

VERSLO SUBJEKTŲ APKLAUSA

Lietuvos įmonių apklausa
2012 m. gruodžio 11 – 20 d., N = 703

Tyrimas atliktas
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
užsakymu

Vilnius - 2012

1. Tyrimo metodika

- ◆ **Tyrimo laikas:** 2012 m. gruodžio 11 – 20 d.
- ◆ **Respondentų skaičius:** N = 703
- ◆ **Tyrimo objektas:** verslo įmonės
- ◆ **Apklauso būdas:** telefoninis interviu
- ◆ **Atrankos metodas:** tikimybinė atranka
- ◆ **Apklausa vyko:** visoje Lietuvoje
- ◆ **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

- ◆ **Rezultatai yra lyginami su 2011 m. gruodžio mėn. vykusios verslo įmonių apklausos rezultatais**

◆ **Apklaustų įmonių struktūra**

• **Regionas:**

Vilniaus	46%
Kauno	23%
Klaipėdos	14%
Šiaulių	9%
Panevėžio	7%

• **Pagrindinė veikla:**

Ne maisto produktų gamyba/ prekyba	47%
Maisto produktų gamyba/ prekyba	12%
Transportas	10%
Statyba	9%
Finansinės paslaugos	4%
Turizmo paslaugos	2%
Energijos tiekimo paslaugos	2%
Rekreacinės paslaugos	1%
Kita	13%

• **Darbuotojų skaičius:**

1 – 9	41%
10 – 49	41%
50 – 250	16%
251 ir daugiau	1%

2. Išvados

Pusė apklaustų verslininkų nurodė, kad verslininkai Lietuvoje yra pakankamai informuoti apie vartotojų teisių apsaugą - 50%. Manančių, kad informuotumas nepakankamas, yra žymiai mažiau - 34%. Lyginant su 2011 m., situacijos vertinimas pakrypo į gerąją pusę (prieš metus informuotumą gerai vertino 37%, o blogai - 47%). Arti pusės verslininkų nurodė, kad verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais yra pakankamas - 47% (prieš metus tokių buvo 28%). Dauguma verslininkų informacijos apie vartotojų teisių apsaugą ieško patys - 62%, o naudingiausia informacija yra ta, kuri pateikiama šioje srityje dirbančių institucijų interneto svetainėse - 74%. Aktualiausia informacija – apie netinkamos kokybės prekes (paslaugas) - 44%.

Teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą yra tiek pat, kiek ir vertinančių neigiamai - 40%. Rezultatas geresnis, negu 2011 m. (atitinkamai 32% ir 51%).

Lyginant su 2011 m. gruodžio mėn., vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių aktų vertinimas daugeliu atvejų pagerėjo: sutinka, kad aktai yra išsamūs - 36% (buvo 27%), pagrįsti - 35% (buvo 30%), suprantami - 38% (buvo 30%), efektyvūs - 31% (buvo 29%). Taip pat sumažėjo sakančių, kad aktai yra per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu - 18% (buvo 24%). Kita vertus, sumažėjo teigiančių, kad teisės aktai apsaugo gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų - 26% (buvo 31%).

Į klausimą, kas trukdo laikytis teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, verslininkai dažniausiai nurodė informacijos trūkumą.

Dauguma verslininkų mano, kad vartotojų teisių įgyvendinimas skatina sąžiningą konkurenciją tarp verslininkų - 60% (prieš metus buvo 64%).

Verslininkai buvo kritiškesni, kai buvo kalbama apie verslo subjektų ir valstybės institucijų bendradarbiavimą vartotojų teisių apsaugos klausimais. 27% respondentų mano, kad šis bendradarbiavimas yra pakankamas, žymiai daugiau tokių, kurie nurodo, jog bendradarbiavimas nepakankamas - 52%. Lyginant su 2011 m. gruodžio mėn., rezultatai kiek pagerėjo: prieš metus bandradarbiavimą teigiamai vertino 23%, o neigiamai 57% verslininkų.

Absoliuti dauguma verslininkų nurodė, kad jų įmonėms yra svarbu, kad jų produktų/ paslaugų vartotojai žinotų savo teises (92%). Dalis produkcijos/ paslaugų vartotojų bent jau kartais kreipiasi į verslininkus - 37%, labai retai tą daro 34%. 30% verslininkų nurodė, kad dėl to į juos niekas nesikreipia.

Dažniausiai įmonės siekia bet koku atveju susitarti su vartotoju, nesikreipiant į teismą - 74% (prieš metus buvo mažiau - 66%) .

Padaugėjo įmonių, kurios yra patvirtinusios ginčų su vartotojais taisyklės ir procedūras - 39% (buvo 33%). Kuo didesnė įmonė, tuo dažniau tokios taisyklės yra parengiamos: 1 – 9 darbuotojų įmonė - 34%, 10 – 49 darbuotojų įmonė - 39%, 50 – 250 darbuotojų įmonė - 49%, 251 ir daugiau darbuotojų įmonė - 56%.

Tik nedidelė dalis verslininkų žino apie sąžiningos verslo praktikos kodeksą (19%), tačiau nuo 2011 m. ta dalis visgi padidėjo (buvo 14%). Sumažėjo nežinančių apie tokį kodeksą - 32% (buvo 42%). Pusė verslininkų mano, kad toks kodeksas prisideda prie vartotojų teisių apsaugos sistemos tobulinimo - 50% (neigiamai atsakė 9%, neturėjo nuomonės 41%).

69% verslininkų yra girdėję apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS), tai ženkliai daugiau nei prieš metus (buvo 56%). Pagrindinis motyvas, kas paskatintų įmonę dalyvauti AGS procese – išsaugota reputacija - 56%.

Praktiškai visi verslininkai žino ar bent yra girdėję apie VVTAT - 97% (toks pat rezultatas buvo gautas ir 2011 m.). Palyginimui – tarp gyventojų girdėjusių apie VVTAT yra mažiau - 77%. 29% verslininkų naudojami VVTAT paslaugomis ar VVTAT teikiama informacija (2011 m. tokių buvo kiek mažiau - 26%). Gyventojų, besinaudojančių VVTAT paslaugomis ar teikiama informacija, yra ženkliai mažiau - 7%.

Tie, kurie naudojami VVTAT paslaugomis ar teikiama informacija, gana palankiai įvertino VVTAT veiklą: VVTAT veiklą apskritai - 62% (buvo 52%), bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų ginčus - 51% (buvo 34%). Dėl teisės aktų pažeidimų nagrinėjimo daugelis neturėjo nuomonės - 52% (buvo 64%). Tarp turinčių nuomonę daugiau tų, kurie teigiamai vertina teisės aktų pažeidimų nagrinėjimą - 36%, negu tų, kurie vertina neigiamai - 12%.

Tie, kurie naudojami VVTAT teikiamomis paslaugomis ar informacija, dažniausiai nurodė, kad teikiama informacija ar konsultacijos yra naudingos - 75%, kritiškai pasisakė 3%.

Arti pusės verslininkų lankėsi VVTAT puslapyje - 46% (panašus skaičius buvo ir prieš metus - 44%).

