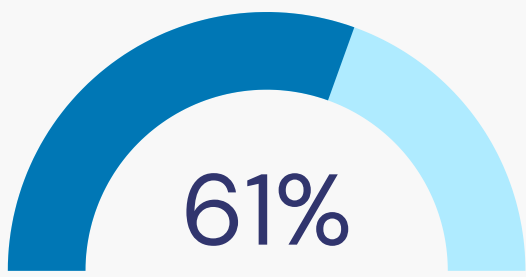


2021 M. GYVENTOJŲ APKLAUSA APIE VARTOTOJŲ TEISES



Tyrimo objektas: 18 metų ir vyresni Lietuvos gyventojai. Tyrimas vyko 24 Lietuvos miestuose ir virš 50 kaimų.

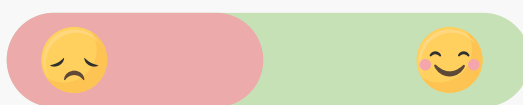
PATOGIAUSIA INFORMACIJOS APIE VARTOTOJŲ TEISES PATEIKIMO FORMA



Patogiausia forma – televizija (61 %) bei socialiniai tinklai (38 %) ir interneto tinklalapiai (31 %)



VARTOTOJŲ INFORMUOTUMAS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS KLAUSIMAIS

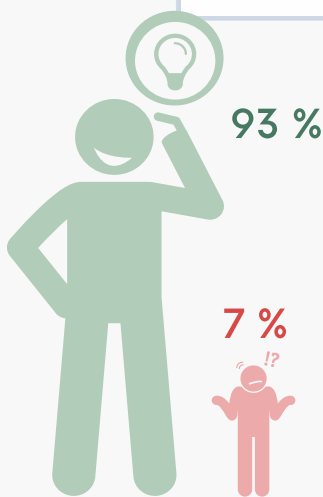


Daugiau gyventojų yra patenkinti savo informuotumu vartotojų teisių apsaugos klausimais (49 %) neigu tų, kurie tokios informacijos stokoja (29 %)

SRITYS, KURIOSE VARTOTOJAI NORĖTŲ GAUTI DAUGIAU INFORMACIJOS



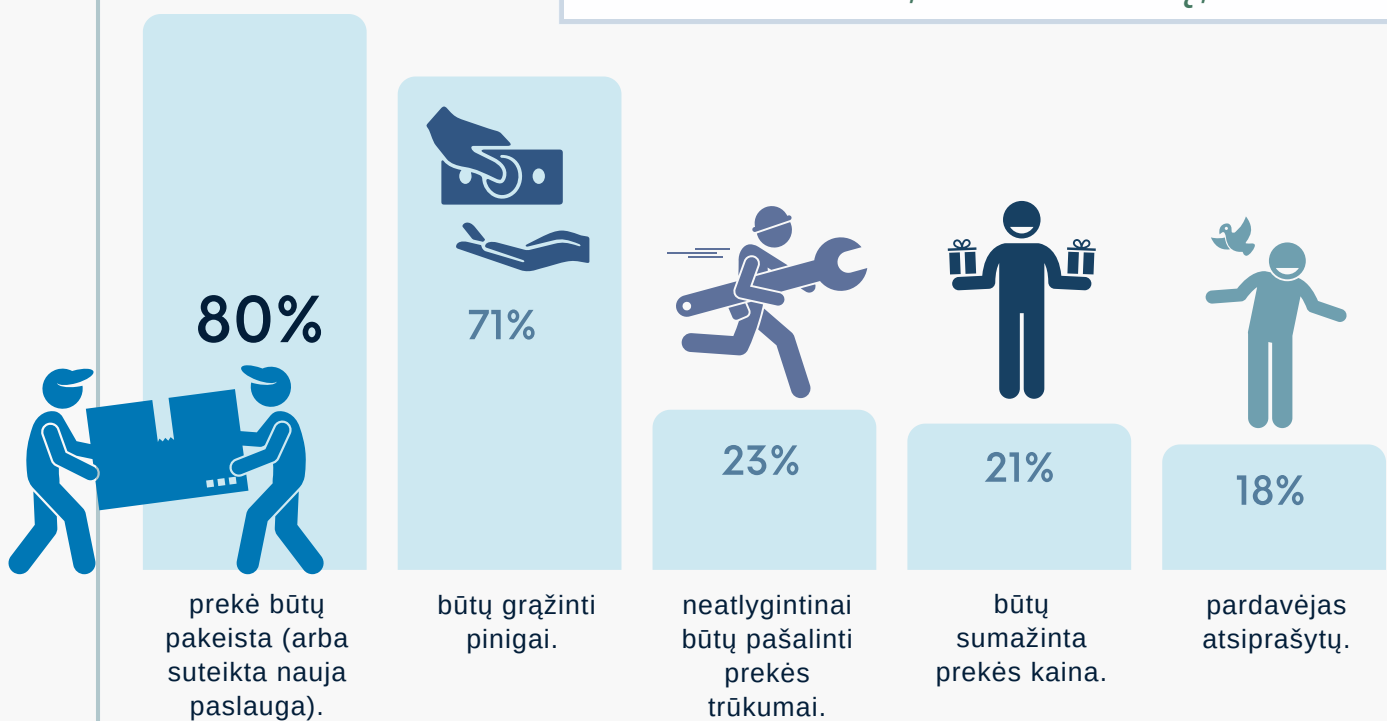
KUR VISŲ PIRMA REIKTŲ KREIPTIS DĖL NUSIPIRKTOS NEKOKYBIŠKOS PREKĖS/ SUTEIKTOS NEKOKYBIŠKOS PASLAUGOS?



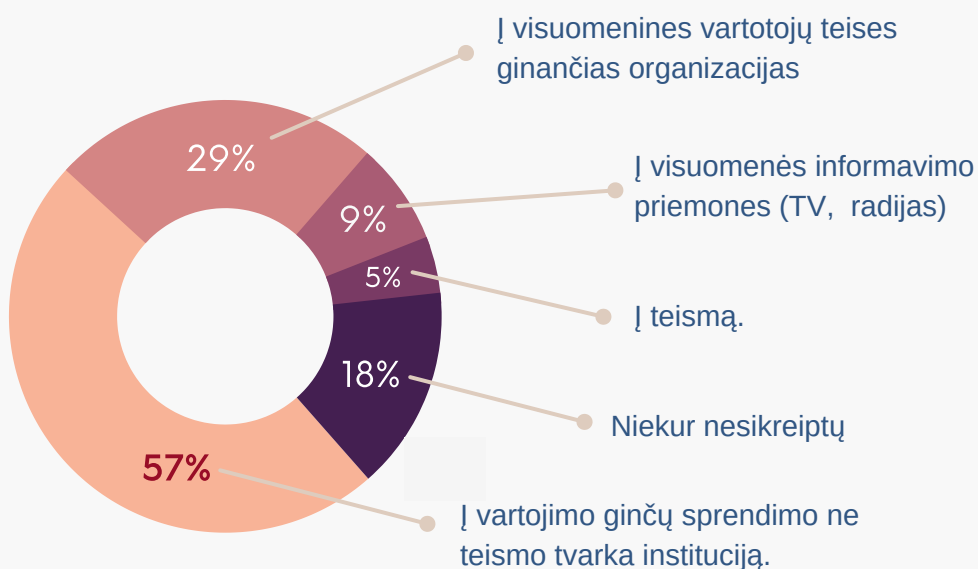
Net 93 % gyventojų žino, jog dėl nusipirktos nekokybiškos prekės/ suteiktos nekokybiškos paslaugos visų pirma reiktų kreiptis į pardavėją/ paslaugos teikėją.

