



Pārskats par iedzīvotāju informētību par patērētāju tiesībām

***Vispārējs priekšstats par kvalitatīvu un drošu precī
Čeku saglabāšana
Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva/nedroša prece
Patērētāju tiesību aizsargājošo institūciju zināmība***

Informācijas iegūšanas periods 20.02.2005 līdz 03.03.2005

Marts 2005

© Data Serviss

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Kopsavilkums Pētījuma mērķi

SATURS

KOPSAVILKUMS	3
1. VISPĀRĒJS PRIEKŠSTATS PAR KVALITĀTĪVU UN DROŠU PRECI	9
2. ČEKU SAGLABĀŠANA	14
3. SITUĀCIJAS, KAD IR NOPIRKTA NEKVALITĀTĪVA /NEDROŠA PRECE	16
4. PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARGĀJOŠO INSTITŪCIJU ZINĀMĪBA	29
5. PIELIKUMS	35
TEHNISKĀ INFORMĀCIJA	76
<i>Pētījuma mērķi</i>	76
<i>Izlases struktūra un apjoms</i>	76
Intervētāju darba kvalitātes kontroles protokols	76
<i>Rezultātu precizitāte</i>	81
<i>Darba grupa</i>	82

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Kopsavilkums Pētījuma mērķi

Kopsavilkums

Iedzīvotājiem nav viennozīmīgs priekšstats, ko uzskatīt par nekvalitatīvu, un ko uzskatīt par nedrošu preci. Iedzīvotājiem bija jāizvērtē dažādu preču dažādi trūkumi – sākot ar gāzes plīti, kura laiž gāzi, beidzot ar mēteli, kuram ir atirusi vīle. Visi piedāvātie preču trūkumi tika novērtēti gan kā nekvalitatīvi, gan kā nedroši. Par nedrošiem biežāk tika norādīti sekojoši preču trūkumi:

- ✓ aizdegas televizors (68.5%);
- ✓ gāzes plīti nevar līdz galam nogriezt un tā laiž gāzi (67.8%);
- ✓ rotaļlietai ir asi stūri (62.6%).

Spriežot pēc šo preču nepilnībām, var secināt, ka vairākums drošuma kritēriju uzskata kā veselībai un dzīvībai drošu preci. Tomēr, interesanti, ka daļa iedzīvotāju tikai par nedrošu novērtēja, piemēram, atirusu mēteļa vīli, vai mobilais telefons kustās savienojuma vietās. **Secinājums:** ar jēdzienu „drošums” iedzīvotāji ne vienmēr saprot to, ka konkrētā prece neapdraudēs dzīvību un veselību. Ar drošumu tiek saprasta arī prece, kura nav droša, jo uz tās *funkcionalitāti* nevar paļauties. Piemēram, kāds iedzīvotājs par nedrošu nosauca to, ka mobilajam telefonam ir pārāk kluss ienākošā zvana signāls. Viņa izpratnē šāds telefons nav drošs, jo nevar paļauties, ka visus svarīgos zvanus viņš dzirdēs un varēs uz tiem atbildēt. Tātad, informējot par patērētāju tiesībām, svarīgi ir definēt, kas tiek saprasts ar jēdzienu „drošība”. Skaidrāks ir priekšstats par nekvalitatīvu preci, jo šis jēdziens attiecībā uz preču vērtēšanu ir populārāks. Nereti ar kvalitātes trūkumu domā arī drošības trūkumu. Iedzīvotāji nav pieraduši drošības jēdzienu izvērtēt atsevišķi.

Aplūkojot nekvalitatīvās un nedrošās preces, par kurām iedzīvotāji būtu gatavi sūdzēties, pārsvarā tās ir arī dzīvību un veselību apdraudošas:

- ✓ gāzes plīti nevar nogriezt un tā laiž gāzi (86.6%);
- ✓ aizdegas televizors (83.8%);
- ✓ gludeklis nepienāk strāva (72.9%).

Būtiski, ka šīs preces ir arī salīdzinoši dārgas un to trūkumus var likvidēt tikai speciālists. Par nedrošu 62.6% uzskata arī rotaļlietu ar asiem stūriem, bet tikai 16.6% iedzīvotāju par to sūdzētos. **Secinājums:** iedzīvotāji biežāk ir gatavi sūdzēties par nekvalitatīvu vai nedrošu preci, kura maksā salīdzinoši lielu naudas summu (piemēram, salīdzinot rotaļlietas un gāzes plīts cenas). Kvalitātes vai drošuma trūkumus nav noteicošais, pieņemot lēmumu, sūdzēties par problēmu vai nē.

Turpinājums nākamajā lappusē

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Kopsavilkums Pētījuma mērķi

Iedzīvotājiem nav viennozīmīgs priekšstats, ko uzskatīt par nekvalitatīvu, un ko uzskatīt par nedrošu preci. Iedzīvotājiem bija jāizvērtē dažādu preču dažādi trūkumi – sākot ar gāzes plīti, kura laiž gāzi, beidzot ar mēteli, kuram ir atirusi vīle. Visi piedāvātie preču trūkumi tika novērtēti gan kā nekvalitatīvi, gan kā nedroši. Par nedrošiem biežāk tika norādīti sekojoši preču trūkumi:

- ✓ aizdegas televizors (68.5%);
- ✓ gāzes plīti nevar līdz galam nogriezt un tā laiž gāzi (67.8%);
- ✓ rotaļlietai ir asi stūri (62.6%).

Spriežot pēc šo preču nepilnībām, var secināt, ka vairākums drošuma kritēriju uzskata kā veselībai un dzīvībai drošu preci. Tomēr, interesanti, ka daļa iedzīvotāju tikai par nedrošu novērtēja, piemēram, atirusu mētēja vīli, vai mobilais telefons kustās savienojuma vietās. **Secinājums:** ar jēdzienu „drošums” iedzīvotāji ne vienmēr saprot to, ka konkrētā prece neapdraudēs dzīvību un veselību. Ar drošumu tiek saprasta arī prece, kura nav droša, jo uz tās *funkcionalitāti* nevar paļauties. Piemēram, kāds iedzīvotājs par nedrošu nosauca to, ka mobilajam telefonam ir pārāk kluss ienākošā zvana signāls. Viņa izpratnē šāds telefons nav drošs, jo nevar paļauties, ka visus svarīgos zvanus viņš dzirdēs un varēs uz tiem atbildēt. Tātad, informējot par patērētāju tiesībām, svarīgi ir definēt, kas tiek saprasts ar jēdzienu „drošība”. Skaidrāks ir priekšstats par nekvalitatīvu preci, jo šis jēdziens attiecībā uz preču vērtēšanu ir populārāks. Nereti ar kvalitātes trūkumu domā arī drošības trūkumu. Iedzīvotāji nav pieraduši drošības jēdzienu izvērtēt atsevišķi.

Aplūkojot nekvalitatīvās un nedrošās preces, par kurām iedzīvotāji būtu gatavi sūdzēties, pārsvarā tās ir arī dzīvību un veselību apdraudošas:

- ✓ gāzes plīti nevar nogriezt un tā laiž gāzi (86.6%);
- ✓ aizdegas televizors (83.8%);
- ✓ gludeklī nepienāk strāva (72.9%).

Būtiski, ka šīs preces ir arī salīdzinoši dārgas un to trūkumus var likvidēt tikai speciālists. Par nedrošu 62.6% uzskata arī rotaļlietu ar asiem stūriem, bet tikai 16.6% iedzīvotāju par to sūdzētos. **Secinājums:** iedzīvotāji biežāk ir gatavi sūdzēties par nekvalitatīvu vai nedrošu preci, kura maksā salīdzinoši lielu naudas summu (piemēram, salīdzinot rotaļlietas un gāzes plīts cenas). Kvalitātes vai drošuma trūkumus nav noteicošais, pieņemot lēmumu, sūdzēties par problēmu vai nē.

Preces cenas nozīmi sūdzēšanās gatavībā apstiprina arī dati, ka 80% iedzīvotāji nesūdzētos par preci, kura ir lētāka par 5 Ls. Bet starp tiem, kuri šādā gadījumā sūdzētos, ir vecāka gada gājuma cilvēki un ar zemiem ienākumiem. **Secinājums:** preces cena dažādās iedzīvotāju grupās atšķirīgi motivē sūdzēties par preces trūkumiem.

Turpinājums nākamajā lappusē

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Kopsavilkums Pētījuma mērķi

80% iedzīvotāju ir gatavi sūdzēties par preces kvalitāti vai drošumu, ja ir atplēsts preces iepakojums. 74% ir gatavi sūdzēties tad, ja prece jau ir sāka lietot. Starp šiem iedzīvotājiem biežāk sastopami direktori, uzņēmēji un pašnodarbinātie. Iespējams, viņi ir drosmīgāki un pašpārliecinātāki dažādu problēmu risināšanā un vairāk uzdrīkstas par problēmām sūdzēties. Bet bieži vien preces kvalitātes vai drošuma trūkumu var konstatēt tikai atverot iepakojumu un sākot precī lietot (piemēram, kosmētika). **Secinājums:** ir būtiski runāt par situācijām, kad par precī var sūdzēties un iedrošināt iedzīvotājus to darīt īpaši minētajās situācijās. Ir svarīgi definēt situācijas, kad patērētājs ir tiesīgs aizstāvēt savas tiesības.

Sūdzoties par preces kvalitāti vai drošumu, būtisks ir juridiskais preces pirkuma pamatojums – pirkuma čeks. 20% iedzīvotāju norāda, ka sūdzētos par preces kvalitāti arī tad, ja šī čeka nav. Tātad, viņi neizprot čeka nepieciešamību problēmsituācijās par preces kvalitāti un drošumu. Šajā iedzīvotāju grupā biežāk sastopami vecāka gada gājuma cilvēki, pensionāri un iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem. **Secinājums:** šai iedzīvotāju grupai būtu jāsniedz informācija, ne tikai par to, kādās situācijās var sūdzēties par preces kvalitāti un drošumu, bet arī par pirkuma čeka nozīmību šādās situācijās.

94.4% no tiem, kuri saglabā pirkuma čekus, to dara gadījumam, ja prece izrādīsies nekvalitatīva. Bet ir 17.4% iedzīvotāju vispār nesaglabā čekus. **Secinājums:** tie, kuri saglabā čekus, izprot tā nepieciešamību gadījumā, ja prece izrādītos nekvalitatīva vai nedroša. Tātad, ir vērts informēt par čeku saglabāšanas nepieciešamību. Tas papildinātu iedzīvotāju zināšanas par čeka nepieciešamību un līdz ar to paplašinātu viņu iespējas aizstāvēt savas patērētāju tiesības.

42.1% iedzīvotāju norāda, ka pirkuma čeku saglabā tikai tādā gadījumā, ja precei tiek piešķirta garantija. **Secinājums:** iedzīvotājiem ir radies nepareizs priekšstats, ka precei garantija ir īpaši jāpiešķir. Ir jāsniedz informācija ne tikai par čeku nepieciešamību, bet, ka ikvienai precei pašai par sevi jau ir garantijas laiks, kurā tai būtu nevainojami jāfunkcionē. Jāsniedz arī informācija, kādā laika posmā ir tiesības sūdzēties arī par tādām precēm, kurām netiek piešķirta īpaša garantija. 23% iedzīvotāju saglabā čekus tikai precēm par lielāku summu. Tas apstiprina minētos secinājumus, ka iedzīvotāji būtu gatavi sūdzēties drīzāk par dārgāku precī. Ir daļa iedzīvotāju, kuri saglabā tikai konkrētu preču pirkuma čekus. Biežāk tie ir apavi, elektrotehnika, sadzīves tehnika, santehnika.

35% iedzīvotāju pēdējā gada laikā ir saskārušies ar nekvalitatīvas preces iegādi. Bet tikai 13% ir sakārušies ar nedrošas preces iegādi. Pie tam, 9% iedzīvotāju ir grūti atbildēt, vai ir saskārušies ar nedrošas preces iegādi. **Secinājums:** biežāk iedzīvotāji sastopas ar nekvalitatīvas preces iegādi. Bet nevar viennozīmīgi secināt, ka nedroša prece tirgū ir retāk sastopama, jo, kā secinājam iepriekš, drošuma aspektu pārsvarā neatdala no kvalitātes vērtējuma. Pie tam, grūtāk ir atbildēt, vai ir sastapušies ar nedrošu nekā ar nekvalitatīvu precī. Tas vēlreiz apstiprina, ka drošības jēdziens ir jāizceļ kā atsevišķs preces novērtējuma aspekts un jādefinē drošuma jēdziens.

Turpinājums nākamajā lappusē

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Kopsavilkums Pētījuma mērķi

Gatavību sūdzēties par nekvalitatīvu vai nedrošu preci nosaka ne tikai preces cena. Ar nekvalitatīvu preci biežāk ir satapušies iedzīvotāji ar augstāko izglītību, 26 - 35 gadu vecumā, uzņēmēji, darba devēji, direktori, dzīvo Rīgā, Rīgas rajonā, ienākumi virs 151Ls uz vienu ģimenes locekli. **Secinājums:** ir noteikta iedzīvotāju grupa, kura ar nekvalitatīvas preces iegādi sastopas biežāk. Tas norāda, ka dažādos iedzīvotāju slāņos uzskats par nekvalitatīvu un nedrošu preci ir atšķirīgs. Minētās iedzīvotāju grupas pārstāvji ir prasīgāki pret iegādāto preci. Tas norāda, ka būtu svarīgi definēt ne tikai drošuma jēdzienu, bet arī kvalitātes jēdzienu attiecīgai precei vai preču grupai.

Apavi ir prece, ar kuras kvalitāti vai drošumu satopas visvairāk iedzīvotāju (46.2%). Savukārt otra prece, ar kuras drošuma un kvalitātes trūkumu iedzīvotāji sastopas bieži, ir elektropreces (34.6%). **Secinājums:** apavi un elektropreces ir visproblemātiskākā preču grupa, ar kuru kvalitātes un drošuma trūkumu sastopas visbiežāk. Praktiski visās preču grupās ar kvalitātes un drošuma trūkumu vairāk ir satapušies Latgales reģionā. **Secinājums:** Latgales preču tirgū ieplūst salīdzinoši nekvalitatīvāka un nedrošāka prece nekā citos Latvijas reģionos. Iespējams, tas ir saistīts arī ar šī reģiona iedzīvotāju zemo pirktspēju – viņi var iegādāties salīdzinoši lētāku preci, kura likumsakarīgi varētu būt arī ar zemāku kvalitāti un drošumu.

49% no tiem, kuriem ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci, bija pievienoti lietošanas noteikumi. Bet 20% norāda, ka precei bija specifiski brīdinājumi. Pie tam, 85% norāda, ka iepazinās gan ar lietošanas noteikumiem, gan ar specifiskiem brīdinājumiem. **Secinājums:** lielākā daļa iedzīvotāju norāda, ka iepazinās ar lietošanas noteikumiem vai specifiskiem brīdinājumiem precēm, kuras bija nekvalitatīvas vai nedrošas. Bet svarīgi, ka 47% norāda, ka nekvalitatīvām vai nedrošām precēm nebija pat lietošanas noteikumu. Tātad, iedzīvotājiem, nebija iespēja ar tiem iepazīties. **Secinājums:** būtu jāveicina tirdzniecības uzņēmumu pārstāvju aktivitātes, lai precēm tiktu pievienota informācija par tās lietošanu (īpaši, ja lietošana ir specifiska) vai vismaz mutiska šīs informācijas sniegšana.

29% iedzīvotāju, kuri ir iegādājušies nekvalitatīvu vai nedrošu preci, kā kompensāciju saņēma tādu pašu preci, tikai jaunu, kvalitatīvu un drošu. Šis kompensācijas apmierina patērētājus visvairāk. Otrs populārākais kompensācijas veids ir preces remonts. Bet šis problēmas risinājums iedzīvotājus apmierina vismazāk, jo prasa lieku laika patēriņu, ne vienmēr remontētā preces kvalitāte ir apmierinoša un ne vienmēr iedzīvotāji ir vēlējušies, lai preci remontē, bet gan gribēja citu kompensācijas veidu. Populāri ir arī apmainīt preci nekvalitatīvu vai nedrošu preci pret citu, līdzīgu, tiek atdota nauda par preci vai arī daļa no preces naudas vērtības. Kā jau tika minēts iepriekš, ne vienmēr iedzīvotāji sūdzas par iegādātās preces kvalitātes vai drošības trūkumu. Biežāk tas notiek attiecībā uz būvmateriāliem un kosmētiku. Tās ir preču grupas, kurām nav skaidri zināmi un saprotami ne kvalitātes un drošības kritēriji, ne situācijas, kad par problēmu var sūdzēties. **Secinājums:** vispopulārākais kompensācijas veids nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādē ir preces apmaiņa pret jaunu, kvalitatīvu un drošu. Šis problēmas risinājums apmierina pircējus visvairāk, jo realizē sākotnējo mērķi – iegūt savā īpašumā iepatikušos un izvēlēto konkrēto preci.

Turpinājums nākamajā lappusē

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Kopsavilkums Pētījuma mērķi

65.6% iedzīvotāju, kuri ir sastapušies ar nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi, risināja jautājumu ar veikala vai citas iestādes palīdzību. Bet 34.4% problēmu risināja pašu spēkiem vai nerisināja vispār. Savukārt starp tiem, kuri nav satapušies ar nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi, 91.1% norāda, ka problēmas risināšanā iesaistītu veikalu vai citu iestādi, bet tikai 8.9% risinātu jautājumu pašu spēkiem.

Secinājums: nonākot praktiskā situācijā, kad nopirktā prece izrādās nekvalitatīva vai nedroša, iedzīvotāji apsver, vai jautājumu risināt ar veikala vai citas iestādes palīdzību, vai ir vērts tērēt savu laiku, enerģiju un vai preces cena ir tā vērtā, lai problēmu risinātu ar citu palīdzību. Šo variantu izvēlas vairāk teorētiski, nekā praktiski. Praktiskā situācijā biežāk nekā teorētiski iedzīvotāji ieņem pasīvu pozīciju – salabi precī paši vai nedara neko. Lemesls problēmas risinājuma pasivitātei ir arī informācijas trūkums, kā problēmu risināt un kur. Tikai 29.1% iedzīvotāju norāda, ka viņiem pietiek informācijas, kā rīkoties situācijā, ja ir nopirktā nekvalitatīva vai nedroša prece. Pie tam, labāk šo jautājumu pārzina tie, kuri ir praktiski sastapušies ar nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi.

Secinājums: par patērētāju tiesību aizsardzību iedzīvotāji pastiprināti interesējas tad, kad ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci. Viņi labāk pārzina šos jautājumus un vairāk norāda, ka viņiem pietiek informācijas, kā rīkoties šādā situācijā.

Līdz šim informāciju par patērētāju tiesībām iedzīvotāji ir saņēmuši no neformāliem avotiem – draugi, paziņas. Retāk tiek minēti laikraksti, žurnāli, televīzija. Bet savukārt iedzīvotāju vēlmēs atšķiras no praktiskās situācijas – 74.3% iedzīvotāju norāda, ka informāciju par patērētāju tiesībām vēlētos saņemt veikalos. Tiek minēts arī palīdzības tālrunis un bukleti. **Secinājums:** informāciju par patērētāju tiesībām būtu jāizvieto pirmkārt veikalos. Tā ir vieta, kur cilvēks iegādājas preci un uzreiz var saņemt informāciju par savām tiesībām problēmu gadījumā. Veikals ir arī tā vieta, kur iedzīvotāji visbiežāk griežas risināt problēmas par nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi. Iespējams, ka šo informāciju varētu izvietot tieši bukletos.

Būtiski, ka 20.5% nav līdz šim saņēmuši informāciju par patērētāju tiesībām un kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece. Šo iedzīvotāju vidū biežāk sastopami jaunieši 18-25 gadu vecumā, pensionāri, piestrādā gadījuma darbus, dzīvo Latgalē. **Secinājums:** informācijas par patērētāju tiesībām ir mazāka atšķirīga gadu gājuma iedzīvotājiem – jauniešiem un pensionāriem. Tas nozīmē, ka informācija par patērētāju tiesībām ir jāsniedz attiecīgos informācijas kanālos, kurus izmanto attiecīgā gadu gājuma iedzīvotāji un jāizvēlas atbilstoša informācijas pasniegšanas forma.

Izvēloties informācijas kanālus, ir svarīgi, ka internets biežāk ir pieejams jauniešiem, iedzīvotājiem ar augstāko izglītību, biroja darbiniekiem. Bet iedzīvotāju grupa, kurai ir mazāk zināšanu par patērētāju tiesībām, varētu saņemt informāciju veikalos, presē, televīzijā.

Turpinājums nākamajā lappusē

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀMKopsavilkums Pētījuma mērķi

Viszināmākā patērētāju tiesību uzraudzības institūcija iedzīvotāju vidū ir Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. To spontāni (bez priekšā teikšanas) varēja nosaukt 51.5% iedzīvotāju. 14.3% spontāni zināja nosaukt Valsts sanitāro inspekciju, bet pārējās institūcijas zināja nosaukt mazāk kā 5 % iedzīvotāju. Savukārt tad, kad visas institūcijas tika nosauktas, tās atpazīna vairāk iedzīvotāju:

- ✓ Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (72.7%)
- ✓ Valsts sanitārā inspekcija (66.1%);
- ✓ Valsts būvinspekcija (36.4%);
- ✓ VID, Akcīzes preču pārvalde (36.3%);
- ✓ Latvijas Tirgotāju asociācija (34.4%).

Pie tam, vairāk patērētāju tiesību uzraudzības institūcijas pārzina tie, iedzīvotāji, kuri ir sastapušies ar nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi. Tas vēlreiz apstiprina, ka informētāki par patērētāju tiesībām un ar to saistīto informāciju ir tie, kuriem ir nācies savas patērētāju tiesības aizstāvēt. **Secinājums:** kopumā iedzīvotāji vislabāk no patērētāju uzraudzības institūcijām zina Patērētāju tiesību aizsardzības centru un Valsts sanitāro inspekciju. Pie tam, tieši ar patērētāju tiesību aizsardzību visvairāk saista Patērētāju tiesību aizsardzības centru. Visticamāk, tam par iemeslu ir šīs institūcijas nosaukums. Savukārt pārējās institūcijas daļa iedzīvotāju zina, bet nesaista ar patērētāju tiesību aizsardzību. Iespējams, ka būtu nepieciešama šo institūciju popularizēšana tieši saistībā ar patērētāju tiesību aizsargāšanu.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

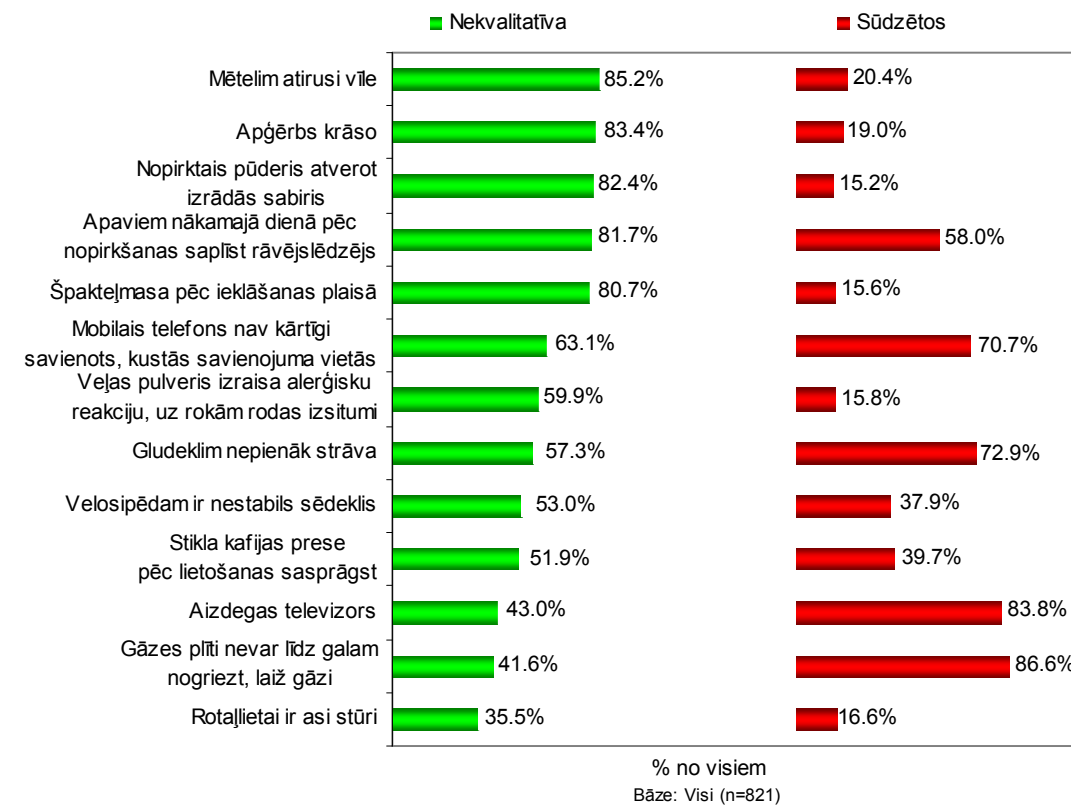
Vispārējs priekšstats par kvalitatīvu un drošu precī Pētījuma mērķi

1. Vispārējs priekšstats par kvalitatīvu un drošu precī

Piedāvājot izvērtēt dažādu preču trūkumus (skat. grafikus 1.1; 1.2), iedzīvotājiem bija jānovērtē, vai preces trūkumu var uzskatīt par nedrošu vai par nekvalitatīvu, vai arī abējādi. Redzams, ka katrs no piedāvātajiem preces trūkumiem ir bijis novērtēts gan kā nekvalitatīvs, gan kā nedrošs.

Grafiks 1.1
Konkrētas preces trūkuma vērtējums kā nekvalitatīvs

Grafikā ir ir norādīti dažādu preču trūkumi, kuriem tiek izvērtēta kvalitāte un gatavība sūdzēties par šādu preces trūkumu



Secinājums: iedzīvotāju vidū nav viennozīmīga viedokļa par to, kāds preces trūkums ir kvalitātes trūkums, bet kāds ir drošības trūkums. Katram ir savs subjektīvs priekšstats par preces kvalitāti un par preces drošumu.

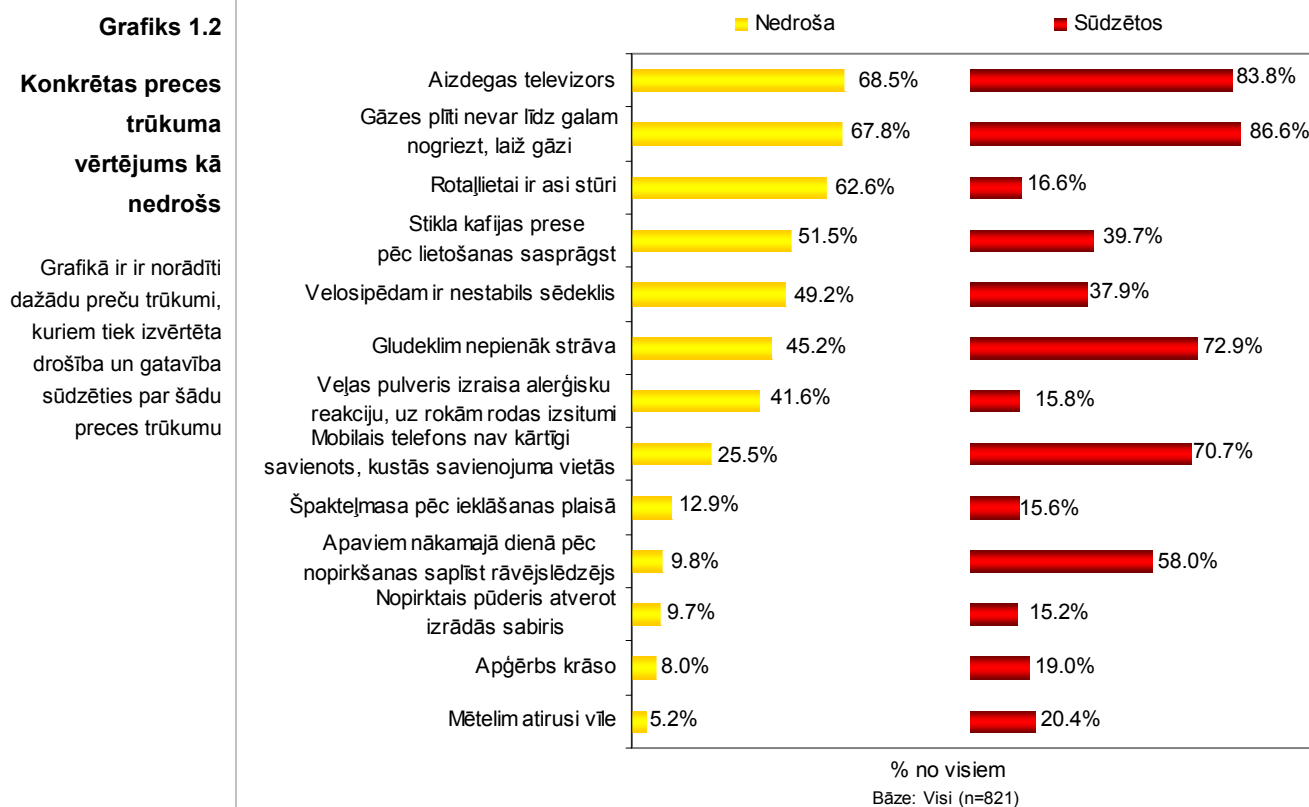
Kā preces kvalitātes trūkumu biežāk norāda to, ka (skat. grafiku 1.1):

- ✓ mētelim atirusi vīle (85.2%);
- ✓ apģērbs krāso (83.4%);
- ✓ nopirktais pūderis atverot izrādās sabiris (82.4%);
- ✓ apaviem nākamajā dienā pēc nopirkšanas saplīst rāvējslēdzējs (81.7%);
- ✓ špaktelmasa pēc ieklāšanas plaisā (80.7%).

Visi iepriekš pieminētie preces trūkumi visretāk tiek norādīti kā nedroši.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Vispārējs priekšstats par kvalitatīvu un drošu precī Pētījuma mērķi



Savukārt par nedrošu biežāk uzskata problēmu, kad (skat. grafiku 1.2):

- ✓ aizdegas televizors (68.5%);
- ✓ gāzes plīti nevar līdz galam nogriezt un tā laiž gāzi (67.8%);
- ✓ rotaļlietai ir asi stūri (62.6%).

No tiem iedzīvotājiem, kuri konkrētās preces trūkumu ir norādījuši tikai kā nedrošu, (bet ne nekvalitatīvu) (skatīt grafiku 5.1 pielikumā), arī visbiežāk tiek norādīti iepriekš minētie trīs preces trūkumi. **Secinājums:** par nedrošu precī vairākums norāda tādu preces trūkumu, kas varētu apdraudēt cilvēka dzīvību, veselību vai mantu. Tomēr, aplūkojot, kādus trūkumus iedzīvotāji raksturo tikai par nedrošu (skat. tabulu 5.1 pielikumā), kā arī grafiku 1.2, kurā redzams, ka tikai par nedrošu tiek nosaukts tāds preces trūkums, kas tiešā veidā neapdraud cilvēka dzīvību un veselību, var konstatēt, ka nedroša prece ne vienmēr tiek uztverta kā bīstama dzīvībai vai veselībai. Piemēram, 4.2% aptaujāto iedzīvotāju norāda, ka mētelim atirusi vīle ir uzskatāma par nedrošu, bet ne par nekvalitatīvu precī. **Secinājums:** iedzīvotāji par nedrošu novērtē arī tādu precī, kura nepilda savas funkcijas un par kuras darbību vai kalpošanu cilvēks nevar būt pārliecināts un drošs - nedroša prece tiek uztverta arī kā „prece, uz kuras darbību un funkcionēšanu nevar paļauties”. Šis secinājums jāņem vērā, informējot iedzīvotājus par to, kā novērtēt preces drošumu un kā rīkoties, iegādājoties šādu precī – būtiski pirms tam definēt, kas tiek uzskatīts par nedrošu precī konkrētā situācijā un kontekstā.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Vispārējs priekšstats par kvalitatīvu un drošu preci Pētījuma mērķi

Iedzīvotāju raksturojums preces trūkumam, kuru viņi norāda kā nekvalitatīvu (bet ne nedrošu) (skat. tabulu 5.2 pielikumā), pārsvarā adekvāti atbilst tam, kas būtu jāsaprot ar nekvalitatīvu, bet ne nedrošu preci. **Secinājums:** iedzīvotājiem vairāk ir skaidrība, ko uzskatīt par nekvalitatīvu nekā nedrošu preci. Iedzīvotājiem ir bijusi ļoti maza saskare (vai vispār tāda nav bijusi) ar preces drošuma izvērtējumu. Daudzi nav aizdomājušies, ka preci var izvērtēt arī no drošuma viedokļa. Protams, katram veidojas, savas asociācijas ar vārdu „nedrošs”, bet šīs asociācijas nav viennozīmīgas. Ir būtiski uzsvērt un informēt, ka preces drošība ir atsevišķs kritērijs, pēc kura novērtēt iegādāto preci un pretenziju gadījumā risināt jautājumu.

Novērtējot iedzīvotāju aktivitāti iesaistīties risināt jautājumu par nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi, redzams (skat. grafikus 1.1; 1.2), ka iedzīvotāji visvairāk ir gatavi sūdzēties par dārgu preču trūkumiem - finansiālais ieguldījums preces iegādē ietekmē rīcību preces radušās problēmas risināšanā. Visvairāk iedzīvotāju sūdzētos, ja:

- ✓ gāzes plīti nevar līdz galam nogriezt, tā laiž gāzi (86.6%);
- ✓ aizdegas televizors (83.8%);
- ✓ gludeklis nepienāk strāva (72.9%);
- ✓ mobilais telefons nav kārtīgi savienots, kustās savienojuma vietās (70.7%).

Kā redzams, šie ir arī tādi preces trūkumi, kuru novēršanai ir nepieciešama speciālista palīdzība - šos trūkumus vai problēmas visbiežāk nav iespējams novērst vai salabot paša spēkiem. Kā pretstatu var minēt situāciju, ka mētelim ir atirusi vīle - šādu trūkumu varētu novērst paša spēkiem. 85.2% norāda, ka šāda prece ir nekvalitatīva, bet tikai 20.4% par šādu problēmu sūdzētos.

Preču trūkumi, par kuriem sūdzētos visvairāk iedzīvotāju, ir arī tādi trūkumi, kuri visbiežāk tiek norādīti kā nedroša prece. Tomēr arī rotaļlieta ar asiem stūriem tiek uzskatīta par nedrošu preci (62.6%), bet tikai 16.6% par to sūdzētos. Tas nozīmē, ka preces nedrošums nav noteicošais faktors, kas mudinātu iedzīvotājus sūdzēties par preces trūkumu. **Secinājums:** situācijā, kad ir konstatēts preces kvalitātes vai drošuma trūkums, visbiežāk iedzīvotāji būtu gatavi sūdzēties par finansiāli dārgas preces trūkumiem. Par lētāku nedrošu vai nekvalitatīvu preci iedzīvotāji ir gatavi sūdzēties retāk.

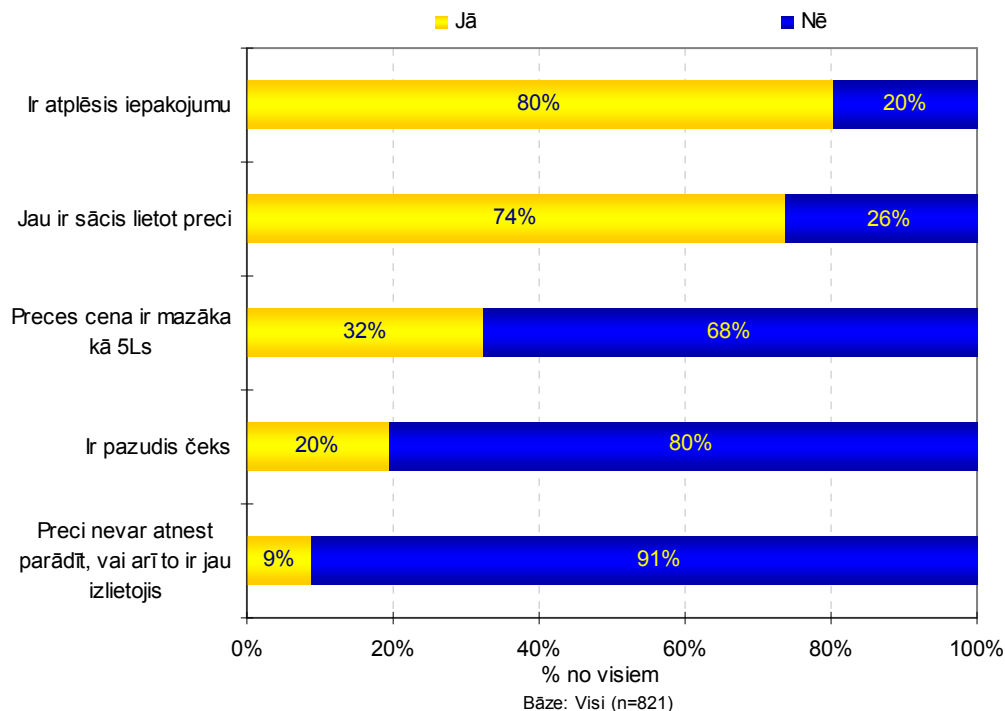
To var redzēt arī grafikā 1.3 – par nekvalitatīvu vai nedrošu preci, kuras cena ir mazāka par 5 Ls, 68% iedzīvotāju nesūdzētos. Te parādās arī citas situācijas, kurās iedzīvotāji izsver, vai būtu gatavi sūdzēties par preces trūkumiem. 80% grieztos risināt jautājumu par nedrošu vai nekvalitatīvu preci, ja precei ir atplēsts iepakojums. Savukārt 74% sūdzētos, ja prece jau ir sāka lietot. Šajās situācijās būtiskāk ir pievērst uzmanību tam, ka 20% nerisinātu šādus problēmjautājumus, ja precei ir atplēsts iepakojums. Savukārt 26% negrieztos risināt problēmu, ja prece jau ir sāka lietot.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Vispārējs priekšstats par kvalitatīvu un drošu precī Pētījuma mērķi

Grafiks 1.3

Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu precī konkrētā situācijā?



Secinājums: iespējams, ka daļa iedzīvotāju nezina, ka arī situācijās, kad ir atplēsts preces iepakojums vai arī prece jau ir sāktā lietot, var aizstāvēt savas patērētāja tiesības. Pie tam, ir preces, kuru kvalitātes vai drošuma trūkumu var konstatēt tikai pēc iepakojuma atplēšanas un sākot precī lietot, piemēram, kosmētika. Svarīgi ir informēt patērētājus par situācijām, kurās ir iespējams un ir tiesības sūdzēties par preces kvalitāti un par drošumu. Viena no situācijām, par kuru arī nav viennozīmīga atbilde, ir situācija, kad precei ir pazudis čeks – 20% iedzīvotāju šādā situācijā grieztos jautājumu risināt. Tas nozīmē, ka šai daļai iedzīvotāju nav skaidrības, ka šādās situācijās čeka nepieciešamība ir obligāta – tas ir juridisks apliecinājums preces iegādei. **Secinājums:** ir nepieciešamība informēt par čeku nozīmi situācijās, ja ar iegādāto precī rodas kādas problēmas un ir nepieciešamība griezties pie tirgotāja.

Vēl mazāk iedzīvotāju (9%) risinātu jautājumu par nekvalitatīvu vai nedrošu precī situācijā, ja prece jau ir izlietota. Šādā situācijā ir problemātiski precī parādīt, piemēram, būvmateriālus. **Secinājums:** būtiski informēt iedzīvotājus, kā rīkoties situācijā, ja prece ir izlietota un tad ir konstatēts preces trūkums vai kaitīga iedarbība (piemēram, kosmētikai vai mazgāšanas līdzekļiem). Svarīgi zināt, vai vispār šādās situācijās ir iespējams aizstāvēt savas patērētāja tiesības. Šāda informācija būtu jāsniedz par konkrētām preču grupām.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Vispārējs priekšstats par kvalitatīvu un drošu precī Pētījuma mērķi

Secinājums: uzdrīkstēšanās sūdzēties par nekvalitatīvu vai nedrošu precu dažādās situācijās ir atšķirīga. Kopumā iedzīvotājiem ir nepieciešama informācija, kas viestu skaidrību par situācijām, kurās ir iespējams aizstāvēt savas patērētāja tiesības.

Dažādās sabiedrības grupās ir atšķirīgas zināšanas par patērētāju tiesībām un arī atšķirīgas aktivitātes un uzdrīkstēšanās līmenis, risinot jautājumus par nekvalitatīvu vai nedrošu precī. Situācijās, kad prece ir sāka lietot vai ir atplēsts iepakojums, visvairāk jautājumu par nekvalitatīvu vai nedrošu precī grieztos risināt pašnodarbinātie, kā arī uzņēmēji un direktori (skat. grafikus 5.6; 5.9 pielikumā). **Secinājums:** šo grupu pārstāvji ir informētāki par patērētāju tiesībām, kā arī ir uzņēmīgāki un drošāki problēmsituāciju risināšanā. Iespējams, ka to nosaka viņu darbības specifika. Savukārt pensionāri un iedzīvotāji, kuru vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli ir mazāki par 70Ls, ir vismazākā iedzīvotāju grupa (skat. grafikus 5.7; 5.10 pielikumā), kuri sūdzētos par preces kvalitāti un drošumu situācijā, ja ir atplēsts preces iepakojums vai prece jau ir sāka lietot. **Secinājums:** pensionāri un iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem mazāk zina savas patērētāju tiesības, kā arī mazāk uzdrīkstētos risināt problēmas saistībā ar nekvalitatīvu vai nedrošu precī. Šo iedzīvotāju pasivitāte varētu būt izskaidrojama arī viņu zemo sociālo stāvokli un pieredzi, ka viņu tiesības un iespējas ir ierobežotas.

Savukārt tieši vecāka gadu gājuma cilvēki, ar zemiem ienākumiem un dzīvojoši Latgalē (skat. grafikus 5.4; 5.10; 5.11 pielikumā) visvairāk sastopami starp tiem, kuri sūdzētos par preces kvalitāti vai tās drošumu, ja preces cena ir mazāka par 5Ls. Starp šiem iedzīvotājiem biežāk būs sastopamas arī sievietes un pašnodarbinātie. **Secinājums:** iedzīvotāji, kuriem ir ierobežoti naudas līdzekļi, ir gatavi risināt problēmsituācijas par preces kvalitāti un drošumu arī tad, ja precei nav liela naudas vērtība. Bet šīm iedzīvotāju grupām naudas vērtība ir atšķirīgāka salīdzinoši ar tiem, kuriem ir augsti ienākumi un viņiem ir būtiski cīnīties arī par nosacīti nelielu naudas summu un precī par zemu cenu.

Būtiski atšķiras tās iedzīvotāju grupas, kuras sūdzētos par preces kvalitāti vai drošumu situācijā, ja ir pazudis čeks. Visvairāk starp šiem iedzīvotājiem būs sastopami vecāka gadu gājuma cilvēki, piestrādā gadījuma darbus, mājsaimnieces, zemnieki un laukstrādnieki (skat. grafikus 5.4; 5.6; 5.7; 5.9 pielikumā). Savukārt vismazāk šādā situācijā sūdzētos jaunieši vecumā no 18–25 gadiem, Rīgas un Rīgas rajona iedzīvotāji, grāmatveži un finansisti, kā arī iedzīvotāju ar augstiem ienākumiem (skat. grafikus 5.6; 5.8; 5.10; 5.11 pielikumā). **Secinājums:** šis demogrāfiskais profils jāņem vērā, informējot par patērētāju tiesībām.

Par nekvalitatīvu un nedrošu precī, ja tā jau ir izlietota, vismazāk sūdzētos jauni cilvēki vecumā no 18-25 gadiem, uzņēmēji un darba devēji, dzīvo Vidzemē (skat. grafiku 5.4; 5.6; 5.11 pielikumā).

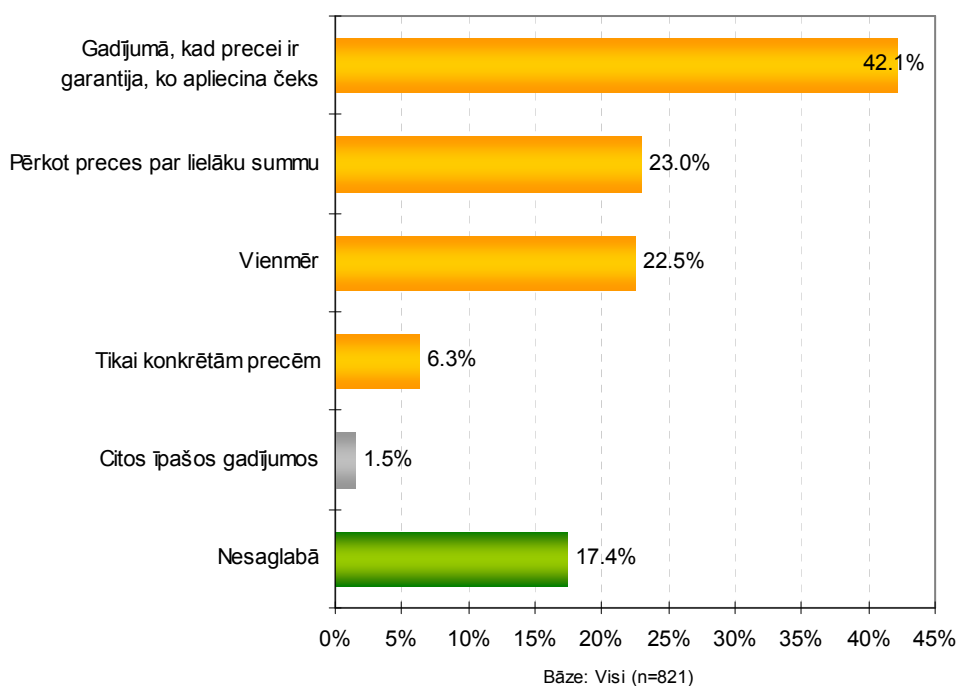
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Čeku saglabāšana Pētījuma mērķi

2. Čeku saglabāšana

42.1% iedzīvotāju norāda, ka čeku saglabā situācijās, ja precei tiek piešķirta garantija, ko apliecina čeks (skat. grafiku 2.1).

Grafiks 2.1
Vai, iegādājoties nepārtikas precī, tiek saglabāts čeks?



Secinājums: sabiedrībā valda maldīgs priekšstats, ka precei garantija ir īpaši jāpiešķir. Iedzīvotājiem nav informācijas, ka ikvienai precei automātiski ir garantijas laiks, kurā precei ir kvalitatīvi un droši jāfunkcionē. 23% iedzīvotāju saglabā čekus pērkot par lielāku summu. Savukārt 6.3% saglabā čekus konkrētām precēm, kur tika minēti apavi, apģērbs, sadzīves tehnika, elektropreces, foto preces, preces mājas remontam, preces mašīnai, santehnika, telefoni, zāles (tātad, salīdzinoši dārgas preces).

Secinājums: kā tika secināts iepriekšējā nodaļā, ir daļa iedzīvotāju, kuri būtu gatavi sūdzēties par dārgāku preču kvalitātes vai drošuma trūkumiem, tādēļ arī cenšas saglabāt šo preču čekus. Jāatzīmē arī tas, ka tieši elektroprecēm un apaviem visbiežāk tiek īpaši norādīts un uzsvērts preces garantijas laiks.

17.4% iedzīvotāju vispār nesaglabā čekus. **Secinājums:** iespējams, ka viņi nav saskārušies ar situācijām, kad ir bijuši nepieciešamība pēc pirkuma čeka un tādēļ neizdomājas par čeku nepieciešamību. Bet iespējams, ka šai iedzīvotāju grupai nav informācijas un zināšanu, ka čeks ir noteikti nepieciešams, ja rodas vajadzība un gatavība sūdzēties par iegādātās preces kvalitāti un drošumu.

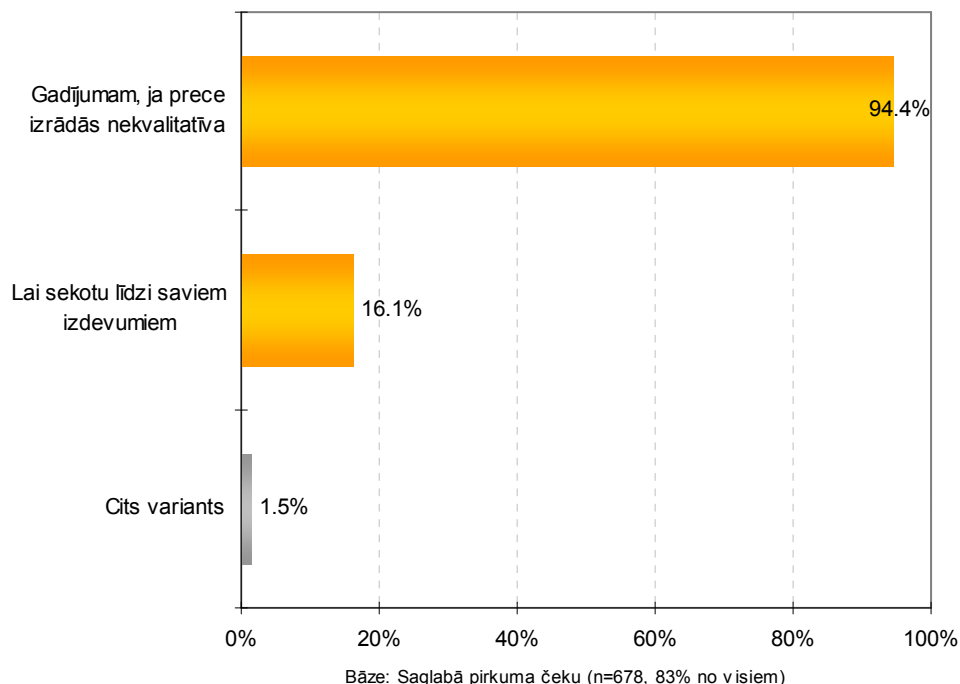
Starp tiem, kuri saglabā pirkuma čekus, 94.4% to dara gadījumam, ja prece izrādītos nekvalitatīva (skat. grafiku 2.2).

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Čeku saglabāšana Pētījuma mērķi

Grafiks 2.2

Kādam nolūkam tiek saglabāti pirkuma čeki?



Secinājums: iedzīvotāji, kuri saglabā čekus, pārsvarā zina čeka nozīmību gadījumā, ja rodas nepieciešamība sūdzēties par iegādātās preces kvalitāti un drošumu. Tāpat, ir vērts informēt iedzīvotājus par čeka nozīmi, jo tas veicina iedzīvotāju aktivitāti čeku glabāšanā. Tādā veidā var palīdzēt iedzīvotājiem nodrošināt sev iespējas aizsargāt savas patērētāju tiesības.

Starp tiem, kuri saglabā pirkuma čekus gadījumam, ja prece izrādītos nekvalitatīva, biežāk ir sastopami:

- ✓ 26-45 gadu veci;
- ✓ ar augstāko izglītību;
- ✓ mājsaimnieces, direktori;
- ✓ ienākumi uz vienu ģimenes locekli ir virs 151Ls (skat. grafiku 5.14; 5.15; 5.17; 5.19; 5.21 pielikumā).

Savukārt visretāk šim iemeslam čekus saglabā:

- ✓ vecāki par 60 gadiem;
- ✓ ar pamatizglītību;
- ✓ saņem pensiju;
- ✓ vienkāršs strādnieks.

Šī iedzīvotāju daļa visbiežāk sastopama arī starp tiem, kuri čekus nesaglabā vispār.

Secinājums: zināšanas par čeku nepieciešamību ir mazākas vecāka gadu gājuma cilvēkiem un ar zemāku izglītību. Tā ir iedzīvotāju grupa, kuri visvairāk būtu jāinformē par čeku nepieciešamību, jo viņiem šajā jomā ir vismazākās zināšanas. Svarīgi ņemt vērā, kādā formā un valodā šo informāciju pasniegt un kur šī iedzīvotāju grupa varētu sastapties ar sev svarīgo informāciju (skatīt 4.nodaļā).

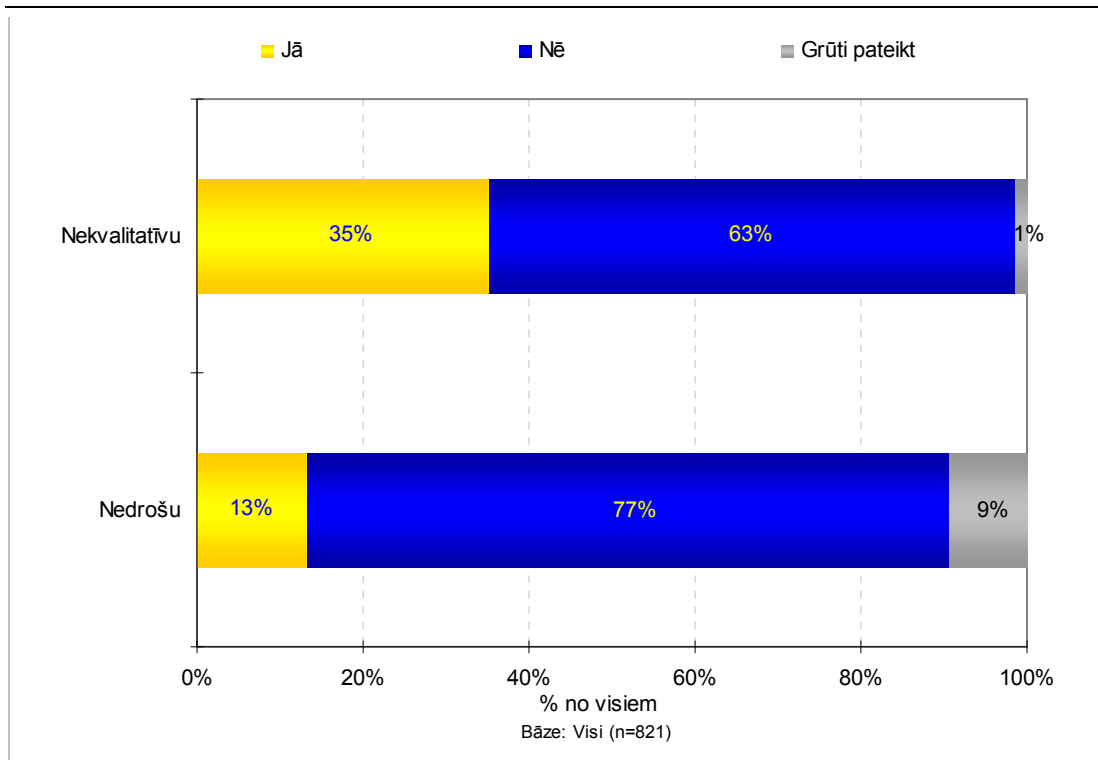
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

3. Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece

35% iedzīvotāju pēdējā pusgada laikā ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu preci (skat. grafiku 3.1). Bet nedrošu preci ir gadījies iegādāties 13%. Pie tam, 9% ir grūti pateikt, vai ir iegādājušies nedrošu preci.

Grafiks 3.1
Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā



Secinājums: iedzīvotāji vairāk ir sastapušies ar nekvalitatīvas preces iegādi. Nedrošu preci ir iegādājušies retāk. Iespējams, ka nepārtikas preču tirgū biežāk sastopama tieši nekvalitatīva prece, vai arī nedrošuma aspektiem tiek pievērta mazāka uzmanība. Nereti par nekvalitatīvu tiek saukts nedrošs preces trūkums. Līdz ar to ir grūti noteikt, cik izplatīta ir dzīvību un veselību apdraudošu preču sastopamība tirgū. To apstiprina arī dati, ka gandrīz desmitā daļa iedzīvotāju nezina, vai ir sastapušies ar nedrošas preces iegādi.

Ar nekvalitatīvas preces iegādi biežāk ir sastapušies:

- ✓ sievietes;
- ✓ 26-35 gadu vecāki (bet vismazāk vecāki par 60 gadiem);
- ✓ ar augstāko izglītību;
- ✓ uzņēmēji, darba devēji, direktori (bet vismazāk tie, kuri piestrādā gadījuma darbus, zemnieki, laukstrādnieki un tie, kuri saņem pensiju);
- ✓ dzīvo Rīgā, Rīgas rajonā;
- ✓ ienākumi uz vienu ģimenes locekli ir virs 151Ls (skat. grafikus no 5.22.- 5.31 pielikumā).

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

Secinājums: izpratne par preces kvalitāti dažādās iedzīvotāju grupās ir atšķirīga, jo prasības dažādās iedzīvotāju grupās ir atšķirīgas. Līdz ar to atsevišķās iedzīvotāju grupās var būt biežāka saskare ar nekvalitatīvu vai nedrošu preci. Demogrāfiskais profils tiem, kuri sastopas ar nekvalitatīvu preci biežāk, atšķiras no pārējiem. Līdz ar to var secināt, ka prasīgāki pret preču kvalitāti ir iedzīvotāji ar minēto raksturojumu: ar augstāko izglītību, strādā vadošos amatos, ir augsti ģimenes ienākumi un pārsvarā ir jaunāka gadu gājuma cilvēki.

Savukārt iedzīvotājiem ar zemāku izglītību, pensionāriem, vecākiem par 60 gadiem, zemniekiem un laukstrādniekiem ir zemākas prasības attiecībā uz preču kvalitāti.

Secinājums: šai iedzīvotāju daļai ir zemākas prasības pret iegādāto preci. Svarīgi ir noformulēt, kādai būtu jābūt kvalitatīvai precei. Iespējams, ka šādi formulējumi lauztu šo iedzīvotāju priekšstatus par nekvalitatīvu preci un ļautu labāk viņiem apzināties savas patērētāju tiesības.

Ar nedrošas preces iegādi biežāk ir sastapušies:

- ✓ vīrieši;
- ✓ 26-35 gadu vecumā;
- ✓ ar pamatizglītību;
- ✓ saņem pensiju;
- ✓ dzīvo Latgalē (skat. grafikus no 5.22.- 5.31 pielikumā).

Secinājums: vīrieši biežāk sastopas ar nedrošas preces iegādi, jo, iespējams, biežāk iegādājas preces, kuras var vairāk apdraudēt cilvēka dzīvību vai veselību (piemēram, elektropreces).

46.2% pēdējā gada laikā ir gadījies iegādāties nekvalitatīvus vai nedrošus apavus (skat. grafiku 3.2). Tā ir prece, ar kuras kvalitātes vai drošuma trūkumu iedzīvotāji sastopas visbiežāk. Otra preču grupa, kurā visbiežāk ir sastopama nekvalitatīva vai nedroša prece, ir elektropreces (34.6%). Pie tam, šajās preču grupās iedzīvotāji visbiežāk mēdz saglabāt čekus un šīm precēm bieži vien tiek īpaši norādīta un apstiprināta garantija. 16.9% ir sastapušies ar nekvalitatīvu vai nedroša apģērba iegādi. Retāk iedzīvotāji pēdējā gada laikā ir sastapušie ar nekvalitatīvu vai nedrošu:

- ✓ kosmētiku (9.9%);
- ✓ mobilajiem telefoniem (9.5%);
- ✓ sadzīves ķīmiju (7.6%);
- ✓ mēbelēm (7%);
- ✓ degvielas un naftas produktiem (5.2%).

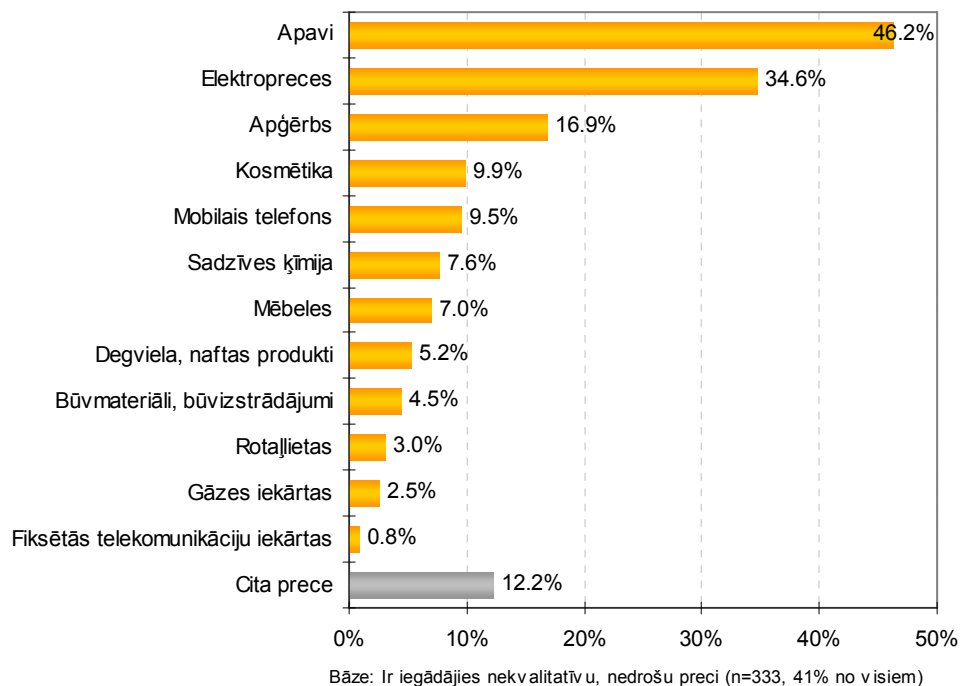
Ir arī citas preces, ar kuru kvalitātes vai drošuma trūkumu ir saskārušies iedzīvotāji (skat. tabulu 3.1).

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

Grafiks 3.2

Preces, kuras ir
gadījies nopirkt
nekvalitatīvas vai
nedrošas pēdējā
gada laikā



Tabula 3.1

Kādas preces
pēdējā pusgada
laikā vēl ir gadījies
nopirkt
nekvalitatīvas vai
nedrošas?

Airasolu pudelītēm bieži nestrādā poga līdz vielas beigām/ Audums. / Auto detaļas. / Auto elektronika. / Baterijas pirkstiņu bija tukšas. / Bērniem zāles. / Datorprogramma. / Fotoaparāts. / Instrumentus. / Kabatas lukturīti. / Katli. / Krūzītes ar zodiaka zīmēm - zīmējumi neatbilda zodiaka zīmēm. / Mašīnai logu tīrītāji. / Mašīnas rezerves daļas. / / Nopirku garšvielas trauciņu komplektu un nepārbaudīju- iepakojumu. / Pulkstenis. / Rokassomu. / Slēdzene. / Soma. / Spogulis bez rāmja / Termosu. / Videokasete. / Bērnu pulkstenis. / Virtuves piederums.

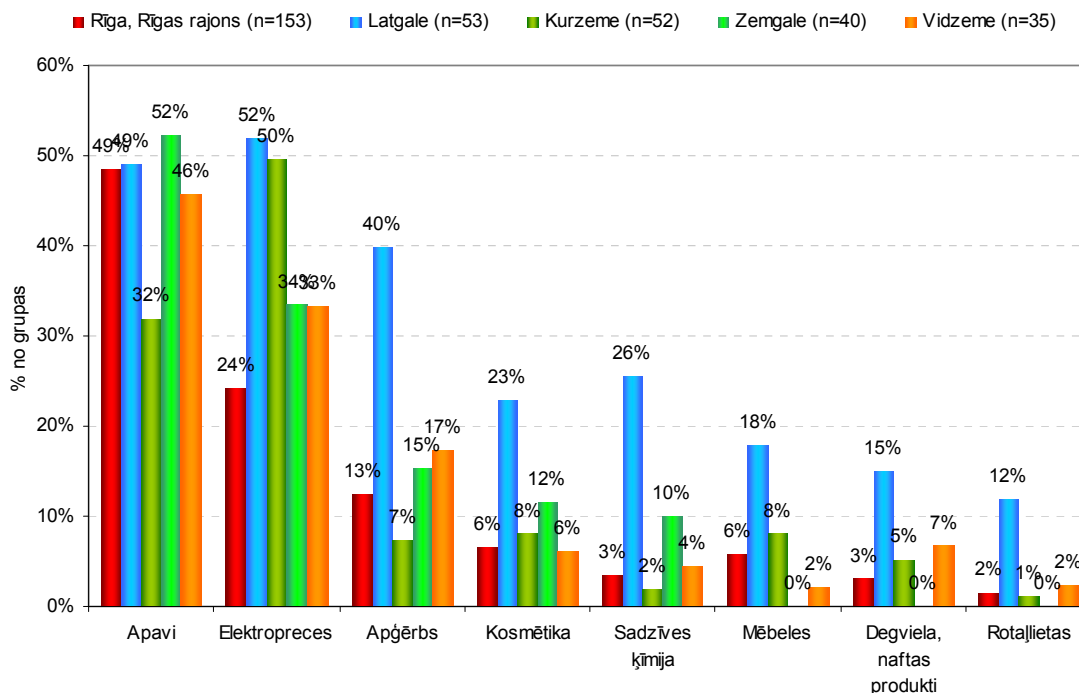
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

Ar nedrošu vai nekvalitatīvu preču iegādi visvairāk ir sastapušies Latgalē praktiski visās preču grupās, izņemot būvmateriālus un būvizstrādājumus (skat. grafiku 3.3).

Grafiks 3.3

Preces, kuras ir
gadījies nopirkt
nekvalitatīvas vai
nedrošas pēdējā
gada laikā saistībā
ar reģioniem



Bāze: Ir iegādājies nekvalitatīvu, nedrošu preci

Secinājums: Latgales preču tirgū ieplūst salīdzinoši zemākas kvalitātes un drošuma preces. Jāņem vērā arī tas, ka tieši Latgales rajonā iedzīvotājiem salīdzinoši ar pārējiem Latvijas reģioniem ir zemāki ienākumi un līdz ar to Latgales iedzīvotāji var iegādāties salīdzinoši lētāku preci, kura likumsakarīgi varētu būt ar zemāku kvalitāti un drošumu.

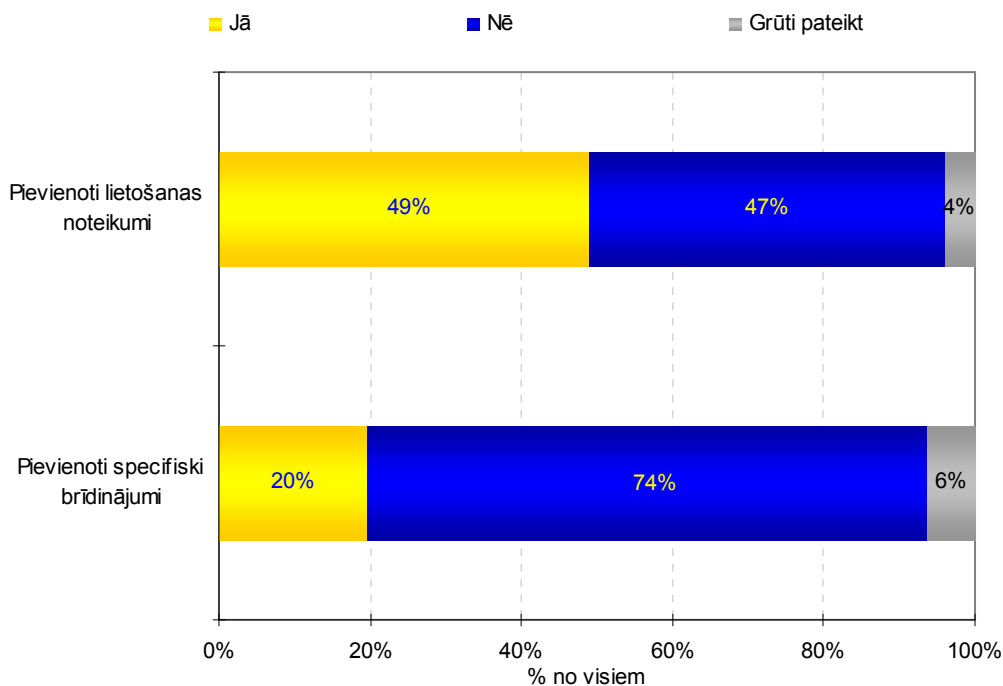
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

49% no tiem, kuri ir sastapušies ar nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi, norāda, ka precei bija pievienoti lietošanas noteikumi (skat. grafiku 3.4). Bet 20% norāda, ka šīm nekvalitatīvajām precēm bija pievienoti arī specifiski brīdinājumi.

Grafiks 3.4

Vai iegādātajai nekvalitatīvai vai nedrošai precei bija pievienoti lietošanas noteikumi vai specifiski brīdinājumi?



Bāze: Ir iegādājies nekvalitatīvu, nedrošu preci (n=333, 41% no visiem)

Secinājums: gandrīz pusei iegādāto nekvalitatīvo vai nedrošo preču nebija pievienoti lietošanas noteikumi, vēl mazāk bija pievienoti specifiski brīdinājumi. Tātad, gadījumā, ja šīs nekvalitatīvās vai nedrošās preces (kad precei nebija pievienoti noteikumi un/vai specifiski brīdinājumi) tādās kļuva nepareizas lietošanas rezultātā, tad šiem iedzīvotājiem nebija iespēja uzzināt, kas jāņem vērā preces lietošanā. Pie tam, preces lietošanas noteikumi visretāk bija pievienoti Latgalē. Bet tieši Latgalē visbiežāk bijuši pievienoti specifiski brīdinājumi (skat. grafiku 5.32 pielikumā). Vismazāk specifiski brīdinājumi ir bijuši pievienoti Kurzemē.

Visbiežāk lietošana noteikumi, kā arī specifiski brīdinājumi tiek pievienoti:

- ✓ mobilajiem telefoniem;
- ✓ elektroprecēm (skat. grafikus 5.33; 5.34 pielikumā).

Interesanti, ka 10% no tiem, kuri ir iegādājušies nekvalitatīvu kosmētiku, ir grūti pateikt, vai precei bija pievienoti lietošanas noteikumi. Un vairāk kā puse norāda, ka noteikumi nebija pievienoti. **Secinājums:** precēm, par kuru kvalitāti un drošumu bieži vien nav skaidrība, salīdzinoši reti tiek pievienoti arī lietošanas noteikumi.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

Tikai 23% norāda, ka iegādātajiem nekvalitatīvajiem vai nedrošajiem apaviem bija pievienoti lietošanas noteikumi un 8% norāda, ka bija pievienoti specifiski brīdinājumi. Bet tieši ar zemu apavu kvalitāti un drošumu iedzīvotāji sastopas visvairāk. **Secinājums:** par cik vairumā gadījumu apaviem netiek pievienoti lietošanas noteikumi un specifiski brīdinājumi, tad iespējams iedzīvotāji neprot pareizi izmantot nopirkto apavus. Sekojoši, viņi bieži sastopas ar it kā nekvalitatīvu un nedrošu precī. Bet iespējams, ka pie vainas ir pašu apavu kvalitāte un to zemā izturība.

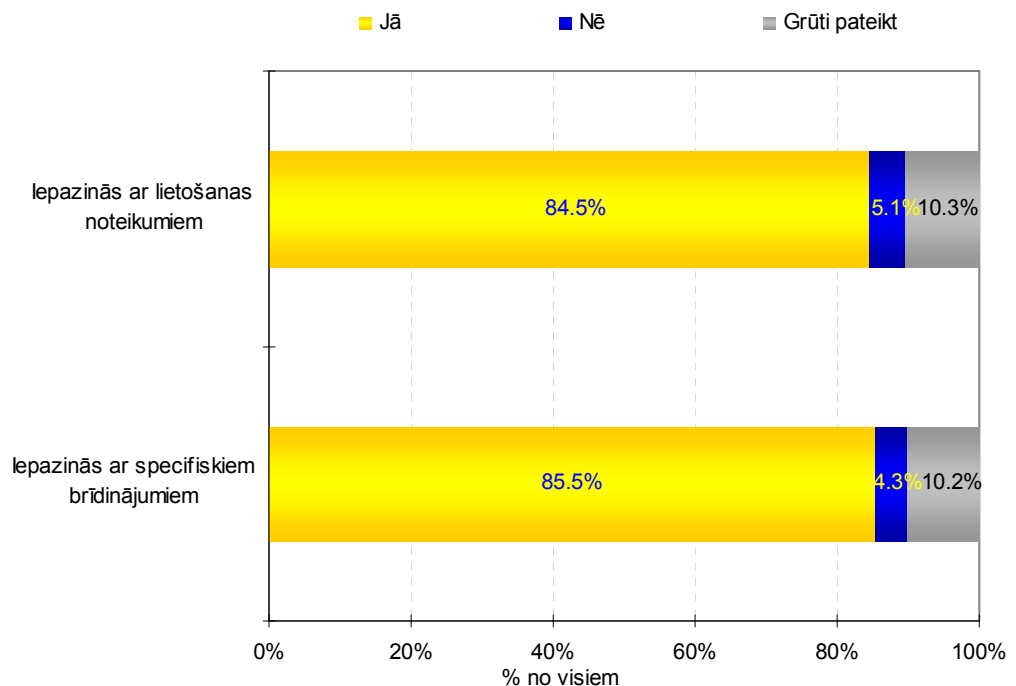
Svarīgi atzīmēt, ka daži iedzīvotāji ir sastapušies arī ar degvielas un naftas produktu kvalitātes un drošuma problēmām. Tomēr nav pieejami noteikumi vai specifiski brīdinājumi šādu preču lietošanai. **Secinājums:** par cik iedzīvotāji sastopas ar nekvalitatīvu un/vai nedrošu degvielu un naftas produktiem, būtu svarīgi informēt iedzīvotājus arī par šo preču lietošanu un noteikumiem, ja tādi ir.

85% norāda, ka ir iepazinušies gan ar lietošanas noteikumiem, gan ar specifiskiem brīdinājumiem precēm, kuras bija nopirkta nekvalitatīvas vai nedrošas (skat. grafiku 3.5).

Secinājums: lielākā daļa iedzīvotāju iepazīstas ar preces lietošanas noteikumiem vai specifiskiem brīdinājumiem, ja tādi ir pievienoti.

Grafiks 3.5

Vai iepazinās ar iegādātās nekvalitatīvās vai nedrošās preces pievienotajiem lietošanas noteikumiem vai specifiskiem brīdinājumiem?



Bāze: Ir iegādāties nekvalitatīvu, nedrošu precī, un tai pievienoti lietošanas noteikumi vai specifiski brīdinājumi

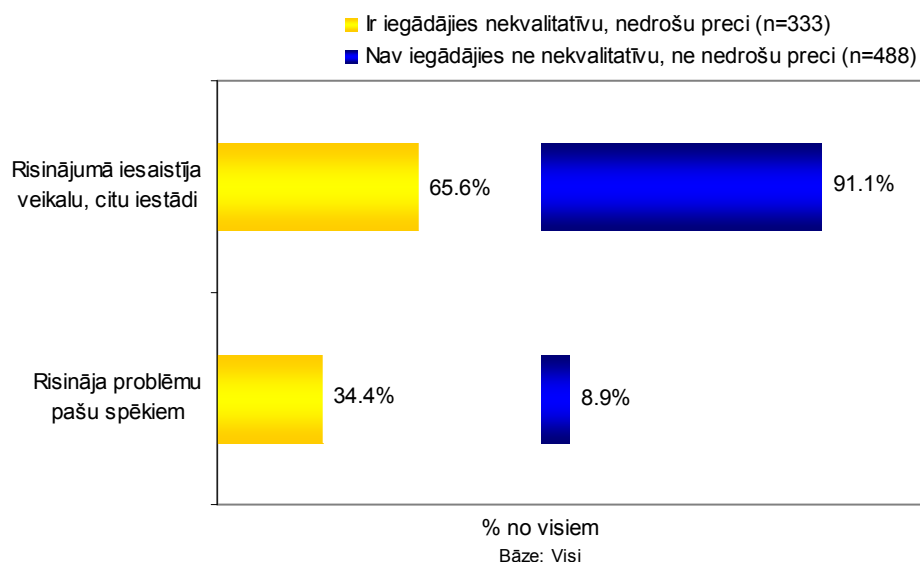
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

65.6% no tiem, kuri ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci, norāda, ka šajā situācijā risināja jautājumu ar veikala vai citas institūcijas palīdzību. Pārējie problēmu risināja pašu spēkiem vai nedarīja neko. Savukārt starp tiem, kuriem nav gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci, 91.1% norāda, ka jautājuma risināšanā iesaistītu veikalu vai citu institūciju.

Grafiks 3.6

Kā rīkojās vai rīkotos situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci



Secinājums: teorētiski iedzīvotāji ir vairāk gatavi sūdzēties sakarā ar nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi. Bet, nonākot praktiskā situācijā, iedzīvotāji apdomā savas iespējas un laiku problēmas risināšanā, kā arī izvērtē preces vērtību, un tikai tad rīkojas. Praktiski vairāk nekā teorētiski iedzīvotāju šādā situācijā ieņem pasīvu pozīciju un negriežas sūdzēties un risināt radušos problēmu.

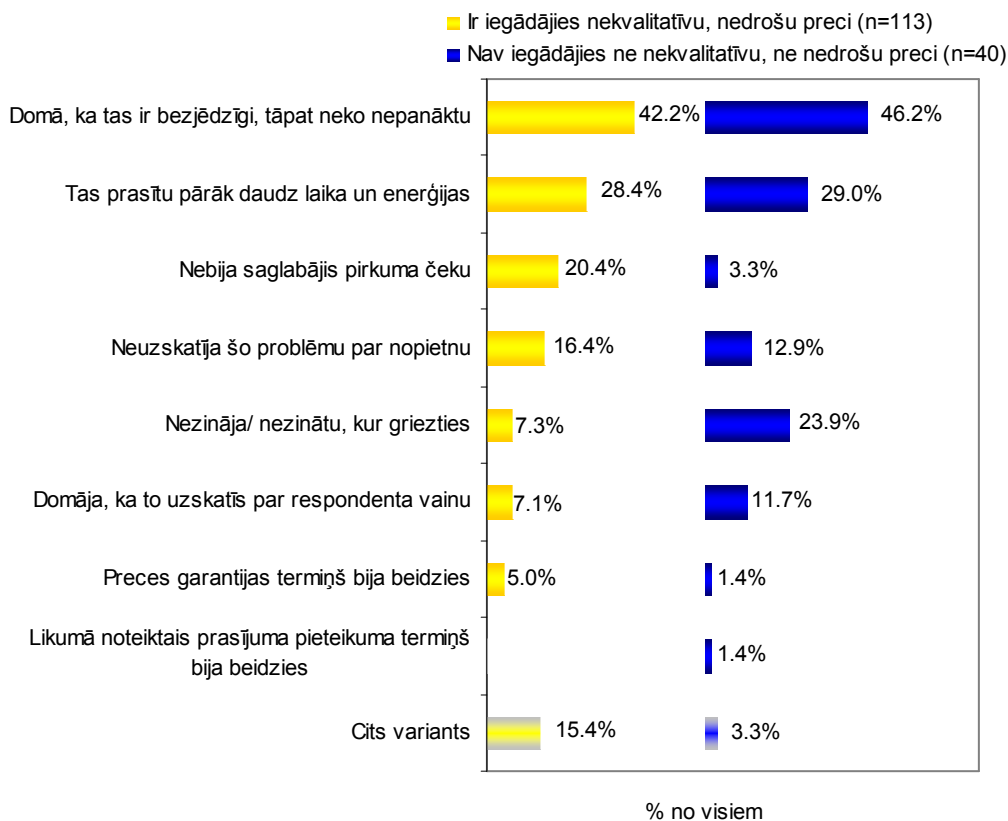
Būtiskākie iemesli, kādēļ ir šaubas, vai izdosies kaut ko panākt, kā arī uzskats, ka problēmas risinājums prasīs pārāk daudz laika un enerģijas (skat. grafiku 3.7). Starp tiem, kuri nav saskārušies ar nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi, vairāk ir tādi, kuri nezinātu, kur griezties (23.9%). Bet starp tiem, kuri ir sastapušies ar nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi, 7.3% nezināja, kur griezties.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

Grafiks 3.7

Kādēļ nekur negriezās vai negrieztos sūdzētis situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci?



Bāze: Nesūdzējās(-tos) par nekvalitatīvu precī

Secinājums: tie, kuriem nav bijusi praktiska saskare ar situāciju, kad nopirkta prece ir nekvalitatīva vai nedroša, mazāk ir informēti, kā rīkoties šādā situācijā.

Visbiežāk iedzīvotāji ir gatavi sūdzēties par nekvalitatīvu vai nedrošu preci:

- ✓ mobilajiem telefoniem (96%);
- ✓ mēbelēm (83%);
- ✓ elektroprecēm (80%) (skat. grafiku 5.36 pielikumā).

Secinājums: biežāk iedzīvotāji mēģina risināt problēmu par nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi precēm, kuras ir dārgākas, kā arī preces, kuru trūkumus grūti vai neiespējami novērst pašam (skatīt 1.nodaļu).

Visretāk situācijā par nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi sūdzēties un risināt jautājumu griežas pensionāri un cilvēki ar pamatizglītību (skat. grafikus 5.37 – 5.46 pielikumā). **Secinājums:** tas vēlreiz apstiprina, ka tieši vecāka gada gājuma cilvēki un iedzīvotāji ar zemāku izglītību ir mazāk gatavi risināt jautājumu ar kādas iestādes vai vismaz ar veikala palīdzību. Tam par iemeslu ir gan zināšanu trūkums, gan nepārliecinātība par savas rīcības pareizību un jēgu.

