

VARTOTOJU TEISIU INSTITUTAS

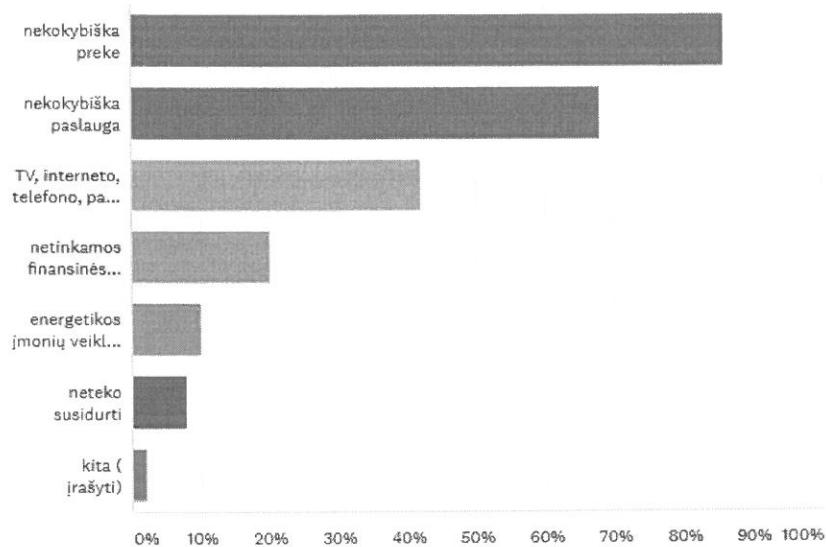
Gyventojų apklausa apie alternatyvius vartojimo ginčų sprendimo būdus

Gyventojų buvo klausiamos, su kokiomis savo, kaip vartotojo teisių pažeidimais yra tekėsusidurti, kur pirmiausiai kreipiasi dėl nusipirktos nekokybės prekės ar nekokybės paslaugos ir ar žino apie alternatyvų ginčų nagrinėjimo būdą. Apklausa vykdyta 2017 metais Vartotojų teisių instituto užsakymu. Buvo atlikta internetinė apklausa, gauta 50 atsakymų.

1. Į atvirą klausimą, su kokiomis nekokybėkomis prekėmis ar paslaugomis gyventojai yra susidūrę 86% gyventojų nurodė, kad yra tekėti įsigytį nekokybėką prekę. 68% gyventojų teigia kad jiems yra tekėti įsigytį gauti nekokybėkas paslaugas. 42% -interneto, TV nekokybėkas paslaugas, 20%-nekokybiškas finansines paslaugas ir 8%-nekokybiškas energetikos paslaugas. Tik 2% respondentų nurodė, jog nėra tekėti susidurti su savo kaip vartotoju teisių pažeidimais.

Su kokiais vartotojų teisių pažeidimais teko susidurti? (galimi keli atsakymai)

Answered: 50 Skipped: 0



Answer Choices –

- nekokybiška preke
- nekokybiška paslauga
- TV, interneto, telefono, pašto netinkamos paslaugos
- netinkamos finansinės paslaugos (banko paslaugos)
- energetikos įmonių veiklos pažeidimai
- neteko susidurti
- Responses
- kita (įrašyti)

