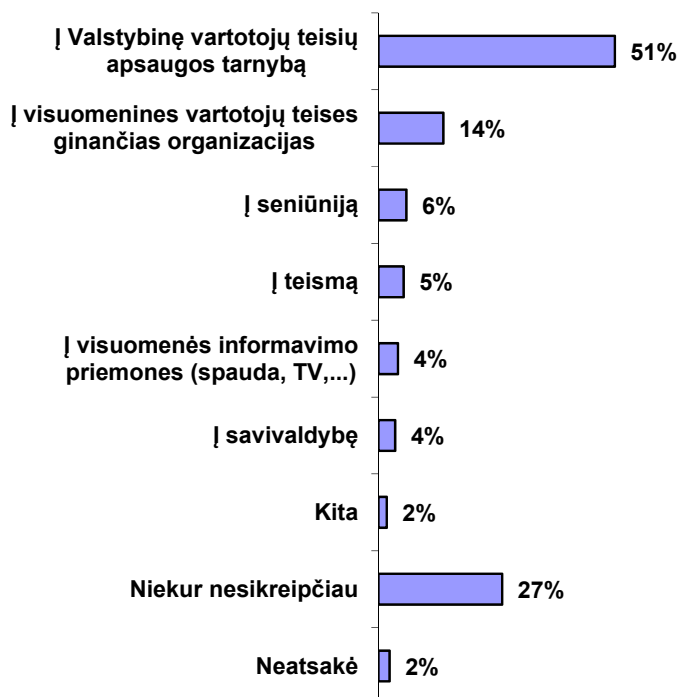


	2003 m.	2005 m.	2006 m.	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Žinotų, kur kreiptis	43%	46%	51%	50%	65%	56%	55%

Virš pusės gyventojų - 55% - žinotų, kur kreiptis, jeigu pardavėjas/ tiekėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius. Daugiausia tokių tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą - 76%, aukštesnių pajamų grupėje - 73%, vilniečių - 68%.

Dažniausiai būtų kreipiamasi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą - 51% (7 pav.), į visuomenines vartotojų teisių gynimo organizacijas kreiptųsi žymiai mažiau - 14%.

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



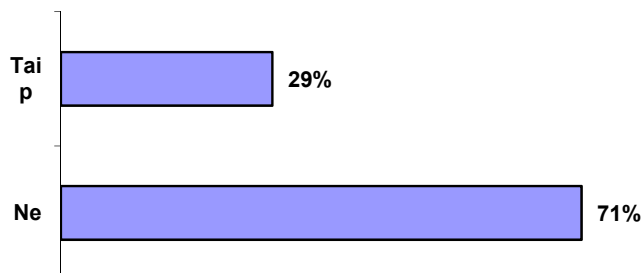
	2006 m.	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą	36%	53%	64%	59%	51%
Į visuomenines vartotojų teises ginančias organizacijas	36%	21%	15%	16%	14%

Dažniau į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą kreiptųsi turintys aukštąjį išsilavinimą - 69%.

4.3. Vartotojų teisių pažeidimai: asmeninė patirtis

2012 m. 29% gyventojų nurodė, kad buvo pažeistos jų, kaip vartotojų, teisės (8 pav.), nuo 2011 m. rezultatas mažai tepasikeitė (buvo 32%).

