



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

LATVIJAS IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM UN PIEREDZE AR NEKVALITATĪVU UN NEDROŠU PREČU UN PAKALPOJUMU IEGĀDI

**Latvijas iedzīvotāju aptaujas rezultāti
2024. gada oktobris**

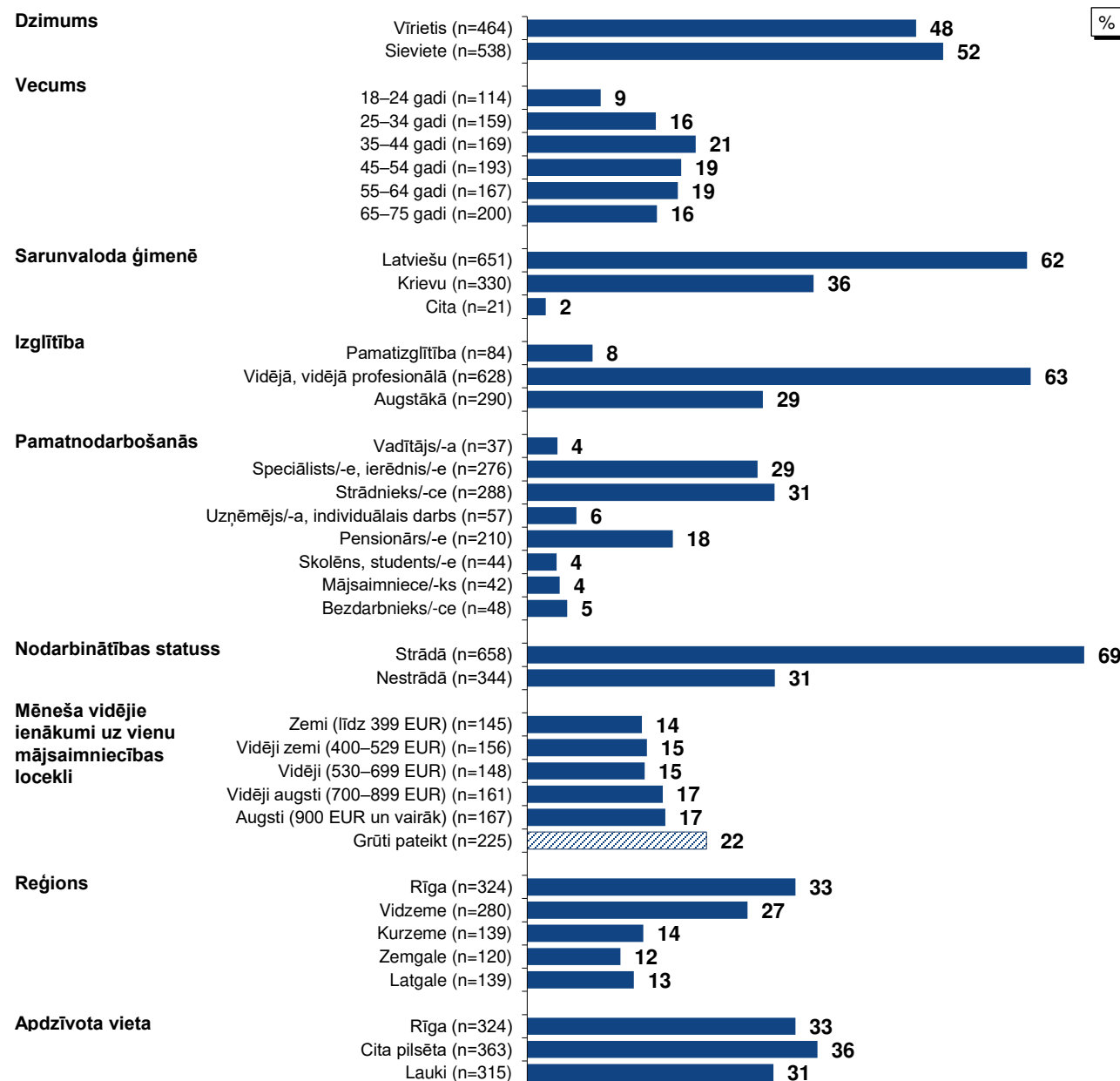
Pētījuma apraksts	3
Respondentu sociāli demogrāfiskais profils	4
GALVENIE SECINĀJUMI	5
GALVENIE REZULTĀTI	
1. Informētība par patērētāju tiesībām	
1.1. Iedzīvotāju informētība par patērētāju tiesībām	10
1.2. Iespējas problēmsituācijās panākt patērētājam pieņemamu risinājumu	12
1.3. Informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes	14
1.4. Informētība, kā rīkoties līgumam neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes gadījumā	18
1.5. Rīcība, ja tiktu iegādāta līgumam neatbilstoša prece vai pakalpojums	20
1.6. Viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru	22
1.7. Informētība par Patērētāju tiesību aizsardzības centra Strīdu risināšanas komisiju	24
2. Pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču un pakalpojumu iegādi	
2.1. Nekvalitatīvu vai nedrošu preču un pakalpojumu iegāde pēdējo trīs gadu laikā	27
2.2. Iegādāto nekvalitatīvo vai nedrošo preču veidi	29
2.3. Iegādāto nekvalitatīvo vai nedrošo pakalpojumu veidi	31
2.4. Iepazīšanās ar preces lietošanas instrukciju	33
2.5. Sūdzības iesniegšana par nekvalitatīvu vai nedrošu preci	35
2.6. Problēmas risinājuma veids	37
2.7. Apmierinātība ar problēmas risinājuma veidu	38
3. Elektropreču izvēle	
3.1. Uzmanības pievēršana energomarkējumam, iegādājoties elektropreces	41
3.2. Sadzīves tehnikas ar augstākas klases energomarkējumu izvēle	43
3.3. Galvenais iemesls izvēlēties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces	45
3.4. Galvenais iemesls neizvēlēties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces	47
3.5. Rīcība gadījumā, ja elektroprece vairs nedarbojas	49
PIELIKUMS	
Aptaujas anketa	54
Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula	57

PĒTĪJUMA VEICĒJS:



MĒRĶA GRUPA:	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem
APTAUJAS METODE:	tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās
IZLASES METODE:	stratificētā nejaušā izlase
STRATIFIKĀCIJAS PAZĪMES:	administratīvi teritoriālā
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS:	visi Latvijas reģioni (123 izlases punkti)
SASNIEGTĀS IZLASES LIELUMS:	1002 respondenti
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS:	05.10.2024.–14.10.2024.
DATU SVĒRŠANA:	lai nodrošinātu lielāku datu reprezentativitāti, dati tika pakļauti svēršanas procedūrai pēc sekojošām pazīmēm: reģions, tautība, vecums un dzimums

Respondentu sociāli demogrāfiskais profils



Bāze: visi respondenti, n=1012

Šeit un turpmāk atskaitē:
procenti svērti, skaits nesvērts

GALVENIE SECINĀJUMI

Galvenie secinājumi (1)

Iedzīvotāju informētība par patērētāju tiesībām

- Saskaņā ar aptaujas rezultātiem kopumā mazāk nekā puse jeb 46% iedzīvotāju uzskata, ka ir labi informēti par savām patērētāju tiesībām (atbildi *diezgan labi informēts/-a* snieguši 41%, bet *ļoti labi informēts/-a* — 5% aptaujāto). Savukārt 51% iedzīvotāju informētību par savām patērētāju tiesībām kopumā ir novērtējuši kā vāju (atbildi *diezgan vāji informēts/-a* snieguši 36%, bet *ļoti vāji informēts/-a* — 15% aptaujāto). Salīdzinot atbilžu sadalījumu ar iepriekšējos gados veiktajām aptaujām, redzams, ka šogad informētības līmeņa novērtējums ir nedaudz samazinājies. Aptaujas dati rāda, ka palielinoties iedzīvotāju izglītības līmenim, kā arī pieaugot ienākumiem, informētība par patērētāju tiesībām palielinās. Šīs tendences vērojamas visās aptaujās kopš 2014. gada.

Iespējas problēmsituācijās panākt patērētājam pieņemamu risinājumu

- Latvijas iedzīvotāji joprojām ir diezgan pesimistiski noskaņoti attiecībā uz iespējām Latvijā panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums. Kopumā puse jeb 50% uzskata, ka tas ir grūti (atbildi *drīzāk grūti* snieguši 38%, bet *ļoti grūti* — 12% aptaujāto). Savukārt 29% uzskata, ka panākt patērētājam pieņemamu risinājumu ir kopumā viegli (atbildi *drīzāk viegli* snieguši 27%, bet *ļoti viegli* — 2% aptaujāto). 20% iedzīvotāju nav varējuši sniegt savu novērtējumu. Novērojams, ka jo vecāki ir respondenti, jo retāk tiek uzskatīts, ka panākt pieņemamu risinājumu ir viegli. Optimistiskāk uz šo jautājumu skatās respondenti ar augstāku izglītības līmeni, augstākiem ienākumiem un Rīgā dzīvojošie respondenti.

Informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes

- Biežāk minētie informācijas avoti, no kuriem saņemta informācija par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece, aizvien ir veikali (47%), draugi, paziņas (24%), TV (24%). Salīdzinot šos datus ar iepriekšējos gados veikto aptauju rezultātiem, redzams, ka populārākie informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes paliek nemainīgi, taču turpina kristies TV kā šāda informācijas avota nozīme. Kopš 2014. gada ar katru mērījuma reizi pakāpeniski pieaug to respondentu īpatsvars, kuri atzīmē, ka informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece, saņem veikalos.
- Arī ērtākie iespējamie informācijas saņemšanas veidi kopš 2014. gada nav būtiski mainījušies. Iedzīvotāji visbiežāk informāciju par rīcību nekvalitatīvas preces iegādes gadījumā vēlētos saņemt veikalā (50%), internetā, konkrētā mājaslapā (32%) un TV (19%).

Informētība, kā rīkoties līgumam neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes gadījumā

- Apmēram puse jeb 51% iedzīvotāju savu informētību par to, kā rīkoties situācijā, kad bijusi iegādāta līgumam neatbilstoša prece vai pakalpojums, vērtē kā kopumā labu (atbildi *drīzāk labi* snieguši 41%, bet *ļoti labi* — 10% aptaujāto). Savukārt 45% iedzīvotāju to atzīst par sliktu (atbildi *drīzāk slikti* snieguši 29%, bet *ļoti slikti* — 16% aptaujāto).

- Salīdzinot ar 2022. gada aptaujas rezultātiem, respondentu informētības pašnovērtējums ir pazeminājies un atgriezies 2020. gada līmenī. Salīdzinoši augstāk savu informētību vērtē respondenti 25–54 gadu vecumā, ģimenē latviski runājošie un respondenti ar augstiem ienākumiem. Novērojams, ka paaugstinoties iedzīvotāju izglītības līmenim, palielinās to iedzīvotāju īpatsvars, kuri savu informētību par to, kā rīkoties, ja tiek iegādāta līgumam neatbilstoša prece vai pakalpojums, vērtē kā labu.

Rīcība, ja tiktu iegādāta līgumam neatbilstoša prece vai pakalpojums

- Respondentiem, kuri ļoti labi, drīzāk labi vai drīzāk slikti zina, kur griezties un kā rīkoties pēc līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes, tika jautāts, pie kā viņi vispirmām kārtām vērstos situācijā, ja šādu neatbilstošu preci vai pakalpojumu būtu iegādājušies. Rezultāti parāda, ka lielākā daļa jeb 85% vērstos pie preces pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja. Krietni mazāks iedzīvotāju īpatsvars (10%) vispirms vērstos Patērētāju tiesību aizsardzības centrā. Salīdzinot ar citos gados veiktajām aptaujām, rezultāti nav būtiski mainījušies.

Viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru

- Gandrīz pusei aptaujāto iedzīvotāju (48%) ir pozitīvs viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru (atbildi *drīzāk pozitīvs* snieguši 43%, bet *ļoti pozitīvs* — 5% aptaujāto), savukārt 20% ir negatīvs viedoklis (atbildi *drīzāk negatīvs* snieguši 16%, bet *ļoti negatīvs* — 4% aptaujāto). Trešdaļa respondentu (33%) nav spējuši sniegt konkrētu atbildi uz šo jautājumu. Salīdzinot rādītājus ar iepriekšējo gadu datiem, var secināt, ka būtiskas izmaiņas nav novērojamas. Salīdzinoši pozitīvāks viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru ir ģimenē latviski runājošajiem, iedzīvotājiem ar augstāku izglītību, augstiem ienākumiem un rīdniekiem.

Informētība par Patērētāju tiesību aizsardzības centra Strīdu risināšanas komisiju

- Nedaudz vairāk kā puse (52%) iedzīvotāju ir norādījuši, ka iepriekš nav zinājuši, ka strīdu ar neatbilstošas un nekvalitatīvas preces pārdevēju var risināt Patērētāju tiesību aizsardzības centra Strīdu risināšanas komisijā. Savukārt 43% norādījuši, ka iepriekš ir par to zinājuši — tas ir kāpums no 38% 2022. gada aptaujas rezultātos. Biežāk par to iepriekš ir zinājušas sievietes, respondenti ar augstāku izglītības līmeni un augstiem ienākumiem. Retāk informēti par Strīdu risināšanas komisiju ir respondenti 18–24 gadu vecumā.

Nekvalitatīvu vai nedrošu preču un pakalpojumu iegāde pēdējo trīs gadu laikā

- Saskaņā ar aptaujas datiem, pēdējo trīs gadu laikā 26% aptaujāto ir iegādājušies nekvalitatīvu preci, bet nedrošu preci ir iegādāties mazāks iedzīvotāju īpatsvars — 4%. Ar nekvalitatīviem pakalpojumiem ir nācies saskarties 9%, bet ar nedrošiem — 2% iedzīvotāju. Šajos rādītājos nav vērojamas būtiskas izmaiņas kopš 2017. gada.

(turpinājums nākamajā lappusē)

Galvenie secinājumi (2)

Nekvalitatīvu vai nedrošu preču un pakalpojumu iegāde pēdējo trīs gadu laikā (*turpinājums*)

- Biežāk minētās nekvalitatīvās vai nedrošās preces, kuras iedzīvotāji iegādājušies pēdējo trīs gadu laikā, ir elektropreces (35%), apavi (30%) un apģērbs, tekstilizstrādājumi (25% — kāpums no 19% 2022. gada aptaujā). Savukārt biežāk minētie nekvalitatīvie vai nedrošie pakalpojumi, kurus iedzīvotāji ir iegādājušies pēdējo trīs gadu laikā, ir automašīnu remonta pakalpojumi (28%), elektronisko sakaru pakalpojumi (17%), būvniecības pakalpojumi (14%), īres un komunālie pakalpojumi (12%). Salīdzinot ar iepriekš veikto pētījumu rezultātiem, redzams, ka šogad iedzīvotāji atkal biežāk ir saskārušies ar nekvalitatīviem vai nedrošiem automašīnu remonta pakalpojumiem (rādītājs atgriezies 2020.–2021. gada līmenī) un elektronisko sakaru pakalpojumiem. Savukārt ir samazinājies to respondentu īpatsvars, kuri ir saskārušies ar nekvalitatīviem vai nedrošiem avio pakalpojumiem.

Iepazīšanās ar preces lietošanas instrukciju

- No aptaujātajiem, kuri bijuši iegādājušies nekvalitatīvu vai nedrošu preci un par to sūdzējušies ražotājam vai tirgotājam — salīdzinot ar 2022. gada aptaujas rezultātiem, šogad ir palielinājies respondentu īpatsvars, kuri ļoti detalizēti pirms preces lietošanas bija iepazinušies ar tās lietošanas instrukciju (35%); rādītājs ir atgriezies 2021. gada līmenī. 23% respondentu instrukciju bija tikai pavirši pārskatījuši, bet 29% ar to nebija iepazinušies. 8% respondentu instrukciju nebija lasījuši, jo preces defektu pamanījuši vēl pirms tās lietošanas.

Situācijas risināšana pēc nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādes

- Nedaudz vairāk kā ⅔ iedzīvotāju (67%), kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, ir norādījuši, ka iesnieguši preces ražotājam vai tirgotājam sūdzību. Savukārt 32% iedzīvotāju ir atzinuši, ka sūdzību nav iesnieguši. Sūdzības iesniegšanas rādītājs ir nedaudz zemāks kā 2022. gada aptaujas rezultātos.
- 56% gadījumu pēc sūdzības iesniegšanas, prece apmainīta pret tādu pašu vai līdzvērtīgu, 21% gadījumu atdota visa par preci izdotā nauda, bet 11% gadījumu precei veikts remonts. Citi risinājuma veidi izmantoti retāk. Salīdzinājumā ar 2022. gada aptaujas rezultātiem preces apmaiņšana veikta nedaudz biežāk, bet remonta risinājums izmantots nedaudz retāk, taču kopumā būtiskas izmaiņas nav vērojamas kopš 2021. gada aptaujas rezultātiem.

Uzmanības pievēršana energomarkējumam, iegādājoties elektropreces

- Vairāk nekā puse aptaujāto iedzīvotāju (60%), iegādājoties elektropreces, pievērš uzmanību tās energomarkējumam. Salīdzinot ar 2020. un 2022. gadu, rādītājs ir pieaudzis (no 49%). 15% iedzīvotāju to dara dažreiz, bet 23% — uzmanību energomarkējumam nepievērš. Biežāk preces energomarkējumam uzmanību pievērš ģimenē latviski runājošie, kā arī respondenti ar augstāku izglītības un ienākumu līmeni. Salīdzinoši retāk — respondenti 18–24 un 65–75 gadu vecumā.

Sadzīves tehnikas ar augstākas klases energomarkējumu izvēle

- 63% respondentu savā mājāsaimniecībā izvēlas sadzīves tehniku ar augstākas klases energomarkējumu. Salīdzinot ar 2022. gadu, šis rādītājs ir palielinājies (no 56%). Sadzīves tehniku ar augstākas klases energomarkējumu neizvēlas 30% respondentu. Biežāk sadzīves tehniku ar augstākas klases energomarkējumu savā mājāsaimniecībā izvēlas respondenti 25–64 gadu vecumā, ģimenē latviski runājošie, respondenti ar augstāku izglītības līmeni un augstiem ienākumiem.

Galvenais iemesls izvēlēties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces

- No tiem respondentiem, kuri izvēlas augstākas energoefektivitātes elektropreces, lielākā daļa (90%) norāda, ka galvenais iemesls šādai rīcībai ir ikdienas ietaupījums, pēc tam seko vides aspekti (5%). Novērojams, ka vides aspektus kā galveno iemeslu biežāk norāda gados jaunākie respondenti (18–24 gadi). Salīdzinājumā ar 2020. un 2022. gadu būtiskas izmaiņas nav vērojamas.

Galvenais iemesls neizvēlēties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces

- Respondenti mēdz neizvēlēties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces, jo preču cena ir pārāk liela (to norādījuši 34% respondentu). 18% respondentu neuzticas sniegtajai informācijai, taču 40% respondentu tas ir vienalga un nav saistoši. No šiem respondentiem biežāk vienaldzības dēļ šādas elektropreces neizvēlas aptaujātie 18–34 gadu vecumā. Salīdzinājumā ar 2020. un 2022. gada aptauju rezultātiem būtiskas izmaiņas nav vērojamas.

Rīcība gadījumā, ja elektroprece vairs nedarbojas

- Ja elektroprece vairs nedarbojas, 47% aptaujāto iedzīvotāju parasti iegādājas jaunu, un tikpat liels īpatsvars respondentu — 47% — parasti cenšas saremontēt jau esošo. Palielinoties vecumam, pakāpeniski palielinās respondentu īpatsvars, kuri parasti cenšas saremontēt jau esošo elektropreci. Respondenti ar augstākiem ienākumiem biežāk iegādājas jaunu elektropreci. Salīdzinājumā ar 2020. un 2022. gadu respondenti biežāk iegādājas jaunu elektropreci, un turpina samazināties respondentu īpatsvars, kuri nav varējuši sniegt konkrētu atbildi. Tomēr kopumā būtiskas izmaiņas nav vērojamas.
- Populārākie iemesli, kādēļ tiek pirkti jauna elektroprece, nevis remontēta esošā: remonts ir dārgs (66%), elektroprece ir lēta vai novecojusi (44%), beidzies garantijas periods (43%), konkrēto elektropreci nav iespējams saremontēt (35%). Citi iemesli ir minēti salīdzinoši retāk. Salīdzinot ar iepriekšējo aptauju rezultātiem, minēšanas biežums palielinājies gandrīz visiem atbilstošajiem piedāvātajiem iemesliem. Vislielākais pieaugums ir iemesliem, ka elektroprece ir lēta vai novecojusi (no 31% 2022. gadā līdz 44% šogad) un ka remonts ir dārgs (no 54% 2020. gadā un 58% 2022. gadā līdz 66% šogad).

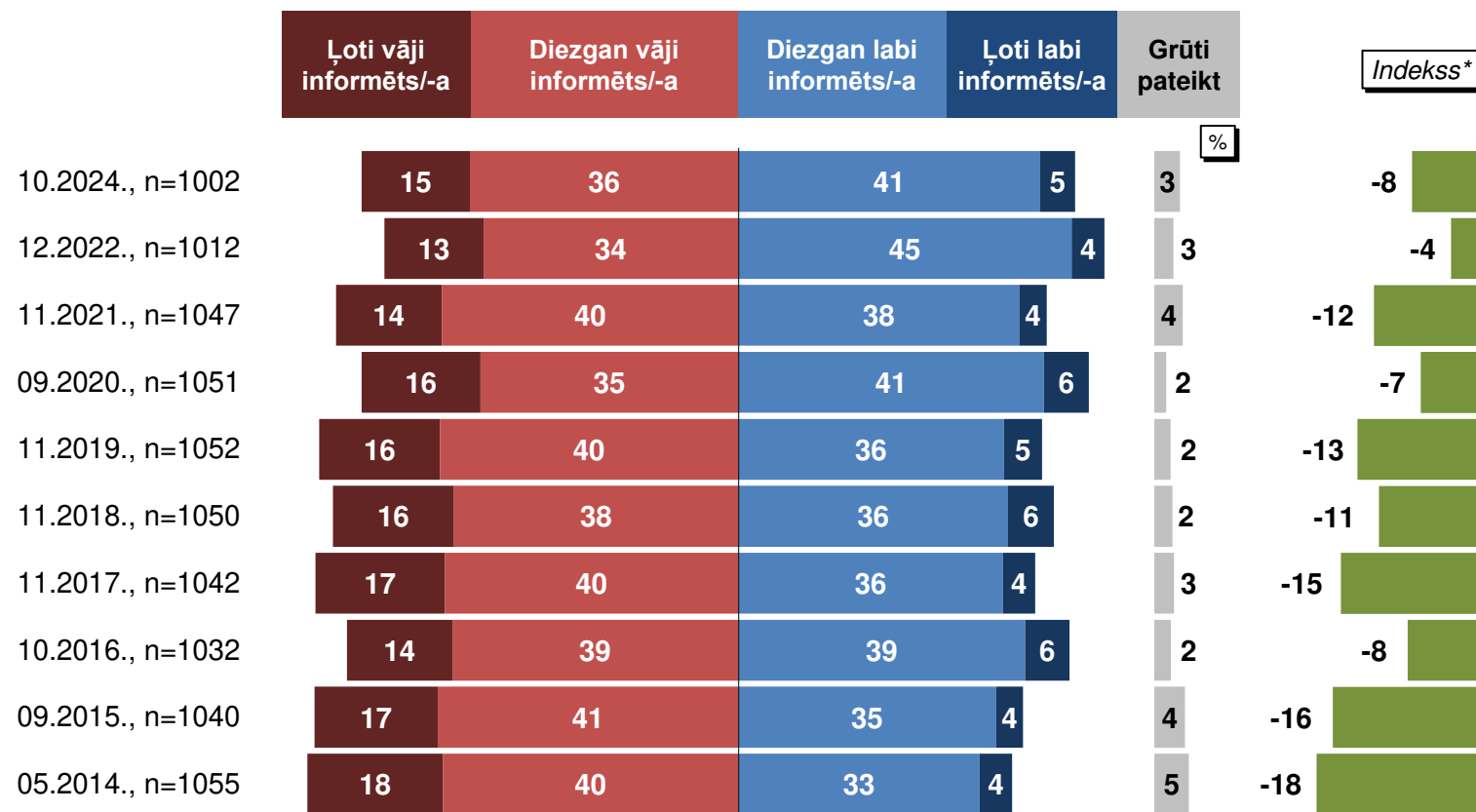
GALVENIE REZULTĂTI

1. INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

1.1. Iedzīvotāju informētība par patērētāju tiesībām

«A12. Kā Jūs novērtētu, cik labi Jūs esat informēts/-a par savām patērētāja tiesībām?»