Responses –

86.00%	43
68.00%	34
42.00%	21
20.00%	10
10.00%	5
8.00%	4
2.00%	1

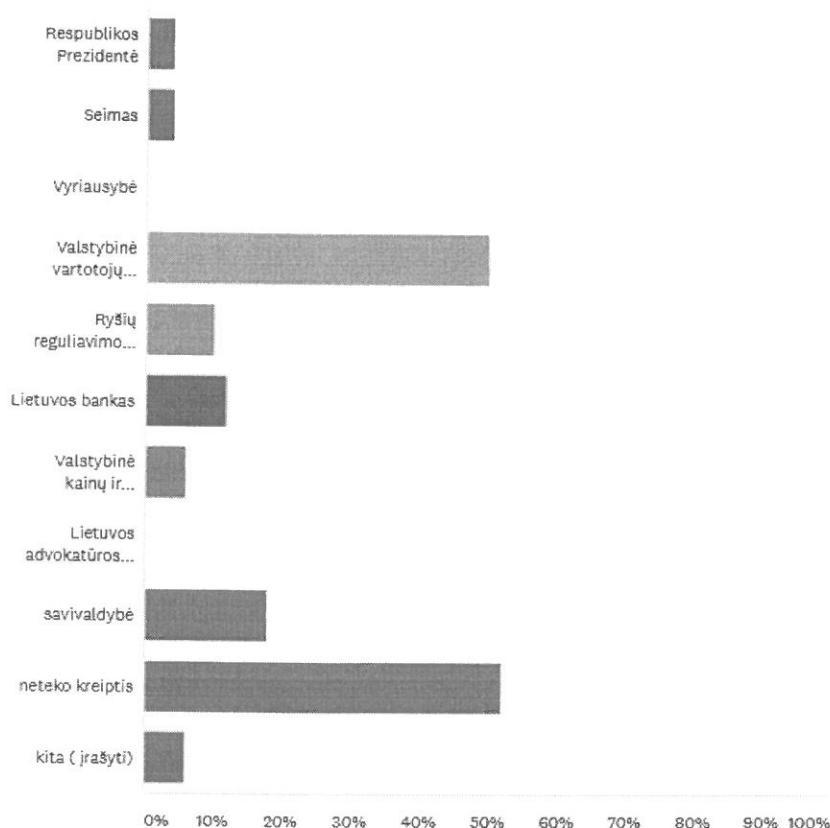
Total Respondents: 50

2. Respondentams buvo pateiktas klausimas, kur yra tekė kreiptis dėl nekokybiškos prekės ar paslaugos.

Dažniausiai buvo kreipiamasi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą – 50%, savivaldybę – 18%, Lietuvos banką – 12%, Ryšių reguliavimo tarnybą – 10 %, Lietuvos respublikos prezidentę ir į LR Seimą atitinkamai po 4%. Visdėlto daugiausiai respondentai pasirinko - 52%, t.y. daugiau nei pusė respondentų pažymėjo, jog nesikreipė visai.

Į kurią instituciją teko kreiptis su skundu dėl jūsų vartotojų teisių pažeidimo? (galimi keli atsakymai)

Answered: 50 Skipped: 0



Answer Choices –

– Respublikos Prezidentė

Responses –

4.00%

2

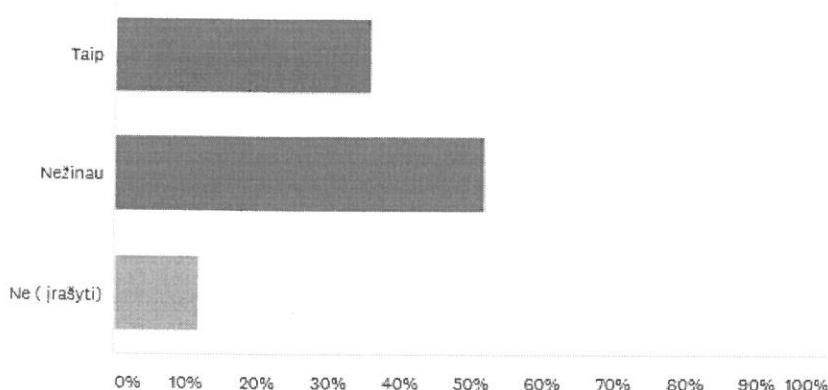
4.00%

	Answer Choices –	Responses –
Seimas		2 0.00%
–		0 0.00%
Vyriausybė		0 50.00%
–		25 50.00%
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba		10.00%
–		5 10.00%
Ryšių reguliavimo tarnyba		12.00%
–		6 12.00%
Lietuvos bankas		6 6.00%
–		3 6.00%
Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija	3	0.00%
–		0 0.00%
Lietuvos advokatūros advokatų taryba		18.00%
–		9 18.00%
savivaldybė		52.00%
–		26 52.00%
neteko kreiptis		6.00%
–		3 6.00%
<u>Responses</u>		
kita (įrašyti)		3
Total Respondents:	50	

3. Norint išaiaiškinti priežastis kodėl vartotojai nesikreipia į vartojimo ginčus nagrinėjančias institucijas, paklausėme, ar Lietuvoje yra pakankamai ginčus nagrinėjančių institucijų ir gavome atsakymus: Taip – 36%, Ne – 12 %, Nežinau – 52%. Tai rodo, kad vartotojai nežino pilnai apie savo vartotojų teises bei jų gynimo galimybes.