Respondentų buvo klausama, ar jie pritartų, kad jų regione būtų įkurtas VVTAT filialas. 38% mano, kad VVTAT filialus yra tikslinga kurti ir 38% - kad netikslinga. 2011 m. atitinkami skaičiai buvo 42% ir 37%. Daugiausia norinčių, kad būtų įsteigti VVTAT filialai yra Klaipėdos apskrityje - 68%, Šiaulių apskrityje - 56%, o taip pat Alytaus apskrityje, kur už VVTAT filialo steigimą pasisakė visi apklausti verslininkai.

3. Summary

A half of the interviewed businessmen stated, that businessmen in Lithuania are sufficiently informed about consumers' rights protection - 50%. Considerably less respondents think that information is insufficient - 34%. In comparison to 2011, evaluation of the situation has improved (a year ago, awareness was evaluated well by 37% of respondents, evaluated poor by 47%). Near a half of the businessmen mentioned, that education of businessmen on consumers' rights issues is sufficient - 47% (a year ago this share was 28%). The majority of businessmen look for information on consumers' rights protection by themselves - 62%, and the most useful information is which is presented on the internet websites of institutions working in this area - 74%. The most actual information – on not qualitative goods (services) - 44%.

The proportion of positive evaluations of the consumers' rights protection is the same, as the share of negative evaluations - 40%. The result is better, compared to year 2011 (32% and 51% respectively).

In comparison to 2011 December, evaluation of legal acts, regulating the consumers' rights protection has improved in most of cases: agree that the acts are comprehensive - 36% (it was 27%), well-grounded - 35% (it was 30%), understandable - 38% (it was 30%), effective - 31% (it was 29%). Also, the share of mentions that the acts are too strict towards a producer/ supplier of services has diminished - 18% (it was 24%). On the other hand, the share of mentions that the acts are protecting the producers/ suppliers of services against not grounded claims has decreased - 26% (it was 31%).

To the question, what are the obstacles to comply to the legal acts, regulating the consumers' rights protection, most often businessmen specified a lack of information.



The majority of businessmen suppose, that a realisation of consumers' rights is promoting a fair competition among businessmen - 60% (a year ago it was 64%).

Businessmen were more critical, talking about a cooperation of the business subjects and the state institutions on the consumers' rights protection issues. 27% of the respondents think, that such cooperation is sufficient; considerably more respondents this cooperation evaluate as insufficient - 52%. In comparison to 2011 December, the result is a little better: a year ago the cooperation was evaluated positively by 23%, and negatively by 57% businessmen.

An absolute majority of businessmen stated, that for their enterprises it is important, that consumers of their products/ services would be aware of their rights - 92%. A part of the consumers of products/ services at least sometimes apply to businessmen - 37%, very rarely - 34%, and never apply - 30%.

Most often companies are trying to reach an agreement with a consumer without applying to a court of law - 74% (a year ago this share was 66%) .

Nowadays, more companies have confirmed the rules and procedures for disputes settlement with the consumers - 39% (it was 33%). The larger a company, the more often such rules are prepared: 1 – 9 employees - 34%, 10 – 49 employees - 39%, 50 – 250 employees - 49%, 251 or more employees - 56%.

A large proportion of businessmen are not aware about a Code of fair business practice - 19%, although since 2011 this share has increased (it was 14%). Now less respondents are not aware about this Code - 32% (it was 42%). A half of the businessmen suppose, that this Code contributes towards improvement of the consumers' rights protection system - 50% (negative answers - 9%, no opinion - 41%).

69% of businessmen have heard about an alternative disputes settlement (AGS), this is significantly more than a year ago (the share was 56%). The main motive, which would encourage to participate in AGS process – to preserve a reputation - 56%.

Almost all businessmen are aware about the State consumer rights protection authority (VVTAT) - 97% (the same result was in 2011). For comparison – less of the inhabitants have heard about VVTAT (77%). 29% of businessmen have used VVTAT services or information provided by VVTAT (in 2011 this proportion was lower - 26%). Among the inhabitants, only 7% have used VVTAT services or information provided by VVTAT.

Those who have used VVTAT services or information provided by VVTAT, quite favourably evaluated VVTAT activities: VVTAT activities in general - 62% (it was 52%), cooperation solving disputes between consumers and sellers - 51% (it was 34%). Many respondents did not have opinion regarding the examination of violations of the legal acts - 52% (it was 64%). Among those having opinion, there are more positive evaluations of the examination of violations of the legal acts (36%) than the negative evaluations (12%).

Those who have used VVTAT provided services or information, most frequently mentioned, that the information or consultations were useful - 75%, were critical 3% of the respondents.

Near a half of the businessmen have visited VVTAT website - 46% (a similar share was a year ago - 44%).

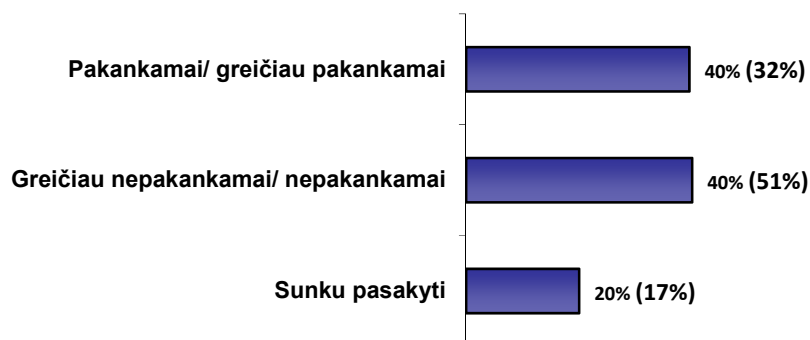
The respondents also were asked, whether they would support, if in their region a branch of VVTAT would be established. 38% of the respondents think, that it is purposive to create VVTAT branches, while 38% suppose that it is not purposive. In 2011, the respective numbers were 42% and 37%. The most of respondents, willing that VVTAT branches would be created, there are in Klaipėda county (68%), Šiauliai county (56%) and in Alytus county (there all respondents were in favour).

4. Tyrimo rezultatai

4.1. Vartotojų teisių gynimo būklė Lietuvoje

Įmonių atstovų buvo klausiami, ar pakankamai Lietuvoje yra ginamos vartotojų teisės.

1 pav. Jūsų manymu, ar pakankamai, ar nepakankamai Lietuvoje yra ginamos vartotojų teisės?



