

VARTOTOJŲ TEISĖS

Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa
2013 m. gruodžio 6 – 15 d., N = 1002

Tyrimas atliktas

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
užsakymu

Vilnius - 2013

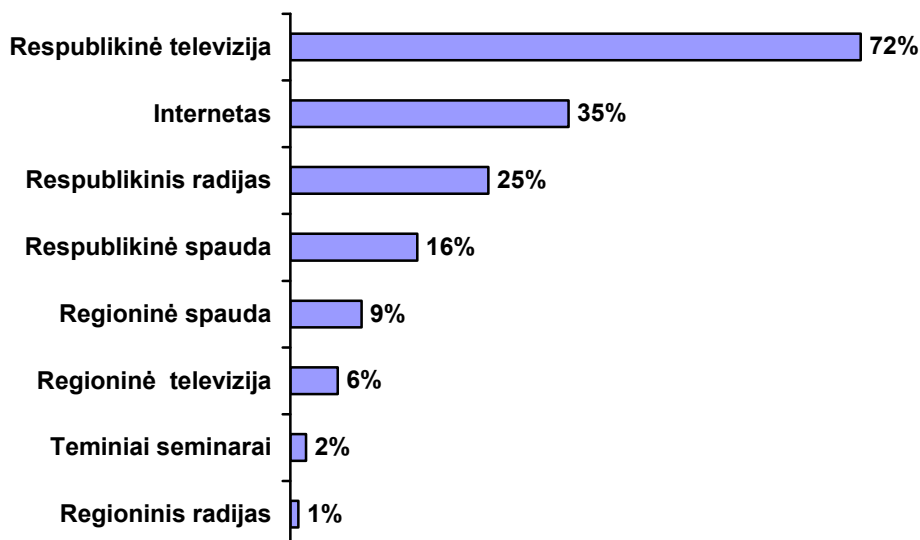
1. Tyrimo metodika

- ◆ **Tyrimo laikas:** 2013 m. gruodžio 6 – 15 d.
- ◆ **Respondentų skaičius:** N = 1002
- ◆ **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, Utenos, Tauragės, Švenčionių, Raseinių, Kupiškio, Molėtų, Akmenės, Rokiškio, Marijampolės, Kretingos, Šilutės, Telšių, Mažeikių ir Ukmergės rajonuose. Tyrimas vyko 19 miestų ir 32 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 |

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. | 2013 m. |
|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Respublikinė televizija | 74% | 82% | 68% | 70% | 72% |
| Internetas | 28% | 35% | 34% | 34% | 35% |
| Respublikinis radijas | 31% | 40% | 25% | 24% | 25% |
| Respublikinė spauda | 29% | 36% | 20% | 18% | 16% |
| Regioninė spauda | 19% | 22% | 12% | 8% | 9% |
| Regioninė televizija | 8% | 10% | 7% | 3% | 6% |
| Teminiai seminarai | 1% | 2% | 2% | 1% | 1% |
| Regioninis radijas | 3% | 5% | 3% | 2% | 2% |

Dažniausiai buvo nurodoma, kad patogiausia informacijos pateikimo forma yra televizija - 72%. Respublikinė televizija yra populiari visose socialinėse demografinėse grupėse, mažiau – tarp jaunimo - 44%, tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą - 67%, vilniečių - 56%.

Antras pagal populiarumą informacijos kanalas yra internetas - 35%. Tačiau yra gyventojų grupių, kuriose internetas jau užima pirmąją vietą, tai jaunimas - 75%, specialistai - 69%.

Respublikinį radiją nurodė 25%. Ypač radijas populiarus tarp pagyvenusių (virš 70 m.) gyventojų - 36%.

Respublikinė spauda yra ketvirta pagal populiarumą informavimo priemonė - 16%, tačiau jau trys metai iš eilės jos reikšmė mažėja (nuo 36% 2010 m. iki 16% 2013 m.). Mažiau respublikinę spaudą skaito jaunimas - 7%, žemiausių pajamų grupė - 9%.

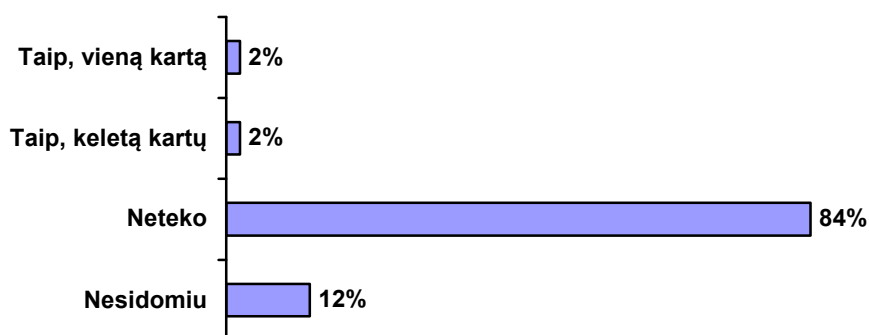
Regioninę spaudą paminėjo 9% respondentų. Šio kanalo svarba irgi sumažėjusi lyginant su 2008 – 2009 m. Regioninę spaudą dažniau minėjo kaimo žmonės - 17%.

Regioninę televiziją paminėjo 6%. Dažniau ją minėjo Klaipėdos regiono respondentai - 16%.

Mažiausiai buvo minimi teminiai seminarai (2%) ir regioninis radijas (1%).

4% apklaustųjų nurodė, kad jiems yra tekę per 12 mėnesių dalyvauti vartotojų švietimui skirtuose renginiuose (3 pav.). Daugiau tokių tarp jaunimo - 7% (tarp besimokančio jaunimo - 8%), tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą - 9%, aukštesnėje pajamų grupėje (1000 litų ir daugiau šeimos nariui) - 9%.

