



LVOA

LIETUVOS VARTOTOJŲ  
ORGANICACIJŲ  
ALJANSAS

## VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS UŽTIKRINIMO SISTEMA

---

Vartotojų apklausa

Tyrimas parengtas

Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso projektui

**„Ginčo šalių sutaikymas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu“.**

**Tyrimo tikslas** yra išsiaiškinti asmenų nuomonę apie sankcijas verslo subjektams už vartotojų teisių pažeidimus bei jų žinių lygį apie vartotojų teisių apsaugos užtikrinimo sistemą.

#### **Tyrimo uždaviniai, kuriais pasiekiamas tikslas**

- 1) Sudaroma anketa, kurioje pateikiami fakto, vertinimo ir žinojimo klausimai.
- 2) Analizuojami respondentų atsakymai.
- 3) Apibendrinami tyrimo rezultatai ir pateikiamos išvados.

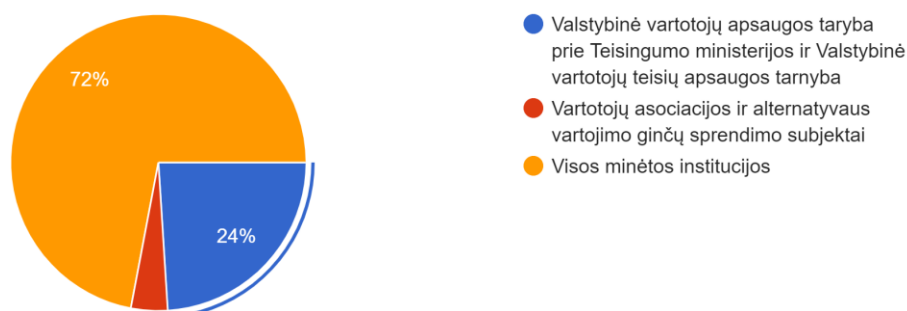
#### **Tyrimo organizavimas**

- Tyrimo metu buvo apklausta 50 asmenų, kurie nesiverčia ūkine-komercine veikla.
- Tyrimo atlikimo laikotarpis – projekto vykdymo laikotarpis.
- Tikslinė grupė (visi Lietuvos vartotojai, kurie neveikia savo verslo, prekybos ar profesijos tikslais) turėjo atsakyti į 7 elektronine apklausos anketa pateiktus klausimus apie vartotojų teisių apsaugos užtikrinimo sistemą.
- Respondentams buvo pateikti klausimai pagal tam tikras klausimų grupes:
  - 1) fakto klausimai;
  - 2) žinojimo klausimai;
  - 3) vertinimo klausimai.

## Tyrimo apžvalga

1. Kurios institucijos įgyvendina vartotojų teisių užtikrinimą Lietuvoje?

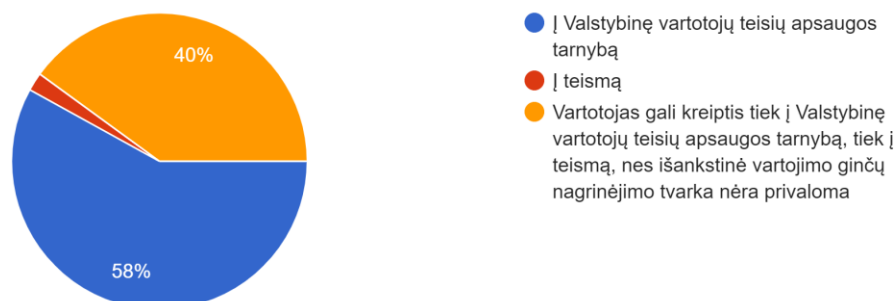
50 atsakymų



Į pateiktą klausimą didžioji dalis apklaustųjų (72 %) remdamiesi savo nuomone atsakė, kad visos minėtos institucijos: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vartotojų asociacijos ir alternatyvaus ginčų sprendimo subjektai. Tačiau net 24 % respondentų mano, kad vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje užtikrina tik Valstybinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie TM ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. 4 % apklaustųjų atsakė, kad už vartotojų teisių apsaugą atsakingos tik vartotojų asociacijos ir alternatyvaus ginčų sprendimo subjektai.