(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

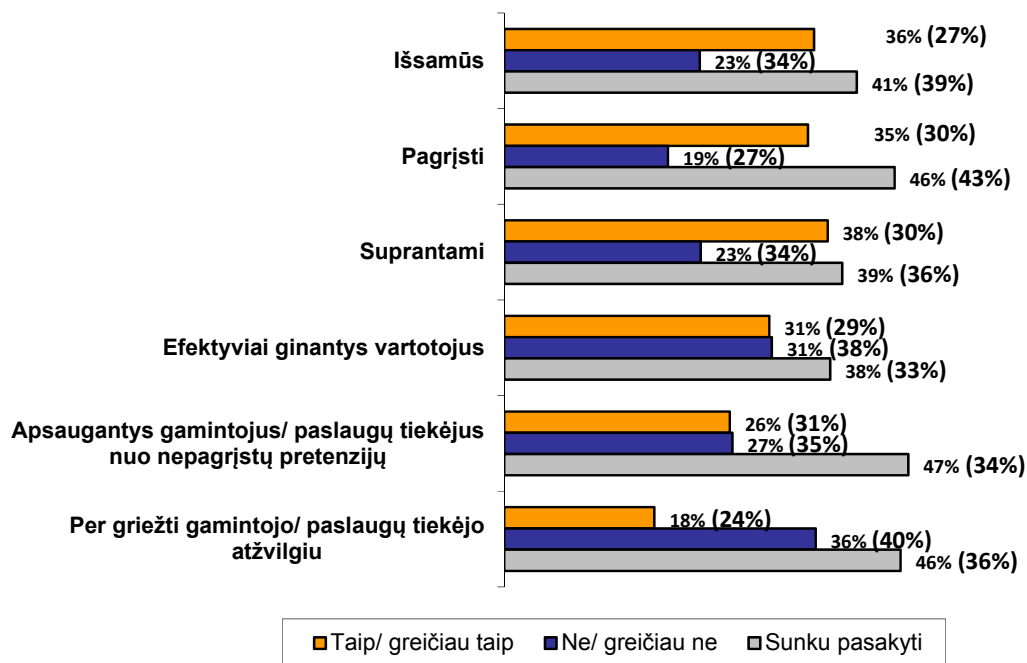
Teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą yra tiek pat, kiek vertinančių neigiamai - 40%. Rezultatas yra geresnis, negu 2011 m. (atitinkamai 32% ir 51%).

Lyginant su gyventojų apklausos rezultatais (30% vartotojų teisės ginamos gerai, 21% - blogai, 49% - neturi nuomonės), galima matyti, kad verslininkai dažniau turi nuomonę šiuo klausimu ir yra kritiškesni.

4.2. Teisės aktų vertinimas

Įmonių atstovų buvo prašoma įvertinti teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugos būklę. Buvo klausama, ar šie teisiniai aktai yra išsamūs, pagrįsti, suprantami, efektyviai ginantys vartotojus, apsaugantys gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų. Taip pat buvo klausama, ar šie aktai nėra per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu.

2 pav. Jūsų nuomone, ar teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą yra:



(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

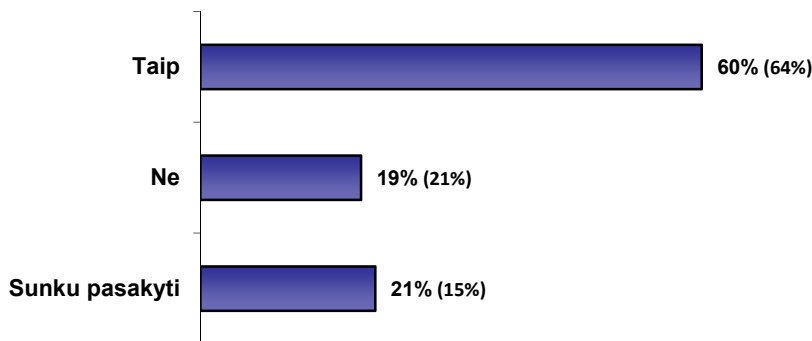
Lyginant su 2011 m. gruodžio mėn., vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių aktų vertinimas daugeliu atvejų pagerėjo: sutinka, kad aktai yra išsamūs - 36% (buvo 27%), pagrįsti - 35% (buvo 30%), suprantami - 38% (buvo 30%), efektyvūs - 31% (buvo 29%). Taip pat sumažėjo sakančių, kad aktai yra per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo

atžvilgiu - 18% (buvo 24%). Kita vertus, sumažėjo teigiančių, kad teisės aktai apsaugo gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų - 26% (buvo 31%).

4.3. Verslo subjektų veikla ginant vartotojų teises

Verslininkų buvo klausiama, ar vartotojų teisių įgyvendinimas skatina sąžiningą konkurenciją tarp verslininkų.

3 pav. Ar manote, kad vartotojų teisių įgyvendinimas skatina sąžiningą konkurenciją tarp verslininkų?

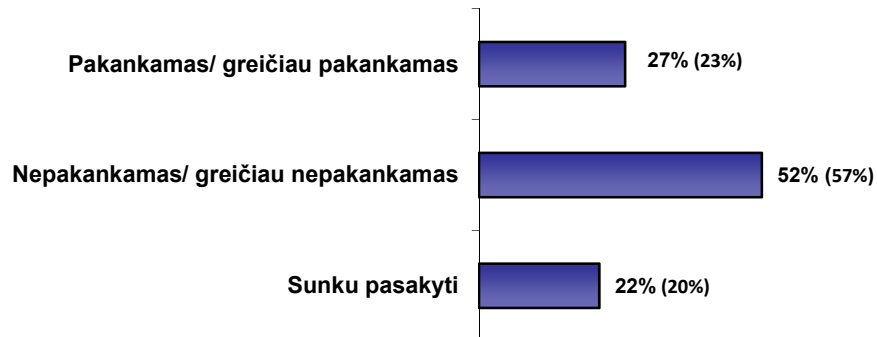


(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Dauguma respondentų nurodė, kad vartotojų teisių įgyvendinimas skatina sąžiningą konkurenciją - 60%. Prieš metus tokių buvo 4 procentiniais punktais daugiau - 64%, tačiau neigiančių pozityvią vartotojų teisių įgyvendinimo reikšmę konkurencijai dalis praktiškai nepasikeitė - 19% (buvo 21%). Įvairiuose regionuose ir įvairaus verslo profilių grupėse rezultatai skiriasi neesmingai.

Verslininkai buvo kritiškesni, kai buvo kalbama apie verslo subjektų ir valstybės institucijų bendradarbiavimą vartotojų teisių apsaugos klausimais.

4 pav. Jūsų nuomone, ar pakankamas, ar nepakankamas verslo subjektų ir valstybės institucijų bendradarbiavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais?



(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

27% respondentų mano, kad šis bendradarbiavimas yra pakankamas, žymiai daugiau tokių, kurie nurodė, jog bendradarbiavimas nepakankamas - 52%. Lyginant su 2011 m. gruodžio mėn., rezultatai kiek pagerėjo: prieš metus bendradarbiavimą teigiamai vertino 23%, o neigiamai 57% verslininkų.

Absoliuti dauguma verslininkų nurodė, kad jų įmonėms yra svarbu, kad jų produktų/ paslaugų vartotojai žinotų savo teises.

5 pav. Ar Jūsų įmonei svarbu, kad Jūsų produktų/ paslaugų vartotojai žinotų savo teises?

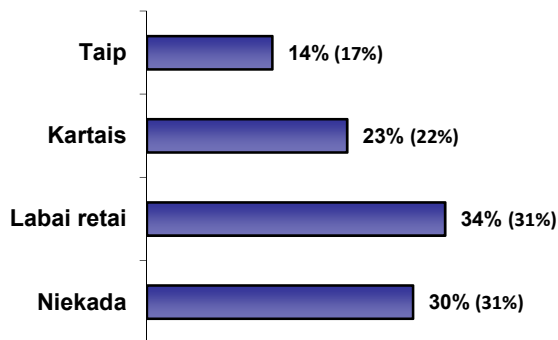


(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Absoliuti dauguma įmonių nori, kad jų produktų/ paslaugų vartotojai žinotų savo teises - 92%. Tas yra būdinga visų tipų įmonėms visuose regionuose. Lyginant su 2011 m., rezultatas praktiškai nepasikeitė (buvo 95%).

Verslininkų buvo klausama, ar jų produkcijos vartotojai kreipiasi į juos tiesiogiai dėl netinkamos prekių/ paslaugų kokybės.

6 pav. Ar vartotojai kreipiasi tiesiogiai į Jus (Jūsų įmonę) dėl parduodamų netinkamos kokybės prekių (teikiamų paslaugų)?

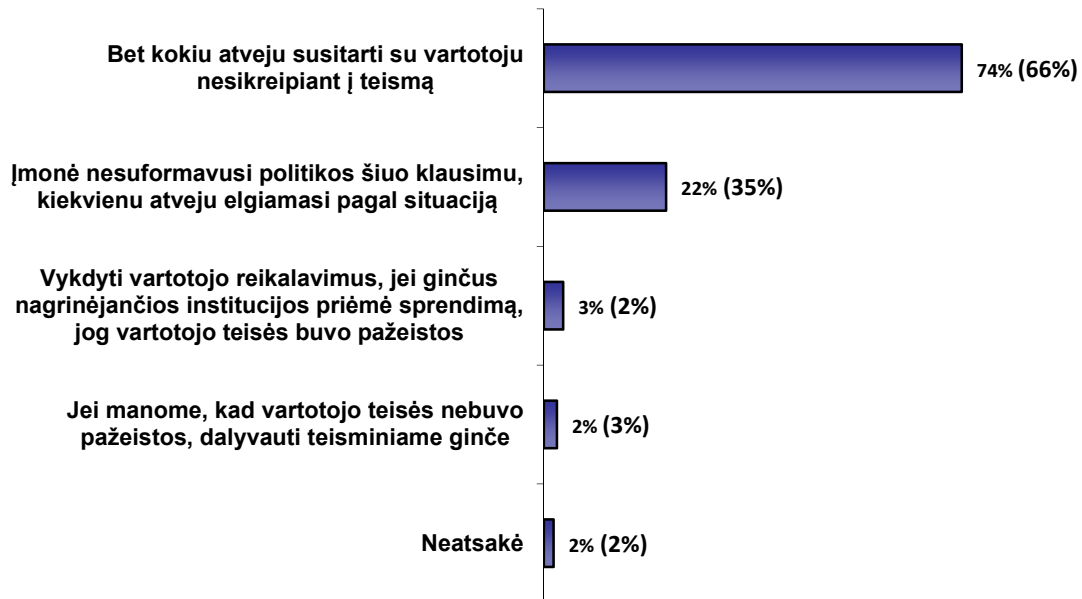


(Skliausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Nuo 2011 m. rezultatas mažai tepasikeitė: 37% verslininkų nurodė, kad į juos kreipiamasi bent jau kartais (buvo 39%), 34% - labai retai (buvo 31%), 30% - niekada (buvo 31%).

Verslininkų buvo prašoma apibūdinti, kokia yra jų įmonės politika, sprendžiant vartotojų skundus.

7 pav. Kokia Jūsų įmonės politika sprendžiant vartotojų skundus?

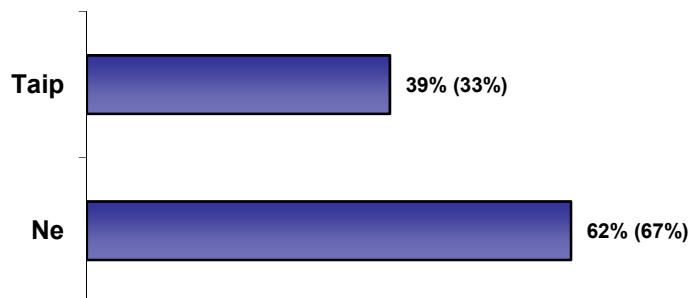


(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Padaugėjo įmonių, kurios siekia bet koku atveju susitarti su vartotoju - 74% (buvo 66%) ir sumažėjo įmonių, kurios neturi suformavusios politikos šiuo klausimu - 22% (buvo 35%).

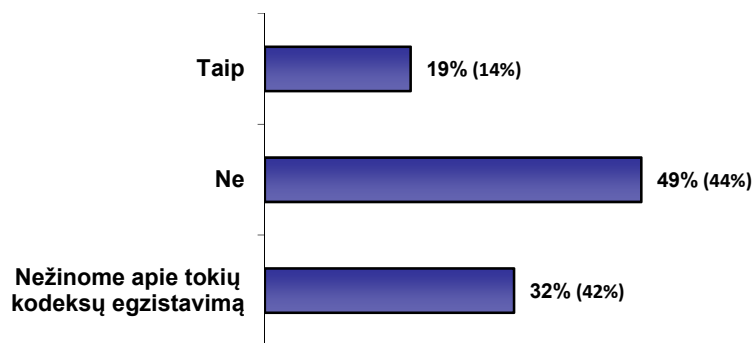
Tyrimo buvo klausama, ar įmonės yra patvirtinusios ginčų su vartotojais sprendimo taisykles ir aprašiusios procedūras.

8 pav. Ar esate patvirtinę įmonės vidaus ginčų su vartotojais sprendimo taisykles ir aprašę procedūras?



Verslininkų buvo klausiama, ar jie žino ir yra pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksą.

9 pav. Ar esate pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksą?

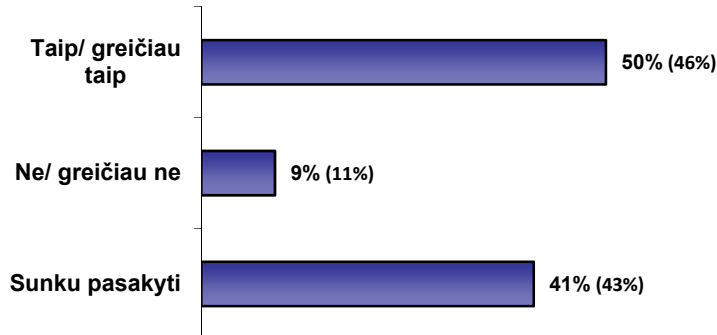


(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Tik nedidelė dalis verslininkų žino apie sąžiningos verslo praktikos kodeksą - 19%, tačiau nuo 2011 m. ta dalis visgi padidėjo (buvo 14%). Sumažėjo nežinančių apie tokį kodeksą - 32% (buvo 42%).

Verslininkų buvo prašoma įvertinti, ar sąžiningos verslo praktikos kodeksas prisideda prie vartotojų teisių apsaugos sistemos tobulinimo.

10 pav. Ar sąžiningos verslo praktikos kodeksas prisideda prie vartotojų teisių apsaugos sistemos tobulinimo?