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



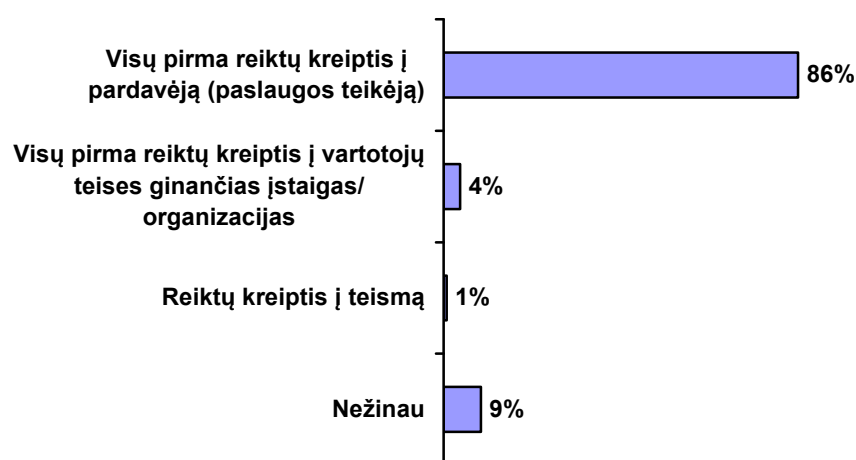
| | 2006 m. | 2008 m. | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Teko dalyvauti | 4% | 3% | 4% | 5% | 8% | 4% |

Dalyvavimas seminaruose yra mažesnis nei 2012 m., tačiau daugmaž tokiam pat lygyje kaip 2006 – 2011 m.

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?

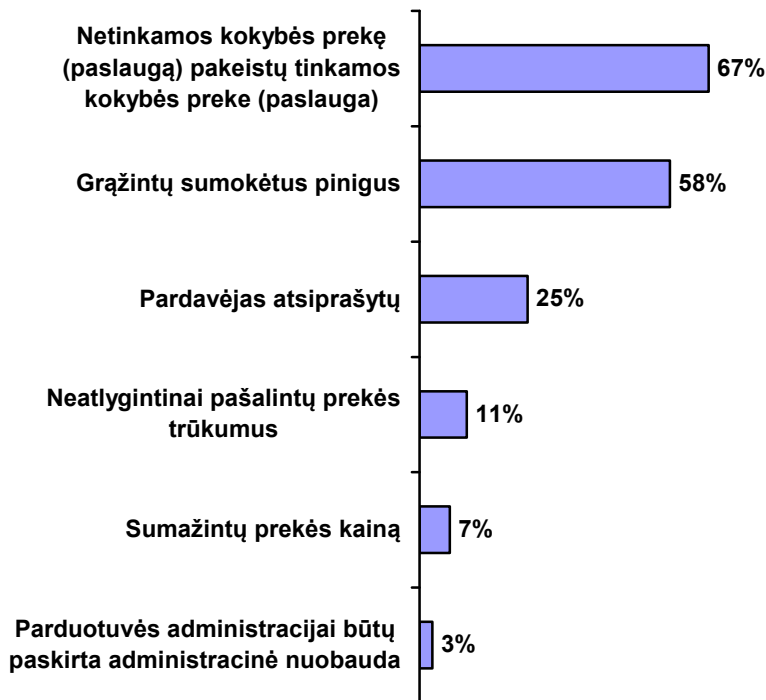


| | 2006 m. | 2008 m. | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Visų pirma reiktų kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) | 86% | 86% | 91% | 84% | 84% | 86% |

Dauguma gyventojų - 86% - pirmiausia kreiptųsi į pardavėją, 4% - visų pirma kreiptųsi į vartotojų teises ginančias organizacijas. Lyginant su 2011 m. ir 2012 m., rezultatas praktiškai nepasikeitė.

Jeigu pardavėjas ar paslaugos teikėjas pažeidė vartotojo teises, 67% norėtų, kad prekė būtų pakeista (arba suteikta nauja paslauga), 58% norėtų, kad būtų gražinti pinigai, 25% - kad pardavėjas atsiprašytų, 11% - kad būtų pašalinti prekės trūkumai, 7% - kad būtų sumažinta prekės kaina (5 pav) . Pastaraisiais metais atsakymų pasiskirstymai mažai kinta.

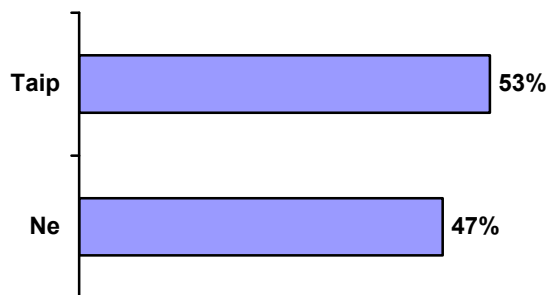
5 pav. Jeigu pardavėjas (paslaugos teikėjas) pažeidė Jūsų vartotojo teises, Jūs norėtumėte, kad: (galimi keli atsakymai)



| | 2006 m. | 2008 m. | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Netinkamos kokybės prekę (paslaugą) pakeistų tinkamos kokybės preke (paslauga) | 77% | 70% | 75% | 73% | 69% | 67% |
| Gražintų sumokėtus pinigus | 38% | 53% | 58% | 56% | 57% | 58% |
| Pardavėjas atsiprašytų | 42% | 25% | 23% | 23% | 24% | 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. |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Žinotų, kur kreiptis | 43% | 46% | 51% | 50% | 65% | 56% | 55% | 53% |

Virš pusės gyventojų - 53% - žinotų, kur kreiptis, jeigu pardavėjas/ paslaugos teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius. Daugiausia tokių tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą - 67%, aukštesnių pajamų grupėje - 67%, vilniečių - 66%.

Dažniausiai būtų kreipiamasi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą - 56% (7 pav.), į visuomenines vartotojų teisių gynimo organizacijas kreiptųsi žymiai mažiau - 17%.

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



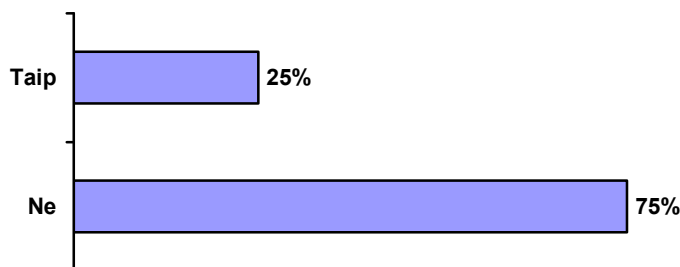
| | 2006 m. | 2008 m. | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą | 36% | 53% | 64% | 59% | 51% | 56% |
| Į visuomenines vartotojų teises ginančias organizacijas | 36% | 21% | 15% | 16% |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

Dažniau į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą kreiptųsi turintys aukštąjį išsilavinimą - 71%, specialistai - 80%.

4.3. Vartotojų teisių pažeidimai: asmeninė patirtis

2013 m. 25% 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%).

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



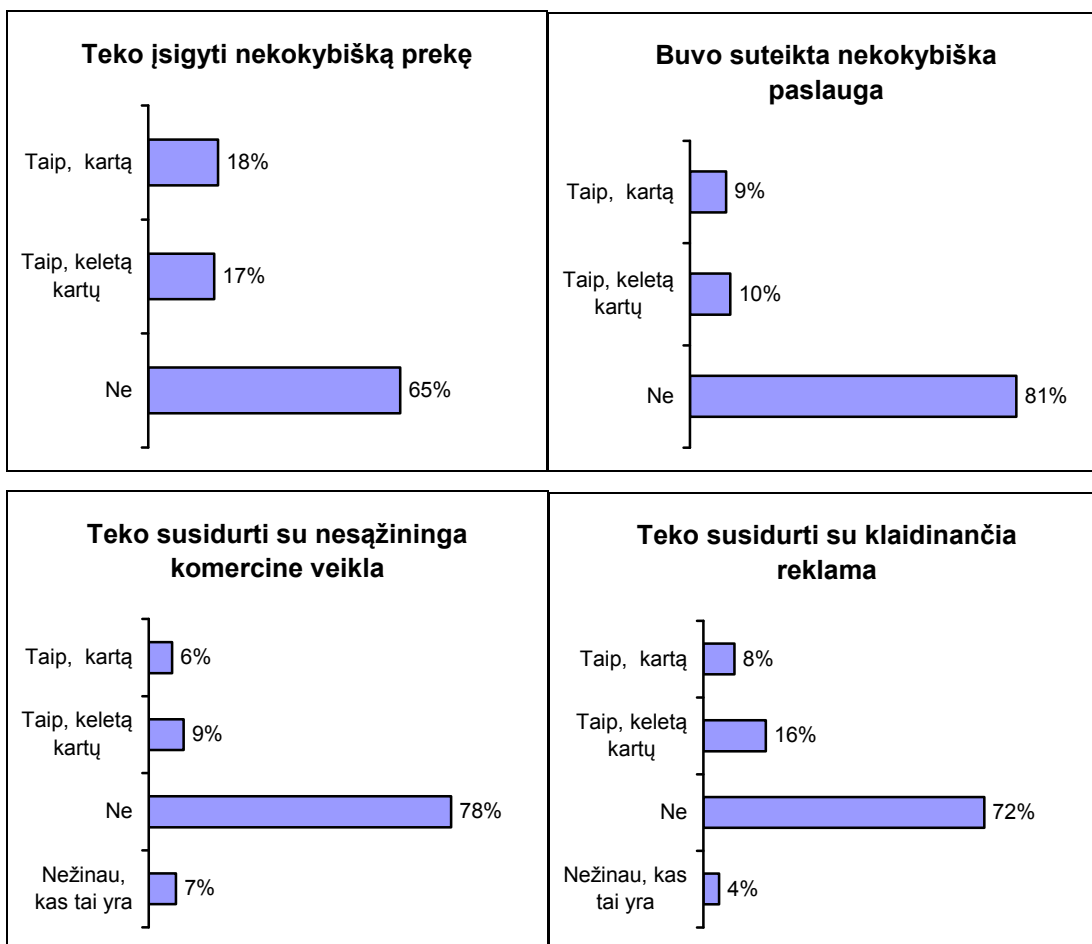
| | 2008 m. | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 23% | 22% | 32% | 29% | 25% |
| Ne | 77% | 78% | 68% | 71% | 75% |

Dažniau pažeidimus nurodė 30 – 39 m. respondentai - 33%, turintys aukštąjį išsilavinimą specialistai - 37%, vilniečiai - 39%, aukštesnių pajamų grupė - 33%.

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 - 45%, tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą - 46%, aukštesnių pajamų grupėje - 41%, tarp vilniečių - 47%. Matyt, kad šios gyventojų grupės yra reiklesnės kokybei, o taip pat daugiau vartoja.

19% gyventojų per metus laiko buvo suteikta nekokybiška paslauga, su nesąžininga komercine veikla teko susidurti 15% apklaustųjų, su klaidinančia reklama susidūrė 24% gyventojų.

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

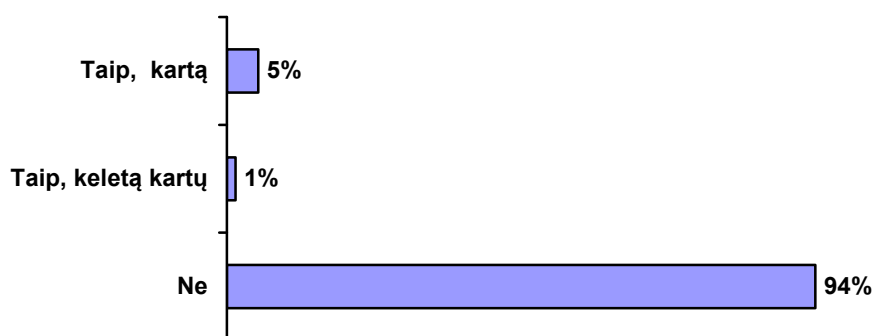


| | 2005 m. | 2006 m. | 2008 m. | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Teko įsigyti nekokybišką prekę | 32% | 46% | 43% | 36% | 39% | 38% | 35% |
| Buvo suteikta nekokybiška paslauga | 23% | 30% | 22% | 24% | 26% | 23% |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

Lyginant su ankstesniais metais, respondentai rečiau skundžiasi dėl nekokybiškų prekių, paslaugų, nesąžiningos komercinės veiklos, klaidinančios reklamos.

Per 12 mėn. raštu kreipėsi į pardavėją 6% gyventojų (10 pav.). Nuo 2008 m. šis skaičius praktiškai nesikeičia. Skaičiuojant nuo tų respondentų, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos, atitinkamas skaičius būtų 24%.