2. Kur vartotojas pirmiausia turi kreiptis, susidūręs su vartotojų teisių pažeidimu, kai pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas jo netenkina?

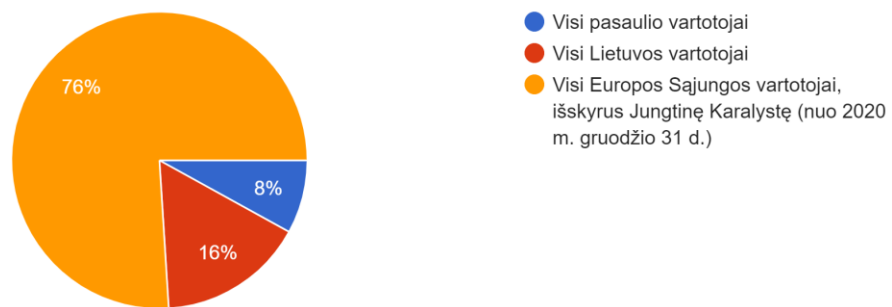
50 atsakymų



Atsakydami į pastarąjį klausimą 58 % apklaustųjų pažymėjo, kad susidūrus su vartotojų teisių pažeidimu, kai vartotojo netenkina pardavėjo ar paslaugų teikėjo pateiktas atsakymas,

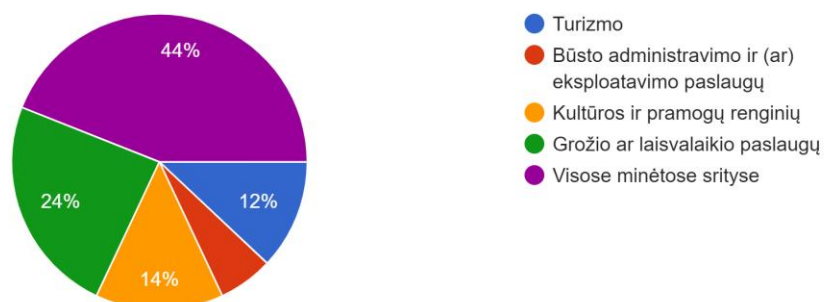
virtotojas pirmiausia turi kreiptis į Valstybinę virtotojų teisių apsaugos tarnybą. 40 % respondentų nurodė, kad išankstinė vartojimo ginčų nagrinėjimo tvarka nėra privaloma ir virtotojas gali pasirinkti, ar kreiptis į Valstybinę virtotojų teisių apsaugos tarnybą, ar į teismą. 2 % apklaustųjų atsakė, kad susidūrus su virtotojų teisių pažeidimu, virtotojas pirmiausia turi kreiptis į teismą.

3. Elektroninio ginčų sprendimo platforma (EGS) – nemokama internetinė priemonė, kurioje galima spręsti su apsipirkimu internetu susijusius ginčus ...o ginčų sprendimu. Kas gali naudotis šia platforma?  
50 atsakymų



Didžioji dalis respondentų (76 %) nurodė, kad pasinaudojus Elektroninio ginčų sprendimo platforma (EGS) spręsti su pirkimu internetu susijusius ginčus ir pasinaudoti alternatyviu vartojimo ginčų sprendimu gali visi Europos Sąjungos virtotojai, išskyrus Jungtinę Karalystę (nuo 2020 m. gruodžio 31 d.). 16 % apklaustųjų mano, kad sistemą gali naudoti visi Lietuvos virtotojai. O pasak 8% apklaustųjų Elektroninio ginčų sprendimo platforma gali naudotis virtotojai iš viso pasaulio.

