

## Projekto „Skirtinga kokybė? Pranešk“

įgyvendinimo ataskaita

2018 m. gruodžio 21 d.

Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas (toliau LVOA) sėkmingai įgyvendino projektą „Skirtinga kokybė? Pranešk“, kuris buvo vykdomas pagal 2018 03 26 sutartį Nr. 25-17, pasirašytą su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

Projektu buvo siekiama paskatinti vartotojus atkreipti dėmesį į prekių kokybės skirtumus Lietuvoje ir kitose šalyse bei fiksuoti tokius faktus; skleisti informaciją apie nustatytus faktus ir tokiu būdu keisti gamintojų požiūrį į vartotojus, neskirstyti į „pirmarūšius“ ir „antrarūšius“; nustatyti, ar vartotojai pastebi skirtingos kokybės produktus. LVOA manymu, labai svarbu, kad vartotojai žinotų apie tokius atvejus ir reikalautų juos traktuoti kaip pilnateisius ES piliečius, kuriems privalo būti tiekiami tokios pat kokybės produktai, kaip ir ES senbuvų šalių piliečiams.

Planuota sukurti specialią priemonę-interneto portalą, kuriam vartotojai galėtų pranešti faktus apie skirtingos kokybės produktus, parduodamus Lietuvoje ir užsienyje.

Projekto tiesioginė tikslinė grupė – vartotojai, gyvenantys visoje Lietuvoje, netiesioginės tikslinės grupės – žiniasklaida bei patys gamintojai.

### **Planuoti ir pasiekti rodikliai**

#### **Portalas [www.pranesu.lt](http://www.pranesu.lt)**

Kaip ir planuota, projekto metu buvo sukurta internetinė priemonė – portalas [www.pranesu.lt](http://www.pranesu.lt). Priemonė paruošta taip, kad ja galėtų patogiai naudotis įvairaus išsilavinimo ir amžiaus vartotojai, pateikti pranešimą galima neturint jokių specialių kompiuterinių įgūdžių. Portale pateikta informacija apie projekto idėją, projekto vykdytojus, nurodyta pranešimų statistika. Pranešimo forma paruošta, ją reikia tik užpildyti, ji aiškiai matoma pirmame portalo puslapyje. Vartotojui pateikta išsami instrukcija, kaip jis turi suformuluoti pranešimą, kokią informaciją turi nurodyti, kad faktas būtų patvirtintas (<https://pranesu.lt/informacija-pranesejui/>). Pateikti pranešimus galima apie pastebėtus įvairių prekių grupių skirtumus: buitinė technika; drabužiai, avalynė; kompiuterija, audio/video technika; kvepalai, kosmetikos ir higienos

priemonės; maisto produktai; kitos prekės. Pasitvirtinusių atvejų statistika taip pat grupuojama pagal tokias pačias grupes. Naujausi pranešimai išskelti į svetainės pirmąjį puslapį.

Atitinkamai teisės aktams portale [www.pranesu.lt](http://www.pranesu.lt) nurodyta slapukų politika ir asmens duomenų naudojimas: kokie duomenys renkami, kokių tikslu ir t.t. (<https://pranesu.lt/informacija-pranesejui/>).

## Svetainės pirmasis puslapis

The screenshot shows the website's main page. At the top, there is a navigation bar with the following items: **PAGRINDINIS**, **INFORMACIJA PRANEŠĖJUI**, **APIE PROJEKTĄ**, **ORGANIZATORIAI**, and **PRANEŠIMŲ STATISTIKA**. Below the navigation bar is a large heading: **Fiksuok ir pranešk!**. Underneath this heading is a row of six colored buttons representing different product categories: **Kompiuterija, audio/video technika** (blue), **Maisto produktai** (green), **Buitinė technika** (orange), **Drabužiai, avalynė** (yellow), **Kvepalai, kosmetikos ir higienos priemonės** (grey), and **Kitos prekės** (yellow). Below the buttons is another heading: **Naujausi pranešimai**. Under this heading are four product recommendation cards, each with an image and a caption: **L'Oreal** (cosmetics), **Odinė stiukė** (leather jacket), **Alesto Kalifornijos pistacijos** (nuts), and **Rankinis akumuliatorinis diskinis pjūklas...** (circular saw). At the bottom of the page is a blue button with the text: **Užpildyti pranešimo formą**.

Projekto pabaigoje (2018 m. gruodžio 15 d.) vartotojų pateiktų pranešimų statistika buvo tokia:

Iš viso gauta pranešimų: 468

Iš viso patvirtintų pranešimų: 41 (buitinė technika – 3; drabužiai, avalynė – 3; maisto produktai – 18, kvepalai, kosmetikos ir higienos priemonės – 7, nei vieno pasitvirtinusio pranešimo apie kompiuterijos, audio/video technikos ir kitas prekes).

Kodėl didelė dalis pranešimų informacijos nebuvo patvirtinta ir paskelbta [www.pranesu.lt](http://www.pranesu.lt)? Projektas sulaukė nemažo vartotojų dėmesio, tačiau daugiausia signalų buvo fiksuojama dėl skirtingos kainos (pavyzdžiui, nemažai vartotojų skundėsi, kad perkant to paties prekybinio tinklo parduotuvėse Lietuvoje ir Vokietijoje ar Lenkijoje, mūsų šalyje tų pačių prekių kaina gerokai didesnė), tačiau šio projekto tikslas buvo palyginti tokių pačių prekių kokybės skirtumus, ne kainas, todėl organizatoriai negalėjo viešinti tokios informacijos.