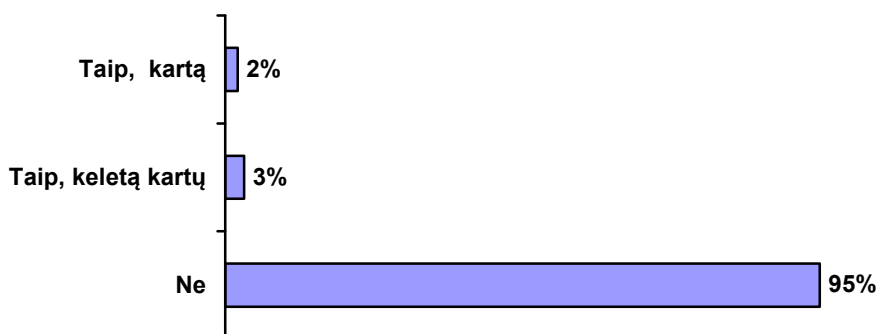
10 pav. Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko raštu kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) dėl vartotojų teisių pažeidimo?



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

Į vartotojų teises ginančias įstaigas teko kreiptis panašiam gyventojų skaičiui - 5% (11 pav.). Iš tų vartotojų, kurių teisės buvo pažeistos, tokių yra 22%.

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



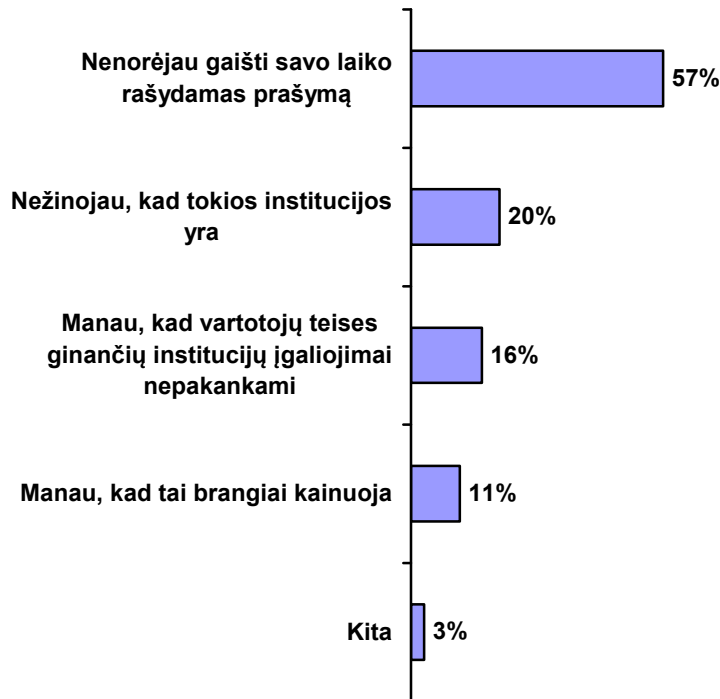
| | 2008 m. | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Taip, vieną kartą | 3% | 4% | 2% | 6% | 2% |
| Taip, keletą kartų | 1% | 2% | 1% | 1% | 3% |
| Ne | 97% | 95% | 97% | 93% | 95% |

Respondentai, kurie per 12 mėn. kreipėsi į vartotojų teises ginančias įstaigas, nurodė, kad jie ten kreipėsi dėl tokių priežasčių: dėl maisto produktų kokybės - 34%, dėl ne maisto produktų kokybės - 41%, dėl paslaugų kokybės - 23%. Kitos priežastys buvo minimos žymiai rečiau.

Į atvirą klausimą, kokiomis prekėmis ar paslaugomis gyventojai yra labiausiai nepatenkinti, 25% nurodė, kad tai maisto prekės ir gėrimai, 5% nurodė komunalines paslaugas, 4% - avalynę, 4% - sveikatos paslaugas, 3% - buitinę ir kompiuterinę techniką.

Respondentų buvo klausiami, 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)

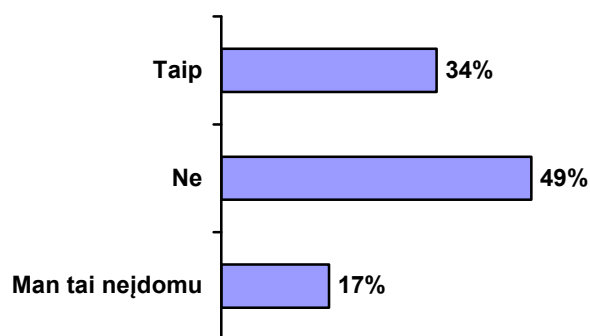


Dažniausiai buvo nurodoma, kad buvo gaila gaišti laiką rašant prašymą - 57%. Taip pat dalis nurodo, kad vartotojų teises ginančių institucijų įgaliojimai nėra pakankami - 16%, dalis tiesiog nežino, kad yra tokios institucijos - 20%, dalis galvoja, kad tai brangiai kainuoja. Panašus rezultatas buvo gautas ir 2011 m. bei 2012 m. tyrimo metu.

4.4. Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)

Apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) žino 34% respondentų (13 pav.). Nuo 2011 m. dalis žinančių po truputį daugėja.

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

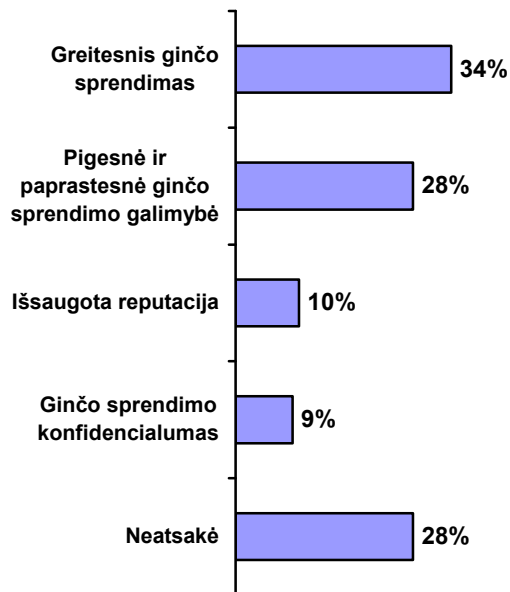


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|----------|---------|---------|---------|
| Žino | 28% | 31% | 34% |
| Nežino | 58% | 56% | 49% |
| Nesidomi | 14% | 13% | 17% |

Dažniau apie šią galimybę žino turintys aukštąjį išsilavinimą - 47%, aukštesnių pajamų grupė (1000 litų ir daugiau šeimos nariui) - 48%, specialistai - 55%.