Ar jūsų nuomone Lietuvoje yra pakankamai vartotojų ginčus nagrinėjančių institucijų?

Answered: 50 Skipped: 0



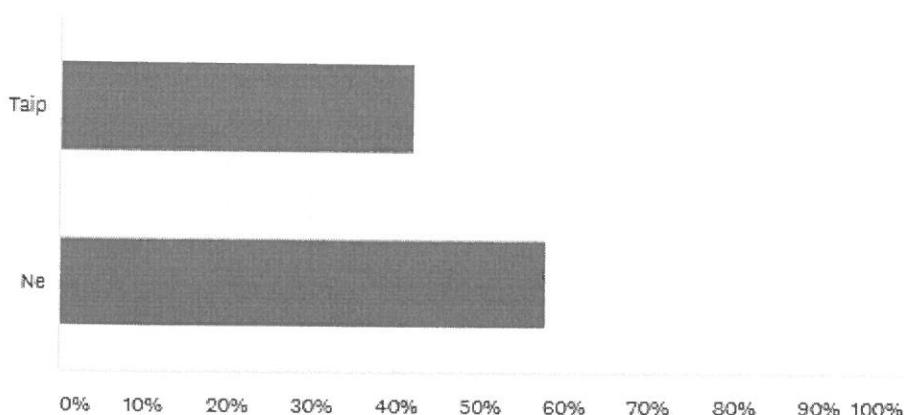
Answer Choices –Responses –

–	36.00%
Taip	18
–	52.00%
Nežinau	26
–	12.00%
<u>Responses</u>	6
Ne (įrašyti)	
TOTAL	50

4. Apklausoje buvo klausama, ar jie žino/ yra girdėję, kad vartojimo ginčus gali nagrinėti arbitražas? Didesnė dalis respondentų – 58% – nežino apie šią instituciją.

Ar žinot, kad vartojimo ginčus gali nagrinėti arbitražas?

Answered: 50 Skipped: 0

**Answer Choices –Responses –**

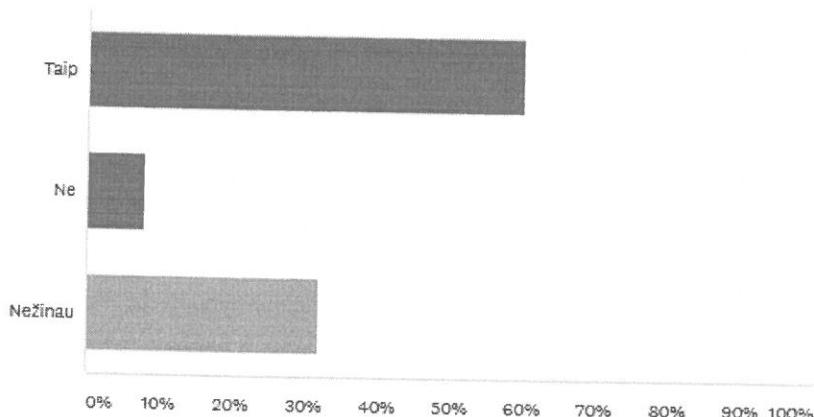
–	42.00%
Taip	21
–	58.00%
Ne	29
TOTAL	50

5. Toliau apklausoje buvo paprašyta atsakyti, ar vartotojai kreiptusi į vartojimo ginčus nagrinėjantį arbitražą, jei būtų tokia galimybė? Didesnė dalis respondentų – 60% – kreiptusi, o tik 8% nesikreiptų. 32% pasirinko variantą

Nežinau, o tai tai pat rodo tai, kad vartotojai nežino apie instituciją bei jos galimybes.

Ar esant jūsų vartotojų teisių pažeidimui kreiptumėtės į vartojimo ginčus nagrinėjantį arbitražą, jei būtu tokia galimybė?