LVOA, vykdydami projektą, taip pat pastebėjo keistą tendenciją. Gauta nemažai pranešimų apie tam tikrų gamintojų tos pačios kategorijos prekes (pavyzdžiui, šokoladų rinkinį ar šampūną), pirktas Lietuvoje ir kitoje šalyje, kurios atrodo kaip ta pati prekė, tačiau jų pavadinimai skiriasi. Vartotojai pranešė, kad jei jie tokias prekes įsigyja ES valstybėse senbuvėse (tokiose kaip Vokietija, Prancūzija, Anglija ir kt.), gaminių kokybė geresnė (vertinant pagal sudėtines dalis, naudotas medžiagas ar technines savybes), o kaina dažniausiai mažesnė. Tačiau skirtingi pavadinimai užkerta kelią palyginimui, nes jų negalima traktuoti kaip tokių pačių prekių. Projekto organizatoriams kyla abejonių, ar tai nėra gudrus gamintojų sprendžiant visoje ES kilusį klausimą dėl skirtingos kokybės prekių. Jei tų pačių produktų, parduodamų įvairiose valstybėse, pavadinimai nevienodi, negalima teigti, kad tam tikra ES vartotojų dalis gauna prastesnes prekes – jie tiesiog perka kitą prekę. LVOA siūlytų ateityje skirti dėmesio šio klausimo sprendimui, siekiant apsaugoti vartotojus nuo tokio pobūdžio gudrybių.

## **Viešinimas**

Projekto viešinimą planuota vykdyti internetinėje erdvėje, publikuojant ne mažiau kaip 20 pranešimų ir pasiekiant ne mažiau kaip 30 000 vartotojų.

Projekto organizatoriai džiaugiasi, kad planuotus rodiklius pavyko gerokai viršyti.

Buvo pasirinktos kelios informacijos sklaidos kryptys: projekto spaudos pranešimai buvo platinami per BNS sistemą: jų pagrindu parengti informaciniai pranešimai buvo publikuojami įvairiuose regioniniuose portaluose. Taip pat buvo išspausdintas projektą pristatantis ir portalą [www.pranesu.lt](http://www.pranesu.lt) reklamuojantis straipsnis labai didelę auditoriją pasiekusiame laikraščio „Respublika“ priede „Rudens spalvos“ (platinamas **85 000** egz. tiražu su laikraščiais "Vakarų ekspresas", "Šiaulių kraštas" ir Šiaulių regiono laikraščiais, "Žemaitis", "Vakaro žinios"). Šis straipsnis pasiekė konservatyvesnius ir vyresnio amžiaus vartotojus, kurie naujienas skaito ne

internete, bet laikraštyje. Leidinyi buvo platinamas su savaitės priedu „TV publika“, todėl buvo skaitomas ne vieną dieną, o savaitę, tai dar labiau padidino informacijos pasiekiamumą.

Organizatoriai, atsižvelgdami į projekto specifiką ir siekdami pritraukti daugiau jaunesnio amžiaus auditorijos dėmesio, vykdė aktyvią kampaniją socialiniuose tinkluose. Vyko *promo* žaidimai, kurių metu buvo siūloma pasidalinti informacija ir laimėti projekto prizą (kuprinę), taip pat projektas buvo reklamuojamas pasitelkus reklamą *Facebook* tinkle. Bendrą reklamą FB pamatė apie 38 000 asmenų, konkursai pritraukė dar 7 000 vartotojų dėmesį.

Informacija apie projektą taip pat viešinama projekto organizatorių svetainėje ir *Facebook* profilyje.

### **Veiklos tęstinumas**

Projekto metu sukurtas portalas [www.pranesu.lt](http://www.pranesu.lt) dar veiks 2019 m. (be papildymo galimybės, kaip informacinė priemonė). Tačiau projekto informacija, patalpinta LVOA svetainėje ir socialiniuose tinkluose bus prieinama neribotą laiką. LVOA pastebi, kad tema yra itin aktuali Lietuvos vartotojams, todėl atsiradus galimybei planuojamą prisidėti prie dvigubos kokybės problemos sprendimų naujuose projektuose. LVOA yra aktyvi organizacija, kuri kur tik bus įmanoma, panaudos šiame projekte surinktą informaciją.

### **Pasiektų rezultatų apibendrinimas**

LVOA vertina, kad projekto tikslai buvo pasiekti, rodikliai viršyti, tačiau atkreipia dėmesį, kad dvigubos kokybės problema labai aktuali ir reikia dėti nemažai pastangų ją spręsti. Taip pat svarbu, kad gamintojai, nenorėdami sumažinti savo pelno, kol kas nesistengia gerinti situacijos ir tiekti visoje ES teritorijoje vienodas prekes, o bando imtis įvairių priemonių, kad prekes būtų sunkiau palyginti.

LVOA siūlytų ateityje skirti dėmesio šio klausimo sprendimui, siekiant apsaugoti vartotojus nuo tokio pobūdžio gudrybių.

Taip pat svarbu gerinti vartotojų informuotumą apie jų teises ir skatinti piliečius aktyviau įsijungti į visuomeninius procesus, tik bendromis pastangomis vartotojų teisių situacija gerės.