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?

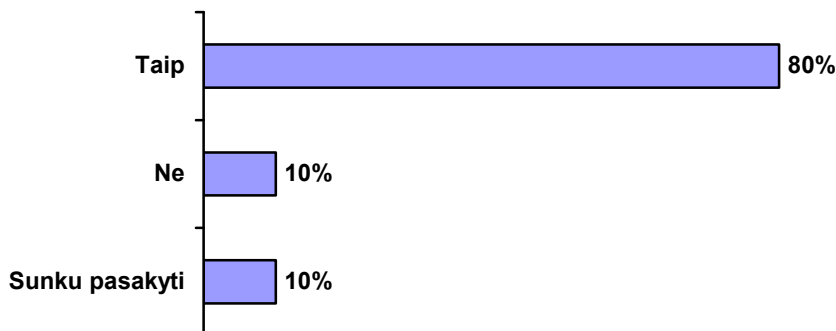


Dažniausiai apklaustieji nurodė, kad dalyvauti AGS procesuose juos paskatintų greitesnis ginčo sprendimas - 34%, pigesnė ir paprastesnė ginčo sprendimo galimybė - 28%.

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?

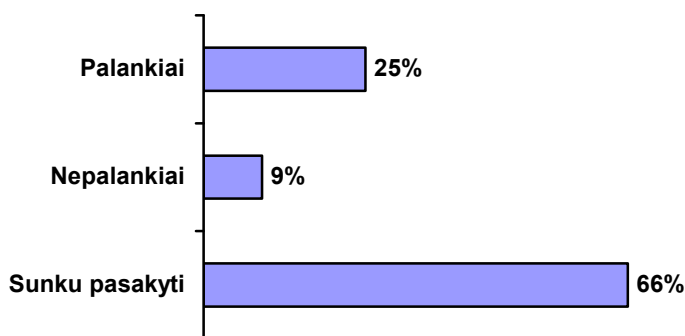


| | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 77% | 78% | 77% | 80% |
| Ne | 19% | 13% | 17% | 10% |
| Sunku pasakyti | 4% | 10% | 7% | 10% |

Dauguma gyventojų - 80% - žino ar yra girdėję apie šią tarnybą, ir per metus žinomumas kiek padaugėjo. Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą žino absoliuti dauguma turinčių aukštąjį išsilavinimą - 92%, aukštesnių pajamų grupė - 94%.

Palankiai vertinančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą dalis yra panaši į 2012 m. rezultata (dabar 25%, o buvo 24%). Geriau šią tarnybą vertina turintys aukštąjį išsilavinimą - 32%, didžiųjų miestų gyventojai - 32%.

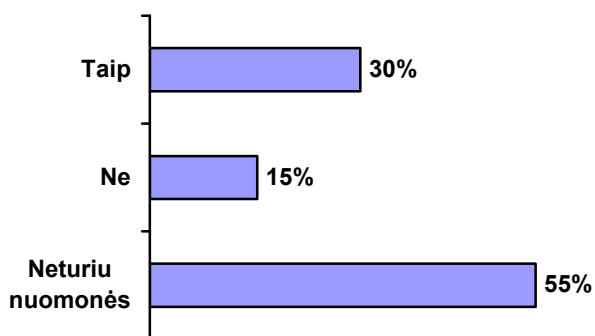
16 pav. Kaip Jūs vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą?



| | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| Palankiai | 27% | 18% | 24% | 25% |
| Nepalankiai | 19% | 15% | 11% | 9% |
| Sunku pasakyti | 54% | 66% | 66% | 66% |

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

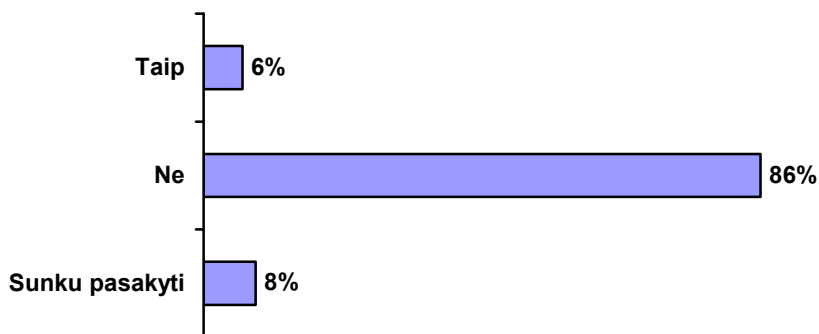
17 pav. Jūsų nuomone, ar Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi pakankamai teisinių galių užtikrinti vartotojų teisių apsaugą?



| | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|------------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 34% | 29% | 28% | 30% |
| Ne | 21% | 22% | 21% | 15% |
| Neturiu nuomonės | 45% | 49% | 51% | 55% |

Lyginant su ankstesniais metais, sumažėjo teigiančių, kad VVTAT neturi pakankamai teisinių galių užtikrinti vartotojų teisių apsaugą (dabar 15%, o buvo 21%), teigiamų vertinimų 2013 m. - 30% (o buvo 28%).

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. |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 8% | 7% | 7% | 6% |
| Ne | 90% | 86% | 86% | 86% |
| Sunku pasakyti | 2% | 7% | 7% | 8% |

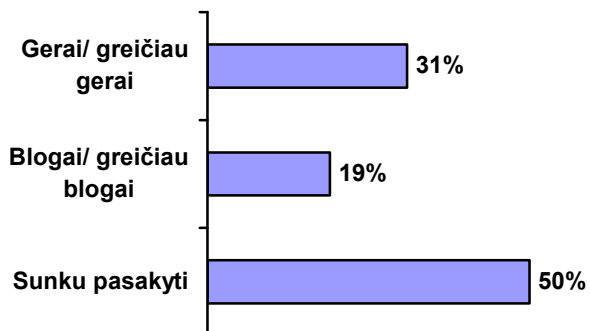
6% respondentų naudojami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos paslaugomis (18 pav.).