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



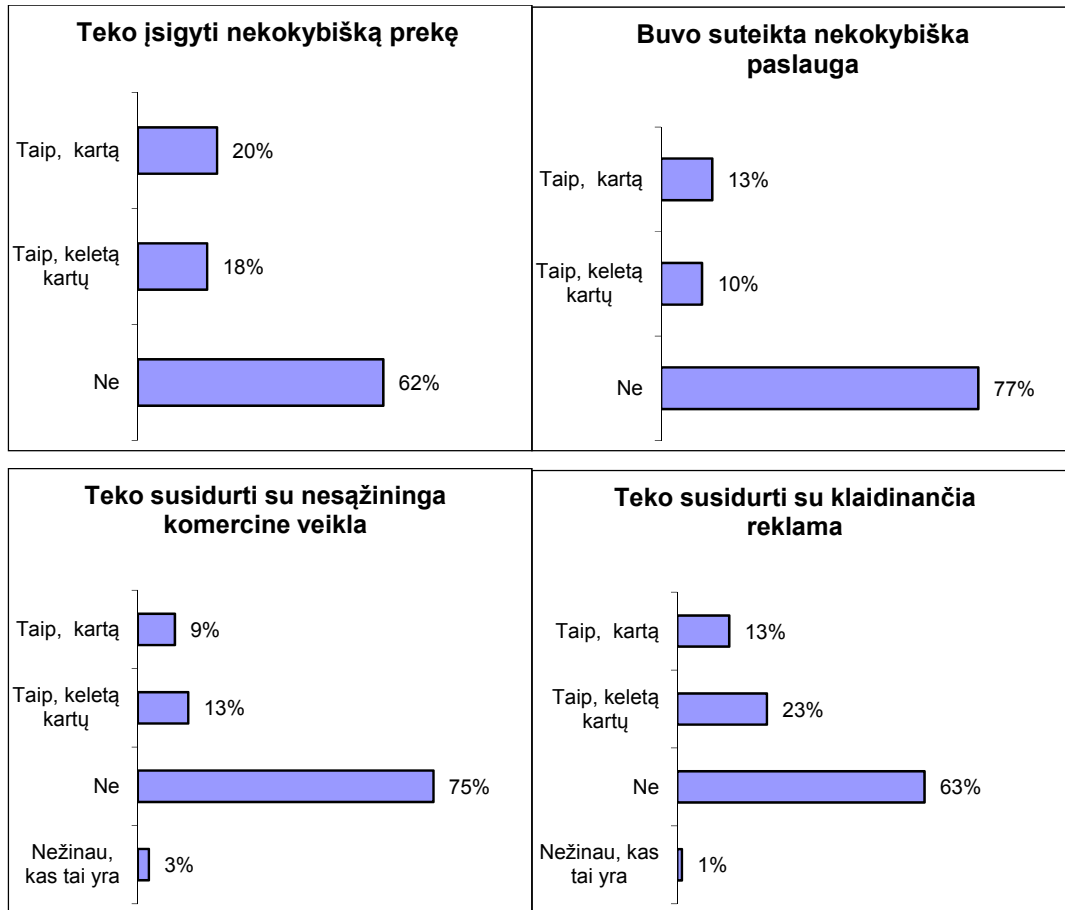
	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Taip	23%	22%	32%	29%
Ne	77%	78%	68%	71%

Dažniau pažeidimus nurodė 30 – 39 m. respondentai - 41%, turintys aukštąjį išsilavinimą specialistai - 44%, vilniečiai - 43%.

38% gyventojų teigia, kad jiems ar jų šeimos nariams per metus yra tekę įsigyti nekokybišką prekę (9 pav.). Daugiau tokių 30 – 39 m. amžiaus grupėje - 50%, tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą - 47%, aukštesnių pajamų grupėje - 47%, tarp vilniečių - 46%. Matyt, kad šios gyventojų grupės yra reiklesnės kokybei, o taip pat daugiau vartoja.

23% gyventojų per metus laiko buvo suteikta nekokybiška paslauga, su nesąžininga komercine veikla teko susidurti 22% apklaustųjų, susidūrė su klaidinančia reklama 36% gyventojų.

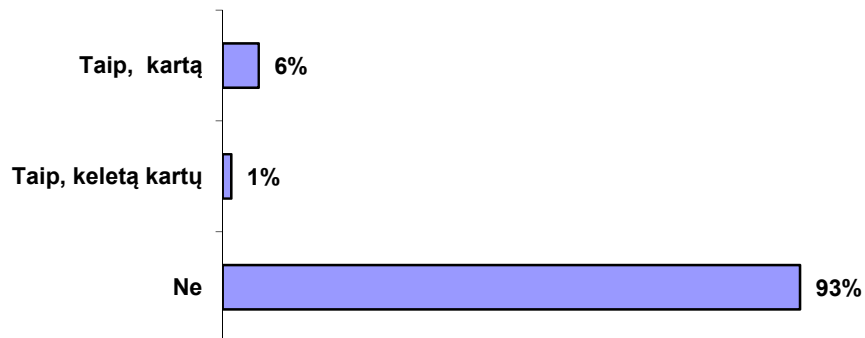
9 pav. Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams per pastaruosius 12 mėnesių...



