

## **VERSLO SUBJEKTŲ APKLAUSA**

---

Lietuvos įmonių apklausa  
2013 m. gruodžio 10 – 22 d., N = 700

Tyrimas atliktas  
**Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos**  
užsakymu

Vilnius - 2013

## 1. Tyrimo metodika

- ◆ **Tyrimo laikas:** 2013 m. gruodžio 10 – 22 d.
- ◆ **Respondentų skaičius:** N = 700
- ◆ **Tyrimo objektas:** verslo įmonės
- ◆ **Apklauso būdas:** telefoninis interviu
- ◆ **Atrankos metodas:** tikimybinė atranka iš įmonių katalogo
- ◆ **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
<b>N</b>									
<b>100</b>	3.4	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10.0
<b>200</b>	2.4	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
<b>300</b>	2.0	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
<b>400</b>	1.7	2.2	3.0	3.6	4.0	4.3	4.6	4.9	5.0
<b>500</b>	1.5	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
<b>750</b>	1.2	1.6	2.2	2.6	2.9	3.2	3.3	3.6	3.7

- ◆ **Rezultatai yra lyginami su 2011 m. ir 2012 m. gruodžio mėn. vykusių verslo įmonių apklausų rezultatais**

## ◆ Apklaustų įmonių struktūra

### • Regionas:

Vilniaus	37%
Kauno	26%
Klaipėdos	16%
Šiaulių	12%
Panevėžio	9%

### • Pagrindinė veikla:

Ne maisto produktų gamyba/ prekyba	39%
Transportas	11%
Statyba	11%
Maisto produktų gamyba/ prekyba	10%
Finansinės paslaugos	6%
Rekreacinės paslaugos	3%
Energijos tiekimo paslaugos	2%
Turizmo paslaugos	1%
Kita	16%

### • Darbuotojų skaičius:

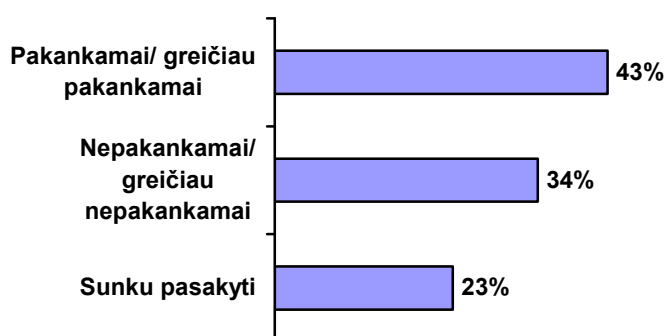
1 – 9	52%
10 – 49	37%
50 – 250	9%
251 ir daugiau	1%

## 4. Tyrimo rezultatai

### 4.1. Vartotojų teisių gynimo būklė Lietuvoje

Pirmasis klausimas anketoje įmonių atstovams buvo apie vartotojų teisių gynimo būklę Lietuvoje. Šis klausimas buvo pateiktas jau trečią kartą.

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



	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Pakankamai/ greičiau pakankamai	32%	40%	43%
Nepakankamai/ greičiau nepakankamai	51%	40%	34%
Sunku pasakyti	17%	20%	23%

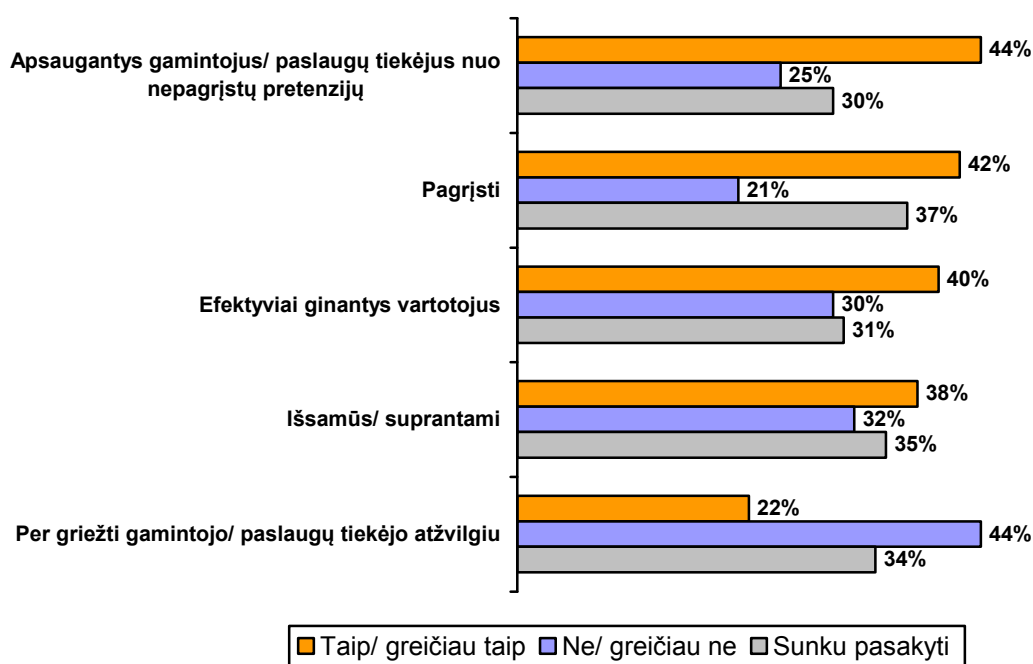
Teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą yra daugiau - 43% , negu vertinančių neigiamai - 34%. Rezultatas yra geresnis, negu 2011 m. ir 2012 m. (teigiamų vertinimų atitinkamai buvo 32% ir 40%).

Lyginant su gyventojų apklausos rezultatais (31% vartotojų teisės ginamos gerai, 19% - blogai, 50% - neturi nuomonės), galima matyti, kad verslininkai dažniau turi nuomonę šiuo klausimu ir geriau vertina vartotojų teisių apsaugos būklę Lietuvoje.