Paslaugomis ar teikiama informacija dažniau naudojami specialistai - 14%, turintys aukštąjį išsilavinimą - 10%.

4.6. Vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje vertinimas

Daugiau yra tų, kurie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (31%), negu neigiamai (19%) (19 pav.). Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m.

19 pav. Kaip Jūs vertinate vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje?



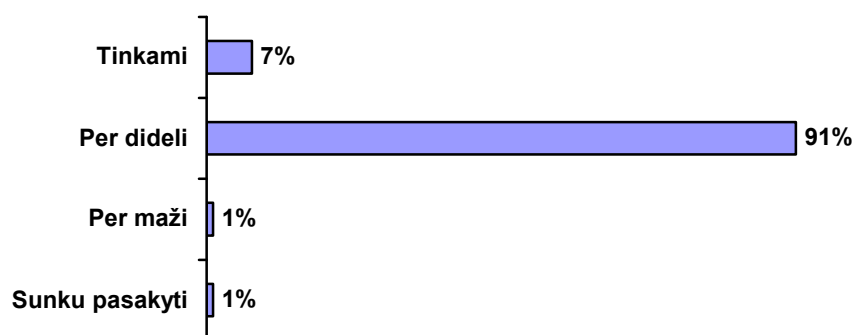
| | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|-------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Gerai/ greičiau gerai | 26% | 23% | 30% | 31% |
| Blogai/ greičiau blogai | 28% | 33% | 21% | 19% |
| Sunku pasakyti | 46% | 44% | 49% | 50% |

Geriau vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina jaunimas - 45%, aukštesnių pajamų grupė - 41%.

4.7. Bankų įkainiai

2013 m. pirmą kartą anketoje buvo pateiktas klausimas apie bankų įkainius.

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



Absoliuti dauguma gyventojų nurodė, kad bankų įkainiai už pavedimų vykdymą yra per dideli.

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. |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Vartotojų teisių pažeidimų indeksas | +46,0 | +35,3 | +40,5 | +47,8 |
| Informuotumo apie vartotojų teises indeksas | +13,1 | +3,9 | +4,8 | +5,8 |
| Vartotojų aktyvumo indeksas | -61,8 | -65,1 | -48,8 | -54,7 |
| Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas | -2,6 | -9,8 | +9,2 | +11,4 |
| Bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas | -1,3 | -8,9 | +1,4 | +2,6 |

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 – 2013 m. laikotarpį 2013 m. yra didžiausias (+2,6). Per metus pagerėjo šio indekso komponentų reikšmės: vartotojų teisių pažeidimų indeksas, informuotumo apie vartotojų teises indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas. Kiek sumažėjo vartotojų aktyvumo indeksas.

Vartotojų teisių apsaugos indekso gerėjimas gali būti nulemtas tiek objektyvių, tiek ir subjektyvių priežasčių. Objektyvios priežastys – prekių ir paslaugų kokybės gerėjimas, gerėjantis informuotumas apie vartotojų teisių apsaugą, o taip pat, galima spėti, nebeaugančios kainos už tokias paslaugas, kaip, pavyzdžiui, būsto šildymas.

Subjektyvi priežastis – bendras gyventojų nuotaikų gerėjimas, kurį atspindi kad ir Statistikos departamento matuojamas Vartotojų pasitikėjimo rodiklis: tai yra indeksas, kurį sudaro keturi prognostiniai komponentai (šeimos ir šalies ekonominė padėtis po metų, bedarbystė po metų, santaupos po metų). 2011 m. gruodžio mėn. šis rodiklis siekė – 25,2, 2012 m. gruodžio mėn. – 13,0, o 2013 m. lapkričio mėn. – 10,2.

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, o 2013 m. buvo aukščiausias +5,4.

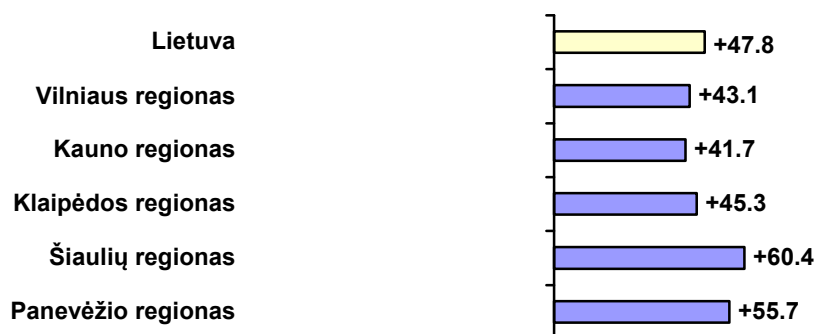
2 lentelė. VVTAT įvaizdžio indeksas 2010 m. – 2013 m.

| | 2010 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|
| Indekso reikšmė | -5,3 | -3,8 | +2,2 | +5,4 |

4.8.3. Vartotojų teisių apsaugos indeksai Lietuvos regionuose

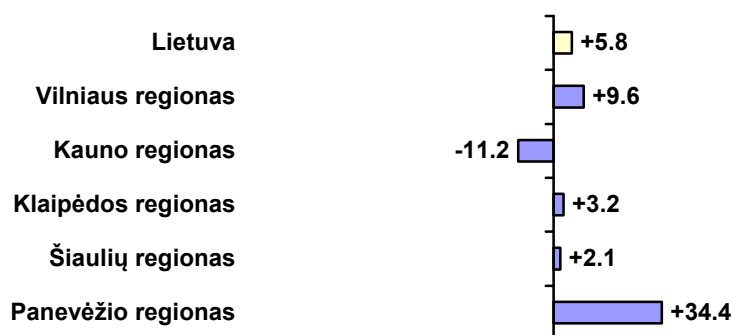
Analizuojant duomenis, įvairūs vartotojų teisių apsaugos indeksai buvo skaičiuojami ir atskiruose Lietuvos regionuose. Iš viso Lietuvos teritorija buvo sąlyginai suskirstyta į Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio regionus.