Starp tiem, kuri ir risinājuši un ir gatavi risināt šādas problēmas ar citu institūciju palīdzību, biežāk sastopami:

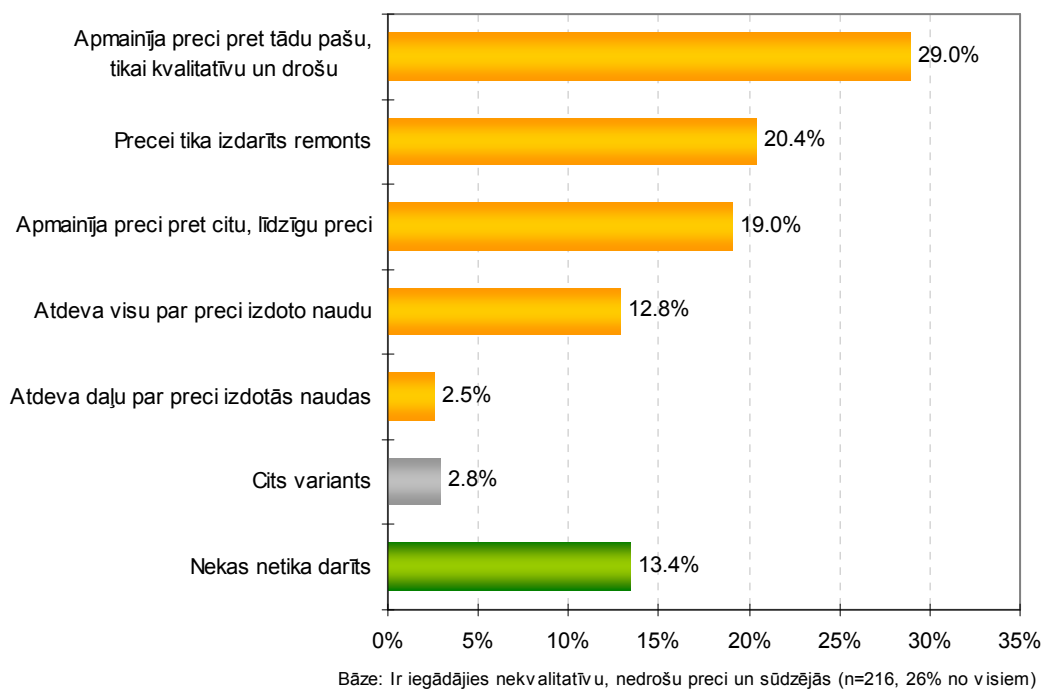
- ✓ 18-35 gadu veci;
- ✓ piestrādā gadījuma darbus; mājsaimnieces;
- ✓ ierēdņi, biroja darbinieki; dzīvo Vidzemē.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

29% gadījumu, kad prece bija nekvalitatīva un nedroša un par šo problēmu sūdzējās, iegādātā prece tika apmainīta pret tādu pašu, tikai kvalitatīvu un drošu (skat. grafiku 3.8).

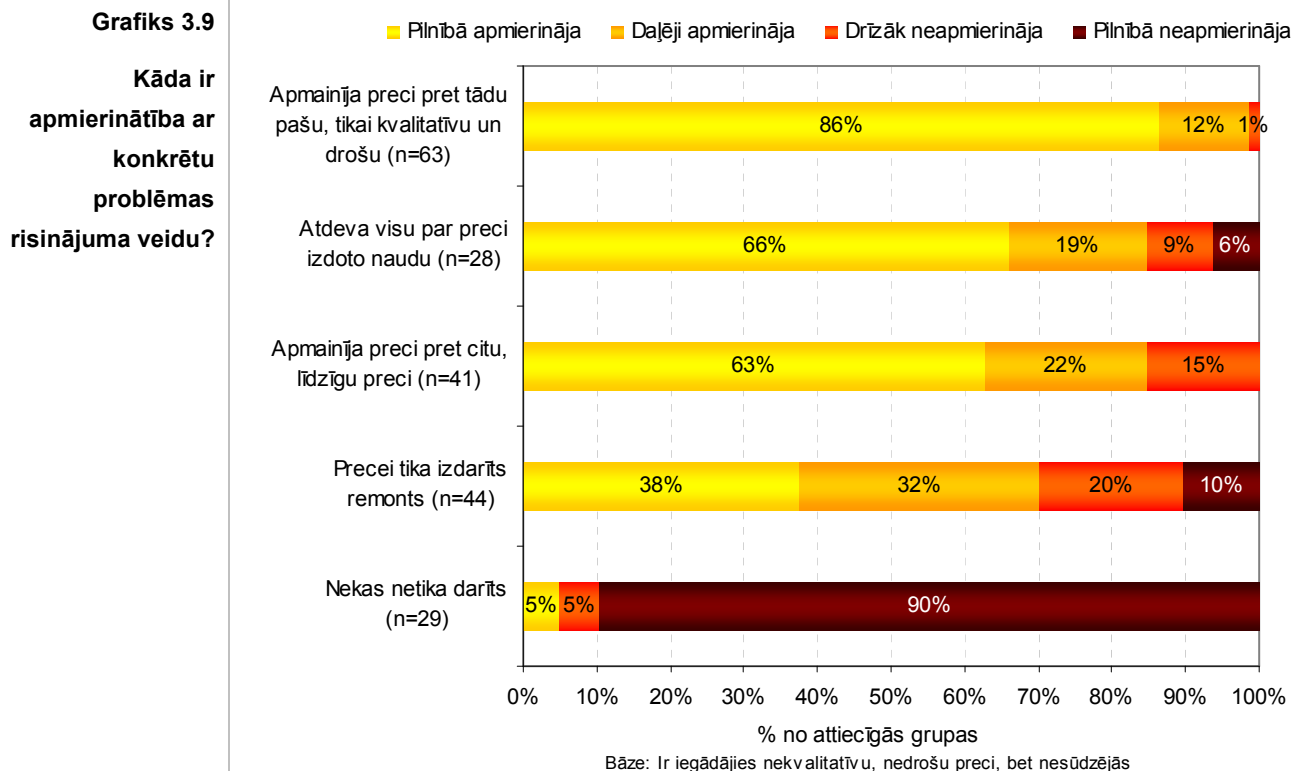
Grafiks 3.8
Kā tika atrisināta problēma par nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi?



Tas ir risinājums, kurš apmierina iedzīvotājus visvairāk (skat. grafiku 3.9) – starp iedzīvotājiem, kuri saņēma šādu problēmas risinājumu, 86% bija pilnībā apmierināti ar risinājumu. 20.4% gadījumos precei tika izdarīts remonts. Kaut arī šis problēmas risināšanas veids ir populārs, iedzīvotāji retāk ir ar to apmierināti. Izplatīti ir arī apmainīt preci pret citu, līdzīgu – šādu risinājumu ir saņēmuši 19%. Retāk satopams, ka par nekvalitatīvo vai nedrošo preci atgriež atpakaļ naudu vai atgriež daļu naudas par iegādāto preci. Tomēr 13.4% gadījumu nekas netika darīts.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi



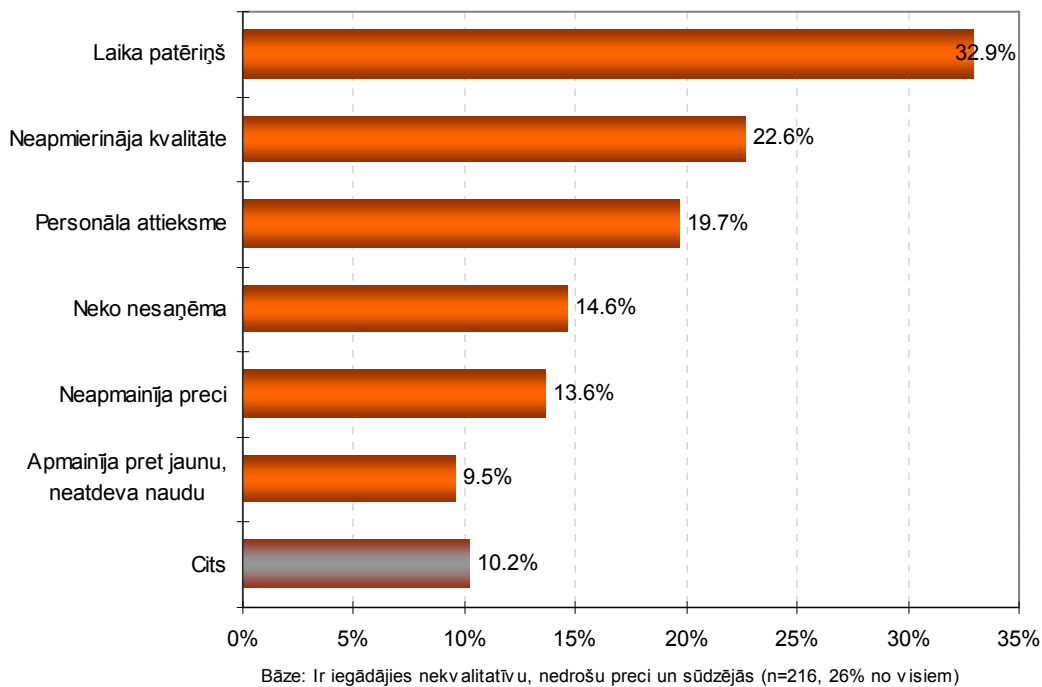
Secinājums: pārsvarā gadījumu nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādes rezultātā tiek sniegts risinājums. Lielāka apmierinātība ir tad, ja prece tiek apmainīta pret tādu pašu, bet kvalitatīvu un drošu, kā arī tad, ja prece tiek apmainīta pret līdzīgu. Tātad, tās ir situācijas, kuras apmierina pircēja sākotnējo mērķi – iegūt savā īpašumā konkrēto izvēlēto preci – jaunu, kvalitatīvu un drošu.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

Galvenais neapmierinātības iemesls ar problēmas risinājumu ir laika patēriņš (skat. grafiku 3.10).

Grafiks 3.10
Iemesli, kāpēc
problēmas
risinājums
neapmierināja



Secinājums: laika patēriņš ir arī būtisks iemesls tam, lai vispār sāktu problēmu risināt.

Vēl problēmas risinājums neapmierina sekojošu iemeslu dēļ:

- ✓ neapmierināja kvalitāte (22.6%);
- ✓ nepatika personāla attieksme (19.7%);
- ✓ nesaņēma risinājumu (14.6%);
- ✓ neapmainīja preci (13.6%).

Secinājums: apmierinātība ar problēmas risinājumu ir atkarīga arī no tā, kā pats pircējs saredz problēmas risinājumu un vai tas saskan ar piedāvāto un realizēto risinājumu. Piemēram, veikalā piedāvā preci salabot, nevis apmainīt pret citu – kvalitatīvu un drošu. Tātad, ne vienmēr pircējs var izvēlēties un panākt sev vēlamu un apmierinošu problēmas risinājumu.

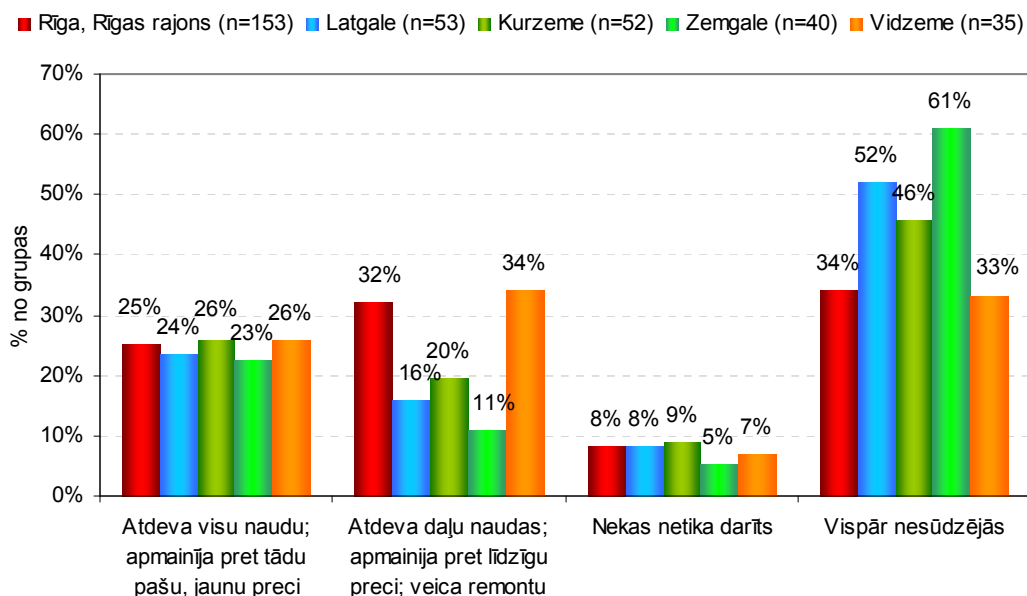
Kompensējot pircējiem nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi, Rīgā, Rīgas rajonā, kā arī Vidzemē izplatītāk nekā citos reģionos ir atdot daļu no preces naudas, apmainīt preci pret līdzīgu vai arī veikt precei remontu (skat. grafiku 3.11). Savukārt par preces trūkumiem visbiežāk nesūdzas Zemgalē un Latgalē (šajā reģionā ar preču trūkumiem sastopas visvairāk). Viskorektākais un pareizākais kompensācijas veids būtu atgriezt visu naudu par nekvalitatīvu preci vai arī apmainīt pret tādu pašu preci, bet kvalitatīvu un drošu. Šis kompensācijas veids ir vienlīdz izplatīts visos reģionos.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

Grafiks 3.11

Kā tika atrisināta problēma par nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi reģionos?



Bāze: Ir iegādājies nekvalitatīvu, nedrošu preci

Secinājums: Rīgā, Rīgas rajonā un Vidzemē iedzīvotājiem biežāk piedāvā nelīdzvērtīgu kompensācijas veidu – atgriež daļu no iegādātās preces, apmaina preci pret līdzīgu vai arī precei veic remontu. Iespējams, ka šajos reģionos iedzīvotāji mazāk uzstāj par atbilstošu kompensācijas veidu. Tātad, ir vērts informēt iedzīvotājus, ka kompensācijas veidi ir dažādi un ka ir tiesības pieprasīt atbilstošu nolikumiem kompensācijas veidu. Zemgales un Latgales iedzīvotāji ir viskūtrākie risināt problēmas par nekvalitatīvu vai nedrošu preci. Iespējams, ka tieši šajos reģionos iedzīvotāji būtu intensīvāk jāinformē par patērētāju tiesībām.

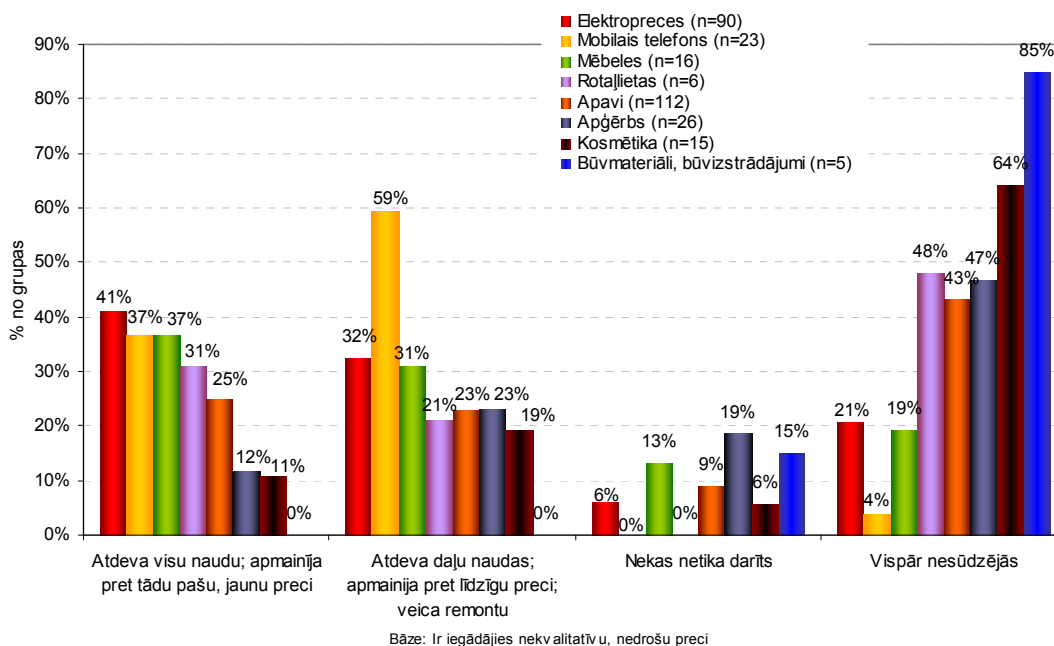
Viskorektākais kompensācijas veids, proti, atgriež visu naudu vai arī apmaina preci pret tādu pašu, tikai kvalitatīvu un drošu, visvairāk tiek izmantots, kompensējot nekvalitatīvu vai nedrošu elektropreču iegādi (skat. grafiku 3.12). Šie kompensācijas veidi ir izplatīti arī nekvalitatīvu vai nedrošu mobilo telefonu vai mēbeļu iegādē. Savukārt, atdot daļu naudas, apmainīt preci pret līdzīgu vai veikt precei remontu ir īpaši populāri attiecībā uz mobilo telefonu problēmu kompensēšanu. Nekāda kompensācija netiek sniegta visbiežāk attiecībā uz nekvalitatīva vai nedroša apģērba iegādi, bet šādā situācija nav vērojama attiecībā uz mobilajiem telefoniem un rotajlietām. Visbiežāk iedzīvotāji nesūdzas par nekvalitatīviem vai nedrošiem būvmateriāliem un kosmētiku. Šo preču grupā kvalitātes un drošuma kritēriji arī ir visneskaidrākie, kā arī preces kvalitāti vai drošumu var novērtēt tikai precī lietojot vai izlietojot.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Situācijas, kad ir nopirkta nekvalitatīva /nedroša prece Pētījuma mērķi

Grafiks 3.12

Kā tika atrisināta problēma par nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi konkrētām preču grupām?



Secinājums: elektroprecēm, mobilajiem telefoniem un mēbelēm biežāk kā citās preču grupās tiek sniegta kompensācija. Korektāka un noteikumiem atbilstošāka kompensācija (apmaina preci pret tādu pašu, bet kvalitatīvu un drošu, vai arī atdod visu naudu) biežāk tiek attiecināta uz elektroprecēm. Mobilajiem telefoniem biežāk kā citām precēm tiek veikts remonts. Visbiežāk iedzīvotāji nesūdzas par nekvalitatīviem un nedrošiem būvmateriāliem un kosmētiku. Šajās preču grupās vajadzētu skaidrāk noteikt, vai par šo preču trūkumiem var un ir vērts sūdzēties.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Patērētāju tiesību aizsargājošo institūciju zināmība Pētījuma mērķi

4. Patērētāju tiesību aizsargājošo institūciju zināmība

Jautājot iedzīvotājiem nosaukt iestādes, kurās var griezties, ja gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci, 51.1% zināja nosaukt Patērētāju tiesību aizsardzības centru (skat. grafiku 4.1). Otra zināmākā institūcija ir Valsts sanitārā inspekcija. To zināja nosaukt 14.3% iedzīvotāju. Pārējās Patērētāju tiesības uzraugošās institūcijas spontāni (bez priekšā teikšanas) zināja nosaukt ne vairāk kā 5%. 30.8% nezināja nosaukt nevienu konkrētu institūciju, bet 10.8% vispār nezina, ka šādas institūcijas eksistē. Tomēr, nosaucot papildus tās institūcijas, kuras nezināja nosaukt spontāni, paveras cita aina – iedzīvotāji tomēr ir pazīstami ar dažādām patērētāju tiesību uzraugošām institūcijām, bet nezina, ka šīs institūcijas uzrauga un aizsargā arī patērētāju tiesības. Kopējā atpazīstamībā joprojām vispopulārākais ir Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (to zina 72.7%) un Valsts sanitārā inspekcija (to zina 66.1%). Bet tika atpazītas arī sekojošas institūcijas:

- ✓ Valsts būvinspekcija (36.4%);
- ✓ VID, Akcīzes preču pārvalde (36.3%);
- ✓ Latvijas Tirdzniecības asociācija (34.4%);
- ✓ Patērētāju interešu aizstāvības asociācija un klubi (19.6%).

Grafiks 4.1

Patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība

Grafikā attēlots, cik daudzi spontāni (bez priekšā teikšanas) varēja nosaukt patērētāju tiesību uzraudzības institūcijas un cik daudzi atpazīna institūcijas ar priekšā teikšanu (kopējā atpazīstamība)



IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Patērētāju tiesību aizsargājošo institūciju zināmība Pētījuma mērķi

Secinājums: Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir vispazīstamākā patērētāju tiesību uzraugošā iestāde. Tā ir arī institūcija, kura vispēcīgāk asociējas ar patērētāju tiesību aizsardzību. Pārējās patērētāju tiesību uzraugošās institūcijas daļai iedzīvotāju ir zināmas, bet neasociējas ar patērētāju interešu aizstāvību. Iespējams, ka zināma nozīme ir šo institūciju nosaukumiem, kuros nav ietverta informācija par patērētāju tiesību aizsardzību vai uzraudzību atšķirībā no Patērētāju tiesību aizsardzības centra. Jautājums ir par to, vai ir nepieciešams iedzīvotājus pastiprināti informēt par pārējām patērētāju tiesību sargājošām institūcijām un informēt, ar ko šīs iestādes nodarbojas. Ir svarīgi izvērtēt, vai iedzīvotājiem liksies saistošāk attiecīgā situācijā griezties iestādē, kura tiešā veidā risina jautājumus par konkrētu preču grupu, piemēram, Valsts būvinspekcijā griezties par nekvalitatīviem būvmateriāliem un būvizstrādājumiem. Ņemot vērā, ka lieks laika un enerģijas patēriņš attur iedzīvotājus risināt problēmas saistībā ar nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi, vēršanās konkrētajās iestādēs saīsinātu problēmas risināšanas laiku.

Kopumā patērētāju tiesību uzraudzības institūcijas labāk zina iedzīvotāji:

- ✓ ar augstāko izglītību;
- ✓ uzņēmēji, darba devēji, vidējā līmeņa vadītāji, māsaimnieces;
- ✓ vidējie ienākumi virs 105 Ls (skat. grafikus 5.47 - 5.56 pielikumā).

Savukārt vismazāk par šīm iestādēm ir informēti iedzīvotāji vecumā no 18-25 gadi, kā arī vecāki par 60 gadiem. **Secinājums:** informējot iedzīvotājus par patērētāju tiesību uzraudzības institūcijām, jāņem vērā atšķirīgā informētība dažādos iedzīvotāju slāņos. Vismazāk par šīm institūcijām ir informēti ļoti krasi atšķirīgu gadu gājumu cilvēki – visjaunākie (18-25 gadi) un vecāki par 60 gadiem. Šo iedzīvotāju grupu dzīves uztvere, dzīves pieredze ir ļoti atšķirīgi. Tas jāņem vērā, sniedzot attiecīgu informāciju.

Var piebilst, ka Valsts būvinspekcija ir zināmāka vīriešu vidū un Kurzemes rajonā (skat. grafikus 5.47; 5.55 pielikumā). Latvijas Tirgotāju asociācija ir zināmāka latviešu vidū un arī Kurzemes rajonā (skat. grafikus 5.48; 5.55 pielikumā). Savukārt Patērētāju tiesību aizsardzības centru visvairāk zina Rīgas un Rīgas rajona iedzīvotāji (skat. grafiku 5.55 pielikumā).

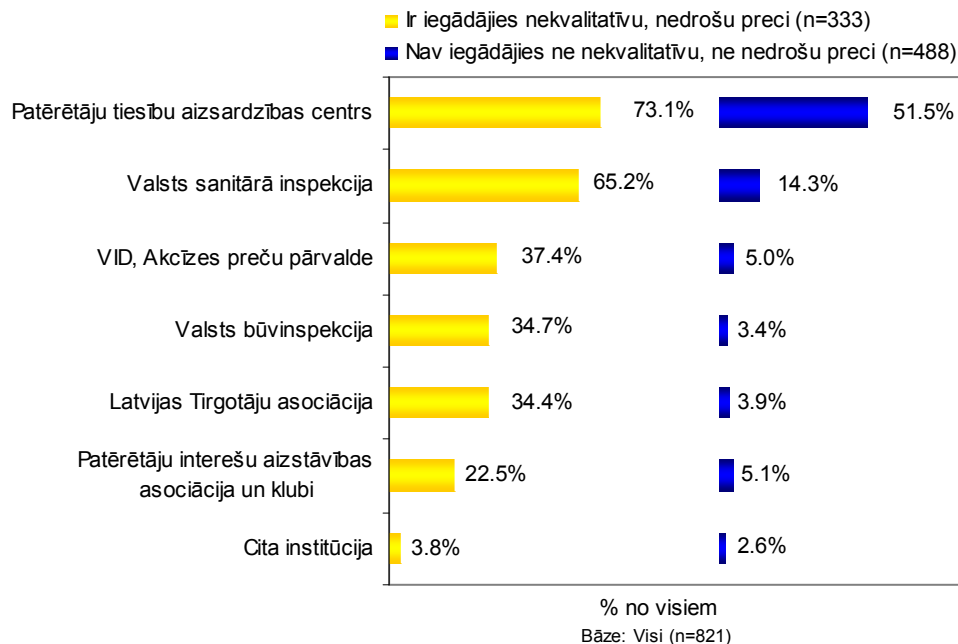
Kopumā visas patērētāju tiesību uzraudzības institūcijas vairāk zina tie, kuriem pēdējā pusgada laikā ir gadījies iegādāties kādu nekvalitatīvu un nedrošu preci (skat. grafiku 4.2).

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Patērētāju tiesību aizsargājošo institūciju zināmība Pētījuma mērķi

Grafiks 4.2

Patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar to, vai ir gadījies pēdējā gada laikā iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci

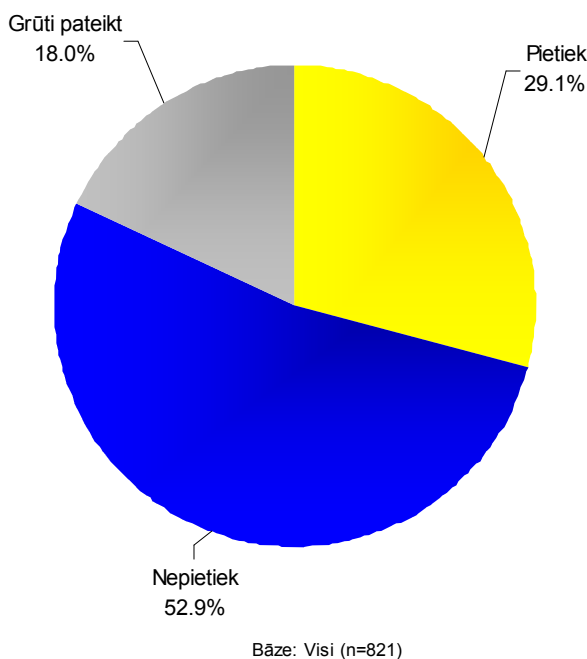


Secinājums: iedzīvotāji interesējas par patērētāju tiesību uzraudzības institūcijām tad, kad praktiski sastopas ar tādu vajadzību – tad viņi meklē iespējas, kā radušos problēmu risināt un kā aizstāvēt savas patērētāja tiesības un savas finanses savas finanses.

52.9% iedzīvotāju norāda, ka viņiem nepietiek informācijas, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci (skat. grafiku 4.3). 18% ir grūti pateikt, vai viņiem šīs informācijas pietiek vai nē.

Grafiks 4.3

Vai pietiek informācijas, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci?

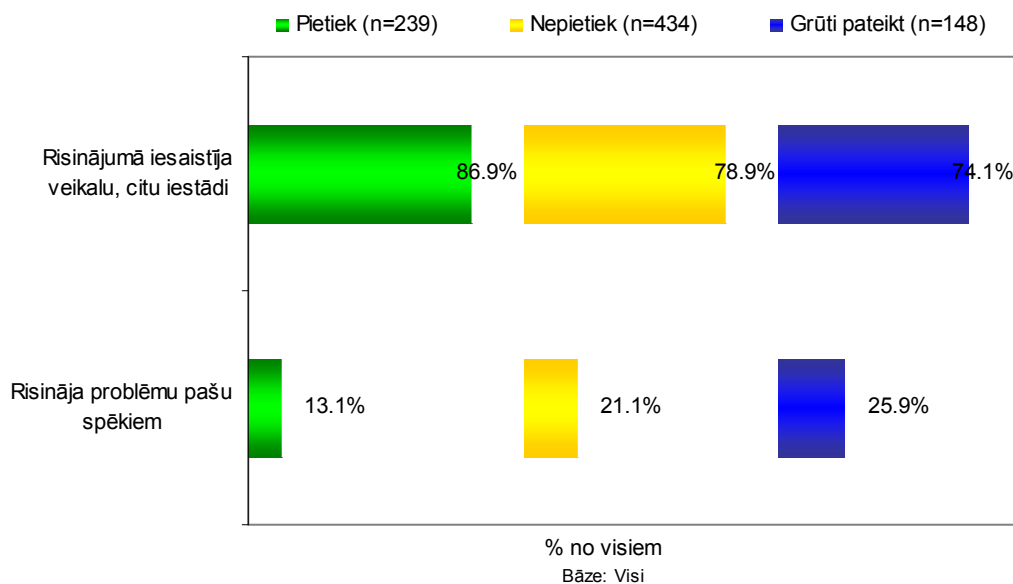


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Patērētāju tiesību aizsargājošo institūciju zināmība Pētījuma mērķi

Secinājums: lielākā daļa iedzīvotāju nezina savas patērētāju tiesības un nezina, kas būtu jādara, ja gadījies nopirkt nekvalitatīvu vai nedrošu preci. Starp tiem, kuri norāda, ka viņiem pietiek informācijas, kā rīkoties situācijā, ja gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci, biežāk ir sastopami tie iedzīvotāji, kuri pēdējā gada laikā ir iegādājušies nekvalitatīvas vai nedrošas elektropreces un apavus. Bet starp tiem, kuri norāda, ka ir sastapušies ar nekvalitatīvas vai nedrošas kosmētikas, degvielas un naftas produktiem, mēbelēm, mobilajiem telefoniem, apģērbiem un gāzes iekārtām vairāk ir tādu, kuriem nepietiek informācijas par patērētāju tiesībām (skat. grafiku 5.57 pielikumā). Šajās preču grupās ir nepieciešams skaidrāk definēt, kad preci var uzskatīt par nekvalitatīvu un nedrošu, kā arī sniegt informāciju, kā rīkoties problēmu situācijā. Informācijas trūkums par patērētāju tiesībām attur iedzīvotājus griezties risināt problēmas par nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegādi veikalā vai kādā citā institūcijā. Informācijas trūkums veicina ieņemt pasīvu pozīciju jautājuma risināšanā (skat. grafiku 4.4).

Grafiks 4.4
Vai pietiek informācijas, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar to, kā praktiski šādās situācijās ir rīkojušies vai rīkotos?



Līdz šim iedzīvotāji visbiežāk informāciju par patērētāju tiesībām ir saņēmuši no

- ✓ draugiem un paziņām (35%);
- ✓ laikrakstos un žurnālos (27.9%);
- ✓ TV (26%) (skat. grafiku 4.5).

Secinājums: informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir nopirkta nekvalitatīva vai nedroša prece, līdz šim visbiežāk ir saņēmuši no neformāliem kanāliem.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Patērētāju tiesību aizsargājošo institūciju zināmība Pētījuma mērķi

Bet 20.5% vispār līdz šim šādu informāciju nav saņēmuši. Starp šiem cilvēkiem biežāk ir sastopami:

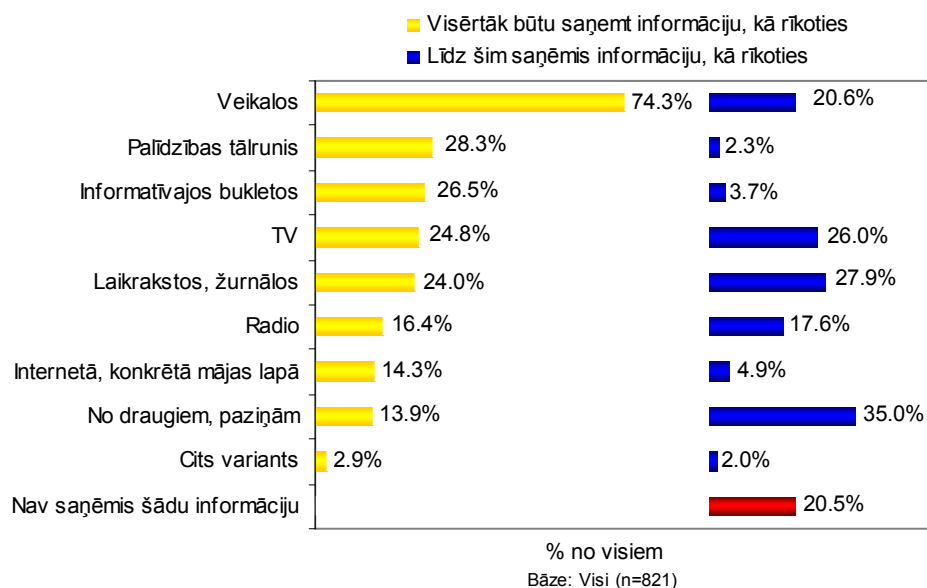
- ✓ 18-25 gadu vecumā (skat. grafikus 5.58; 5.67 pielikumā);
- ✓ piestrādā gadījuma darbus;
- ✓ saņem pensiju;
- ✓ kvalificēti speciālisti, zemnieki, laukstrādnieki;
- ✓ dzīvo Latgalē.

Būtiski atšķiras iedzīvotāju vēlmes no praktiskām iespējām, kā visērtāk būtu saņemt informāciju par patērētāju tiesībām. 74.3% norāda, ka vislabprātāk saņemtu šo informāciju veikalos (skat. grafiku 4.5). Līdz šim veikalos informāciju ir saņēmuši tikai 20.6%. Vēl iedzīvotāji labprāt saņemtu šo informāciju:

- ✓ pa palīdzības tālruni (28.3%);
- ✓ informatīvajos bukletos (26.5%);
- ✓ TV (24.8%);
- ✓ laikrakstos un žurnālos (24%).

Grafiks 4.5

Kā visērtāk būtu saņemt un kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci?



IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Patērētāju tiesību aizsargājošo institūciju zināmība Pētījuma mērķi

Secinājums: vislabprātāk iedzīvotāji uzzinātu par savām patērētāju tiesībām veikalos – tur, kur prece tiek pirktā un tur, kur parasti pircējs atgriežas, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu preci. Informācijas pieejamība veikalos ietaupītu arī laiku un enerģiju, kamēr tiek atrasta nepieciešamā informācija. Iespējams, ka veikalos būtu vērtīgi izvietot bukletus, kuros iepazīties ar šo informāciju. Svarīgi, ka konkrētus informācijas avotus biežāk izvēlas noteiktas iedzīvotāju grupas. Piemēram, bukletos informāciju labprātāk saņemtu:

- ✓ vecāki par 60 gadiem;
- ✓ vidējā līmeņa vadītāji; dzīvo Rīgā, Rīgas rajonā.

Savukārt internetā šo informāciju labprātāk saņemtu:

- ✓ latvieši;
- ✓ 18-25 gadu vecumā;
- ✓ augstākā vai nepabeigta augstākā izglītība;
- ✓ biroja ierēdņi, direktori, uzņēmēji;
- ✓ ienākumi virs 151Ls uz ģimenes locekli (skat. grafikus 5.68; 5.77 pielikumā).

Veikalos šo informāciju labprātāk saņemtu vairāk:

- ✓ vecāki par 60 gadiem;
- ✓ ar pamatizglītību;
- ✓ mācās, studē;
- ✓ skolotāji, pasniedzēji;
- ✓ dzīvo Kurzemē;
- ✓ ienākumi uz vienu ģimenes locekli līdz 70Ls mēnesī.

TV šo informāciju labprātāk saņemtu:

- ✓ citā, ne latviešu valodā runājošie;
- ✓ 26-35 gadu veci;
- ✓ vidējo speciālo vai arodizglītību;
- ✓ bezdarbnieki;
- ✓ skolotāji, pasniedzēji un apkalpojošās sfēras darbinieki;
- ✓ dzīvo Latgalē;
- ✓ ienākumi uz vienu ģimenes locekli līdz 70Ls mēnesī.

Laikrakstos un žurnālos šo informāciju labprātāk saņemtu:

- ✓ citā, ne latviešu valodā runājošie;
- ✓ 46-60 gadu vecumā;
- ✓ ar arodizglītību;
- ✓ pašnodarbinātie;
- ✓ vidējā līmeņa vadītāji;
- ✓ dzīvo Latgalē;
- ✓ ienākumi uz vienu ģimenes locekli līdz 70Ls mēnesī.

Secinājums: lai aptvertu visplašāko iedzīvotāju kopumu, sniedzot informāciju par patērētāju tiesībām, svarīgi būtu izmantot vairākus informatīvos kanālus. Būtiski, ka internets ir pieejams noteiktai iedzīvotāju daļai, starp tiem arī jaunieši, kuriem ir vājas zināšanas par patērētāju tiesībām. Savukārt bukletos un veikalos informāciju labprāt saņemtu vecāka gadu gājuma cilvēki, ar zemāku izglītību.

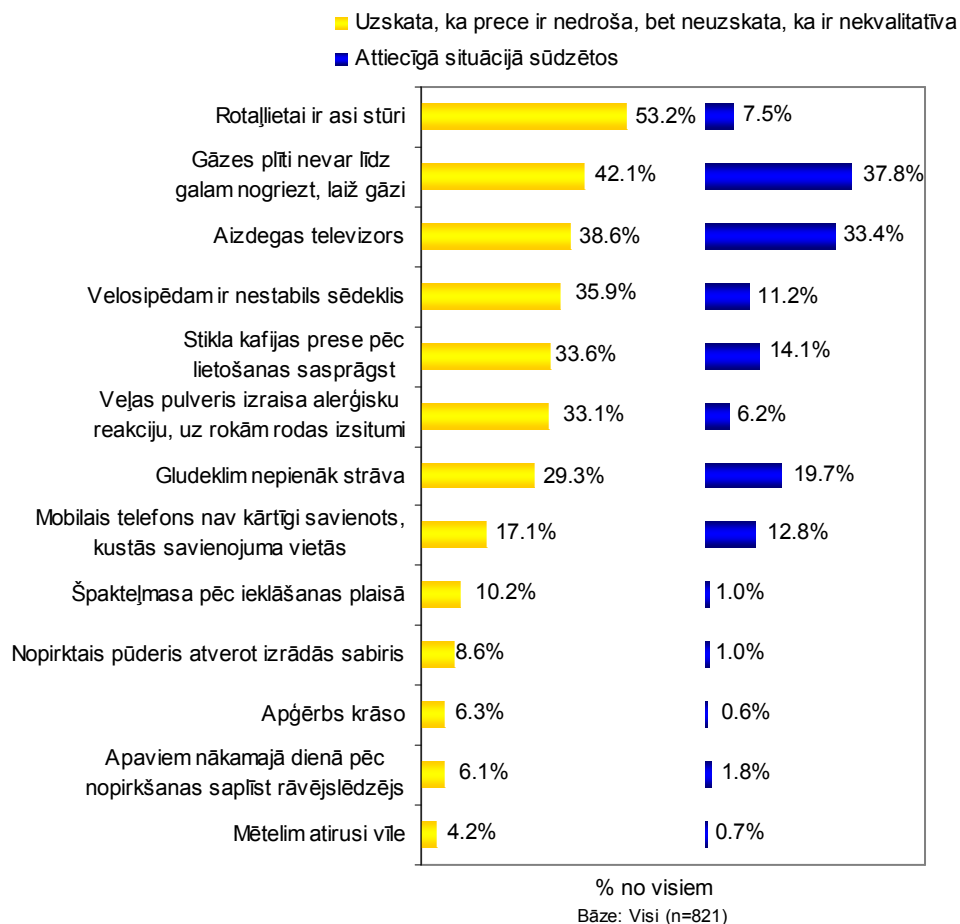
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

5. Pielikums

Grafiks 5.1

Konkrēto preces trūkumu uzskata tikai par nedrošu



Tabula 5.1

Ko uzskata par nedrošu preci?

Kosmētika: Nopirku šampūnu, bet tas bija tik šķidr, ka nejauši izlēju gandrīz pus pudeli uzreiz. / Matu fiksācijas pudelīte palika neizlietota, jo nestrādā flakoniņa poga. / Sausais pūderis.

Būvmateriāli, būvizstrādājumi: Špaktelis lipa gabalos.

Rotaļlietas: Atdalījās sīkas detaļas.

Elektropreces: Putekļu sūcējs motors nedarbojās. / Relejs nepārslēdzās. / Neieslēdzās. / Relejs nestrādāja. / Nopērkot gludekli, tas nesilda. / Pagarinātājā viens kontakts dzirkstejo. / Nepazūd smaka, ātri sadega.

Mēbeles: Dīvānam neizturīgas plastmasas detaļas.

Mobilais telefons: Ļoti kluss bija pienākošais zvans. / Neuzticos Simens mobilajiem, knapi iztur garantijas laiku.

Apavi: Klikatām sadrupa papēžu daļa. / Kad samirka apavi, atlīmējās zole. / Atlīmējās zole. / Atlīmējās zole. / Kurpēm nolūza papēdis. / Atlīmējās pazole. / Apaviem nekad neuzticos, jo nezin kā nēsāsies.

Apģērbs: Pēc mazgāšanas apģērbs sarāvās. / Kad valkāju kleitu, tā noplok.

Cita prece: Ja gāji, tad gaismiņa raustījās.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Tabula 5.2
Ko uzskata par
nekvalitatīvu
preci?

Kosmētika: Tuša sabiezējusi. / Mainīga kvalitāte, it kā būtu ar citu nomainīta. / Sažuvusi tuša bija. / Rūpnieciskais brāķis. / Ēnas slikti krāsoja. / Nagu laka ļoti ātri izžuva. / Sausais pūderis un sausa tuša. / Ēnas sabirušas. / Smaržūdenim nestrādāja smidzināmais.

Sadzīves ķīmija: Trauku mazgājamais līdzeklis Dosja ar nekvalitatīvu korķīti, nenoslēdzās blīvi.

Būvmateriāli, būvizstrādājumi: Cements vecs. / Cementam bija beidzies realizācijas termiņš. / Sienas špaktele ļoti plaisāja.

Rotallietas: Bērnam rotallietā divas stundu laikā, bija ārā izmetama, maksāja 10.00Ls.

