

VARTOTOJŲ TEISĖS

Lietuvos įmonių apklausa
2014 m. gruodžio 8 – 15 d., N = 500

Tyrimas atliktas
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
užsakymu

Vilnius - 2014

Turinys

| | |
|--|-----------|
| 1. Santrauka | 5 |
| 2. Summary | 7 |
| 3. Tyrimo metodika | 9 |
| 4. Tyrimo rezultatai | 11 |
| 4.1. Vartotojų teisių gynimo būklė Lietuvoje..... | 11 |
| 4.2. Teisės aktų vertinimas | 12 |
| 4.3. Verslo subjektų veikla ginant vartotojų teises | 13 |
| 4.4. Informuotumas apie vartotojų teisių apsaugą | 23 |
| 4.5. VVTAT veiklos vertinimas | 28 |
| 5. Tyrimo lentelės | 33 |
| 5.1. Jūsų manymu, ar pakankamai, ar nepakankamai Lietuvoje yra ginamos vartotojų teisės? | 33 |
| 5.2. Jūsų nuomone, ar teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą yra: | 35 |
| 5.2.1 Išsamūs/ suprantami..... | 35 |
| 5.2.2 Pagrįsti | 37 |
| 5.2.3 Efektyviai ginantys vartotojus | 39 |
| 5.2.4 Apsaugantys gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų..... | 41 |
| 5.2.5 Per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu..... | 43 |
| 5.3. Ar manote, kad vartotojų teisių įgyvendinimas skatina sąžiningą konkurenciją tarp verslininkų? | 45 |

| | | |
|-------|---|----|
| 5.4. | Jūsų nuomone, ar pakankamas, ar nepakankamas verslo subjektų ir valstybės institucijų bendradarbiavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais? | 47 |
| 5.5. | Ar Jūsų įmonei svarbu, kad Jūsų produktų/ paslaugų vartotojai žinotų savo teises? | 49 |
| 5.6. | Ar vartotojai kreipiasi tiesiogiai į Jus (Jūsų įmonę) dėl parduodamų netinkamos kokybės prekių (teikiamų paslaugų)?..... | 51 |
| 5.7. | Kokia Jūsų įmonės politika sprendžiant vartotojų skundus?..... | 53 |
| 5.8. | Ar esate patvirtinę įmonės vidaus ginčų su vartotojais sprendimo taisyklės ar/ ir aprašę procedūras? | 56 |
| 5.9. | Ar esate pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksą? | 58 |
| 5.10. | Ar sąžiningos verslo praktikos kodeksas prisideda prie vartotojų teisių apsaugos sistemos tobulinimo?..... | 60 |
| 5.11. | Kas (kokios priežastys) Jums trukdo laikytis teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, reikalavimų? | 62 |
| 5.12. | Kokiais klausimais dažniausiai tenka bendrauti su vartotojų teises ginančiomis institucijomis? | 67 |
| 5.13. | Ar žinote apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) – galimybę išspręsti vartotojų teisių pažeidimo atvejus nesikreipiant į teismą?..... | 69 |
| 5.14. | Kokie motyvai paskatintų Jūsų įmonę dalyvauti alternatyvaus ginčų sprendimo procese? | 71 |
| 5.15. | Jūsų nuomone, ar verslininkai Lietuvoje yra pakankamai, ar nepakankamai informuoti apie vartotojų teisių apsaugą? | 73 |
| 5.16. | Jūsų nuomone, verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais yra pakankamas, ar nepakankamas? | 75 |
| 5.17. | Kaip gaunate aktualią informaciją apie vartotojų teisių apsaugą?..... | 77 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 5.18. | Kokiu būdu pateikiama informacija apie vartotojų teisių užtikrinimą Jums atrodo naudingiausia? | 79 |
| 5.19. | Kokios vartotojų teisių apsaugos srities informacija ir žinios Jums būtų aktualiausias ir naudingiausias?..... | 84 |
| 5.20. | Ar Jūs žinote/ esate girdėjęs apie Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą?..... | 89 |
| 5.21. | Ar teko naudotis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos paslaugomis (teisių gynimas, konsultavimas ir pan.) ar teikiama informacija (internetiniame puslapyje, telefonu ir pan.)? | 91 |
| 5.22. | Kaip Jūs vertinate šiuos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos aspektus? | 93 |
| | 5.22.1.Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą apskritai | 93 |
| | 5.22.2. Bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčus | 95 |
| | 5.22.3. Teisės aktų pažeidimų nagrinėjimą | 97 |
| 5.23. | Ar Jūs kada nors lankėtės Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje?..... | 99 |
| 5.24. | Kaip vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje skelbiamus verslininkų savikontrolės klausimynus ? | 101 |
| 5.25. | Ar, Jūsų nuomone, tikslinga būtų įkurti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos filialą Jūsų regione? | 103 |
| 5.26. | Ar žinotumėte, kur rasti ir/ ar gauti informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais? | 105 |
| 5.27. | Kaip vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje pateiktą informaciją ir konsultacijas vartotojų teisių apsaugos klausimais? | 107 |
| 5.28. | Demografija | 109 |
| 6. | Priedas: klausimų formuluotės | 110 |

1. Santrauka

Teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą Lietuvoje verslininkų yra daugiau nei pusė – 55%, vertinančių neigiamai – 34%. Teigiamų vertinimų nuo 2011 m. nuosekliai daugėja, o neigiamų – mažėja.

Vertindami teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisinę apsaugą, apklausti verslininkai dažniausiai pritarė teiginiui, kad teisės aktai efektyviai gina vartotojus – 54%. Nuo 2013 m. teigiamų atsakymų padaugėjo (buvo 40%). Beveik pusė apklaustųjų – 49% – nurodė, kad teisės aktai yra išsamūs ir suprantami, čia irgi užfiksuotas didelis prieaugis lyginant su 2013 m. (buvo 38%). Nuoseklus augimas matomas ir vertinime, kad teisės aktai yra pagrįsti (2011 m. –30%, 2014 m. – 47%). Sumažėjo (lyginant su 2013 m.) teigiančių, kad teisės aktai apsaugo gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų – 34% (buvo 44%) ir padaugėjo sakančių, kad teisės aktai yra per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu – 31% (buvo 22%).

Absoliuti dauguma įmonių nori, kad jų produktų/ paslaugų vartotojai žinotų savo teises – 83%. Tas yra būdinga visų tipų įmonėms visuose regionuose.

Lyginant su ankstesniais metais, padaugėjo sakančių, kad vartotojai niekada nesikreipė dėl netinkamos prekių ar paslaugų kokybės – 39%. Atitinkamai padaugėjo tų, kurie kada nors kreipėsi.

Konflikto su vartotojų atveju dažniausiai įmonės siekia susitarti su vartotoju nesikreipdamos į teismą – 64%. Virš trečdaliao (35%) įmonių nėra suformavusios politikos šiuo klausimu. Nuo 2011 m. rezultatai keitėsi nežymiai.

Sumažėjo įmonių, teigiančių, kad jos yra patvirtinusios įmonės vidaus ginčų su vartotojais sprendimo taisyklės – 20% (2013 m. tą nurodė 29%). Šių taisyklių patvirtinimas būdingas didesnėms įmonėms. Tik nedidelė dalis verslininkų yra pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksą – 15%. Nuo 2011 m. rezultatas praktiškai nepakito.

Arti pusės verslininkų žino apie AGS – 48%. Geriau apie tai žino stambesnių įmonių atstovai. Lyginant su ankstesniais metais, nurodžiusių, kad žino, dalis sumažėjo. Dažniausiai nurodoma, kad AGS yra svarbus dėl reputacijos išsaugojimo – 47%, o taip pat greitesnio ginčų sprendimo – 45%, pigesnės ir paprastesnės ginčo sprendimo galimybės – 44%.