67 % gyventojų nurodė, jog žinotų, kur kreiptis, jei nepavyktų išspręsti ginčo su pardavėju ar paslaugos teikėju.

JEIGU PARDAVĖJAS AR PASLAUGOS TEIKĖJAS PAŽEIDĖ VARTOTOJO TEISES, VARTOTOJAS NORĖTŲ, KAD...



Į KURIAS ĮSTAIGAS DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ PAŽEIDIMO VARTOTOJAI KREIPTŪSI PIRMIAUSIAI?



AR VARTOTOJAMS, AR JŲ ŠEIMOS NARIAMS PER 2021 M. TEKO ĮSIGYTI NEKOKYBIŠKĄ PREKĘ AR PASLAUGĄ?

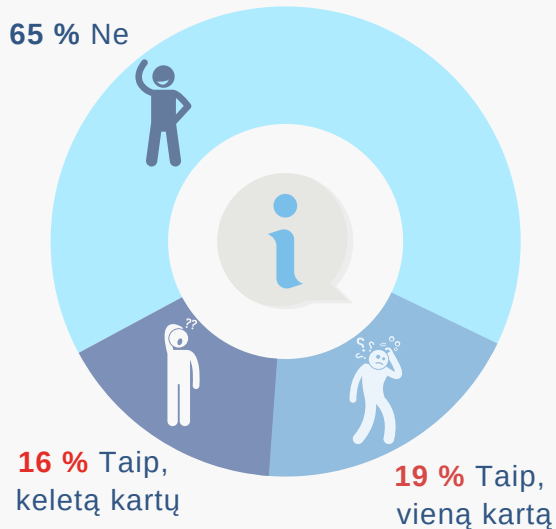
PREKĖ



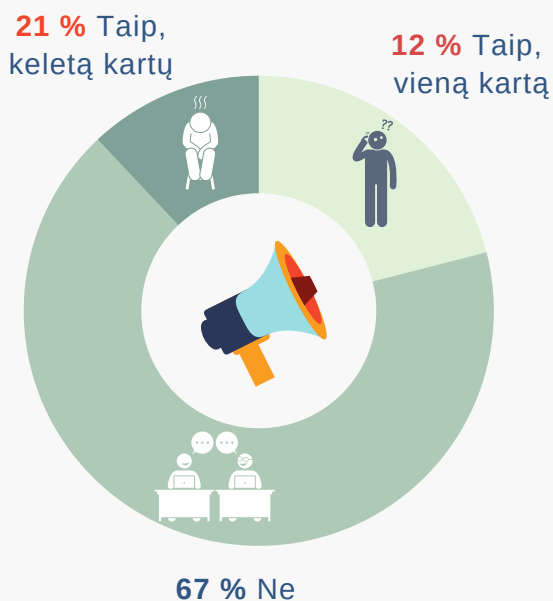
PASLAUGA



AR VARTOTOJAI SUSIDŪRĖ SU ATVEJAIS, KAI PARDAVĖJAS AR PASLAUGOS TEIKĖJAS PATEIKĖ NETIKSLIĄ ARBA NEIŠSAMIĄ INFORMACIJĄ APIE PAGRINDINES PRODUKTO SAVYBES?



AR VARTOTOJAI SUSIDŪRĖ SU ATVEJAIS, KAI PARDAVĖJAS AR PASLAUGOS TEIKĖJAS PATEIKĖ PASIŪLYMĄ, TAČIAU VĖLIAU PAAIŠKĖJO, JOG PASIŪLYMAS VISIŠKAI KITOKS, NEGU REKLAMOJE?



AR VARTOTOJAI MANO, KAD GALIOJANČIOS PRIEMONĖS (TEISĖS AKTAI, INSTITUCIJŲ VEIKLA IR PAN.) PADEDA UŽTIKRINTI TINKAMĄ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGĄ?

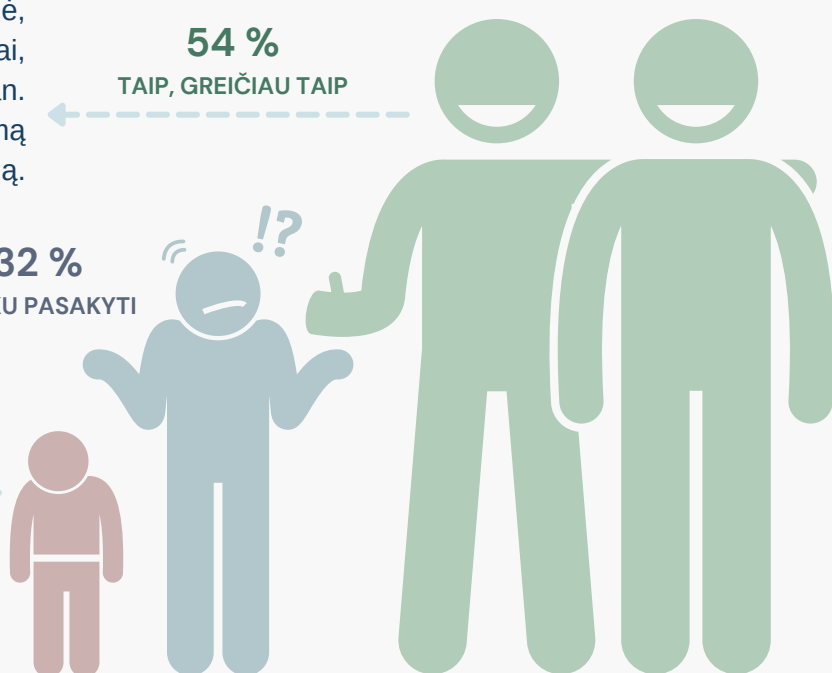
54% respondentų nurodė, kad dabartiniai teisės aktai, institucijų veikla ir pan. padeda užtikrinti tinkamą vartotojų teisių apsaugą.