Elektropreces: Nedarbojās. / Nosvila. / Nestabils darbs. / Nebija displejs, kas norādītu aukstumu ledusskapī. / Magnetofons neskanēja. / Elektriskajai tējkannai nebija cieša kontakta paliktņim ar kannu, slikta elektrības padeve. / Sadega spirāle. / Pa katalogu sūtitam mikserim slēdzis izkrita, kad gribēju lietot. / Salūza slēdzis ar ko ieslēdz sulas spiedi. / Datora korpuss ieplaisāja - bija pārlīmēta līmlente. / Tējkanna tecēja. / Monitoram nevarēja noregulēt taisnu ekrānu. / Nopērkot putekļsūcēju, tas nedarbojās. / Mikseris sadega. / Sabojājās elektriskā tējkanna garantijas laikā / Mūzikas centram nebija skaņa. / Mikroviļņu krāsnij slēdzis nefiksējas. / Tējkanna nekarsēja ūdeni. / Matu fēns - nepārslēdzās slēdzīši. / Tējkannai, to pirmoreiz ieslēdzot, lampiņa dega, bet nesildīja pamatne. / Nedarbojās. / Nedarbojās ieslēgšanas poga elektriskajai tējkannai. / Nodega vadiņš. / Nesalabojams gludeklis. / Nestrādā, kvalitāte slikta. / Elektriskā tējkanna pēc mēneša vairs nestrādā. / Nedarbojas slēdzis. / Lukturis slikti slēdzās ārā - iekšā. / Ledusskapis neizslēdzās. / Spuldzīte nedega.

Gāzes iekārtas: Nepietika detaļu komplektā. / Nedeg neviens deglis plītij.

Degviela, naftas produkti: Gāze piepildīta ar tādu spiedienu, kas lielāks par normu. / Slikta kvalitāte.

Mēbeles: Slikti stiprinājumi. / Nebija skrūvju. / Salūza koka detaļa - karkass.

Mobilais telefons: Pēc numura sastādīšanas pats izslēdzās. / Atteica tastatūra. / problēmas ar mikrofona signālu / Nedarbojās kā vajag. / Atteicās darboties. / Rakstot īsziņas, telefons uzkārs un nevienu funkciju vairs nepildīja.

Apavi: Salūza zole. / Defekts virsmas ādā. / Atlīmējas zoles kurpēm. / Slikti pielīmēts augstais papēdis. / Atplīsa pa vīlēm. / Izjuka krosenes. / Eko - firmas zābaki - kājas bija slapjas. / Zābakiem līmējās zole vaļā. / Atlīmējās zandeles pēc pāris dienām. / Atlīmējās zole. / Atlīmējās zole. / Saplīsa apava virsa. / Papēdis nolūza, vīriešu apaviem atlīmējās pazole. / Pārlūza zole, salūza augšējā daļa. / Sutina, zole atlīmējās. / Nestabils papēdis - nolīpa. / Nolūza papēdis un atira vīles zābakiem. / Ātri izdila zole. / Salūza papēdis kurpei. / Tikai čibiņas nekvalitatīvas. / Apavi ātri saplīsa. / Šuvuma vieta atirusi / Nolūza papēdis. / Zābakiem otrā dienā saplīsa slēdzis. / Apaviem salūza zole. / Zole atlīmējās pēc dažām dienām. / Atplīsa zole. / Pēdējā laikā ļoti nekvalitatīvi apavi, pārplīsa zole. / Salūzt zole. / Mēneša laikā zābakam atlīmējās līme. / Atlīmējas zoles kurpēm. / Kurpēm papēdis nolūza. / Apavi krāsoja zeķes. / Laida cauri ūdeni, atlīmējās zole. / Atlīmējās zole. / Atlīmējās zole. / Kurpēm nolūza papēdis trešā dienā pēc valkāšanas. / Pārlūza zole. / Zābaki divu nedēļu laikā saplīsa. / Iztrūka rāvējslēdzējs. / Nokrita zole. / Izplīsis rāvējslēdzējs un atplīsa zole līdz 2 mēnešu garantijai (Gerkena) / Pēc nedēļas atlīmējās zole. / Zole saplīsa pēc nedēļas. / Puļņiem zābakiem nošķiebās papēžu daļa. / Ātri atlīmējās. / Atlīmējas zoles kurpēm. / Atlīmējas zoles kurpēm. / Atlīmējās zole. / Saplīsa zābaki vīlē no zoles. / Nolūza papēdis. / Ātri izjuka. / Kurpei nolūza papēdis. / Saplīsa, zole pārlūza uz pusēm.

Apģērbs: Veļai, bija caurums vīlē - vīļu uzlaidē nebija iešūta vīle. / Neatbilda izmēriem. / Blūze nekvalitatīvi nošūta, nostrādāta. / Drīz vien pavalkājot sāka atplīst iespīestās metāla pogas, atplīst piešūtie dekori. / Jakai kabatas apdarei nebija rāvējslēdzēja gals. / Odere bija šuvuma vietā izirusi. / Vējjakai otrā dienā pēc pirkuma nedarbojās rāvējslēdzis. / Bērnu vējjakai atira odere. / Krāsa mazgājot gāja nost. / Svārki saplīsa. / Kleita saplīsa.

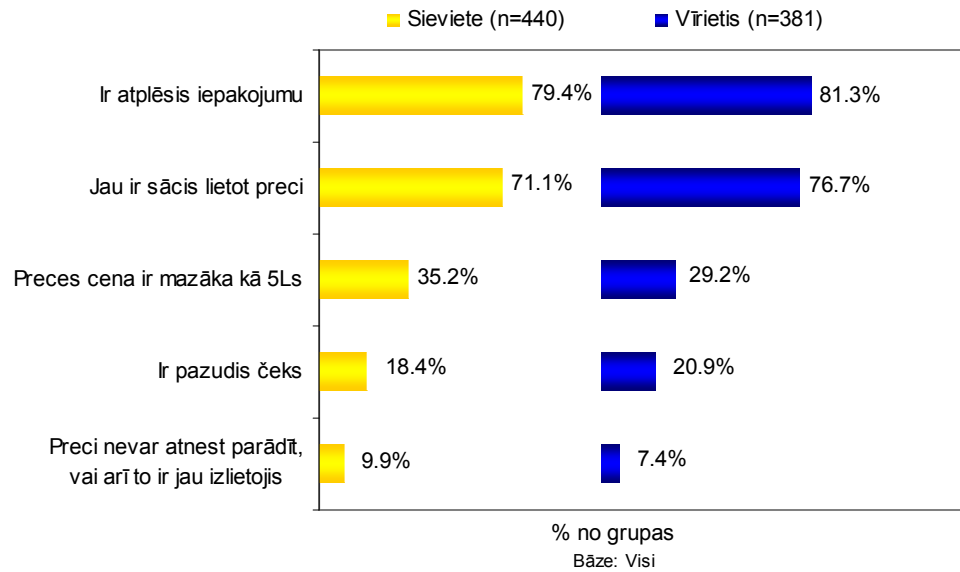
Cita prece: Fotoaparāts nepārtin filmiņu. / Nedarbojās. / Aizdedzes sveces - nepietiekošs kontakts. / Nedarbojās. / Katls sāka rūsēt. / Nesildīja. / Otrā dienā pēc nopirkšanas notrūka rokturis. / Nedarbojās. / Pēc ceturtais lietošanas reizes katls sāka rūsēt. / Nekvalitatīvs sējums. / Pulkstenis negāja. / Neslēdza kā vajag.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.2

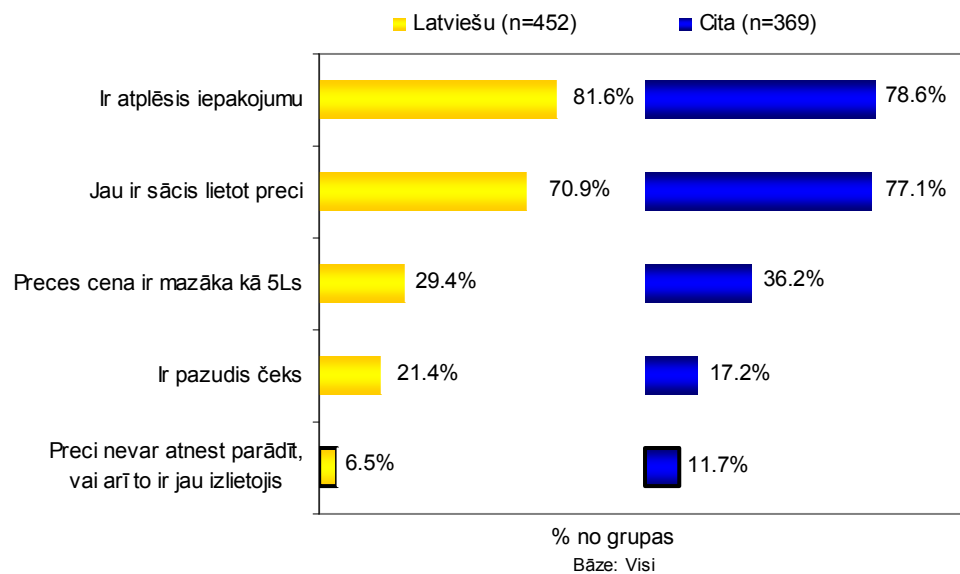
Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu preci konkrētā situācijā saistībā ar dzimumu?



Grafiks 5.3

Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu preci konkrētā situācijā saistībā ar valodu?

Ar melnu rāmīti turpmāk atzīmētas statistiski nozīmīgās atšķirības

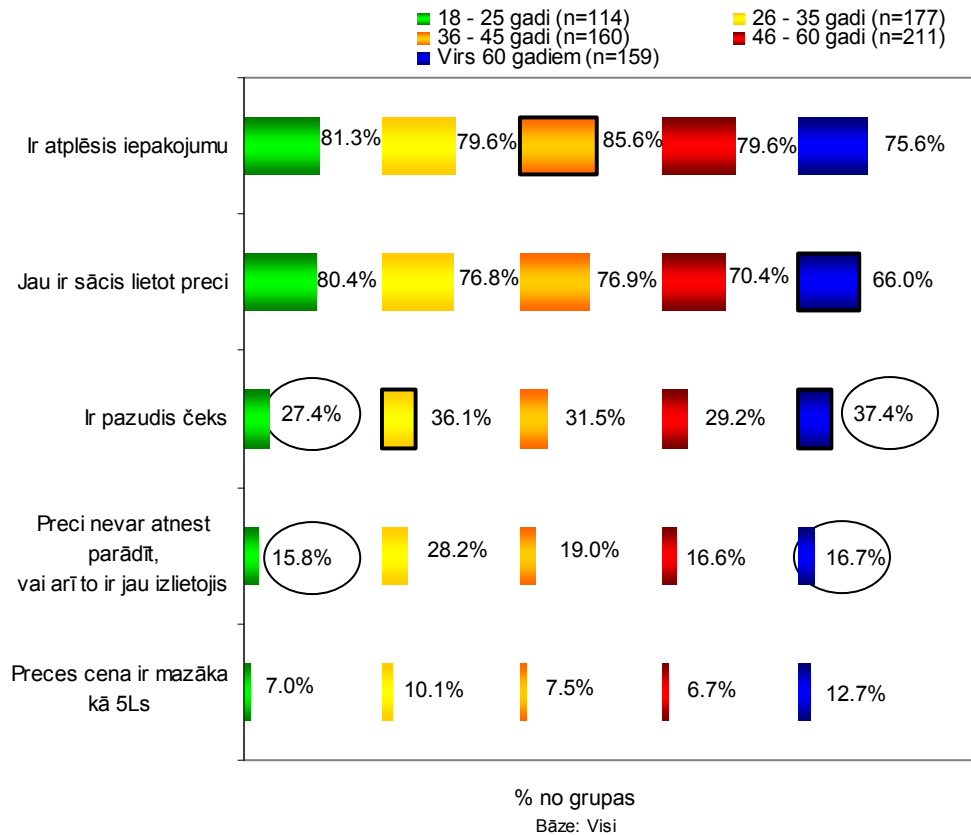


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

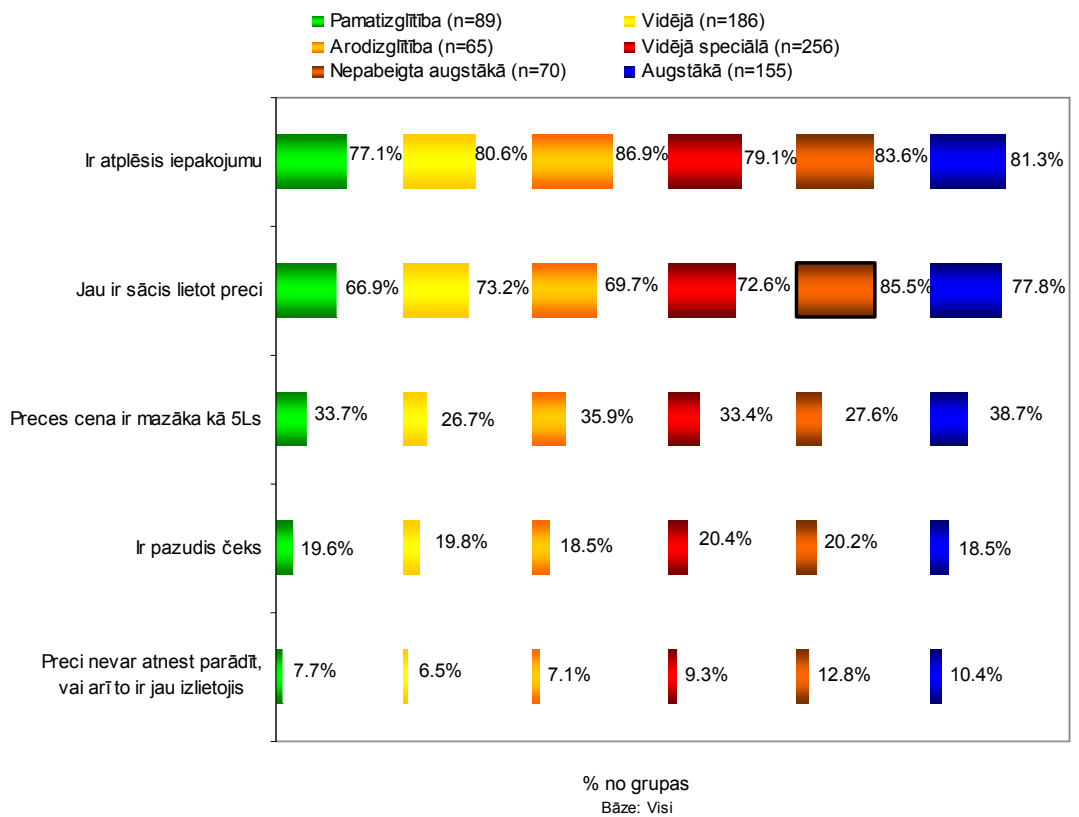
Grafiks 5.4

Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu preci konkrētā situācijā saistībā ar vecumu?



Grafiks 5.5

Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu preci konkrētā situācijā saistībā ar izglītību?



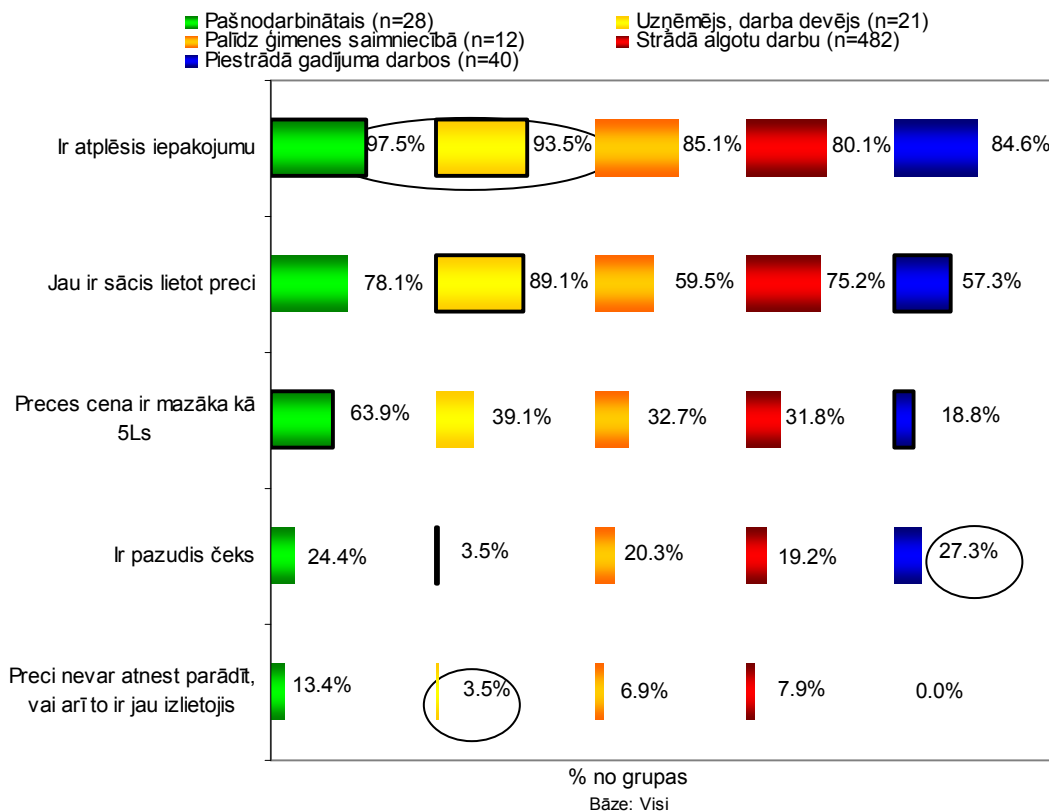
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.6

Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu precī konkrētā situācijā saistībā ar nodarbošanos?

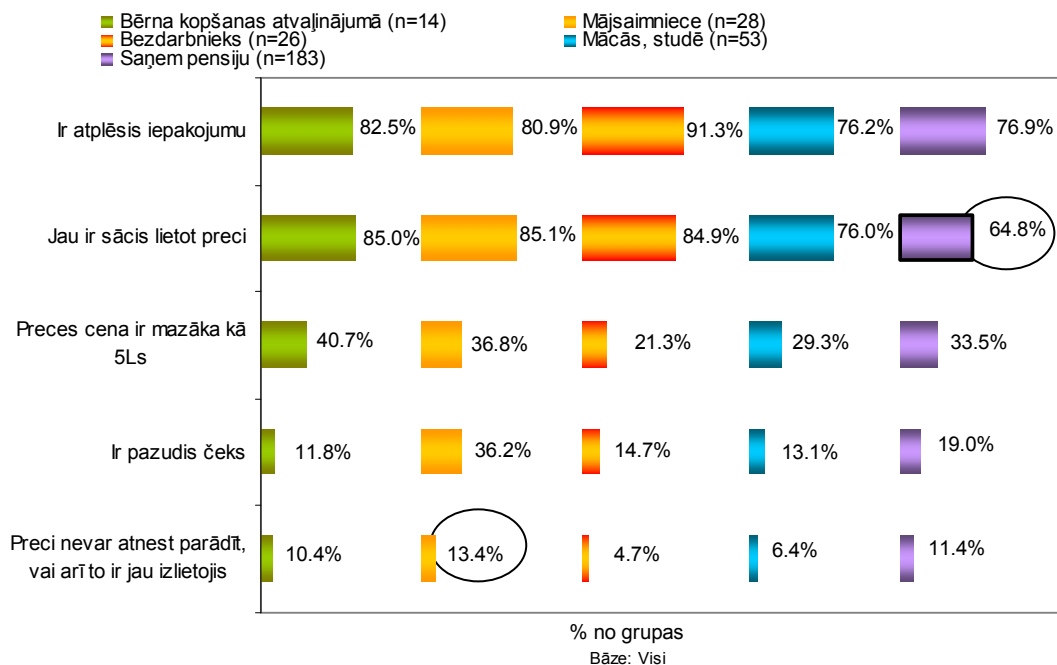
1.daļa



Grafiks 5.7

Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu precī konkrētā situācijā saistībā ar nodarbošanos?

2.daļa



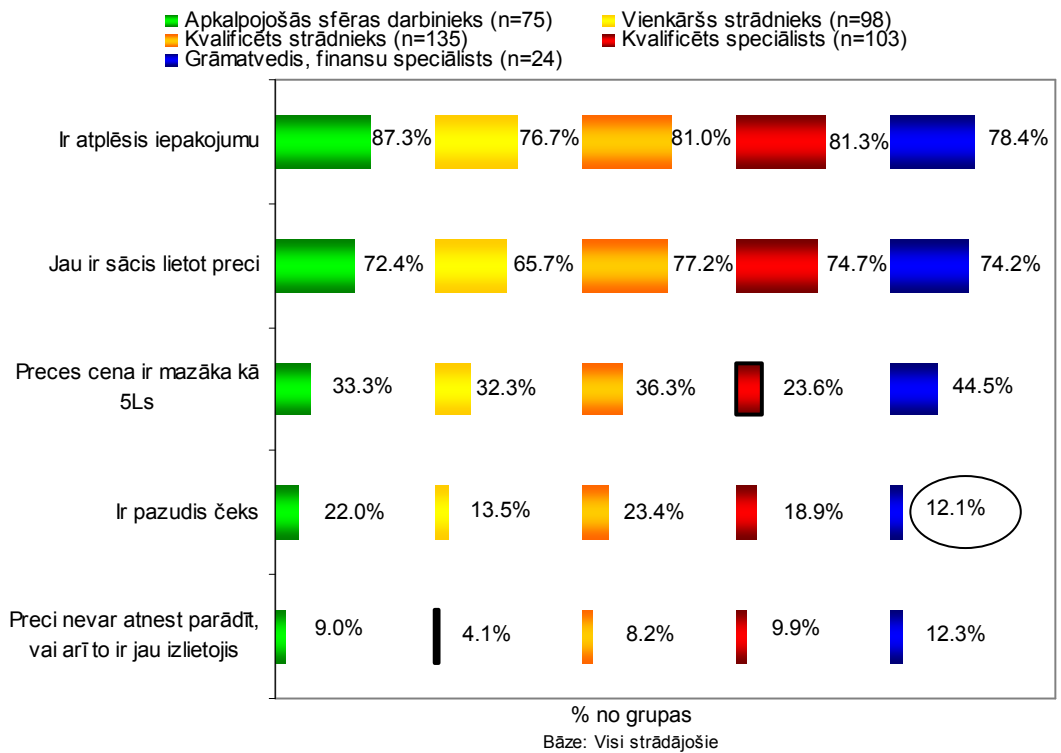
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.8

Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu precī konkrētā situācijā saistībā ar iegemamo amatu?

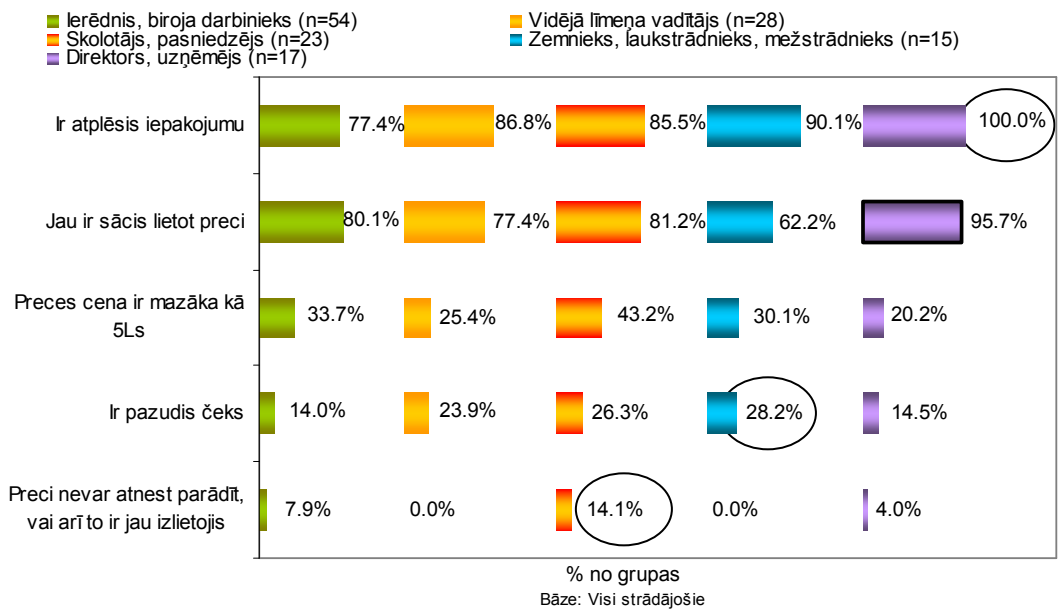
1.daļa



Grafiks 5.9

Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu precī konkrētā situācijā saistībā ar iegemamo amatu?

2.daļa

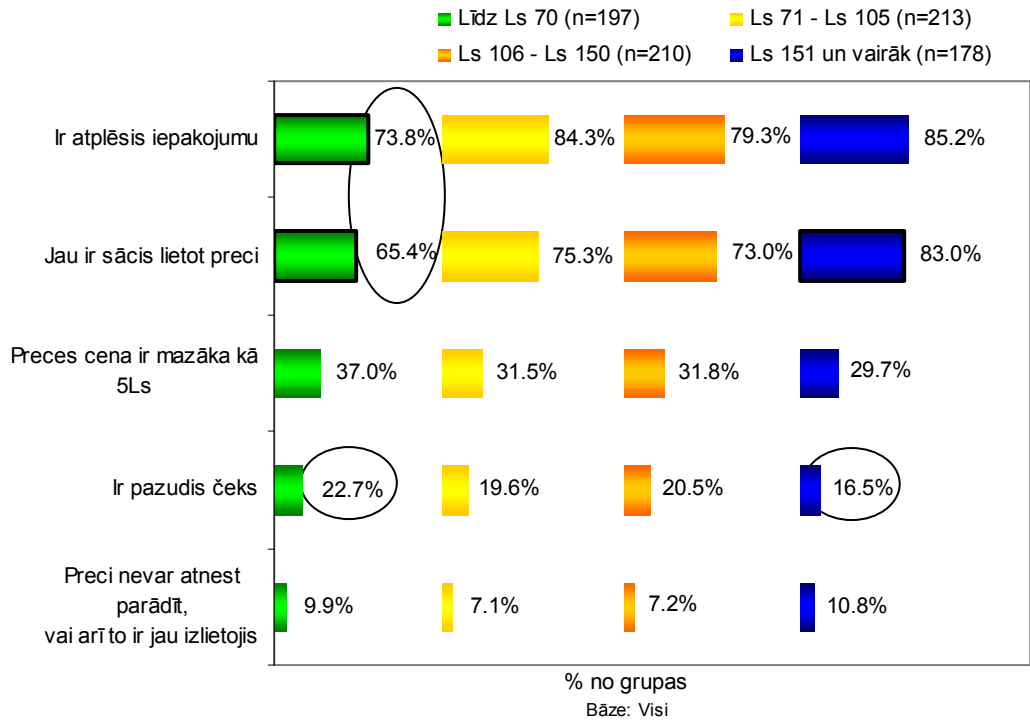


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

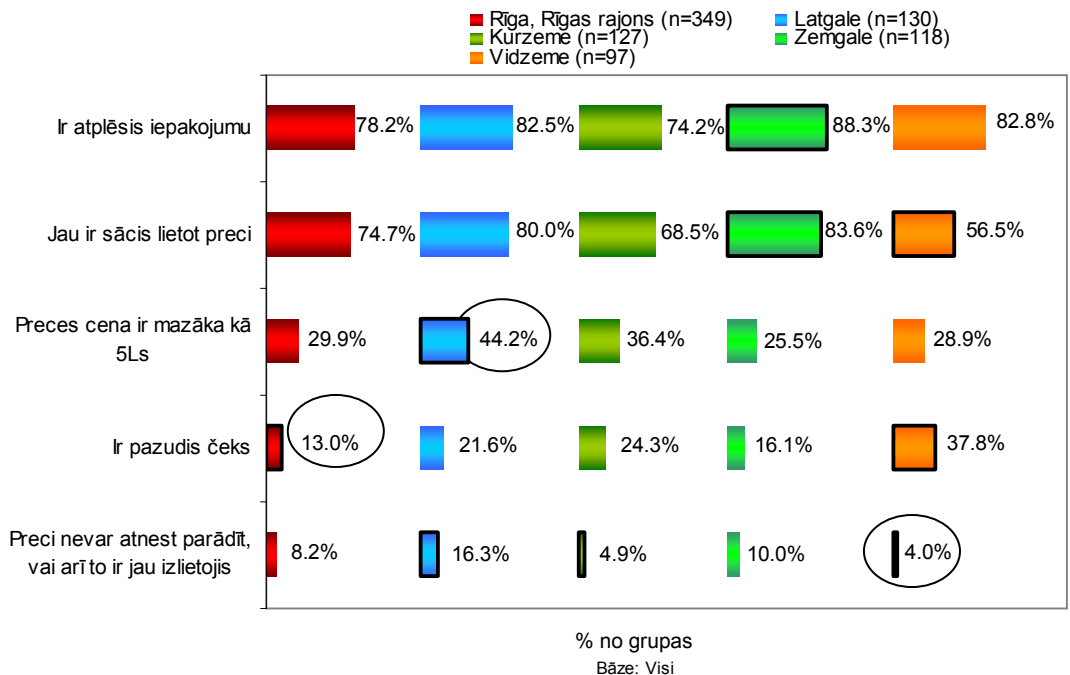
Grafiks 5.10

Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu preci konkrētā situācijā saistībā ar vidējiem ienākumiem uz ģimenes locekli?



Grafiks 5.11

Vai sūdzētos par nekvalitatīvu vai nedrošu preci konkrētā situācijā saistībā ar dzīvesvietu?

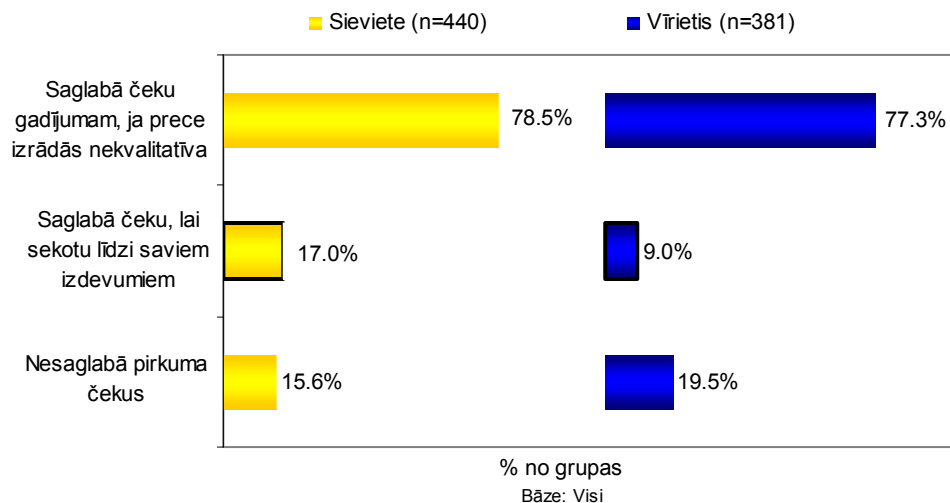


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

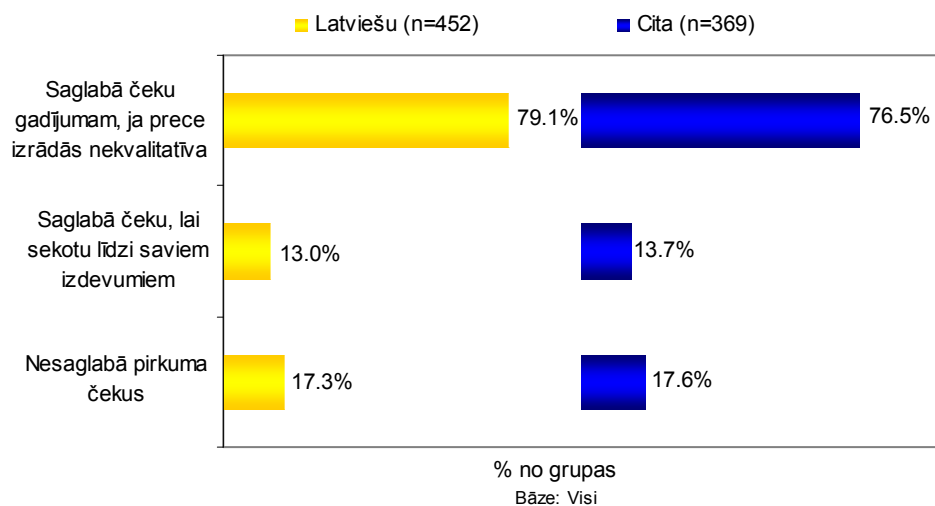
Grafiks 5.12

Čeku saglabāšanas iemesls saistībā ar dzimumu



Grafiks 5.13

Čeku saglabāšanas iemesls saistībā ar valodu

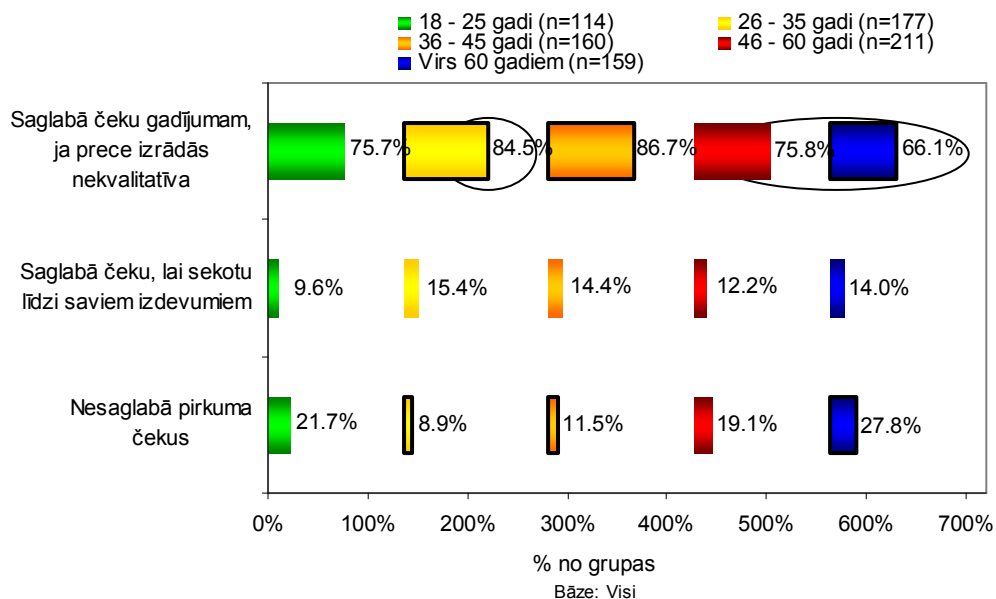


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

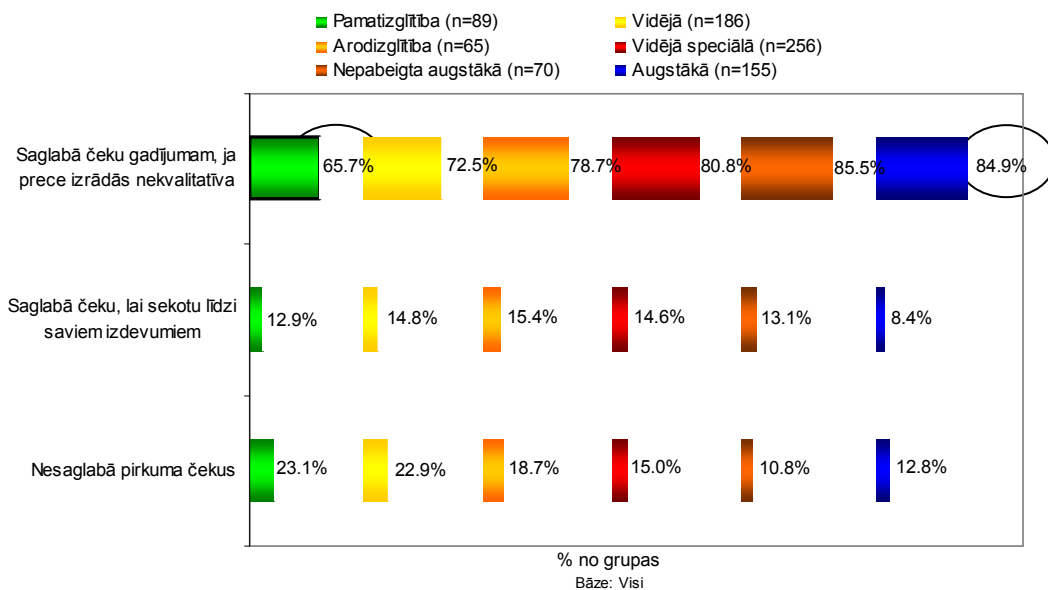
Grafiks 5.14

Čeku saglabāšanas iemesls saistībā ar vecumu



Grafiks 5.15

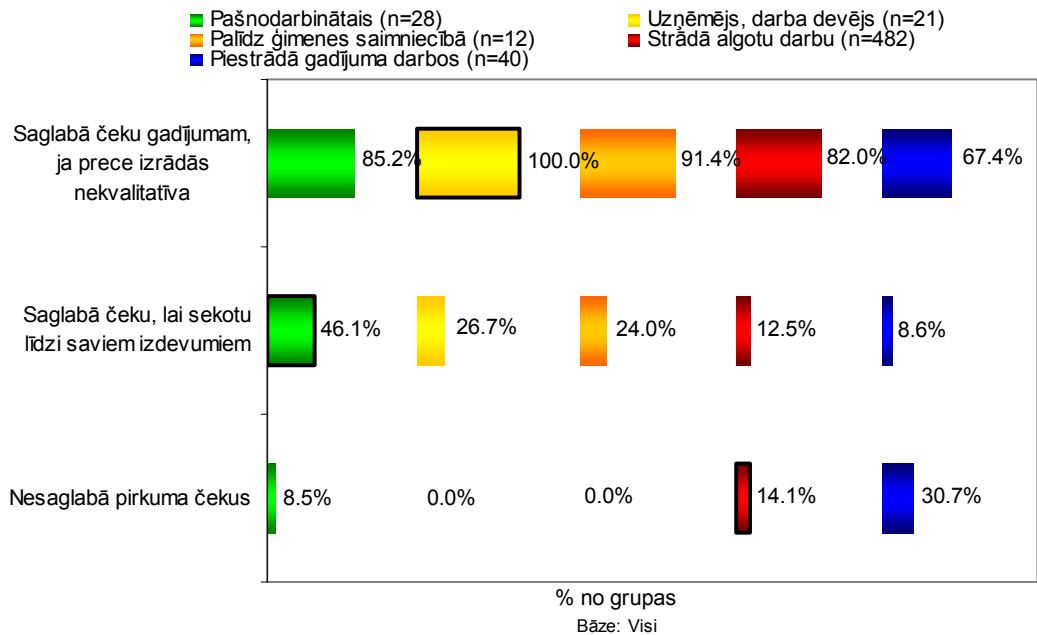
Čeku saglabāšanas iemesls saistībā ar izglītību



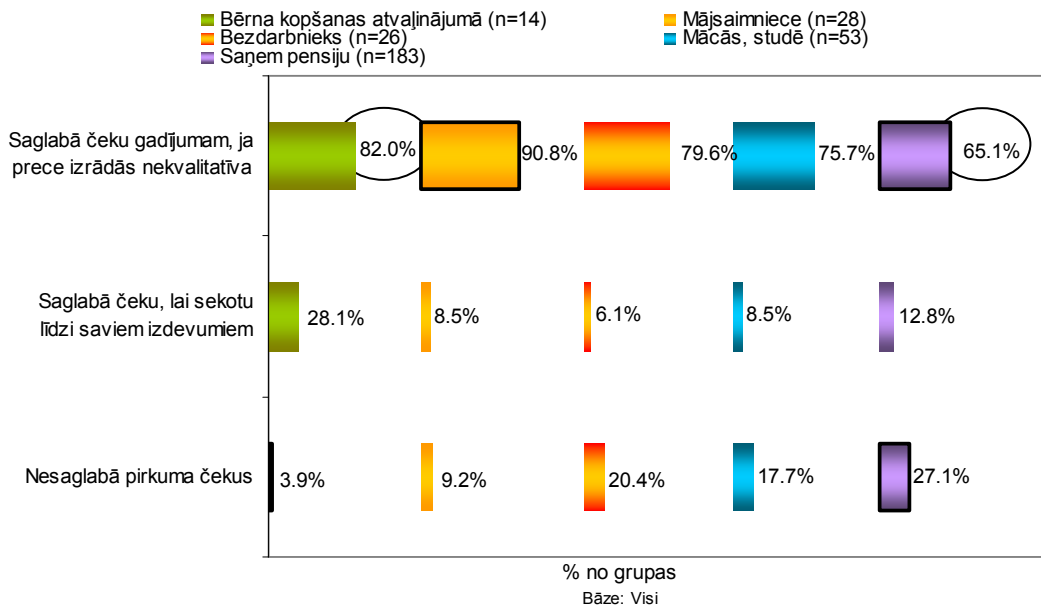
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.16
Čeku saglabāšanas iemesls saistībā ar nodarbošanos
1.daļa