Virš pusės respondentų manymu, Lietuvos verslininkai pakankamai arba greičiau pakankamai yra informuoti apie vartotojų apsaugą – 55%, prieš metus tokių buvo – 45%. Tai geriausias rezultatas nuo 2011 m.

Praktiškai visi verslininkai žino ar bent yra girdėję apie VVTAT – 98% (panašus rezultatas buvo gautas ir ankstesniais metais). 33% verslininkų naudojami VVTAT paslaugomis ar VVTAT teikiama informacija (tai daugiau nei ankstesniais metais). Tie, kurie naudojami VVTAT paslaugomis ar teikiama informacija, palankiai įvertino VVTAT veiklą: VVTAT veiklą apskritai – 63%, bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų ginčus – 48%.

38% verslininkų yra lankęsi VVTAT puslapyje, tai daugiau nei 2013 m. (33%). Didžioji dauguma – 59% – apsilankiusių VVTAT tinklapyje pateiktą informaciją vertina teigiamai.

Verslininkų buvo klausama, ar jie pritartų, kad jų regione būtų įkurtas VVTAT filialas. 35% mano, kad VVTAT filialus yra tikslinga kurti ir 44% – kad netikslinga. 2013 m. atitinkami skaičiai buvo 37% ir 36%.

2. Summary

More than a half of businessmen evaluated the consumers' rights protection positively (55%), evaluated negatively 34%. The proportion of positive evaluations has been growing since 2011, while the share of negative evaluations has been diminishing.

Evaluating the legal acts, regulating the consumers' rights protection, the interviewed businessmen most frequently supported a statement that the legal acts are protecting the consumers effectively (54%). Since 2013 the share of positive answers has increased (from 40%). Almost a half of the respondents (49%) mentioned that the legal acts are comprehensive and understandable, a considerable increase was fixed comparing with 2013 result (38%). A consistent increase is seen in the statement that the legal acts are well-grounded (47%; in 2011 this share was 30%). Now (in comparison to 2013) there are less businessmen who stated that the legal acts protect the producers /providers of services against not grounded claims (34%, in 2013 – 44%). There are more respondents supporting a statement that the legal acts are too strict towards a producer /supplier of services (31%, in 2013 this share was 22%).

The majority of the respondents wish, that the consumers of their products /services would be aware of their rights (83%). This is characteristic for all types of enterprises across all regions of Lithuania.

Compared to a previous year, a share of mentions that the consumers have never applied concerning not qualitative goods or services has increased (39%). Correspondingly, a share of those who have applied has grown up as well.

In case of a conflict with a consumer, most often companies are trying to reach an agreement with a consumer without applying to a court of law (64%). Over 1/3 of companies (35%) do not have a policy in this area. Since 2011, this indicator has changed very little.

Less companies stated that they have confirmed the rules and procedures for disputes settlement with the consumers (20%, in 2013 – 29%). This share is higher among the larger companies. Only a minor share (15%) of businessmen have signed a Code of fair business practice. Since 2011 this result remains almost the same.

Near a half of businessmen have heard about an alternative disputes settlement (48%). Higher awareness is among the larger enterprises. Compared to the previous year, this awareness has decreased. Most often it was mentioned that AGS is important in order to preserve a reputation (47%), because of a faster disputes settlement (45%), lower cost and simpler disputes settlement (44%).

Over a half of the respondents expressed an opinion, that businessmen in Lithuania are sufficiently or rather sufficiently informed about the consumers' rights protection (55%), a year ago this share was 45%. This result is the best since 2011.

Almost all businessmen are aware of the State consumer rights protection authority (VVTAT) – 98% (a similar result was in the last year). 33% of businessmen have used VVTAT services or information provided by VVTAT (this result is higher compared to a previous year). Those who have used VVTAT services or information provided, favorably evaluated VVTAT activities: VVTAT activities in general 63%, cooperation solving disputes between consumers and sellers 48%.

38% of the businessmen have visited VVTAT website; this share is higher than in 2013 (33%). The majority of them (59%) positively evaluated the information provided there.

The respondents also were asked, whether they would support, if in their region a branch of VVTAT would be established. 35% of the respondents think that it is purposive to create VVTAT branches, while 44% suppose that it is not purposive. In 2013 the corresponding figures were 37% and 36%.

3. Tyrimo metodika

- ◆ **Tyrimo laikas:** 2014 m. gruodžio 08 – 15 d.
- ◆ **Respondentų skaičius:** N = 500
- ◆ **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 |
| 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., 2012 m. ir 2013 m. gruodžio mėn. vykusių verslo įmonių apklausų rezultatais**

◆ Apklaustų įmonių struktūra

• Regionas:

| | |
|-----------|-----|
| Vilniaus | 26% |
| Kauno | 29% |
| Klaipėdos | 16% |
| Šiaulių | 16% |
| Panevėžio | 13% |

• Pagrindinė veikla:

| | |
|------------------------------------|-----|
| Ne maisto produktų gamyba/ prekyba | 43% |
| Transportas | 13% |
| Statyba | 11% |
| Maisto produktų gamyba/ prekyba | 9% |
| Finansinės paslaugos | 4% |
| Rekreacinės paslaugos | 3% |
| Energijos tiekimo paslaugos | 2% |
| Turizmo paslaugos | 2% |
| Kita | 15% |

• Darbuotojų skaičius:

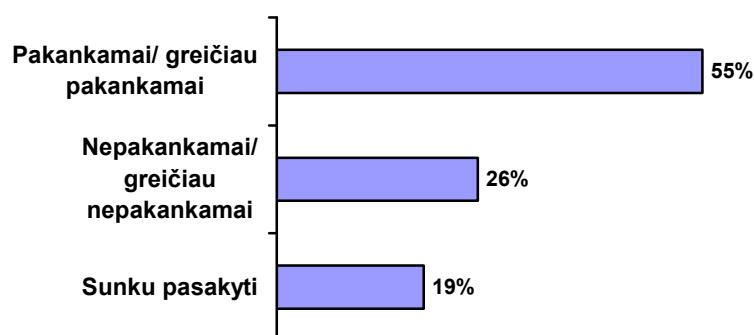
| | |
|----------------|-----|
| 1 – 9 | 58% |
| 10 – 49 | 32% |
| 50 – 250 | 9% |
| 251 ir daugiau | 1% |

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 ketvirtą kartą.

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



| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Pakankamai/ greičiau pakankamai | 32% | 40% | 43% | 55% |
| Nepakankamai/ greičiau nepakankamai | 51% | 40% | 34% | 26% |
| Sunku pasakyti | 17% | 20% | 23% | 19% |