Atbildes visu respondentu grupā



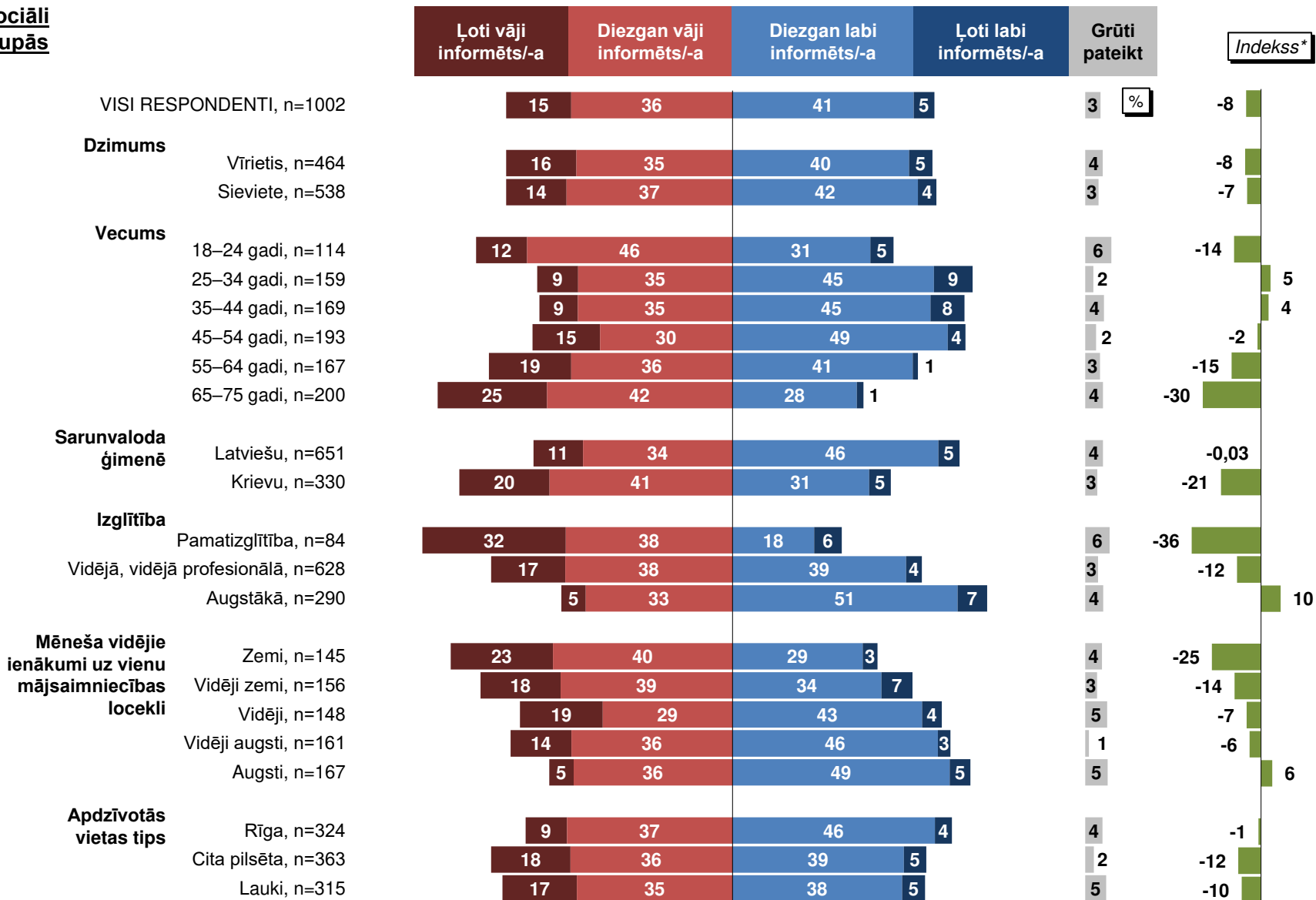
Bāze: visi respondenti (skat. «n=» grafikā)

*Indekss aprēķināts, no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu «Ļoti labi informēts/-a» un «Ļoti vāji informēts/-a» īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu «Diezgan labi informēts/-a» un «Diezgan vāji informēts/-a» — ar 0,5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde «Grūti pateikt», aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

1.1. Iedzīvotāju informētība par patērētāja tiesībām

«A12. Kā Jūs novērtētu, cik labi Jūs esat informēts/-a par savām patērētāja tiesībām?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)



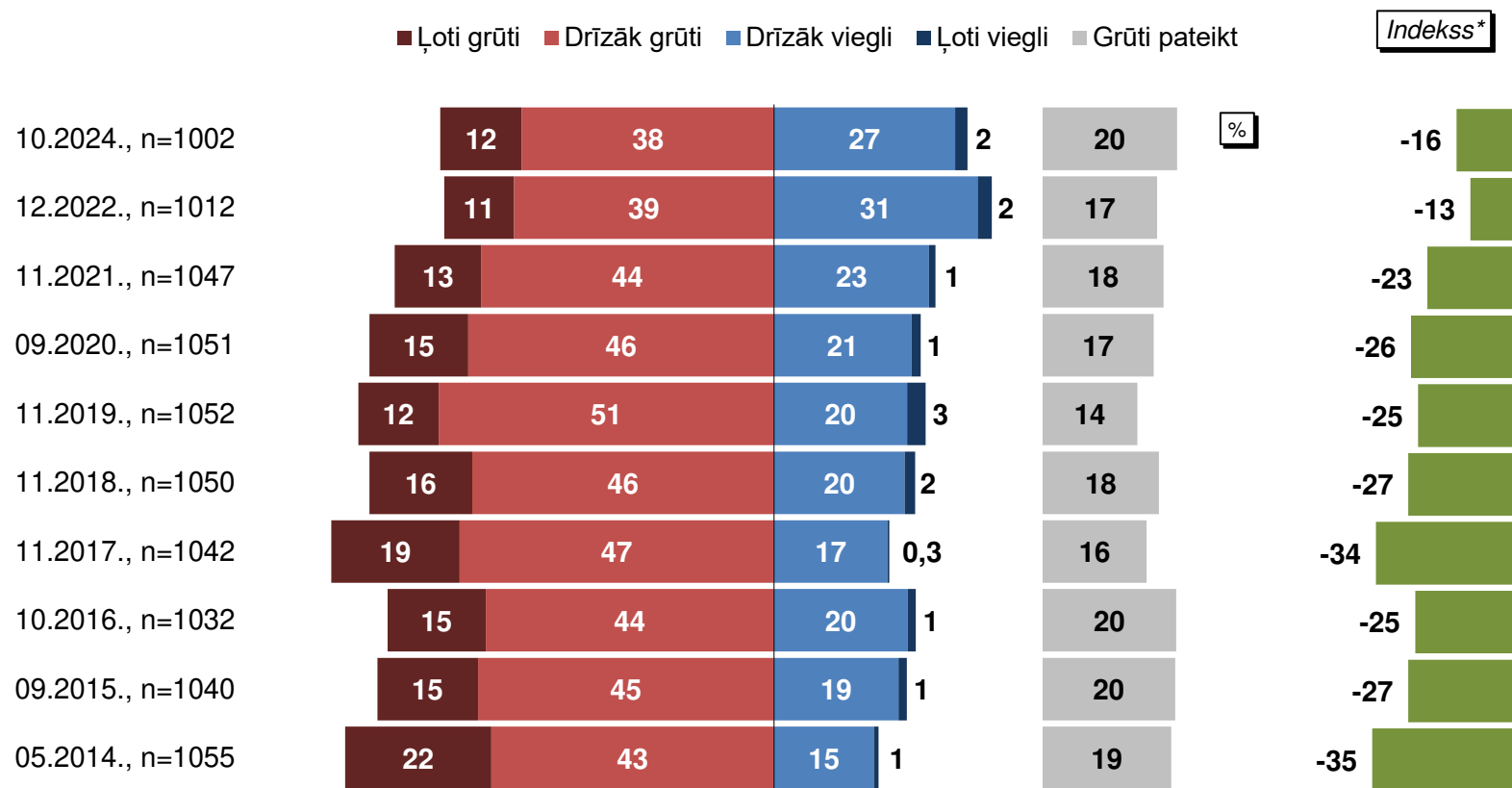
Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

*Indekss aprēķināts, no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu «Ļoti labi informēts/-a» un «Ļoti vāji informēts/-a» īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu «Diezgan labi informēts/-a» un «Diezgan vāji informēts/-a» — ar 0,5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde «Grūti pateikt», aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

1.2. Iespējas problēmsituācijās panākt patērētājam pieņemamu risinājumu

«A13. Ņemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu, ko Jūs par to esat dzirdējis/-usi un zināt, kā Jūs novērtētu, cik viegli vai grūti Latvijā ir panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums?»

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti (skat. «n=» grafikā)

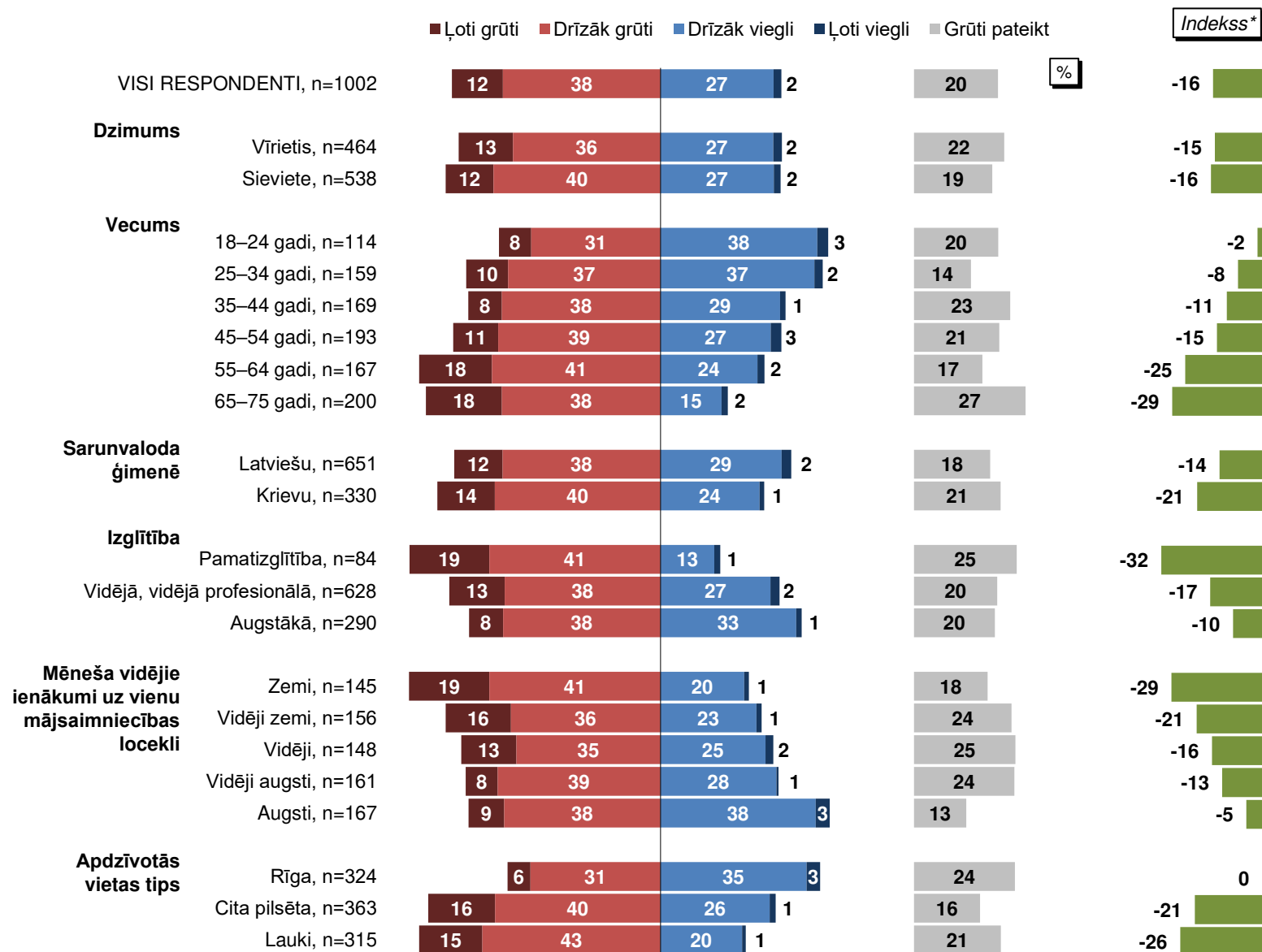
*Indekss aprēķināts, no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu «Ļoti viegli» un «Ļoti grūti» īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu «Drīzāk viegli» un «Drīzāk grūti» — ar 0,5.

Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde «Grūti pateikt», aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

1.2. Iespējas problēmsituācijās panākt patērētājam pieņemamu risinājumu

«A13. Ņemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu, ko Jūs par to esat dzirdējis/-usi un zināt, kā Jūs novērtētu, cik viegli vai grūti Latvijā ir panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)



Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

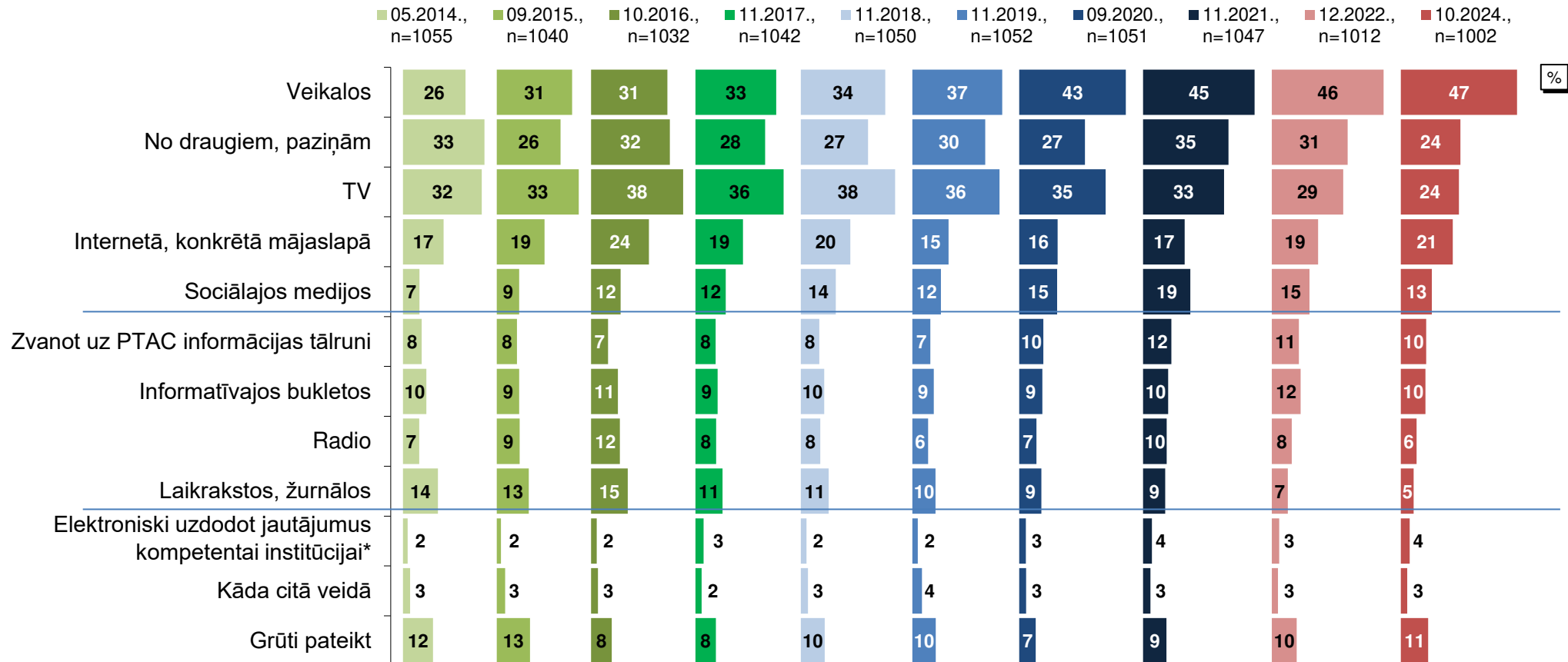
*Indekss aprēķināts, no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu «Ļoti viegli» un «Ļoti grūti» īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu «Drīzāk viegli» un «Drīzāk grūti» — ar 0,5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde «Grūti pateikt», aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

1.3. Informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes

«A10. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties, kur Jūs līdz šim esat saņēmis/-usi informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?»

Atbildes visu respondentu grupā

Līdz šim lietotais informācijas saņemšanas veids



Bāze: visi respondenti (skat. «n=» grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

*Elektroniski (pa e-pastu vai savādāk) uzdodot jautājumus kompetentai institūcijai

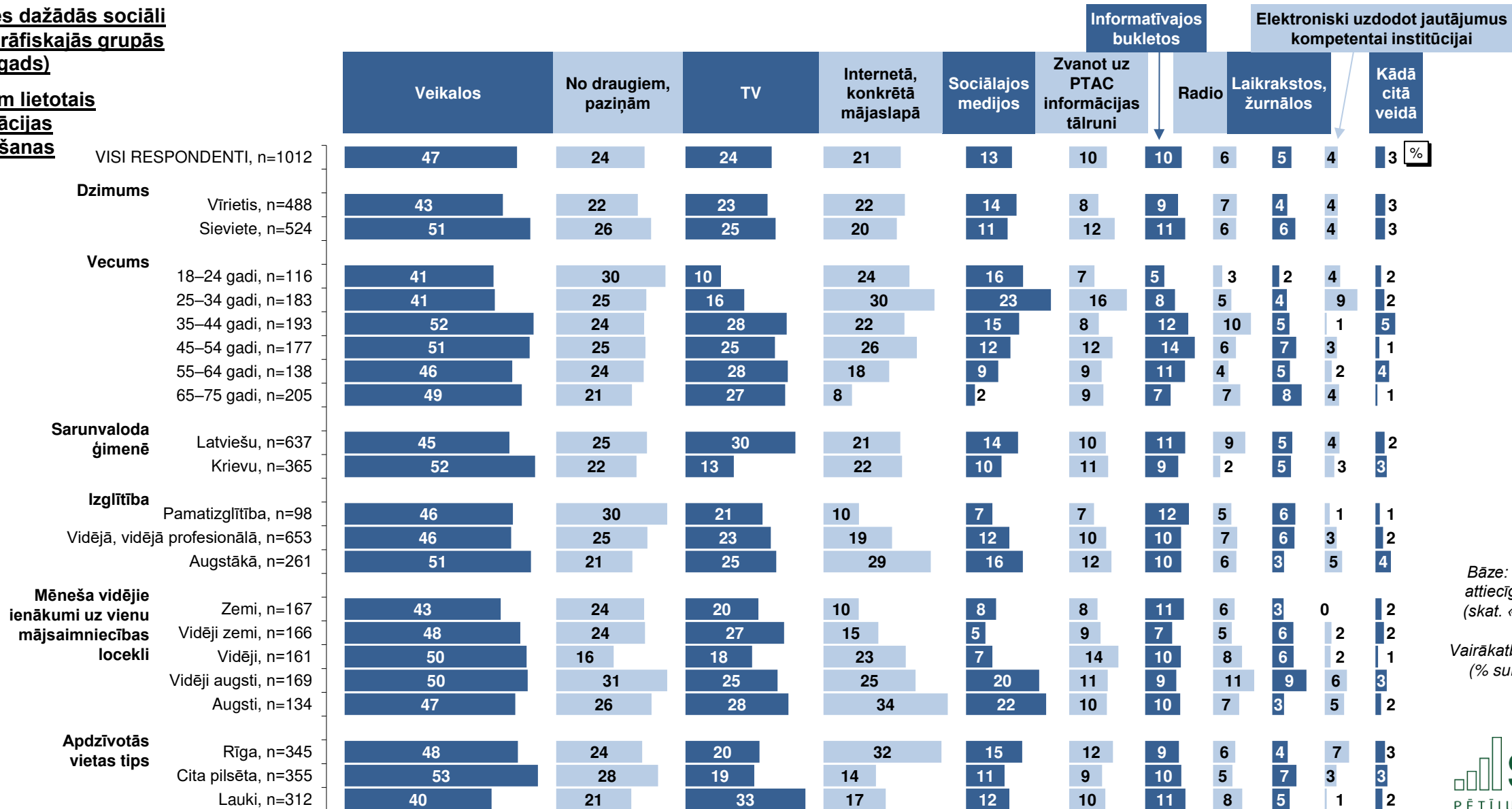
Dati sakārtoti pēc 2024. gada datu biežuma sadalījuma

1.3. Informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes

«A10. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties, kur Jūs līdz šim esat saņēmis/-usi informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)

Līdz šim lietotais informācijas saņemšanas veids



Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

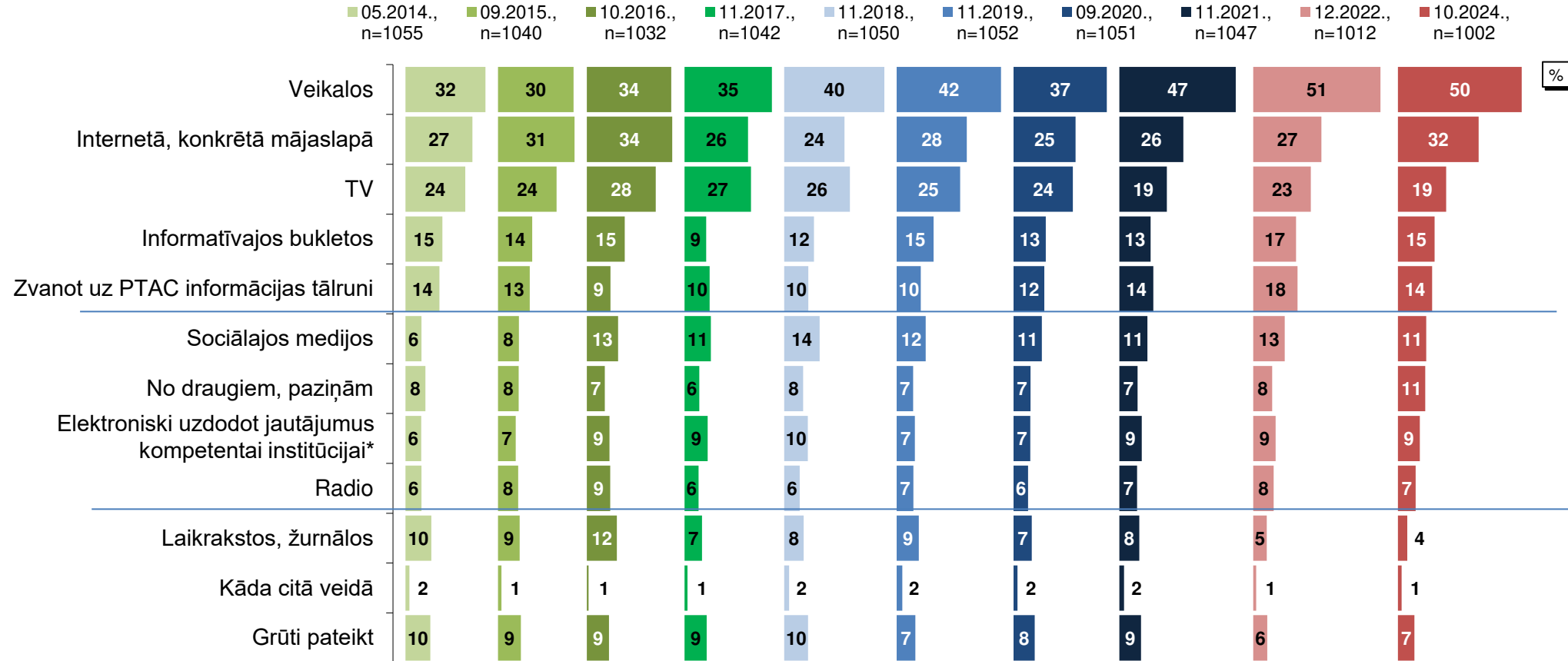
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

1.3. Informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes

«A11. Kā Jums būtu visērtāk saņemt informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?»

Atbildes visu respondentu grupā

Ērtākais informācijas saņemšanas veids



Bāze: visi respondenti (skat. «n=» grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

*Elektroniski (pa e-pastu vai savādāk) uzdodot jautājumus kompetentai institūcijai

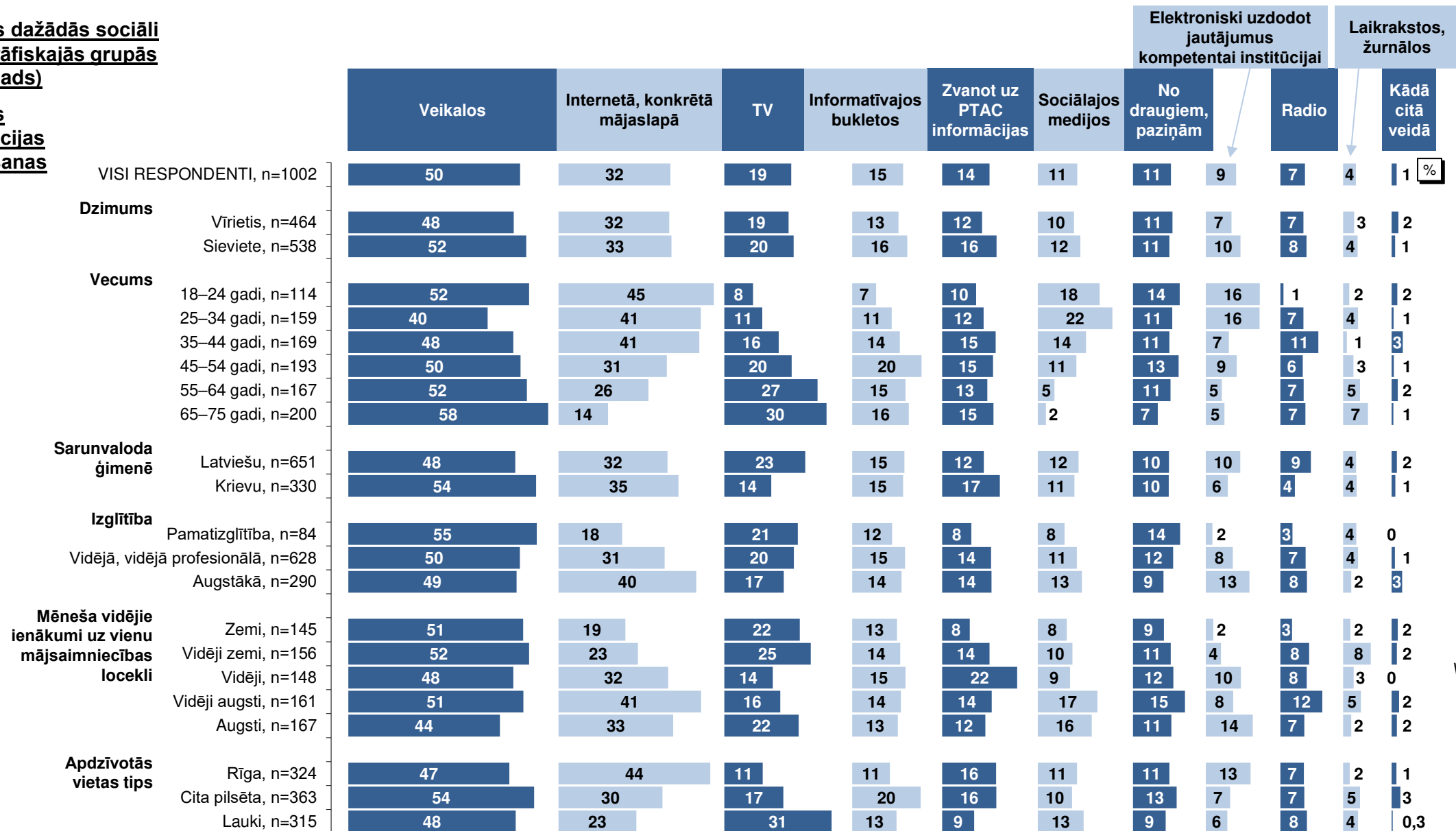
Dati sakārtoti pēc 2024. gada datu biežuma sadalījuma

1.3. Informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes

«A11. Kā Jums būtu visērtāk saņemt informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)

Ērtākais informācijas saņemšanas veids



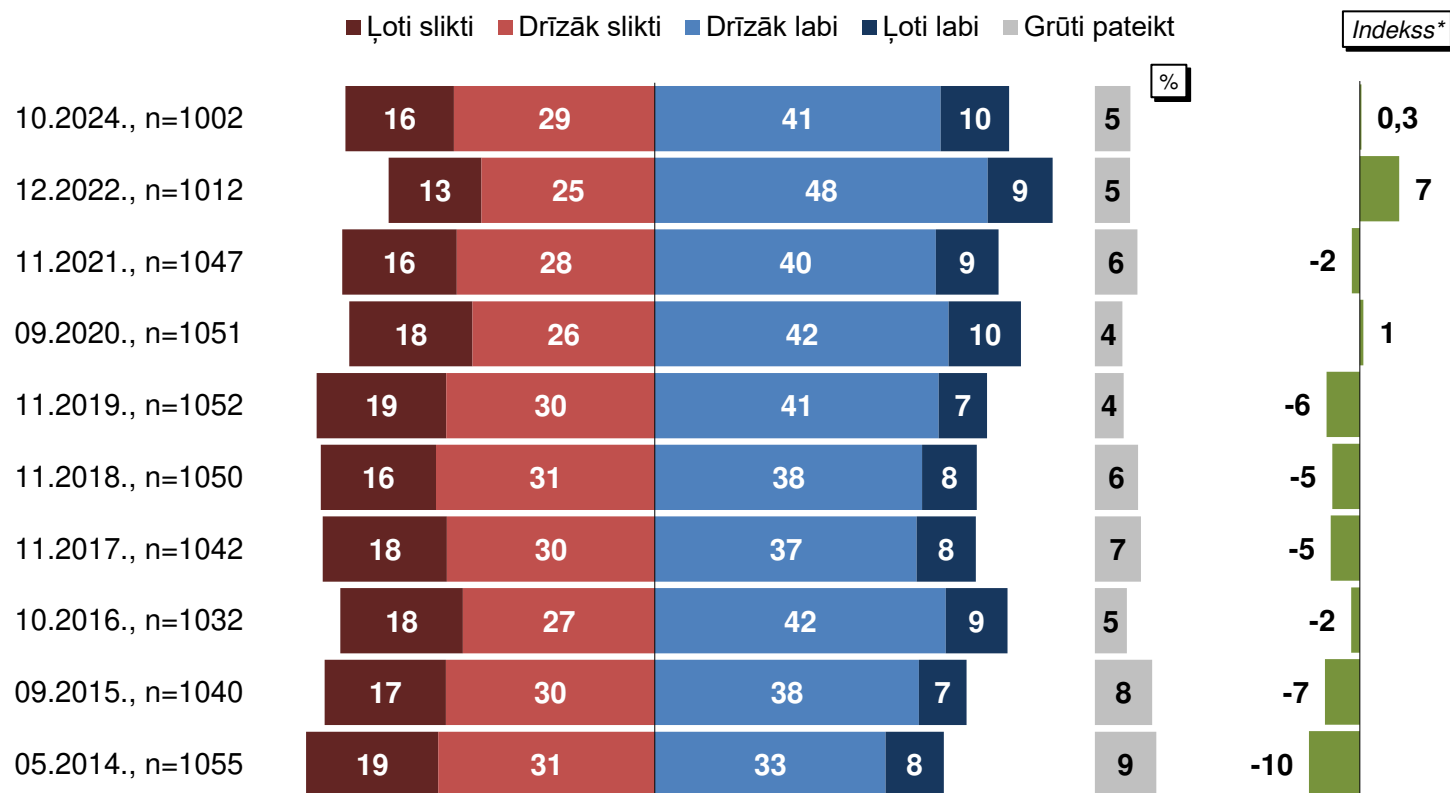
Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

1.4. Informētība, kā rīkoties līgumam neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes gadījumā

«A1. Latvijas normatīvajos aktos ir noteikti gadījumi, kad veikalā iegādātā prece var oficiāli tikt atzīta par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai nedrošu preci, t. i., tā izrādās nekvalitatīva vai defektīva. Tas pats ir attiecināms arī uz pakalpojumiem. Gadījumā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies šādu līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, cik labi Jūs zināt, ko šādā situācijā darīt, kā rīkoties, kur griezties? Vai Jūs to zināt ļoti labi, drīzāk labi, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?»

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti (skat. «n=» grafikā)

*Indekss aprēķināts, no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu «Ļoti labi» un «Ļoti slikti» īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu «Drīzāk labi» un «Drīzāk slikti» — ar 0,5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde «Grūti pateikt», aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

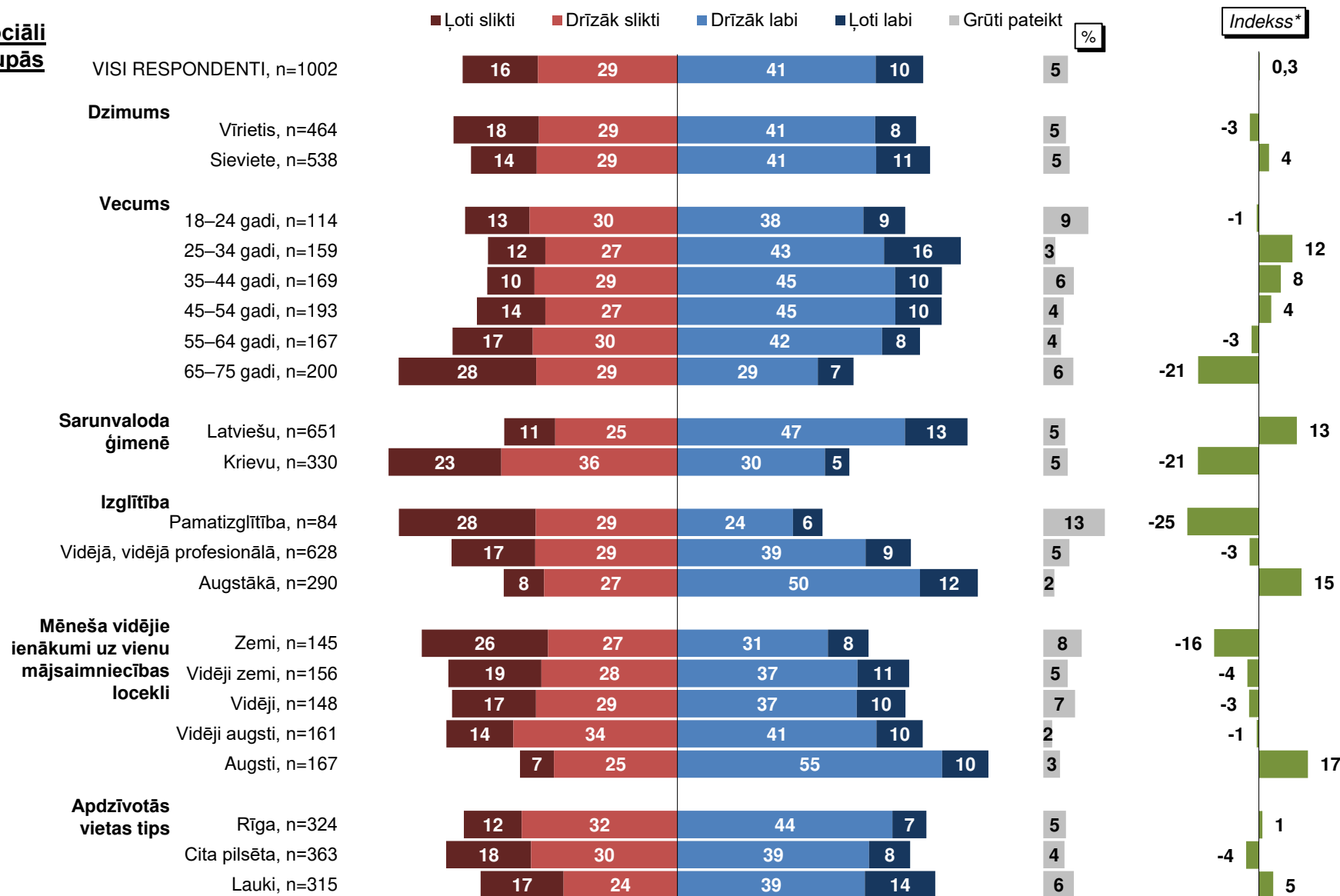
1.4. Informētība, kā rīkoties līgumam neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes gadījumā

«A1. Latvijas normatīvajos aktos ir noteikti gadījumi, kad veikalā iegādātā prece var oficiāli tikt atzīta par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai nedrošu preci, t. i., tā izrādās nekvalitatīva vai defektīva.

Tas pats ir attiecināms arī uz pakalpojumiem. Gadījumā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies šādu līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, cik labi Jūs zināt, ko šādā situācijā darīt, kā rīkoties, kur griezties?

Vai Jūs to zināt ļoti labi, drīzāk labi, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)



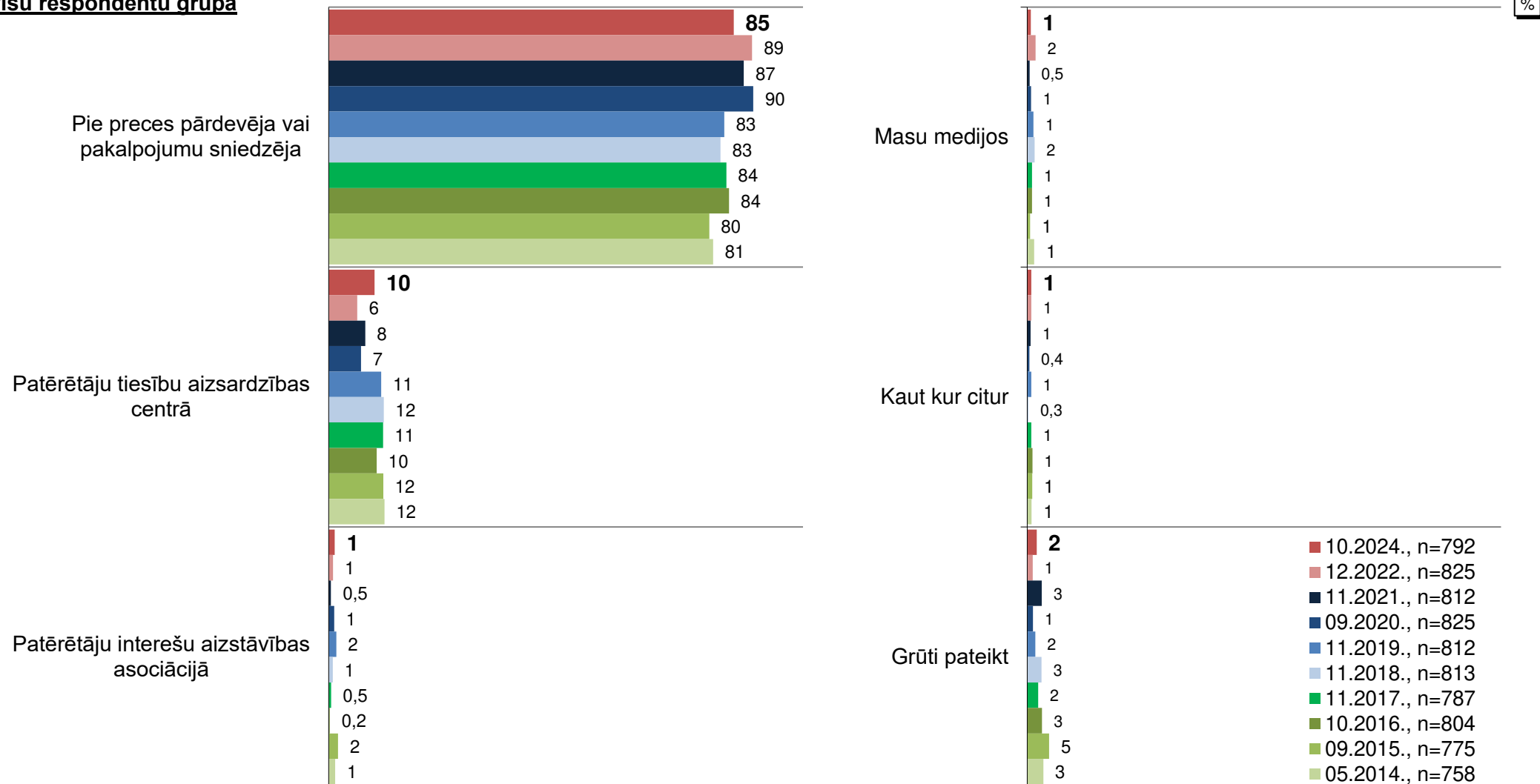
Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

*Indekss aprēķināts, no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu «Ļoti labi» un «Ļoti slikti» īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu «Drīzāk labi» un «Drīzāk slikti» — ar 0,5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde «Grūti pateikt», aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

1.5. Rīcība, ja tiktu iegādāta līgumam neatbilstoša prece vai pakalpojums

«A2. Pie kā Jūs vispirmām kārtām vērstos situācijā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu?»

Atbildes visu respondentu grupā

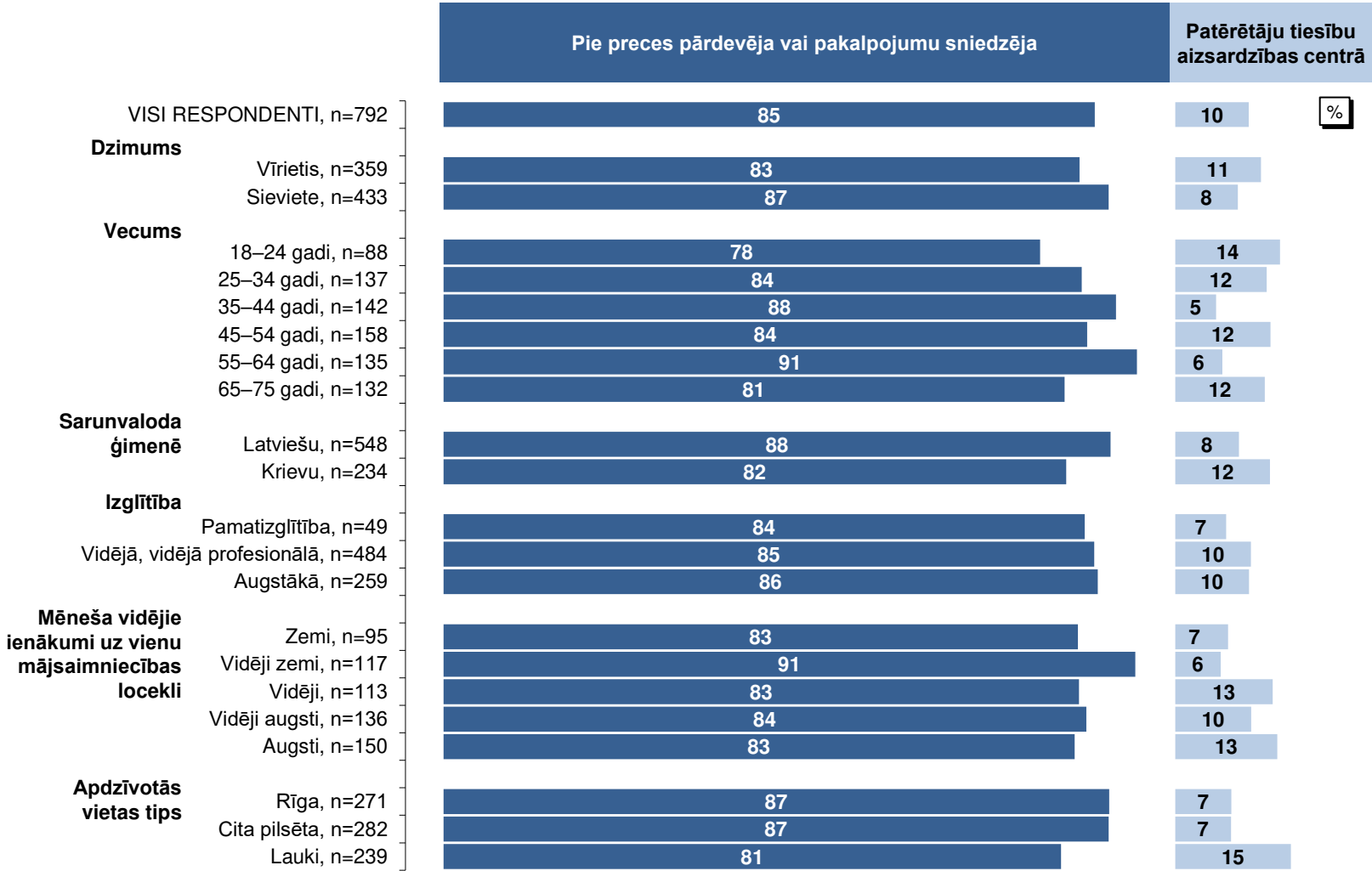


Bāze: respondenti, kuri ļoti labi, drīzāk labi vai drīzāk slikti zina, kur griezties un kā rīkoties pēc līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes (skat. «n=» grafikā)
Dati sakārtoti pēc 2024. gada datu biežuma sadalījuma

1.5. Rīcība, ja tiktu iegādāta līgumam neatbilstoša prece vai pakalpojums

«A2. Pie kā Jūs vispirmām kārtām vērstos situācijā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)

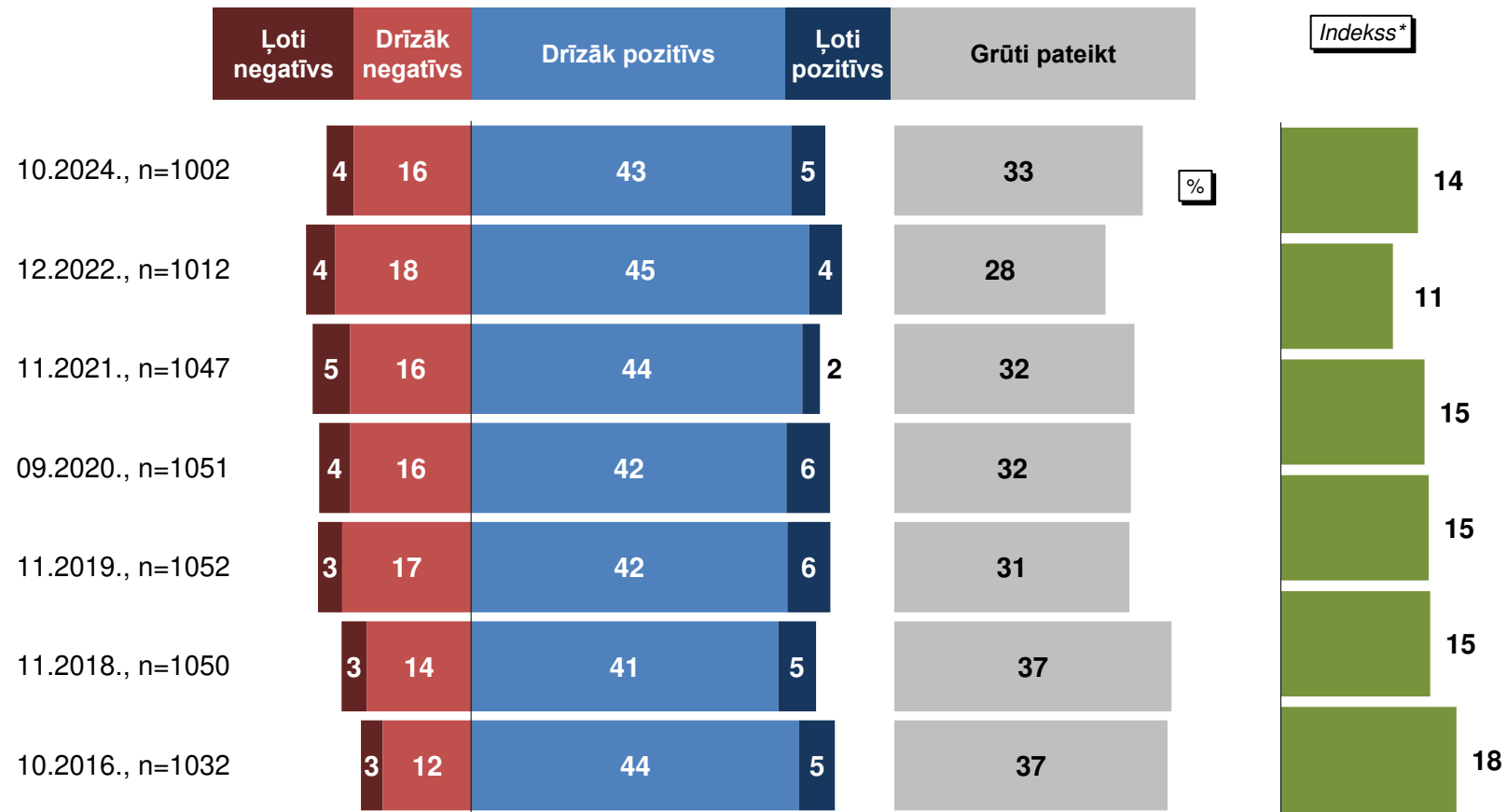


Bāze: respondenti, kuri ļoti labi, drīzāk labi vai drīzāk slikti zina, kur griezties un kā rīkoties pēc līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes, attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)
Grafikā atspoguļotas atbildes, kuru minēšanas biežums pārsniedz 5%

1.6. Viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru

«A14. Ņemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi?»

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti (skat. «n=» grafikā)

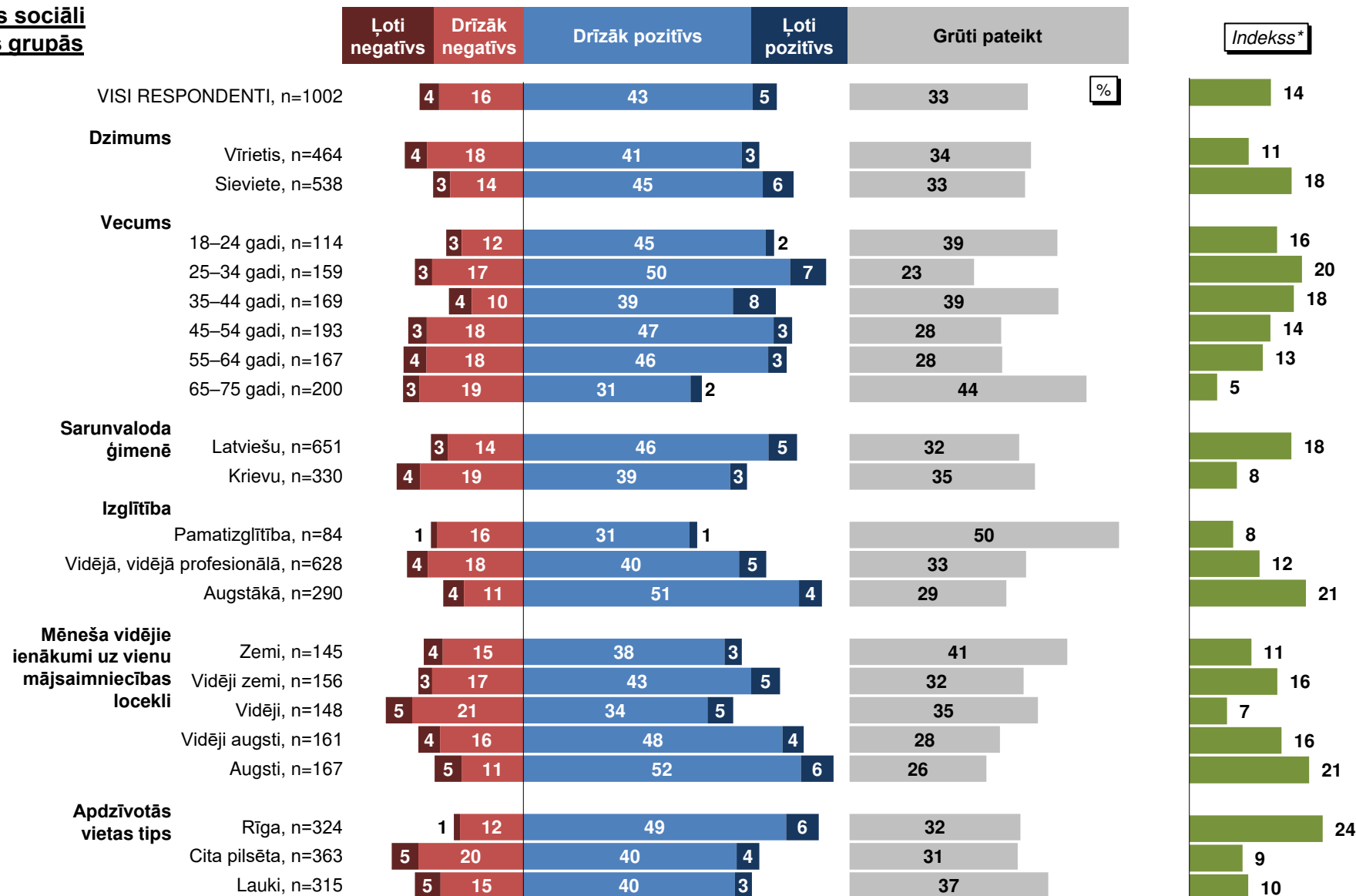
*Indekss aprēķināts, no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu «Ļoti pozitīvs» un «Ļoti negatīvs» īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu «Drīzāk pozitīvs» un «Drīzāk negatīvs» — ar 0,5.

Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde «Grūti pateikt», aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

1.6. Viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru

«A14. Ņemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)



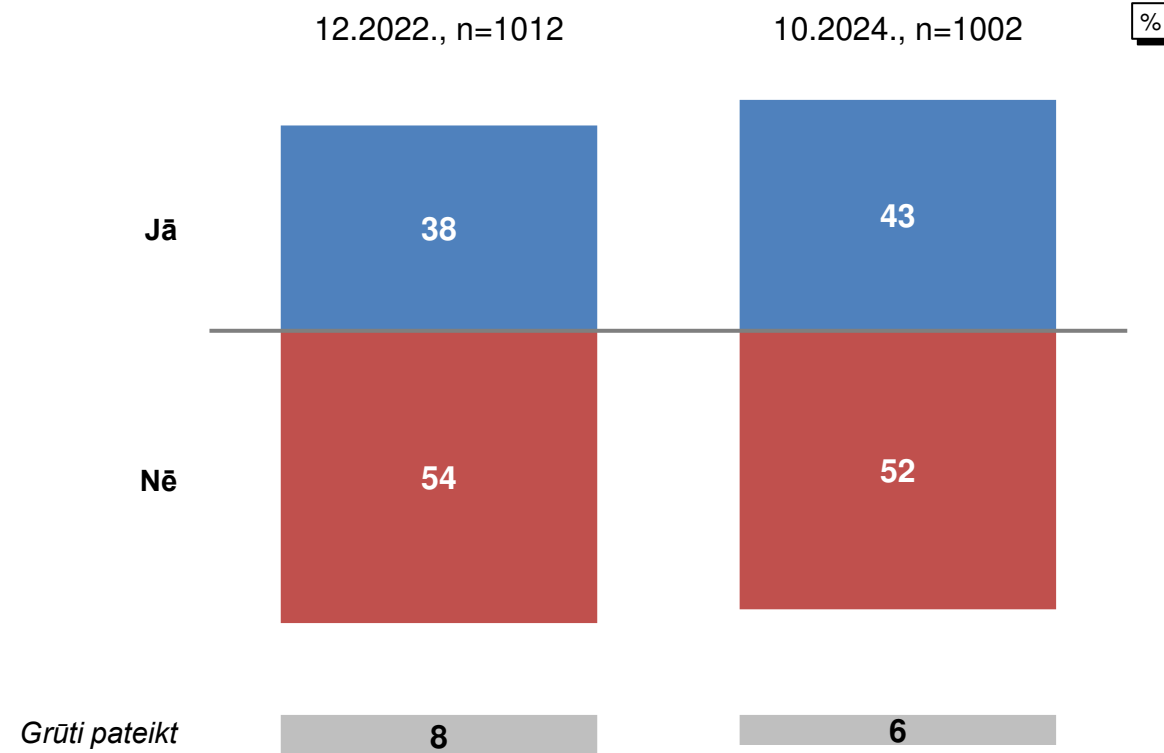
Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

*Indekss aprēķināts, no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu «Ļoti pozitīvs» un «Ļoti negatīvs» īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu «Drīzāk pozitīvs» un «Drīzāk negatīvs» — ar 0,5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi /respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde «Grūti pateikt», aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

1.7. Informētība par Patērētāju tiesību aizsardzības centra Strīdu risināšanas komisiju

«A16. Vai Jūs iepriekš zinājāt, ka strīdu ar neatbilstošas un nekvalitatīvas preces pārdevēju Jūs varat risināt Patērētāju tiesību aizsardzības centra Strīdu risināšanas komisijā?»

Atbildes visu respondentu grupā

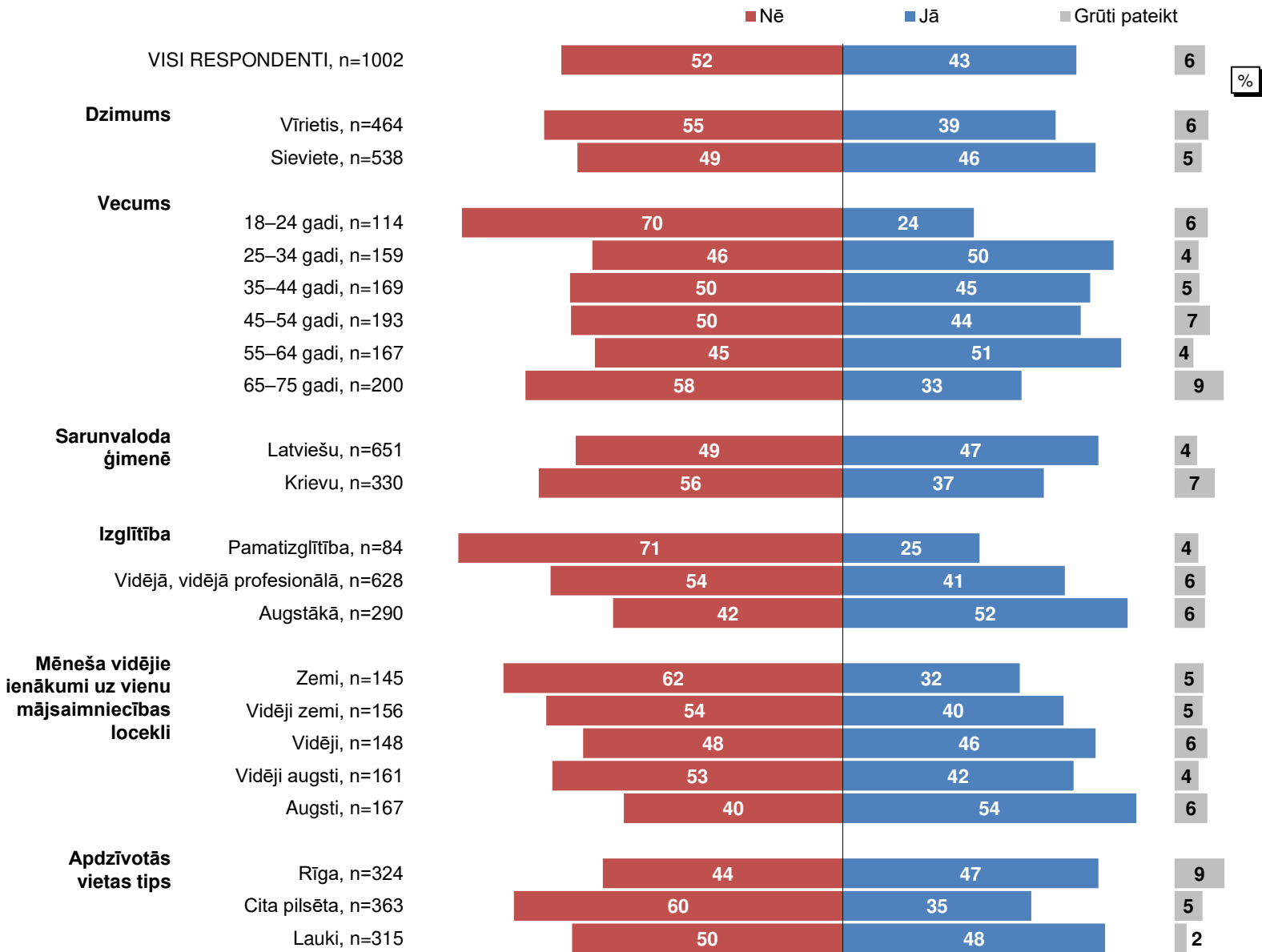


Bāze: visi respondenti (skat. «n=» grafikā)

1.7. Informētība par Patērētāju tiesību aizsardzības centra Strīdu risināšanas komisiju

«A16. Vai Jūs iepriekš zinājāt, ka strīdu ar neatbilstošas un nekvalitatīvas preces pārdevēju Jūs varat risināt Patērētāju tiesību aizsardzības centra Strīdu risināšanas komisijā?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)



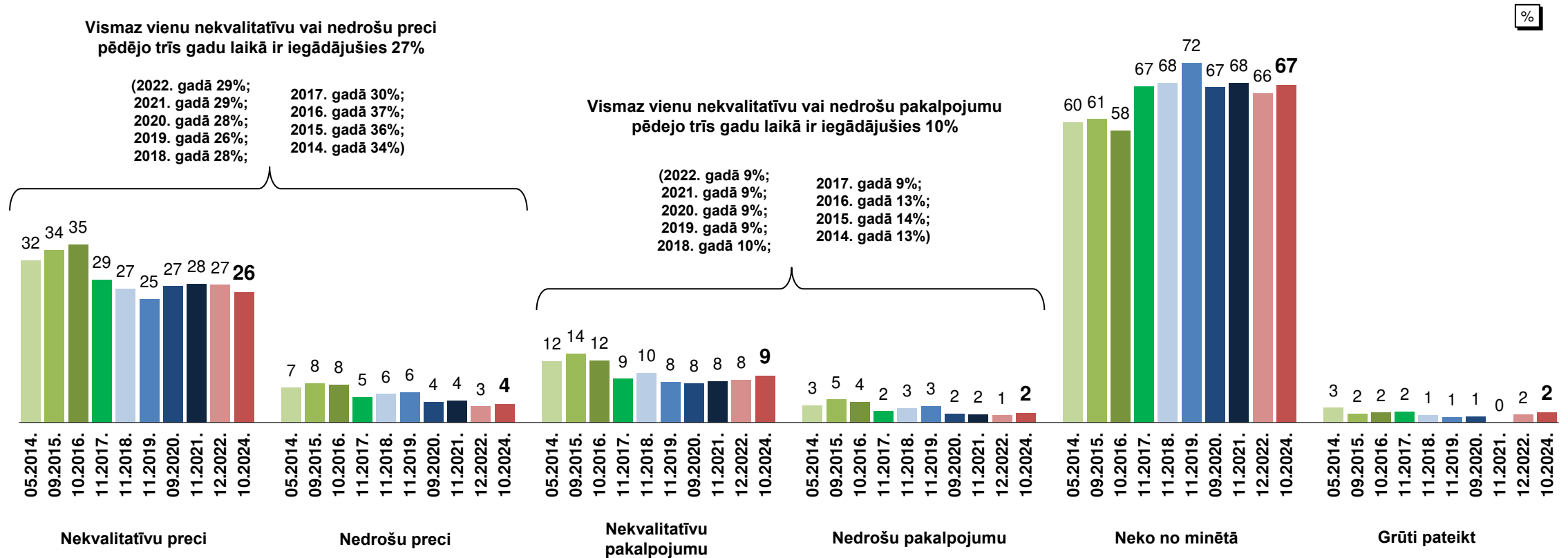
Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

2. PIEREDZE AR NEKVALITATĪVU VAI NEDROŠU PREČU UN PAKALPOJUMU IEGĀDI

2.1. Nekvalitatīvu vai nedrošu preču un pakalpojumu iegāde pēdējo trīs gadu laikā

«A3. Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/-usies kaut ko no sekojošā?»

Atbildes visu respondentu grupā

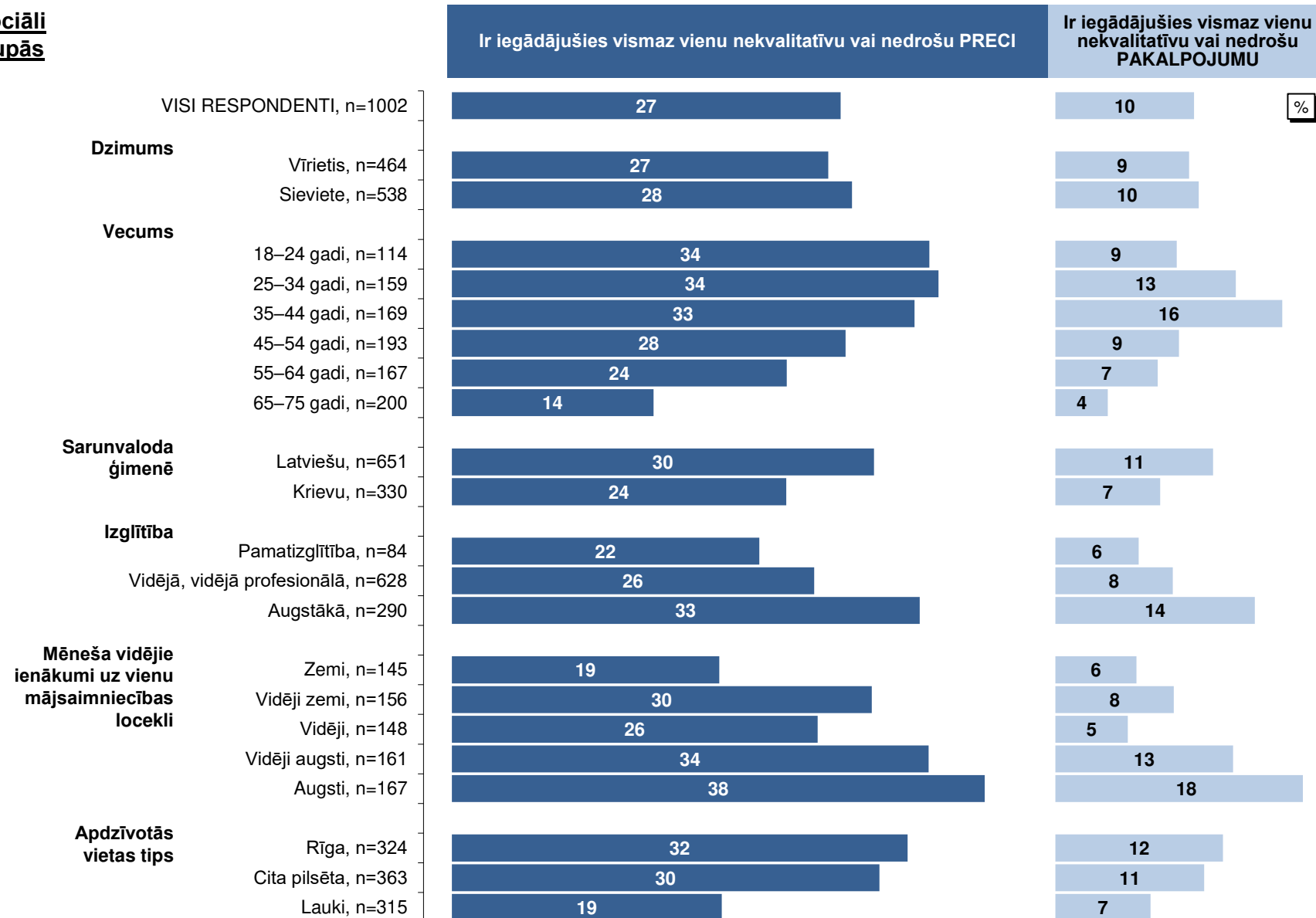


Bāze: visi respondenti (05.2014., n=1055; 09.2015., n=1040; 10.2016., n=1032; 11.2017., n= 1042; 11.2018., n=1050; 11.2019., n=1052; 09.2020., n=1051; 11.2021., n=1047; 12.2022., n=1012; 10.2024., n=1002)
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

2.1. Nekvalitatīvu vai nedrošu preču un pakalpojumu iegāde pēdējo trīs gadu laikā

«A3. Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/-usies kaut ko no sekojošā?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)



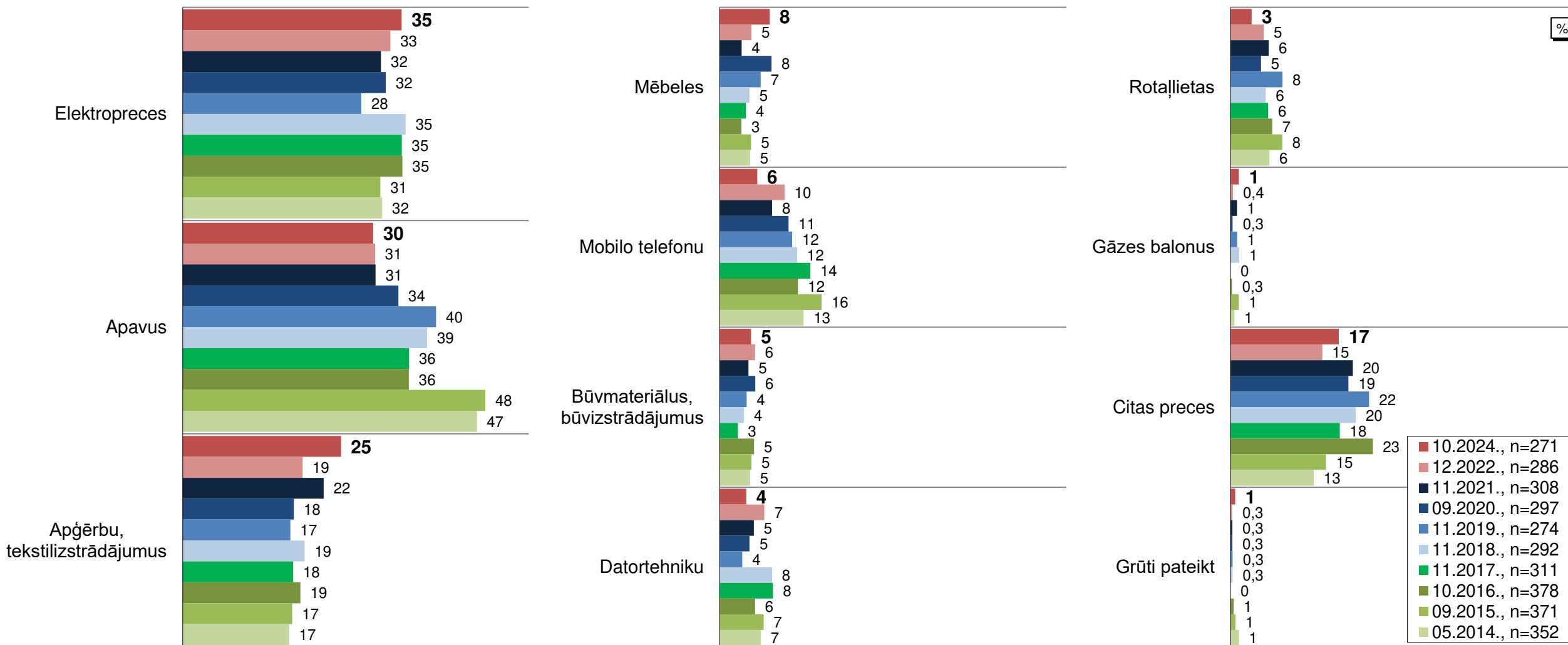
Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (sk. «n=» grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

2.2. Iegādāto nekvalitatīvo vai nedrošo preču veidi

«A4. Kāda veida nekvalitatīvas vai nedrošas preces Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?»

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci (skat. «n=» grafikā)

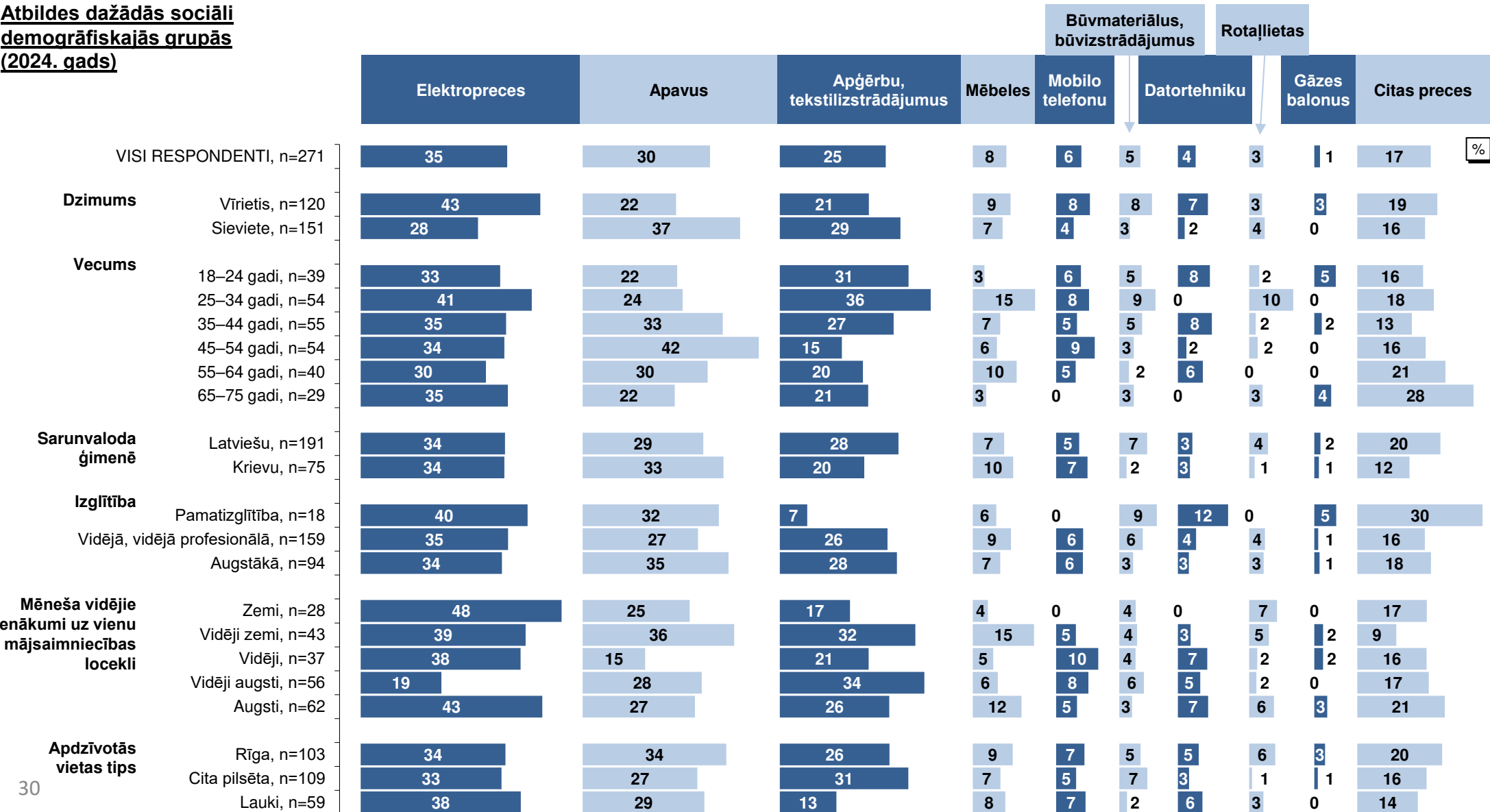
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Dati sakārtoti pēc 2024. gada datu biežuma sadalījuma

2.2. Iegādāto nekvalitatīvo vai nedrošo preču veidi

«A4. Kāda veida nekvalitatīvas vai nedrošas preces Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)



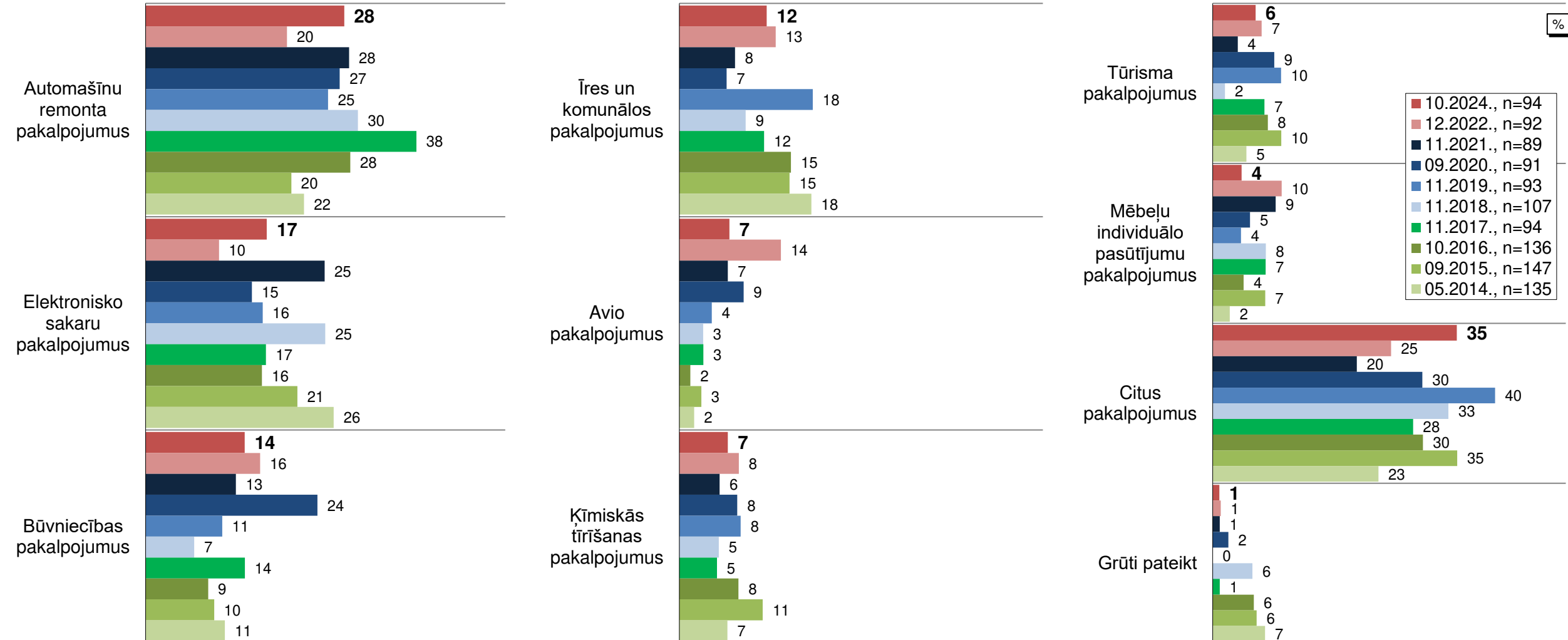
Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

2.3. Iegādāto nekvalitatīvo vai nedrošo pakalpojumu veidi

«A5. Kāda veida nekvalitatīvus vai nedrošus pakalpojumus Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?»

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci (skat. «n=» grafikā)

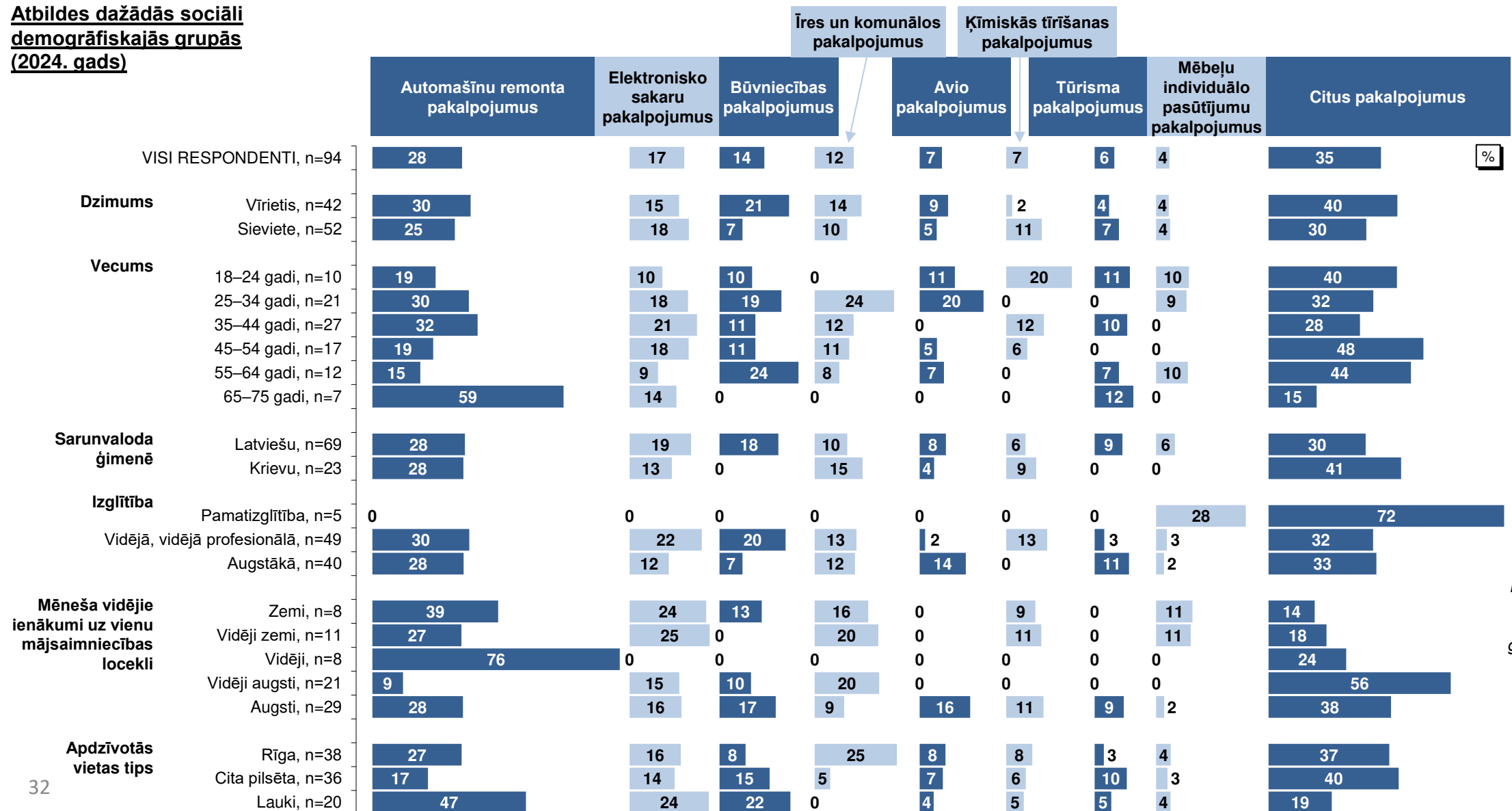
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Dati sakārtoti pēc 2024. gada datu biežuma sadalījuma

2.3. Iegādāto nekvalitatīvo vai nedrošo pakalpojumu veidi

«A5. Kāda veida nekvalitatīvus vai nedrošus pakalpojumus Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)



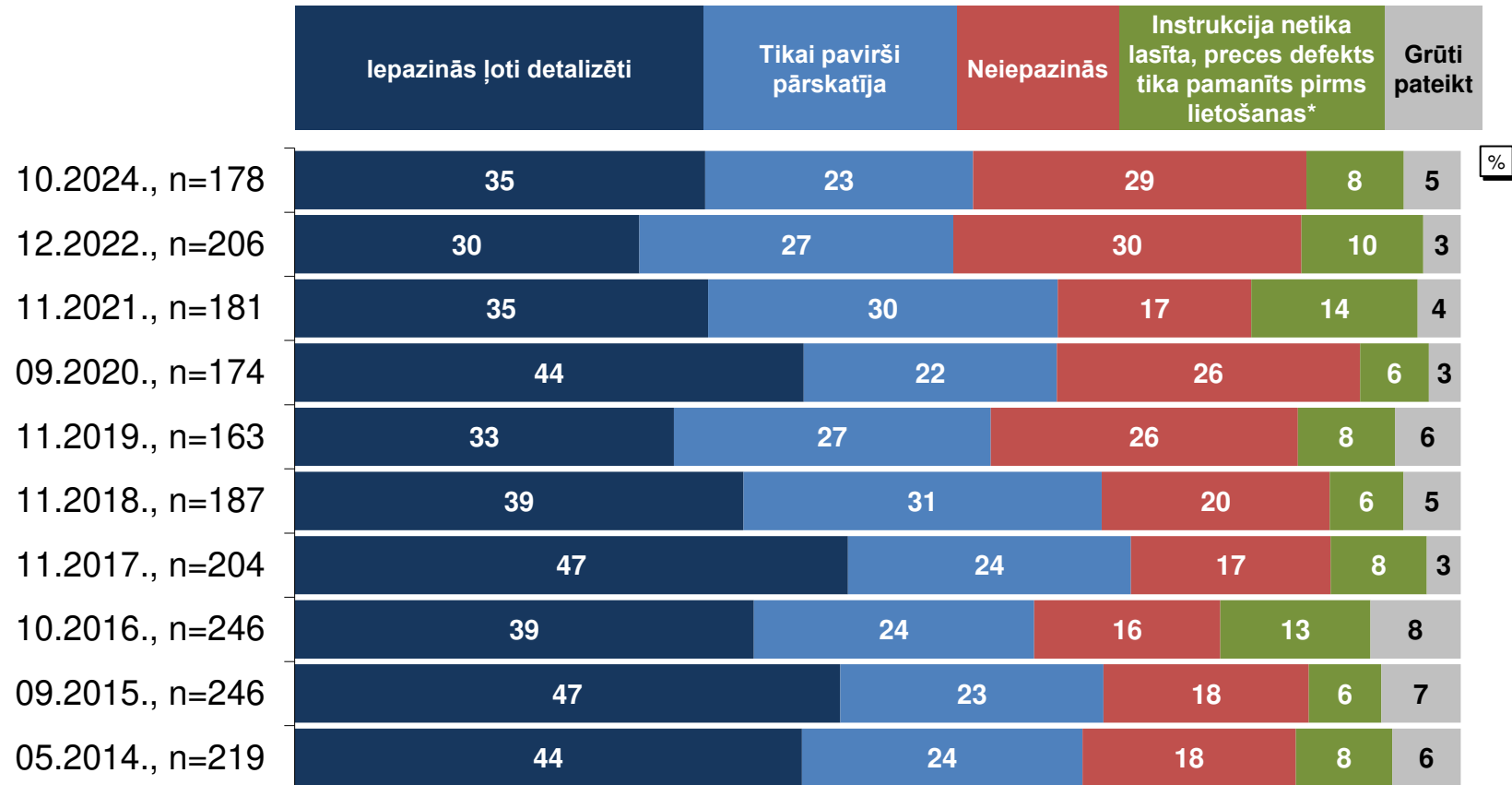
Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu pakalpojumu, attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

2.4. Iepazīšanās ar preces lietošanas instrukciju

«A9. Vai pirms šīs nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas Jūs iepazīnāties ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju?»

Atbildes visu respondentu grupā



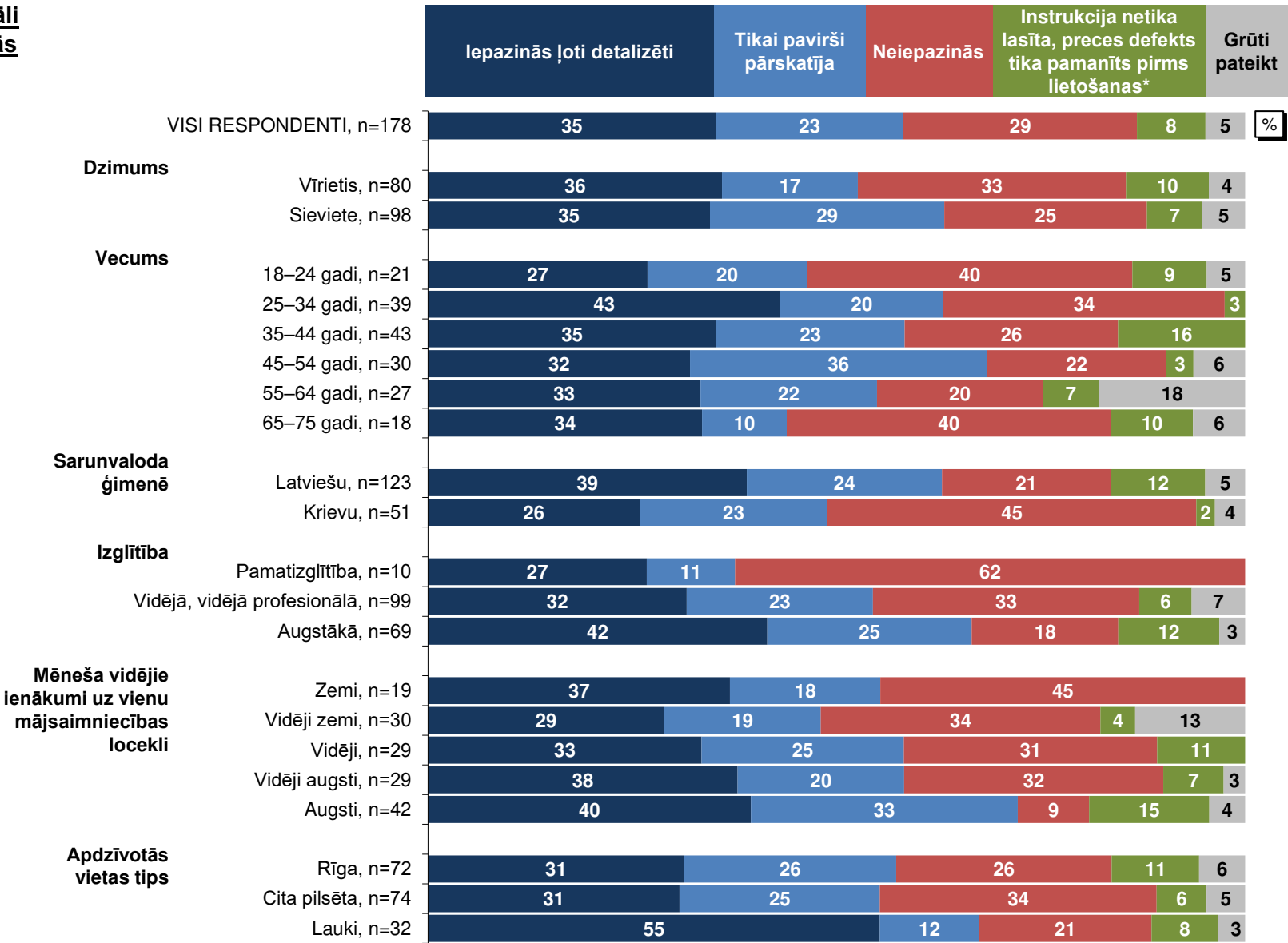
Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, un kuri pēdējo trīs gadu laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam (skat. «n=» grafikā)

*Tas, ka prece ir nekvalitatīva vai nedroša, tika pamanīts pirms tās lietošanas uzsākšanas, instrukcija netika lasīta

2.4. Iepazīšanās ar preces lietošanas instrukciju

«A9. Vai pirms šīs nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas Jūs iepazīnāt ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)



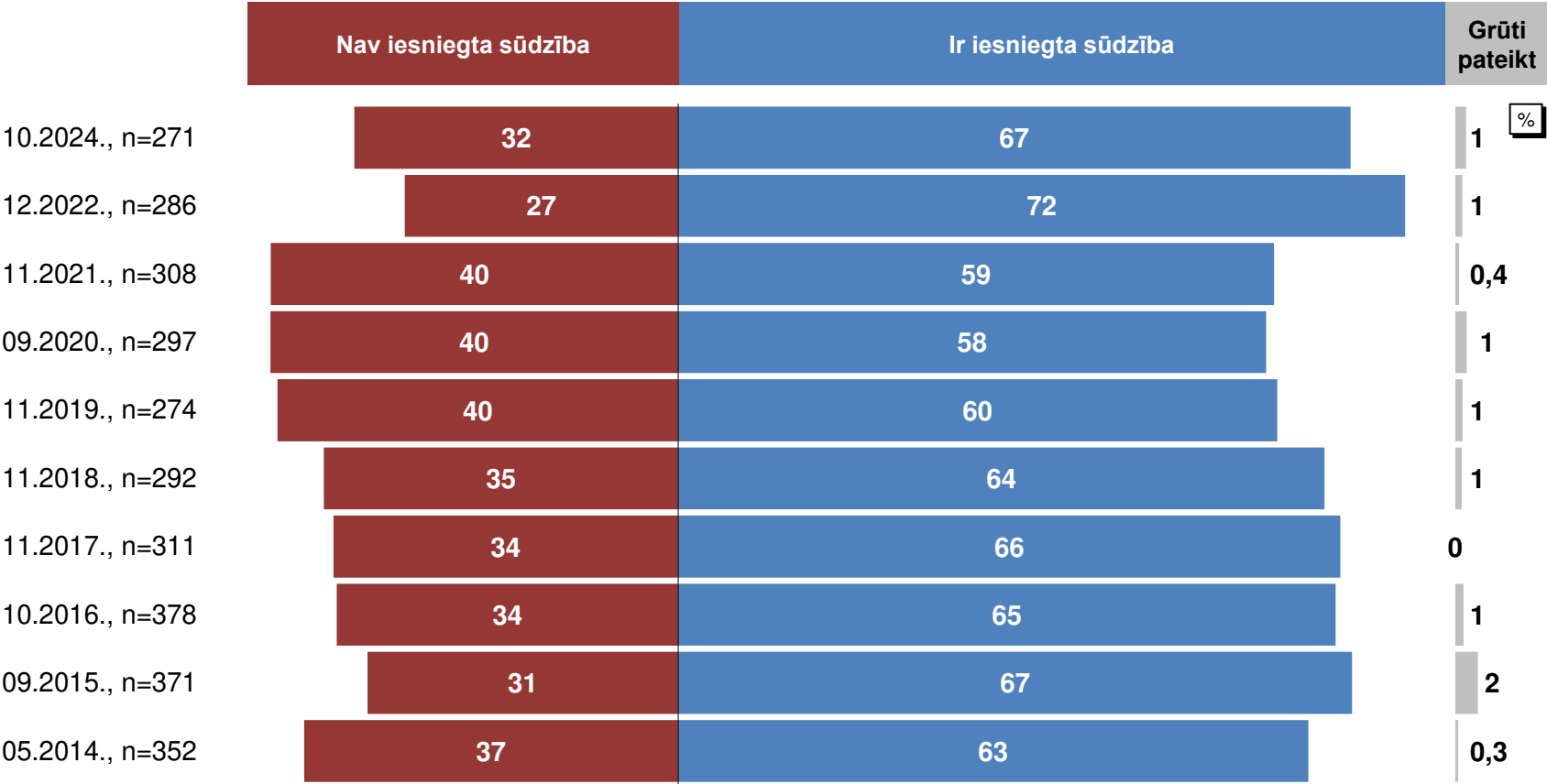
Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, un kuri pēdējo trīs gadu laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam, attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

*Tas, ka prece ir nekvalitatīva vai nedroša, tika pamanīts pirms tās lietošanas uzsākšanas, instrukcija netika lasīta

2.5. Sūdzības iesniegšana par nekvalitatīvu vai nedrošu preci

«A6. Vai Jūs pēdējo trīs gadu laikā kādam nekvalitatīvas vai nedrošas preces ražotājam vai tirgotājam esat sūdzējies/-usies par šo preci?
Gadījumā, ja pēdējo trīs gadu laikā Jums ir bijuši vairāki gadījumi, kad Jūs esat iegādājies/-usies kādu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, lūdzu, atbildiet par pēdējo reizi.»

Atbildes visu respondentu grupā

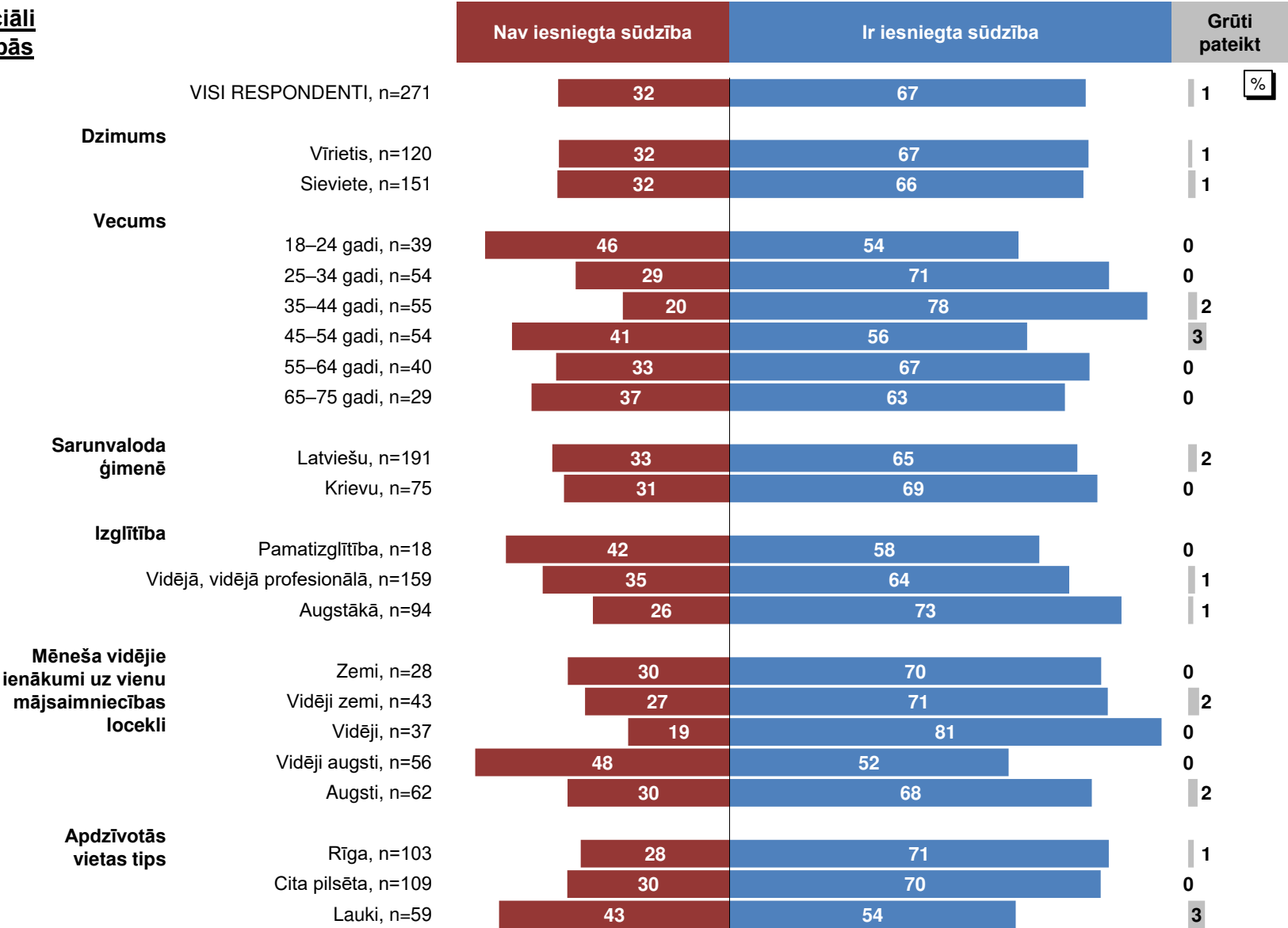


Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci (skat. «n=» grafikā)

2.5. Sūdzības iesniegšana par nekvalitatīvu vai nedrošu preci

«A6. Vai Jūs pēdējo trīs gadu laikā kādam nekvalitatīvas vai nedrošas preces ražotājam vai tirgotājam esat sūdzējies/-usies par šo preci?
Gadījumā, ja pēdējo trīs gadu laikā Jums ir bijuši vairāki gadījumi, kad Jūs esat iegādājies/-usies kādu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, lūdzu, atbildiet par pēdējo reizi.»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)

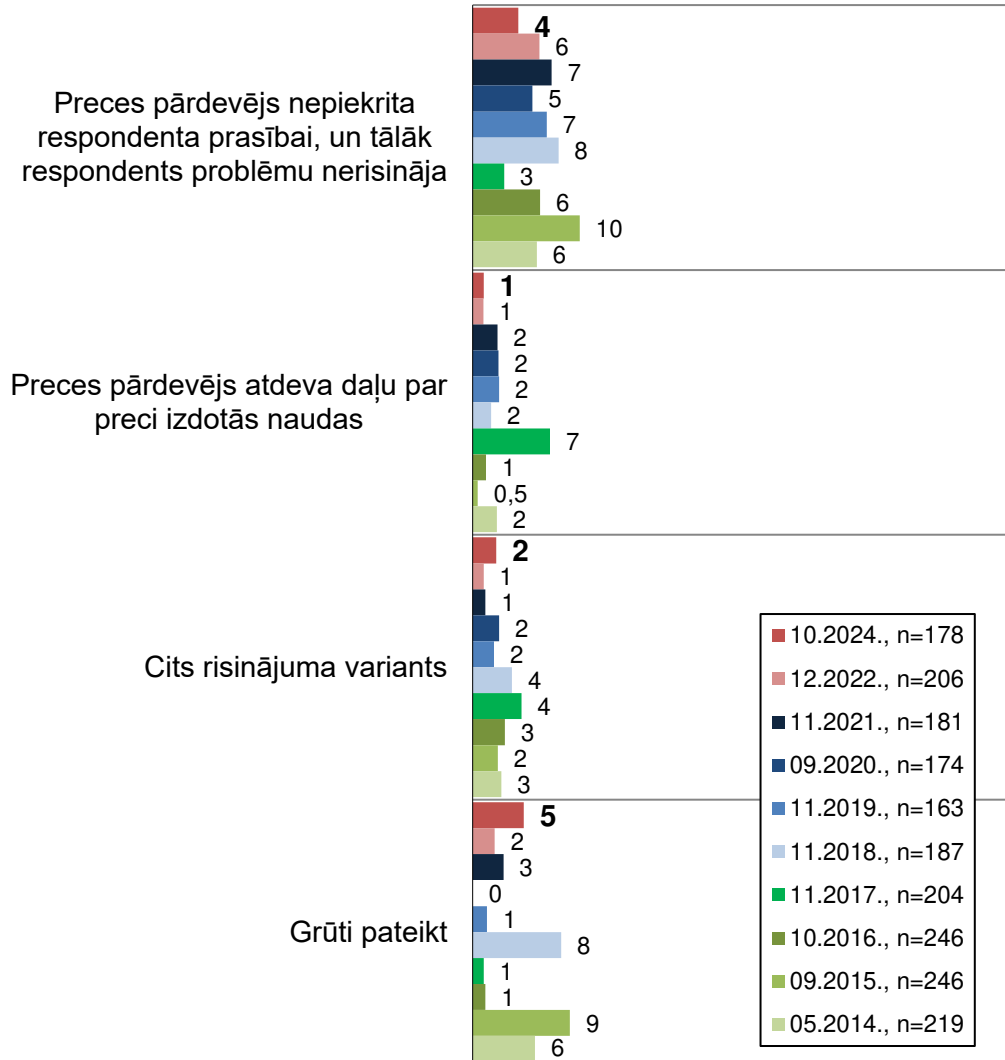
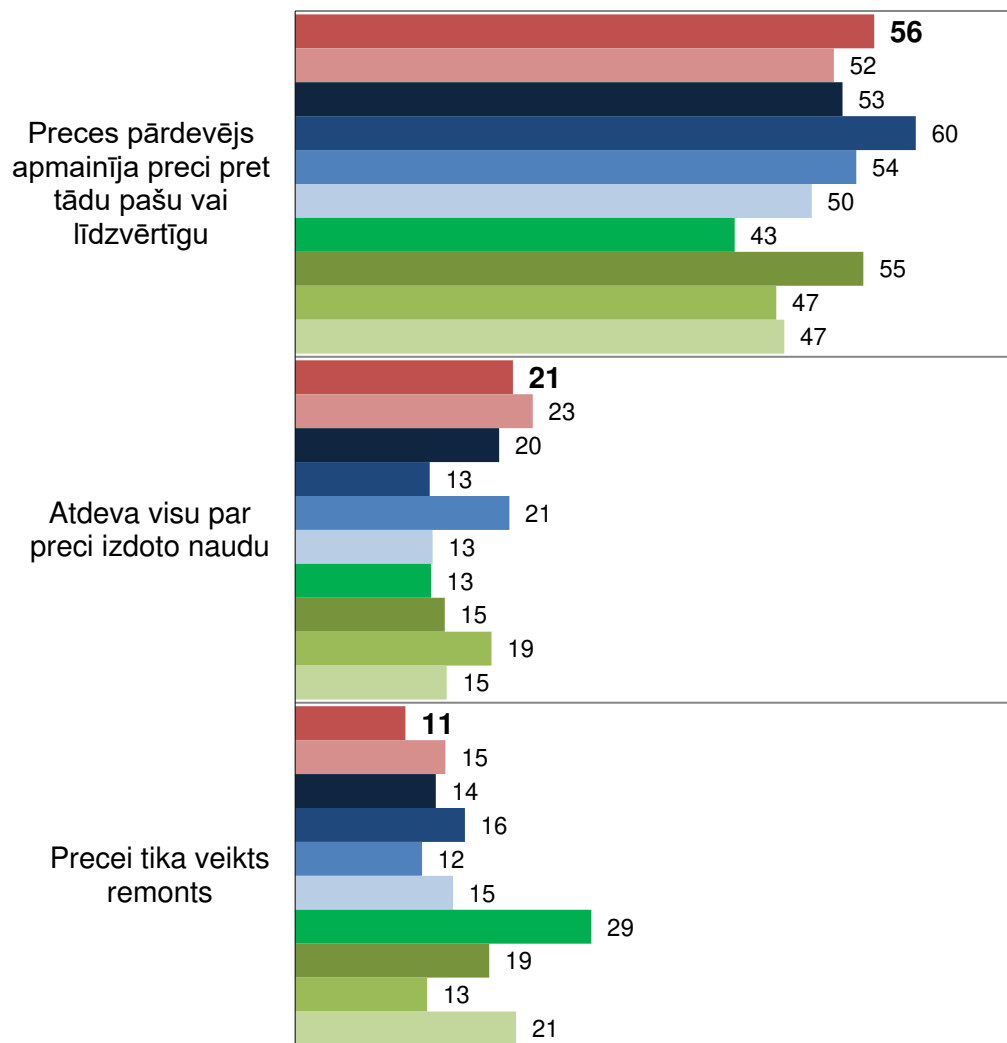


Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci (skat. «n=» grafikā)

2.6. Problēmas risinājuma veids

«A7. Kā tika atrisināta šī situācija, kāda bija ražotāja vai tirgotāja rīcība, ar ko tas beidzās?»

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, un kuri pēdējo trīs gadu laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam (skat. «n=» grafikā)

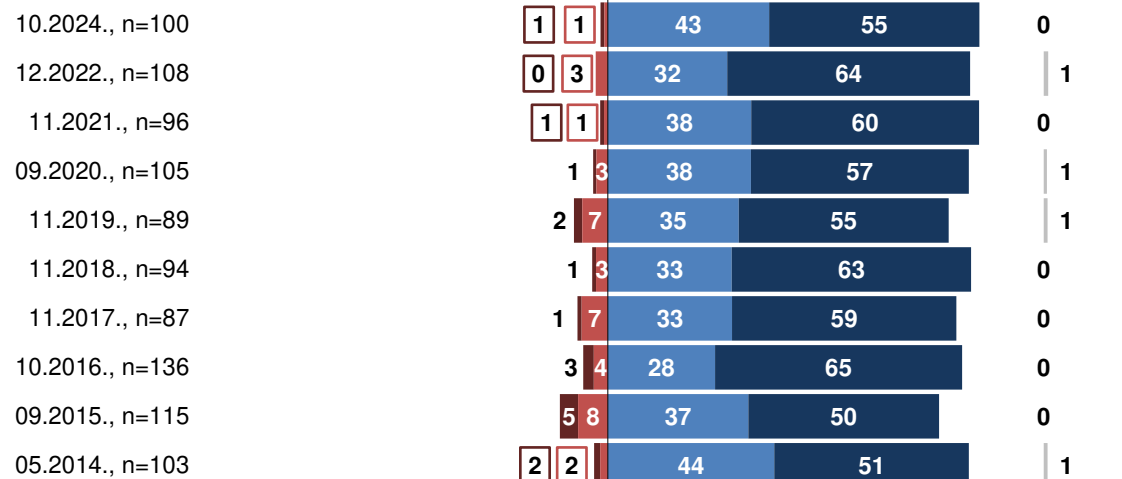
2.7. Apmierinātība ar problēmas risinājuma veidu

«A8. Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar šādu problēmas risinājuma veidu? Vai Jūs tas pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja?»

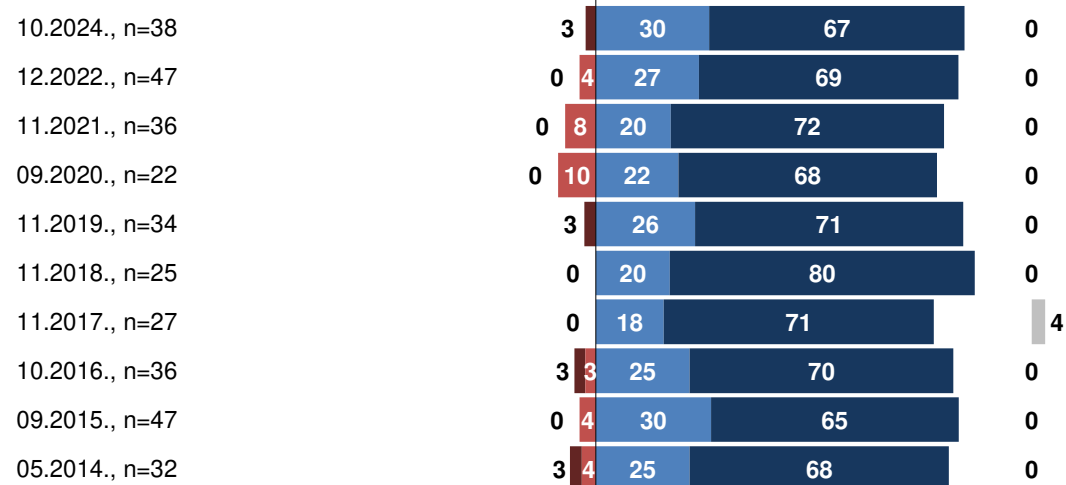
Atbildes visu respondentu grupā

1. daļa

Preces pārdevējs apmainīja preci pret tādu pašu vai līdzvērtīgu



Atdeva visu par preci izdoto naudu



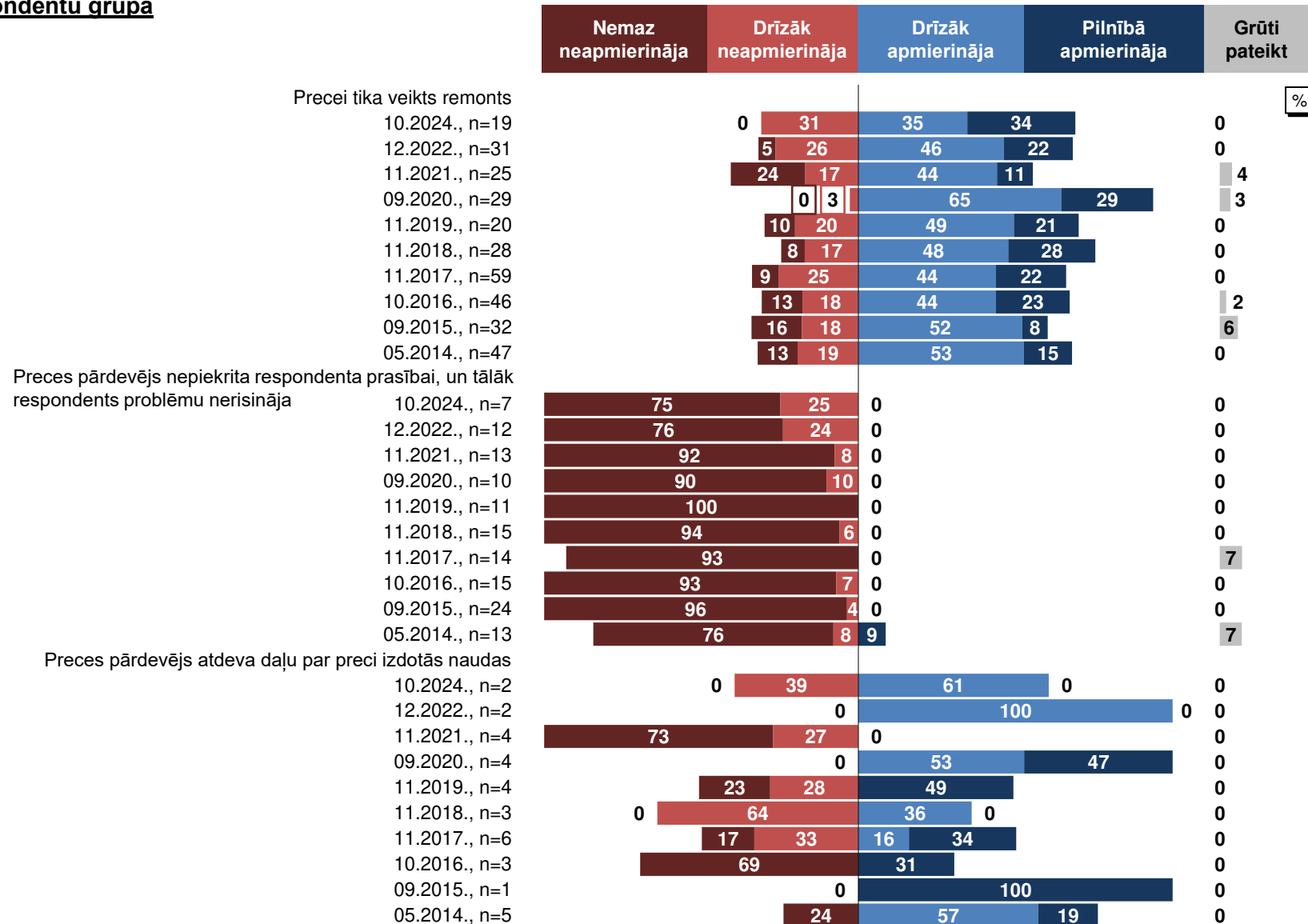
Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, pēdējo trīs gadu laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam un aptaujā nosaukuši konkrētu problēmas risināšanas veidu, attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

2.7. Apmierinātība ar problēmas risinājuma veidu

«A8. Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar šādu problēmas risinājuma veidu? Vai Jūs tas pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja?»

Atbildes visu respondentu grupā

2. daļa



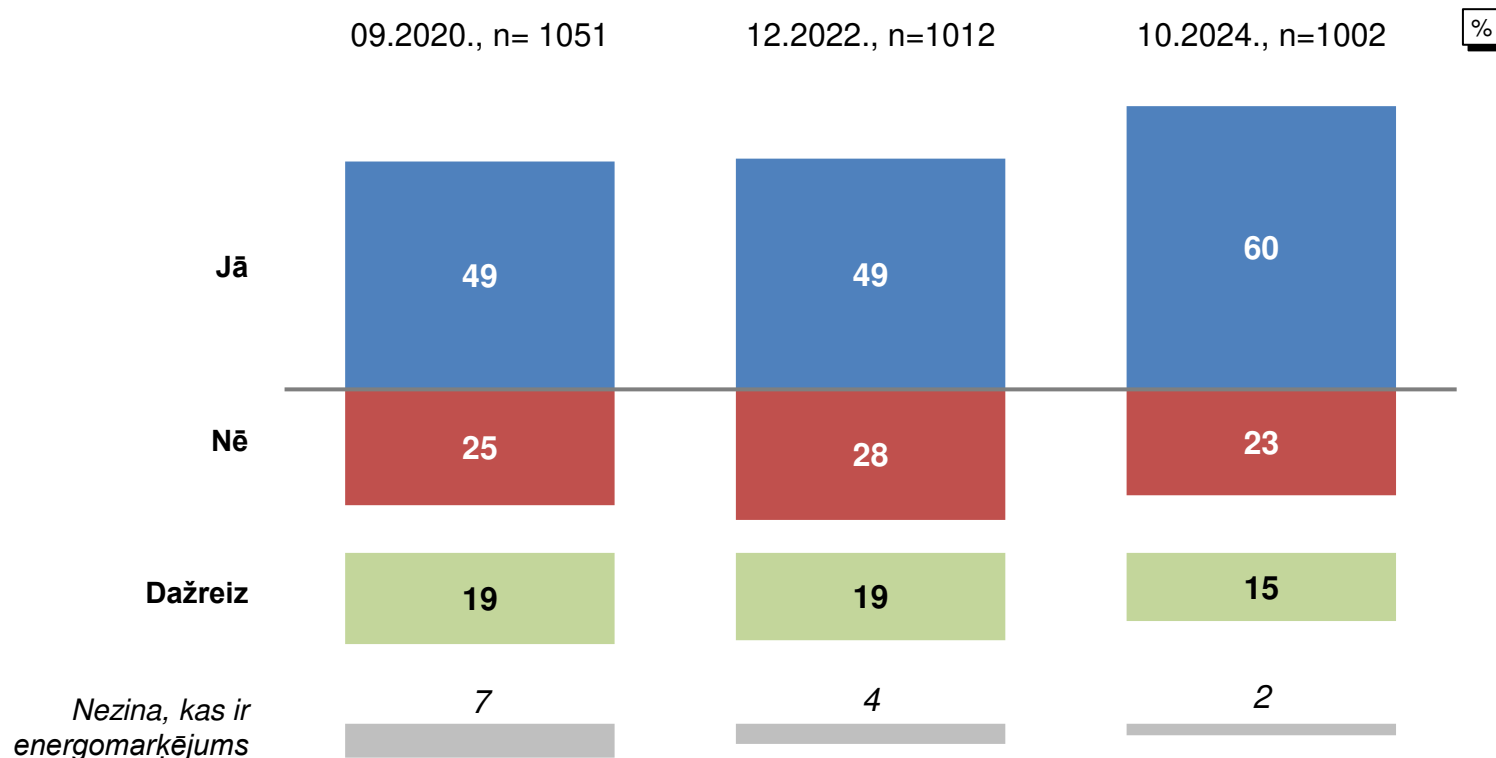
Bāze: respondenti, kuri
pēdējo trīs gadu laikā ir
iegādājušies vismaz vienu
nekvalitatīvu vai nedrošu
precī, pēdējo trīs gadu laikā
ir sūdzējušies par šo precī
tās ražotājam vai tirgotājam
un aptaujā nosaukuši konkrētu
problēmas risināšanas
veidu, attiecīgajās grupās
(skat. «n=» grafikā)

3. ELEKTROPREČU IZVĚLE

3.1. Uzmanības pievēršana energomarķējumam, iegādājoties elektropreces

«P1. Vai, iegādājoties elektropreces, Jūs pievēršat uzmanību energomarķējumam?»

Atbildes visu respondentu grupā

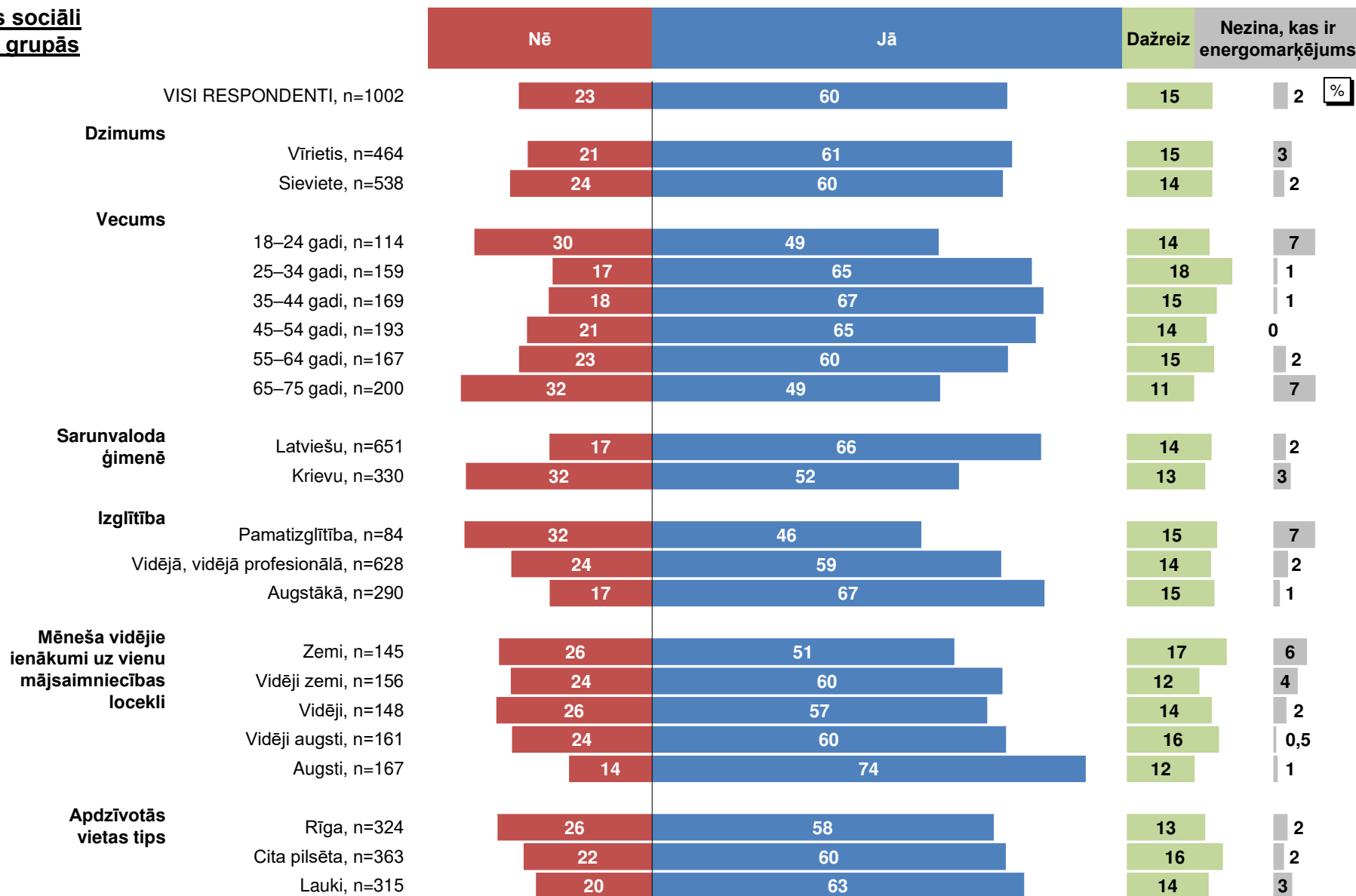


Bāze: visi respondenti (skat. «n=» grafikā)

3.1. Uzmanības pievēršana energomarkējumam, iegādājoties elektropreces

«P1. Vai, iegādājoties elektropreces, Jūs pievēršat uzmanību energomarkējumam?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)

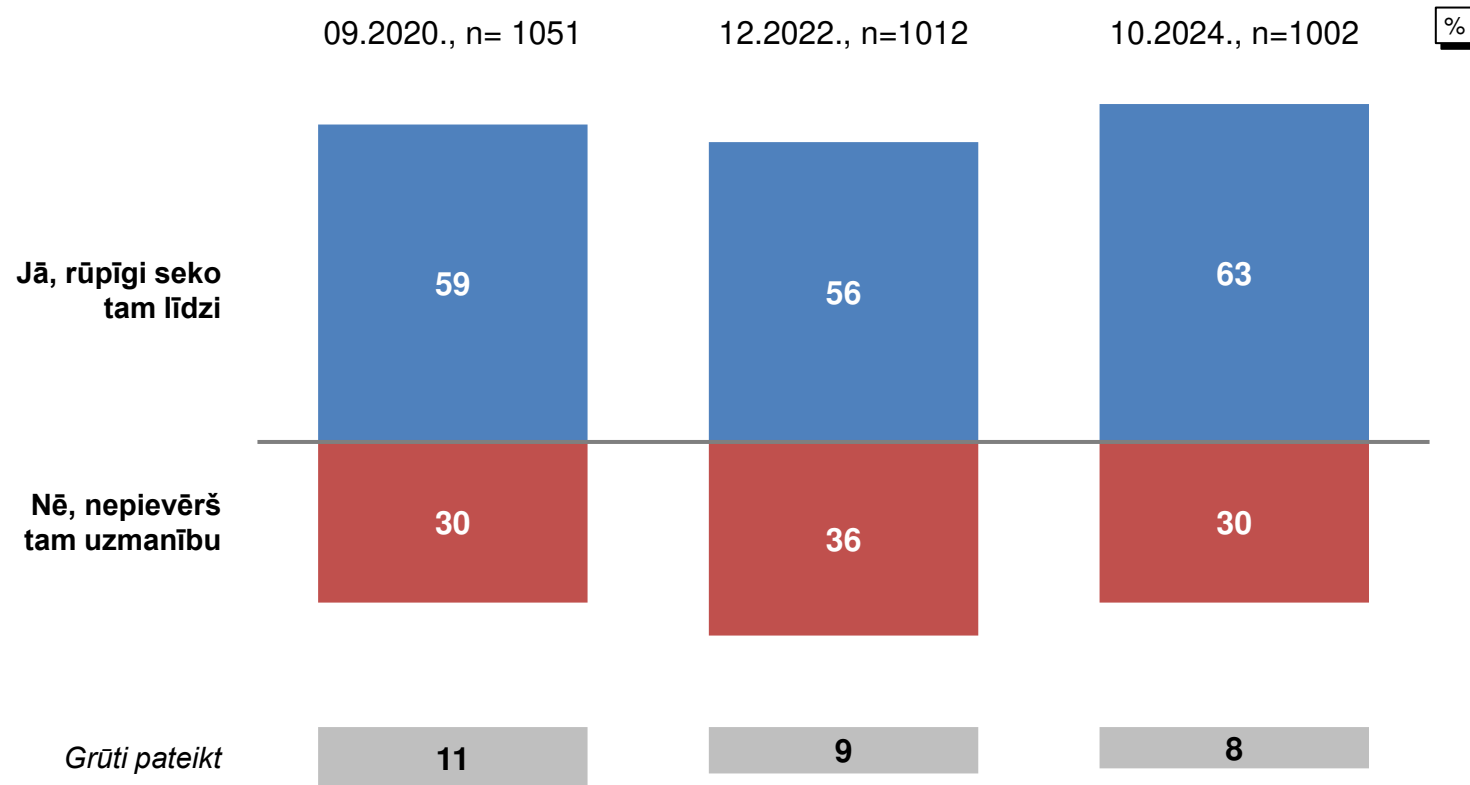


Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

3.2. Sadzīves tehnikas ar augstākas klases energomarķējumu izvēle

«P2. Vai Jūs savā mājāsaimniecībā izvēlaties sadzīves tehniku ar augstākas klases energomarķējumu?»

Atbildes visu respondentu grupā

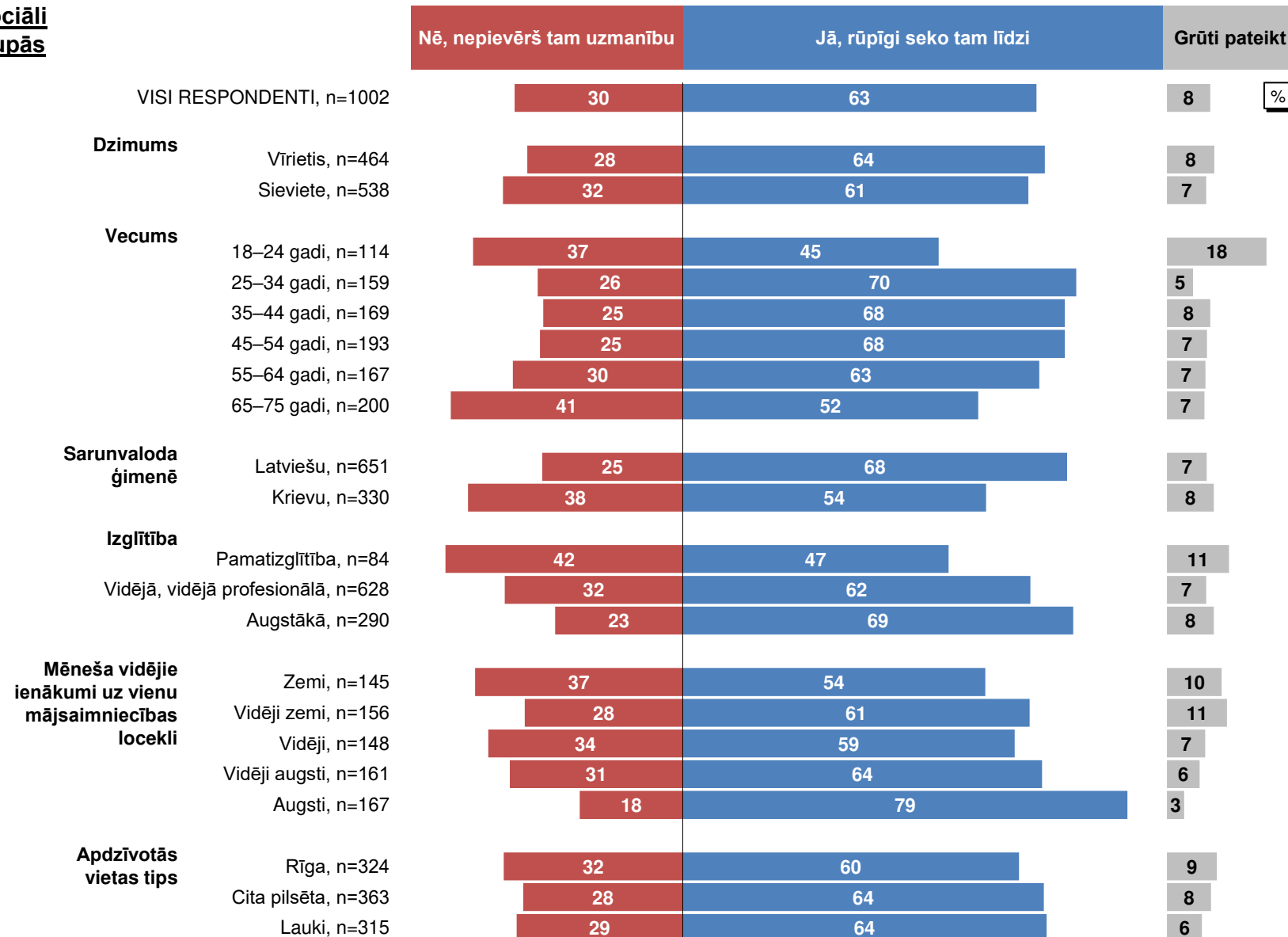


Bāze: visi respondenti (skat. «n=» grafikā)

3.2. Sadzīves tehnikas ar augstākas klases energomarķējumu izvēle

«P2. Vai Jūs savā mājdomniecībā izvēlaties sadzīves tehniku ar augstākas klases energomarķējumu?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)

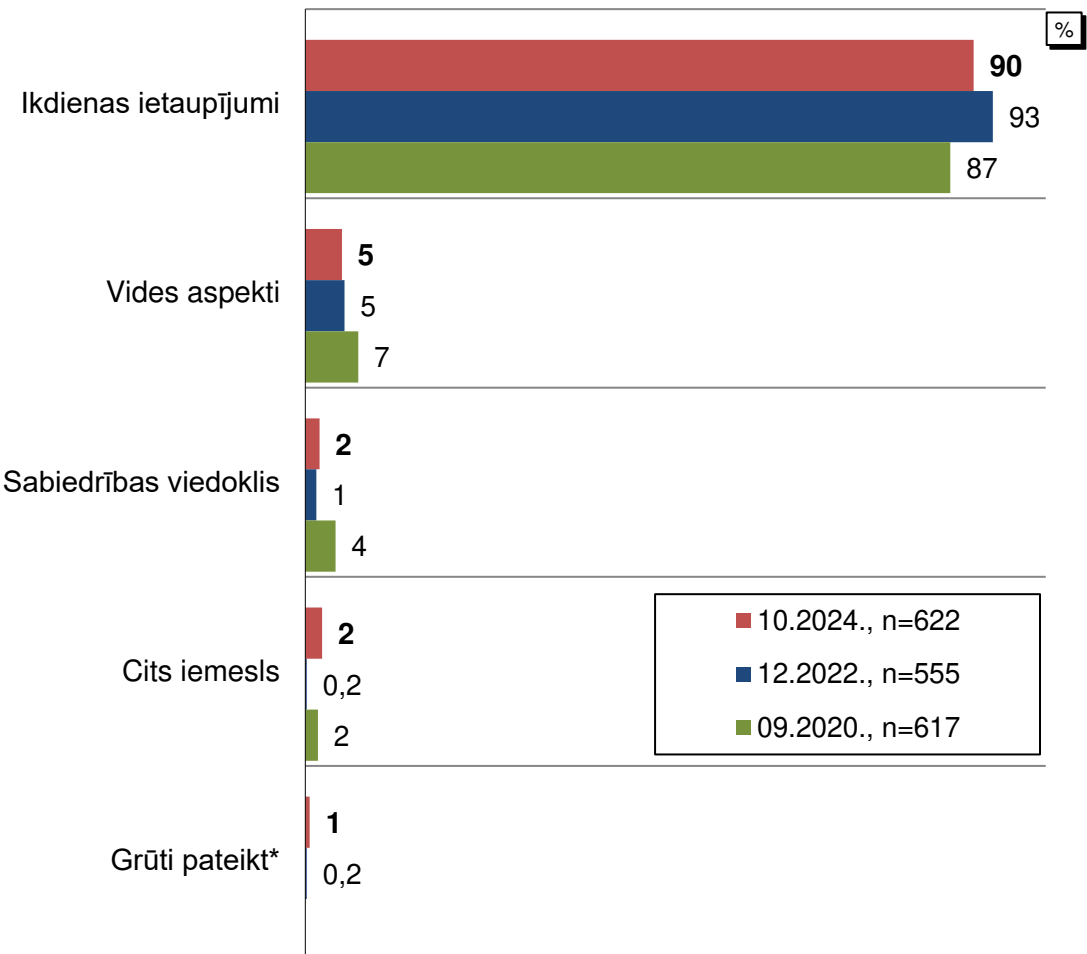


Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

3.3. Galvenais iemesls izvēlēties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces

«P3. Kāds ir galvenais iemesls, kāpēc Jūs izvēlaties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces?»

Atbildes visu respondentu grupā

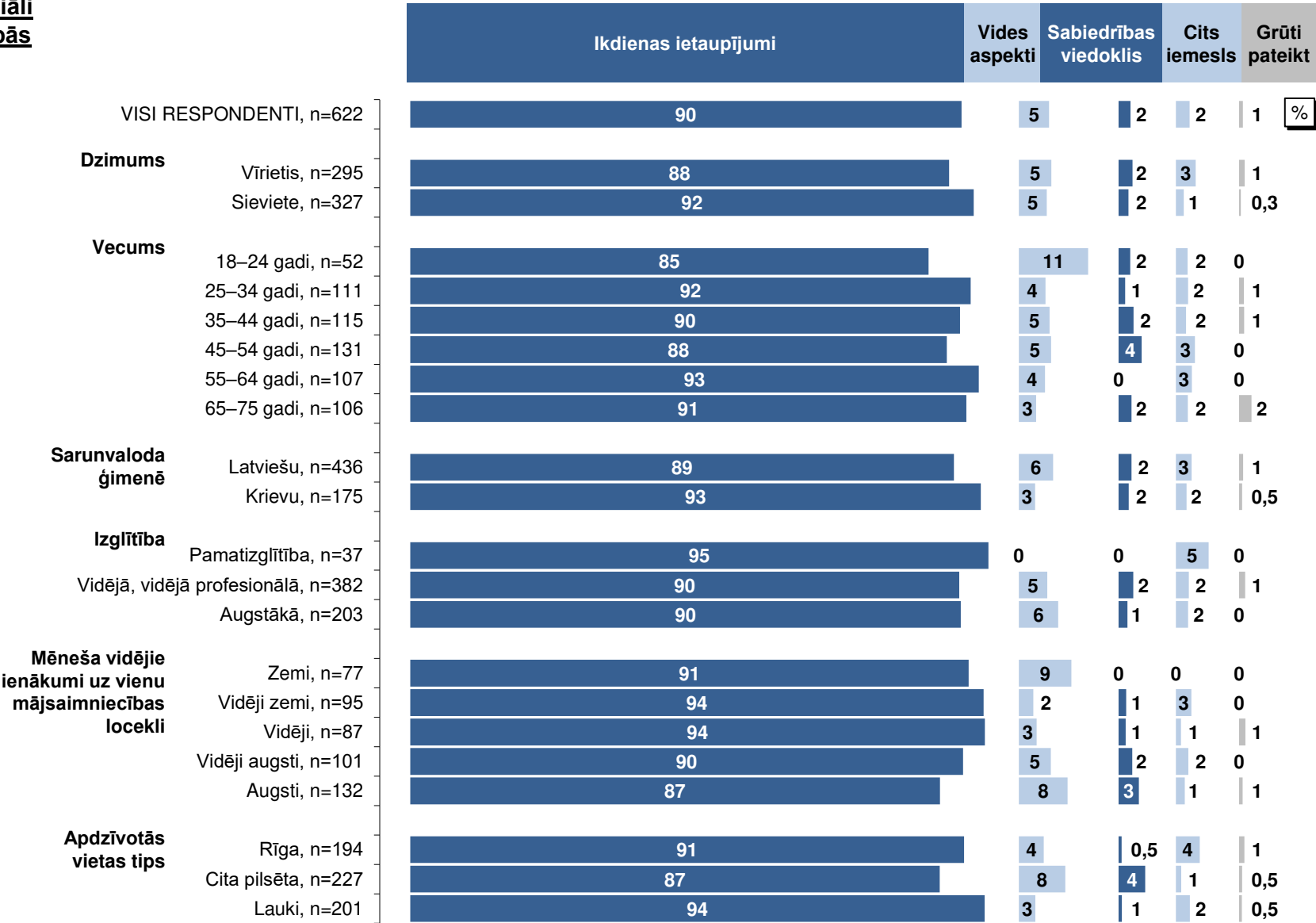


Bāze: respondenti, kuri izvēlas augstākas energoefektivitātes elektropreces (skat. «n=» grafikā)
*Atbilžu variants pirmo reizi piedāvāts 2022. gada decembra aptaujā

3.3. Galvenais iemesls izvēlēties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces

«P3. Kāds ir galvenais iemesls, kāpēc Jūs izvēlaties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)

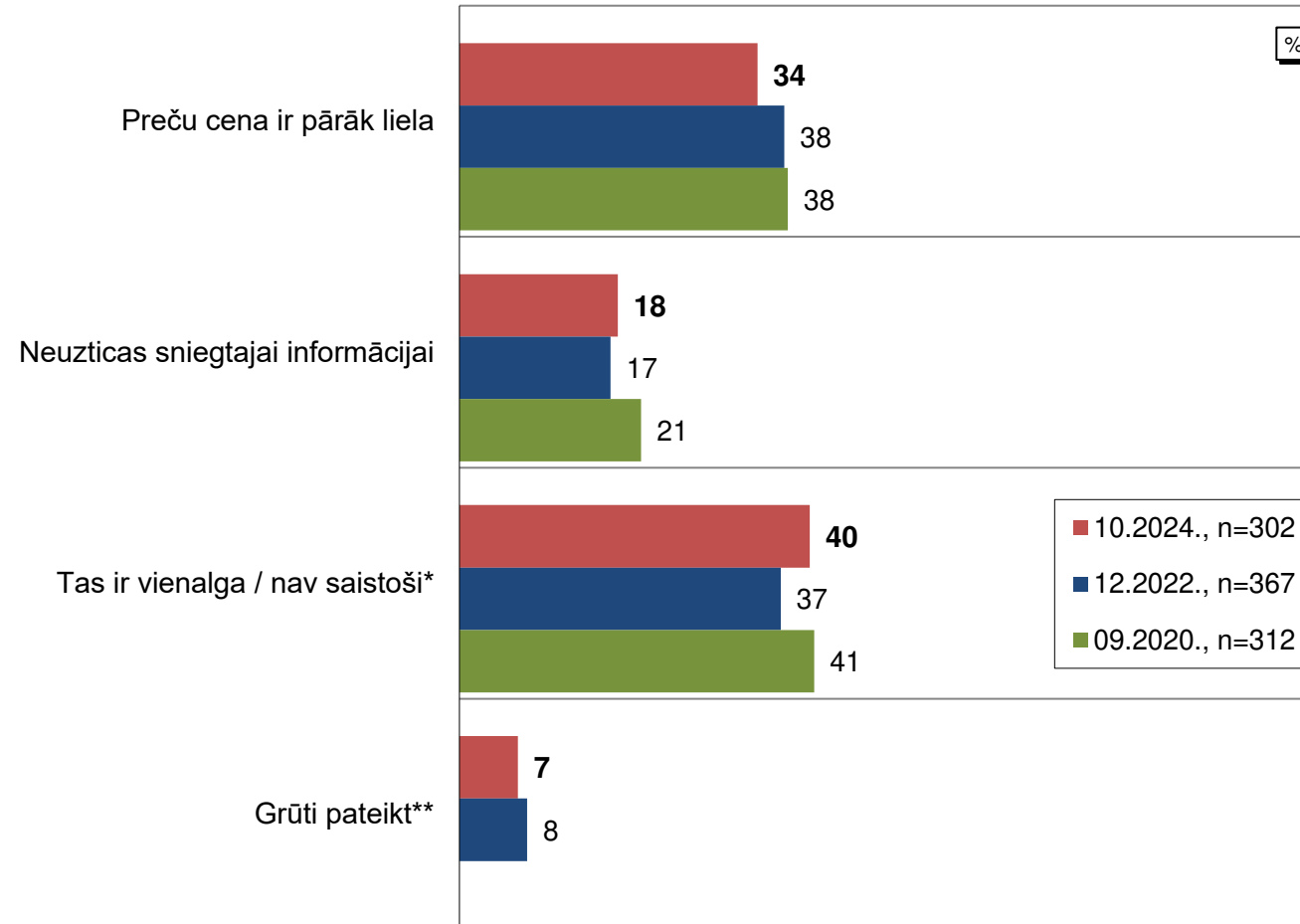


Bāze: respondenti, kuri izvēlas augstākas energoefektivitātes elektropreces, attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

3.4. Galvenais iemesls neizvēlēties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces

«P5. Kāds ir galvenais iemesls, kāpēc Jūs neizvēlaties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces?»

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri neizvēlas augstākas energoefektivitātes elektropreces (skat. «n=» grafikā)

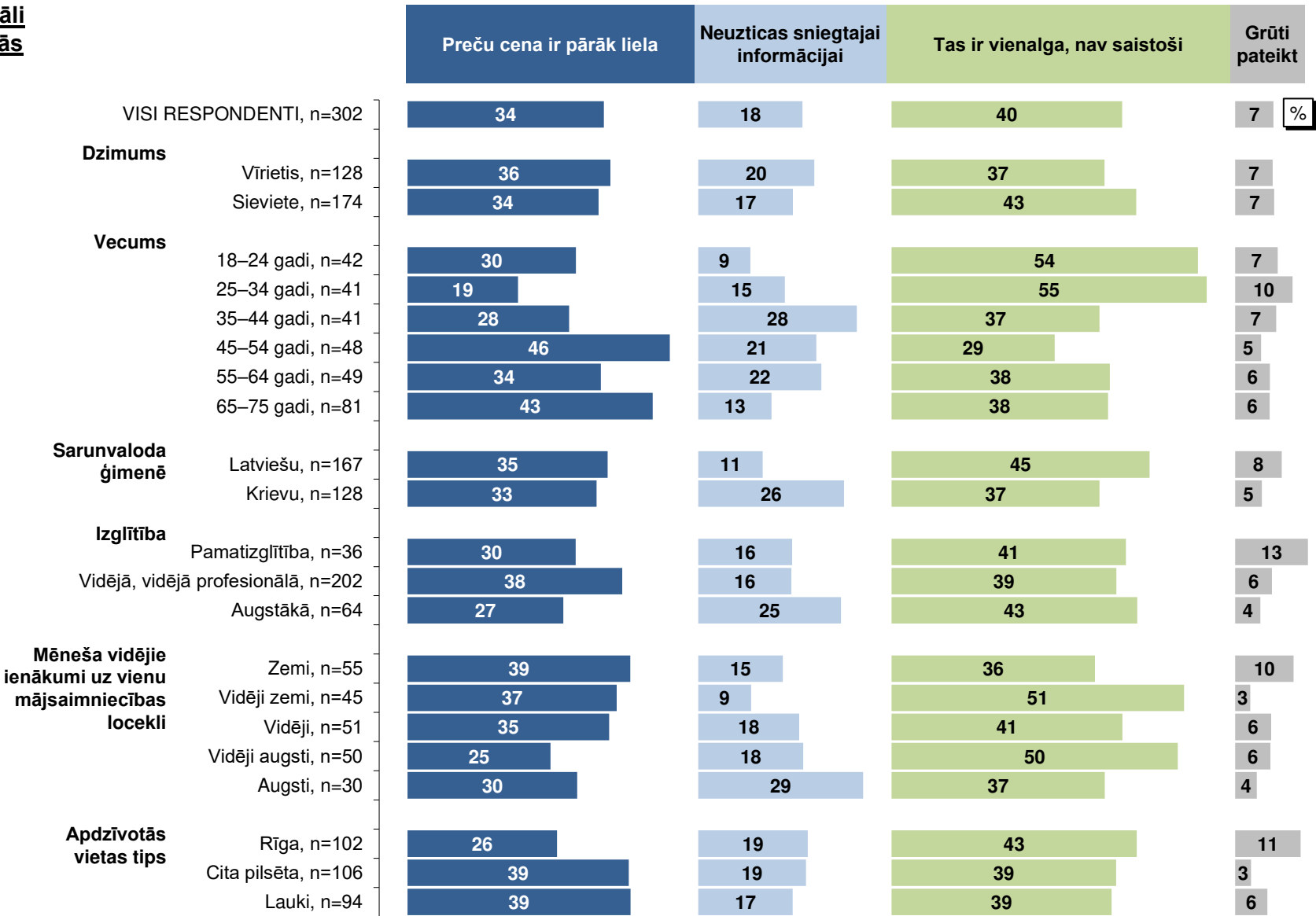
*Atbilžu varianta formulējums 2020. gadā: «Vienalga», 2022. gadā: «Man tas ir vienalga»

**Atbilžu variants pirmo reizi piedāvāts 2022. gada decembra aptaujā

3.4. Galvenais iemesls neizvēlēties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces

«P5. Kāds ir galvenais iemesls, kāpēc Jūs neizvēlaties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)

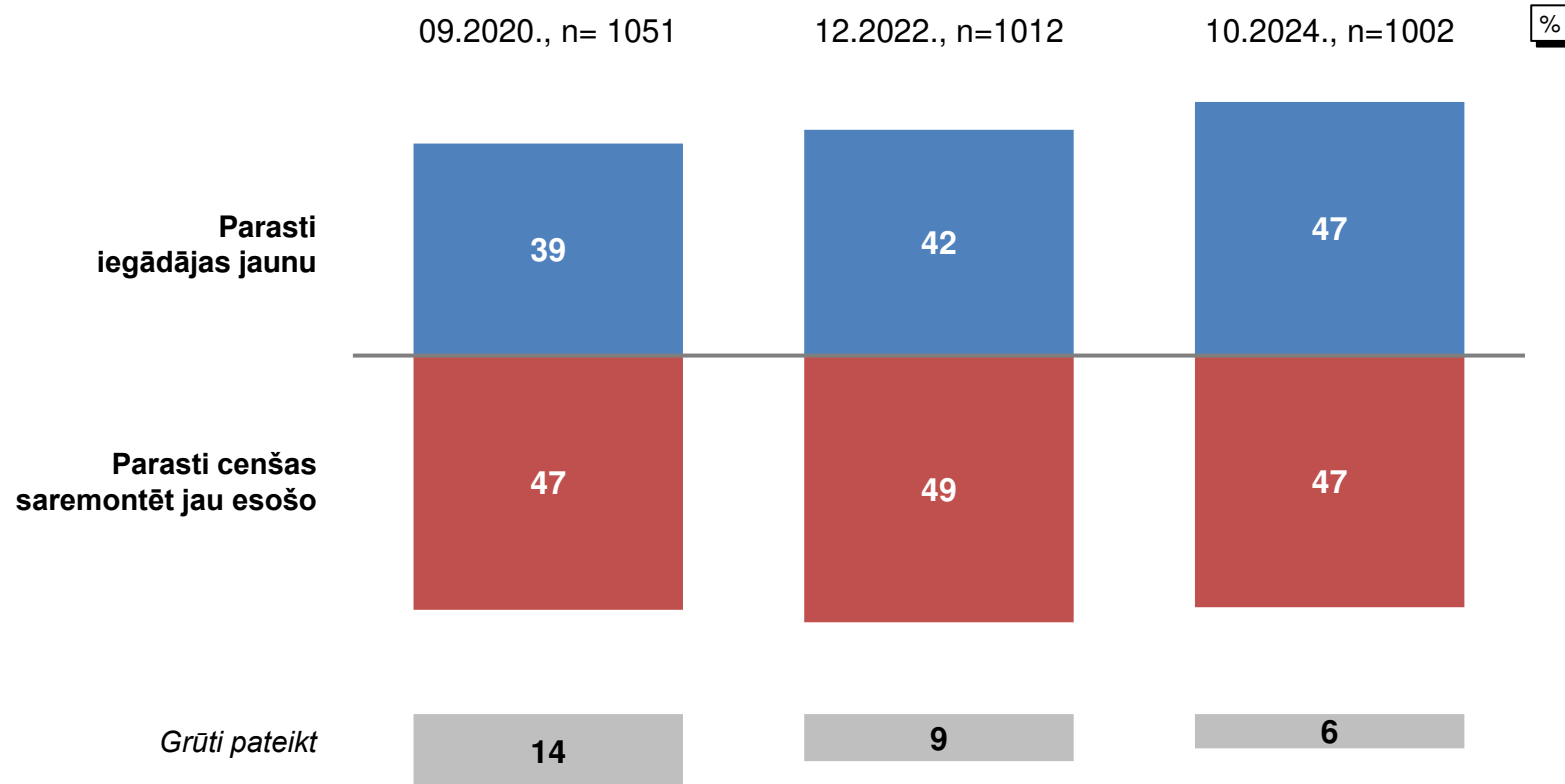


Bāze: respondenti, kuri neizvēlas augstākas energoefektivitātes elektropreces, attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

3.5. Rīcība gadījumā, ja elektroprece vairs nedarbojas

«P6. Ja elektroprece vairs nedarbojas...?»