Grafiks 5.17
Čeku saglabāšanas iemesls saistībā ar nodarbošanos
2.daļa

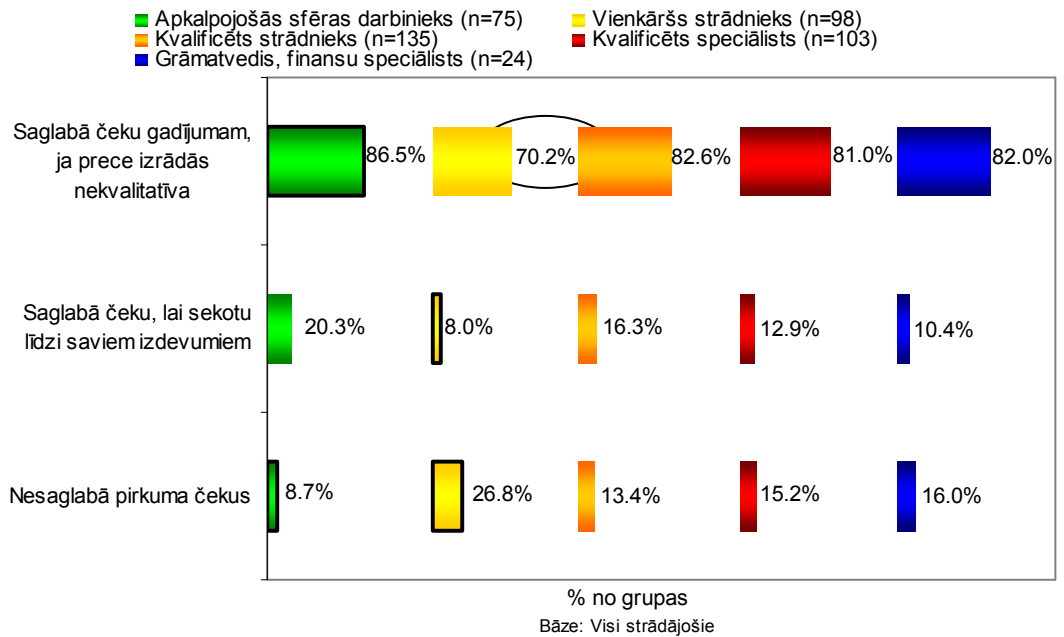


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

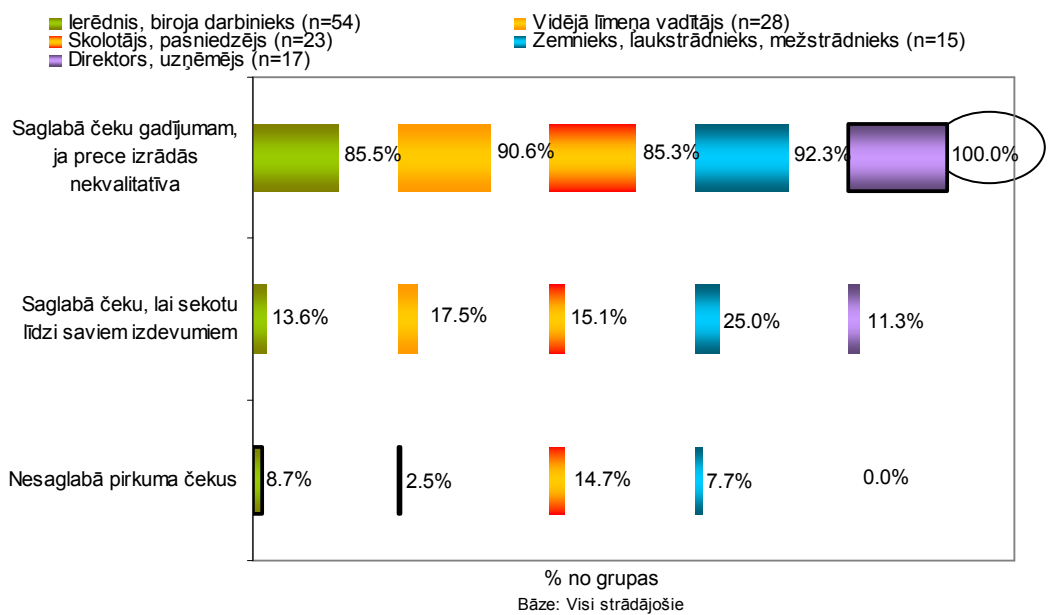
Grafiks 5.18
Čeku saglabāšanas iemesls saistībā ar ieņemamo amatu

1.daļa



Grafiks 5.19
Čeku saglabāšanas iemesls saistībā ar ieņemamo amatu

2.daļa

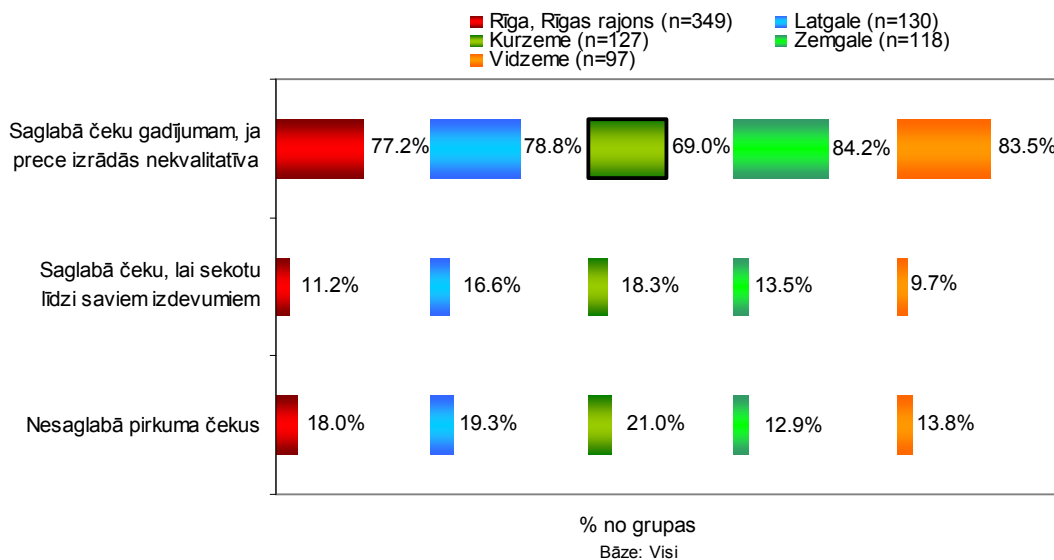


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

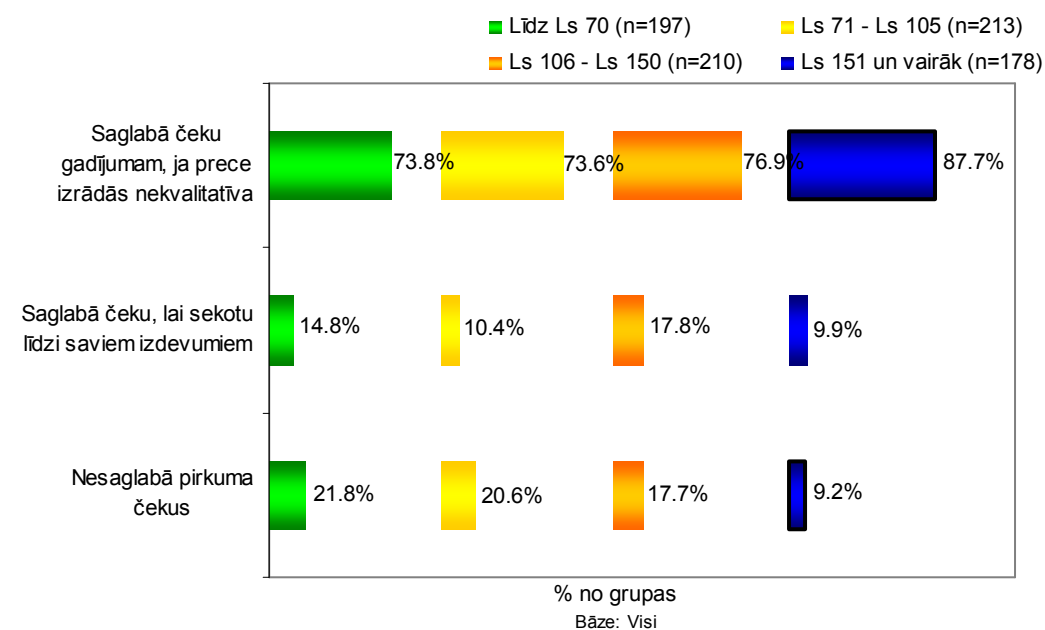
Grafiks 5.20

Čeku saglabāšanas iemesls saistībā ar dzīvesvietu



Grafiks 5.21

Čeku saglabāšanas iemesls saistībā ar vidējiem ienākumiem uz vienu ģimenes locekli

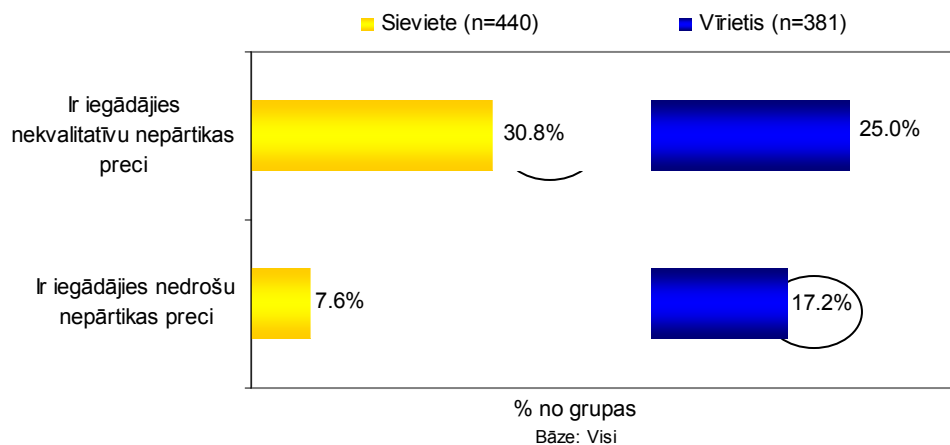


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

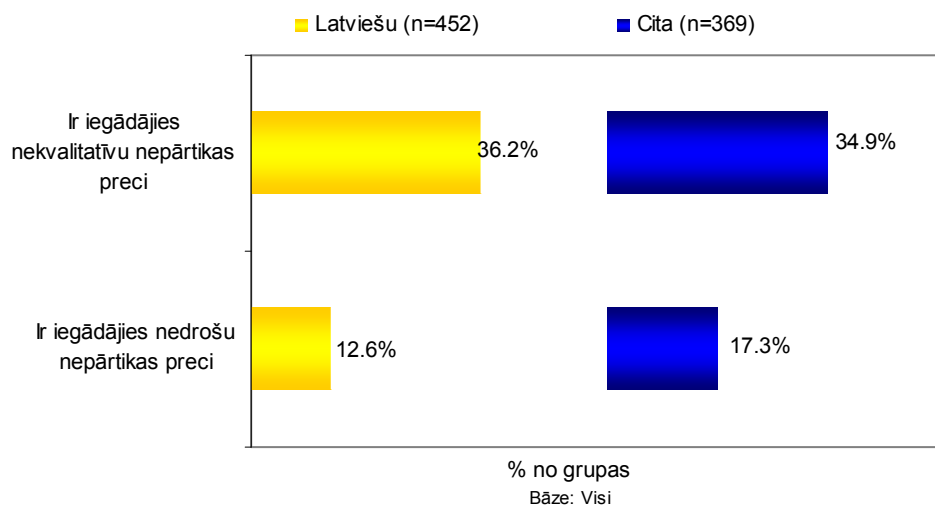
Grafiks 5.22

Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā saistībā ar dzimumu



Grafiks 5.23

Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā saistībā ar valodu

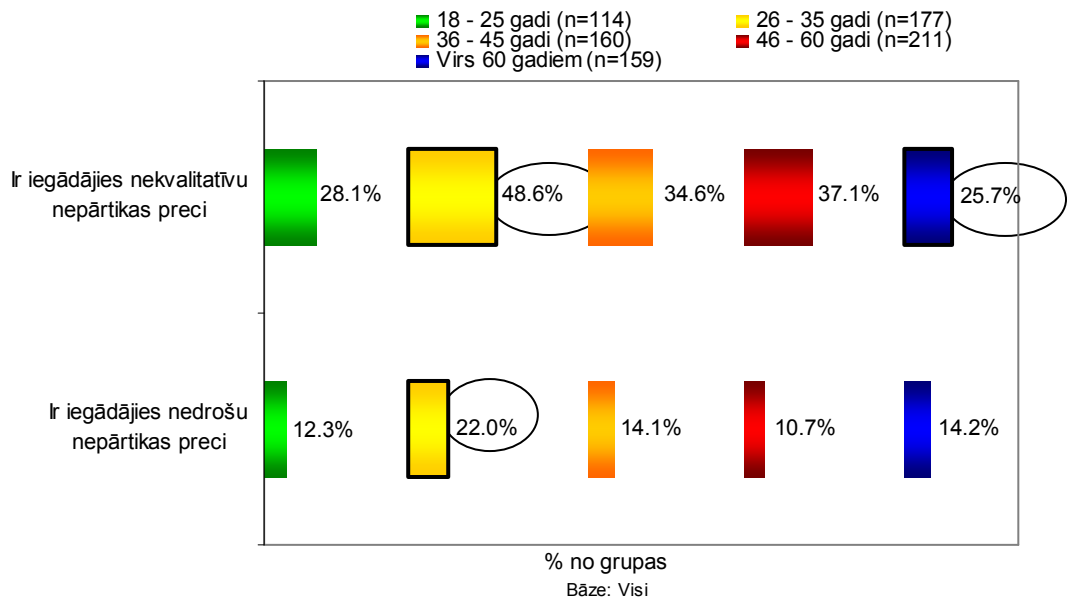


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

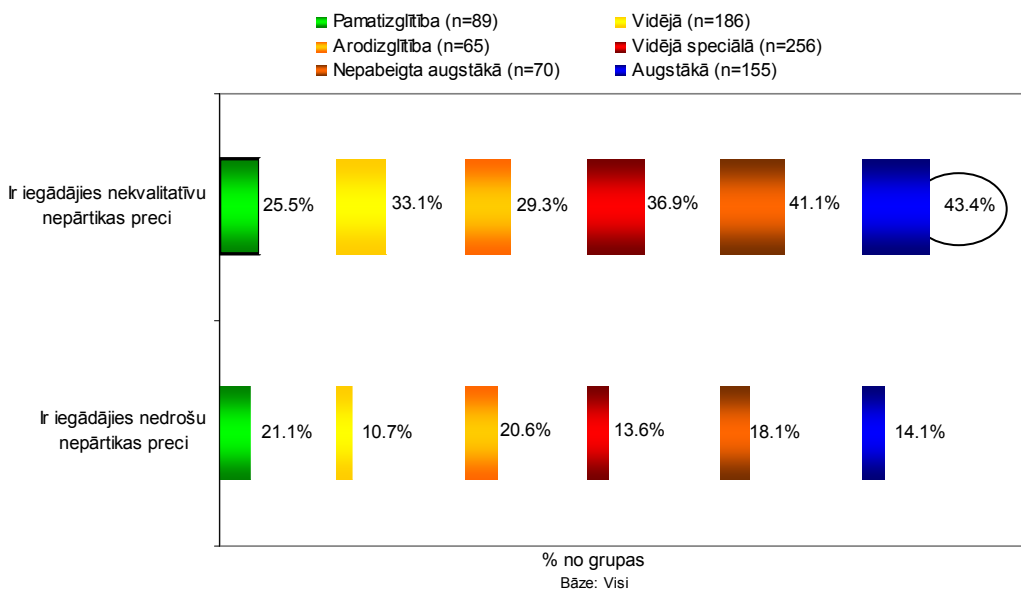
Grafiks 5.24

Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā saistībā ar vecumu



Grafiks 5.25

Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā saistībā ar izglītību

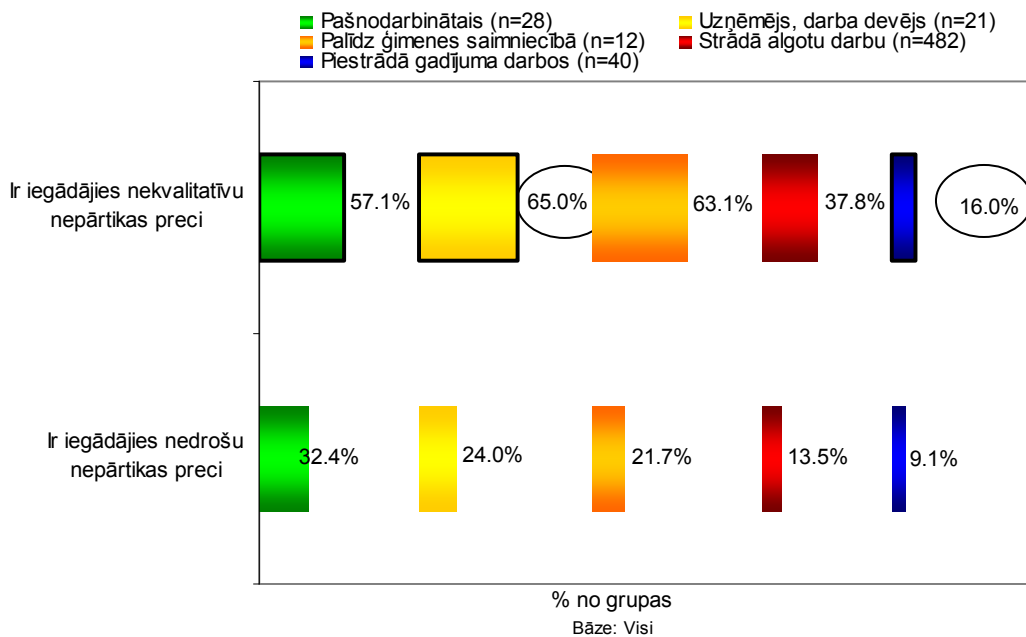


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

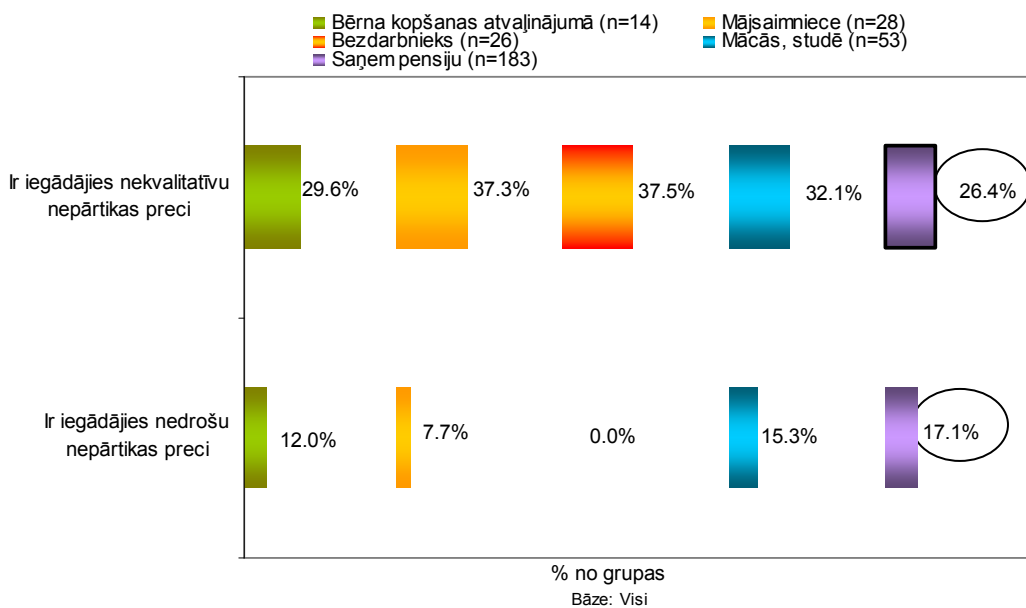
Grafiks 5.26

Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā saistībā ar nodarbošanos 1.daļa



Grafiks 5.27

Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā saistībā ar nodarbošanos 2.daļa



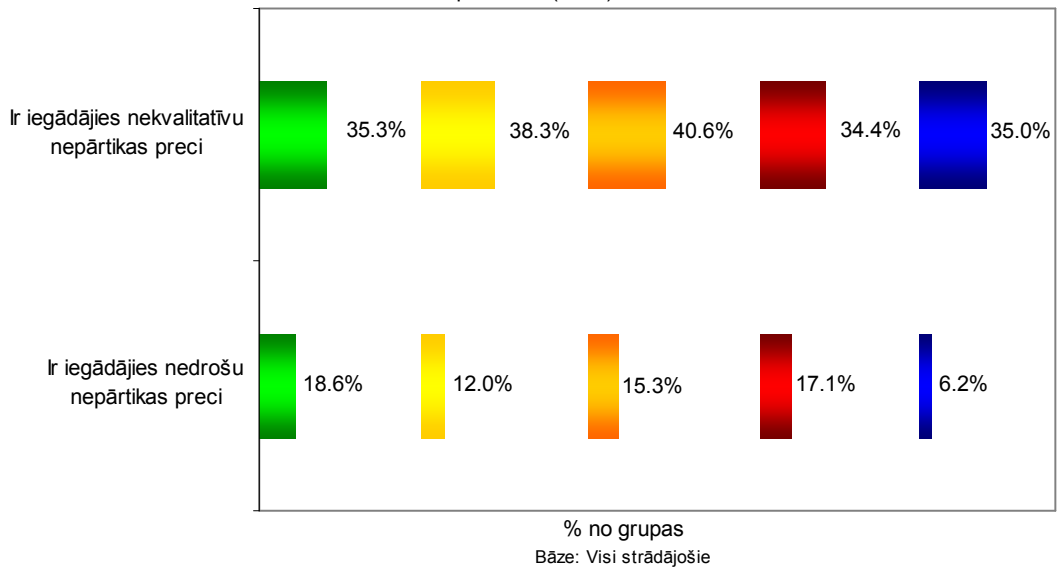
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.28

Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā saistībā ar ieņemamo amatu
1.daļa

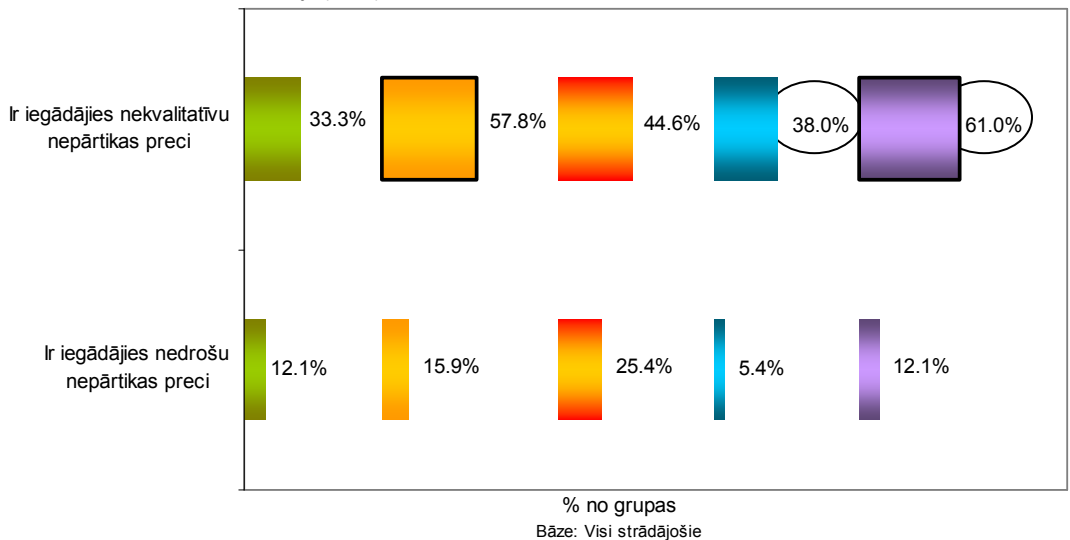
- Apkalpojošās sfēras darbinieks (n=75)
- Vienkāršs strādnieks (n=98)
- Kvalificēts strādnieks (n=135)
- Kvalificēts speciālists (n=103)
- Grāmatvedis, finansu speciālists (n=24)



Grafiks 5.29

Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā saistībā ar ieņemamo amatu
2.daļa

- Ierēdnis, biroja darbinieks (n=54)
- Vidējā līmeņa vadītājs (n=28)
- Skolotājs, pasniedzējs (n=23)
- Zemnieks, laukstrādnieks, mežstrādnieks (n=15)
- Direktors, uzņēmējs (n=17)

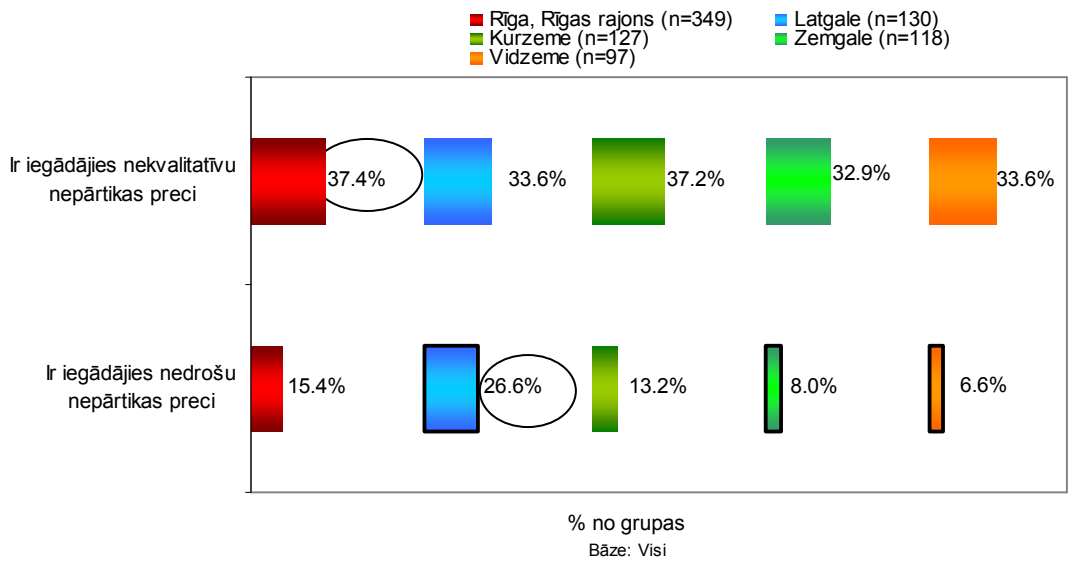


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

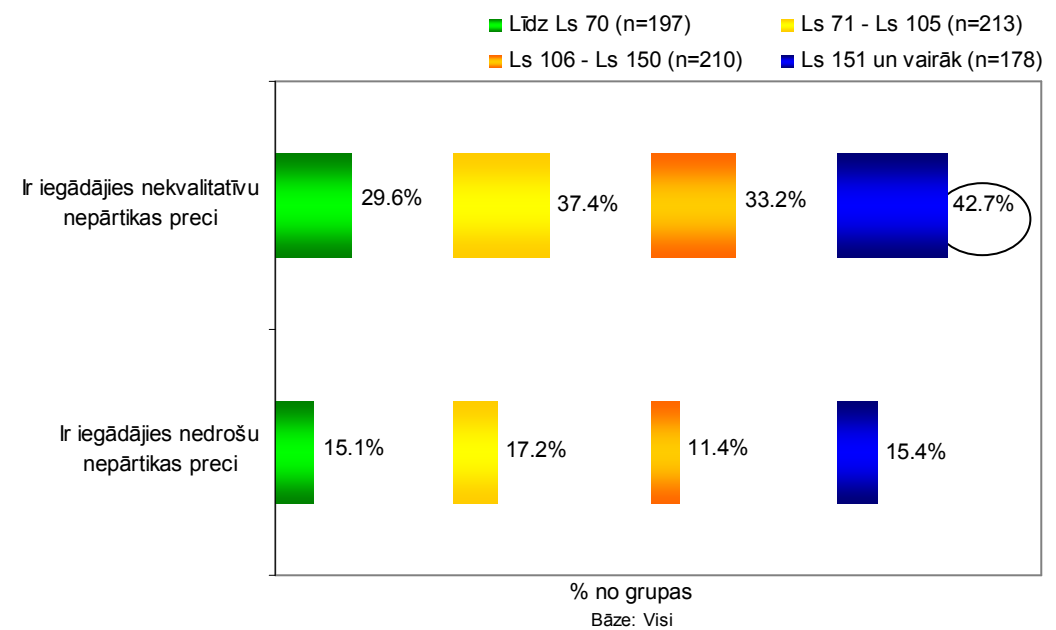
Grafiks 5.30

Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā saistībā ar dzīvesvietu



Grafiks 5.31

Nekvalitatīvas vai nedrošas preces iegāde pēdējā pusgada laikā vidējiem ienākumiem uz vienu ģimenes locekli



IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Tabula 5.3
Kādas ir bijušas problēmas konkrētām preču grupām?

Kosmētika: Matu fiksācijas pudelīte palika neizlietota, jo nestrādā flakoniņa poga. / Nopirku šampūnu, bet tas bija tik šķidr, ka nejauši izlēju gandrīz pus pudeli uzreiz. / Sausais pūderis. / Tā bija jau lietota. / Tuša sabiezējusi. / Mainīga kvalitāte, it kā būtu ar citu nomainīta. / Sažuvusi tuša bija. / Rūpniecisks brāķis. / Ēnas slikti krāsoja. / Nagu laka ļoti ātri izžuva. / Sausais pūderis un sausa tuša. / Ēnas sabirušas. / Smaržūdenim nestrādāja smidzināmais. / Krāsai nebija tāds rezultāts kā norādīts uz iepakojuma. / Matu putas ļoti šķidrā veidā, nekvalitatīva tuša. / Sabojāju matus, ādu.

Sadzīves ķīmija: Veļas skalošanas līdzeklis - pēc tā lietošanas parādījās izsitumi uz ādas. / Trauku mazgājamais līdzeklis Dosja ar nekvalitatīvu korķīti, nenoslēdzās blīvi. / Brāķis, kuru pērkot nepamanīju.

Būvmateriāli, būvizstrādājumi: Špaktelis lipa gabalos. / Āmura galvas iestrādāto sintētisko kārtu, tā izkrita. / Gāzes deglim - noplūst gāze / Cementa vecs. / Cementam bija beidzies realizācijas termiņš. / Sienas špaktele ļoti plaisāja.

Rotallietas: Atdalījās sīkas detaļas. / Asi stūri, kas ir bīstami bērniem. / Bērnu automašīna nestrādāja. / Ieliekot baterijas, rotallietā nedarbojās. / Bērnam rotallietā divas stundu laikā, bija ārā izmetama, maksāja 10.00 Ls.

Elektropreces: Slikti darbojās gludeklis. / Putekļu sūcējs motors nedarbojās. / Relejs nepārslēdzās. / Neieslēdzās. / Relejs nestrādāja. / Nopērkot gludekli, tas nesilda. / Pagarinātājā viens kontakts dzirkstejo. / Nepazūd smaka, ātri sadega. / Nedarbojās. / Tējkannai nedega lampiņa. / Sulu spiede pēc dažām lietošanas reizēm sāka ļoti skaļi strādāt. / Nodega, nemaz nesākot strādāt. / Putekļu sūcējam saplaisāja caurule. / Nestrādāja. / Tējkanna nedarbojās. / Gludeklis slikti sildīja. / Neiedegās signālpuldzīte. / Bija problēmas ar CD lasītāju (meta ārā diskus). / Ātri sadega spirāle. / Kanna slikti strādāja. / Nevarēju ieslēgt / Tējkanna slēdzās ārā, neuzvārot ūdeni. / Apmainīta detaļa TV- neoriģinālā, bet prece tika pārdota kā jauna. / Veļas mazgājamā mašīna tecēja. / Televizors pārdega tai pašā vakarā. / Nekvalitatīvu. / Televizors- uzsprāga. / Televizors nestrādāja. / Ledusskapis - nesaldēja saldētava. / Televizors nestrādāja. / Nestabils darbs. / Nebija displejs, kas norādītu aukstumu ledusskapī. / Magnetofons neskanēja. / Elektriskajai tējkannai nebija cieša kontakta paliktnim ar kannu, sliktas elektrības padeve. / Sadega spirāle. / Pa katalogu sūtītam mikserim slēdzis izkrita, kad gribēju lietot. / Salūza slēdzis ar ko ieslēdz sulas spiedi. / Datora korpuss ieplaisāja - bija pārlīmēta līmlente. / Tējkanna tecēja. / Monitoram nevarēja noregulēt taisnu ekrānu. / Nopērkot putekļsūcēju, tas nedarbojās. / Mikseris sadega. / Sabojājās elektriskā tējkanna garantijas laikā / Mūzikas centram nebija skaņa. / Mikroviļņu krāsnij slēdzis nefiksējās. / Tējkanna nekarsēja ūdeni. / Matu fēns - nepārslēdzās slēdzīši. / Nedarbojās. / Tējkannai, to pirmoreiz ieslēdzot, lampiņa dega, bet nesildīja pamatne. / Nedarbojās. / Nedarbojās ieslēgšanas poga elektriskajai tējkannai. / Nodega vadiņš. / Nesalabojams gludeklis. / Nestrādā, kvalitāte sliktā. / Elektriskā tējkanna pēc mēneša vairs nestrādā. / Nedarbojas slēdzis. / Lukturis slikti slēdzās ārā - iekšā. / Ledusskapis neizslēdzās. / Nosvīla. / Spuldzīte nedega. / Elektriskā tējkanna sadega, fēns - dūmoja. / Ledusskapis nesaldē. / Tās nedarbojās. / Stipri uzkarst pulksteņa korpuss. / Gludeklis neuzsila. / Automātiski neizslēdzās. / Putekļu sūcējs ar ūdeni - nestrādā automātiski / Mehānisks defekts. / Mikroviļņu krāsnīša instrukcijai nav tulkojuma latviešu valodā. / Tējkannai nepienāca strāva. / Nekvalitatīvas baterijas - ātri izlādējas. / Elektriskajai tējkannai - nedarbojas automātiskais slēdzis. / Veļasmašīnai slikti darbojās centrifūga / Nopirku pulksteni, kurš īsti nedarbojās pēc mēneša lietošanas. / Veļasmašīna neizskaloja pulveri. / Nedarbojās. / Bojāts gludeklis.

Gāzes iekārtas: Nepietika detaļu komplektā. / Nedeg neviens deglis plītij.

Fiksētās telekomunikāciju iekārtas: Nopirku parasto telefonu, kuram uz ekrāna būtu jāiedegas gaismiņai, gan uzņem numuru, bet tā nav.

Degviela, naftas produkti: Mašīna slāpa nost / Sliktā kvalitāte. / Gāze piepildīta ar tādu spiedienu, kas lielāks par normu. / Mašīnai nebija pietiekama jauda, rodas milzīgi dūmi. Vārdu sakot sarežģījumi ar mašīnu. / Iepildīju nekvalitatīvu degvielu.

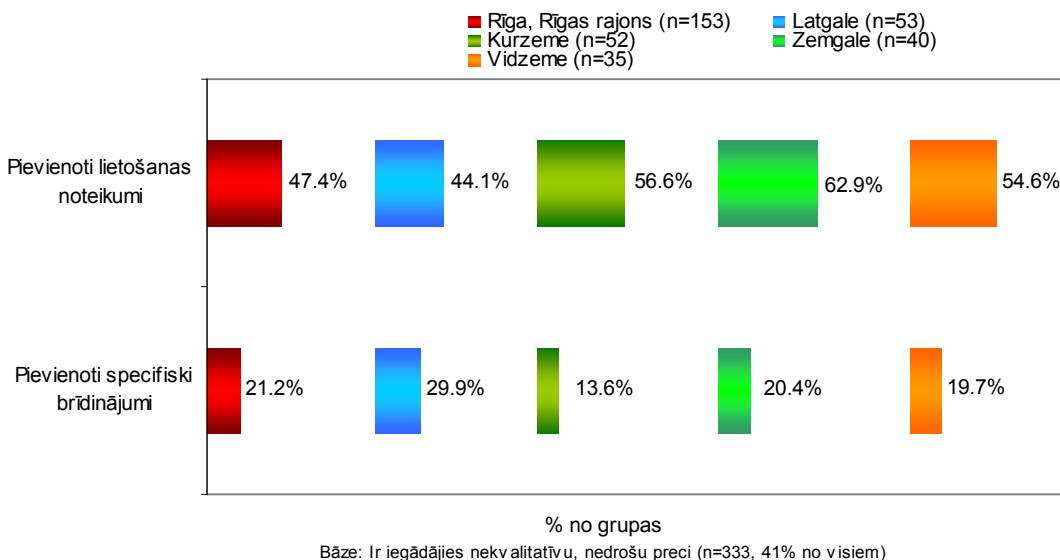
Mēbeles: Dīvānam neizturīgas plastmasas detaļas. / Dīvānu slēdži saplīsa. / Trūka rezerves detaļu, / Attaisot dīvāns ne fiksējās. / Nedrošu. / Nopirktais dīvāns, pēc divām nedēļām salūza. / Galdam saskrāpēta virsma. / Krēslam salūza kājas. / Slikti stiprinājumi. / Nebija skrūvju. / Salūza koka detaļa - karkass. / Mēbeles bija saskrāpētas / Salūza plaukts. / Bērnu istaba iekārtai nolīmējās apdare. / Dīvāns pēc vienas nedēļas sāka grīloties un matracis iegrima, sarullējās.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

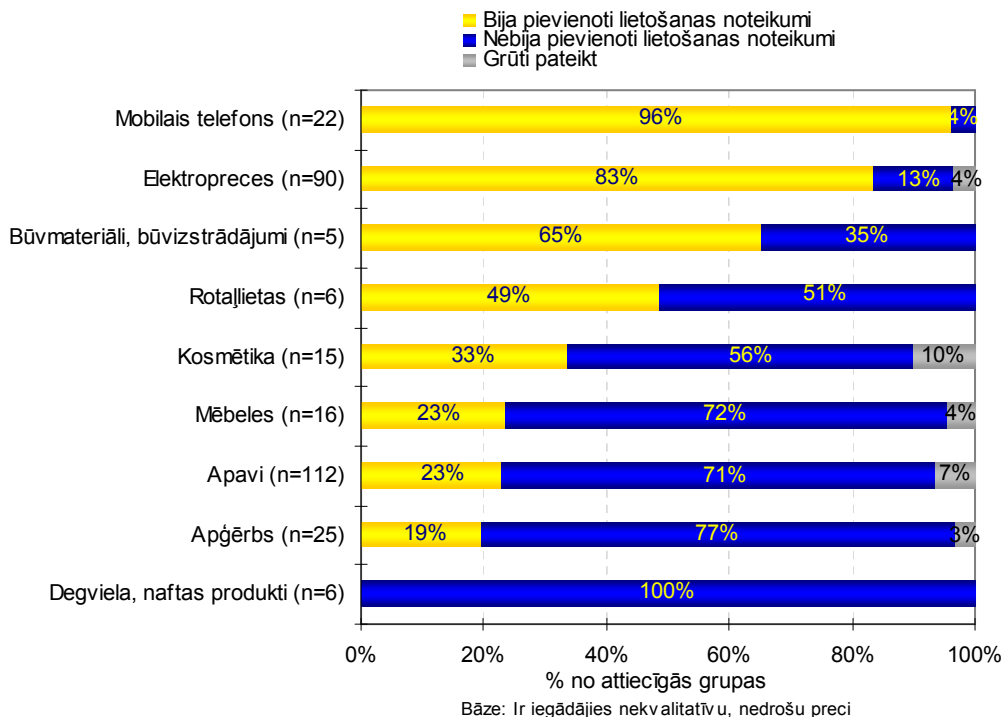
Grafiks 5.32

Vai iegādātajai nekvalitatīvai vai nedrošai precei bija pievienoti lietošanas noteikumi vai specifiski brīdinājumi saistībā ar dzīvesvietu?



Grafiks 5.33

Vai iegādātajai nekvalitatīvai vai nedrošai precei bija pievienoti lietošanas noteikumi konkrētās preču grupās?