21 pav. Vartotojų teisių pažeidimų indeksas Lietuvos regionuose



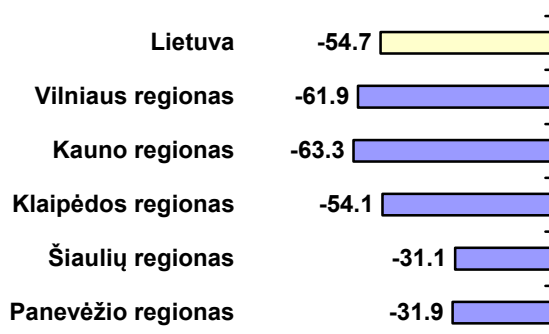
Šiaulių ir Panevėžio regiono gyventojai rečiausiai (21 pav.) sakė, kad per paskutiniuosius 12 mėnesių buvo pažeistos jų, kaip vartotojų, teisės.

22 pav. Informuotumo apie vartotojų teises indeksas Lietuvos regionuose



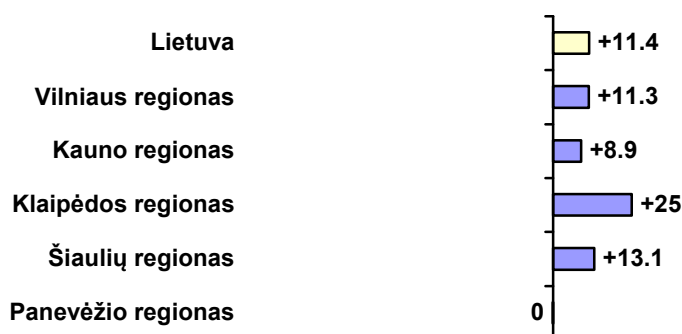
Labiau informacijos stoką apie vartotojų teisių apsaugą jaučia (22 pav.) Kauno regiono gyventojai. Informacijos trūkumu mažiausiai skundėsi Panevėžio regiono gyventojai.

23 pav. Vartotojų aktyvumo indeksas Lietuvos regionuose



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

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 geriausias yra Šiaulių ir Panevėžio regionuose, o blogesnis – Klaipėdos regione.

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 apsaugą

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 paskutinius 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 paskutinius 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 paskutinius 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 paskutinius 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.

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

5. Tyrimo lentelės

5.1. Ar Jums užtenka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais?

| | N | % |
|-------------------------|------|--------|
| Taip | 394 | 39,3% |
| Ne | 342 | 34,1% |
| <i>Neturiu nuomonės</i> | 266 | 26,5% |
| Iš viso | 1002 | 100,0% |

| | | | Taip | Ne | <i>Neturiu nuomonės</i> | Iš viso |
|------------------|--|-------|-------|-------|-------------------------|---------|
| Lytis | Vyras | N | 190 | 166 | 117 | 473 |
| | | % | 40,2% | 35,1% | 24,7% | 100,0% |
| | Moteris | N | 204 | 176 | 149 | 529 |
| | | % | 38,6% | 33,3% | 28,2% | 100,0% |
| Amžius | Iki 29 m. | N | 68 | 44 | 29 | 141 |
| | | % | 48,2% | 31,2% | 20,6% | 100,0% |
| | 30-39 m. | N | 57 | 43 | 26 | 126 |
| | | % | 45,2% | 34,1% | 20,6% | 100,0% |
| | 40-49 m. | N | 73 | 59 | 37 | 169 |
| | | % | 43,2% | 34,9% | 21,9% | 100,0% |
| | 50-59 m. | N | 73 | 66 | 49 | 188 |
| | | % | 38,8% | 35,1% | 26,1% | 100,0% |
| | 60-69 m. | N | 68 | 70 | 49 | 187 |
| | | % | 36,4% | 37,4% | 26,2% | 100,0% |
| 70 ir daugiau m. | N | 55 | 60 | 76 | 191 | |
| | % | 28,8% | 31,4% | 39,8% | 100,0% | |
| Išsimokslinimas | Nebaigtas vidurinis | N | 34 | 32 | 56 | 122 |
| | | % | 27,9% | 26,2% | 45,9% | 100,0% |
| | Vidurinis, aukštesnysis ir spec. vidurinis | N | 230 | 216 | 161 | 607 |
| | | % | 37,9% | 35,6% | 26,5% | 100,0% |
| Aukštasis | N | 129 | 94 | 49 | 272 | |
| | % | 47,4% | 34,6% | 18,0% | 100,0% | |

| | | | Taip | Ne | Neturiu nuomonės | Iš viso |
|-----------------------|---|---|-------|-------|------------------|---------|
| Socialinė padėtis | Bedarbis | N | 28 | 27 | 26 | 81 |
| | | % | 34,6% | 33,3% | 32,1% | 100,0% |
| | Namų šeimininkė/ motinystės atostogose | N | 16 | 5 | 17 | 38 |
| | | % | 42,1% | 13,2% | 44,7% | 100,0% |
| | Pensininkas | N | 117 | 121 | 114 | 352 |
| | | % | 33,2% | 34,4% | 32,4% | 100,0% |
| | Moksleivis, studentas | N | 22 | 13 | 13 | 48 |
| | | % | 45,8% | 27,1% | 27,1% | 100,0% |
| | Specialistas | N | 65 | 36 | 22 | 123 |
| | | % | 52,8% | 29,3% | 17,9% | 100,0% |
| | Tarnautojas | N | 44 | 32 | 20 | 96 |
| | | % | 45,8% | 33,3% | 20,8% | 100,0% |
| | Darbininkas | N | 63 | 71 | 47 | 181 |
| | | % | 34,8% | 39,2% | 26,0% | 100,0% |
| Pajamos šeimos nariui | Iki 400 Lt | N | 42 | 33 | 34 | 109 |
| | | % | 38,5% | 30,3% | 31,2% | 100,0% |
| | 401-600 Lt | N | 63 | 49 | 47 | 159 |
| | | % | 39,6% | 30,8% | 29,6% | 100,0% |
| | 601-800 Lt | N | 76 | 77 | 81 | 234 |
| | | % | 32,5% | 32,9% | 34,6% | 100,0% |
| | 801-1000 Lt | N | 92 | 78 | 61 | 231 |
| | | % | 39,8% | 33,8% | 26,4% | 100,0% |
| | 1001 Lt ir daugiau | N | 82 | 63 | 20 | 165 |
| | | % | 49,7% | 38,2% | 12,1% | 100,0% |
| Gyvenamoji vieta | Vilnius | N | 66 | 70 | 29 | 165 |
| | | % | 40,0% | 42,4% | 17,6% | 100,0% |
| | Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys | N | 118 | 115 | 60 | 293 |
| | | % | 40,3% | 39,2% | 20,5% | 100,0% |
| | Kiti miestai | N | 84 | 87 | 72 | 243 |
| | | % | 34,6% | 35,8% | 29,6% | 100,0% |
| | Kaimas | N | 126 | 70 | 105 | 301 |
| | | % | 41,9% | 23,3% | 34,9% | 100,0% |
| Regionas | Vilniaus | N | 133 | 128 | 74 | 335 |
| | | % | 39,7% | 38,2% | 22,1% | 100,0% |
| | Kauno | N | 63 | 85 | 76 | 224 |
| | | % | 28,1% | 37,9% | 33,9% | 100,0% |
| | Klaipėdos | N | 61 | 37 | 30 | 128 |
| | | % | 47,7% | 28,9% | 23,4% | 100,0% |
| | Šiaulių | N | 74 | 62 | 54 | 190 |
| | | % | 38,9% | 32,6% | 28,4% | 100,0% |
| | Panevėžio | N | 63 | 30 | 32 | 125 |
| | | % | 50,4% | 24,0% | 25,6% | 100,0% |

5.2. Kokia informacijos apie vartotojų teises pateikimo forma Jums patogiausia?

| | N | % |
|-------------------------|------|--------|
| Respublikinė televizija | 717 | 71,6% |
| Internetas | 355 | 35,4% |
| Respublikinis radijas | 255 | 25,4% |
| Respublikinė spauda | 158 | 15,8% |
| Regioninė spauda | 94 | 9,4% |
| Regioninė televizija | 57 | 5,7% |
| Teminiai seminarai | 17 | 1,7% |
| Regioninis radijas | 14 | 1,4% |
| <i>Kita*</i> | 8 | ,8% |
| <i>Neatsakė</i> | 38 | 3,8% |
| Iš viso | 1002 | 171,0% |

***Kita:** Rusijos TV kanalai (0,2%); "Ruskoje radio" (0,2%); lankstinukai (0,2%);. Kitos alternatyvos buvo minimos dar rečiau.

| | | | Respublikinė televizija | Internetas | Respublikinis radijas | Respublikinė spauda | Regioninė spauda | Regioninė televizija | Teminiai seminarai | Regioninis radijas | Kita | Neatsakė | Iš viso |
|------------------|---|-------|----------------------------|------------|--------------------------|------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|------|----------|---------|
| Lytis | Vyras | N | 342 | 152 | 137 | 72 | 43 | 25 | 5 | 6 | 3 | 21 | 473 |
| | | % | 72,3% | 32,1% | 29,0% | 15,2% | 9,1% | 5,3% | 1,1% | 1,3% | ,6% | 4,4% | 170,4% |
| | Moteris | N | 375 | 203 | 118 | 86 | 51 | 32 | 12 | 8 | 5 | 17 | 529 |
| | | % | 70,9% | 38,4% | 22,3% | 16,3% | 9,6% | 6,0% | 2,3% | 1,5% | ,9% | 3,2% | 171,5% |
| Amžius | Iki 29 m. | N | 62 | 106 | 17 | 10 | 10 | 2 | 5 | 3 | | 2 | 141 |
| | | % | 44,0% | 75,2% | 12,1% | 7,1% | 7,1% | 1,4% | 3,5% | 2,1% | | 1,4% | 153,9% |
| | 30-39 m. | N | 80 | 76 | 20 | 14 | 11 | 4 | 1 | 2 | 2 | 6 | 126 |
| | | % | 63,5% | 60,3% | 15,9% | 11,1% | 8,7% | 3,2% | ,8% | 1,6% | 1,6% | 4,8% | 171,4% |
| | 40-49 m. | N | 128 | 81 | 37 | 29 | 13 | 11 | 4 | 2 | | 2 | 169 |
| | | % | 75,7% | 47,9% | 21,9% | 17,2% | 7,7% | 6,5% | 2,4% | 1,2% | | 1,2% | 181,7% |
| | 50-59 m. | N | 138 | 52 | 51 | 32 | 19 | 13 | 5 | 1 | 2 | 8 | 188 |
| | | % | 73,4% | 27,7% | 27,1% | 17,0% | 10,1% | 6,9% | 2,7% | ,5% | 1,1% | 4,3% | 170,7% |
| | 60-69 m. | N | 150 | 34 | 61 | 40 | 26 | 13 | 2 | 3 | 2 | 9 | 187 |
| | | % | 80,2% | 18,2% | 32,6% | 21,4% | 13,9% | 7,0% | 1,1% | 1,6% | 1,1% | 4,8% | 181,8% |
| 70 ir daugiau m. | N | 159 | 6 | 69 | 33 | 15 | 14 | | 3 | 2 | 11 | 191 | |
| | % | 83,2% | 3,1% | 36,1% | 17,3% | 7,9% | 7,3% | | 1,6% | 1,0% | 5,8% | 163,4% | |
| Išsimokslinimas | Nebaigtas vidurinis | N | 92 | 19 | 35 | 12 | 16 | 7 | | 1 | | 10 | 122 |
| | | % | 75,4% | 15,6% | 28,7% | 9,8% | 13,1% | 5,7% | | ,8% | | 8,2% | 157,4% |
| | Vidurinis, aukštesnysis ir spec. vidurinis | N | 451 | 184 | 162 | 96 | 64 | 42 | 11 | 8 | 7 | 23 | 607 |
| | | % | 74,3% | 30,3% | 26,7% | 15,8% | 10,5% | 6,9% | 1,8% | 1,3% | 1,2% | 3,8% | 172,7% |
| Aukštasis | N | 173 | 152 | 58 | 50 | 14 | 8 | 6 | 5 | 1 | 5 | 272 | |
| | % | 63,6% | 55,9% | 21,3% | 18,4% | 5,1% | 2,9% | 2,2% | 1,8% | ,4% | 1,8% | 173,5% | |