## 4.2. Teisės aktų vertinimas

Įmonių atstovų buvo klausiama, ar vartotojų teises reglamentuojantys teisės aktai yra išsamūs ir suprantami, pagrįsti, efektyviai ginantys vartotojus, apsaugantys gamintojus/ paslaugų teikėjus nuo nepagrįstų pretenzijų. Taip pat buvo klausiama, ar šie aktai nėra per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu.

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



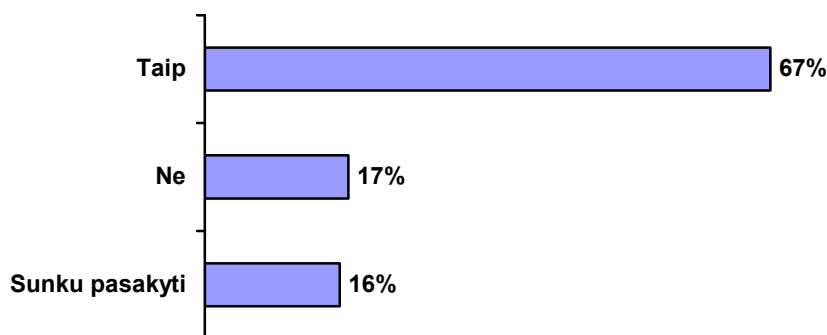
Pritarimas teiginiams apie teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą: atsakymai taip/ greičiau taip.

	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Apsaugantys gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų	31%	26%	44%
Pagrįsti	30%	35%	42%
Efektyviai ginantys vartotojus	29%	31%	40%
Išsamūs/ suprantami	-	-	38%
Suprantami	30%	38%	-
Išsamūs	27%	36%	-
Per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu	24%	18%	22%

2013 m. anketoje buvo apjungtos alternatyvos „išsamūs“ ir „suprantami“. Teigiamai šią poziciją įvertino 38% apklaustųjų. 2012 m. poziciją „suprantami“ pasirinko 38%, o „išsamūs“ - 36%, t.y. per metus pokyčių praktiškai neįvyko. Daugiausia 2013 m. buvo pritariama, kad teisės aktai apsaugo gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų - 44% (2012 m. tokių buvo 26%). Antroje vietoje – teiginys, kad teisės aktai yra pagrįsti - 42% (buvo 35%). Padaugėjo teigiančių, kad teisės aktai efektyviai gina vartotojus - 40% (buvo 31%). Tik nedaugelis - 22% - respondentų nurodė, kad teisės aktai yra per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu (buvo 18%).

### 4.3. Verslo subjektų veikla ginant vartotojų teises

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

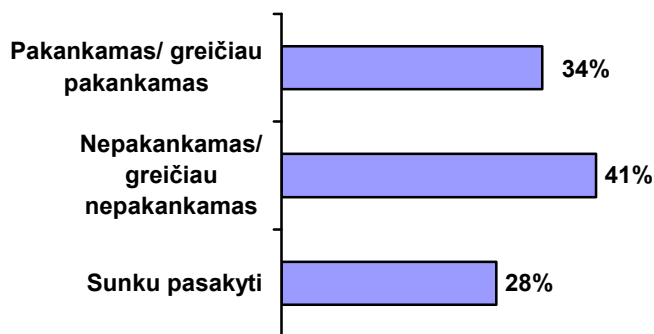


	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Taip	64%	60%	67%
Ne	21%	19%	17%
Sunku pasakyti	15%	21%	16%

Dauguma respondentų nurodė, kad vartotojų teisių įgyvendinimas skatina sąžiningą konkurenciją - 67%. Prieš metus tokių buvo 7 procentiniais punktais mažiau - 60%. 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?**

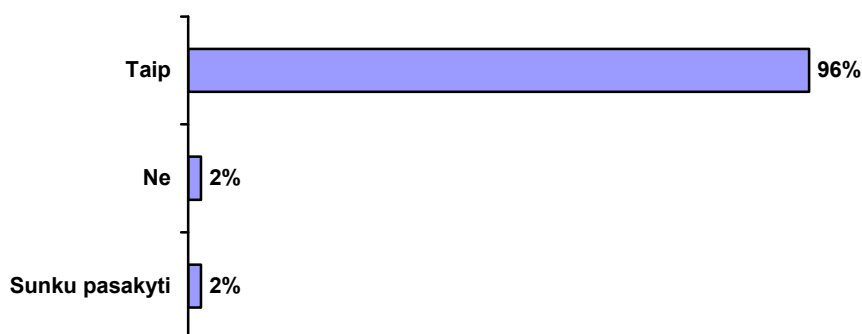


	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Pakankamas/ greičiau pakankamas	23%	27%	34%
Nepakankamas/ greičiau nepakankamas	57%	52%	41%
Sunku pasakyti	20%	22%	28%

34% respondentų mano, kad šis bendradarbiavimas yra pakankamas, daugiau tokių, kurie nurodė, jog bendradarbiavimas nepakankamas - 41%. Lyginant su 2012 m. gruodžio mėn., rezultatai kiek pagerėjo: prieš metus bendradarbiavimą teigiamai vertino 27%, o neigiamai 52% 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?**

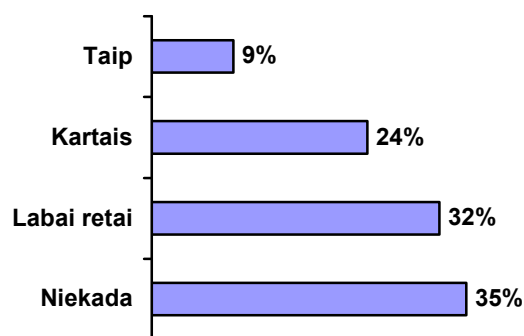


	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Taip	95%	92%	96%
Ne	3%	4%	2%
Sunku pasakyti	2%	4%	2%

Absoliuti dauguma įmonių nori, kad jų produktų/ paslaugų vartotojai žinotų savo teises - 96%. Tas yra būdinga visų tipų įmonėms visuose regionuose. Lyginant su 2011 m. ir 2012 m., rezultatas praktiškai nepasikeitė (atitinkamai buvo 95% ir 92%).

Verslininkų buvo klausiama, 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)?**



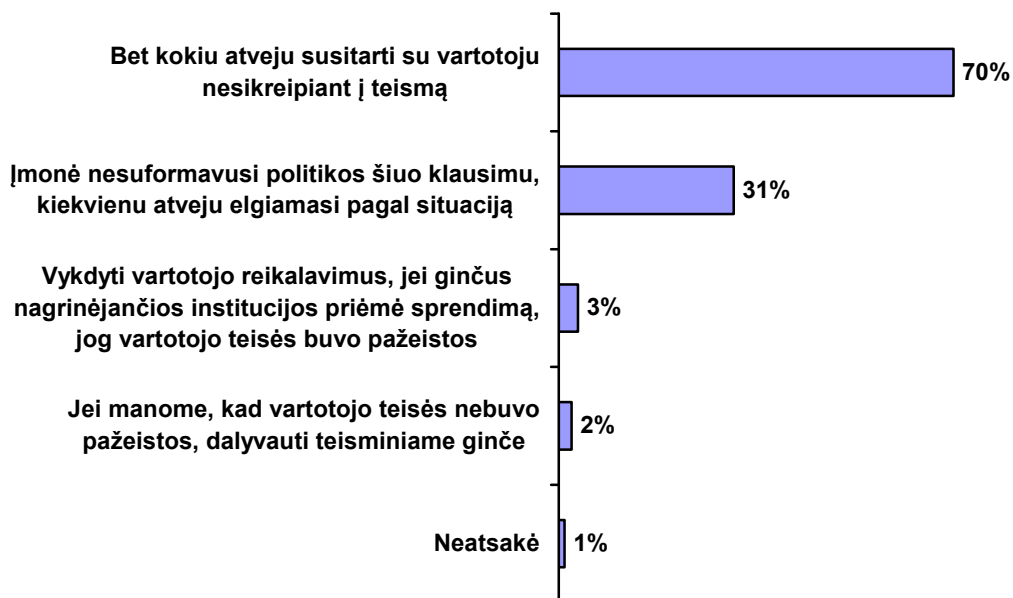
	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Taip	17%	14%	9%
Kartais	22%	23%	24%
Labai retai	31%	34%	32%
Niekada	31%	30%	35%

Nuo 2011 m. sumažėjo teigiančių, kad vartotojai reguliariai kreipiasi dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų: 2011 m. - 17%, 2012 m. - 14%, 2013 m. - 9%. Dar 24% nurodė, kad dėl netinkamos kokybės kreipiamasi kartais.



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

**7 pav. Kokia Jūsų įmonės politika, sprendžiant vartotojų skundus?**

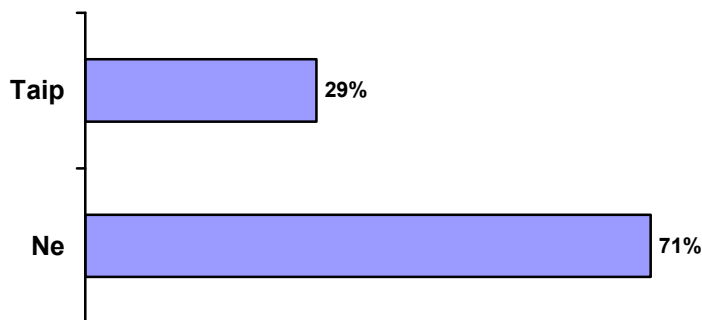


	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Bet koku atveju susitarti su vartotoju nesikreipiant į teismą	66%	74%	70%
Įmonė nesuformavusi politikos šiuo klausimu, kiekvienu atveju elgiamasi pagal situaciją	35%	22%	31%
Vykdėti vartotojo reikalavimus, jei ginčus nagrinėjančios institucijos priėmė sprendimą, jog vartotojo teisės buvo pažeistos	2%	3%	3%
Jei manome, kad vartotojo teisės nebuvo pažeistos, dalyvauti teisiniame ginče	3%	2%	2%
Neatsakė	2%	2%	1%

Dažniausiai įmonės siekia susitarti su vartotoju nesikreipiant į teismą – 70%. Beveik trečdalis (31%) įmonių nėra suformavusios politikos šiuo klausimu. Nuo 2011 m. rezultatai pasikeitė neesmingai.

Tyrimė buvo klausiama, 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?**

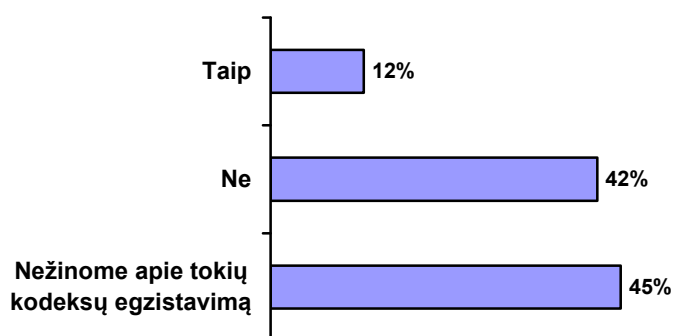


	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Taip	33%	39%	29%
Ne	67%	62%	71%

Įmonių, kurios yra patvirtinusios ginčų su vartotojais sprendimo taisykles, dalis nesiekia trečdaliao (29%). Dažniau tai stambesnės įmonės.

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

**9 pav. Ar esate pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksą?**

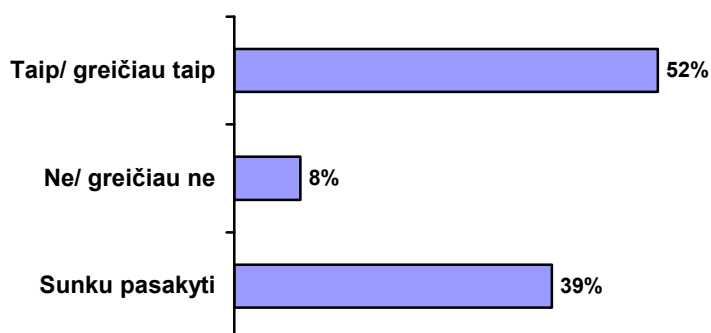


	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Taip	14%	19%	12%
Ne	44%	49%	42%
Nežinome apie tokių kodeksų egzistavimą	42%	32%	45%

Tik nedidelė dalis verslininkų žino ir yra pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksą - 12%. Nuo 2011 m. rezultatas praktiškai nepakito.

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?**

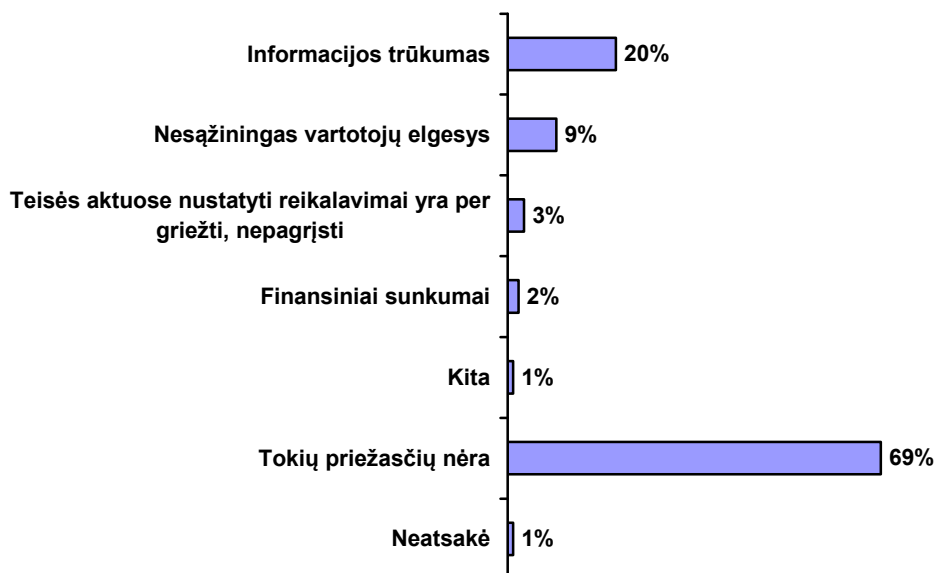


	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Taip/ greičiau taip	46%	50%	52%
Ne/ greičiau ne	11%	9%	8%
Sunku pasakyti	43%	41%	39%

Apie pusė verslininkų teigiamai vertina sąžiningos verslo politikos kodekso naudą (buvo 50%), neigiamai vertina 9%, daugelis negalėjo įvertinti šio kodekso naudos - 41%. Tarp žinančių sąžiningos verslo praktikos kodeksą daugiau yra vertinančių jį teigiamai - 63% (neigiamai - 12%).

Taip pat buvo 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?**



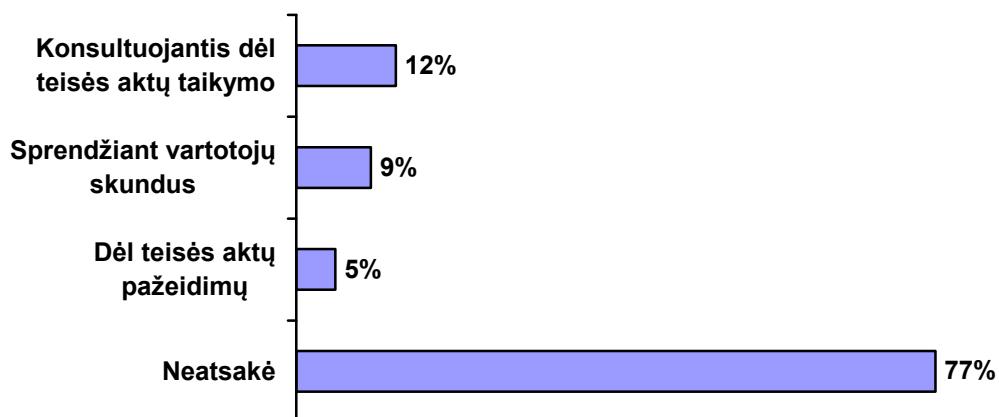
\***Kita:** laiko stoka; per ilgi terminai; teisininkai nenori užsiimti verslininkų problemomis.

	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Informacijos trūkumas	24%	11%	20%
Nesąžiningas vartotojų elgesys	13%	10%	9%
Teisės aktuose nustatyti reikalavimai yra per griežti, nepagrįsti	5%	2%	3%
Finansiniai sunkumai	2%	4%	2%
Kita	-	2%	1%
Tokių priežasčių nėra	59%	61%	69%
Nenurodė	1%	14%	1%

Dauguma - 69% - respondentų nurodė, kad niekas netrukdo laikytis teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, reikalavimų. Lyginant su 2011 m., padaugėjo nenurodžiusių tokių priežasčių. Tarp kliūčių dažniau buvo nurodomas informacijos trūkumas - 20%.

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?**

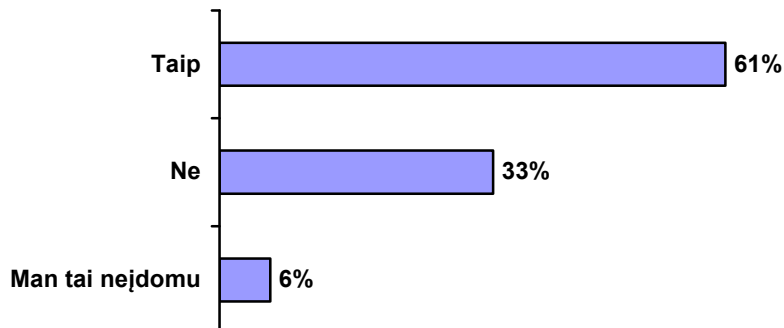


	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Konsultuojantis dėl teisės aktų taikymo	19%	13%	12%
Sprendžiant vartotojų skundus	20%	16%	9%
Dėl teisės aktų pažeidimų	8%	5%	5%
Neatsakė	63%	71%	77%

Dauguma verslininkų neatsakė į klausimą, dėl kokių problemų jie kontaktuoja su vartotojų teises ginančiomis organizacijomis - 77% (buvo 71%). Galima manyti, kad tokio bendravimo tiesiog nėra. 12% apklaustų verslininkų dažniau bendrauja konsultuodamiesi dėl teisės aktų taikymo, 9% - sprendžiant vartotojų skundus.

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

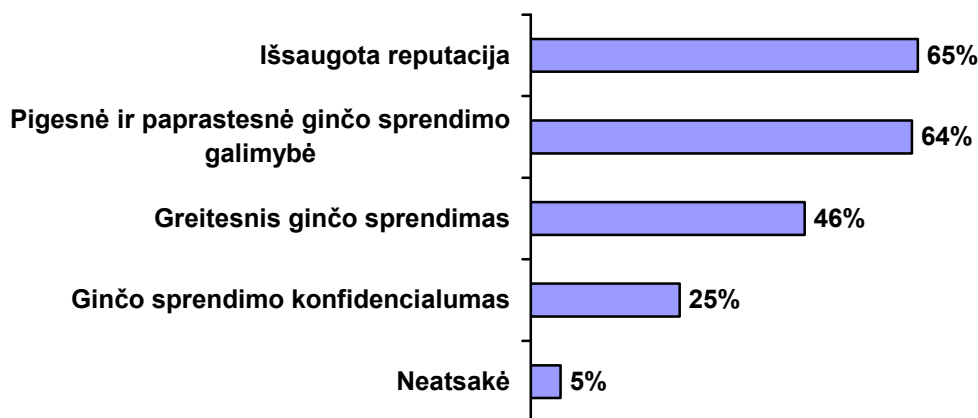
**13 pav. Ar žinote apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) – galimybę išspręsti vartotojų teisių pažeidimo atvejus nesikreipiant į teismą?**



	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Taip	56%	69%	61%
Ne	38%	25%	33%
Man tai neįdomu	6%	6%	6%

Dauguma verslininkų žino apie AGS - 61% (prieš du metus tokių buvo 56%). Gyventojų, žinančių apie AGS, yra ženkliai mažiau - 34%. Geriau apie tai žino stambesnių įmonių atstovai.

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



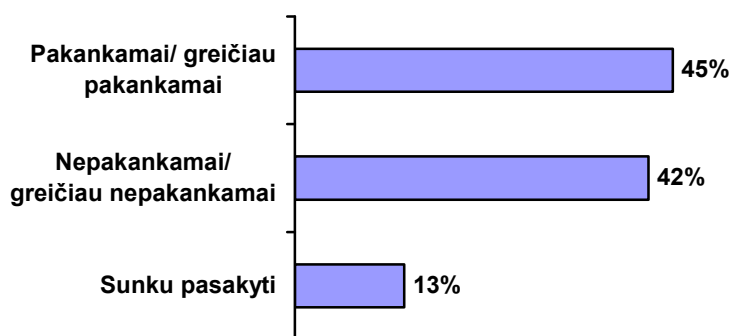
	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Išsaugota reputacija	55%	56%	65%
Pigesnė ir paprastesnė ginčo sprendimo galimybė	35%	27%	64%
Greitesnis ginčo sprendimas	38%	31%	46%
Ginčo sprendimo konfidencialumas	15%	18%	25%
Neatsakė	11%	11%	5%

Dažniausiai nurodoma, kad AGS yra svarbus dėl reputacijos išsaugojimo - 65%. Ženkliai padaugėjo sakančių, kad paskatintų dalyvauti AGS pigesnė ir paprastesnė ginčo sprendimo galimybė - 64% (2012 m. buvo 27%), o taip pat greitesnis ginčo sprendimas - 46% bei ginčo sprendimo konfidencialumas - 25%.

#### 4.4. Informuotumas apie vartotojų teisių apsaugą

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

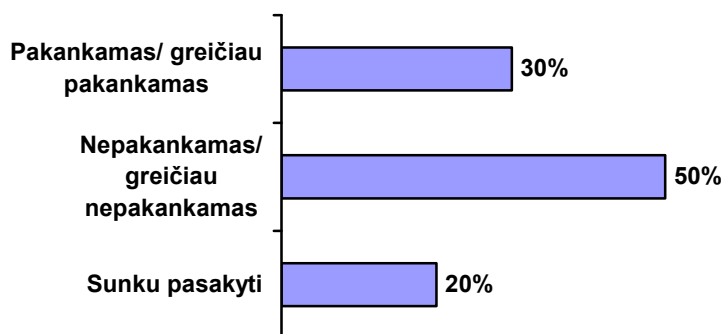
**15 pav. Jūsų nuomone, ar verslininkai Lietuvoje yra pakankamai, ar nepakankamai informuoti apie vartotojų teisių apsaugą?**



	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Pakankamai/ greičiau pakankamai	37%	50%	45%
Nepakankamai/ greičiau nepakankamai	47%	34%	42%
Sunku pasakyti	16%	16%	13%

Arti pusės respondentų manymu, Lietuvos verslininkai pakankamai arba greičiau pakankamai yra informuoti apie vartotojų apsaugą - 45%, prieš metus tokių buvo - 50% (tačiau prieš du metus ženkliai mažiau - 37%).

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



	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Pakankamas/ greičiau pakankamas	28%	47%	30%
Nepakankamas/ greičiau nepakankamas	55%	37%	50%
Sunku pasakyti	17%	16%	20%

30% apklaustųjų nurodė, kad verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais yra pakankamas, o 50% - kad nepakankamas, t.y. švietimo reikėtų daugiau. 2013 m. rezultatas yra panašus į 2011 m. tyrimo rezultatą.



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

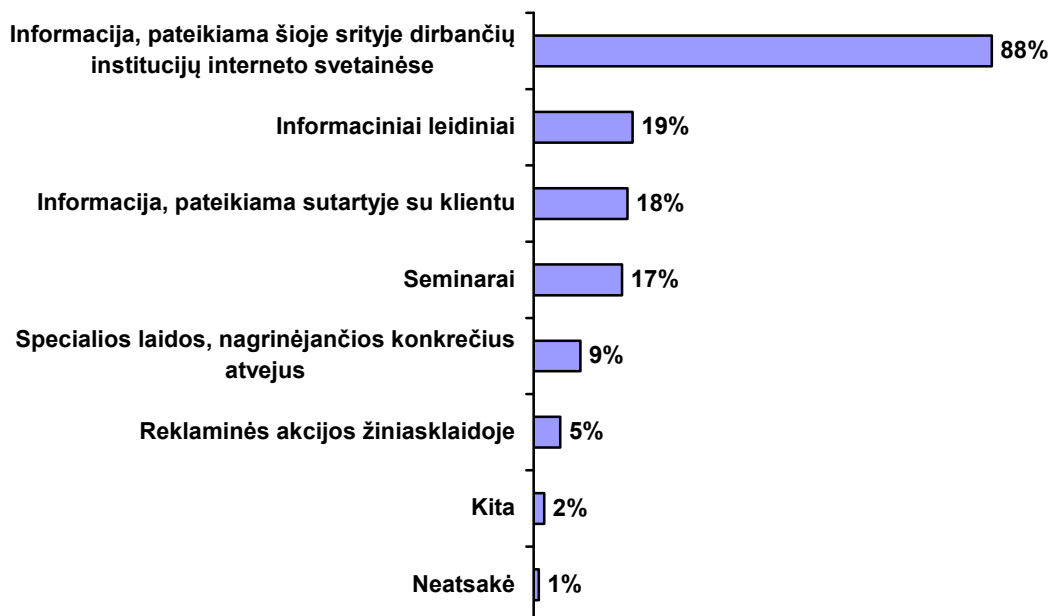
**17 pav. Kaip gaunate aktualią informaciją apie vartotojų teisių apsaugą?**



	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Ieškotės patys	66%	62%	72%
Kreipiatės į vartotojų teises ginančias institucijas	15%	17%	20%
Kreipiatės į teisininkus	12%	10%	13%
Kita	1%	1%	1%
Tokia informacija nėra aktuali	17%	16%	13%
Neatsakė	2%	2%	1%

Dažniausiai nurodoma, kad informacijos apie vartotojų teisių apsaugą ieško patys - 72% (2011 m. buvo 66%, 2012 m. - 62%).

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

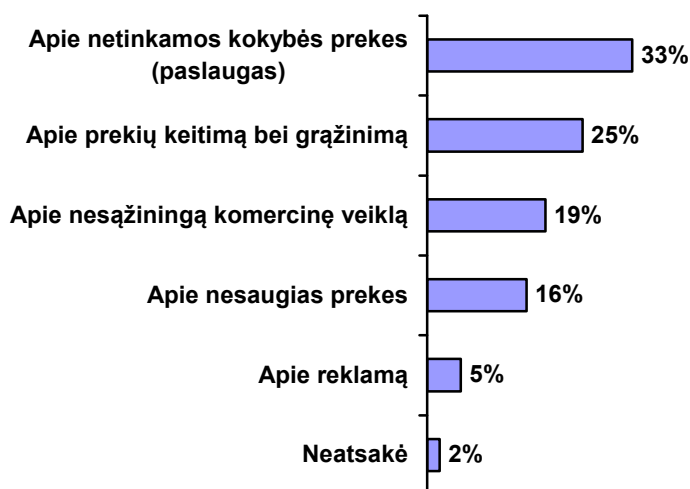


\***Kita**: elektroniniu paštu (1,3%); konsultacijos telefonu (0,3%); kad būtų kokia nors įstaiga, kuri konsultuotų verslininkus apie įstatymus (0,1%).

	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Informacija, pateikiama šioje srityje dirbančių institucijų interneto svetainėse	77%	74%	88%
Informaciniai leidiniai	19%	15%	19%
Informacija, pateikiama sutartyje su klientu	13%	12%	18%
Seminarai	23%	9%	17%
Specialios laidos, nagrinėjančios konkrečius atvejus	17%	9%	9%
Reklaminės akcijos žiniasklaidoje	9%	5%	5%
Kita*	1%	1%	2%
Neatsakė	2%	2%	1%

Dažniausiai nurodoma, kad naudingiausia yra informacija, kuri yra pateikiama šioje srityje dirbančių institucijų interneto svetainėse - 88% (buvo 74%). Daugeliu atveju įvairūs informacijos kanalai pateikiami dažniau, nei prieš metus: informaciniai leidiniai (nuo 15% iki 19%), seminarai (nuo 9% iki 17%), informacija, pateikiama sutartyje su klientu (nuo 12% iki 18%).

**19 pav. Kokios vartotojų teisių apsaugos srities informacija ir žinios Jums būtų aktualiausias ir naudingiausias?**



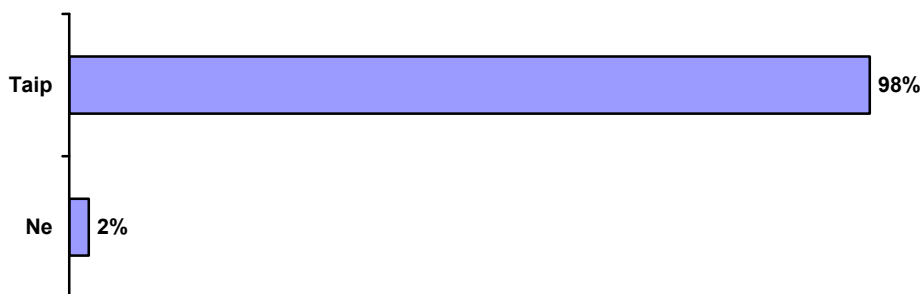
	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Apie netinkamos kokybės prekes (paslaugas)	36%	44%	33%
Apie prekių keitimą bei grąžinimą	27%	22%	25%
Apie nesąžiningą komercinę veiklą	19%	18%	19%
Apie nesaugias prekes	11%	10%	16%
Apie reklamą	6%	5%	5%
Neatsakė	9%	4%	2%

Dažniausiai nurodoma, kad yra reikalinga informacija apie netinkamos kokybės prekes (paslaugas) - 33% (buvo 44%). Kito pobūdžio informacija minima rečiau: apie prekių keitimą bei grąžinimą - 22%, apie nesąžiningą komercinę veiklą - 19%, apie nesaugias prekes - 16%, apie reklamą - 5%.

#### 4.5. VVTAT veiklos vertinimas

Anketoje buvo klausimai apie VVTAT žinomumą ir vertinimą.

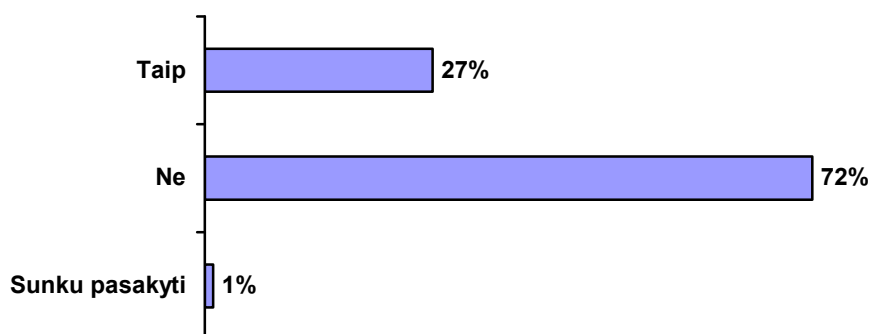
**20 pav. Ar Jūs žinote/ esate girdėjęs apie Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą?**



	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Taip	97%	97%	98%
Ne	3%	2%	2%
Sunku pasakyti	-	0,4%	-

Praktiškai visi verslininkai žino ar bent yra girdėję apie VVTAT - 98% (panašus rezultatas buvo gautas ir ankstesniais metais). Palyginimui – gyventojų, girdėjusių apie VVTAT, yra - 80%.

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

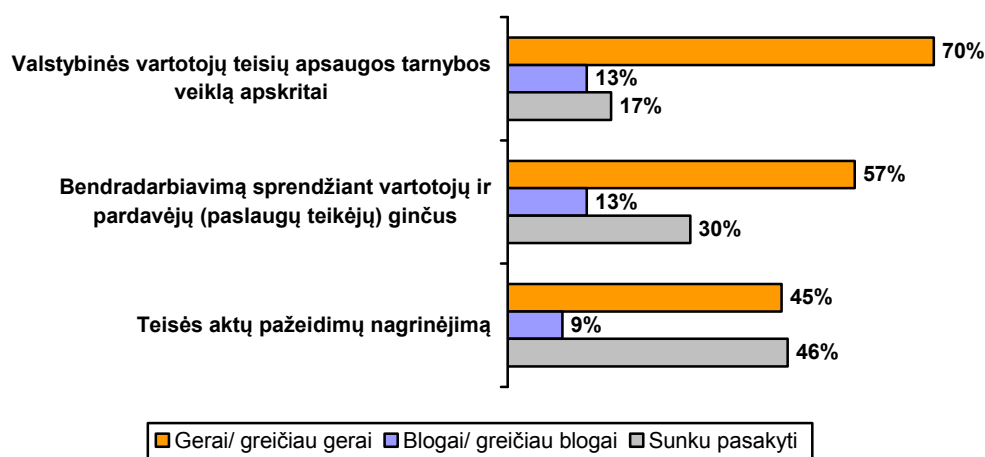


	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Taip	26%	29%	27%
Ne	72%	68%	72%
Sunku pasakyti	2%	3%	1%

27% verslininkų naudojami VVTAT paslaugomis ar VVTAT teikiama informacija (panašus skaičius buvo ir anksčiau). Gyventojų, besinaudojančių VVTAT paslaugomis ar teikiama informacija, yra ženkliai mažiau - 6%.

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?**



Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos aspektų vertinimas: gerai/ greičiau gerai.

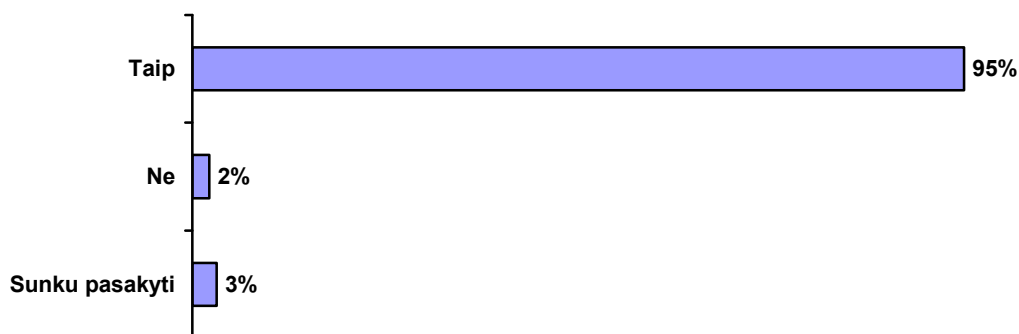
	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą apskritai	52%	62%	70%
Bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčus	34%	51%	57%
Teisės aktų pažeidimų nagrinėjimą	23%	36%	45%-

Tie, kurie naudojami VVTAT paslaugomis ar teikiama informacija, palankiai įvertino VVTAT veiklą: VVTAT veiklą apskritai - 70% (buvo 62%), bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų ginčus - 57% (buvo 51%). Dėl teisės aktų pažeidimų nagrinėjimo

daugelis neturėjo nuomonės – 46%. Tarp turinčių nuomonę daugiau tų, kurie teigiamai vertina teisės aktų pažeidimų nagrinėjimą - 45%, negu tų, kurie vertina neigiamai - 9%.