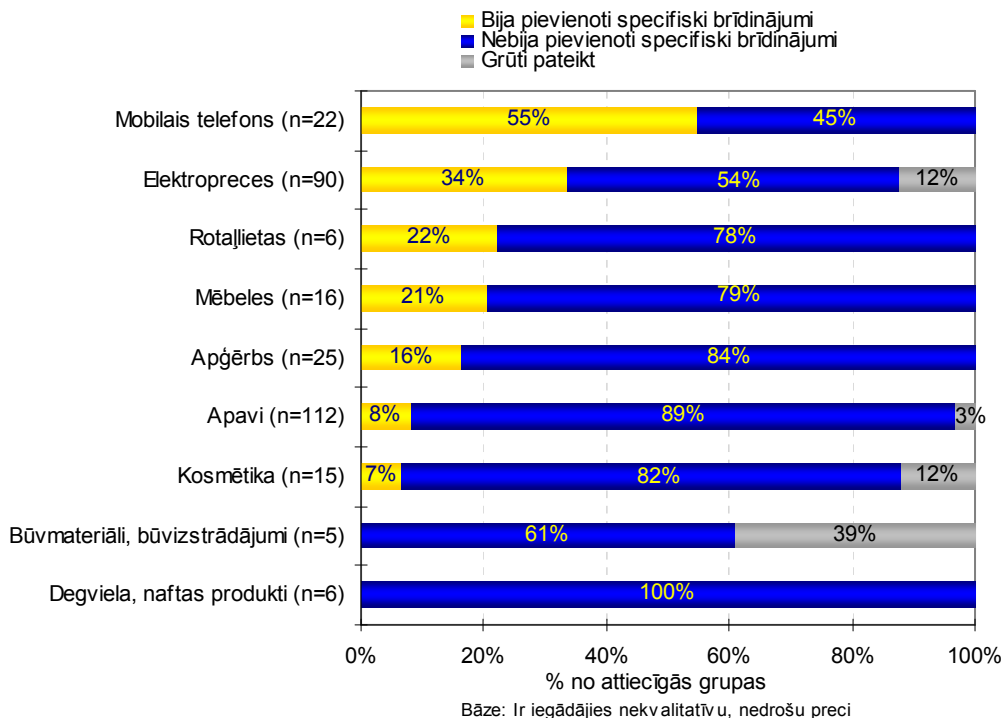


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

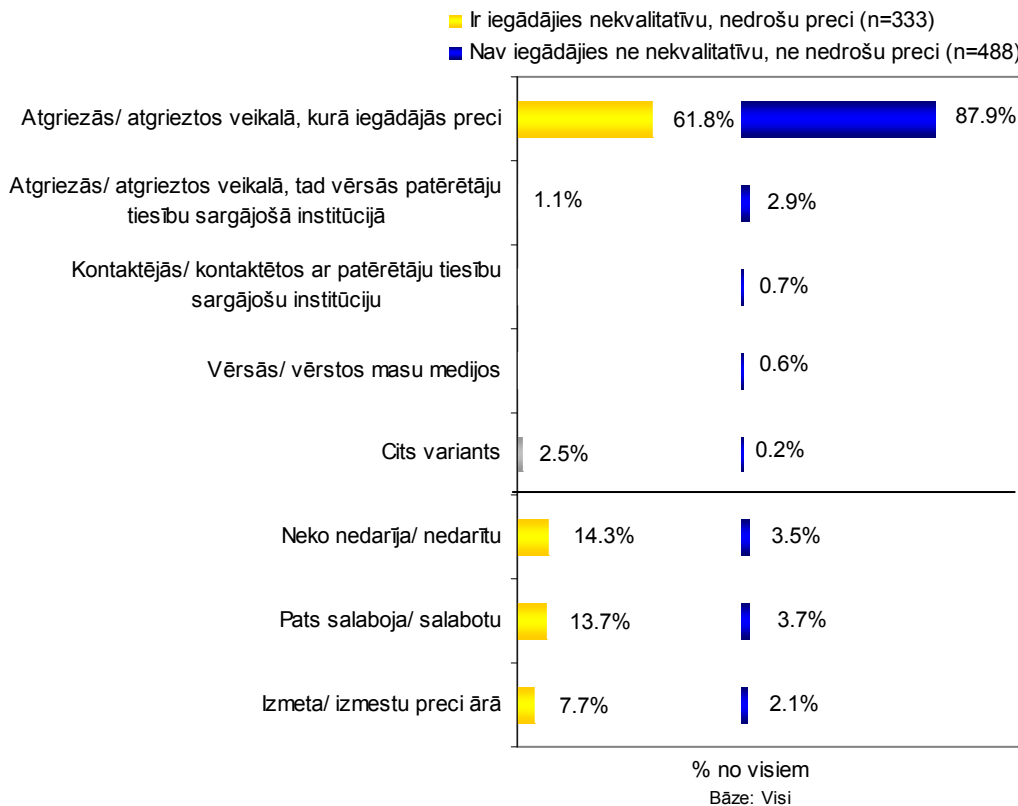
Grafiks 5.34

Vai brīdinājumi iegādātajai nekvalitatīvai vai nedrošai precei konkrētās preču grupās bija pievienoti specifiski brīdinājumi?



Grafiks 5.35

Kā rīkojās vai rīkotos situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci?

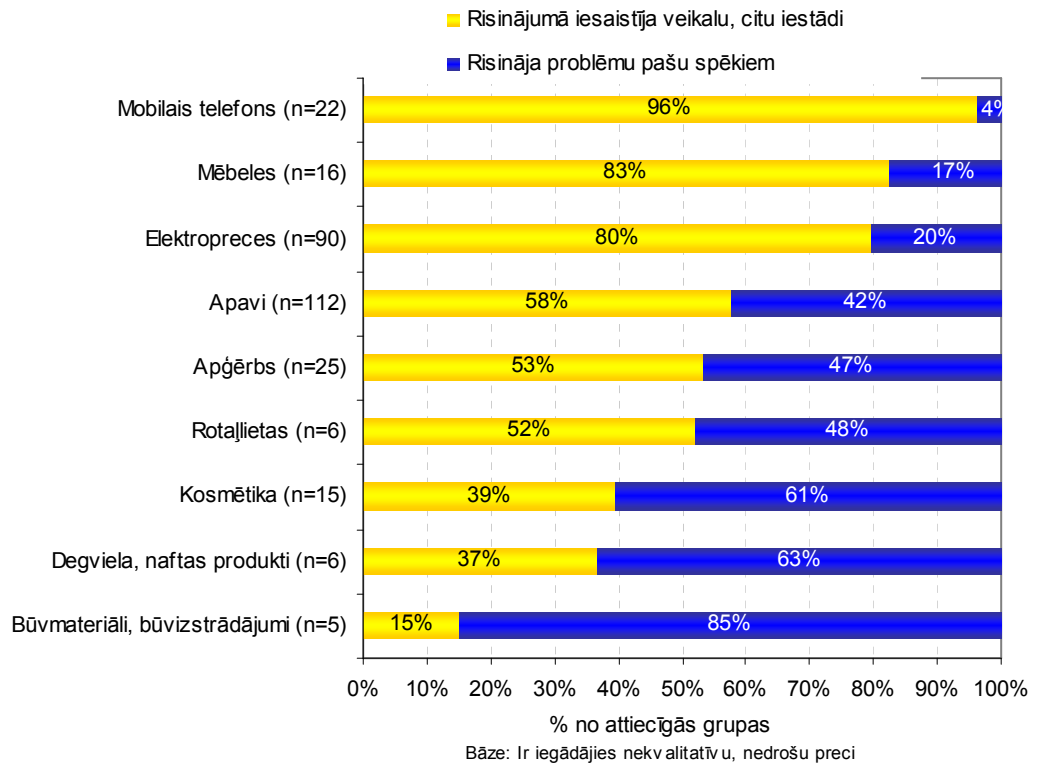


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

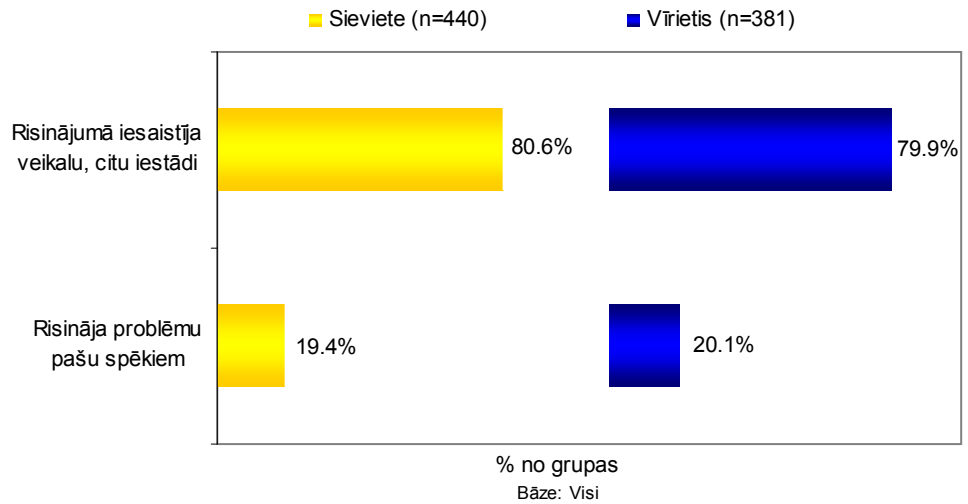
Grafiks 5.36

**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi konkrētām
preču grupām?**



Grafiks 5.37

**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi saistībā ar
dzimumu?**

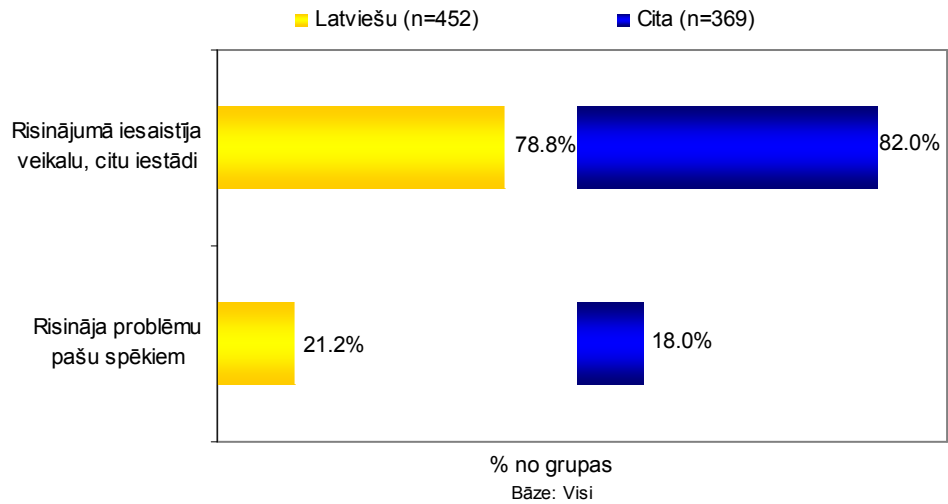


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

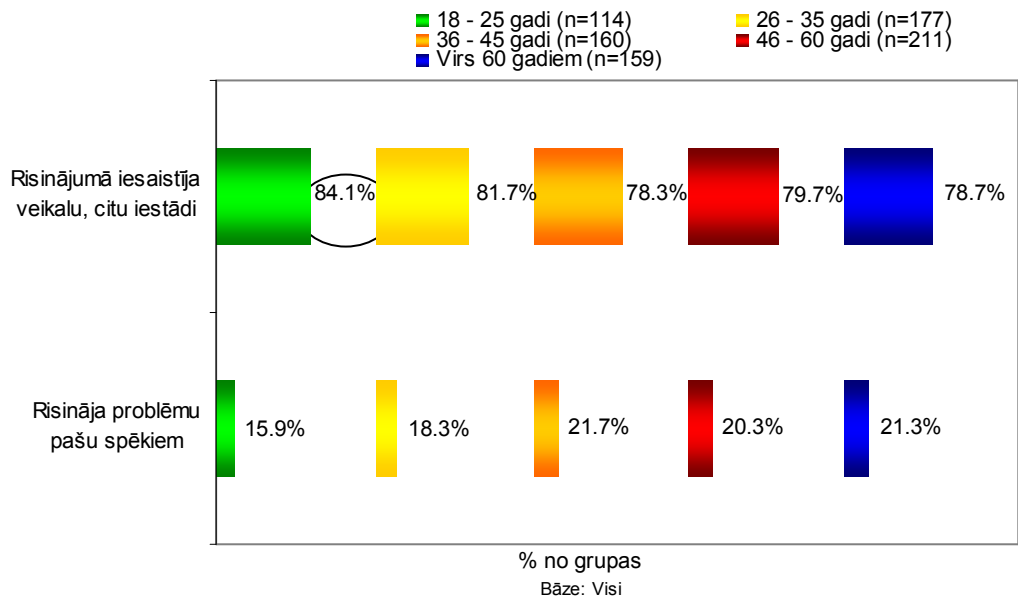
Grafiks 5.38

**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi saistībā ar
valodu?**



Grafiks 5.39

**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi saistībā ar
vecumu?**

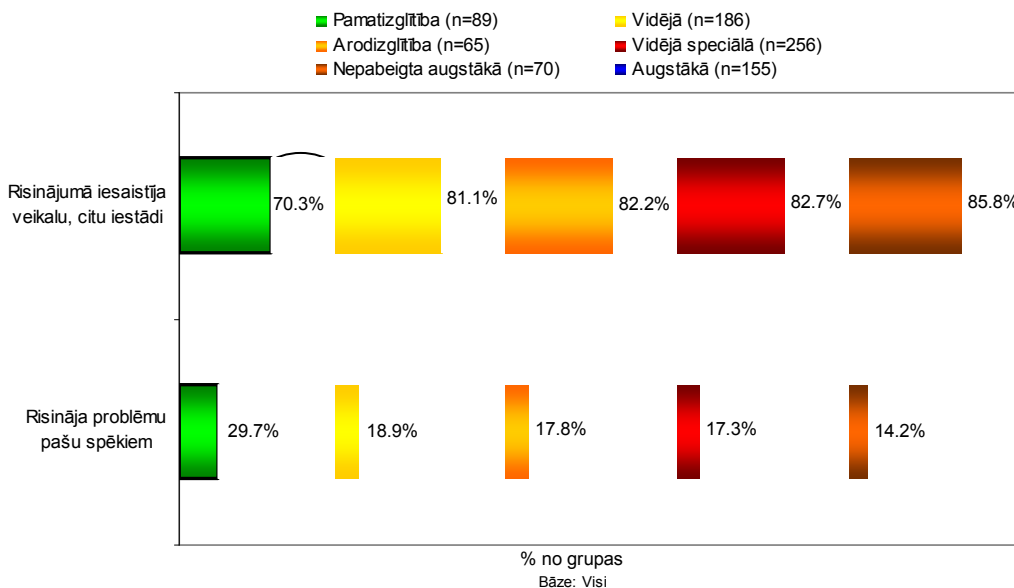


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.40

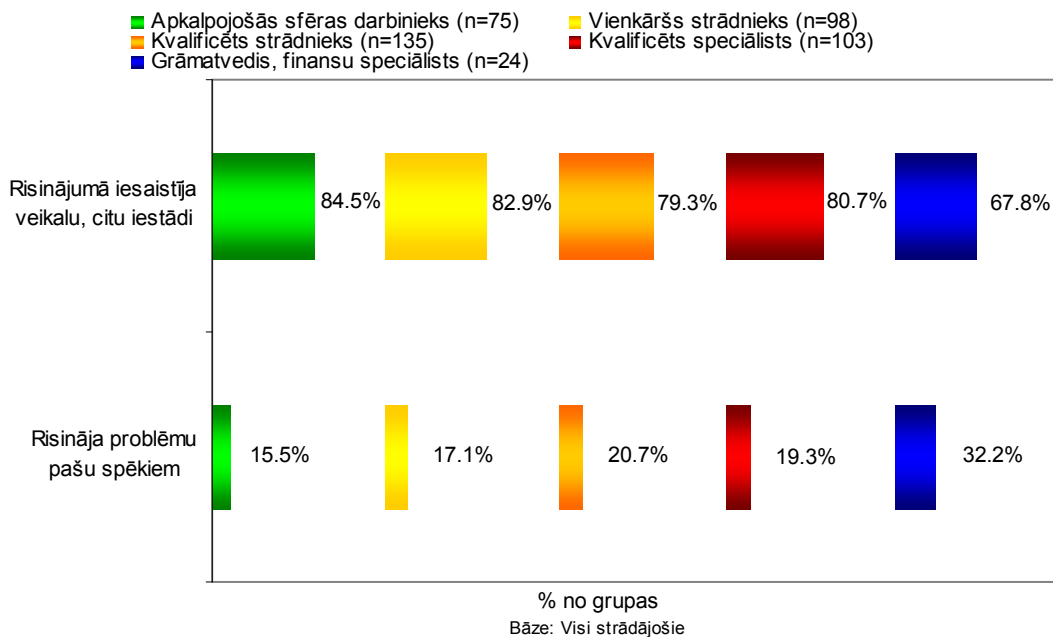
**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi saistībā ar
izglītību?**



Grafiks 5.41

**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi saistībā ar
nodarbošanos?**

1.daļa



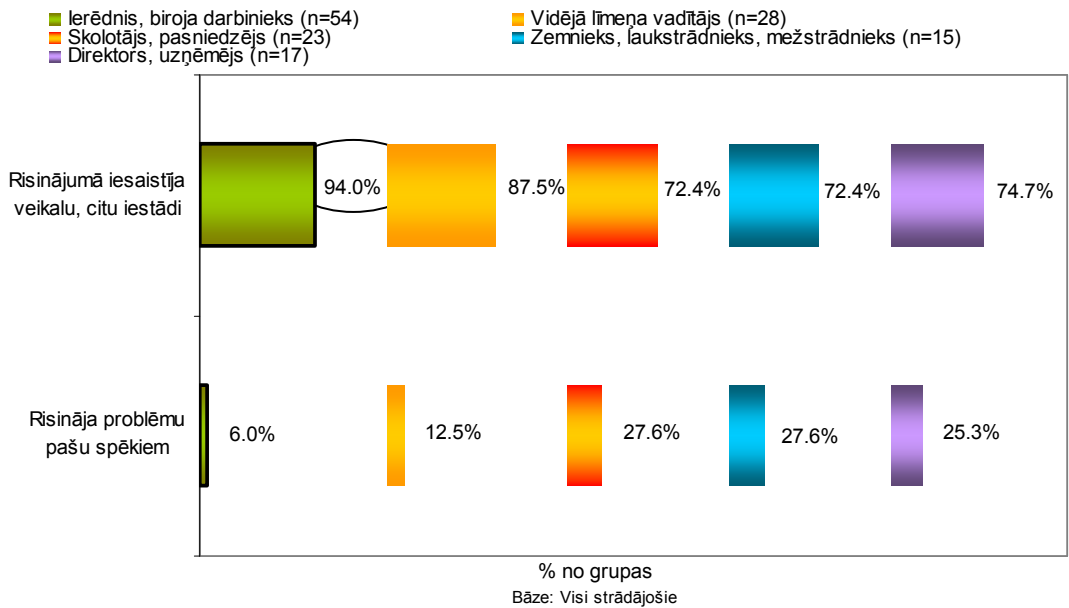
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.42

**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi saistībā ar
nodarbošanos?**

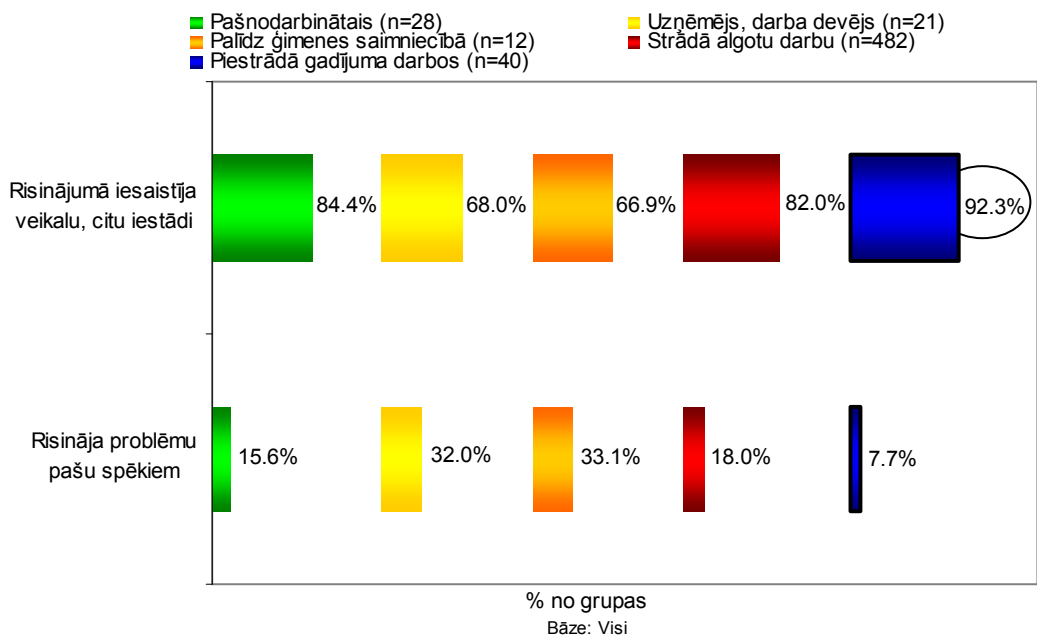
2. daļa



Grafiks 5.43

**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi saistībā ar
ieņemamo amatu?**

1. daļa



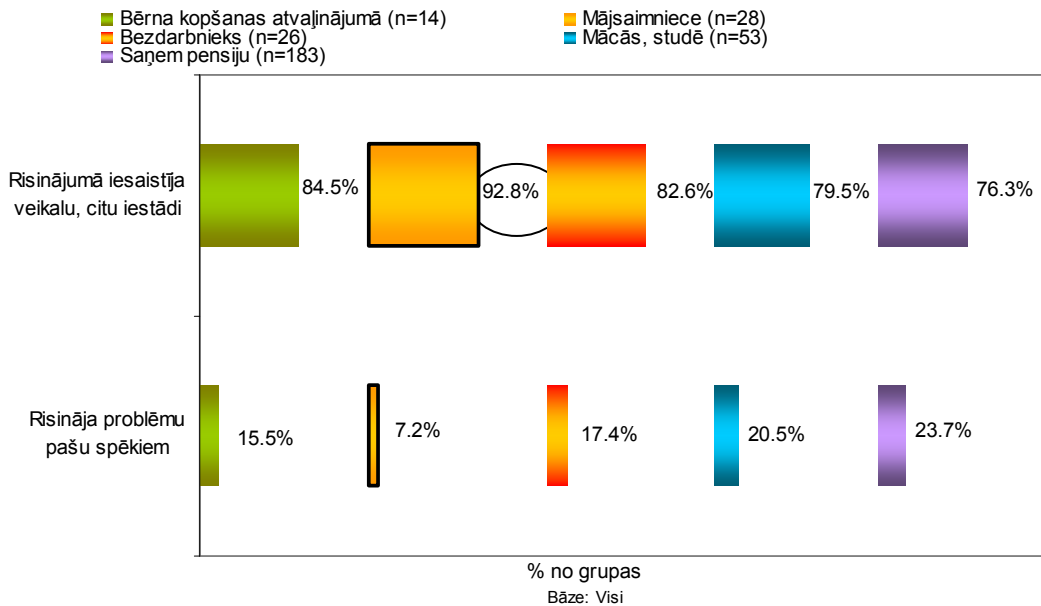
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.44

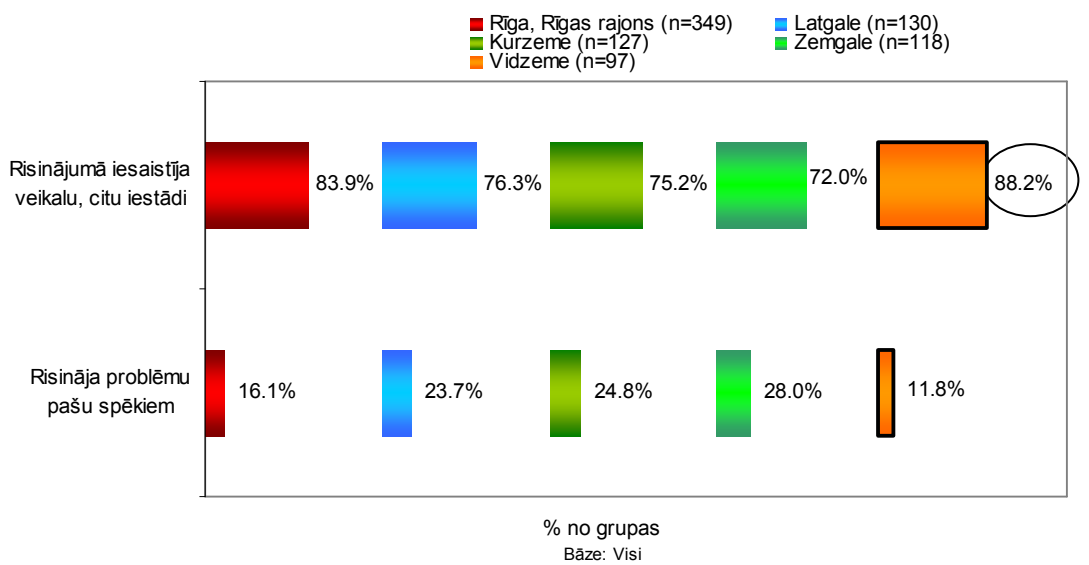
**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi saistībā ar
ieņemamo amatu?**

2. daļa



Grafiks 5.45

**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi saistībā ar
dzīvesvietu?**

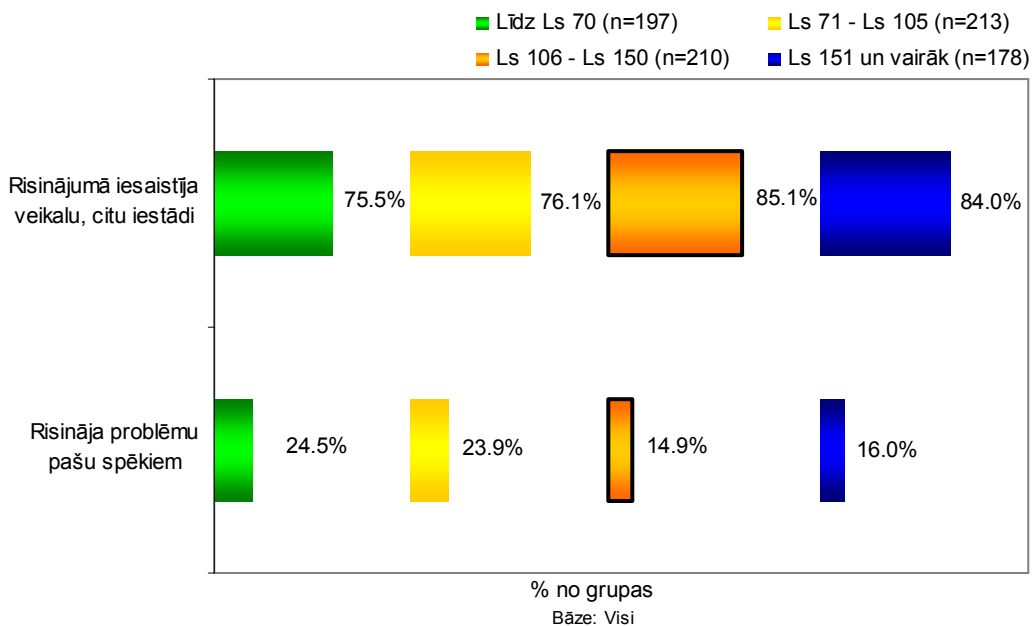


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

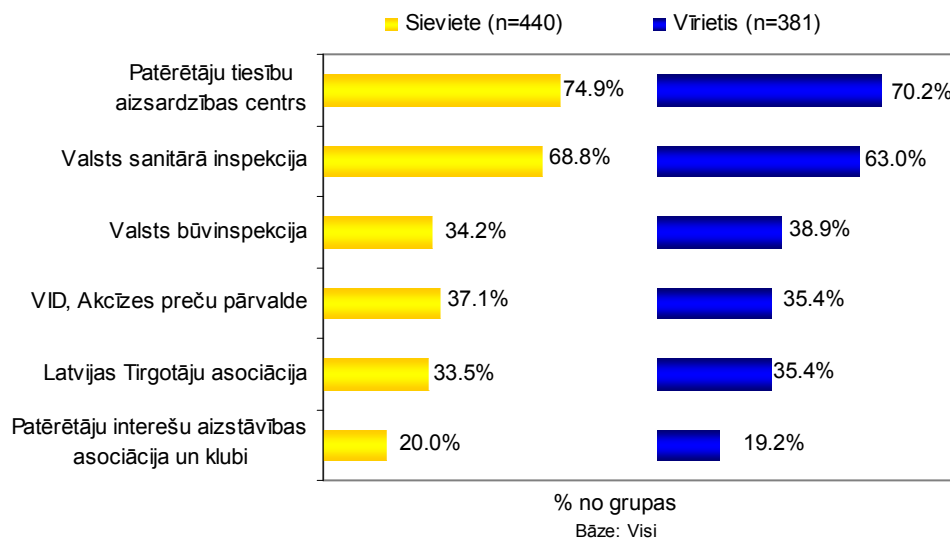
Grafiks 5.46

**Kā risināja
jautājumu par
nekvalitatīvas vai
nedrošas preces
iegādi saistībā ar
ienākumeim uz
vienu ģimenes
locekli?**



Grafiks 5.47

**Kopējā patērētāju
tiesību
aizsardzības
institūciju
zināmība saistībā
ar dzimumu**

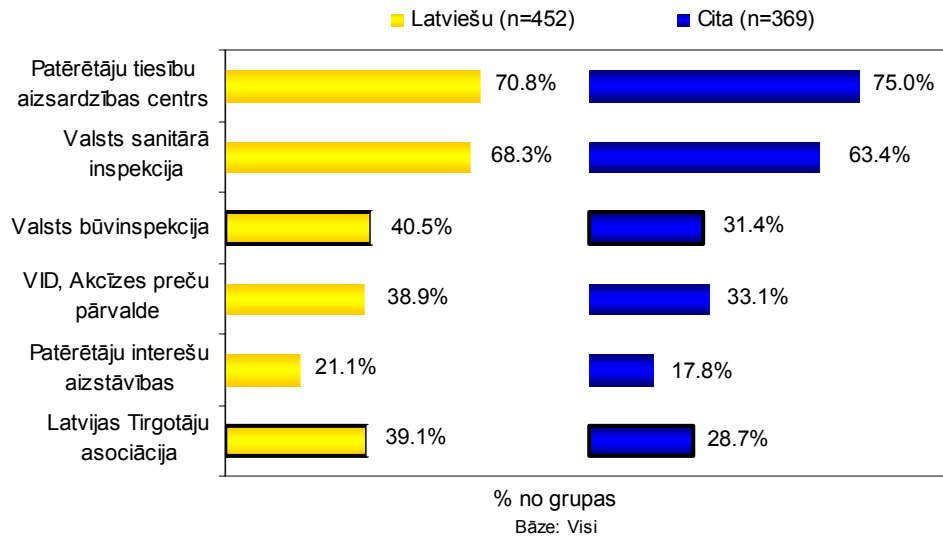


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

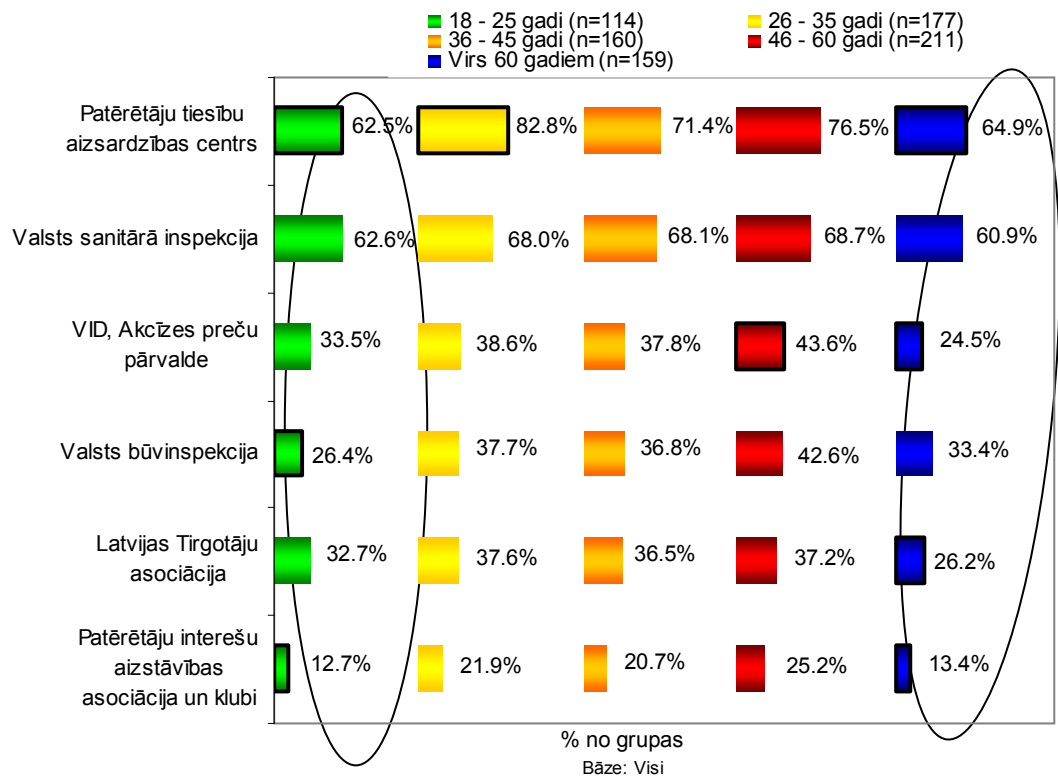
Grafiks 5.48

Kopējā patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar valodu



Grafiks 5.49

Kopējā patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar vecumu

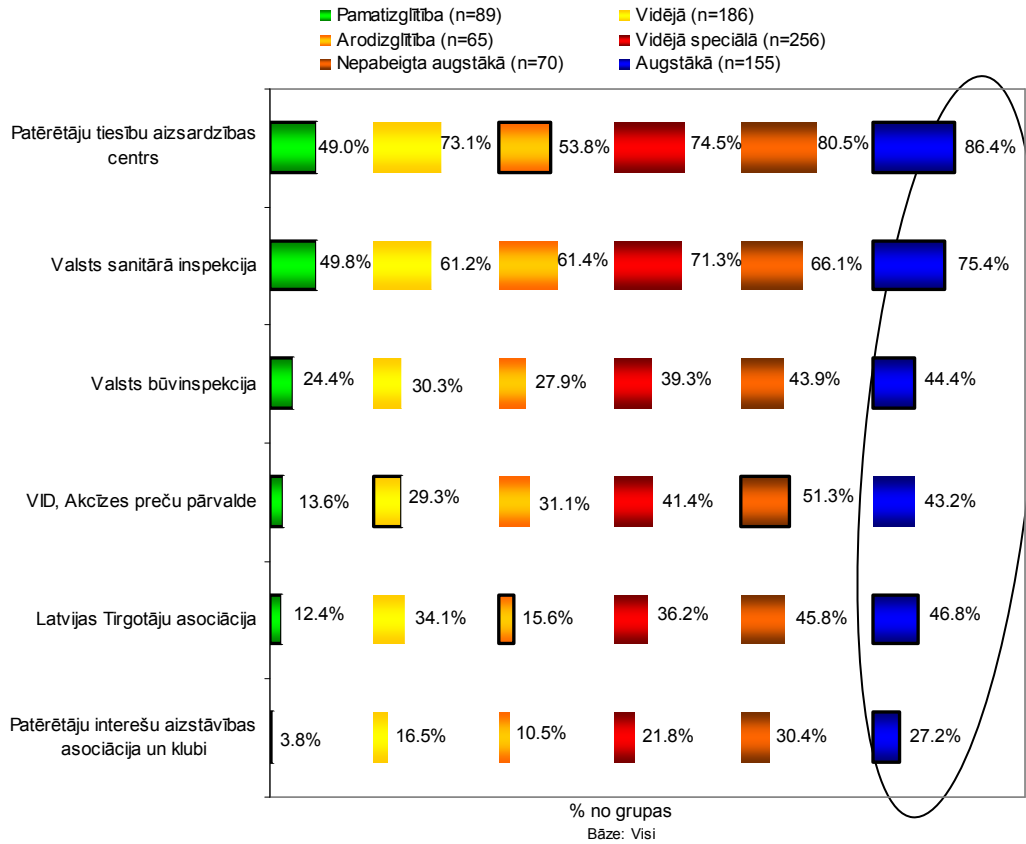


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

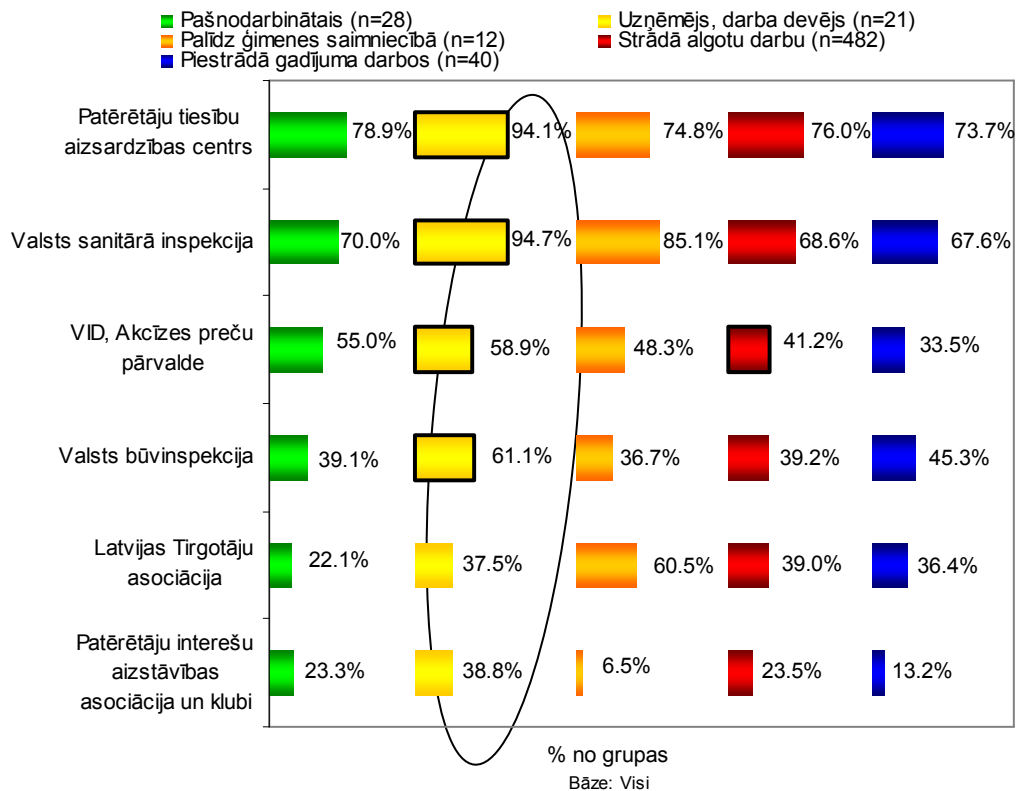
Grafiks 5.50

Kopējā patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar izglītību



Grafiks 5.51

Kopējā patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar nodarbošanos
1.daļa

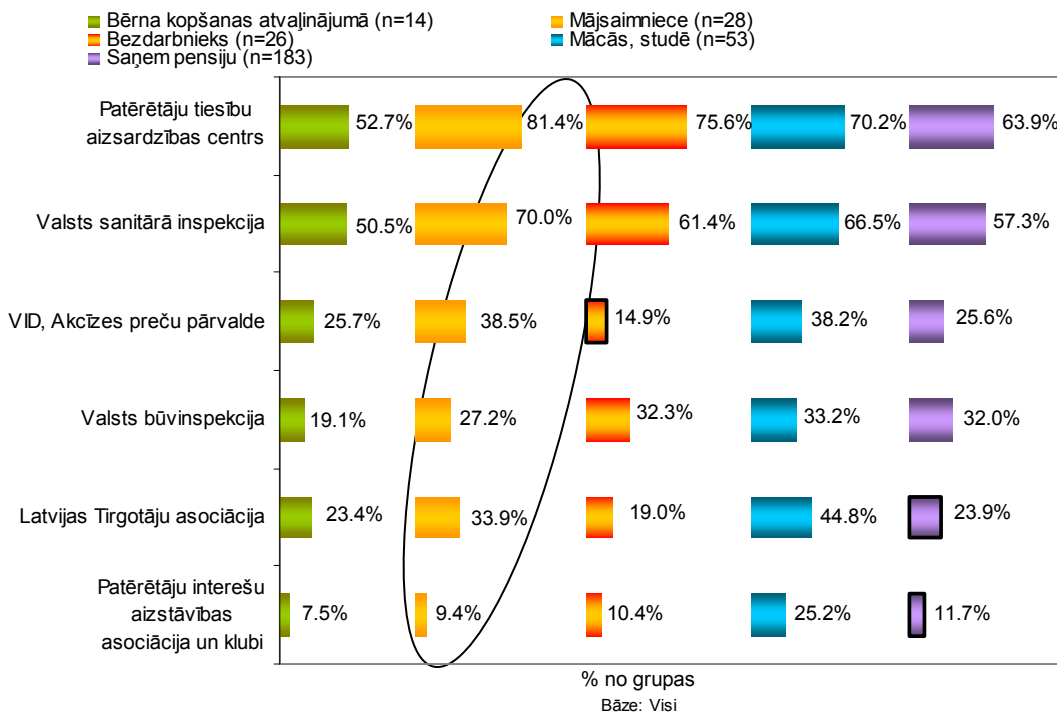


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

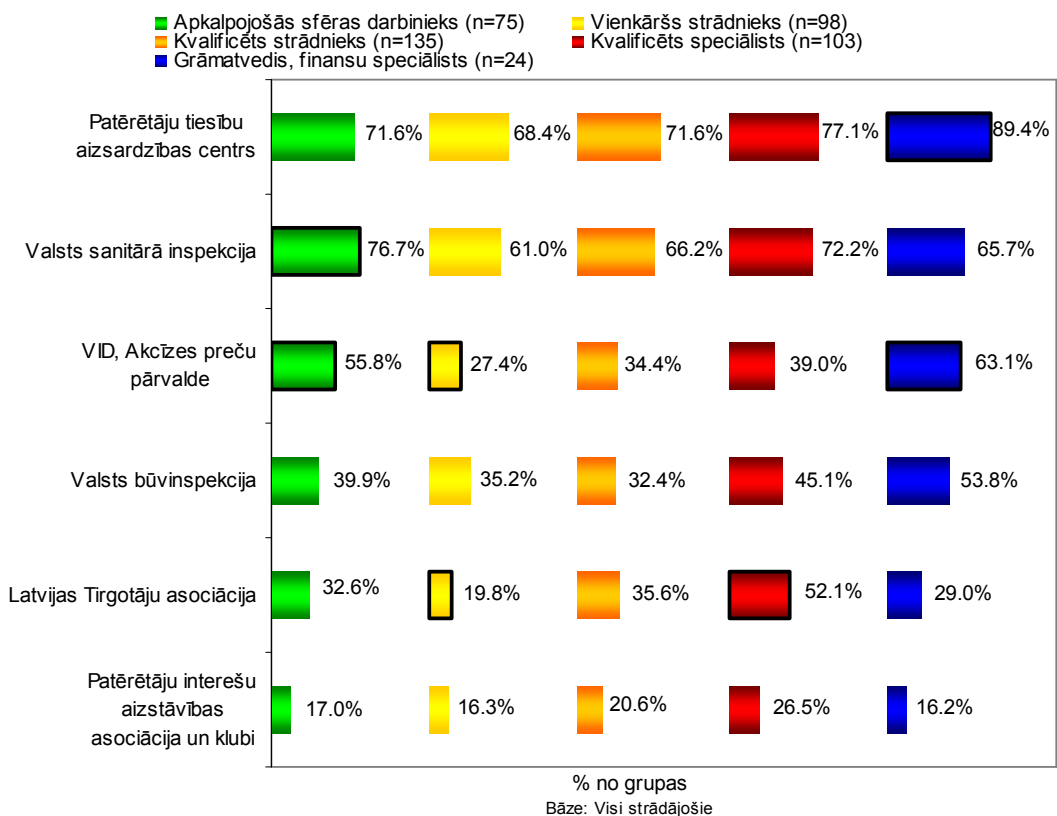
Grafiks 5.52

Kopējā patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar nodarbošanos
2.daļa