Answered: 50 Skipped: 0



Answer Choices –Responses –

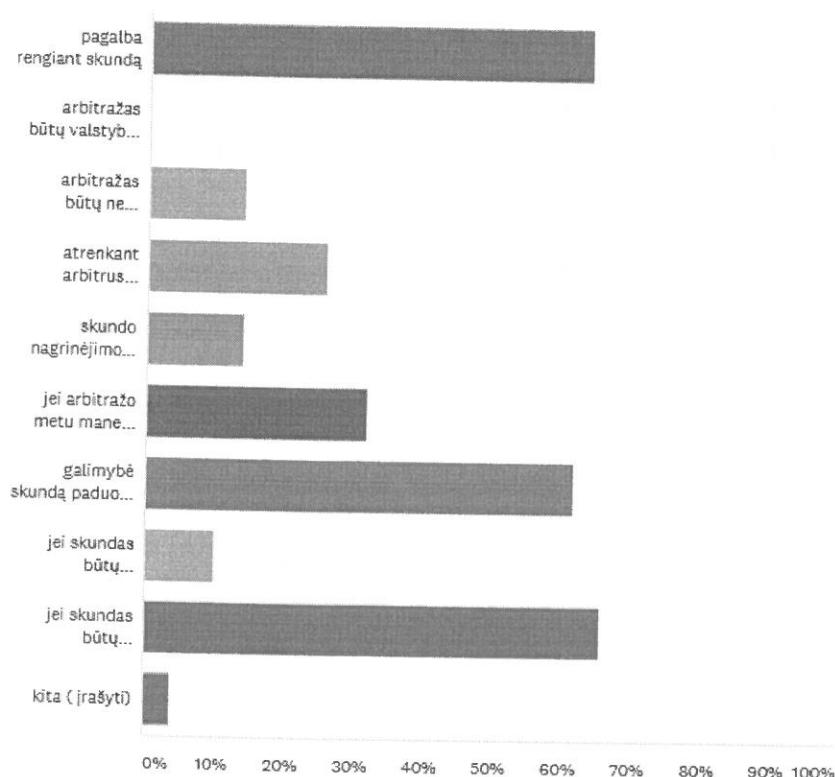
–	60.00%
Taip	30
–	8.00%
Ne	4
–	32.00%
Nežinau	16
TOTAL	50

6. Apklausos dalyviai atsakinėjo į klausimą, kas galėtų paskatinti juos kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjantį arbitražą. Dažniausiai apklaustieji nurodė, kai tai būtų pagalba rengiant skundą -64%, galimybė skundą paduoti elektroniniu būdu -62%, jei skundas būtų nagrinėjamas vien elektroniniu būdu, o nereiktų fiziškai dalyvauti nagrinėjant skundą -66%, jei arbitražo metu atstovaučios vartotojų asociacijos atstovas 32%. Mažiau respondentų pasirinko siūlomus variantus: atrenkant arbitrus dalyvaučios vartotojų asociacijos -26 % ir arbitražas būtų ne valstybinė institucija – 14%. Varianto, kad arbitražas būtų valstybinė

institucija nepasirinko nei vienas respondentas. Galimybė paduoti skundą elektroniniu būdu dabar užtikrinama daugeliu atvejų. Tad darytina išvada, kad didelės įtakos vartotojų sprendimui ginti savo teises turėtų pagalba rengiant skundą bei vartotojo atstovavimas ginčo nagrinėjimo procese.

Kas paskatintų jus kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjantjį arbitražą? (galimi keli atsakymai)