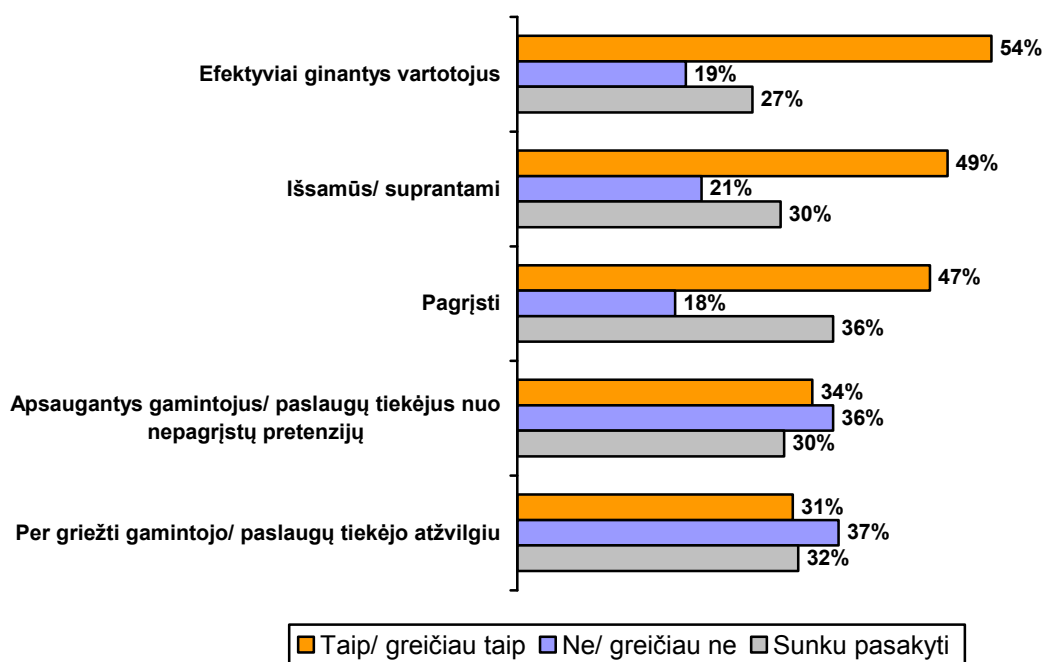
Teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą yra daugiau nei pusė – 55%. Vertinančių neigiamai – 34%. Teigiamų vertinimų nuo 2011 m. nuosekliai daugėja, o neigiamų – mažėja.

Lyginant su gyventojų apklausos rezultatais (35% vartotojų teisės ginamos gerai, 16% - blogai, 49% – 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:



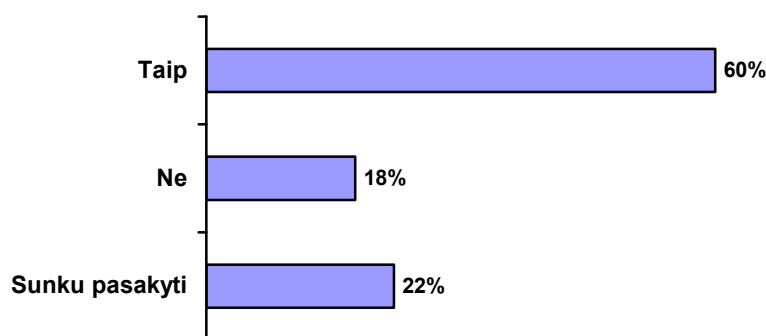
Pritarimas teiginiams apie teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą: atsakymai taip/ greičiau taip, 2011-2014 m.

| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Efektyviai ginantys vartotojus | 29% | 31% | 40% | 54% |
| Išsamūs/ suprantami | - | - | 38% | 49% |
| Pagrįsti | 30% | 35% | 42% | 47% |
| Apsaugantys gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų | 31% | 26% | 44% | 34% |
| Per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu | 24% | 18% | 22% | 31% |
| Suprantami | 30% | 38% | - | - |
| Išsamūs | 27% | 36% | - | - |

Dauguma buvo nurodžiusių, kad teisės aktai efektyviai gina vartotojus – 54%. Nuo 2011 m. teigiamų atsakymų padaugėjo beveik dvigubai (buvo 29%), didelis prieaugis ir nuo 2013 m. (buvo 40%). Beveik pusė apklaustųjų – 49% – nurodė, kad teisės aktai yra išsamūs ir suprantami, čia irgi užfiksuotas didelis prieaugis lyginant su 2013 m. (buvo 38%). Nuoseklus augimas matomas ir vertinime, kad teisės aktai yra pagrįsti (2011 m. –30%, 2014 m. – 47%). Sumažėjo (lyginant su 2013 m.) teigiančių, kad teisės aktai apsaugo gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų – 34% (buvo 44%) ir padaugėjo sakančių, kad teisės aktai yra per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu – 31% (buvo 22%).

4.3. Verslo subjektų veikla ginant vartotojų teises

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

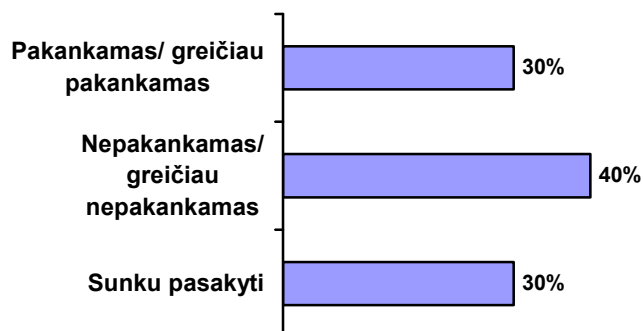


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 64% | 60% | 67% | 60% |
| Ne | 21% | 19% | 17% | 18% |
| Sunku pasakyti | 15% | 21% | 16% | 22% |

Dauguma respondentų nurodė, kad vartotojų teisių įgyvendinimas skatina sąžiningą konkurenciją – 60%. Prieš metus tokių buvo 7 procentiniais punktais daugiau – 67%. Rezultatas yra toks pat, kaip 2012 m. 2014 m. geriausi vertinimai buvo užfiksuoti Klaipėdos regione (71%).

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?

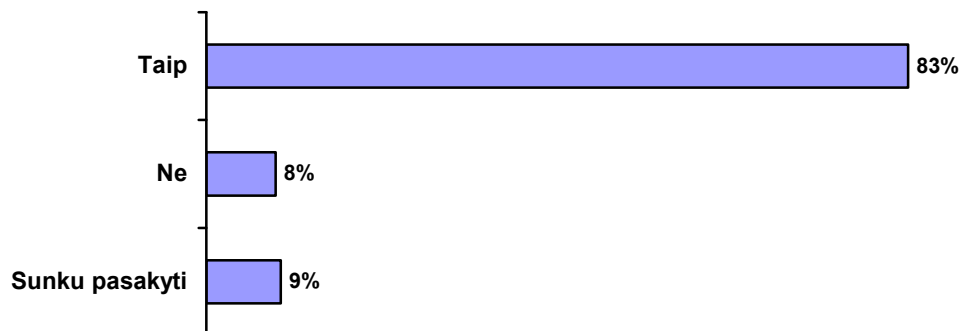


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Pakankamas/ greičiau pakankamas | 23% | 27% | 34% | 30% |
| Nepakankamas/ greičiau nepakankamas | 57% | 52% | 41% | 40% |
| Sunku pasakyti | 20% | 22% | 28% | 30% |

30% respondentų mano, kad šis bendradarbiavimas yra pakankamas, daugiau tokių, kurie nurodė, jog bendradarbiavimas nepakankamas – 40%. Lyginant su 2013 m., rezultatai yra panašūs. Dažniau gerą bendradarbiavimą nurodė Klaipėdos regiono verslininkai, o mažiausią – Panevėžio regiono.

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?

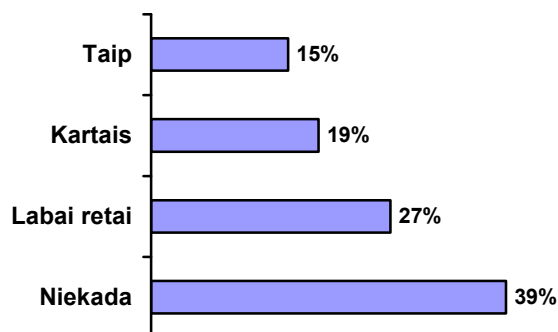


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 95% | 92% | 96% | 83% |
| Ne | 3% | 4% | 2% | 8% |
| Sunku pasakyti | 2% | 4% | 2% | 9% |

Absoliuti dauguma įmonių nori, kad jų produktų/ paslaugų vartotojai žinotų savo teises – 83%. Tas yra būdinga visų tipų įmonėms visuose regionuose. Lyginant su ankstesniais metais kiek padaugėjo atsakymų „sunku pasakyti“, o taip pat neigiamų vertinimų.