Grafiks 5.53

Kopējā patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar iegemamo amatu
1.daļa

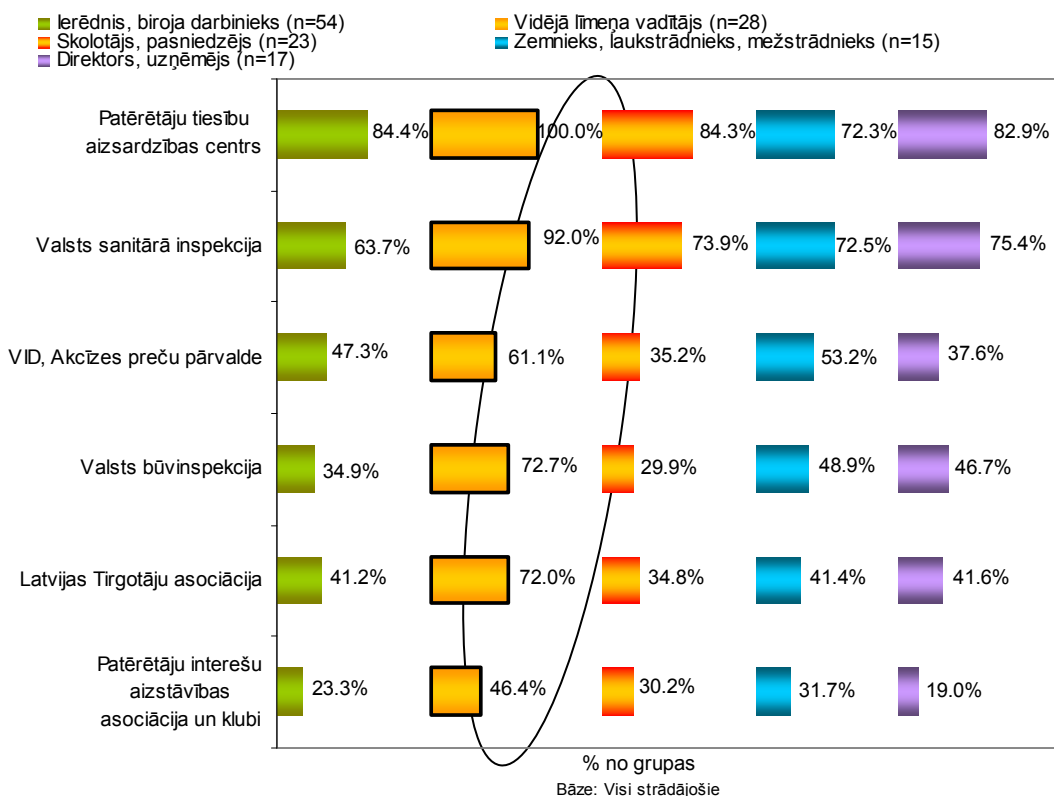


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

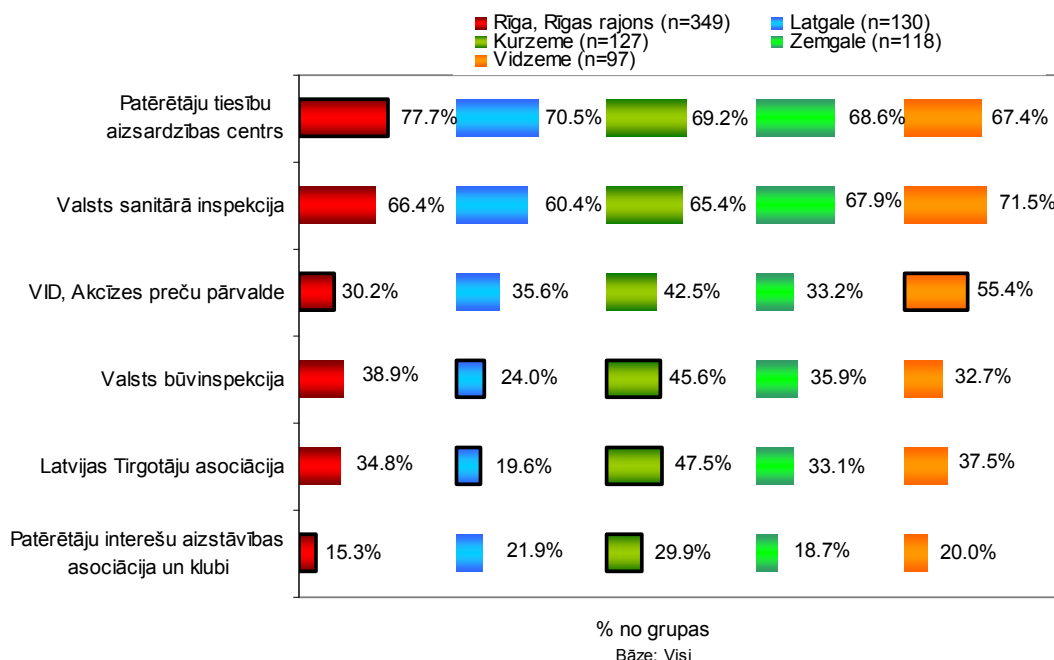
Grafiks 5.54

Kopējā patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar ieņemamo amatu 2.daļa



Grafiks 5.55

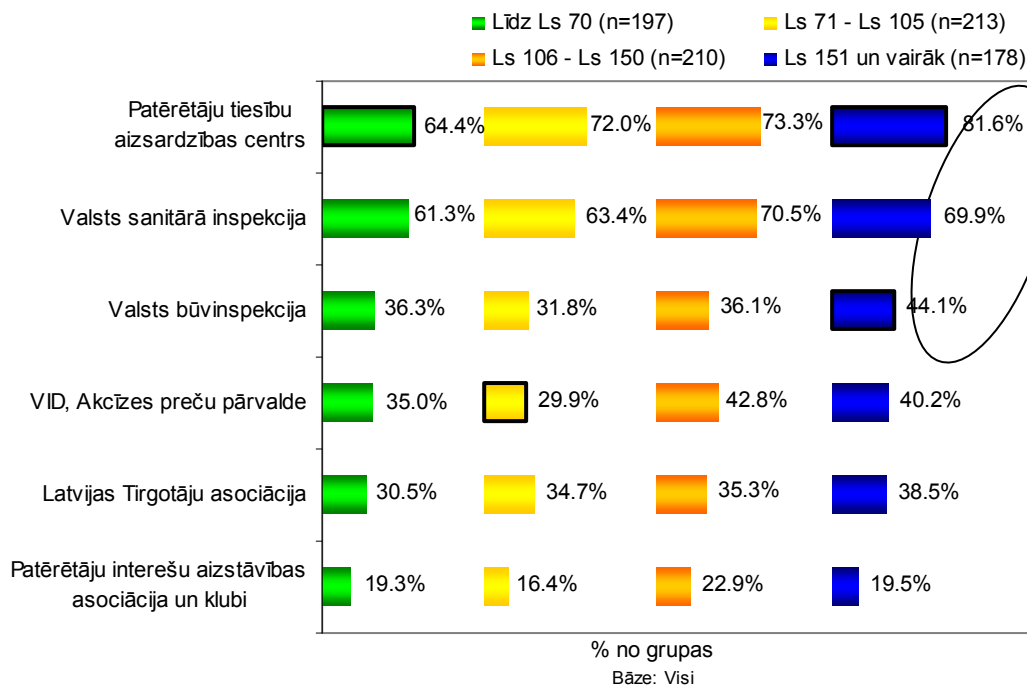
Kopējā patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar reģionu



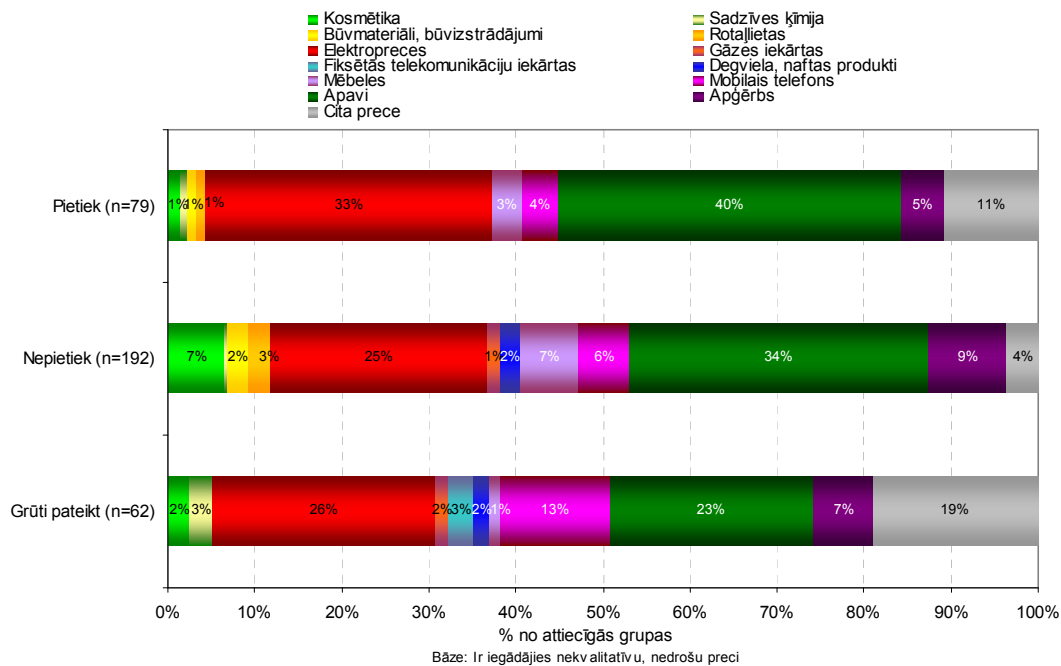
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.56
Kopējā patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar vidējiem ienākumiem uz vienu ģimenes locekli



Grafiks 5.57
Patērētāju tiesību aizsardzības institūciju zināmība saistībā ar to, vai ir gadījies pēdējā gada laikā iegādāties konkrētu nekvalitatīvu vai nedrošu preci

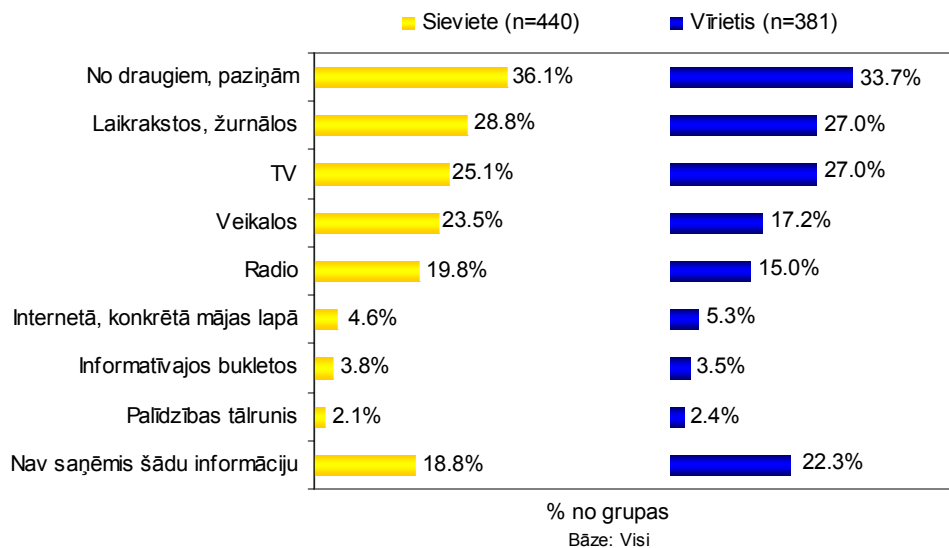


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

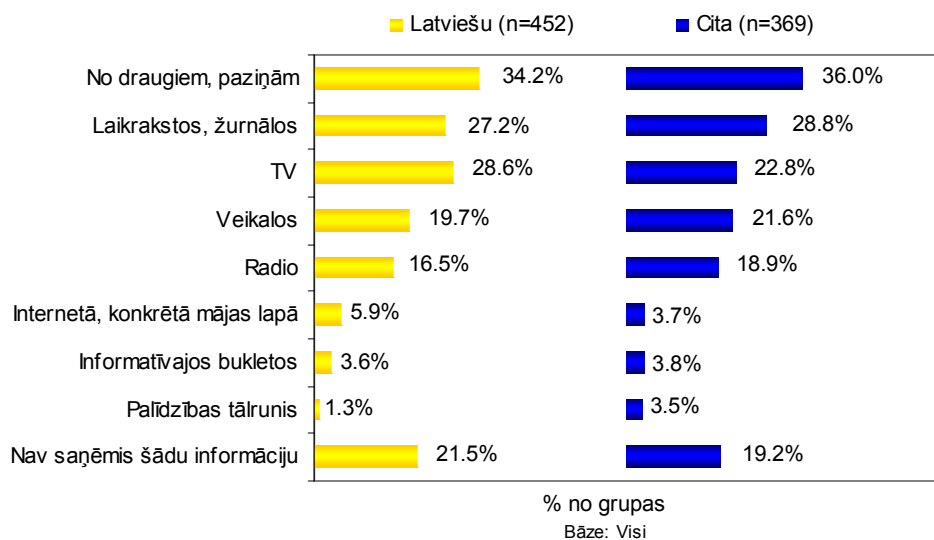
Grafiks 5.58

Kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar dzimumu?



Grafiks 5.59

Kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar valodu?

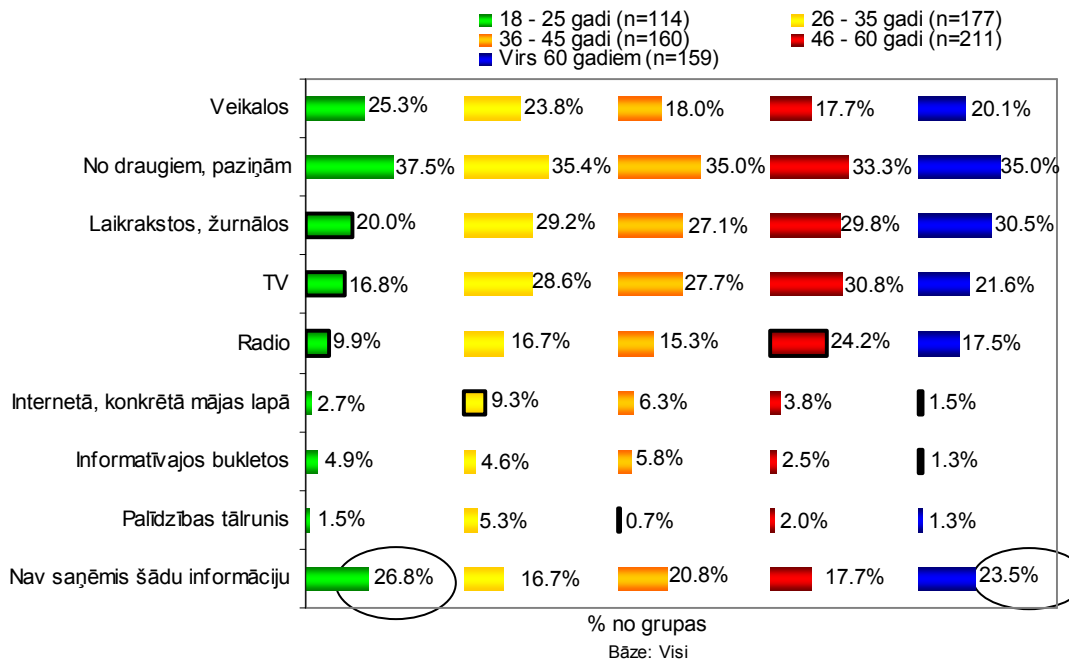


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

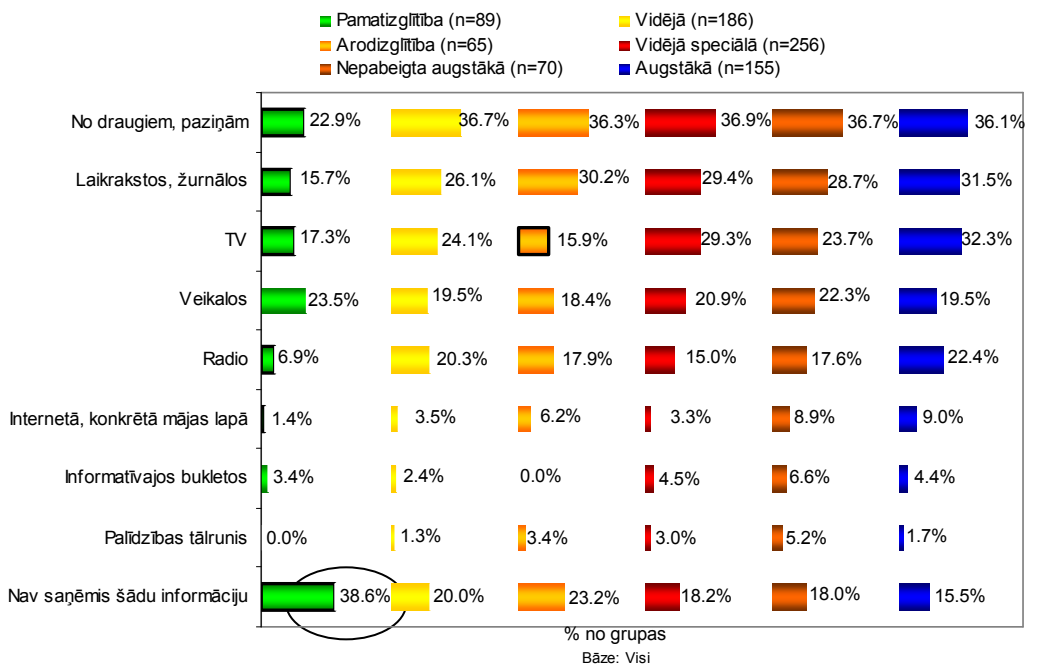
Grafiks 5.60

Kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar vecumu?



Grafiks 5.61

Kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar izglītību?



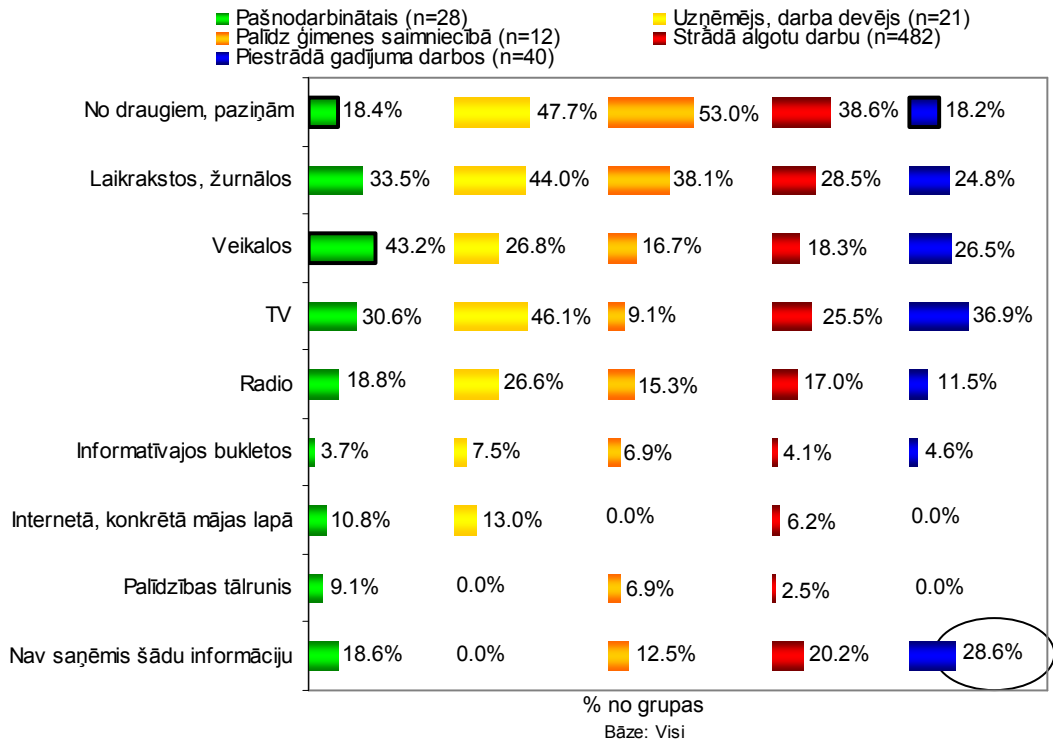
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.62

Kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar nodarbošanos?

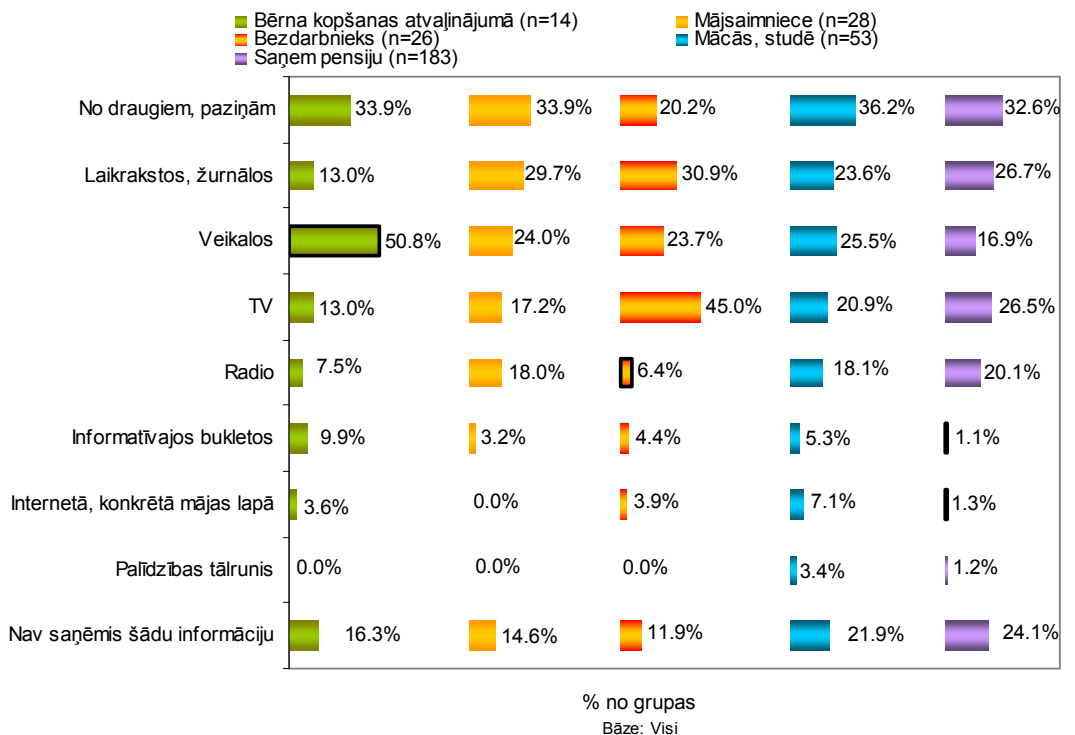
1.daļa



Grafiks 5.63

Kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar nodarbošanos?

2.daļa



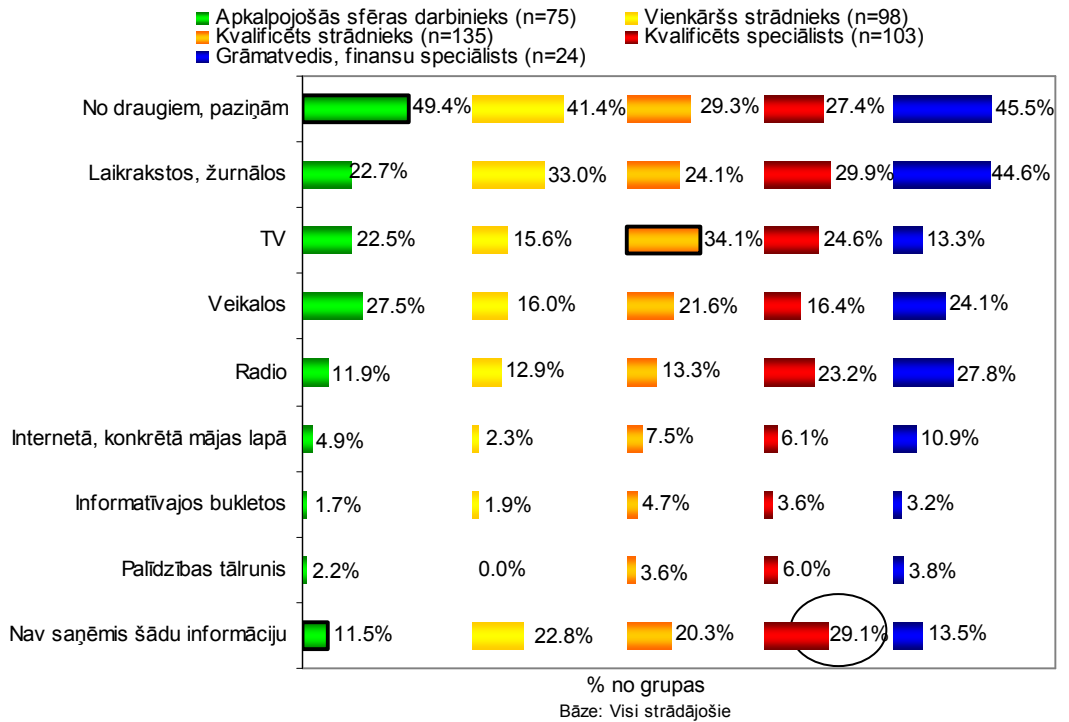
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.64

Kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar iegemamo amatu?

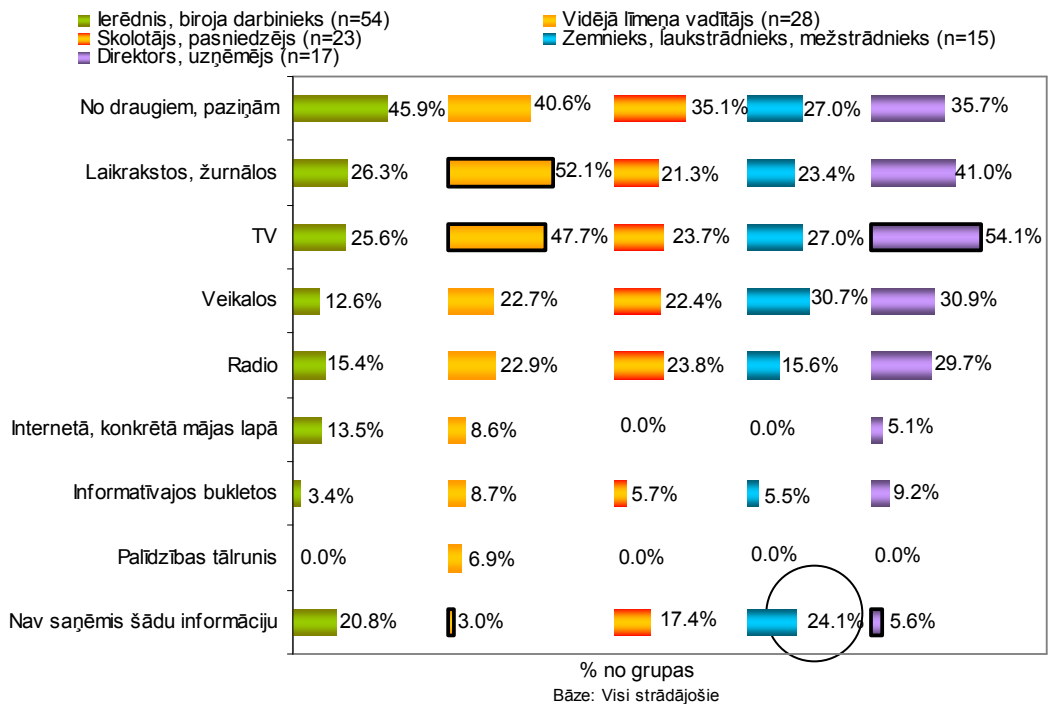
1.daļa



Grafiks 5.65

Kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar iegemamo amatu?

2.daļa

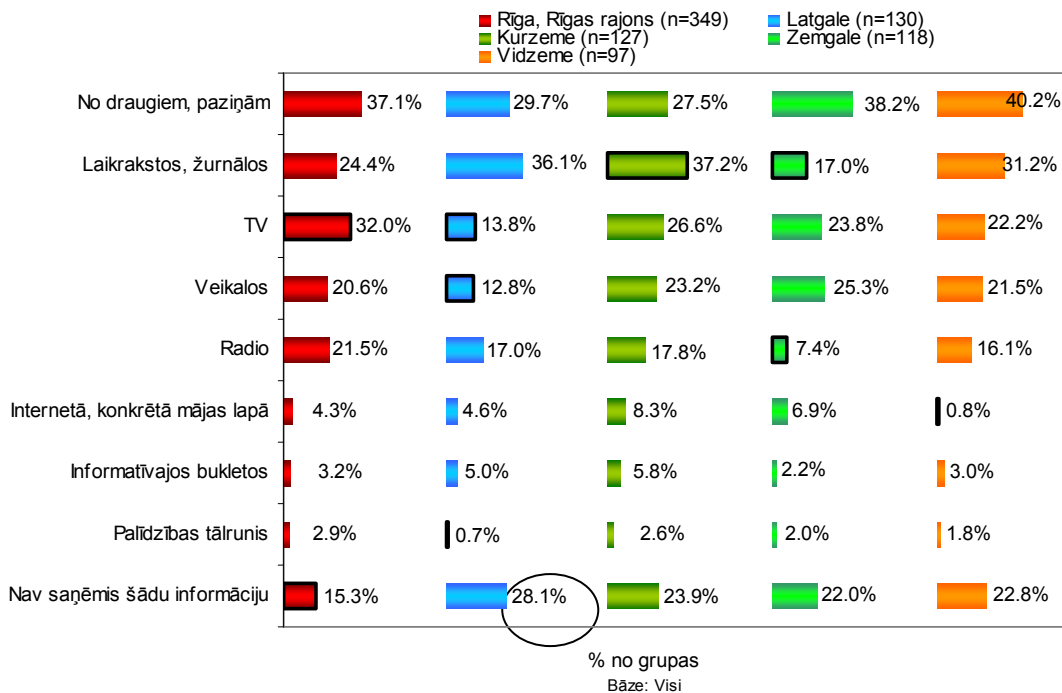


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

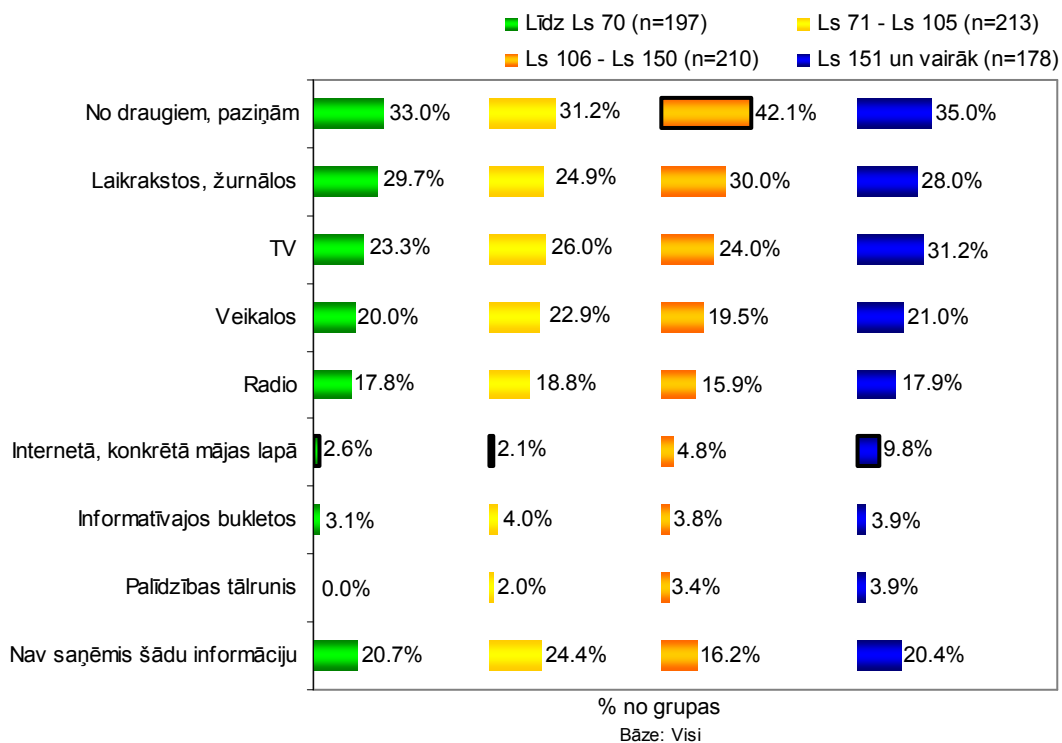
Grafiks 5.66

Kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar reģionu?



Grafiks 5.67

Kā līdz šim ir saņēmuši informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci ienākumiem uz vienu ģimenes locekli?

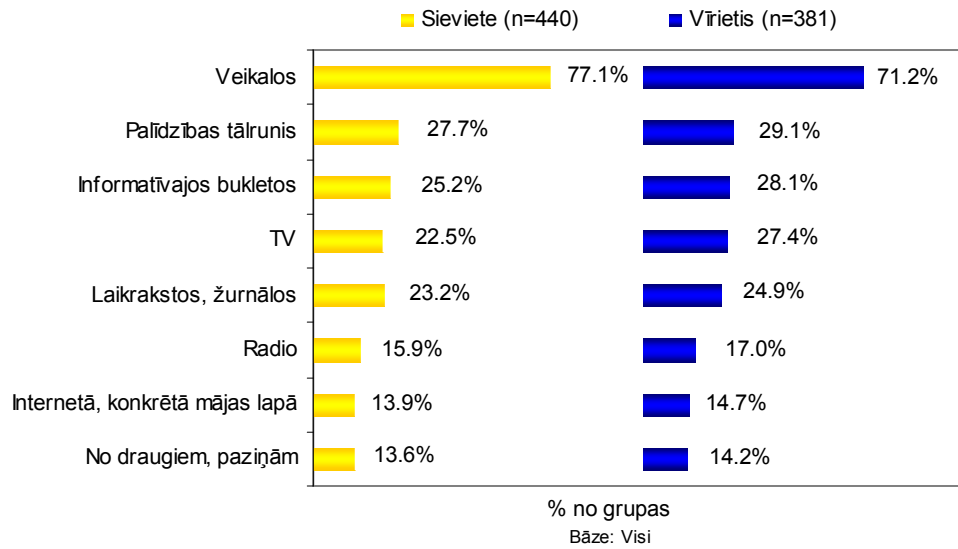


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

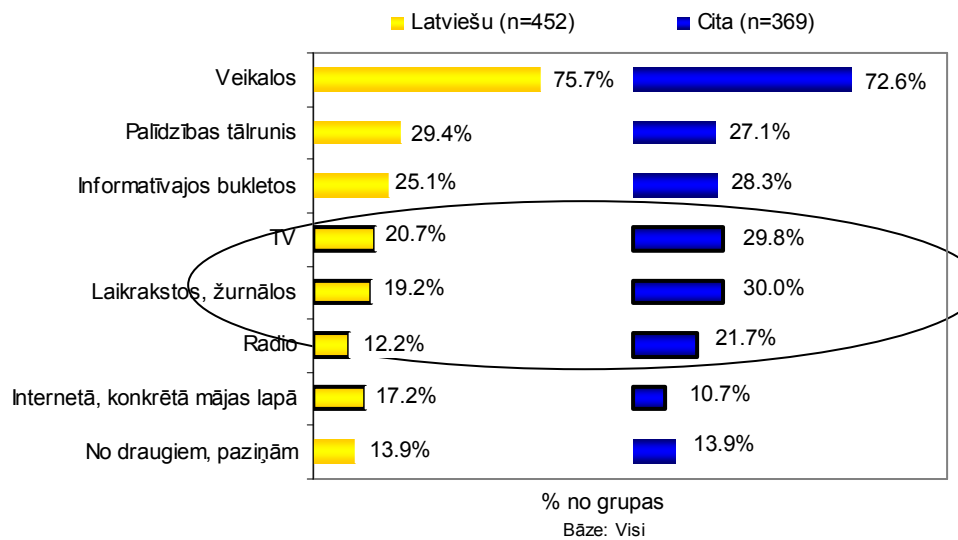
Grafiks 5.68

Kā visērtāk būtu saņemt informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar dzimumu?



Grafiks 5.69

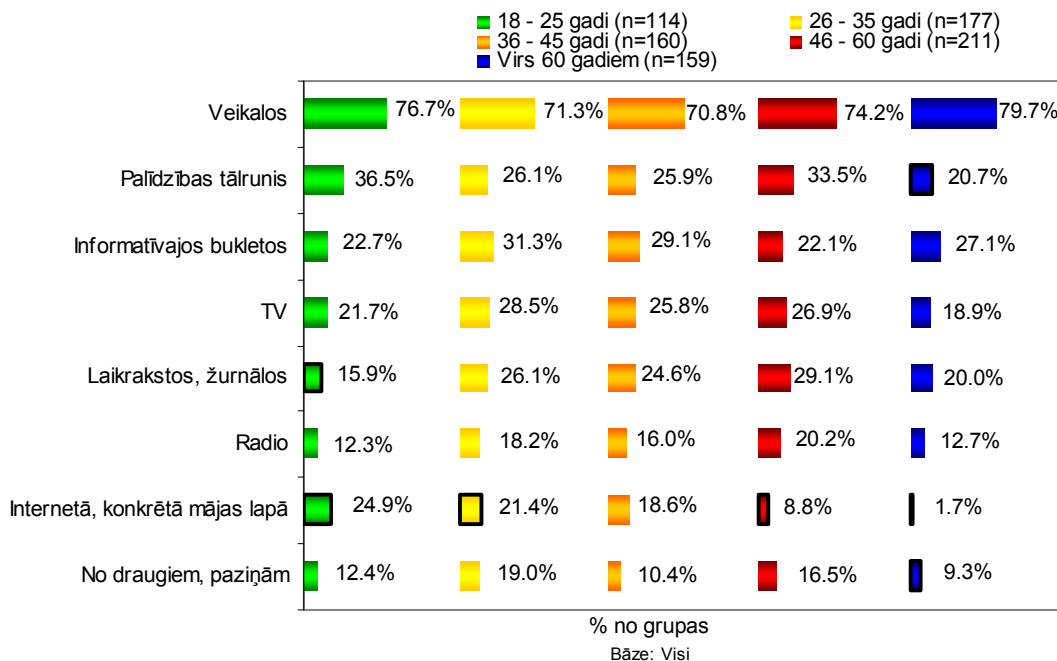
Kā visērtāk būtu saņemt informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar valodu?



