



Pasaules Patērētāju diena: Latvijas patērētāju lielākie izaicinājumi saistīti ar virtuālo vidi.

Publicēts: 15.03.2023.

[Jaunami](#)

15. martā tiek atzīmēta Pasaules Patērētāju aizsardzības diena, un arī šogad Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) aicina patērētājus nezaudēt modrību, iepērkoties un izvēloties pakalpojumus un preces gan veikalos, gan internetā, un būt informētiem par savām tiesībām.

PTAC direktore Baiba Vītoļņa: *“Sveicu Latvijas patērētājus Pasaules Patērētāju aizsardzības dienā! Ņemot vērā gan sūdzību raksturu, gan veicot uzraudzības aktivitātes, redzam, ka patērētājiem lielākos izaicinājumus sagādā virtuālā vide. Bieži vien patērētājiem grūti izprast, kurš interneta tirgotājs vai pakalpojumu sniedzējs ir uzticams, arī komersanti izmanto dažādus maldinošus trikus, lai mudinātu patērētājus iegādāties ātrāk un vairāk, aizvien aktuāla arī krāpniecība. Tādēļ patērētāju aizsardzībā ir svarīgi trīs galvenie pīlāri: kvalitatīvi normatīvie akti, efektīva patērētāju tiesību uzraudzība, kā arī patērētāju informētība, lai pieņemtu veiksmīgus ekonomiskos lēmumus.”*

2022. gadā PTAC ir izskatījis 3563 patērētāju sūdzības un sniedzis 29 444 konsultācijas, un, salīdzinot ar 2021. gadu, ir vērojams neliels to skaita samazinājums. 1394 iesniegumi bija par pakalpojumiem, kas, salīdzinot ar 2021. gadu (1097), ir par 297 iesniegumiem jeb 27,07% vairāk. Savukārt par precēm pagājušajā gadā tika saņemti 1122 iesniegumi, kas salīdzinājumā ar 2021. gadu (1388) ir par 266 iesniegumiem jeb 19,16% mazāk. Tas varētu būt saistīts ar patērētāju uzvedības maiņu esošajā ekonomiskajā un politiskajā situācijā.

Visvairāk iesniegumu (611) saņemts par to, ka patērētāji ir pasūtījuši preces un pakalpojumus, veikuši apmaksu, bet komersanti savas saistības nav izpildījuši, preces un pakalpojumi nav saņemti, kā arī komersanti nav atmaksājuši patērētājiem samaksāto naudu. Diemžēl joprojām aktuāla ir iepriekšējos gados konstatētā problēma, kad komersanti apkrāpj patērētājus - šādos gadījumos izmeklēšanu veic Valsts policija. Līdz šim PTAC nebija saskāries ar krāpniecības veidu, kad, izmantojot cita komersanta rekvizītus, bet norādot krāpnieku bankas konta datus, patērētājiem tiek izkrāpta nauda par precēm. Šādi tika apkrāpti vairāki patērētāji, kuri interneta veikalā vai atsaucoties uz sludinājumu vēlējās iegādāties malku vai briketes.

Tāpat no iesniegumiem secināms, ka pagājušajā gadā savas saistības pret patērētājiem nevarēja izpildīt dažādu pasākumu organizatori, kas iepriekš pasākumus bija pārcēlušī Covid-19 pandēmijas dēļ. Turklāt Krievijas uzsāktā kara Ukrainā noteikto aizliegumu dēļ daudzi pasākumi ar Krievijas un Baltkrievijas mākslinieku piedalīšanos nevarēja notikt, un patērētājiem arī netika atmaksāta par biļetēm samaksātā nauda. Par vienu šādu pasākumu organizatoru Valsts policija ir uzsākusi administratīvo lietu.