Answered: 50 Skipped: 0



Answer Choices –

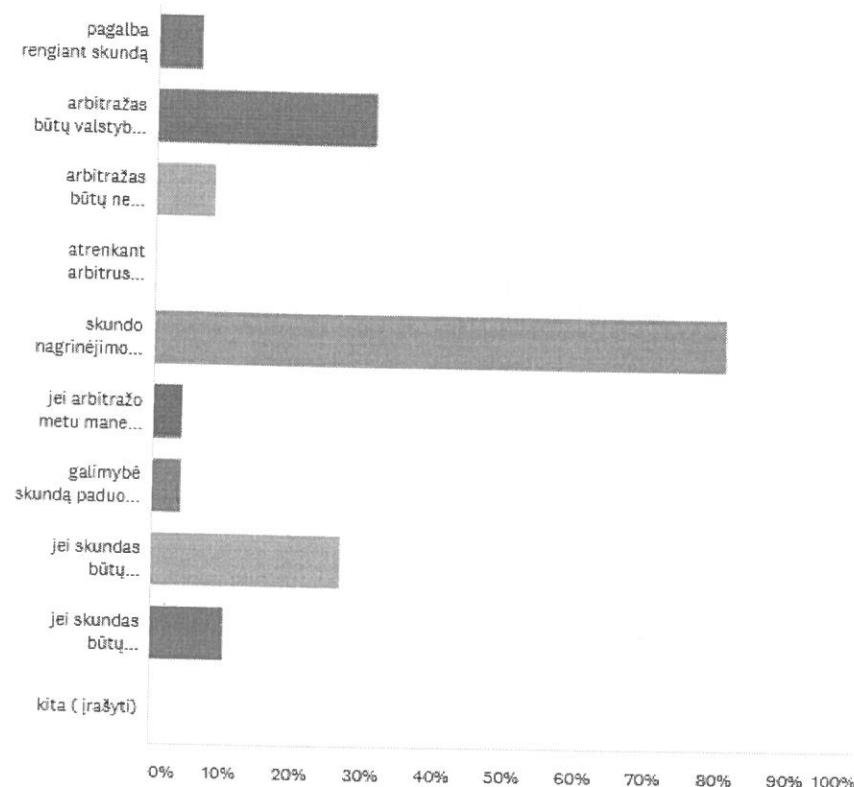
	Responses
— pagalba rengiant skundą	64.00% 32
— arbitražas būtų valstybinė institucija	0.00% 0
— arbitražas būtų ne valstybinė institucija	14.00% 7
— atrenkant arbitrus dalyvautų vartotojų asociacijos	26.00% 13

Answer Choices –	Responses
– skundo nagrinėjimo mokesčis	14.00% 7
– jei arbitražo metu mane atstovautų vartotojų asociacijos atstovas	32.00% 16
– galimybė skundą paduoti elektroniniu būdu	62.00% 31
– jei skundas būtų nagrinėjamas man dalyvaujant	10.00% 5
– jei skundas būtų nagrinėjamas vien elektroniniu būdu, o man nereiktų fiziškai dalyvauti nagrinėjant mano skundą	66.00% 33
 <u>Responses</u>	 4.00%
kita (įrašyti)	2
Total Respondents: 50	

7. Paskutinis klausimas buvo užduotas norint išsiaiškinti priežastis kodėl vartotojai nesikreiptų į ginčus nagrinėjantį arbitražą. Didžiausias respondentų kiekis 81,25% pasirinko skundo nagrinėjimo mokesčių. Tai rodo, jog vartotojai nesėkmingai pirkę prekę ar paslaugą nenori papildomai mokėti, jei būtų skundo nagrinėjimo mokesčis. Antras pasirinkimas buvo 31,25% - jei arbitražas būtų valstybinė institucija. Trečias pagal dydį pasirinkimas buvo -27,08 % tai, kad vartotojui reikėtų dalyvauti fiziškai skundo nagrinėjimo metu. Ankstesnio ir šio klausimo atsakymai rodo, kad vartotojai norėtų pateikti skundus el.būdu, nereikėtų dalyvauti nagrinėjant skundą. Taip pat pažymėtina, kad dalis vartotojų labiau pasitiki ne valstybinėmis ginčų nagrinėjimo intitucijomis.

Kas sulaikytų jus nuo kreipimosi į vartojimo ginčus nagrinėjantį arbitražą? (galimi keli atsakymai)

Answered: 48 Skipped: 2



Answer Choices –

Responses

—	6.25%
pagalba rengiant skundą	3
—	31.25%
arbitražas būtų valstybinė institucija	15
—	8.33%
arbitražas būtų ne valstybinė institucija	4
—	0.00%
atrenkant arbitrus dalyvautų vartotojų asociacijos	0
—	81.25%
skundo nagrinėjimo mokesčis	39
—	4.17%
jei arbitražo metu mane atstovautų vartotojų asociacijos atstovas	2
—	4.17%
galimybė skundą paduoti elektroniniu būdu	2
—	27.08%
jei skundas būtų nagrinėjamas man dalyvaujant	13
—	10.42%

Answer Choices –

jei skundas būtų nagrinėjamas vien elektroniniu būdu, o man nereiktų fiziškai dalyvauti nagrinėjant mano skundą

Responses

—

5

Responses

kita (įrašyti)

0.00%

0

Total Respondents: 48