Atbildes visu respondentu grupā

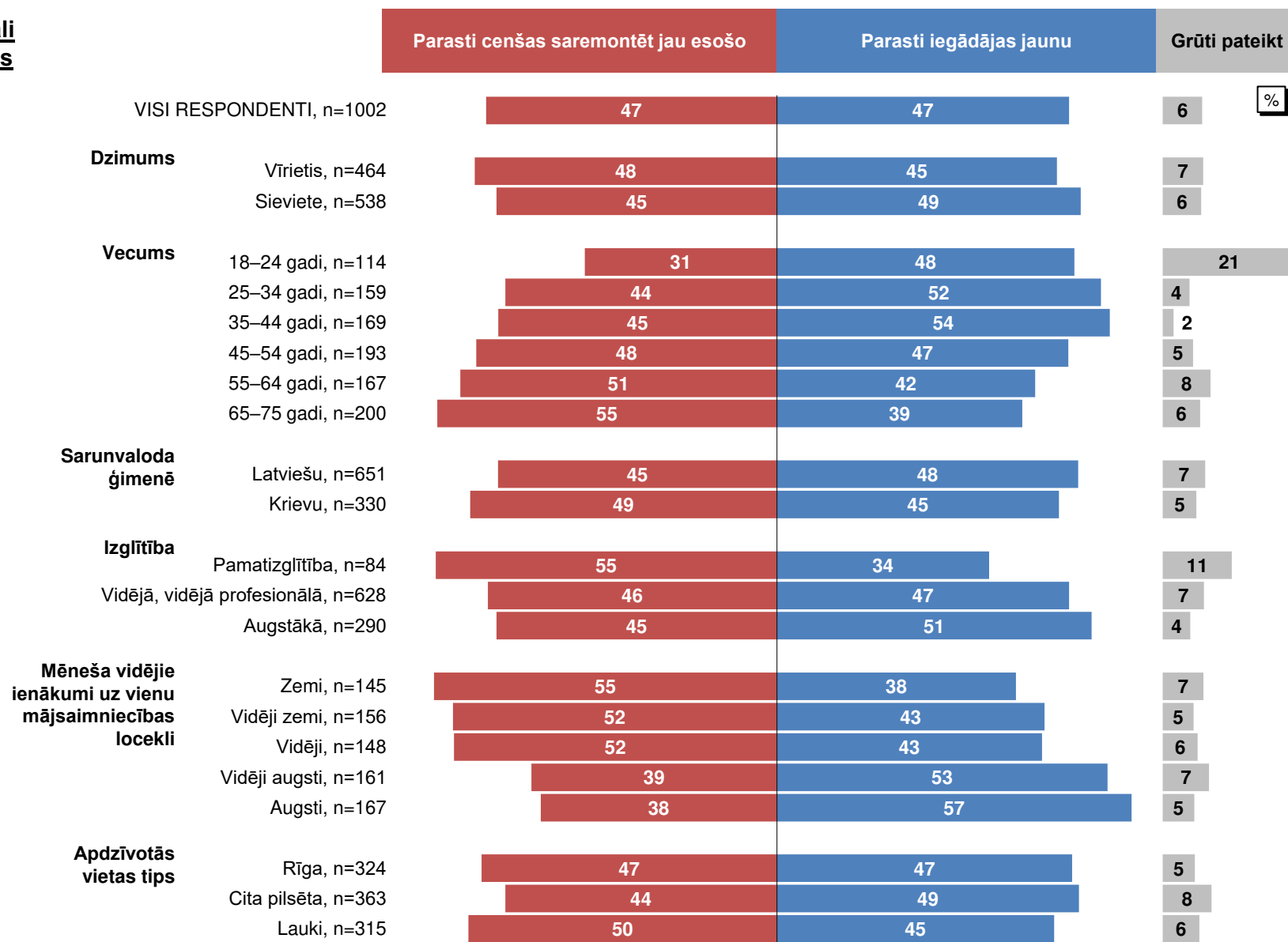


Bāze: visi respondenti (skat. «n=» grafikā)

3.5. Rīcība gadījumā, ja elektroprece vairs nedarbojas

«P6. Ja elektroprece vairs nedarbojas...?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)

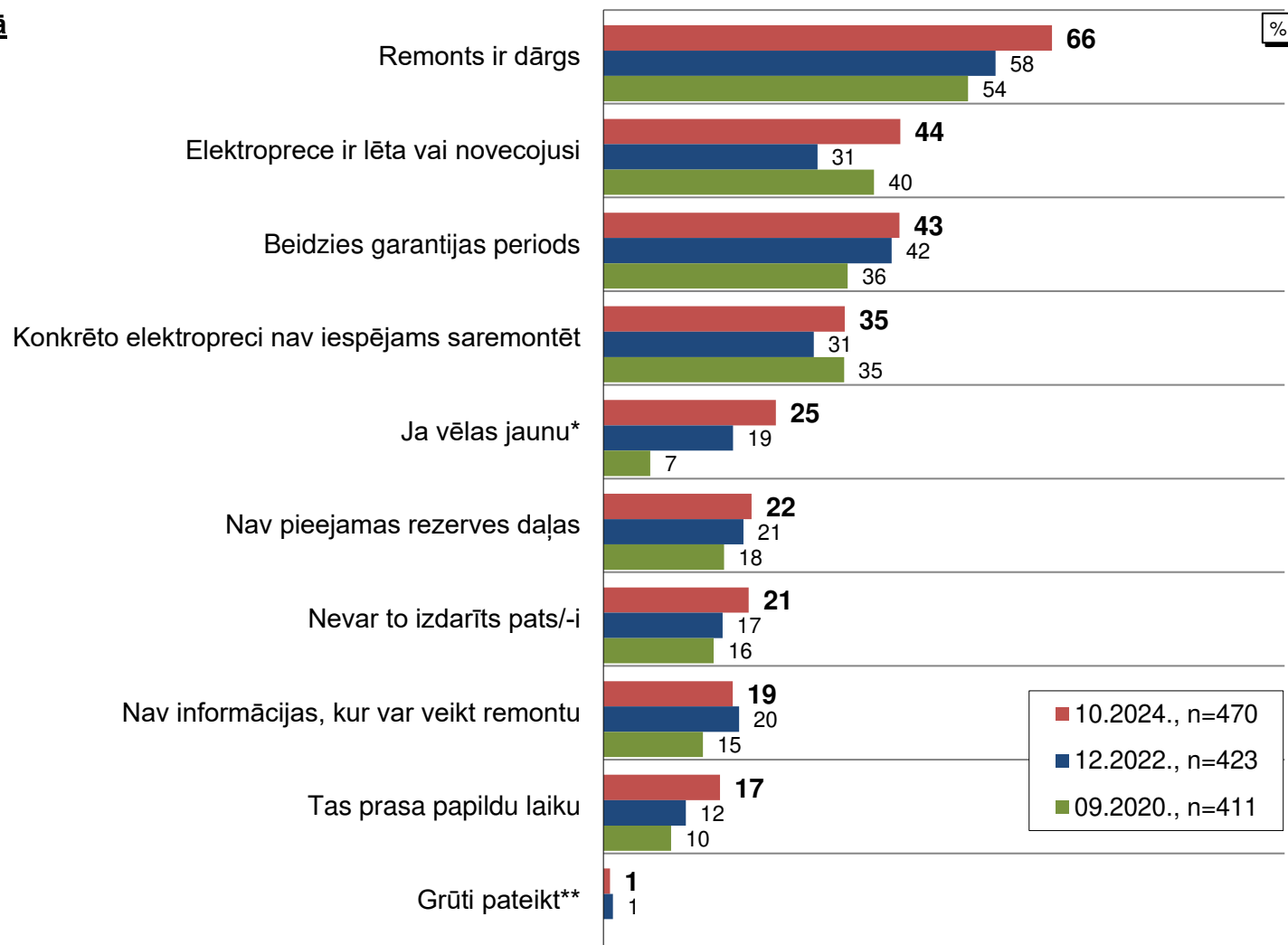


Bāze: respondenti attiecīgajās grupās (skat. «n=» grafikā)

3.5. Rīcība gadījumā, ja elektroprece vairs nedarbojas

«P7. Kādos gadījumos Jūs izvēlaties iegādāties jaunu elektropreci, nevis remontēt saplīsušo?»

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri, ja elektroprece vairs nedarbojas, izvēlas iegādāties jaunu (skat. «n=» grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

*Atbilžu varianta formulējums 2020. gadā: «Grib jaunu»

**Atbilžu variants pirmo reizi piedāvāts 2022. gada decembra aptaujā

3.5. Rīcība gadījumā, ja elektroprece vairs nedarbojas

«P7. Kādos gadījumos Jūs izvēlaties iegādāties jaunu elektropreci, nevis remontēt saplīsušo?»

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2024. gads)

		Remonts ir dārgs	Elektroprece ir lēta vai novecojusi	Beidzies garantijas periods	Konkrēto elektropreci nav iespējams saremontēt	Ja vēlas jaunu	Nav pieejamas rezerves daļas	Nevar to izdarīts pats/-i	Nav informācijas, kur var veikt remontu	Tas prasa papildu laiku	
VISI RESPONDENTI, n=470		66	44	43	35	25	22	21	19	17	%
Dzimums	Vīrietis, n=206	64	44	49	36	28	17	20	13	14	
	Sieviete, n=264	67	43	39	35	23	26	23	24	20	
Vecums	18–24 gadi, n=55	64	52	33	36	30	19	23	21	14	
	25–34 gadi, n=82	60	52	38	36	25	21	14	19	16	
	35–44 gadi, n=91	64	45	46	30	27	20	21	10	16	
	45–54 gadi, n=92	75	44	56	40	21	23	26	18	17	
	55–64 gadi, n=70	62	37	45	41	31	20	23	25	21	
	65–75 gadi, n=80	69	30	35	30	18	27	21	27	18	
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu, n=316	68	48	43	38	28	25	24	20	21	
	Krievu, n=147	63	36	43	30	19	14	15	16	10	
Izglītība	Pamatizglītība, n=29	54	58	38	33	24	16	22	23	16	
	Vidējā, vidējā profesionālā, n=292	66	41	45	33	23	20	22	19	14	
	Augstākā, n=149	68	46	41	40	30	26	20	18	23	
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli	Zemi, n=57	49	40	30	36	24	10	15	18	10	
	Vidēji zemi, n=65	70	30	51	35	19	20	17	21	22	
	Vidēji, n=64	78	42	45	37	20	29	18	23	19	
	Vidēji augsti, n=87	58	46	35	34	26	20	27	19	12	
	Augsti, n=96	74	45	55	41	34	24	27	20	21	
Apdzīvotās vietas tips	Rīga, n=153	67	55	43	35	39	27	20	21	17	
	Cita pilsēta, n=177	65	43	47	36	18	20	22	14	9	
	Lauki, n=140	66	32	39	35	19	17	22	23	27	

Bāze: respondenti, kuri, ja elektroprece vairs nedarbojas, izvēlas iegādāties jaunu (skat. «n=» grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

PIELIKUMS

Aptaujas anketa (1)

Un tagad daži jautājumi par preču un pakalpojumu iegādi.

A1. Latvijas normatīvajos aktos ir noteikti gadījumi, kad veikalā iegādātā prece var oficiāli tikt atzīta par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai nedrošu preci, t. i., tā izrādās nekvalitatīva vai defektīva. Tas pats ir attiecināms arī uz pakalpojumiem. Gadījumā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies šādu līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, cik labi Jūs zināt, ko šādā situācijā darīt, kā rīkoties, kur griezties? Vai Jūs to zināt ļoti labi, drīzāk labi, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?

Viena atbilde

Ļoti labi	1	Pāriet pie A2
Drīzāk labi	2	
Drīzāk slikti	3	
Ļoti slikti	4	Pāriet pie A3
Grūti pateikt / NA	8	

A2. Pie kā Jūs vispirmām kārtām vērstos situācijā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu?

Tikai viena atbilde

Pie preces pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja	1
Patērētāju tiesību aizsardzības centrā	2
Patērētāju interešu aizstāvības asociācijā	3
Masu medijos	4
Kaut kur citur	5
Grūti pateikt / NA	8

A3. Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/-usies kaut ko no sekojošā?

Viena atbilde rindīņā

		Jā	Nē	Grūti pateikt / NA
1	Nekvalitatīvu preci	1	2	8
2	Nedrošu preci	1	2	8
3	Nekvalitatīvu pakalpojumu	1	2	8
4	Nedrošu pakalpojumu	1	2	8

Ja jautājumā A3 NAV apvilīts neviens kods 1, tad turpināt ar A10 jautājumu.

Uzdot, ja A3.1 vai A3.2. ir atzīmēta vismaz viena apstiprinoša atbilde / apvilīts kods 1

A4. Kāda veida nekvalitatīvas vai nedrošas preces Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?

Var būt vairākas atbildes

Apavus	1
Elektropreces	2
Apģērbu, tekstilizstrādājumus	3
Mobilo telefonu	4
Datortehniku	5
Mēbeles	6
Būvmateriālus, būvizstrādājumus	7
Rotallietas	8
Gāzes balonus	9
Citas preces	10
Grūti pateikt / NA	98

Uzdot, ja A3.3 vai A3.4. ir atzīmēta vismaz viena apstiprinoša atbilde / apvilīts kods 1

A5. Kāda veida nekvalitatīvus vai nedrošus pakalpojumus Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?

Var būt vairākas atbildes

Tūrisma pakalpojumus	1
Avio pakalpojumus	2
Mēbeļu individuālo pasūtījumu pakalpojumus	3
Būvniecības pakalpojumus	4
Īres un komunālos pakalpojumus	5
Elektronisko sakaru pakalpojumus	6
Automašīnu remonta pakalpojumus	7
Kīmiskās tīrīšanas pakalpojumus	8
Citus pakalpojumus	10
Grūti pateikt / NA	98

Uzdot, ja A3.1 vai A3.2. ir atzīmēta vismaz viena apstiprinoša atbilde / apvilīts kods 1

A6. Vai Jūs pēdējo trīs gadu laikā kādam nekvalitatīvas vai nedrošas preces ražotājam vai tirgotājam esat sūdzējies/-usies par šo preci?

Gadījumā, ja pēdējo trīs gadu laikā Jums ir bijuši vairāki gadījumi, kad Jūs esat iegādājies/-usies kādu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, lūdzu, atbildiet par pēdējo reizi.

Viena atbilde

Jā	1	Pāriet pie A7
Nē	2	Pāriet pie A10
Grūti pateikt / NA	8	

Aptaujas anketa (2)

A7. Kā tika atrisināta šī situācija, kāda bija ražotāja vai tirgotāja rīcība, ar ko tas beidzās?

Tikai viena atbilde

A8. Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar šādu problēmas risinājuma veidu? Vai Jūs tas pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja?

Viena atbilde rindiņā

	A7	A8				
		Pilnībā apmierināja	Drīzāk apmierināja	Drīzāk neapmierināja	Nemaz neapmierināja	Grūti pateikt / NA
Preces pārdevējs apmainīja preci pret tādu pašu vai līdzvērtīgu	1	1	2	3	4	8
Precei tika veikts remonts	2	1	2	3	4	8
Atdeva visu par preci izdoto naudu	3	1	2	3	4	8
Preces pārdevējs atdeva daļu par preci izdotās naudas	4	1	2	3	4	8
Preces pārdevējs nepiekrita manai prasībai, un tālāk es problēmu nerisināju	5	1	2	3	4	8
Cits risinājuma variants	6					
Grūti pateikt / NA	8					

A9. Vai pirms šīs nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas Jūs iepazināties ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju?

Tikai viena atbilde

Iepazinos ļoti detalizēti	1
Tikai pavisām pārskatīju	2
Neiepazinos	3
Tas, ka prece ir nekvalitatīva vai nedroša, tika pamanīts pirms tās lietošanas uzsākšanas, instrukcija netika lasīta	4
Grūti pateikt / NA	8

Uzdot visiem!

KARTĪTE A10/A11

A10. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties, kur Jūs līdz šim esat saņēmis/-usi informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?

Var būt vairākas atbildes

A11. Kā Jums būtu visērtāk saņemt informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?

Var būt vairākas atbildes

	A10	A11
Veikalos	1	1
Zvanot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra informācijas tālruni	2	2
Informatīvajos bukletos	3	3
TV	4	4
Laikrakstos, žurnālos	5	5
Radio	6	6
Internetā, konkrētā mājaslapā	7	7
Sociālajos medijos	8	8
No draugiem, paziņām	9	9
Elektroniski (pa e-pastu vai savādāk) uzdodot jautājumus kompetentai institūcijai	10	10
Kādā citā veidā	11	11
Grūti pateikt / NA	98	98

A13. Ņemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu, ko Jūs par to esat dzirdējis/-usi un zināt, kā Jūs novērtētu, cik viegli vai grūti Latvijā ir panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums?

Viena atbilde

Ļoti viegli	1
Drīzāk viegli	2
Drīzāk grūti	3
Ļoti grūti	4
Grūti pateikt / NA	8

A14. Ņemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi?

Viena atbilde

Ļoti pozitīvs	1
Drīzāk pozitīvs	2
Drīzāk negatīvs	3
Ļoti negatīvs	4
Grūti pateikt / NA	8

Aptaujas anketa (3)

A16. Vai Jūs iepriekš zinājāt, ka strīdu ar neatbilstošas un nekvalitatīvas preces pārdevēju Jūs varat risināt Patērētāju tiesību aizsardzības centra Strīdu risināšanas komisijā?

Viena atbilde

Jā	1
Nē	2
Grūti pateikt / NA	8

KARTĪTE P1 ar energomarkējuma attēlu

P1. Vai, iegādājoties elektropreces, Jūs pievēršat uzmanību energomarkējumam?

Viena atbilde

Jā	1
Nē	2
Dažreiz	3
Nezinu, kas ir energomarkējums	4



P2. Vai Jūs savā mājāsaimniecībā izvēlaties sadzīves tehniku ar augstākas klases energomarkējumu?

Viena atbilde

Jā, rūpīgi sekoju tam līdzī	1	--- > P3
Nē, nepievēršu tam uzmanību	2	--- > P5
Grūti pateikt / NA	8	--- > P6

Uzdot, ja P2 atzīmēta apstiprinoša atbilde / apvilks kods 1

P3. Kāds ir galvenais iemesls, kāpēc Jūs izvēlaties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces?

Viena atbilde

Ikdienas ietaupījumi	1
Vides aspekti	2
Sabiedrības viedoklis	3
Cits iemesls	4
Grūti pateikt / NA	8

Uzdot, ja P2 atzīmēta noraidoša atbilde / apvilks kods 2

P5. Kāds ir galvenais iemesls, kāpēc Jūs neizvēlaties augstākas energoefektivitātes klases elektropreces?

Viena atbilde

Preču cena ir pārāk liela	1
Neuzticos sniegtajai informācijai	2
Man tas ir vienalga / nav saistoši	3
Grūti pateikt / NA	8

P6. Ja elektroprece vairs nedarbojas...?

Viena atbilde

Parasti iegādājos jaunu	1
Parasti cenšos saremontēt jau esošo	2
Grūti pateikt / NA	8

Uzdot, ja P6 apvilks kods 1

P7. Kādos gadījumos Jūs izvēlaties iegādāties jaunu elektropreci, nevis remontēt saplīsušo?

Vairākas atbildes

Beidzies garantijas periods	1
Nav pieejamas rezerves daļas	2
Nav informācijas, kur var veikt remontu	3
Remonts ir dārgs	4
Konkrēto elektropreci nav iespējams saremontēt	5
Nevaru to izdarīt pats/-i	6
Elektroprece ir lēta vai novecojusi	7
Tas prasa papildu laiku	8
Ja vēlos jaunu	9
Grūti pateikt / NA	98

Statistikās kļūdas novērtēšanas tabula

Pētījuma rezultātos vienmēr pastāv zināma *statistikās kļūdas* varbūtība. Analizējot un interpretējot pētījumā iegūtos rezultātus, to vajadzētu ņemt vērā. Tās atšķirības, kuras iekļaujas statistikās kļūdas robežās jeb ir mazākas par to, var uzskatīt par *nenozīmīgām*.

PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTIKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA (ar 95% varbūtību)

Atbilžu sadalījums %	Respondentu skaits (bāze) N=													
	50	75	100	200	300	400	500	600	700	800	900	1000	1050	1100
1 vai 99	2,8	2,2	1,9	1,4	1,1	1,0	0,9	0,8	0,7	0,7	0,6	0,6	0,6	0,6
2 vai 98	3,9	3,2	2,7	1,9	1,6	1,4	1,2	1,1	1,0	1,0	0,9	0,9	0,8	0,8
4 vai 96	5,4	4,5	3,8	2,7	2,2	1,9	1,7	1,6	1,5	1,4	1,3	1,2	1,2	1,2
6 vai 94	6,6	5,4	4,7	3,3	2,7	2,3	2,0	1,9	1,8	1,7	1,6	1,5	1,4	1,4
8 vai 92	7,5	6,1	5,3	3,8	3,1	2,7	2,4	2,2	2,0	1,9	1,8	1,7	1,6	1,6
10 vai 90	8,3	6,8	5,9	4,2	3,4	2,9	2,6	2,4	2,2	2,0	2,0	1,9	1,8	1,8
12 vai 88	9,0	7,4	6,4	4,5	3,7	3,2	2,9	2,6	2,4	2,3	2,1	2,0	2,0	1,9
15 vai 85	9,9	8,0	7,0	5,0	4,0	3,5	3,1	2,9	2,6	2,5	2,3	2,2	2,2	2,1
18 vai 82	10,7	8,7	7,5	5,3	4,4	3,8	3,4	3,0	2,9	2,7	2,5	2,4	2,3	2,3
20 vai 80	11,1	9,1	7,8	5,5	4,5	3,9	3,5	3,2	3,0	2,8	2,6	2,5	2,4	2,4
22 vai 78	11,5	9,4	8,1	5,7	4,7	4,1	3,6	3,3	3,1	2,9	2,7	2,6	2,5	2,5
25 vai 75	12,0	9,8	8,5	6,0	4,9	4,2	3,8	3,5	3,2	3,0	2,8	2,7	2,6	2,6
28 vai 72	12,5	10,2	8,8	6,2	5,1	4,4	3,9	3,6	3,3	3,1	2,9	2,8	2,7	2,7
30 vai 70	12,7	10,4	9,0	6,4	5,2	4,5	4,0	3,7	3,4	3,2	3,0	2,8	2,8	2,7
32 vai 68	12,9	10,6	9,1	6,5	5,3	4,6	4,1	3,7	3,5	3,2	3,1	2,9	2,8	2,8
35 vai 65	13,2	10,8	9,4	6,6	5,4	4,7	4,2	3,8	3,5	3,3	3,1	3,0	2,9	2,8
40 vai 60	13,6	11,1	9,6	6,8	5,5	4,8	4,3	3,9	3,6	3,4	3,2	3,0	3,0	2,9
45 vai 55	13,8	11,3	9,8	6,9	5,6	4,9	4,4	4,0	3,7	3,5	3,3	3,1	3,0	2,9
50 vai 50	13,9	11,3	9,8	6,9	5,7	4,9	4,4	4,0	3,7	3,5	3,3	3,1	3,0	3,0

Lai noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir jāzina respondentu skaits attiecīgajās grupās un rezultāts procentos. Izmantojot šos lielumus, tabulas attiecīgajā iedaļā var atrast statistikās mērījuma kļūdas robežas +/- procentos ar 95% varbūtību.

Piemēram, ja pētījuma rezultāti rāda, ka no visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem (respondentu skaits n=1002) tiek iegūta mērķa grupa 10,0%, kas pauž apstiprinošu attieksmi pret spriedumu vai izteikumu "X", tad ar 95% varbūtību var teikt, ka statistiskā mērījuma kļūda šeit ir +/- 1,9% robežās. No tā izriet, ka mērķa grupa, kura identificē sevi ar spriedumu vai izteikumu "X", ir no 8,1% līdz 11,9%.

SKDS

tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centrs
Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010
Tālr.: +371 67 312 876, E-pasts: skds@skds.lv
www.skds.lv