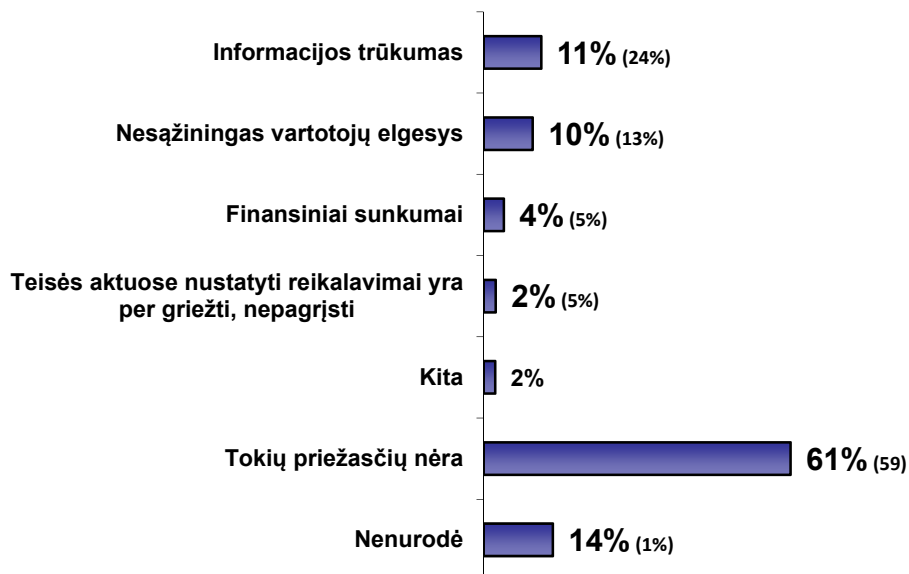


(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Pusė verslininkų teigiamai vertina sąžiningos verslo politikos kodekso naudą (buvo 46%), neigiamai vertina 9% (buvo 11%), daugelis negalėjo įvertinti šio kodekso naudos - 41% (buvo 43%).

Taip pat klausiama, kokios priežastys trukdo laikytis aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, reikalavimų.

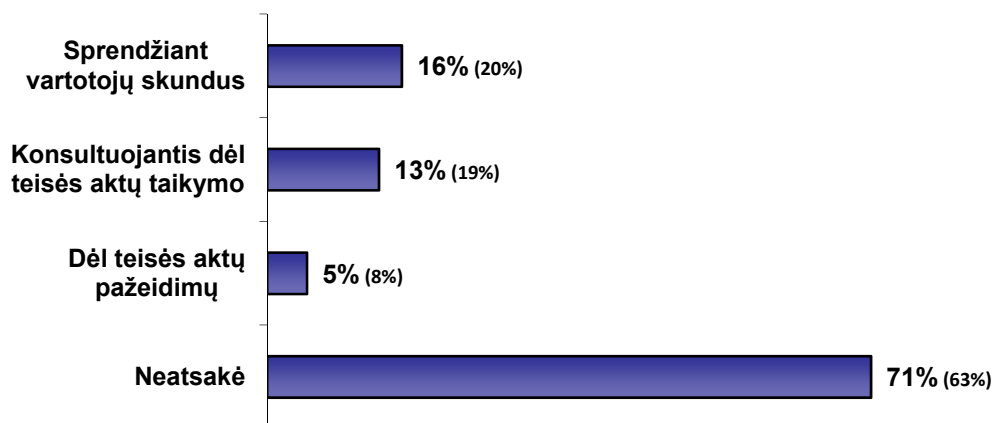
11 pav. Kas (kokios priežastys) Jums trukdo laikytis teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, reikalavimų?



Lyginant su 2011 m., padaugėjo nenurodžiusių tokių priežasčių. Jeigu sujungtume poziciją “tokių priežasčių nėra” ir nenurodžiusius, tai 2011 m. tokių buvo 60%, o 2012 m. - 75%. Ženkliai sumažėjo nurodžiusių, kad trūksta informacijos apie teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą - 11% (buvo 24%).

Verslininkai atsakinėjo į klausimą, ar jiems tenka bendrauti su vartotojų teises ginančiomis organizacijomis, o jeigu tenka – tai dėl kokių problemų.

12 pav. Kokiais klausimais dažniausiai tenka bendrauti su vartotojų teises ginančiomis institucijomis?

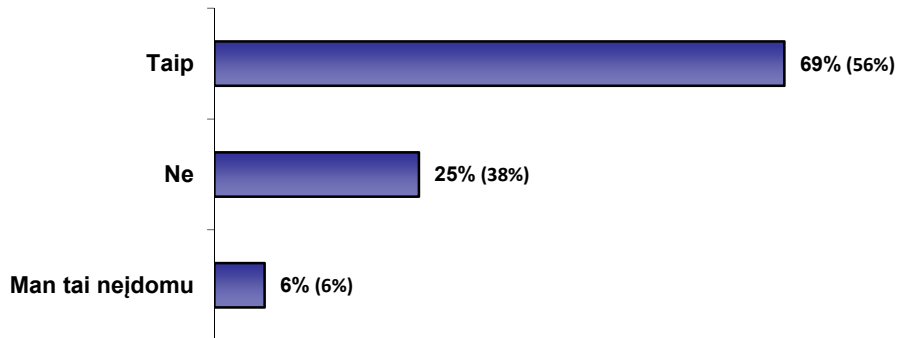


(Skliausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Dauguma verslininkų neatsakė į klausimą, dėl kokių problemų jie kontaktuoja su vartotojų teises ginančiomis organizacijomis - 71% (buvo 63%). Galima numanyti, kad tokio bendravimo tiesiog nėra. 16% apklaustų verslininkų dažniau bendrauja dėl vartotojų skundų sprendimo, 13% konsultuojasi dėl teisės aktų taikymo.

Įmonių atstovams buvo pateiktas klausimas apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS).

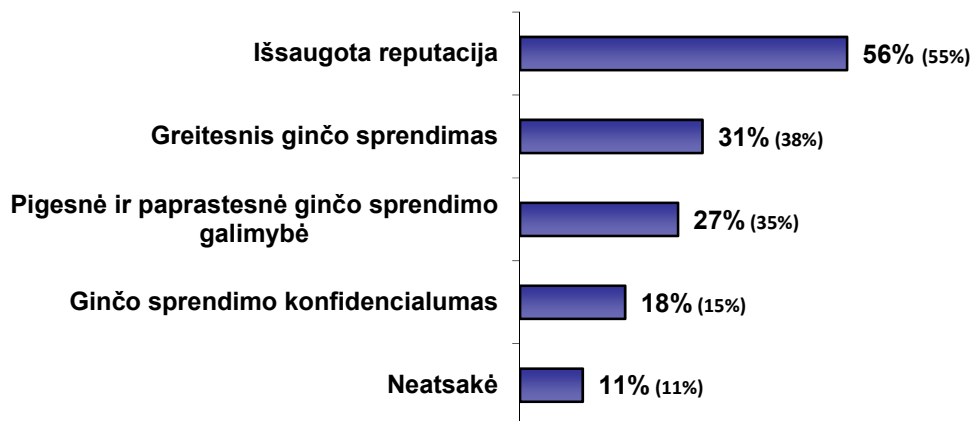
13 pav. Ar žinote apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) – galimybę išspręsti vartotojų teisių pažeidimo atvejus nesikreipiant į teismą?