Įmonių atstovų buvo klausama, ar jie žinotų, kur rasti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą.

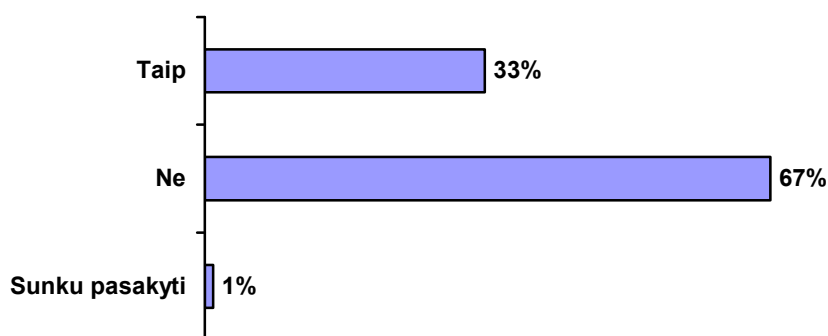
**23 pav. Ar žinotumėte, kur rasti ir/ar gauti informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais?**



Absoliuti dauguma įmonių atstovų nurodė, kad jie žino, kur rasti reikiamą informaciją.

Verslininkų buvo klausama, ar jie lankėsi internetiniame VVTAT puslapyje.

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

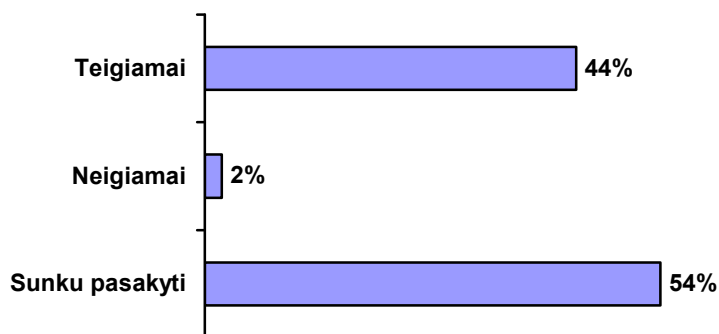


	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Taip	44%	46%	33%
Ne	52%	50%	67%
Sunku pasakyti	4%	4%	1%

Trečdalis verslininkų yra lankęsi VVTAT puslapyje.

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

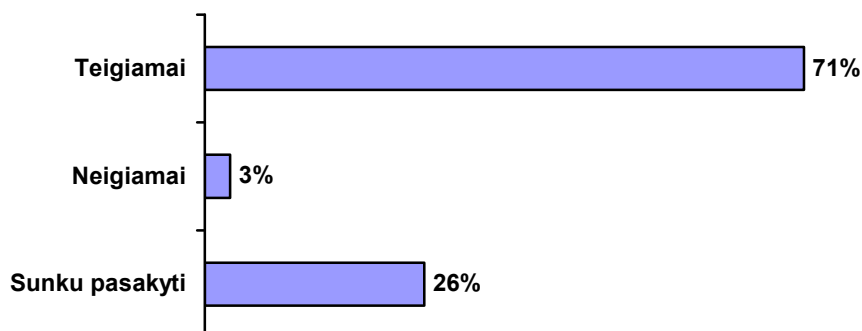
**25 pav. Kaip vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklapyje skelbiamus verslininkų savikontrolės klausimynus? (% nuo apsilankusių)**



	2012 m.	2013 m.
Teigiamai	45%	44%
Neigiamai	2%	2%
Sunku pasakyti	53%	54%

Didelė dalis respondentų, nors jie ir lankėsi VVTAT, negalėjo įvertinti savikontrolės klausimynų. Tačiau tie, kurie turėjo nuomonę šiuo klausimu, buvo vieningi - 44% savikontrolės klausimus įvertino palankiai ir tik 2% - nepalankiai. Panašus rezultatas buvo gautas ir 2012 m.

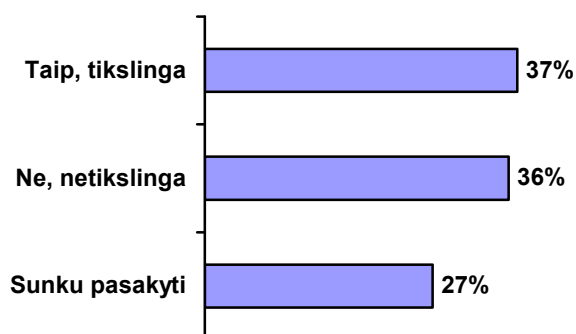
**26 pav. Kaip vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje pateiktą informaciją ir konsultacijas vartotojų teisių apsaugos klausimais?(% nuo apsilankiusių tinklalapyje)**



Didžioji dauguma - 71% - apsilankiusių VVTAT tinklalapyje pateiktą informaciją vertina teigiamai.

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

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



	2012 m.	2013 m.
Taip, tikslinga	38%	37%
Ne, netikslinga	38%	36%
Sunku pasakyti	24%	27%

37% mano, kad VVTAT filialus yra tikslinga kurti ir 36% - kad netikslinga. 2012 m. atitinkami skaičiai buvo 38% ir 38%. Daugiausia norinčių, kad būtų įsteigti VVTAT filialai, yra Panevėžio apskrityje - 44%.