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)?

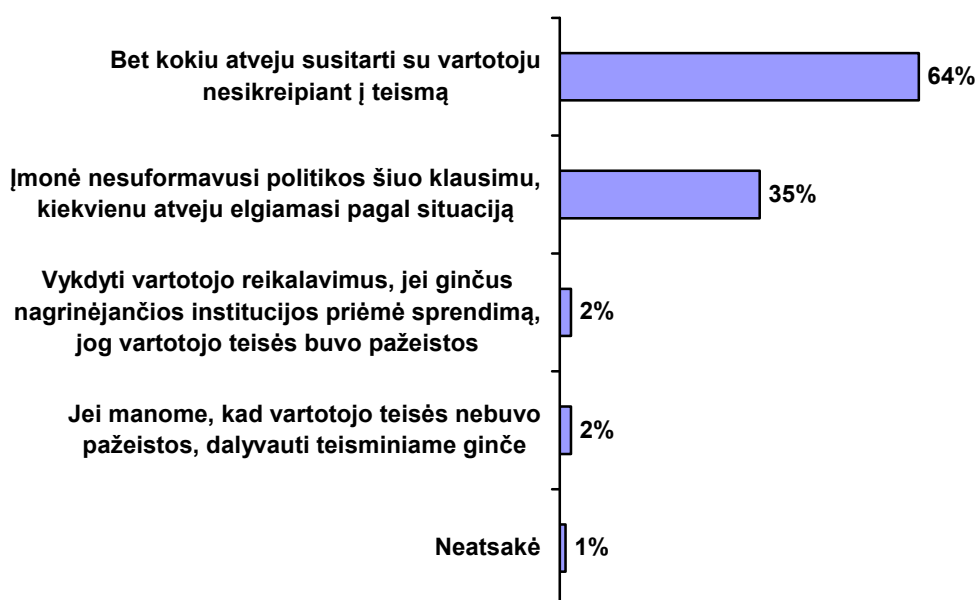


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 17% | 14% | 9% | 15% |
| Kartais | 22% | 23% | 24% | 19% |
| Labai retai | 31% | 34% | 32% | 27% |
| Niekada | 31% | 30% | 35% | 39% |

Lyginant su ankstesniais metais, padaugėjo sakančių, kad vartotojai niekada nesikreipė dėl netinkamos prekių ar paslaugų kokybės – 39%. Nurodė, kad vartotojai kada nors dėl to kreipėsi – 61% (dažniau Kauno regione – 70%).

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

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

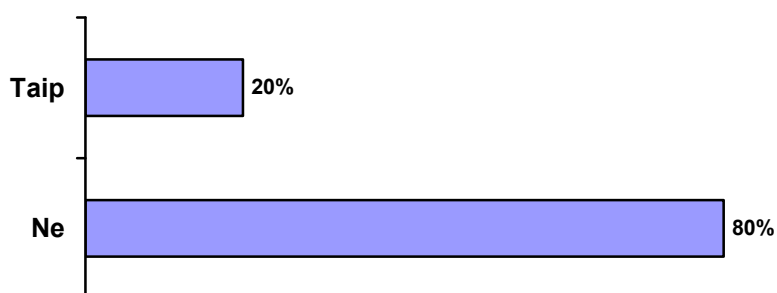


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Bet koku atveju susitarti su vartotoju nesikreipiant į teismą | 66% | 74% | 70% | 64% |
| Įmonė nesuformavusi politikos šiuo klausimu, kiekvienu atveju elgiamasi pagal situaciją | 35% | 22% | 31% | 35% |
| Vykdyti vartotojo reikalavimus, jei ginčus nagrinėjančios institucijos priėmė sprendimą, jog vartotojo teisės buvo pažeistos | 2% | 3% | 3% | 2% |
| Jeį manome, kad vartotojo teisės nebuvo pažeistos, dalyvauti teisiniame ginče | 3% | 2% | 2% | 2% |
| Neatsakė | 2% | 2% | 1% | 1% |

Dažniausiai įmonės siekia susitarti su vartotoju nesikreipdamos į teismą – 64%. Virš trečdaliao (35%) įmonių nėra suformavusios politikos šiuo klausimu. Nuo 2011 m. rezultatai keitėsi nežymiai.

Tyrime 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?

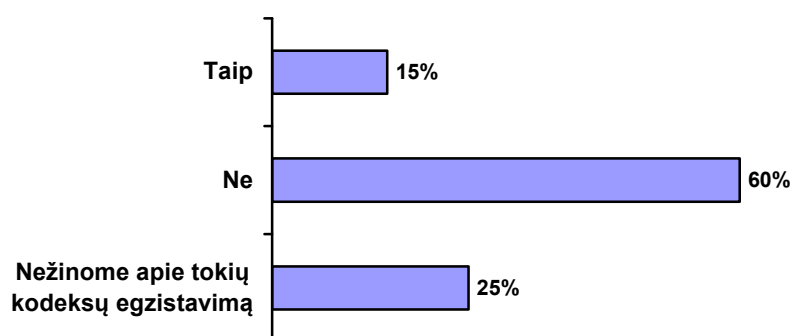


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 33% | 39% | 29% | 20% |
| Ne | 67% | 62% | 71% | 80% |

Sumažėjo įmonių, teigiančių, kad jos yra patvirtinusios įmonės vidaus ginčų su vartotojais sprendimo taisykles – 20% (2013 m. tą nurodė 29%). Šių taisyklių patvirtinimas būdingas didesnėms įmonėms (1-9 darbuotojai – 13%, 10-49 darbuotojai – 26%, 50-250 darbuotojų – 36%, 251 ir daugiau darbuotojų – 67%). Skirtinguose regionuose žymesnių skirtumų nebuvo užfiksuota.

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

9 pav. Ar esate pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksą?

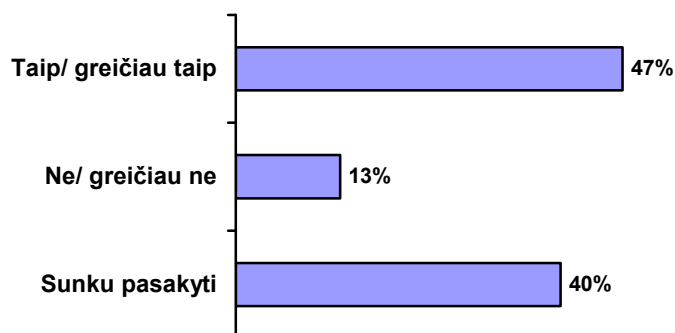


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 14% | 19% | 12% | 15% |
| Ne | 44% | 49% | 42% | 60% |
| Nežinome apie tokių kodeksų egzistavimą | 42% | 32% | 45% | 25% |

Tik nedidelė dalis verslininkų yra pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksą – 15%. Nuo 2011 m. rezultatas praktiškai nepakito. Kita vertus, svarbu yra tai, kad sumažėjo nežinančių apie tokius kodeksus: dabar yra 25%, o anksčiau buvo netgi virš 40%. Daugiau pasirašiusių kodeksą yra tarp didesnių įmonių.

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?

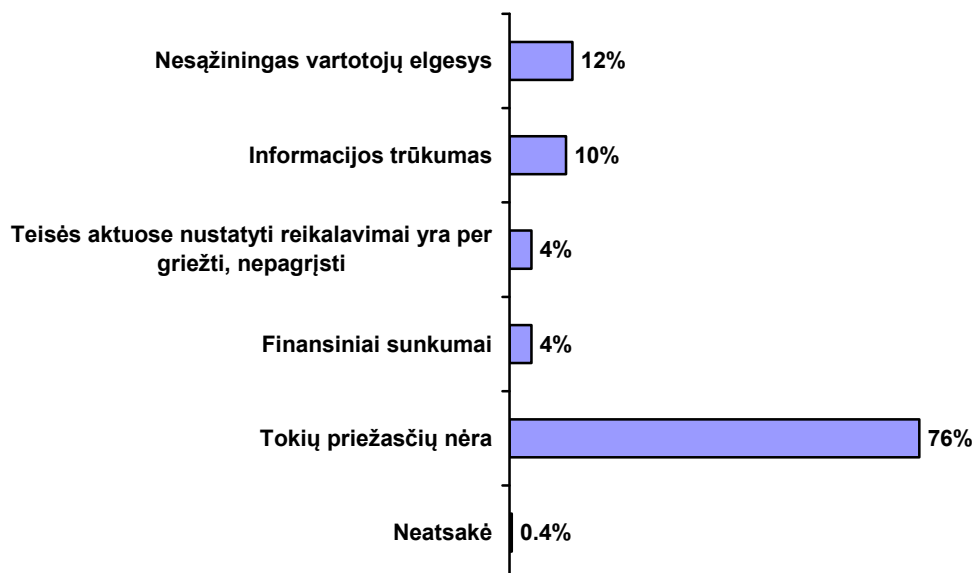


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip/ greičiau taip | 46% | 50% | 52% | 47% |
| Ne/ greičiau ne | 11% | 9% | 8% | 13% |
| Sunku pasakyti | 43% | 41% | 39% | 40% |

Apie pusė verslininkų teigiamai vertina sąžiningos verslo politikos kodekso naudą – 47%, neigiamai vertina 13%, daugelis negalėjo įvertinti šio kodekso naudos – 40%. Lyginant su ankstesniais metais, pokyčiai nėra esminiai. Skirtumų regionų pjūviu nebuvo užfiksuota.

Taip pat buvo klausiami, 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?



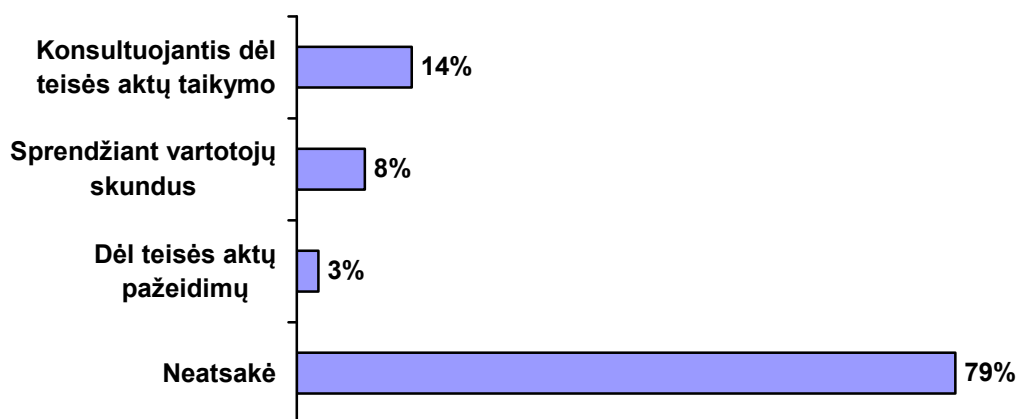
***Kita:** netobuli įstatymai; nesąžininga komercinė veikla; priklausomybė nuo kitų gamintojų; teisės aktai per dažnai keičiami; vartotojų išprusimas.

| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Nesąžiningas vartotojų elgesys | 13% | 10% | 9% | 12% |
| Informacijos trūkumas | 24% | 11% | 20% | 10% |
| Teisės aktuose nustatyti reikalavimai yra per griežti, nepagrįsti | 5% | 2% | 3% | 4% |
| Finansiniai sunkumai | 2% | 4% | 2% | 4% |
| Kita | - | 2% | 1% | 1% |
| Tokių priežasčių nėra | 59% | 61% | 69% | 76% |
| Nenurodė | 1% | 14% | 1% | 0,4% |

Dauguma – 76% – respondentų nurodė, kad niekas netrukdo laikytis teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, reikalavimų. Lyginant su 2013 m., sumažėjo teigiančių, kad trūksta informacijos.

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?

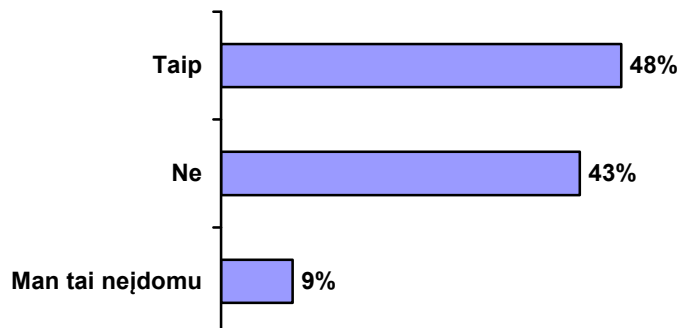


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Konsultuojantis dėl teisės aktų taikymo | 19% | 13% | 12% | 14% |
| Sprendžiant vartotojų skundus | 20% | 16% | 9% | 8% |
| Dėl teisės aktų pažeidimų | 8% | 5% | 5% | 3% |
| Neatsakė | 63% | 71% | 77% | 79% |

Dauguma verslininkų neatsakė į klausimą, dėl kokių problemų jie kontaktuoja su vartotojų teises ginančiomis organizacijomis – 79%. Galima manyti, kad tokio bendravimo tiesiog nėra. 12% apklaustų verslininkų dažniau bendrauja konsultuodamiesi dėl teisės aktų taikymo, 8% – sprendžiant vartotojų skundus. Žymesnių pokyčių per metus neįvyko.

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

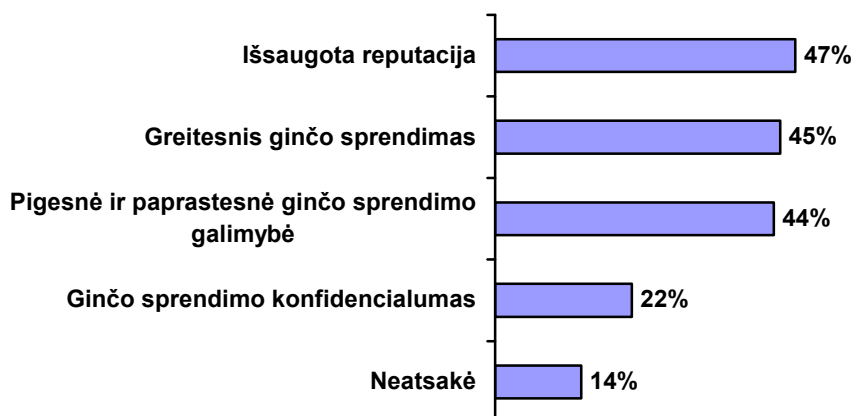
13 pav. Ar žinote apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) – galimybę išspręsti vartotojų teisių pažeidimo atvejus nesikreipiant į teismą?



| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 56% | 69% | 61% | 48% |
| Ne | 38% | 25% | 33% | 43% |
| Man tai neįdomu | 6% | 6% | 6% | 9% |

Arti pusės verslininkų žino apie AGS – 48%. Gyventojų, žinančių apie AGS, yra ženkliai mažiau – 33%. Geriau apie tai žino stambesnių įmonių atstovai. Lyginant su ankstesniais metais, nurodžiusių, kad žino, dalis sumažėjo.