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

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 25%.

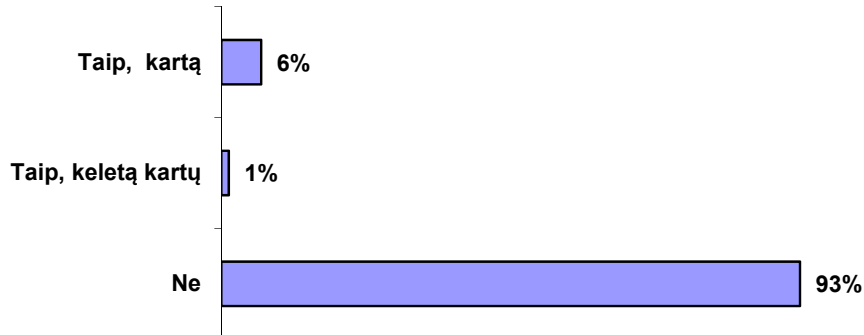
10 pav. Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko raštu kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) dėl vartotojų teisių pažeidimo?



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

Į vartotojų teises ginančias įstaigas teko kreiptis panašiam gyventojų skaičiui - 7% (11 pav.).

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



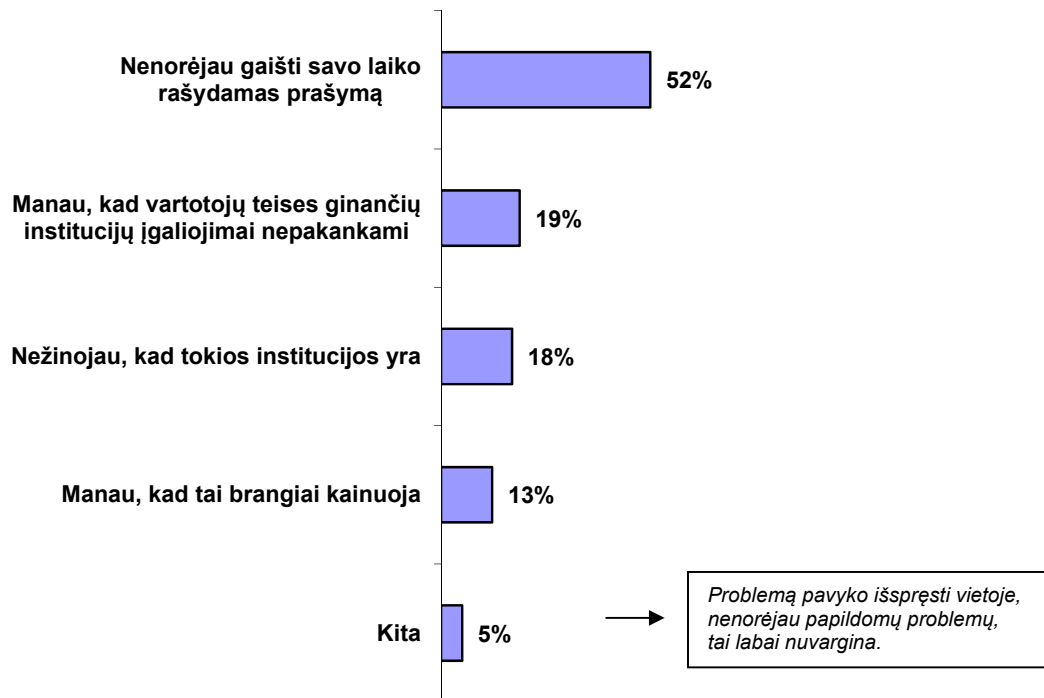
	2008 m.	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Taip, vieną kartą	3%	4%	2%	6%
Taip, keletą kartų	1%	2%	1%	1%
Ne	97%	95%	97%	93%

Respondentai, kurie per 12 mėn. kreipėsi į vartotojų teises ginančias įstaigas, nurodė, kad jie ten kreipėsi dėl tokių priežasčių: dėl maisto produktų kokybės - 33%, dėl ne maisto produktų kokybės - 33%, dėl paslaugų kokybės - 18%. Kitos priežastys buvo minimos žymiai rečiau.

