

Vartotojų teisių išmanymas varo į neviltį

Jolita Žvirblytė

Praėję metai parodė, kad finansinis sunkmetis privertė vartotojus aktyviau ginti savo teises. Bet paaiškėjo ir tai, kad paslaugų teikėjų ir prekybininkų pagarba vartotojams stipriai sumenko.

Ekonominio pakilimo metu internetinėse skundų knygosė žmonės plakė mažai žinomus pardavėjus ir keikė menkos kvalifikacijos specialistus už broką, o 2010-aisiais savo reputaciją vartotojų akyse stipriai susigadino jau ir gana daug rinkoje senokai veikiančių bendrovių.

Daugumoje šalies įmonių klientas šiandien nebėra karalius. O neretai netgi tampa apgavystės objektu. Kiekvieną dieną šalyje būna apgauti, kitaip nukenčia ar nusivilia šimtai vartotojų.

Vytautas Štaras iš Pakruojo pasakoja, kad jį telefonu apgavo ne kokie nors sukčiai, bet jo naudojamo mobiliojo ryšio operatoriaus vadybininkai. Vyras buvo įkalbėtas pasirašyti neva labai naudingą mobiliojo interneto sutartį dvejiems metams, suteikiant galimybę nemokamai metus naudotis internetu. Tačiau jau kitą mėnesį už naršymą internete reikėjo susimokėti, o salone paaiškinta, kad tokia akcija niekada nebuvo organizuojama.

Kitas vartotojas Andrius Morkūnas iš Vilniaus pasipiktinęs "Neste" degalinių tinklo nuolaidų kortele, kuri negaliojo paskutinę praėjusių metų dieną, kai vyras prieš pabrangstant degalams bandė su nuolaida įsigyti dyzelino. Savitarnos automatas parodė, kad kortelė nuskaityta, tačiau įsipylus degalų išspausdintas čekis rodė, jog nuolaida nepritaikyta. Paskambinus klientų aptarnavimo telefonu paaiškinta, kad taip negali būti, esą kortelė galėjo išsimagnetinti, ir buvo pasiūlyta nauja, tačiau kitą dieną vėl veikė ir senoji kortelė.

Šiomis dienomis jaučiasi apmulkinti ir "Statoil" degalinių tinklui ištikimi vairuotojai, kelis mėnesius kaupę specialius lipdukus, kurių paskutinėmis akcijos dienomis išsikeisti į žadėtus prizus nebuvo galimybės dėl to, kad tie prizai esą pasibaigė.

Dėl savo teisių beviltiškai bandė kovoti ir Natalija Ročkutė iš Vilniaus, kuriai elektronikos ir technikos parduotuvėje "Elektromarkt" apkarto šventinis apsipirkimas. Su 50 Lt per Kalėdas gautu dovanų čekiu moteris atėjo sūnui nupirkti MP3 grotuvo, išsirinko jį už 259 Lt, prie kasos padavė 209 Lt ir 50 Lt dovanų čekį. Pardavėja iš karto paprašė primokėti 20 Lt. Moteris nustebo: negi dovanų čekis nuvertėjo? Pasirodo, 259 Lt yra kalėdinė kaina, 279 Lt – įprastinė, o dovanų čekis, už kurį kitas žmogus sumokėjo pinigus, priskiriamas prie akcijų, kurios nesisumuoja. Moteris sako leidusi uždirbti iš savęs 20 Lt, bet daugiau kojos į šio tinklo parduotuves nebekelsianti.

Internetinėse skundų lentose žmonės dažniausiai kaip tik ir pasakoja apie tai, kaip jie vienaip ar kitaip nukentėjo finansiškai, arba atskleidžia, kaip šiurkščiai ir nepagarbiai buvo aptarnauti įvairiose vietose.

Beje, Lietuvoje ryškėja paradoksali situacija: kuo geriau žinai savo teises, tuo sunkiau be piktumų naudotis privataus ir viešojo sektoriaus paslaugomis.