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



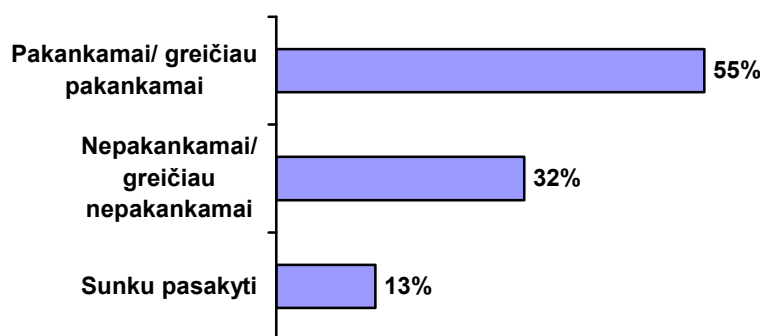
| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Išsaugota reputacija | 55% | 56% | 65% | 47% |
| Greitesnis ginčo sprendimas | 38% | 31% | 46% | 45% |
| Pigesnė ir paprastesnė ginčo sprendimo galimybė | 35% | 27% | 64% | 44% |
| Ginčo sprendimo konfidencialumas | 15% | 18% | 25% | 22% |
| Neatsakė | 11% | 11% | 5% | 14% |

Dažniausiai nurodoma, kad AGS yra svarbus dėl reputacijos išsaugojimo – 47%, o taip pat greitesnis ginčo sprendimas – 45%, pigesnė ir paprastesnė ginčo sprendimo galimybė – 44%. Norinčių dalyvauti AGS procedūrose lyginant su 2013 m. sumažėjo.

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?

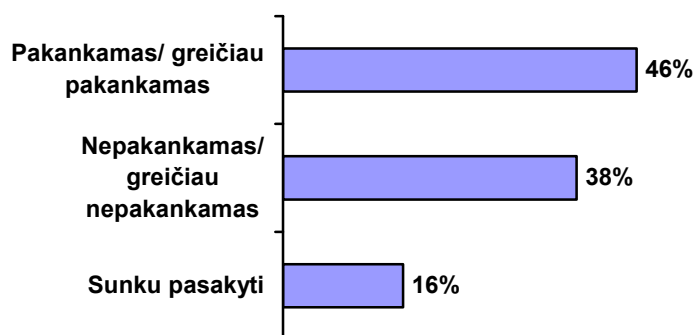


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Pakankamai/ greičiau pakankamai | 37% | 50% | 45% | 55% |
| Nepakankamai/ greičiau nepakankamai | 47% | 34% | 42% | 32% |
| Sunku pasakyti | 16% | 16% | 13% | 13% |

Virš pusės respondentų manymu, Lietuvos verslininkai pakankamai arba greičiau pakankamai yra informuoti apie vartotojų apsaugą – 55%, prieš metus tokių buvo – 45%.

Tai geriausias rezultatas nuo 2011 m. Daugiausia teigiamai vertinančių informuotumą yra Kauno regione (62%), o taip pat didesnėse įmonėse.

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

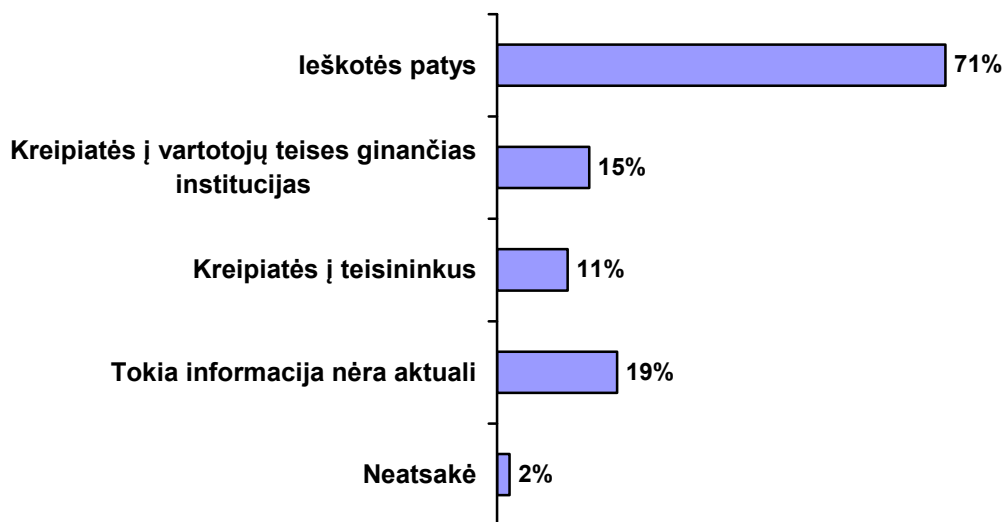


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Pakankamas/ greičiau pakankamas | 28% | 47% | 30% | 46% |
| Nepakankamas/ greičiau nepakankamas | 55% | 37% | 50% | 38% |
| Sunku pasakyti | 17% | 16% | 20% | 16% |

46% apklaustųjų nurodė, kad verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais yra pakankamas, o 38% – kad nepakankamas, t.y. švietimo reikėtų daugiau. 2014 m. rezultatas yra panašus į 2012 m. tyrimo rezultatą. Mažiau teigiamų vertinimų apie švietimą buvo išsakyta Panevėžio regione.

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

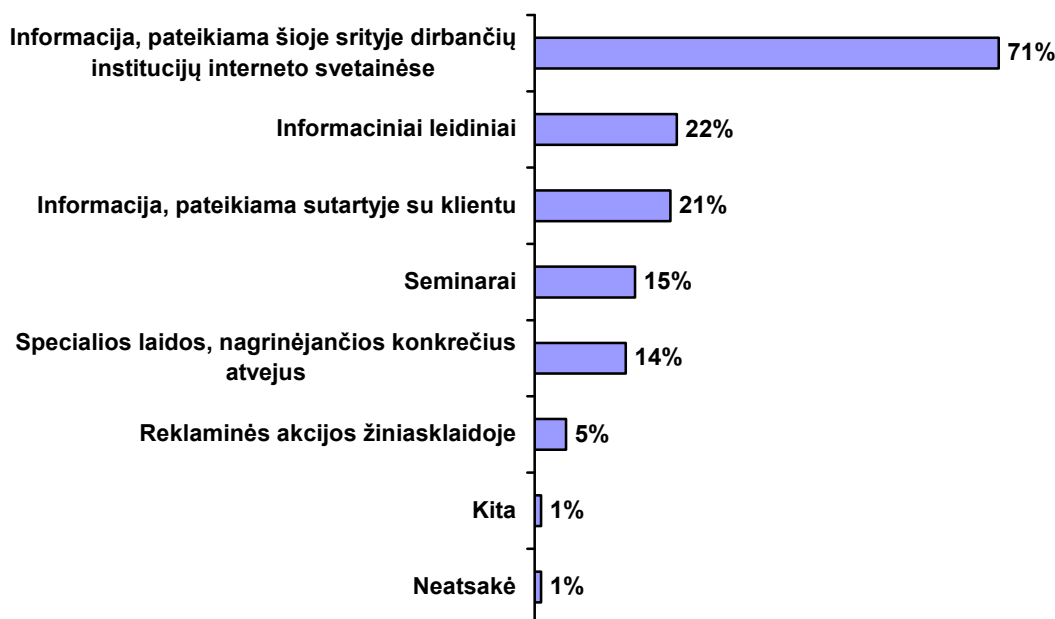
17 pav. Kaip gaunate aktualią informaciją apie vartotojų teisių apsaugą?



| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|--|---------|---------|---------|---------|
| ieškotės patys | 66% | 62% | 72% | 71% |
| Kreipiatės į vartotojų teises ginančias institucijas | 15% | 17% | 20% | 15% |
| Kreipiatės į teisininkus | 12% | 10% | 13% | 11% |
| Kita | 1% | 1% | 1% | - |
| Tokia informacija nėra aktuali | 17% | 16% | 13% | 19% |
| Neatsakė | 2% | 2% | 1% | 2% |

Dažniausiai nurodoma, kad informacijos apie vartotojų teisių apsaugą ieško patys – 71% (2011 m. buvo 66%, 2012 m. – 62%, 2013 m. – 72%). Nurodė, kad kreipiasi į vartotojų teises ginančias institucijas – 15%.