Į atvirą klausimą, kokiomis prekėmis ar paslaugomis gyventojai yra labiausiai nepatenkinti, 21% nurodė, kad tai maisto prekės ir gėrimai, 13% nurodė komunalines paslaugas, 6% - kitiškas prekes, 5% - sveikatos apsaugą.

Respondentų buvo klausiama, 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)

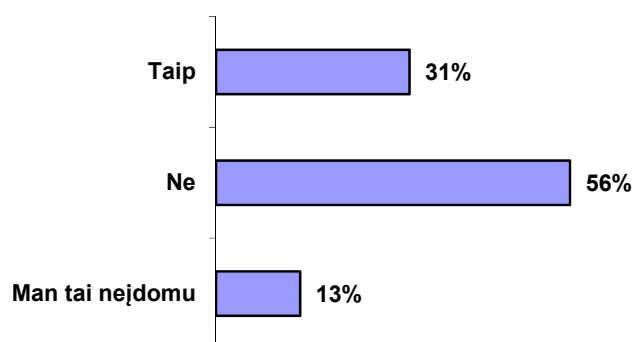


Dažniausiai buvo nurodoma, kad buvo gaila laiko rašant prašymą - 52%. Taip pat dalis nurodo, kad vartotojų teises ginančių institucijų įgaliojimai nėra pakankami - 19%, dalis tiesiog nežino, kad yra tokios institucijos - 18%, dalis galvoja, kad tai brangiai kainuoja. Panašus rezultatas buvo gautas ir 2011 m. tyrimo metu.

4.4. Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)

Apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) žino 31% respondentų (13 pav.). Tai kiek daugiau nei 2011 m. (28%).

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



Dažniau apie šią galimybę žino turintys aukštąjį išsilavinimą - 48%, aukštesnių pajamų grupė (1000 litų ir daugiau šeimos nariui) - 45%.

Apklausos 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?

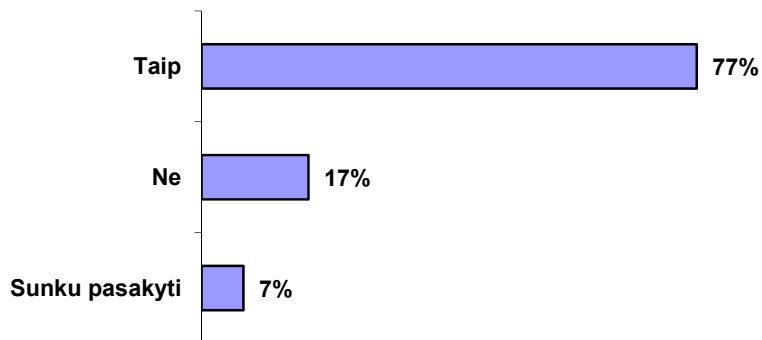


Dažniausiai apklaustieji nurodė, kad dalyvauti AGS procesuose juos paskatintų greitesnis ginčo sprendimas - 38%, pigesnė ir paprastesnė ginčo sprendimo galimybė - 34%.

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?

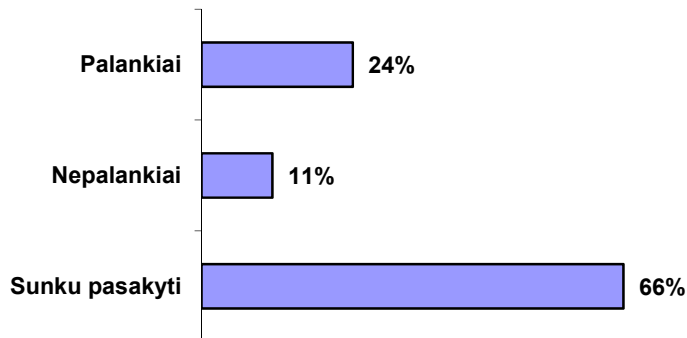


	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Taip	77%	78%	77%
Ne	19%	13%	17%
Sunku pasakyti	4%	10%	7%

Dauguma gyventojų - 77% - žino ar yra girdėję apie šią tarnybą ir per tris metus žinomumas keitėsi nedaug. Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą žino absoliuti dauguma turinčių aukštąjį išsilavinimą - 91%, aukštesnių pajamų grupė - 87%.

Lyginant su 2011 m., padaugėjo (16 pav.) palankiai vertinančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą - 24% (buvo 18%). Geriau šią tarnybą vertina turintys aukštąjį išsilavinimą - 30%, didžiųjų miestų gyventojai - 30%.

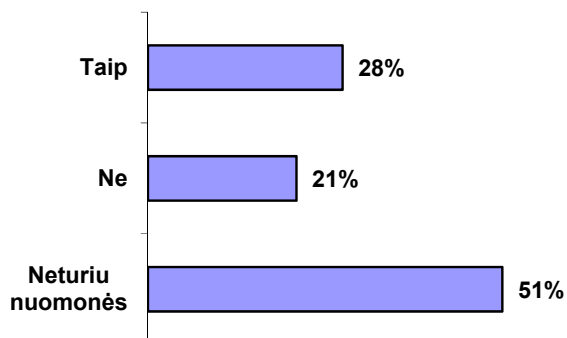
16 pav. Kaip Jūs vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą?



	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Palankiai	27%	18%	24%
Nepalankiai	19%	15%	11%
Sunku pasakyti	54%	66%	66%

Taip pat buvo klausiama, ar Valstybinės 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?

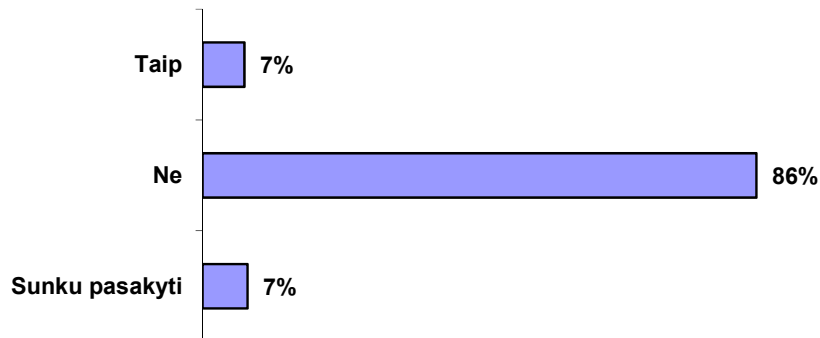


	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Taip	34%	29%	28%
Ne	21%	22%	21%
Neturiu nuomonės	45%	49%	51%

Nuo 2011 m. rezultatas praktiškai nepakito: 28% respondentų mano, kad tarnyba turi pakankamai teisinių galių, 21% - kad nepakankamai, o 51% neturi nuomonės šiuo klausimu.

Kaip ir 2011 m., 7% respondentų naudojami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos paslaugomis (18 pav.).

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



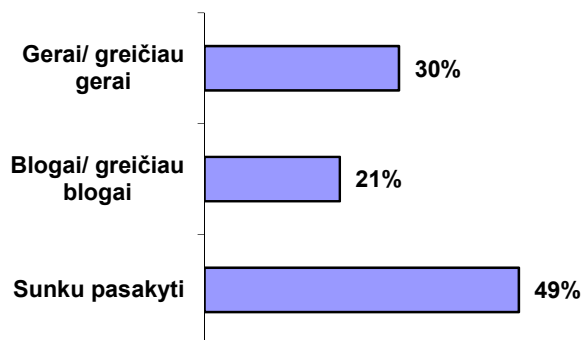
	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Taip	8%	7%	7%
Ne	90%	86%	86%
Sunku pasakyti	2%	7%	7%

Paslaugomis ar teikiama informacija dažniau naudojasi jauni žmonės (18 – 29 m. amžiaus) - 11%, turintys aukštąjį išsilavinimą - 14%.

4.6. Patarimai vartotojų teisių apsaugos sistemos efektyvumo didinimui

Daugiau yra tų, kurie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (30%), negu neigiamai (21%) (19 pav.). Nuo 2011 m. rezultatas ženkliai pagerėjo (buvo atitinkamai 23% ir 33%).

19 pav. Kaip Jūs vertinate vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje?

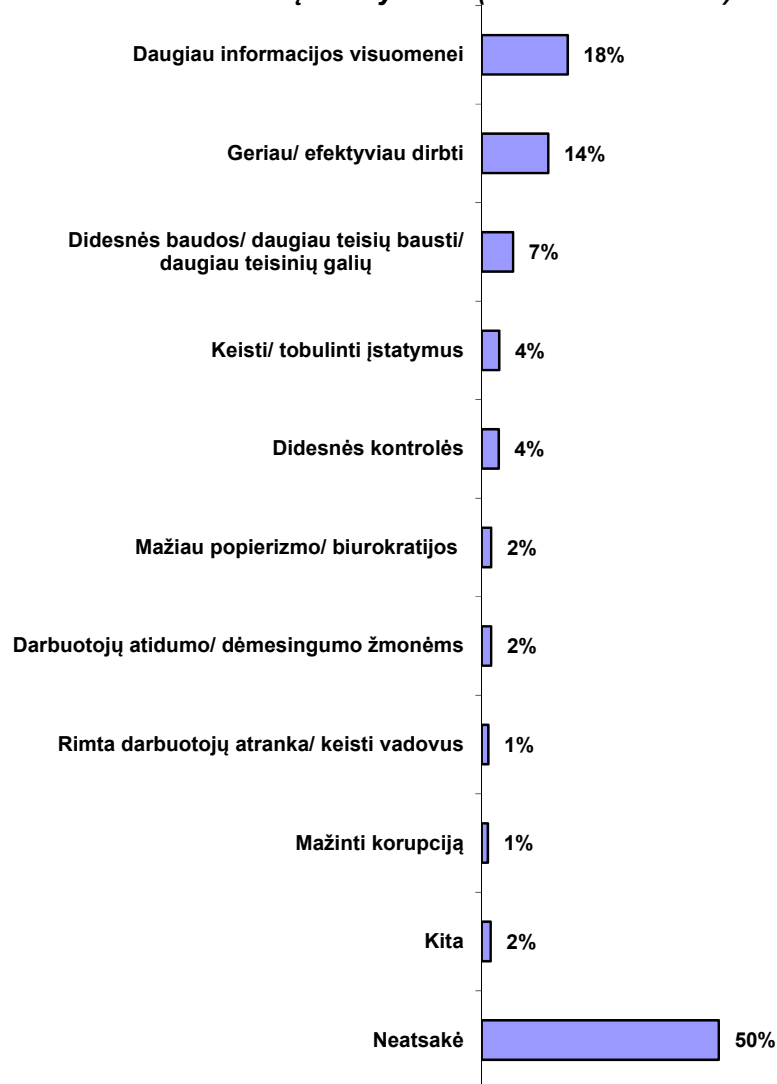


	2010 m.	2011 m.	2012 m.
Gerai/ greičiau gerai	26%	23%	30%
Blogai/ greičiau blogai	28%	33%	21%
Sunku pasakyti	46%	44%	49%

Geriau vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina turintys aukštąjį išsilavinimą - 37%, vilniečiai - 39%, kitų didžiųjų miestų gyventojai - 37%. Kitos socialinės demografinės grupės tiesiog dažniau neturi nuomonės šiuo klausimu.

Respondentų buvo klausiama, ką reikėtų daryti, kad vartotojų teisių apsaugos sistema veiktų efektyviau (20 pav.). Tai buvo atviras klausimas be iš anksto parengtų alternatyvų.

20 pav. Jūsų nuomone, kokių pokyčių reikėtų, kad vartotojų teisių apsaugos sistema veiktų efektyviau? (atviras klausimas)



Dažniausiai buvo nurodoma, kad vartotojų teisių apsaugos sistema dirbtų efektyviau, jei visuomenė gautų daugiau informacijos apie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje - 18%. 14% nurodė, kad sistemos darbuotojai turi geriau ir efektyviau dirbti, o 7% - kad reikėtų griežčiau bausti vartotojų teisių pažeidėjus.

4.7. Indeksai

4.7.1. Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas ir jo komponentai

2010 m. buvo sukonstruotas bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos padėtį atspindintis indeksas, kuris 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 4.7.4). Rezultatai yra pateikti 1 lentelėje.

1 lentelė. Indeksai 2010 m. – 2012 m.