Pēc Covid-19 pandēmijas ir stabilizējusies gaisa pasažieru pārvadājumu nozare, līdz ar to PTAC pagājušajā gadā saņēma vairāk iesniegumu (515) par dažādiem pasažieru tiesību jautājumiem, kas ir gandrīz 3 reizes vairāk nekā 2021. gadā (184). Ņemot vērā to, ka elektronisko sakaru (110) un autostāvvietu (129) pakalpojumu jomās arī iesniegumu skaits nemazinās, secināms, ka šie patērētājiem ir ļoti aktuāli jautājumi. Turpretim salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu samazinājies par tūrisma pakalpojumiem saņemto iesniegumu skaits – no 215 iesniegumiem 2021. gadā tas sarucis līdz 64, kas saistāms ar to, ka ir atrisinājušies strīdi par Covid-19 pandēmijas dēļ atceltajiem ceļojumiem.

Vienlaikus pērn pieaudzis konsultāciju skaits par saņemtajiem rēķiniem un pārvaldīšanas pakalpojumiem (pieauga maksa par pakalpojumiem, mainījās norēķināšanās kārtība par gāzi, patērētāji saņēma telekomunikāciju pakalpojumu sniedzēju rēķinus, kuros iekļauta maksa par pakalpojumiem, kurus patērētāji nav pasūtījuši u.c.), kā arī par cenu norādīšanas kārtību, tai skaitā jautājumi par depozīta maksu preces cenu zīmē.

Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (ECC Latvia) 2022. gadā ir sniedzis 1060 konsultācijas un izskatījis 649 pārrobežu sūdzības, no kurām 54% gadījumu ir rasts risinājums par labu patērētājam. Aizvadītajā gadā patērētāji visbiežāk ir vērsušies ECC Latvia saistībā ar pārrobežu pirkumiem tiešsaistē, aviopārvadājumiem, parceltājiem un atceltajiem koncertiem, kā arī ar tūrisma saistītos jautājumos. No saņemtajām sūdzībām izriet, ka patērētājiem, iepērkoties tiešsaistē, visvairāk problēmu ir sagādājusi atteikuma tiesību izmantošana, preču nepiegāde vai daļēja piegāde, kā arī saņemtās preces, kas neatbilst līguma noteikumiem.

Savukārt, lai uzzinātu Latvijas patērētāju viedokli, izprastu zināšanu līmeni un līdzšinējo pieredzi, 2022. gada nogalē PTAC sadarbībā ar sabiedriskās domas pētījumu centru SKDS veica aptauju "Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/pakalpojumu iegādi". Rezultāti liecina, ka gandrīz puse jeb 49% iedzīvotāju uzskata, ka ir labi informēti par patērētāju tiesībām, un tendence palielināties informētības rādītājam vērojama visās aptaujās kopš 2014. gada. Arvien vairāk patērētāju (57%) zina, kā rīkoties, ja viņi ir iegādājušies līgumam neatbilstošu preci vai pakalpojumu. Salīdzinot ar 2021. gadu, šis skaitlis ir palielinājies par 8%. Attiecīgi samazinājies to cilvēku skaits, kuri savas zināšanas vērtē kā ļoti zemas (2022. gadā 13%, 2021. gadā 16%). Tas norāda uz to, ka, nonākot problēmsituācijā, lielākā daļa patērētāju spēj rīkoties un pamatzināšanas ir atbilstošas tam, lai problēmu varētu risināt.

Aptaujās novērojams, ka lēnām, bet pārliecinoši pieaug tā patērētāju daļa, kuri uzskata, ka Latvijā panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums, ir kopumā viegli. Ja 2019. gadā tie bija 20% respondentu, tad 2022. gadā šis skaitlis pieaudzis līdz 31%.

PTAC atgādina, ka par patērētāju tiesībām ir iespējams konsultēties, rakstot uz e-pasta adresi ptac@ptac.gov.lv vai zvanot uz konsultāciju tālruni 65452554. Savukārt iesniegumu palīdzības saņemšanai strīda risināšanā aicinām iesniegt, nosūtot pa pastu uz adresi: Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, izmantojot Vienoto valsts un pašvaldību pakalpojumu portālu latvija.gov.lv (e-adrese) vai nosūtot elektronisku dokumentu, kas ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu, uz e-pasta adresi: pasts@ptac.gov.lv.

<https://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/pasaules-pateretaju-diena-latvijas-pateretaju-lielakie-izaicinajumi-saistiti-ar-virtualo-vidi>