(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Dauguma verslininkų žino apie AGS - 69% (prieš metus tokių buvo žymiai mažiau - 56%). Gyventojų, žinančių apie AGS, yra dvigubai mažiau - 31%.

14 pav. Kokie motyvai paskatintų Jūsų įmonę dalyvauti alternatyvaus ginčų sprendimo procese?



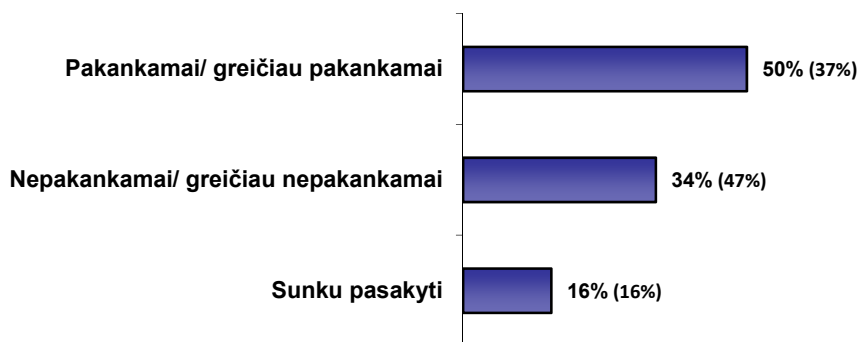
(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Dažniausiai nurodoma, kad AGS yra svarbus dėl reputacijos išsaugojimo - 56%. Toliau pagal svarbą yra nurodomas greitesnis ginčų sprendimas - 31%, pigesnis ir paprastesnis ginčų sprendimas - 27%. 18% verslininkų nurodė ginčų sprendimų konfidencialumo svarbą.

4.4. Informuotumas apie vartotojų teisių apsaugą

Anketoje buvo klausimas apie Lietuvos verslininkų informuotumą apie vartotojų teisių apsaugą.

15 pav. Jūsų nuomone, ar verslininkai Lietuvoje yra pakankamai, ar nepakankamai informuoti apie vartotojų teisių apsaugą?

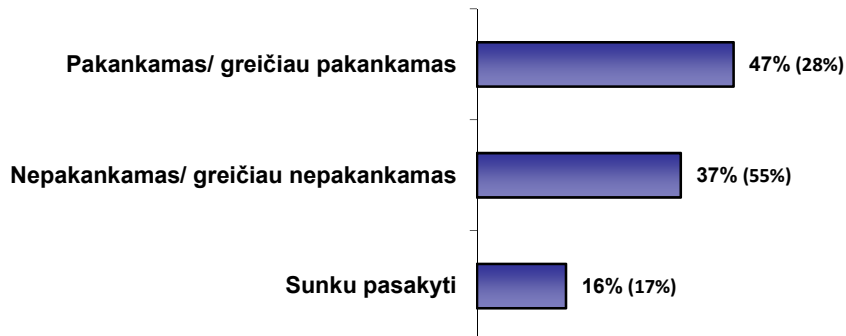


(Skliausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Respondentų manymu, pusė Lietuvos verslininkų pakankamai arba greičiau pakankamai yra informuoti apie vartotojų apsaugą - 50%, prieš metus tokių buvo ženkliai mažiau - 37%. Atitinkamai sumažėjo kritiškai nusiteikusių informuotumo atžvilgiu - 34% (buvo 47%).

Pagerėjo ir verslininkų švietimo vartotojų teisių apsaugos klausimais vertinimas.

16 pav. Jūsų nuomone, verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais yra pakankamas, ar nepakankamas?

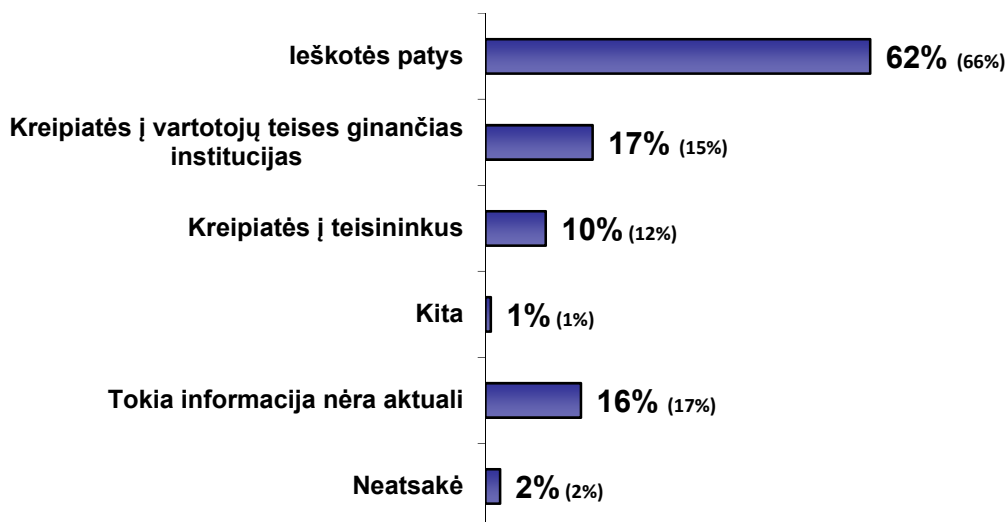


(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Arti pusės verslininkų nurodė, kad švietimas yra pakankamas ar greičiau pakankamas - 47% (buvo 28%), 37% - kad nepakankamas (buvo žymiai daugiau - 55%). Dažniau kritišką nuomonę išreiškė stambesnių įmonių atstovai: 1 – 9 darbuotojų įmonė - 32%, 10 – 49 darbuotojų įmonė - 39%, 50 – 250 darbuotojų įmonė - 47%, 251 ir daugiau darbuotojų įmonė - 56%.

Buvo tiriama, kaip verslininkai gauna informaciją apie vartotojų teisių apsaugą.

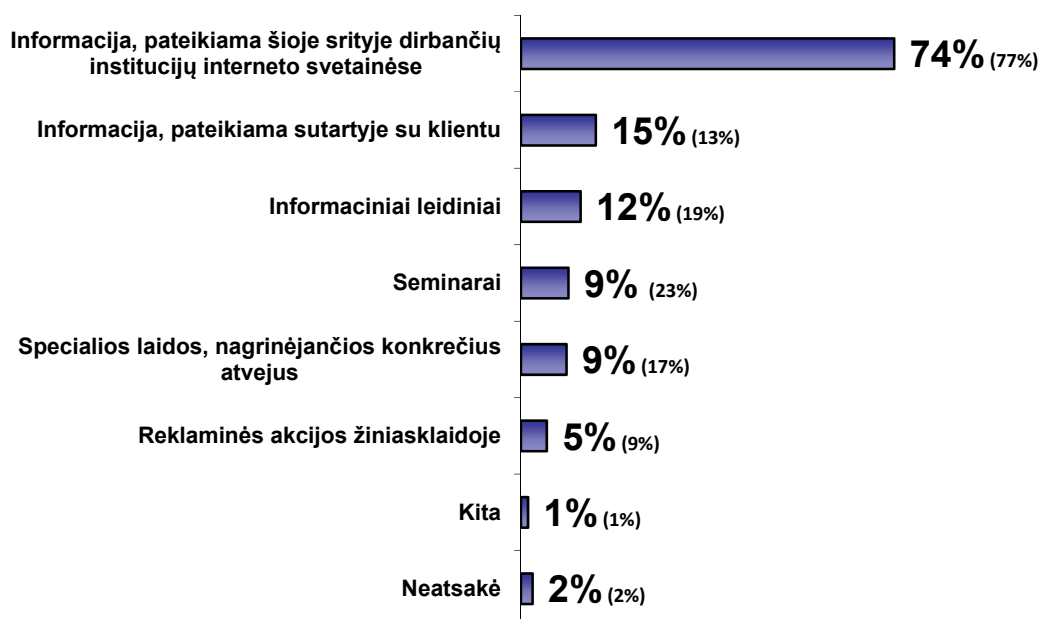
17 pav. Kaip gaunate aktualią informaciją apie vartotojų teisių apsaugą?