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

Galimos indekso reikšmės svyruoja nuo -100 iki +100. Kuo didesnė indekso reikšmė, tuo vartotojų teisių padėtis yra geresnė. Nuo neigiamų indekso reikšmių 2010 m. ir 2011 m., bendras indeksas 2012 m. išaugo ir tapo teigiamas. Pagerėjo visi indekso komponentai: vartotojų teisių pažeidimų indeksas, informuotumo apie vartotojų teises indeksas, vartotojų aktyvumo indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas.

Šiuos gana žymius pozityvius pokyčius norėtųsi interpretuoti kaip vartotojų teisių padėties gerėjimą, kaip bendros vartotojų padėties gerėjimą. Matyt, bent jau iš dalies,

taip ir yra. Tačiau čia norėtusi atkreipti dėmesį į dar dvi aplinkybes. Pirma, atkreiptinas dėmesys, kad bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas, tiek ir šio indekso komponentai ženkliai sumažėjo 2011 m. Šie pokyčiai buvo interpretuojami taip: “Manome, kad bendrą gyventojų nusivylimą vartotojų teisių apsaugos sritimi paveikė ekonominė šalies situacija: kylančios kainos šilumos ūkyje, nesklaidumai bankinėje sistemoje”. Po Snoro banko žlugimo pasitikėjimas bankais krito nuo 44% (2011 m. spalio) iki 20% (2011 m. gruodis), o nepasitikėjimas išaugo nuo 22% iki 55% (“Vilmorus” duomenys) . 2012 m. gruodį Snoro istorija jau buvo primiršta. Nors nepasitikinčių bankais buvo dar daugiau, nei pasitikinčių, tačiau situacija jau buvo iš esmės pagerėjusi (31% pasitikinčių ir 36% nepasitikinčių). Tai galėjo turėti įtakos ir vartotojų nuotaikų pagerėjimui.

Antra aplinkybė – pastaruoju metu gerėja gyventojų nuotaikos apskritai. Pvz., ženkliai auga vartotojų pasitikėjimo rodiklio reikšmės.

Vartotojų pasitikėjimo rodiklis – tai indeksas, kurį sudaro gyventojų prognozė, kokia bus šalies ir šeimos ekonominė padėtis po 12 mėn., bedarbystės lygis po 12 mėn., santaupos po 12 mėn.

Jeigu 2011 m. gruodžio mėn. šis rodiklis siekė -25,2, tai 2012 m. gruodį – jau -13,0 (tai aštuntas rezultatas pagal optimizmą Europos Sąjungoje iš 27 šalių)¹.

Tyrimai rodo, kad bendras optimizmas turi įtakos daugelio kitų sferų vertinimo gerėjimui. Matyt, kad vartotojų teisių apsauga dėl šios priežasties taip pat pradėta vertinti geriau.

¹ Žr.: http://ec.europa.eu/economy_finance/db_indicators/surveys/documents/2012/bcs_2012_12_en.pdf

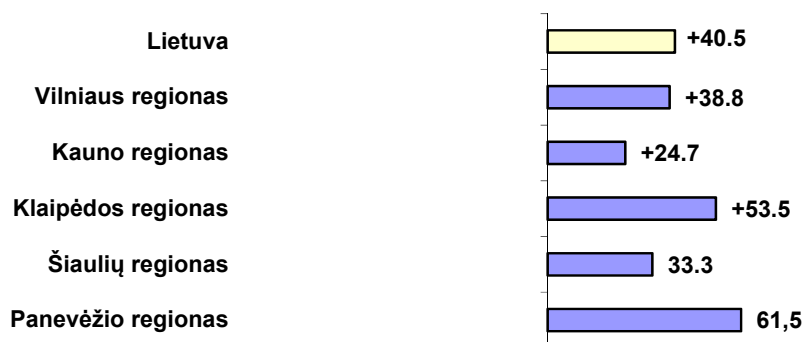
4.7.2. VVTAT įvaizdžio indeksas

VVTAT įvaizdžio indeksą sudaro trys komponentai: VVTAT žinomumas, naudojimas šios institucijos paslaugomis, VVTAT veiklos vertinimas (indekso skaičiavimo metodiką žr. skyriuje 4.7.4.2). 2010 m. įvaizdžio indeksas siekė -5,3, 2011 m. kiek pagerėjo ir jo reikšmė siekė -3,8, o šio tyrimo metu (2012 m.) indeksas dar kiek paaugo – iki +2,2