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

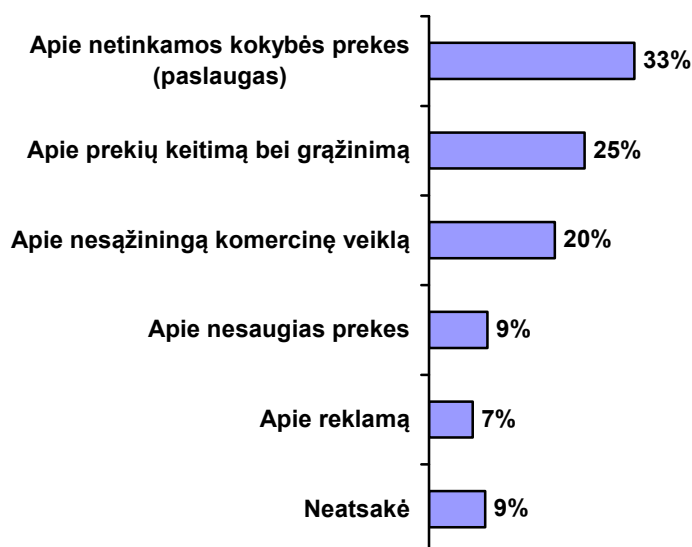


***Kita**: konsultacijos telefonu (0,6%); elektroniniu paštu (0,2%); pateikiant konkretų klausimą institucijai (0,2%).

| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Informacija, pateikiama šioje srityje dirbančių institucijų interneto svetainėse | 77% | 74% | 88% | 71% |
| Informaciniai leidiniai | 19% | 15% | 19% | 22% |
| Informacija, pateikiama sutartyje su klientu | 13% | 12% | 18% | 21% |
| Seminarai | 23% | 9% | 17% | 15% |
| Specialios laidos, nagrinėjančios konkrečius atvejus | 17% | 9% | 9% | 14% |
| Reklaminės akcijos žiniasklaidoje | 9% | 5% | 5% | 5% |
| Kita* | 1% | 1% | 2% | 1% |
| Neatsakė | 2% | 2% | 1% | 1% |

Dažniausiai nurodoma, kad naudingiausia yra informacija, kuri yra pateikiama šioje srityje dirbančių institucijų interneto svetainėse – 71% (buvo 88%). Kiti informacijos kanalai minimi žymiai rečiau: informaciniai leidiniai – 22%, informacija, kuri pateikiama sutartyje su klientu – 21%. Skirtumai lyginant su ankstesniais metais nėra esminiai.

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



***Kita:** apie bankų teikiamas paslaugas (0,2%); apie įstatyminę bazę (0,2%); apie nesąžiningą įmonių veiklą – įvykus teismui, kai kaltumas įrodytas, skelbti viešai, kad žmonės žinotų (0,2%); apskritai reikia daugiau informacijos, daugiau visuomenės švietimo (0,2%).

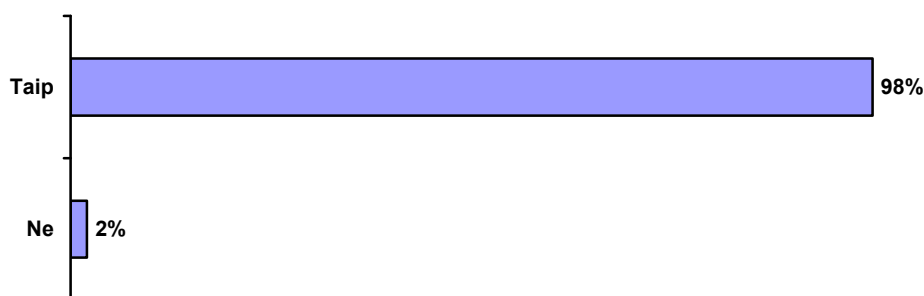
| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Apie netinkamos kokybės prekes (paslaugas) | 36% | 44% | 33% | 33% |
| Apie prekių keitimą bei grąžinimą | 27% | 22% | 25% | 25% |
| Apie nesąžiningą komercinę veiklą | 19% | 18% | 19% | 20% |
| Apie nesaugias prekes | 11% | 10% | 16% | 9% |
| Apie reklamą | 6% | 5% | 5% | 7% |
| Neatsakė | 9% | 4% | 2% | 2% |

Dažniausiai nurodoma, kad yra reikalinga informacija apie netinkamos kokybės prekes (paslaugas) – 33%. Kito pobūdžio informacija minima rečiau: apie prekių keitimą bei grąžinimą – 25%, apie nesąžiningą komercinę veiklą – 20%, apie nesaugias prekes – 20%, apie reklamą – 7%. Lyginant su 2013 m., rezultatai mažai tepasikeitė.

4.5. VVTAT veiklos vertinimas

Anketoje buvo klausimai apie VVTAT žinomumą ir vertinimą.

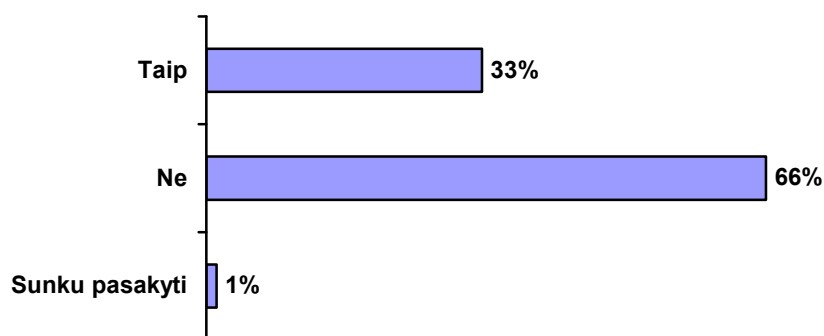
20 pav. Ar Jūs žinote/ esate girdėjęs apie Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą?



| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 97% | 97% | 98% | 98% |
| Ne | 3% | 2% | 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 71%.

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

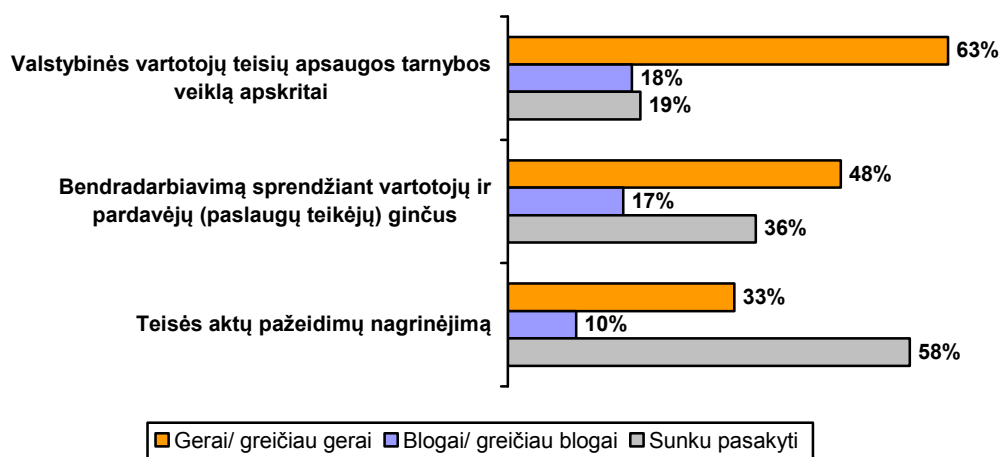


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 26% | 29% | 27% | 33% |
| Ne | 72% | 68% | 72% | 66% |
| Sunku pasakyti | 2% | 3% | 1% | 1% |

33% verslininkų naudojami VVTAT paslaugomis ar VVTAT teikiama informacija (tai daugiau nei ankstesniais metais). Gyventojų, besinaudojančių VVTAT paslaugomis ar teikiama informacija, yra ženkliai mažiau – 7%. Mažiau VVTAT paslaugomis naudojami Šiaulių ir Panevėžio regionų gyventojai.

Tų, kurie naudojami VVTAT paslaugomis ar informacija, 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?



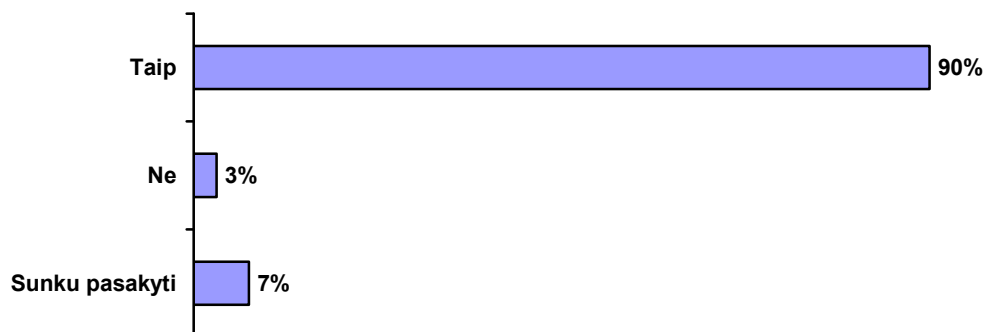
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos aspektų vertinimas: gerai/ greičiau gerai 2011-2014 m.

| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą apskritai | 52% | 62% | 70% | 63% |
| Bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčus | 34% | 51% | 57% | 48% |
| Teisės aktų pažeidimų nagrinėjimą | 23% | 36% | 45%- | 33%- |

Tie, kurie naudojami VVTAT paslaugomis ar teikiama informacija, palankiai įvertino VVTAT veiklą: VVTAT veiklą apskritai – 63%, bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų ginčus – 48%. Dėl teisės aktų pažeidimų nagrinėjimo daugelis neturėjo nuomonės – 58%. Tarp turinčių nuomonę daugiau tų, kurie teigiamai vertina teisės aktų pažeidimų nagrinėjimą – 33%, negu tų, kurie vertina neigiamai – 10%.

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

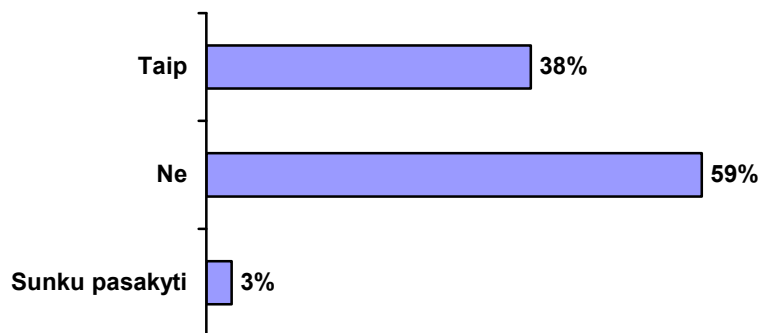
23 pav. Ar žinotumėte, kur rasti ir/ar gauti informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais?



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

Verslininkų buvo klausiama, ar jie lankėsi internetiniame VVTAT puslapyje.

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

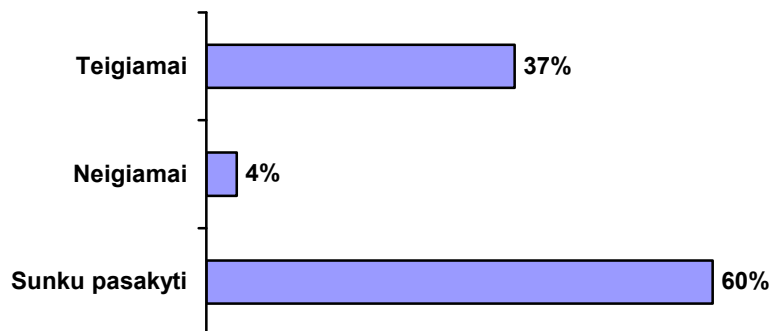


| | 2011 m. | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| Taip | 44% | 46% | 33% | 38% |
| Ne | 52% | 50% | 67% | 59% |
| Sunku pasakyti | 4% | 4% | 1% | 3% |

38% verslininkų yra lankęsi VVTAT puslapyje, tai daugiau nei 2013 m. (33%).

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

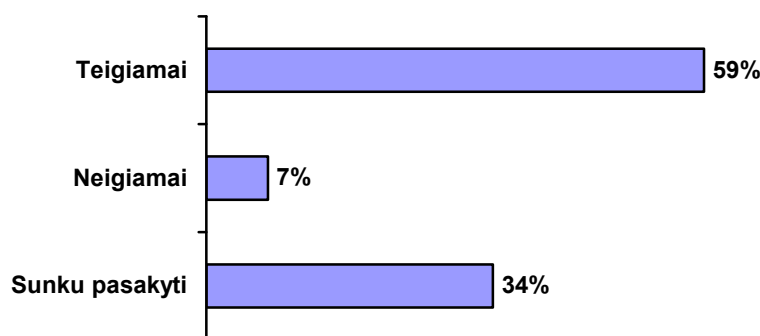
25 pav. Kaip vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklapyje skelbiamus verslininkų savikontrolės klausimynus? (% nuo apsilankusių)



| | 2012 m. | 2013 m. | 2014 m. |
|----------------|---------|---------|---------|
| Teigiamai | 45% | 44% | 37% |
| Neigiamai | 2% | 2% | 4% |
| Sunku pasakyti | 53% | 54% | 60% |

Didelė dalis respondentų, nors jie ir lankėsi VVTAT, negalėjo įvertinti savikontrolės klausimynų. Tačiau tie, kurie turėjo nuomonę šiuo klausimu, buvo vieningi – 37% savikontrolės klausimus įvertino palankiai ir tik 4% – nepalankiai. Panašus rezultatas buvo gautas ir ankstesniais metais.

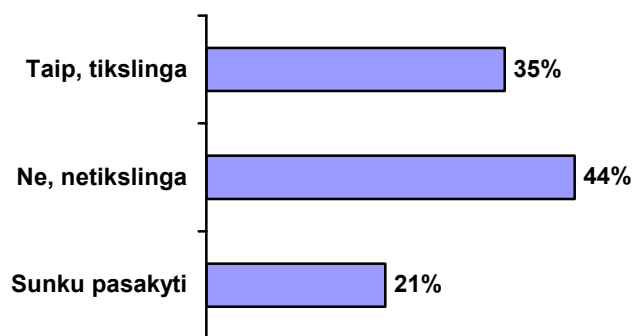
26 pav. Kaip vertinate Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje pateiktą informaciją ir konsultacijas vartotojų teisių apsaugos klausimais?(% nuo apsilankiusių tinklalapyje)



Didžioji dauguma – 59% – apsilankiusių VVTAT tinklalapyje pateiktą informaciją vertina teigiamai.

Respondentų buvo klausiama, 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. | 2014 m. |
|-----------------|---------|---------|---------|
| Taip, tikslinga | 38% | 37% | 35% |
| Ne, netikslinga | 38% | 36% | 44% |
| Sunku pasakyti | 24% | 27% | 21% |

35% mano, kad VVTAT filialus yra tikslinga kurti ir 44% – kad netikslinga. 2013 m. atitinkami skaičiai buvo 37% ir 36%. Daugiausia norinčių, kad būtų įsteigti VVTAT filialai, yra Klaipėdos (42%) ir Panevėžio (41%) regionuose.