(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Dažniausiai nurodoma, kad informacijos apie vartotojų teisių apsaugą ieško patys - 62% (buvo 66%).

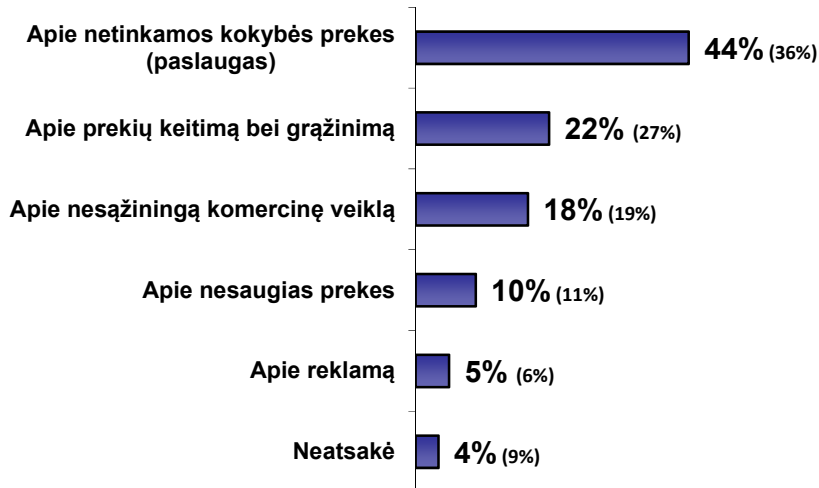
18 pav. Kokiu būdu pateikiama informacija apie vartotojų teisių užtikrinimą Jums atrodo naudingiausia?



(Skliausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Dažniausiai nurodoma, kad naudingiausia yra informacija, kuri yra pateikiama šioje srityje dirbančių institucijų interneto svetainėse - 74% (buvo 77%). Daugeliu atveju įvairūs informacijos kanalai pateikiami rečiau, nei prieš metus: informaciniai leidiniai (nuo 19% iki 12%), seminarai (nuo 23% iki 9%), specialios laidos (nuo 17% iki 9%), reklaminės akcijos (nio 9% iki 5%).

19 pav. Kokios vartotojų teisių apsaugos srities informacija ir žinios Jums būtų aktualesios ir naudingiausios?



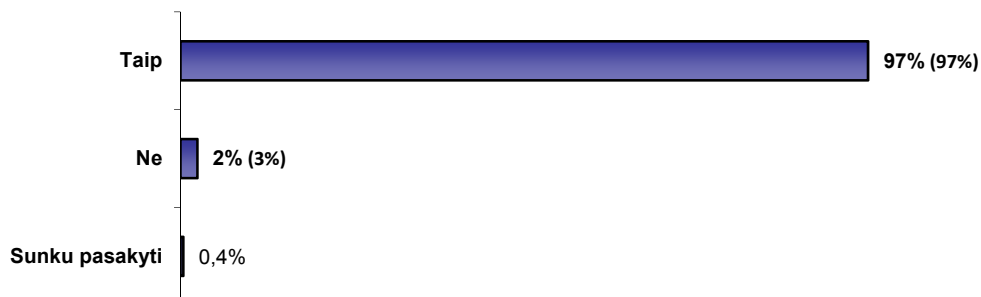
(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Dažniausiai nurodoma, kad yra reikalinga informacija apie netinkamos kokybės prekes (paslaugas) - 44% (buvo 36%). Kito pobūdžio informacija minima rečiau: apie prekių keitimą bei grąžinimą - 22%, apie nesąžiningą komercinę veiklą - 18%, apie nesaugias prekes - 10%, apie reklamą - 5%.

4.5. VVTAT veiklos vertinimas

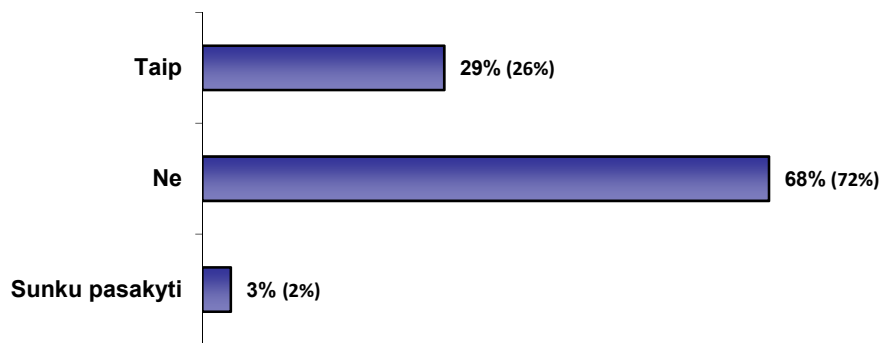
Anketoje buvo klausimai apie VVTAT žinomumą ir vertinimą.

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



Praktiškai visi verslininkai žino ar bent yra girdėję apie VVTAT - 97% (toks pat rezultatas buvo gautas ir 2011 m.). Palyginimui – gyventojų, girdėjusių apie VVTAT, yra mažiau - 77%.

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

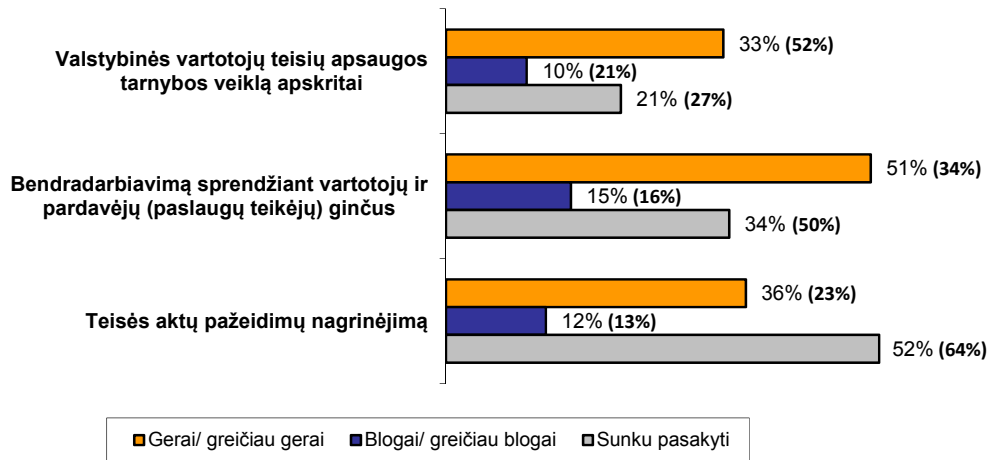


(Skliausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

29% verslininkų naudojami VVTAT paslaugomis ar VVTAT teikiama informacija (2011 m. tokių buvo kiek mažiau - 26%). Gyventojų, besinaudojančių VVTAT paslaugomis ar teikiama informacija, yra ženkliai mažiau - 7%.