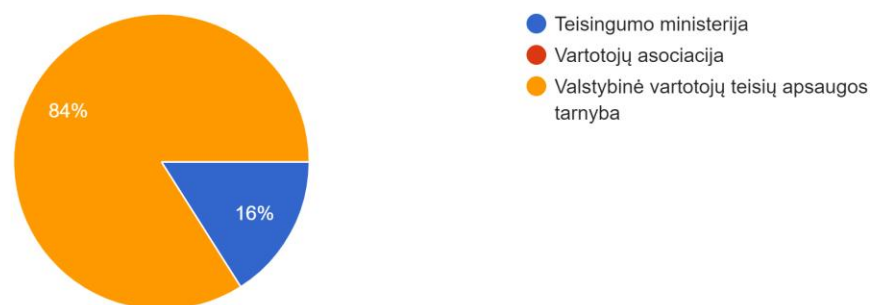
4. Kuriose srityse esate susidūrę su virtotojų teisių pažeidimais?  
50 atsakymų



Atsakant į šį klausimą respondentai turėjo pažymėti, su kokiais vartotojų teisių pažeidimais yra susidūrę. Didžioji dalis apklaustųjų (44 %) nurodė, kad jų vartotojų teisės buvo pažeistos visose minėtose srityse, t. y.: turizmo, būsto administravimo ir (ar) eksploatavimo paslaugų, kultūros ir pramogų renginių, grožio ir laisvalaikio paslaugų. 24 % apklaustųjų atsakė, kad bent kartą su vartotojų teisių pažeidimais yra susidūrę grožio ar laisvalaikio paslaugų sektoriuje. Su vartotojų teisių pažeidimais kultūros ir pramogų renginių srityje yra susidūrę 14 % apklaustųjų. O mažiausiai vartotojų teisių pažeidimų apklaustieji patyrė turizmo sektoriuje (12 %), naudojantis būsto administravimo ir (ar) eksploatavimo paslaugomis (6 %).

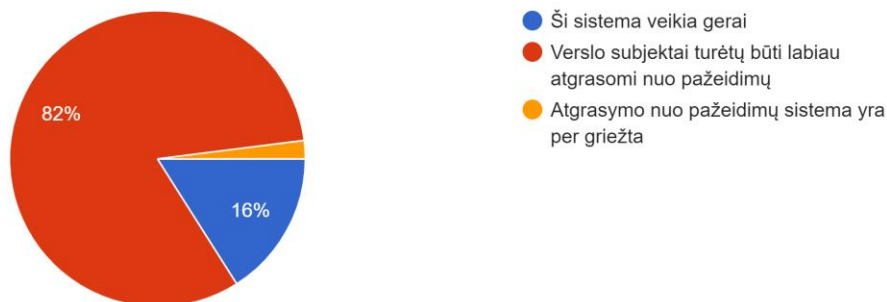
#### 5. Kas verslo subjektui gali skirti baudą už pažeidimus?

50 atsakymų



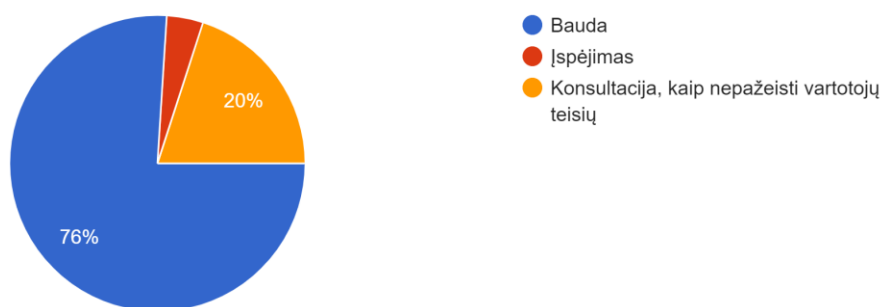
Į klausimą, kas verslo subjektui gali skirti baudą už vartotojų teisių pažeidimus, net 84 % apklaustųjų atsakė, kad tokią teisę turi Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. 16 % apklaustųjų, remdamiesi savo nuomone nurodė, kad tokią teisę turi Teisingumo ministerija. Varianto, kad teisę verslo subjektui skirti baudą turi vartotojų asociacija, nepasirinko nė vienas apklaustasis.