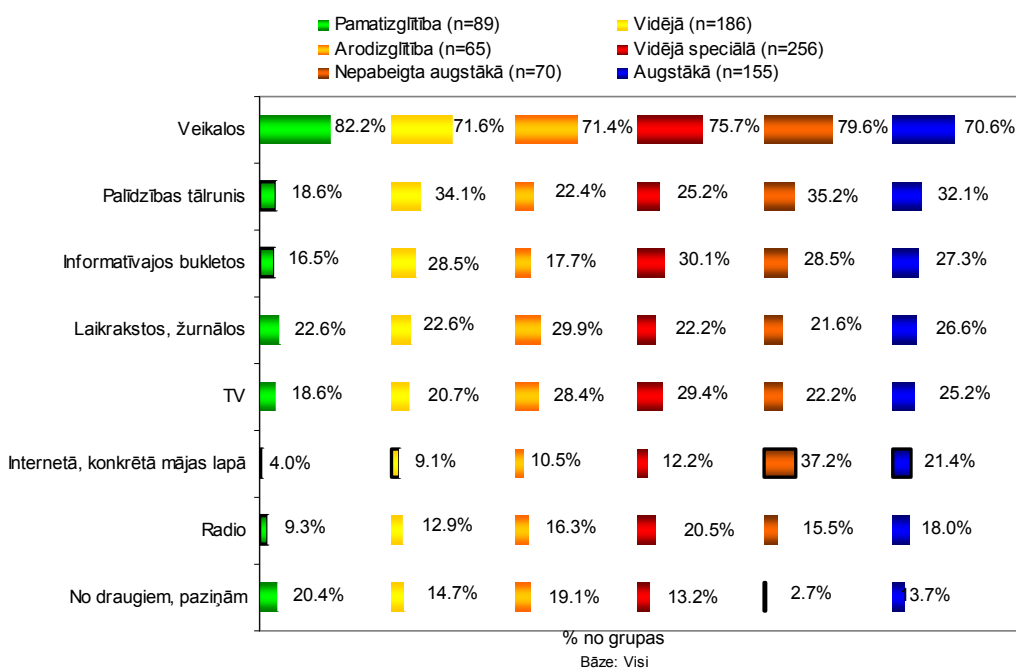
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.70
Kā visērtāk būtu saņemt informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar vecumu?



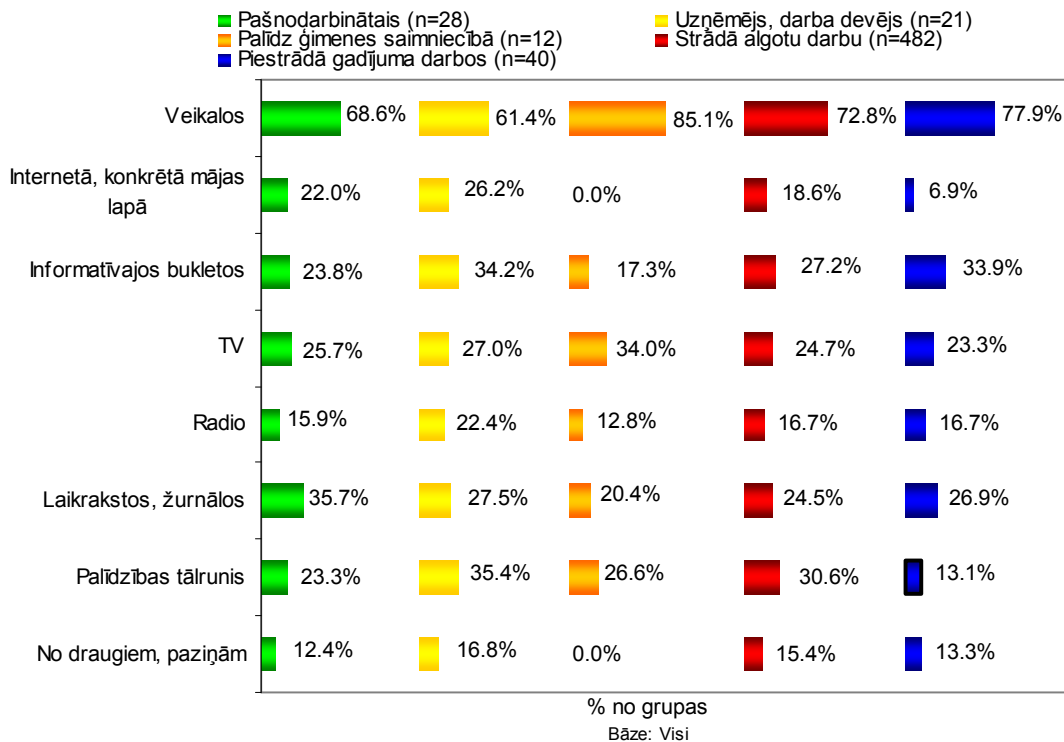
Grafiks 5.71
Kā visērtāk būtu saņemt informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai izglītību?



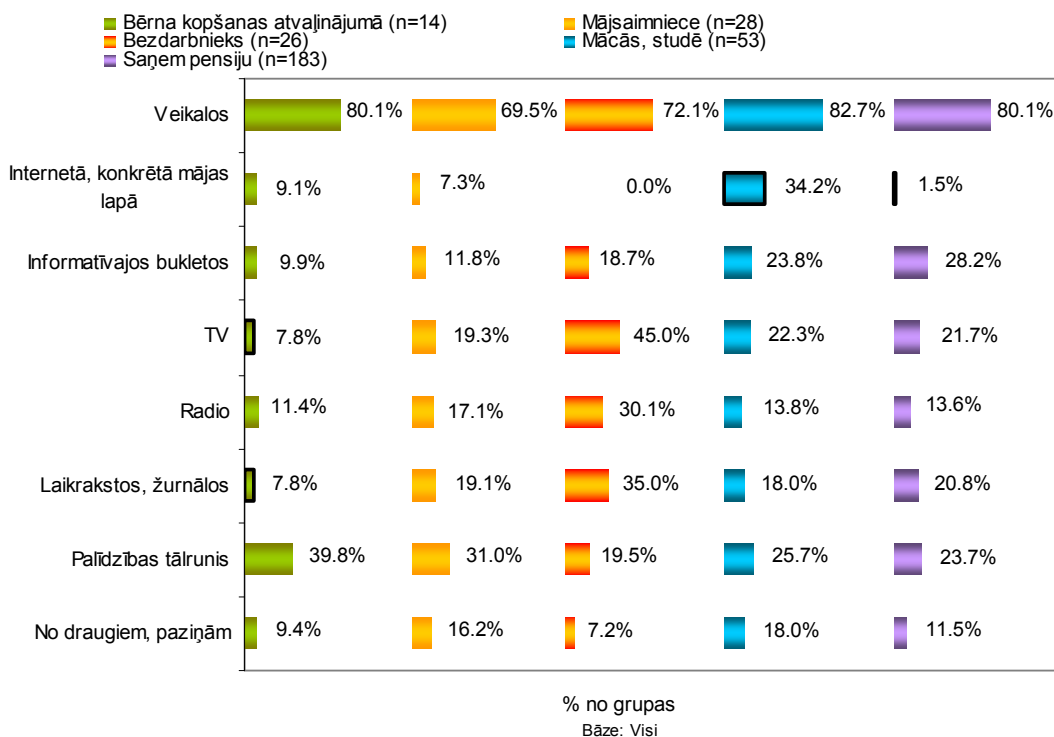
IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

Grafiks 5.72
Kā visērtāk būtu saņemt informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar nodarbošanos?
 1.daļa



Grafiks 5.73
Kā visērtāk būtu saņemt informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar nodarbošanos?
 2.daļa

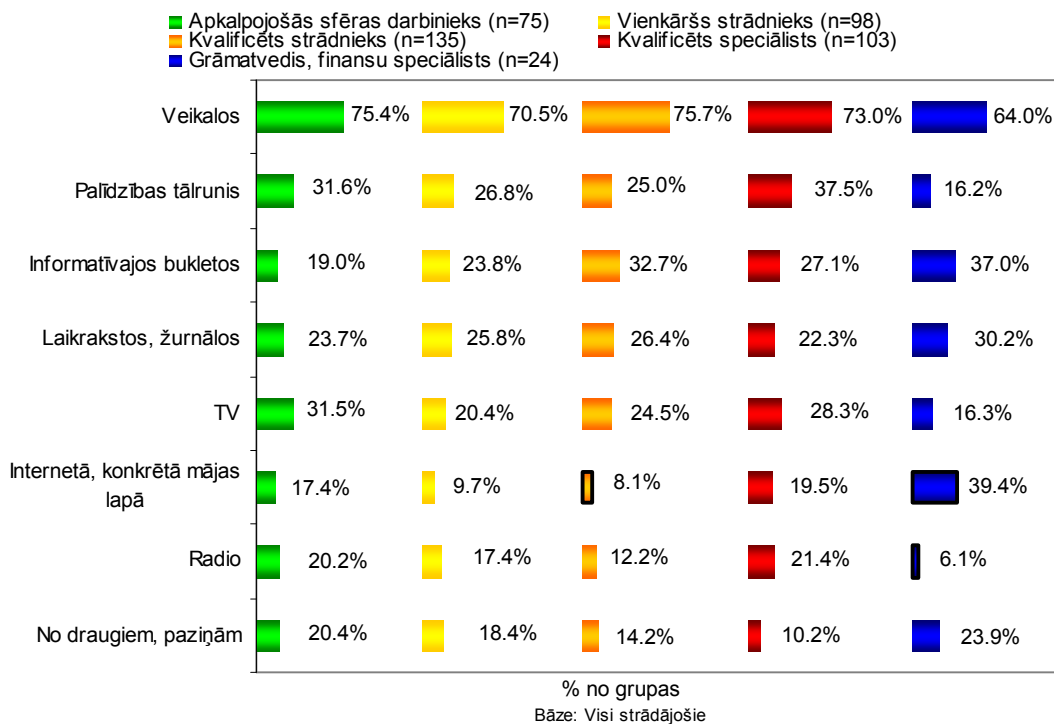


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

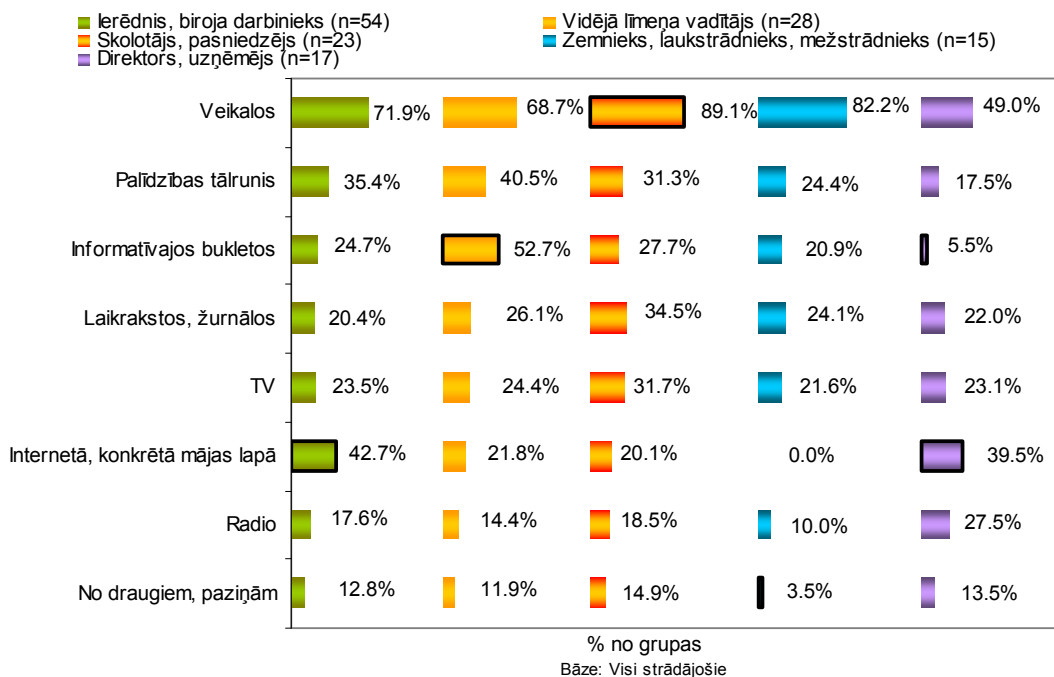
Grafiks 5.74

Kā visērtāk būtu saņemt informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar ieņemamo amatu?
1.daļa



Grafiks 5.75

Kā visērtāk būtu saņemt informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar ieņemamo amatu?
2.daļa

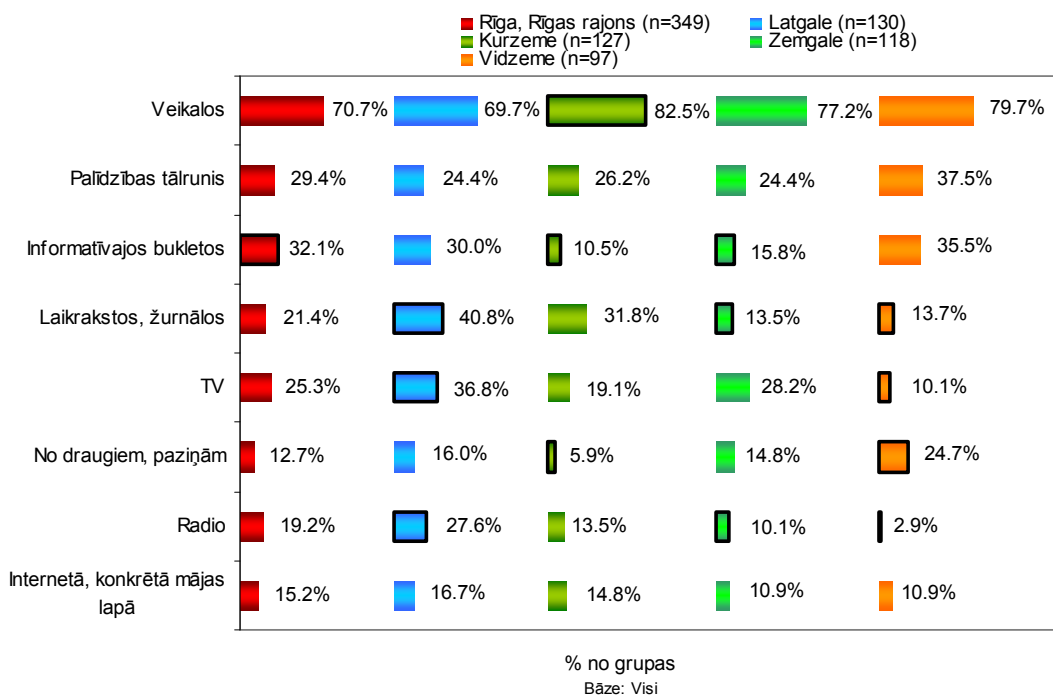


IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Pielikums Pētījuma mērķi

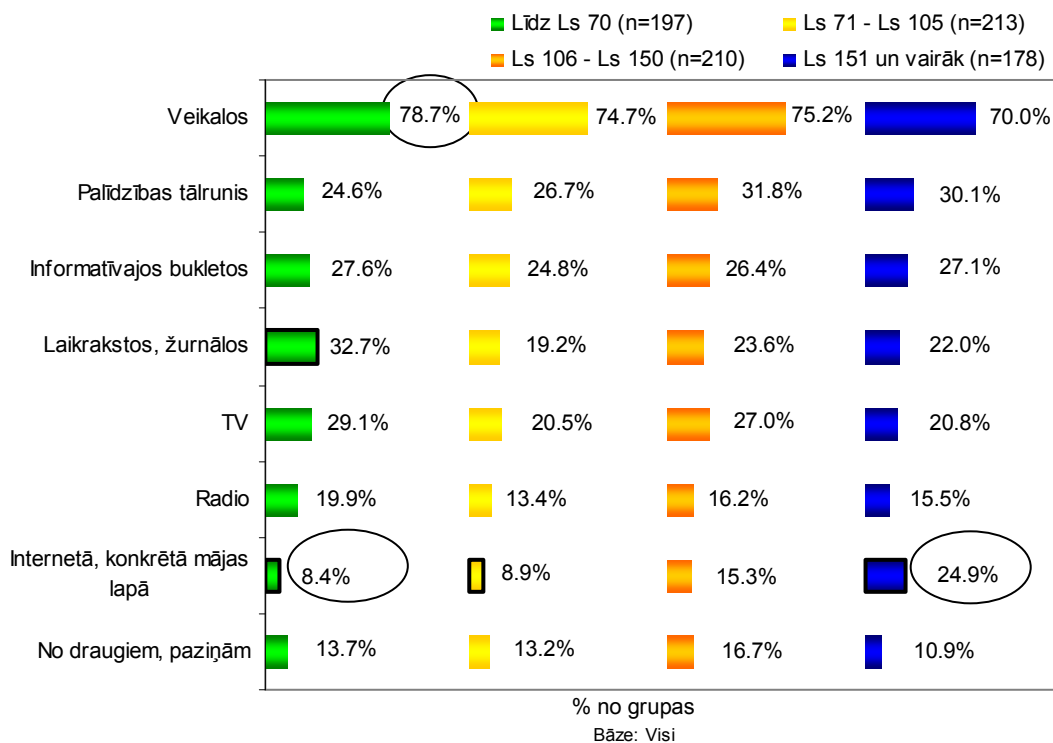
Grafiks 5.76

Kā visērtāk būtu saņemt informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar reģioniem?



Grafiks 5.77

Kā visērtāk būtu saņemt informāciju, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci saistībā ar vidējiem ienākumiem uz vienu ģimenes locekli?



IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Tehniskā informācija Pētījuma mērķi

Tehniskā informācija

Pētījuma mērķi

Pētījuma mērķis ir noskaidrot iedzīvotāju priekšstatus par kvalitatīvu un drošu precī un viņu zināšanas, kā rīkoties un kas ir nepieciešams situācijās, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu precī. Pētījumā tika noskaidrota arī praktiskās situācijas risinājuma veidi, kad bija gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu precī. Kā arī iedzīvotāju zināšanas par patērētāju tiesību uzraugošām institūcijām.

Izslases struktūra un apjoms

Aptauja tika veikta laikā no 21.02.2005. - 03.03.2005.

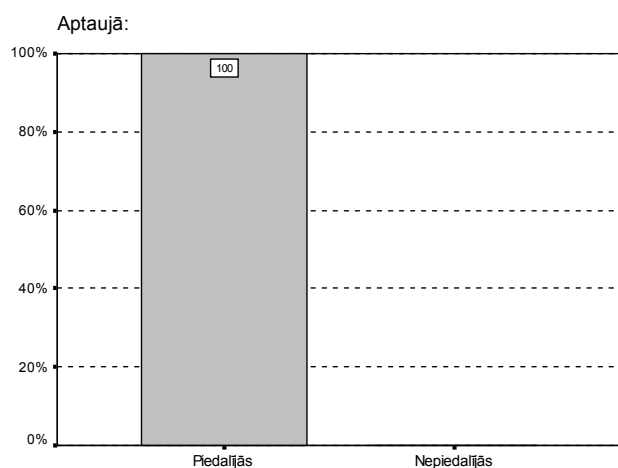
Jautājumi tika iekļauti Omnibusa pētījumā (regulāra vismaz 1000 respondentu vecumā no 18-74 gadiem aptauja). Analīzē tika iekļautas 821 anketa. Informācija ir iegūta veicot tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās pēc nejaušā soļa (*random route*) metodes.

Intervijas tika veiktas 11 dažādos reģionos (Liepājas, Ventspils, Talsu, Bauskas, Rēzeknes, Daugavpils, Jelgavas, Gulbenes, Tukuma, Balvu un Rīgas reģionā), proporcionāli iekļaujot gan rajona centru, gan citu reģiona pilsētu, ciematu un lauku iedzīvotājus.

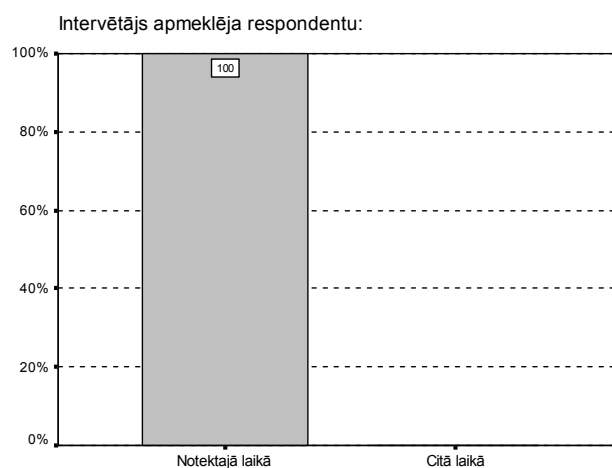
Intervijas veica 52 apmācīti un pieredzējuši intervētāji, kuru darbu reālajā laikā kontrolēja un novēroja 11 atbildīgie par lauka darbu. 84 (8% no visām) intervijām tika veikta kvalitātes kontrole. Kvalitātes kontroles protokols seko.

Intervētāju darba kvalitātes kontroles protokols

Interviju pārbaude notika pēc speciālas pārbaudes anketas, kurā iekļauti kontroljautājumi no aptaujas pamatanketas. Pārbaudēs tika iekļautas vairāk kā 8% interviju. Pārbaude notika 10 dienu laikā pēc lauka darba noslēgšanās.



Bāze: Visi (n=84)



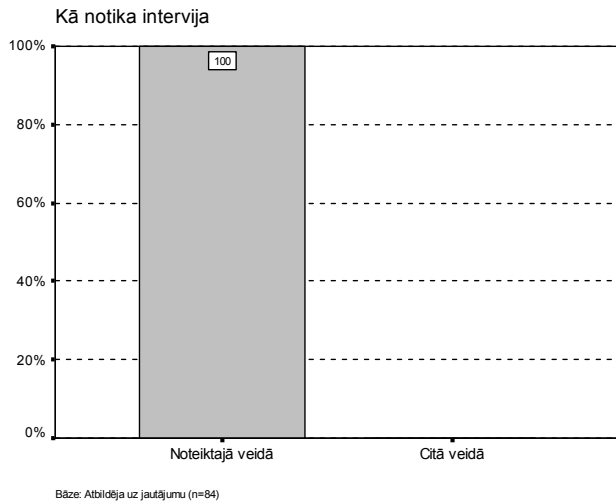
Bāze: Atbildēja uz jautājumu (n=84)

Visu intervētāju, kuriem pēc kontroles neapstiprinās vairāk nekā viena intervija, anketas tiek pilnībā anulētas. Ir sastopami gadījumi, kad respondents neatceras vai nezina, ka kāds no ģimenes locekļiem ir atbildējis uz intervijas jautājumiem.

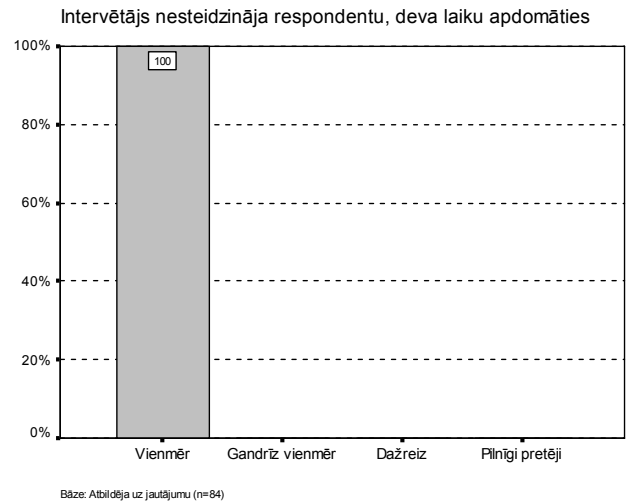
Instrukcijā noteiktais laiks ir darba dienas no 17.00 -21.00 un brīvdienas visu dienu. Tas nepieciešams, lai nodrošinātu izslases reprezentativitāti - aptaujā iekļūtu visdažādākie cilvēki. Cītā laikā intervijas var notikt tikai laukos (viensētās) vai arī pēc iepriekšējas vienošanās ar respondentu. Ne visi pozitīvi uztver pārbaudes zvanu, tāpēc dažos gadījumos tie atteikušies atbildēt uz pārbaudes anketu pilnībā, tāpēc uz turpmākajiem jautājumiem nav atbildējuši visi respondenti.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

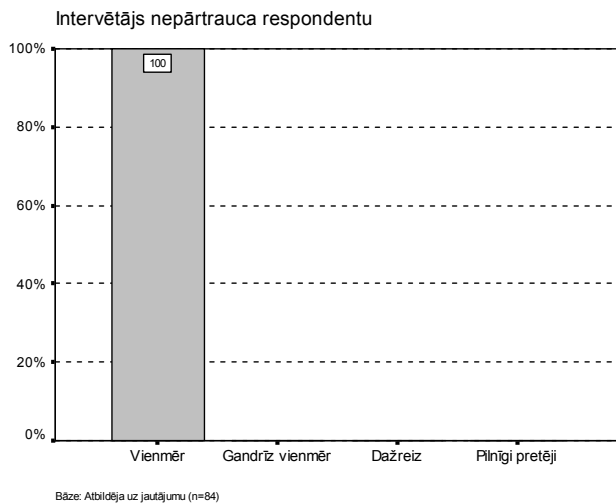
Tehniskā informācija Izlases struktūra un apjoms



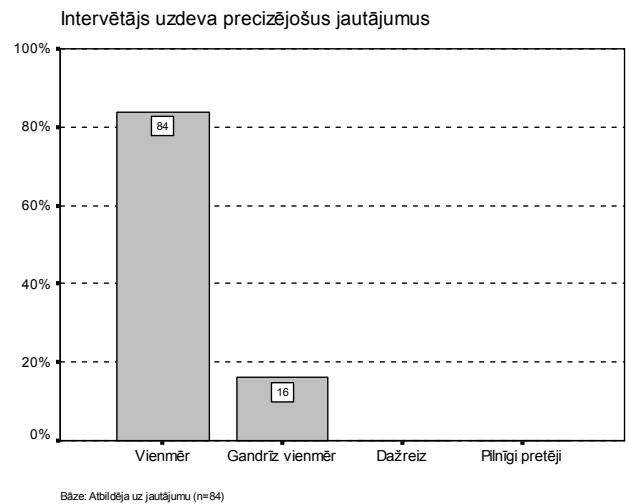
Lai atvieglotu jautājumu uztveri, lauka darba veikšanai tika izstrādāta respondenta anketa. Protams, tās izmantošana ir brīvprātīga – respondents var nevēlēties tajā iedziļināties, kā arī daudzos gadījumos labāku kontaktu iespējams izveidot, sēžot blakus respondentam un kopā aizpildot anketu. Ņemot vērā anketas sarežģītību, pilnībā nepieļaujami ir lūgt aizpildīt anketu respondentam pašam vai, vēl vairāk, atstāt to viņam aizpildīšanai.



Viens no intervētāja profesionalitātes galvenajiem rādītājiem ir tas, kā viņš runā ar respondentu – vai nesteidzina, ļauj apdomāt sniegtās atbildes



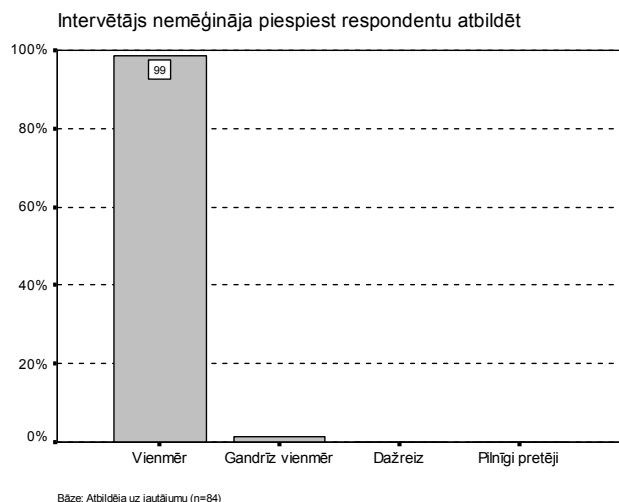
Par intervētāja profesionalitāti liecina prasme klausīties, nepārtraukt respondentu pusvārdā, ļaut izteikt atbildes līdz galam.



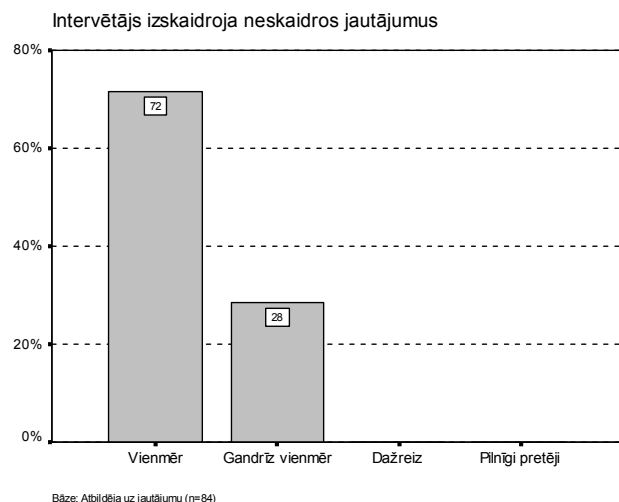
Respondenta sniegtās atbildes reizēm var būt pretrunīgas vai pat neloģiskas. Tāpēc svarīgi vai nu noskaidrot iemeslus šādām atšķirīgām atbildēm, vai pārjautāt, lai noskaidrotu, vai tiešām respondents nav kļūdījies, izsakot vērtējumu.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

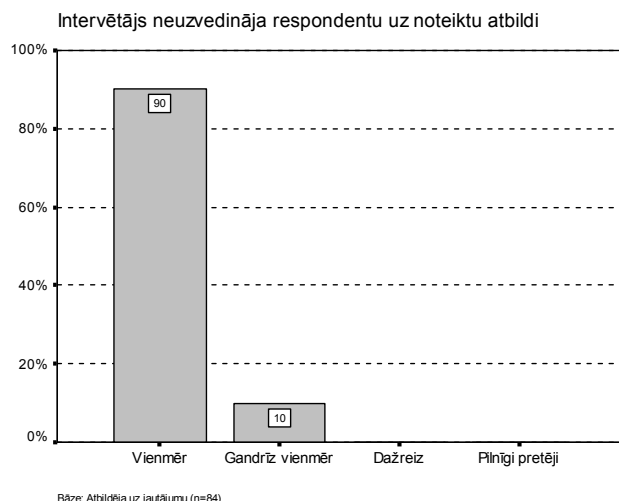
Tehniskā informācija Izlases struktūra un apjoms



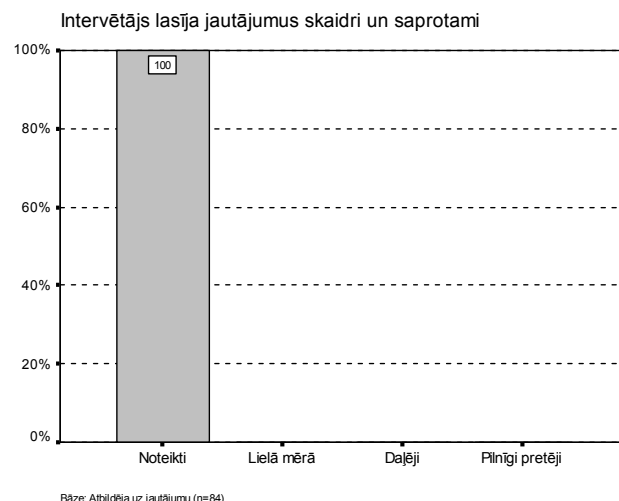
Piedalīšanās intervijā ir brīvprātīga un intervētājs nedrīkst uzspiest piedalīšanos tajā. Profesionāls intervētājs nespiež respondentu atbildēt arī uz jautājumiem, par kuriem respondentam nav ne mazākās nojausmas.



Viens no būtiskiem intervētāja darba kvalitātes rādītājiem ir rūpes par to, lai respondents saprastu jautājumu. Tā kā reizēm jautājumi nav vienkārši, svarīgi lai intervētājs nevis pāietu tiem garām, bet paskaidrotu respondentam, ja viņam kas liekas nesaprotams vai neskaidrs.



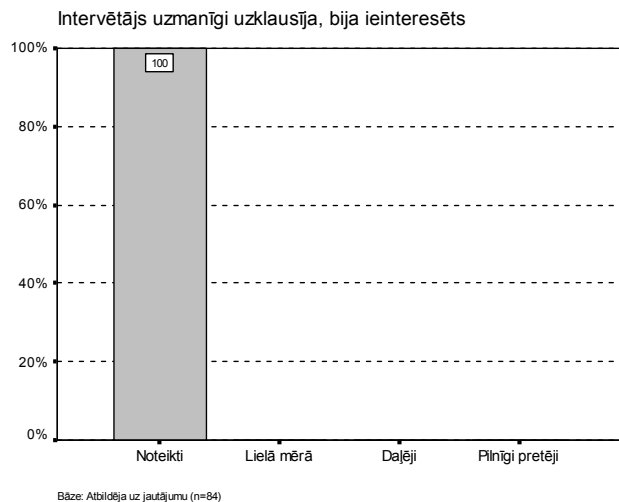
Intervētājs nedrīkst respondentam uzspiest savu viedokli, kā arī nedrīkst mēģināt paredzēt respondenta sniegtās atbildes un jautāt par tām apstiprinošā formā. Objektīvus aptaujas rezultātus ir iespējams sasniegt, intervētājam paliekot neitrālam.



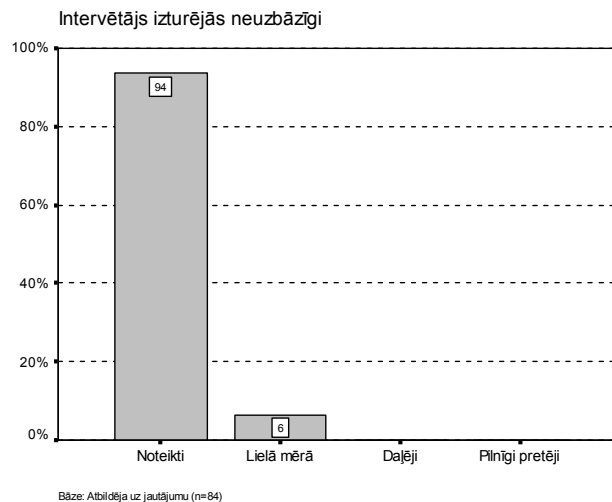
Laba intervētāja dīkcija, spēja lasīt jautājumus skaidri un saprotami, ietekmē interviju kvalitāti. Jo skaidrāk intervētājs lasa jautājumus, jo labāk un ātrāk respondents tos saprot. Tiek respektēts respondenta laiks, jo nav nepieciešamības otrreiz atkārtot teikto.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Tehniskā informācija Izlases struktūra un apjoms



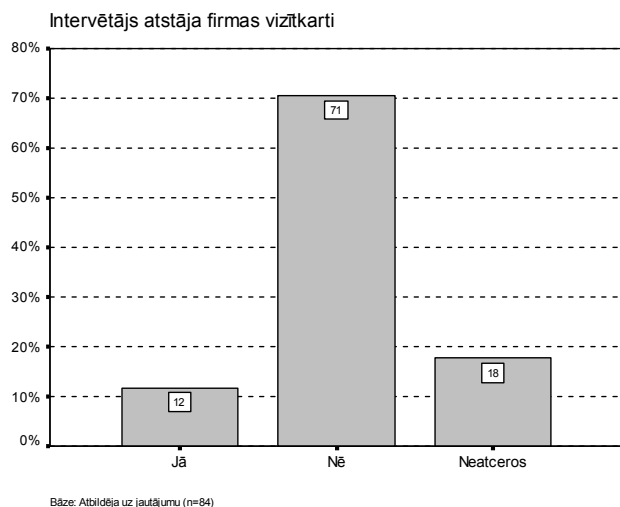
Intervētāja izturēšanās ieinteresēti, ar uzmanību ir priekšnoteikums respondenta nopietnai attieksmei pret interviju.



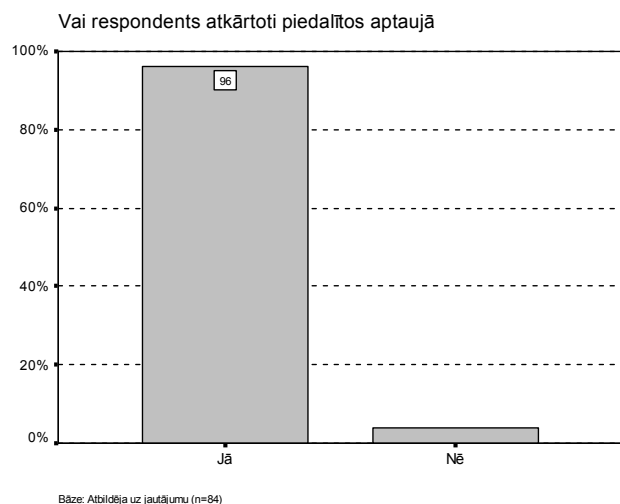
Tajā pašā laikā, intervētāja ieinteresētība nedrīkst kļūt par uzbāzību, respondents nedrīkst justies apgrūtināts. Tomēr bieži vien, lai veiksmīgi pabeigtu interviju, intervētājam nākas būt nedaudz uzstājīgam. Jautājumu apjoms kvalitatīva pētījuma rezultāta sasniegšanai nav mazs, tādēļ respondentiem intervija var likties par garu, nogurdinošu.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

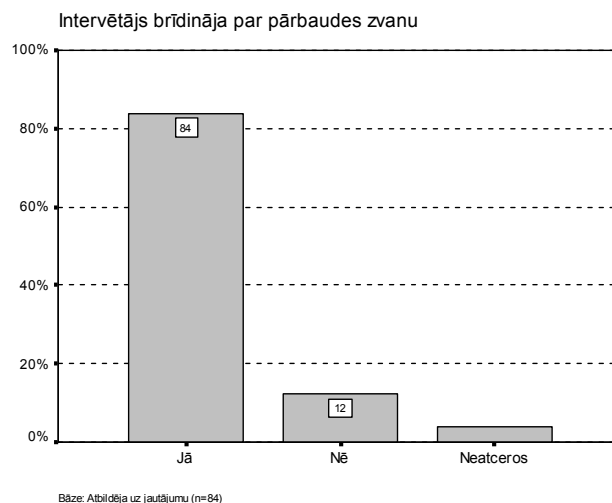
Tehniskā informācija Izlases struktūra un apjoms



Lai respondents varētu neskaidrību vai jautājumu gadījumā vērsties pētījumu firmā, viņam tiek atstāta vizītkarte. Šādi viņam ir iespēja izteikt arī atsauksmes par intervētāja darbu.



Par respondenta vispārējo apmierinātību ar interviju liecina viņa vēlme atkārtoti piedalīties aptaujās.



Lai respondents nebūtu satraukts vai neapmierināts ar pārbaudes zvanu, intervētājs brīdina par tā iespējamību.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Tehniskā informācija Rezultātu precizitāte

Rezultātu precizitāte

Pētījuma rezultāti ir iegūti, aptaujājot noteiktu rajonu iedzīvotāju izlasi. Izlase ne vienmēr ir precīza ģenerālā kopuma kopija, tāpēc, veicot atkārtotu pētījumu, var iegūt nedaudz savādākus rezultātus. Sekojoši, izmantojot pētījuma rezultātus, ir nepieciešams ņemt vērā pētījuma statistisko kļūdu jeb robežas, kurās var atšķirties pētījuma rezultāti dažādās šo rajonu iedzīvotāju izlasēs.

Statistiskā kļūda ir aprēķināta matemātiski, pamatojoties uz varbūtību teoriju. Šī kļūda ir atkarīga gan no izlases lieluma, gan no atbilžu sadalījuma. Zemāk esošā tabula satur statistiskās kļūdas robežas ± procentos ar 95% varbūtību.

Respondentu skaits	Atbilžu sadalījums									
	50	45/55	40/60	35/65	30/70	25/75	20/80	15/85	10/90	5/95
10	31	30.8	30.4	29.6	28.4	26.8	24.8	22.1	18.6	13.5
30	17.9	17.8	17.5	17.1	16.4	15.5	14.3	12.8	10.7	7.8
50	13.9	13.8	13.6	13.2	12.7	12	11.1	9.9	8.3	6
75	11.3	11.3	11.1	10.8	10.4	9.8	9.1	8.1	6.8	4.9
100	9.8	9.8	9.6	9.3	9	8.5	7.8	7	5.9	4.3
150	8	8	7.8	7.6	7.3	6.9	6.4	5.7	4.8	3.5
200	6.9	6.9	6.8	6.6	6.4	6	5.5	4.9	4.2	3
300	5.7	5.6	5.5	5.4	5.2	4.9	4.5	4	3.4	2.5
400	4.9	4.9	4.8	4.7	4.5	4.2	3.9	3.5	2.9	2.1
500	4.4	4.4	4.3	4.2	4	3.8	3.5	3.1	2.6	1.9

Piemērs: 18.3% no Latvijas iedzīvotājiem vecumā no 18-29 gadiem, kuri dzīvo pilsētās, uzskata, ka viņu materiālais stāvoklis ievērojami uzlabosies. Šīs grupas lielums ir 169 respondenti. Sekojoši, ar 95% varbūtību mēs varam apgalvot, ka 18% ± 5.7 % no visiem Latvijā dzīvojošajiem mērķa grupas pārstāvjiem uzskata, ka viņu materiālais stāvoklis ievērojami uzlabosies.

IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

Tehniskā informācija Rezultātu precizitāte

Darba grupa

Projekta izstrāde: Gatis Bolinskis – direktors, *Data Serviss*;

Projekta vadība: Inta Mieriņa, kvantitatīvo pētījumu daļas vadītāja, *Data Serviss*;

Datu analīze un interpretācija:

Lauka darba vadība: Inese Pretele – lauka darba vadītāja, *Data Serviss*;

Intervētāju darba un anketu kvalitātes pārbaude: Daiga Šēnberga – lauka darba vadītāja asistente, *Data Serviss*;

Datu ievades organizācija un kvalitātes pārbaude: Andrejs Ivanovs – lauka darba vadītāja asistents, *Data Serviss*;

Datu apstrāde: Jānis Reinsons – statistiķis, *Data Serviss*;

IT atbalsts, datu bāzes: Vladislavs Zmanovskis – sistēmas administrators, *Data Serviss*.

Par visiem ar projektu saistītajiem jautājumiem, lūdzu, sazināties ar Intu Mieriņu:

E-pasts: inta@data.lv

Tālrunis: 7076006

Fakss: 7076008