54%
TAIP, GREIČIAU TAIP

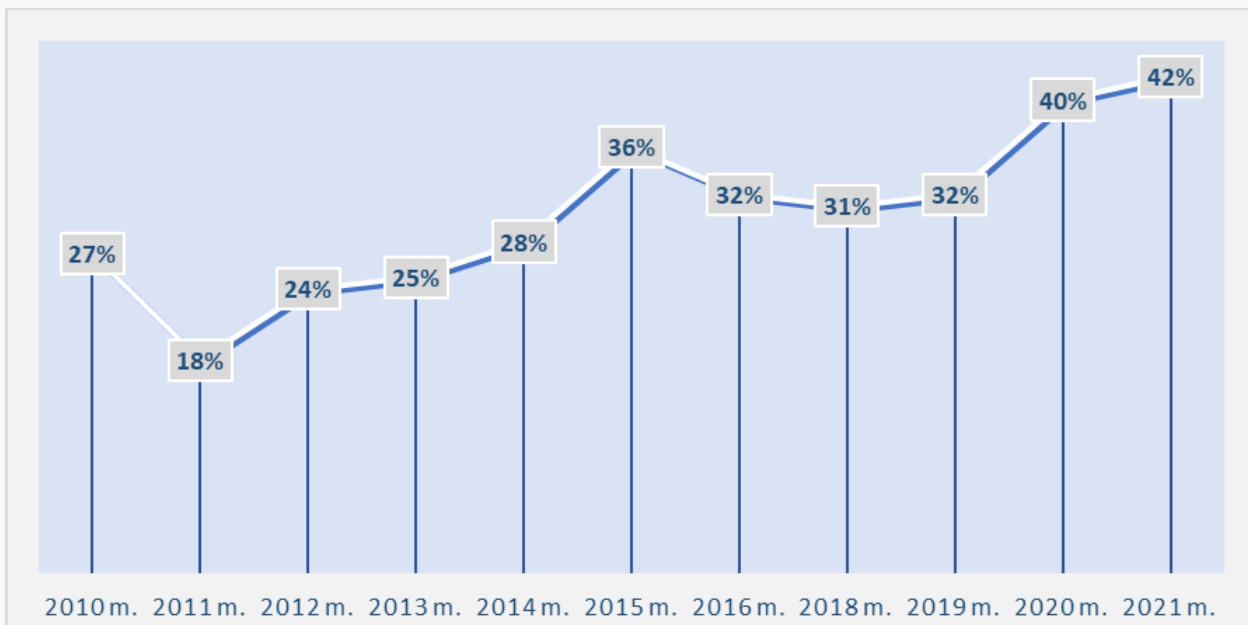
32%
SUNKU PASAKYTI

14%
NE, GREIČIAU NE

14% nurodė, kad galiojančios priemonės neužtikrina tinkamos teisių apsaugos.



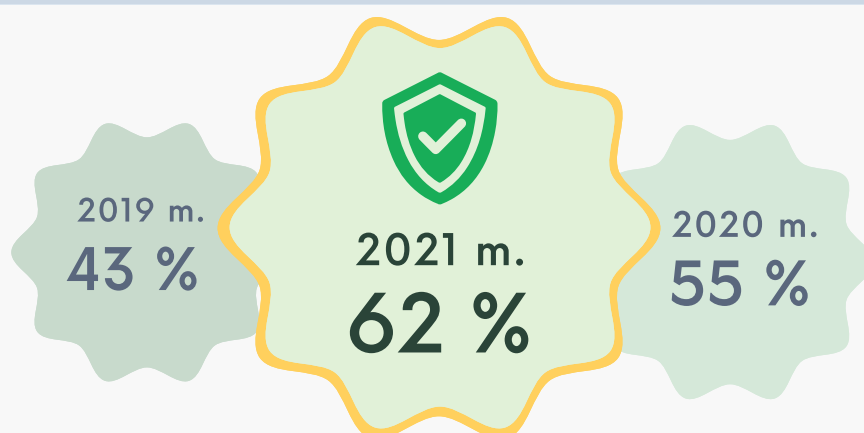
KAIP VARTOTOJAI VERTINA VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VEIKLĄ?



Palankiai vertinančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą dalis yra 42%. **Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m.** Nepalankiai vertinančiųjų - 6%, o 52% vertinimo nepateikė.

Dauguma gyventojų – **79%** – žino ar yra girdėję apie Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Apie ją žino absoliuti dalis turinčių aukštąjį išsilavinimą – **93%**, o nežinančiųjų dalis siekia 13%.

DIDĖJA VARTOTOJŲ PASITIKĖJIMAS NETEISMINIU NAGRINĖJIMU



Kasmet daugiau vartotojų pasitiki vartojimo ginčų neteisminiu nagrinėjimu (62%), nepasitikinčių 29%.

AR VARTOTOJAI PASITIKI PARDAVĖJAIŠ/ PASLAUGŲ TEIKĖJAIŠ PIRKdami PREKES/ ĮSIGYDAMI PASLAUGAS INTERNETU?

Nepasitikinčių internetine prekyba vis mažėja: 2020 m. - 10%, 2021 m.- 9%.



VARTOTOJAMS SVARBU, JOG PERKA PREKĘ/ PASLAUGĄ IŠ ĮMONĖS, KURI PRISIDEDA PRIE APLINKŲ TAUSOJANČIO VARTOJIMO SKATINIMO



Daugumai – 68% – vartotojų yra svarbu, ar jie perka prekę/ paslaugą iš įmonės, kuri prisideda prie aplinką tausojančio vartojimo skatinimo.

Daugiau tokių 18-39 m. amžiaus grupėje – 77%, tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą – 76%.

2021 m.

Tyrimas atliktas
UAB „Vilmorus“

Daugiau informacijos: www.vvtat.lt
ir socialiniuose tinkluose:



Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba



@vvtat.lt