4.7.3. Vartotojų teisių apsaugos indeksai Lietuvos regionuose

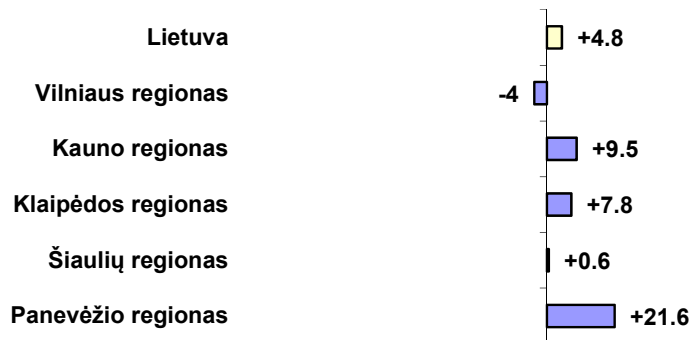
Analizuojant duomenis, įvairūs vartotojų teisių apsaugos indeksai buvo skaičiuojami ir atskiruose Lietuvos regionuose. Iš viso Lietuvos teritorija buvo sąlyginai suskirstyta į Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio regionus.

21 pav. Vartotojų teisių pažeidimų indeksas Lietuvos regionuose



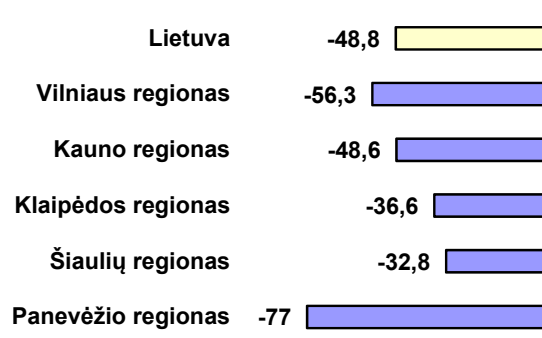
Panevėžio regiono gyventojai rečiausiai (21 pav.) sakydavo, kad per paskutiniuosius 12 mėnesių buvo pažeistos jų, kaip vartotojų, teisės. Daugiausia respondentų, teigusių, kad jų teisės buvo pažeistos, kad jiems teko įsigyti nekokybišką prekę ar paslaugą, yra Kauno regione.

22 pav. Informuotumo apie vartotojų teises indeksas Lietuvos regionuose



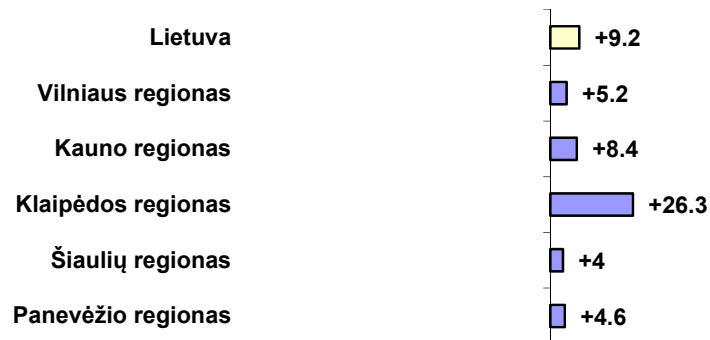
Labiau informacijos stoką apie vartotojų teisių apsaugą jaučia (22 pav.) Vilniaus regiono gyventojai. Informacijos trūkumu mažiausiai skundėsi Panevėžio regiono gyventojai.

23 pav. Vartotojų aktyvumo indeksas Lietuvos regionuose



Panevėžio regiono gyventojai rečiausiai (23 pav.) nurodydavo, kad jie kreipėsi raštu į pardavėją ar paslaugos teikėją dėl nekokybiškos prekės ar paslaugos, bei rečiausiai bendravo su vartotojų teises ginančiomis organizacijomis. Aktyviau savo teises gynė Šiaulių ir Klaipėdos regiono gyventojai.

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



Prasčiausiai vartotojų teisių apsaugos sistemą vertino Panevėžio ir Šiaulių regionų 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 nedaug skiriasi nuo Lietuvos vidurkio (25 pav.). Kiek didesnis jis yra Klaipėdos regione.