6. Kaip vertinate verslo subjektų atgrasymo nuo vartotojų teisių pažeidimų sistemą Lietuvoje?  
50 atsakymų



Paprašyti įvertinti verslo subjektų atgrasymo nuo vartotojų teisių pažeidimų sistemą Lietuvoje 82 % apklaustųjų nurodė, kad verslo subjektai turėtų būti labiau atgrasomi nuo vartotojų teisių pažeidimų. Anot 16 % respondentų minėta sistema veikia gerai. O 2 % apklaustųjų, t. y. vienas asmuo mano, kad atgrasymo nuo pažeidimų sistema verslo subjektams yra per griežta.

7. Kaip manote, kokia priemonė labiausiai skatina verslo subjektus nepažeisti vartotojų teisių?  
50 atsakymų



Atsakydami į klausimą, kas skatina verslo subjektus nedaryti vartotojų teisių pažeidimų, 76% respondentų nurodė, kad tai yra bauda. 20 % apklaustųjų mano, kad verslo subjektus nuo pažeidimų darymo ar jų kartojimo atgrasytų konsultacija, kaip nepažeisti vartotojų teisių. 4 % kaip labiausiai skatinančią nedaryti pažeidimų priemonę nurodė įspėjimą.

## Tyrimo išvados

1. Iš 50 vartotojų – asmenų, nesiverčiančių ūkine-komercine veikla, net 72 % atsakė teisingai, nurodydami, kad vartotojų teisių apsaugą užtikrina visos šios institucijos: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vartotojų asociacijos ir alternatyvaus ginčų sprendimo subjektai. Darytina išvada, kad vartotojai gana gerai išmano, kurios institucijos užtikrina vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje.

2. Apklaustųjų atsakymai į klausimą, kur susidūrus su vartotojų teisių pažeidimu vartotojas turi kreiptis pirmiausiai, kai jo netenkina pardavėjo ar paslaugų teikėjo pateiktas atsakymas, pasiskirstė bemaž po lygiai. 58 % respondentų nurodė, kad tokiu atveju vartotojas turi kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, o 40 % respondentų – kad išankstinė vartojimo ginčų nagrinėjimo tvarka nėra privaloma. Darytina išvada, kad vartotojams trūksta informacijos apie išankstinį vartojimo ginčų nagrinėjimą ir kad vartotojas visuomet gali pasirinkti, ar kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, ar į teismą.

3. Daugiau nei pusė respondentų (76 %) atsakė teisingai, kad pasinaudoti Elektroninio ginčų sprendimo platforma (EGS), skirta alternatyvia tvarka spręsti ginčus, kilusius dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų, gali visi Europos Sąjungos vartotojai, išskyrus Jungtinę Karalystę (nuo 2020 m. gruodžio 31 d.). Darytina išvada, kad vartotojai yra susipažinę su Europos Komisijos kuruojama platforma, skatinančia vartojimo ginčus spręsti efektyviau ir lengviau.

4. 44 % respondentų pažymėjo, kad bent kartą yra susidūrę su vartotojų teisių pažeidimais šiose srityse: turizmo, būsto administravimo ir (ar) eksploatavimo paslaugų, kultūros ir pramogų renginių, grožio ir laisvalaikio paslaugų. Tai, kad beveik pusė visų apklaustųjų yra susidūrę su vartotojų teisių pažeidimais visose minėtose srityse, parodo, kad verslo subjektai yra linkę piktnaudžiauti savo padėtimi ir daryti arba kartoti vartotojų teisių pažeidimus. 24 % apklaustųjų nurodė, kad su vartotojų teisių pažeidimais yra susidūrę grožio ar laisvalaikio paslaugų sektoriuje, 14 % – kultūros ir pramogų renginių srityje, o mažiausiai – turizmo sektoriuje (12 %) ir dėl būsto administravimo ir (ar) eksploatavimo paslaugų (6 %).