Vartotojai negerbiami ir institucijose

Vartotojų teises ginančių institucijų atstovai teigia, kad skundų gausėjimas yra labai geras ženklas, rodantis, kad mūsų visuomenės sąmoningumas didėja. Tačiau Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė Alvida Armanavičienė nemato pagrindo džiūgauti, nes žmonės priversti gaišti laiką ir aiškintis, kodėl jie yra apgaudinėjami, be to, neretai teisybės taip ir nepavyksta rasti.

"Deja, mokesčių mokėtojų pinigais išlaikomos valstybinės vartotojų teises turinčios ginti institucijos neretai žmonėms atkerta, kad spręsti konkretų klausimą yra ne jų kompetencija. Taigi problemą lemia tiek valstybinės institucijos, tarp kurių nėra jokios koordinacijos, tiek įstatymų sistema", – sako A.Armanavičienė, kuri silpniausia vartotojų teisių gynimo vieta Lietuvoje laiko ydingai dirbančias valstybines institucijas.

Tai pastebi ir Lietuvos advokatų tarybos pirmininkas doc. dr. Leonas Virginijus Papirtis. Esą tai, kad

žmonės savo teises gina ne tik vartotojų teisių gynimo institucijose, bet vis dažniau ir teismuose, rodo, jog problemos nesprenžiamos ten, kur jas išspręsti būtų geriausia tiek žmonėms, tiek valstybei.

"Vakarų Europoje viskas yra žmogaus pusėje. Negalima sakyti, kad ir Lietuvos teisinė bazė prasta, bet iki galutinio rezultato ginant savo teises tenka sugaišti daug laiko, įveikti daug biurokratiškus kliūčių. Todėl dauguma žmonių numoja ranka", – dėsto advokatas. O iš to ir kyla prielaida daug kam naudotis tokiu vartotojų bejėgiškumu.

Kuo skundžiamės

Pernai Europos vartotojų centras Lietuvoje sulaukė didžiulio vartotojų aktyvumo – tiek domintis savo, kaip vartotojų teisėmis, Europos Sąjungoje, tiek skundžiantis ir ginant savo teises. Pernai Lietuvos vartotojai dažniausiai skundėsi nusipirkę netinkamos kokybės prekę ar paslaugą kitoje ES šalyje, trečdalis vartotojų reiškė pretenzijas dėl atšauktų skrydžių, dingusio ar sugadinto bagažo, penktadalis piktinosi juos nuvylusia elektronine prekyba. Lietuviai labiausiai skundėsi dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų, registruotų Estijoje (55 skundai), Jungtinėje Karalystėje (35 skundai) ir Latvijoje (28 skundai). Kitų šalių vartotojai Lietuvos pardavėjais ar paslaugų teikėjais Europos vartotojų centrui skundėsi dar labiau – pernai sulaukta 66 skundų.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pateiktais duomenimis, per tris 2010-ųjų ketvirčius į tarnybą kreipėsi net 9 tūkst. asmenų. Net 90 proc. jų parašytų skundų – pagrįsti. Daugiausia skųstasi vartojimo (ne maisto) prekėmis ir paslaugomis. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija per 11 praėjusių metų mėnesių gavo 1810 skundų, iš kurių pagrįsti 64 proc. Pernai gyventojai labiausiai skundėsi elektronikos gaminiais (751 skundas), odos gaminiais ir avalyne (349 skundai) bei baldais. O Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba pernai per 11 mėnesių gavo apie 2 tūkst. gyventojų skundų. Šios tarnybos vyr. specialisto Donato Valavičiaus pastebėjimu, analizuojant kelerių metų tendencijas matyti, kad vartotojai tampa vis aktyvesni ir reiklesni vartojamam maistui, vis daugiau skundų gaunama ne tik iš didžiųjų miestų, bet ir iš regionų.