Tų, kurie naudojami VVTAT paslaugomis ar informaciją, buvo prašoma įvertinti VVTAT veiklą apskritai, o taip pat atskirus veiklos aspektus.

22 pav. Kaip Jūs vertinate šiuos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos aspektus?

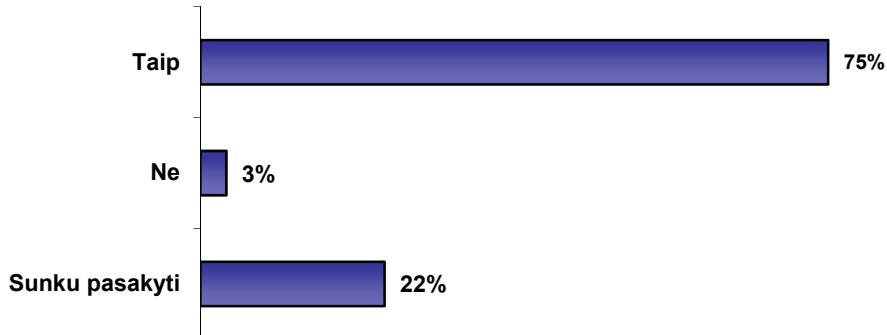


(Skiausteliuose: 2011 m. gruodžio mėn. apklausos rezultatai)

Tie, kurie naudojami VVTAT paslaugomis ar teikiama informacija, gana palankiai įvertino VVTAT veiklą: VVTAT veiklą apskritai - 62% (buvo 52%), bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų ginčus - 51% (buvo 34%). Dėl teisės aktų pažeidimų nagrinėjimo daugelis neturėjo nuomonės - 52% (buvo 64%). Tarp turinčių nuomonę daugiau tų, kurie teigiamai vertina teisės aktų pažeidimų nagrinėjimą - 36%, negu tų, kurie vertina neigiamai - 12%.

Tų, kurie naudojami VVTAT teikiamomis paslaugomis ar informacija, buvo klausama, ar VVTAT verslo subjektams teikiama informacija ir konsultacijos yra naudingos.

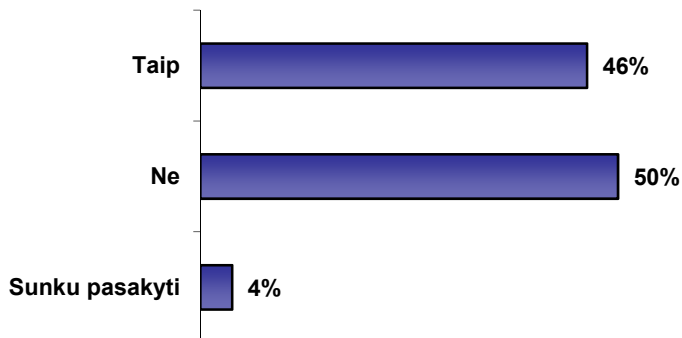
23 pav. Ar Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos verslo subjektams teikiama informacija ir konsultacijos yra naudingos?



Didžioji dauguma nurodė VVTAT naudingumą - 75%, kritiškai pasisakė tik 3%, likusieji neturėjo nuomonės.

Verslininkų buvo klausiama, ar jie lankėsi internetiniame VVTAT puslapyje.

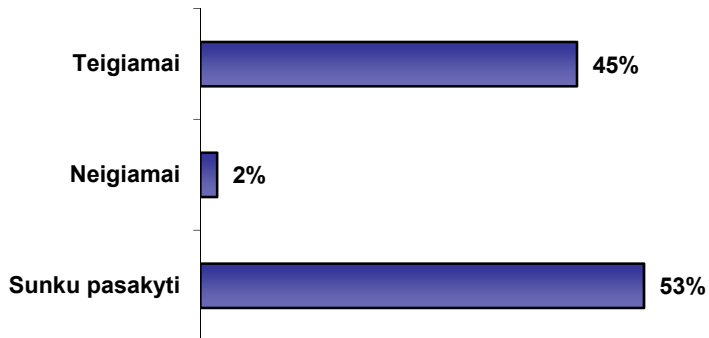
24 pav. Ar Jūs kada nors lankėtės internetiniame Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos puslapyje?



Arti pusės verslininkų lankėsi VVTAT puslapyje - 46% (panašus skaičius buvo ir prieš metus - 44%).

Tie, kurie lankėsi internetiniame VVTAT puslapyje, atsakinėjo į klausimą, kaip jie vertina tinklapyje skelbiamus verslininkų savikontrolės klausimynus.

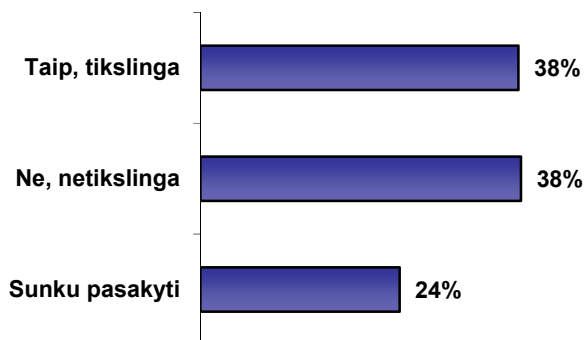
25 pav. Kaip vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklapyje skelbiamus verslininkų savikontrolės klausimynus?



Didelė dalis respondentų, nors jie ir lankėsi VVTAT, negalėjo įvertinti savikontrolės klausimynų. Tačiau tie, kurie turėjo nuomonę šiuo klausimu, buvo vieningi - 45% savikontrolės klausimus įvertino palankiai ir tik 2% - nepalankiai.

Respondentų buvo klausama, ar jie pritartų, kad jų regione būtų įkurtas VVTAT filialas.

26 pav. Ar, Jūsų nuomone, tikslinga būtų įkurti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos filialą Jūsų regione? (be Vilniaus regiono)



38% mano, kad VVTAT filialus yra tikslinga kurti ir 38% - kad netikslinga. 2011 m. atitinkami skaičiai buvo 42% ir 37%. Daugiausia norinčių, kad būtų įsteigti VVTAT filialai yra Klaipėdos apskrityje - 68%, Šiaulių apskrityje - 56%, o taip pat Alytaus apskrityje, kur už VVTAT filialo steigimą pasisakė visi apklausti verslininkai (N=20).