5. Į klausimą, kas verslo subjektui gali skirti baudą už vartotojų teisių pažeidimus, net 84 % apklaustųjų atsakė teisingai, nurodydami, kad tokią teisę turi Valstybinė vartotojų teisių

apsaugos tarnyba. Tai, kad tik 16 % apklaustųjų nurodė, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintą Tarnybos teisę turi Teisingumo ministerija, rodo, kad vartotojai gana gerai žino institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugos užtikrinimą kompetenciją.

6. Vertindami verslo subjektų atgrasymo nuo vartotojų teisių pažeidimų sistemą Lietuvoje didžioji dalis respondentų (82 %) nurodė, kad verslo subjektai turėtų būti labiau atgrasomi nuo vartotojų teisių pažeidimų. Vos 16 % apklaustųjų nuomone, ši sistema veikia gerai ir tik vienas respondentas mano, kad atgrasymo nuo pažeidimų sistema verslo subjektams yra per griežta. Taigi, darytina išvada, kad verslininkų atgrasymo nuo pažeidimų sistema yra tobulintina.

7. Vertinant, kuri priemonė verslo subjektus labiausiai skatintų nedaryti vartotojų teisių pažeidimų, respondentų atsakymai pasiskirstė įvairiai, tačiau didžioji dalis (76 %) apklaustųjų teigia, kad labiausiai verslininkus nenusižengti skatinanti neigiamo poveikio priemonė yra bauda.



**Anketa tyrimui „Vartotojų teisių apsaugos užtikrinimo sistema“**

- 1. Kurios institucijos įgyvendina vartotojų teisių užtikrinimą Lietuvoje?**
  - a. Valstybinė vartotojų apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba;
  - b. Vartotojų asociacijos ir alternatyvaus vartojimo ginčų sprendimo subjektai;
  - c. Visos minėtos institucijos.
- 2. Kur vartotojas pirmiausia turi kreiptis, susidūręs su vartotojų teisių pažeidimu, kai pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas jo netenkina?**
  - a. Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą;
  - b. Į teismą;
  - c. Vartotojas gali kreiptis tiek į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, tiek į teismą, nes išankstinė vartojimo ginčų nagrinėjimo tvarka nėra privaloma.
- 3. Elektroninio ginčų sprendimo platforma – nemokama internetinė priemonė, kurioje galima spręsti su apsipirkimu internetu susijusias problemas arba pasinaudoti virtualiu vartojimo ginčų sprendimu. Kas gali naudotis šia platforma?**
  - a. Visi pasaulio vartotojai;
  - b. Visi Lietuvos vartotojai;
  - c. Visi Europos Sąjungos vartotojai, išskyrus Jungtinę Karalystę (2020 m. gruodžio 31 d.).
- 4. Kuriose srityse esate susidūrę su vartotojų teisių pažeidimais?**
  - a. Turizmo;
  - b. Būsto administravimo ir (ar) eksploatavimo paslaugų;
  - c. Kultūros ir pramogų renginių;
  - d. Grožio ar laisvalaikio paslaugų;
  - e. Visose minėtose srityse.
- 5. Kas verslo subjektui gali skirti baudą už pažeidimus?**
  - a. Teisingumo ministerija;
  - b. Vartotojų asociacija;
  - c. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

**6. Kaip vertinate verslo subjektų atgrasymo nuo vartotojų teisių pažeidimų sistemą Lietuvoje?**

- a. Ši sistema veikia gerai;
- b. Verslo subjektai turėtų būti labiau atgrasomi nuo pažeidimų;
- c. Atgrasymo nuo pažeidimų sistema yra per griežta.

**7. Kokia priemonė labiausiai skatina verslo subjektus nepažeisti vartotojų teisių?**

- a. Bauda;
- b. Įspėjimas;
- c. Konsultacija, kaip nepažeisti vartotojų teisių.