Viltys, kuriomis sunku patikėti

Priminsime, kad pernai baigė galioti vartotojams menkai žinoma ir prieš ketverius metus sukurta Valstybės vartotojų teisių apsaugos strategija. Šiomet ji kuriama iš naujo 2011–2014 m. laikotarpiui. Su ja siejama daug vilčių, tačiau, pasak A.Armanavičienės, toliau žaidžiami tie patys žaidimai. Mat nebuvo įvertintas ankstesnės strategijos efektyvumas, neišnaluotos buvusio veiksmų plano silpnybės ir grėsmės.

"Vartotojų teisės pažeidinėjamos ir padėtis nesikeičia dėl to, kad už pažeidimus skiriamos baudos neatlieka auklėjamosios funkcijos. Šypsantis daromi pažeidimai, šypsantis apgaulinėjami vartotojai, šypsantis sumokomos baudos", – sako Vartotojų teisių gynimo centro pirmininkas Paulius Mareckas. Taigi galiojanti atsakomybės tvarka yra palanki pažeidėjams.

Mykolo Romerio universiteto docentė dr. Lina Novikovienė vienu reikšmingiausių žingsnių ginant vartotojo interesus laiko pernai gruodį priimtą Vartojimo kredito įstatymą. Šio įstatymo priėmimas sukėlė nemažai diskusijų tarp vartotojų teisių gynėjų ir greitųjų kreditų įmonių. Tai natūrali reakcija, nes iš apskrių verslininkų atimama galimybė pasipelninti. Taigi bent vienoje srityje vartotojai šiomet bus apsaugoti labiau nei ankstesniais metais.

EKSPERTĖS KOMENTARAS

Nomeda Kuodienė, bendrovės "OVC Consulting" konsultantė

Jau tikriausiai visos Lietuvos įmonės įsitikino, kad klientų aptarnavimo kokybė tiesiogiai susijusi su įmonės veiklos sėkme ir yra vienas jos konkurencinių pranašumų. Vienas iš būdų laimėti – ugdyti klientų lojalumą gerinant jų aptarnavimo kokybę.

Skirtumų atsiranda stebint, kaip įmonės siekia užtikrinti klientų aptarnavimo kokybę. Vienos tai suvokia kaip kažką atsirandantį savaime. Kitos imasi įvairių priemonių – diegia brangias CRM

sistemas, kuria klientų aptarnavimo standartus, užsako mokymus darbuotojams, slauto pirkėjo tyrimus. Visos šios priemonės yra tinkamos gerinant klientų aptarnavimo kokybę.

Diegiant į klientą orientuotą vadybą darbuotojai turi būti mokomi, aptarnavimo kokybė nuolat matuojama, diegiamos atitinkamos priemonės jai gerinti, motyvavimo sistemos turi būti parengtos taip, kad skatintų palaikyti ir gerinti klientų aptarnavimo kokybę. Tuo pagrindu turi būti parenkamos tikslingos darbuotojų ugdymo priemonės: nuo konkrečių įgūdžių lavinimo mokymų iki individualaus darbuotojų konsultavimo, kurį atlieka vadovai.

Bendras principas būtų toks: jei norime ugdyti kliento lojalumą gerindami aptarnavimą, pradėti reikia nuo svarbiausio – nuo kliento.

Europos vartotojų centro Lietuvoje gautų skundų skaičius

Metai Skundų skaičius

2005 42

2006 57

2007 99

2008 122

2009 176

2010 273

Nusiskundimų pobūdis ir jų kiekis 2010 m. (III ketvirčiai)

Pobūdis Skundų skaičius

Vartojimo (ne maisto) prekės ir paslaugos 4072

Kiti vartotojų teisių pažeidimai 1106

Turizmo ir atlygintinos medicininės paslaugos 918

Nesažininga komercinė veikla ir reklama 682

Maisto prekės ir rekreacinės paslaugos 677

Finansinės paslaugos 654

Langų, durų ir statybos darbų kokybė 570

Energetikos ir komunalinės paslaugos 456

Sutarčių nesažiningų sąlygų taikymas 151

Šaltinis: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba