



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

Latvijas iedzīvotāju aptaujas rezultāti

2019. gada novembris

SATURS

Aptaujas tehniskā informācija.....	5
Pētījuma darba grupa.....	5
Terminu skaidrojums.....	6
Respondentu sociāli demogrāfiskais profils.....	7
Pētījumu rezultātu statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula.....	8
Galvenie secinājumi.....	9
Galvenie rezultāti	
1. Iedzīvotāju informētība par patērētāju tiesībām.....	13
2. Iespējas problēmsituācijās panākt patērētājam pieņemamu risinājumu.....	14
3. Informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes.....	15
4. Zināšanas, kā rīkoties, ja tiek iegādāta līgumam neatbilstoša prece.....	17
5. Rīcība, ja tiek iegādāta līgumam neatbilstoša prece.....	18
6. Nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegāde.....	19
7. Konkrētu nekvalitatīvu vai nedrošu pakalpojumu iegāde.....	20
8. Konkrētu nekvalitatīvu vai nedrošu preču iegāde.....	22
9. Iepazīšanās ar preces lietošanas instrukciju.....	24
10. Sūdzības iesniegšana par nekvalitatīvu vai nedrošu preci.....	25
11. Problēmas risinājuma veids.....	26
12. Apmierinātība ar problēmas risinājuma veidu.....	26
13. Viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru.....	27
14. PTAC mājaslapas vērtējums.....	28
Aptaujas anketa.....	30
Rezultātu tabulas.....	33
1. "Gadījumā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies šādu līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, cik labi Jūs zināt, ko šādā situācijā darīt, kā rīkoties, kur griezties? Vai Jūs to zināt ļoti labi, drīzāk labi, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?" – A1.jaut.....	34
2. "Pie kā Jūs vispirmām kārtām vērstos situācijā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu?" – A2.jaut.....	35
3. "Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/-usies kaut ko no sekojošā?" – A3.jaut.....	36
3.1. Nekvalitatīvu preci.....	36
3.2. Nedrošu preci.....	37
3.3. Nekvalitatīvu pakalpojumu.....	38
3.4. Nedrošu pakalpojumu.....	39
4. "Kāda veida nekvalitatīvas vai nedrošas preces Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?" – A4.jaut.....	40
5. "Kāda veida nekvalitatīvus vai nedrošus pakalpojumus Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?" – A5.jaut.....	42

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

6. "Vai Jūs pēdējo trīs gadu laikā kādam nekvalitatīvas vai nedrošas preces ražotājam vai tirgotājam esat sūdzējies/-usies par šo precī? Gadījumā, ja pēdējo trīs gadu laikā Jums ir bijuši vairāki gadījumi, kad Jūs esat iegādājies/-usies kādu nekvalitatīvu vai nedrošu precī, lūdzu, atbildiet par pēdējo reizi." – A6.jaut.....	44
7. "Kā tika atrisināta šī situācija, kāda bija ražotāja vai tirgotāja rīcība, ar ko tas beidzās?" – A7.jaut.	45
8. "Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar šādu problēmas risinājuma veidu? Vai Jūs tas pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja?" – A8.jaut.	48
8.1. Preces pārdevējs apmainīja precī pret tādu pašu vai līdzvērtīgu.	49
8.2. Precei tika veikts remonts.....	49
8.3. Atdeva visu par precī izdoto naudu.....	49
8.4. Atdeva daļu par precī izdotās naudas.....	49
8.5. Preces pārdevējs nepiekrita prasībai un tālāk problēma netika risināta.....	49
9. "Vai pirms šīs nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas Jūs iepazīnāties ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju?" – A9.jaut.	50
10. "Lūdzu, pamēģiniet atcerēties, kur Jūs līdz šim esat saņēmis/-usi informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?" - A10.jaut.....	51
11. "Kā Jums būtu visērtāk saņemt informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?" - A11.jaut.	53
12. "Kā Jūs novērtētu, cik labi Jūs esat informēts/-a par savām patērētāja tiesībām?" – A12.jaut.....	55
13. "Ņemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu, ko Jūs par to esat dzirdējis/-usi un zināt, kā Jūs novērtētu, cik viegli vai grūti Latvijā ir panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums?" - A13.jaut.....	56
14. "Ņemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi?" - P1.jaut.....	57
15. "Kā Jūs vērtējat PTAC mājaslapu, cik ērti un viegli tajā ir atrast nepieciešamo informāciju?" – P7.jaut.....	58

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

APTAUJAS TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
ĢENERĀLAIS KOPUMS	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 15 līdz 75 gadiem
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1048 respondenti (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase)
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1052 respondenti
IZLASES METODE	Stratificētā nejaušā izlase
STRATIFIKĀCIJAS PAZĪMES	Administratīvi teritoriālā
APTAUJAS VEIKŠANAS METODE	Tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visi Latvijas reģioni (128 izlases punkti)
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS	No 02.11.2019. līdz 12.11.2019.

SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR STATISTIKU PAR IEDZĪVOTĀJIEM

	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas	LR IeM PMLP Iedz. reģ. dati uz 17.01.19.
KOPĀ	100.0	100.0	100.0

REĢIONS

Rīga	32.6	33.3	33.3
Pierīga	18.8	18.8	18.8
Vidzeme	10.0	9.6	9.6
Kurzeme	11.9	12.5	12.5
Zemgale	12.4	11.9	11.9
Latgale	14.4	13.9	13.9

DZIMUMS

Vīrieši	48.3	48.2	48.2
Sievietes	51.7	51.8	51.8

TAUTĪBA

Latvieši	60.2	59.2	59.2
Citi	39.8	40.8	40.8

VECUMS

15 - 24 g.v.	12.6	11.9	11.9
25 - 34 g.v.	20.0	19.4	19.4
35 - 44 g.v.	17.8	18.4	18.4
45 - 54 g.v.	17.0	18.2	18.2
55 – 63 g.v.	16.5	16.7	16.7
64 – 75 g.v.	16.1	15.4	15.4

Dati tika svērti pēc pazīmēm: reģions, tautība, dzimums, vecums.
Šajā materiālā norādīti svērti procenti un nesvērts respondentu skaits.

PĒTĪJUMA DARBA GRUPA

Projekta darba grupa	Arnīš Kaktiņš, Diāna Kalniņa, Līva Mežkaza, Līga Savicka, Ingeborga Daila Zīriņa, Atis Putniņš
Latvijas iedzīvotāju aptaujas vadītāja	Santa Tiona, Santa Šervele
Latvijas iedzīvotāju aptaujas datu masīva izveidošana	Liene Līvmane

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

TERMINU SKAIDROJUMS

IZLASE

- Latvijas iedzīvotāju kopuma mikromodelis.

REĢIONS

- *Rīga* – Rīgas pilsēta
- *Vidzeme*
Pilsētas – Jūrmala, Valmiera.
Novadi – Alojas, Alūksnes, Amatas, Apes, Ādažu, Babītes, Baldones, Beverīnas, Burtnieku, Carnikavas, Cesvaines, Cēsu, Ērgļu, Garkalnes, Gulbenes, Ikšķiles, Inčukalna, Jaunpiebalgas, Kocēnu, Krimuldas, Ķeguma, Ķekavas, Lielvārdes, Limbažu, Līgatnes, Lubānas, Madonas, Mazsalacas, Mālpils, Mārupes, Naukšēnu, Ogres, Olaines, Pārgaujas, Priekuļu, Raunas, Ropažu, Rūjienas, Salacgrīvas, Salaspils, Saulkrastu, Sējas, Siguldas, Smiltenes, Stopiņu, Strenču, Valkas, Varakļānu, Vecpiebalgas novads.
- *Kurzeme*
Pilsētas – Liepāja, Ventspils.
Novadi – Aizputes, Alsungas, Brocēnu, Dundagas, Durbes, Grobiņas, Kuldīgas, Mērsraga, Nīcas, Pāvilostas, Priekules, Rojas, Rucavas, Saldus, Skrundas, Talsu, Vaiņodes, Ventspils novads.
- *Zemgale*
Pilsētas – Jelgava, Jēkabpils.
Novadi – Aizkraukles, Aknīstes, Auces, Bauskas, Dobeles, Engures, Iecavas, Jaunjelgavas, Jaunpils, Jelgavas, Jēkabpils, Kandavas, Kokneses, Krustpils, Neretas, Ozolnieku, Pļaviņu, Rundāles, Salas, Skrīveru, Tērvetes, Tukuma, Vecumnieku, Viesītes novads.
- *Latgale*
Pilsētas – Daugavpils, Rēzekne.
Novadi – Aglonas, Baltinavas, Balvu, Ciblas, Dagdas, Daugavpils, Ilūkstes, Kārsavas, Krāslavas, Līvānu, Ludzas, Preiļu, Rēzeknes, Riebiņu, Rugāju, Vārkavas, Viļakas, Viļānu, Zilupes novads.

APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS

- *Rīga* – Rīgas pilsēta.
- *Cita pilsēta* – Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Jūrmala, Ventspils, Rēzekne, Valmiera, Jēkabpils un citas pilsētas.
- *Lauki* – pagasti, lauku viensētas.

IZGLĪTĪBA

- *Pamatizglītība* – respondents ar pamata vai nepabeigtu vidējo izglītību.
- *Vidējā, vidējā profesionālā* – respondents ar vispārējo vidējo vai vidējo profesionālo izglītību.
- *Augstākā* – respondents ar augstāko izglītību.

NODARBINĀTĪBAS STATUSS

- *Strādā* – respondenti, kuri strādā valsts vai pašvaldības iestādēs vai uzņēmumos ar valsts vai pašvaldības kapitālu un respondenti, kuri strādā uzņēmumos ar privāto kapitālu.
- *Nestrādā* – respondenti: māsaimnieces, pensionāri, skolēni, studenti, bezdarbnieki.

PAMATNODARBOŠANĀS

- *Vadītājs* - augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs: uzņēmuma, firmas, organizācijas, nodaļas vadītājs, vadošais speciālists uzņēmumā, iestādē.
- *Speciālists, ierēdnis* - ierēdnis vai darbinieks valsts, pašvaldību iestādē vai privātā uzņēmumā; nestrādā fizisku darbu.
- *Strādnieks* - ierindas darbinieks rūpniecībā, celtniecībā, lauksaimniecībā, tirdzniecībā, apkalpojošajā sfērā, sabiedriskajā ēdināšanā; strādā fizisku darbu.
- *Individuālais darbs* - pats sev darba devējs, arī profesionāls speciālists (advokāts, ārsts u.tml.), uzņēmuma īpašnieks; persona, kas strādā sev piederošā lauku saimniecībā.
- *Pensionārs* - persona, kas ir pensijā un nestrādā algotu darbu, arī invaliditātes pensionārs.
- *Skolnieks, students* - persona, kas mācās dienas nodaļā kādā no mācību iestādēm.
- *Māsaimniece* - persona, kas ir māsaimnieks vai māsaimniece un pašlaik nestrādā algotu darbu; arī ja atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā.
- *Bezdarbnieks* - persona, kas ir darba spējīgā vecumā un nekur nestrādā.

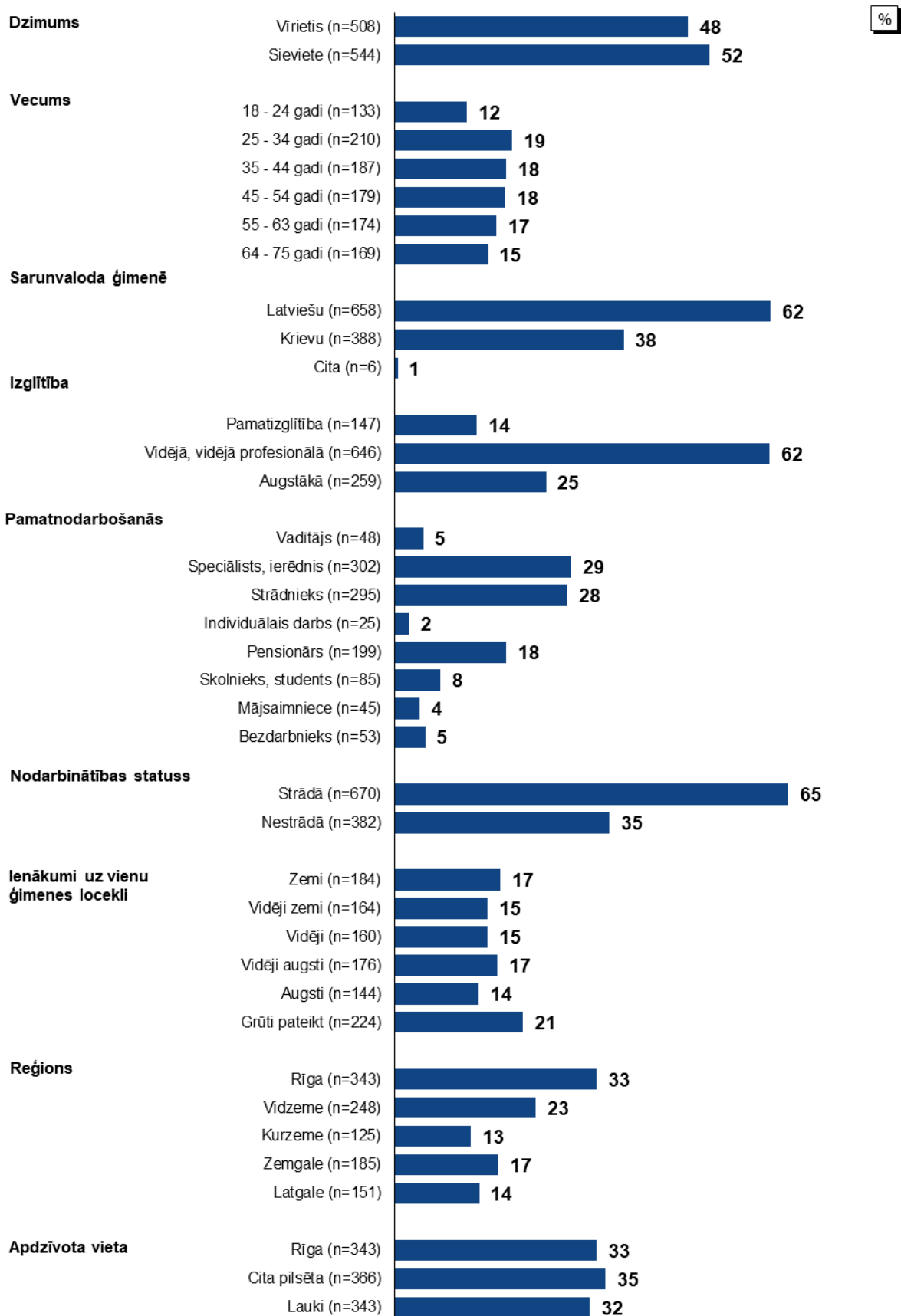
ĪENĀKUMU LĪMENIS

Ienākumi uz vienu ģimenes locekli mēnesī, ieskaitot visus ienākumus (algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.) pēc nodokļu nomaksas. Respondenti pēc ienākumu līmeņa ir sadalīti kvintilēs.

- *Zemi* – 250 EUR un mazāk
- *Vidēji zemi* – no 251 līdz 349 EUR
- *Vidēji* – no 350 līdz 440 EUR
- *Vidēji augsti* – no 441 līdz 600 EUR
- *Augsti* – 601 EUR un vairāk

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFISKAIS PROFILS



Bāze: visi respondenti, n=1052; 2019. gada novembra aptaujas dati

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

PĒTĪJUMU REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA

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

Statistiskā kļūda tiek aprēķināta pēc sekojošas formulas:

$$SK = q \times \sqrt{\pi \times (100 - \pi) / n}$$

kur:

SK - statistiskā kļūda

q - koeficients, kas pie 95% varbūtības ir vienāds ar 1.96

π - pētījumā iegūtais respondentu atbilžu procentuālais sadalījums

n - respondentu skaits

Lai ērtāk un ātrāk noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir lietderīgi izmantot statistiskās kļūdas novērtēšanas tabulu.

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

Procentuālais atbilžu sadalījums (%)	Respondentu skaits [n] =															
	50	75	100	200	300	400	500	600	700	800	900	1000	1100	1200	1500	2000
1 vai 99	2.8	2.2	1.9	1.4	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.7	0.6	0.6	0.6	0.5	0.5	0.4
2 vai 98	3.9	3.2	2.7	1.9	1.6	1.4	1.2	1.1	1.0	1.0	0.9	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6
4 vai 96	5.4	4.5	3.8	2.7	2.2	1.9	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.2	1.1	1.0	0.9
6 vai 94	6.6	5.4	4.7	3.3	2.7	2.3	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.0
8 vai 92	7.5	6.1	5.3	3.8	3.1	2.7	2.4	2.2	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.2
10 vai 90	8.3	6.8	5.9	4.2	3.4	2.9	2.6	2.4	2.2	2.0	2.0	1.9	1.8	1.7	1.5	1.3
12 vai 88	9.0	7.4	6.4	4.5	3.7	3.2	2.9	2.6	2.4	2.3	2.1	2.0	1.9	1.8	1.6	1.4
15 vai 85	9.9	8.0	7.0	5.0	4.0	3.5	3.1	2.9	2.6	2.5	2.3	2.2	2.1	2.0	1.8	1.6
18 vai 82	10.7	8.7	7.5	5.3	4.4	3.8	3.4	3.0	2.9	2.7	2.5	2.4	2.3	2.2	1.9	1.7
20 vai 80	11.1	9.1	7.8	5.5	4.5	3.9	3.5	3.2	3.0	2.8	2.6	2.5	2.4	2.3	2.0	1.8
22 vai 78	11.5	9.4	8.1	5.7	4.7	4.1	3.6	3.3	3.1	2.9	2.7	2.6	2.5	2.4	2.1	1.8
25 vai 75	12.0	9.8	8.5	6.0	4.9	4.2	3.8	3.5	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.5	2.2	1.9
28 vai 72	12.5	10.2	8.8	6.2	5.1	4.4	3.9	3.6	3.3	3.1	2.9	2.8	2.7	2.5	2.3	2.0
30 vai 70	12.7	10.4	9.0	6.4	5.2	4.5	4.0	3.7	3.4	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.3	2.0
32 vai 68	12.9	10.6	9.1	6.5	5.3	4.6	4.1	3.7	3.5	3.2	3.1	2.9	2.8	2.6	2.4	2.1
35 vai 65	13.2	10.8	9.4	6.6	5.4	4.7	4.2	3.8	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.7	2.4	2.1
40 vai 60	13.6	11.1	9.6	6.8	5.5	4.8	4.3	3.9	3.6	3.4	3.2	3.0	2.9	2.8	2.5	2.2
45 vai 55	13.8	11.3	9.8	6.9	5.6	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	2.9	2.8	2.5	2.2
50 vai 50	13.9	11.3	9.8	6.9	5.7	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.5	2.2

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

Piemēram, ja pētījuma rezultāti rāda, ka no visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem (respondentu skaits n=1050) tiek iegūta mērķa grupa 10.0%, kas pauž apstiprinošu attieksmi pret spriedumu vai izteikumu "X", tad ar 95% varbūtību var teikt, ka statistiskā mērījuma kļūda šeit ir + / - 1.9% robežās. No tā izriet, ka mērķa grupa, kura identificē sevi ar spriedumu vai izteikumu "X", ir no 8.1% līdz 11.9%.

GALVENIE SECINĀJUMI

GALVENIE SECINĀJUMI

Iedzīvotāju informētība par patērētāju tiesībām

Saskaņā ar aptaujas rezultātiem kopumā 41% iedzīvotāju uzskata, ka ir labi informēti par savām patērētāju tiesībām (atbildi *diezgan labi informēts* sniedza 36%, bet *ļoti labi informēts* – 5% aptaujāto). Savukārt vairāk nekā puse jeb 56% iedzīvotāju informētību par savām patērētāju tiesībām kopumā ir novērtējuši kā vāju (atbildi *diezgan vāji informēts* sniedza 40%, bet *ļoti vāji informēts* – 16% aptaujāto).

Salīdzinot atbilžu sadalījumu ar iepriekšējos gados veiktajām aptaujām, redzams, ka šogad informētības līmenis salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu būtiski nav mainījies.

Arī šī gada veiktās aptaujas dati rāda, ka palielinoties iedzīvotāju izglītības līmenim, kā arī pieaugot ienākumiem, informētība par savām patērētāja tiesībām palielinās. Novērojama arī korelācija ar apdzīvotās vietas tipu, proti, jo augstāks urbanizācijas līmenis, jo lielāks iedzīvotāju īpatsvars norāda, ka ir labi informēti par savām patērētāja tiesībām. Šīs tendences vērojamas visās aptaujās kopš 2014. gada.

Iespējas problēmsituācijās panākt patērētājam pieņemamu risinājumu

Latvijas iedzīvotāji joprojām ir diezgan pesimistiski noskaņoti attiecībā uz iespējām Latvijā panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums. Kopumā 63% uzskata, ka tas ir grūti (atbildi *drīzāk grūti* sniedza 51%, bet *ļoti grūti* – 12% aptaujāto). Savukārt 23% uzskata, ka panākt patērētājam pieņemamu risinājumu ir viegli (atbildi *drīzāk viegli* sniedza 20%, bet *ļoti viegli* – 3% aptaujāto). Bet 14% iedzīvotāju nevarēja sniegt savu novērtējumu.

Vērojot atbildes uz šo jautājumu sešu gadu periodā, var redzēt, ka 2019. gadā, salīdzinot ar 2018. gadu, respondentu īpatsvars, kuri uzskata, ka panākt patērētājam pieņemamu risinājumu Latvijā ir kopumā viegli, ir saglabājies aptuveni tādā pašā līmenī. 2015. gadā un 2016. gadā bija novērojams līdzīgs atbilžu sadalījums, taču 2017. un 2014. gadā novērojams lielāks to iedzīvotāju īpatsvars, kuri uzskata, ka panākt patērētājam pieņemamu risinājumu Latvijā ir kopumā grūti.

Informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes

Šogad populārākie informācijas avoti, no kuriem tika saņemta informācija par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece, ir veikali (37%), televīzija (36%), kā arī draugi/ paziņas (30%).

Salīdzinot šos datus ar iepriekšējos gados veikto aptauju rezultātiem, redzams, ka populārākie informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes paliek nemainīgi.

Arī jautājumā par ērtākajiem informācijas saņemšanas veidiem kopš 2014. gada būtiskas izmaiņas nav notikušas. Iedzīvotāji visbiežāk informāciju par rīcību nekvalitatīvas preces iegādes gadījumā vēlētos saņemt veikalā (42%), internetā (28%) un televīzijā (25%).

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

Zināšanas, kā rīkoties, ja tiek iegādāta līgumam neatbilstoša prece

48% iedzīvotāju savas zināšanas par to, kā rīkoties situācijās, kad bijusi iegādāta līgumam neatbilstoša prece vai pakalpojums, vērtē kā kopumā labas (atbildi *drīzāk labi* sniedza 41%, bet *ļoti labi* – 7% aptaujāto). Savukārt gandrīz puse jeb 49% iedzīvotāju tās atzīst par sliktām (atbildi *drīzāk slikti* sniedza 30%, bet *ļoti slikti* – 19% aptaujāto).

No 2014. gada līdz 2016. gadam ar katru gadu nedaudz palielinājās to iedzīvotāju īpatsvars, kuri savas zināšanas, kā rīkoties, ja tiek iegādāta līgumam neatbilstoša prece, vērtē kā kopumā labas, taču 2017., 2018. un 2019. gadā šis rādītājs ir nedaudz samazinājies.

Salīdzinoši augstāk savas zināšanas vērtē sievietes, iedzīvotāji ar augstiem ienākumiem, kā arī rīdzinieki. Palielinoties iedzīvotāju izglītības līmenim, palielinās to iedzīvotāju īpatsvars, kuri savas zināšanas, kā rīkoties, ja tiek iegādāta līgumam neatbilstoša prece, vērtē kā labas.

Rīcība, ja tiek iegādāta līgumam neatbilstoša prece

Respondentiem, kuri ļoti labi, drīzāk labi vai drīzāk slikti zina, kur griezties un kā rīkoties pēc līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes, tika jautāts, pie kā viņi vispirmām kārtām vērstos situācijā, ja būtu iegādājušies līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu. Šī gada aptaujas dati parāda, ka lielākā daļa jeb 83% vērstos pie preces pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja. Krietni mazāks iedzīvotāju īpatsvars (11%) vispirmām kārtām vērstos Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.

Salīdzinot šos datus ar iepriekšējos gados veikto aptauju rezultātiem, redzams, ka būtiskas izmaiņas nav notikušas.

Nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegāde

Saskaņā ar aptaujas datiem, pēdējo trīs gadu laikā 25% aptaujāto ir iegādājušies nekvalitatīvu preci, bet nedrošu preci ir iegādājies mazāks iedzīvotāju īpatsvars, t.i., 6%. Ar nekvalitatīviem pakalpojumiem ir nācies saskarties 8%, bet ar nedrošiem - 3% iedzīvotāju.

Kopš 2017. gada samazinās nekvalitatīvu vai nedrošu preču iegāde.

Biežāk minētās nekvalitatīvās vai nedrošās preces, kuras iedzīvotāji ir iegādājušies pēdējo trīs gadu laikā, ir apavi (40%), elektropreces (28%), apģērbs, tekstilizstrādājumi (17%) un mobilie telefoni (12%).

Savukārt biežāk minētie nekvalitatīvie vai nedrošie pakalpojumi, kurus iedzīvotāji ir iegādājušies pēdējo trīs gadu laikā, ir automašīnu remonta pakalpojumi (25%), ģīmes un komunālie pakalpojumi (18%) un elektronisko sakaru pakalpojumi (16%).

Salīdzinot ar iepriekš veikto pētījumu rezultātiem, redzams, ka šogad iedzīvotāji daudz biežāk ir saskārušies ar nekvalitatīviem ģīmes un komunālajiem, kā arī tūrisma pakalpojumiem. Savukārt neapmierinātība ar automašīnu remonta un elektrisko sakaru pakalpojumiem ir samazinājusies.

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

Iepazīšanās ar preces lietošanas instrukciju

Jautājumā par preces lietošanas instrukcijas lasīšanu, salīdzinot ar 2018. gadu, ir notikušas nelielas izmaiņas. Kopš 2017. gada turpina samazināties to iedzīvotāju īpatsvars, kuri norādījuši, ka ļoti detalizēti iepazīs ar nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas instrukciju. Šogad tikai trešdaļa aptaujāto iedzīvotāju (33%) norādījuši, ka ar preces lietošanas instrukciju ir iepazīnušies ļoti detalizēti (2017. gadā – 47%, 2018. gadā – 39%). Savukārt 27% iedzīvotāju, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci un pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam, atzīst, ka to tikai pavirši pārskatīja, bet 26% ar lietošanas instrukciju neiepazīnās.

Pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču iegādi

60% iedzīvotāju, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, norāda, ka ir iesnieguši preces ražotājam vai tirgotājam sūdzību. Savukārt 40% atzīst, ka to nav darījuši. Šajā jautājumā kopš 2014. gada būtiskas izmaiņas nav notikušas.

Pieaugot iedzīvotāju izglītības līmenim, pieaug arī to respondentu skaits, kuri ir iesnieguši šāda veida sūdzību.

54% gadījumu pēc tam, kad tika iesniegta sūdzība, prece tika apmainīta pret tādu pašu vai līdzvērtīgu, 21% gadījumu tika atdota izdotā nauda par preci, bet 12% gadījumu precei tika veikts remonts. Citi risinājuma veidi tika izvēlēti retāk.

Salīdzinājumā ar 2018. gada pētījuma rezultātiem, redzams, ka ir palielinājies to gadījumu īpatsvars, kad tika atdota visa par preci izdotā nauda.

Viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru

Gandrīz pusei aptaujāto iedzīvotāju (48%) ir pozitīvs viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, savukārt 20% ir negatīvs viedoklis. Aptuveni trešdaļa iedzīvotāju (31%) nespēja sniegt konkrētu atbildi uz šo jautājumu.

Salīdzinot rādītājus ar 2018. gada datiem, būtiskas izmaiņas nav novērojamas.

Pozitīvāks viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru ir iedzīvotājiem ar augstāku izglītību un rīdziniekiem.

PTAC mājaslapas vērtējums

Lielākā daļa respondentu (78%) nekad nav apmeklējuši PTAC mājaslapu. 11% iedzīvotāju ir norādījuši, ka tajā atrast informāciju ir ērti un viegli (2% apgalvo, ka informāciju atrast ir ļoti ērti un viegli, 9% - drīzāk ērti un viegli). 6% apgalvo, ka atrast nepieciešamo informāciju PTAC mājaslapā nav ērti un viegli (4% apgalvo, ka drīzāk nav viegli un ērti, 2% - nemaz nav viegli un ērti). Mājaslapā ērtāk un vieglāk atrast informāciju šķiet iedzīvotājiem ar augstāku izglītību, kā arī rīdziniekiem.

Arī šajā jautājumā, salīdzinot rādītājus ar 2018. gada datiem, būtiskas izmaiņas nav novērojamas.

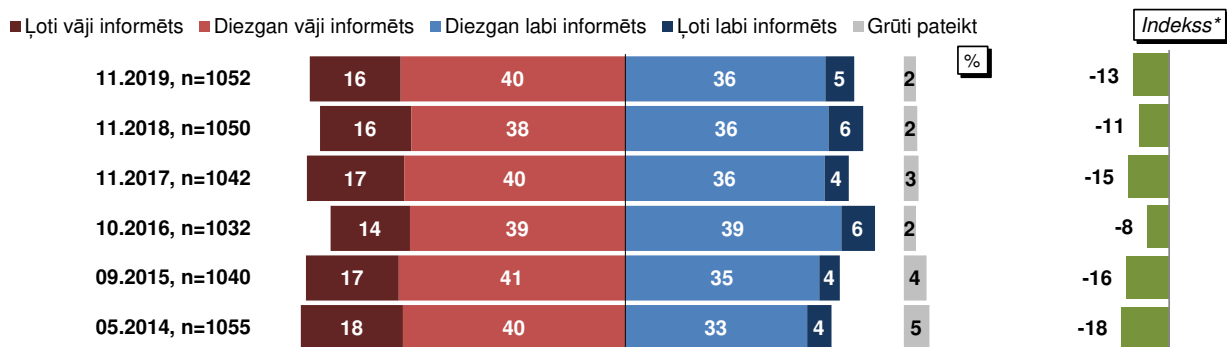
GALVENIE REZULTĀTI

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

1. IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

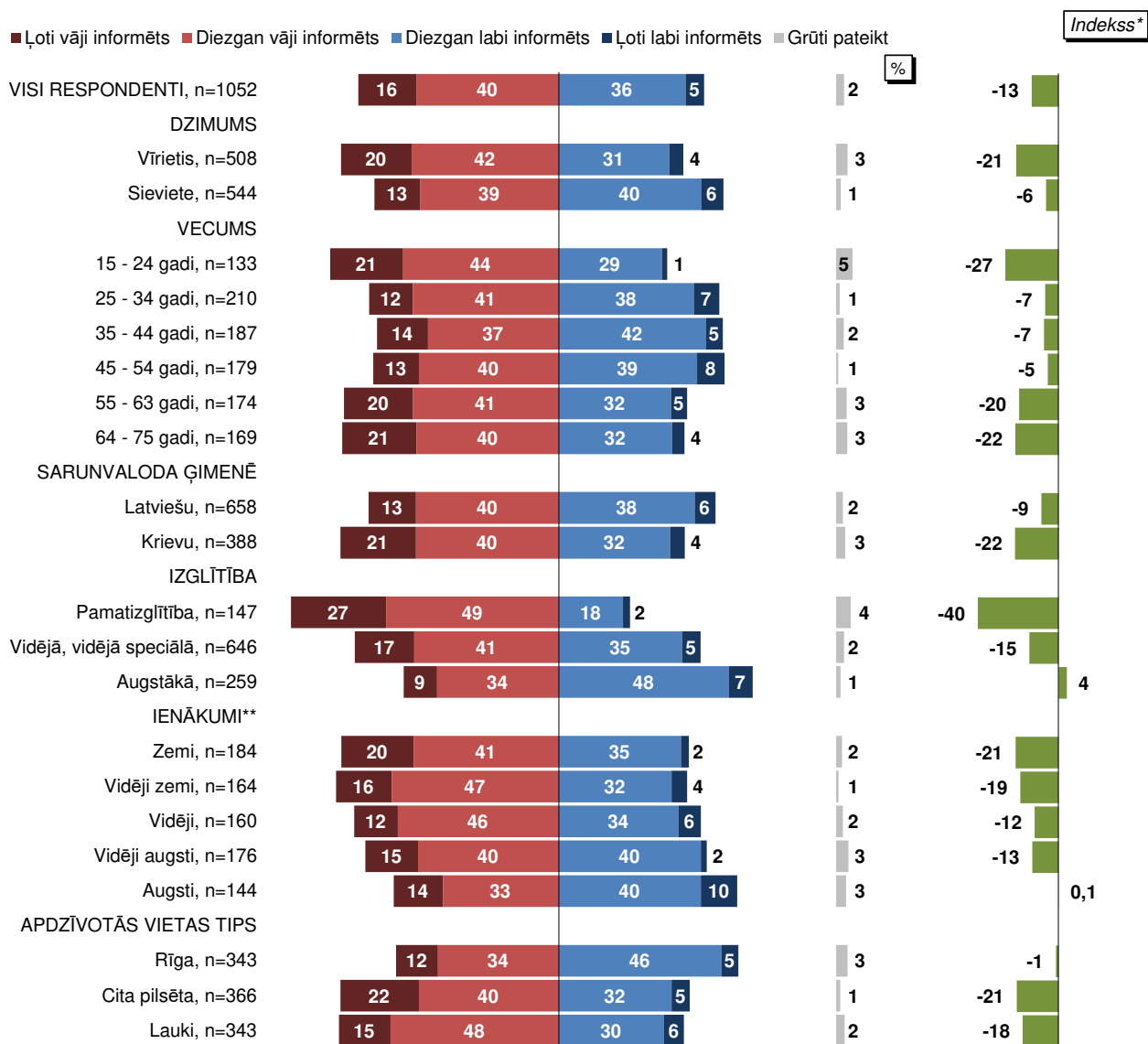
"Kā Jūs novērtētu, cik labi Jūs esat informēts/-a par savām patērētāja tiesībām?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

* - indekss aprēķināts no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu "ļoti labi" un "ļoti vāji" īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu "diezgan labi" un "diezgan vāji" - ar 0.5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde "grūti pateikt", aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

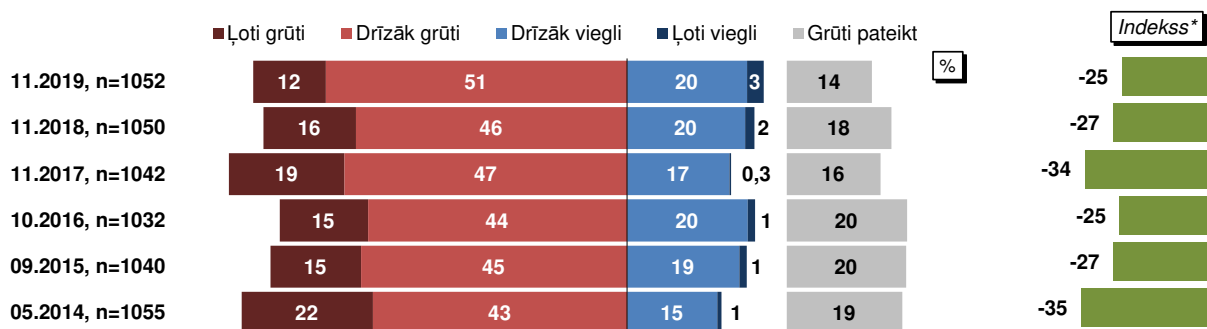
** - šeit un turpmāk atskaitē: mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

2. IESPĒJAS PROBLĒMSITUĀCIJĀS PANĀKT PATĒRĒTĀJAM PIENEMAMU RISINĀJUMU

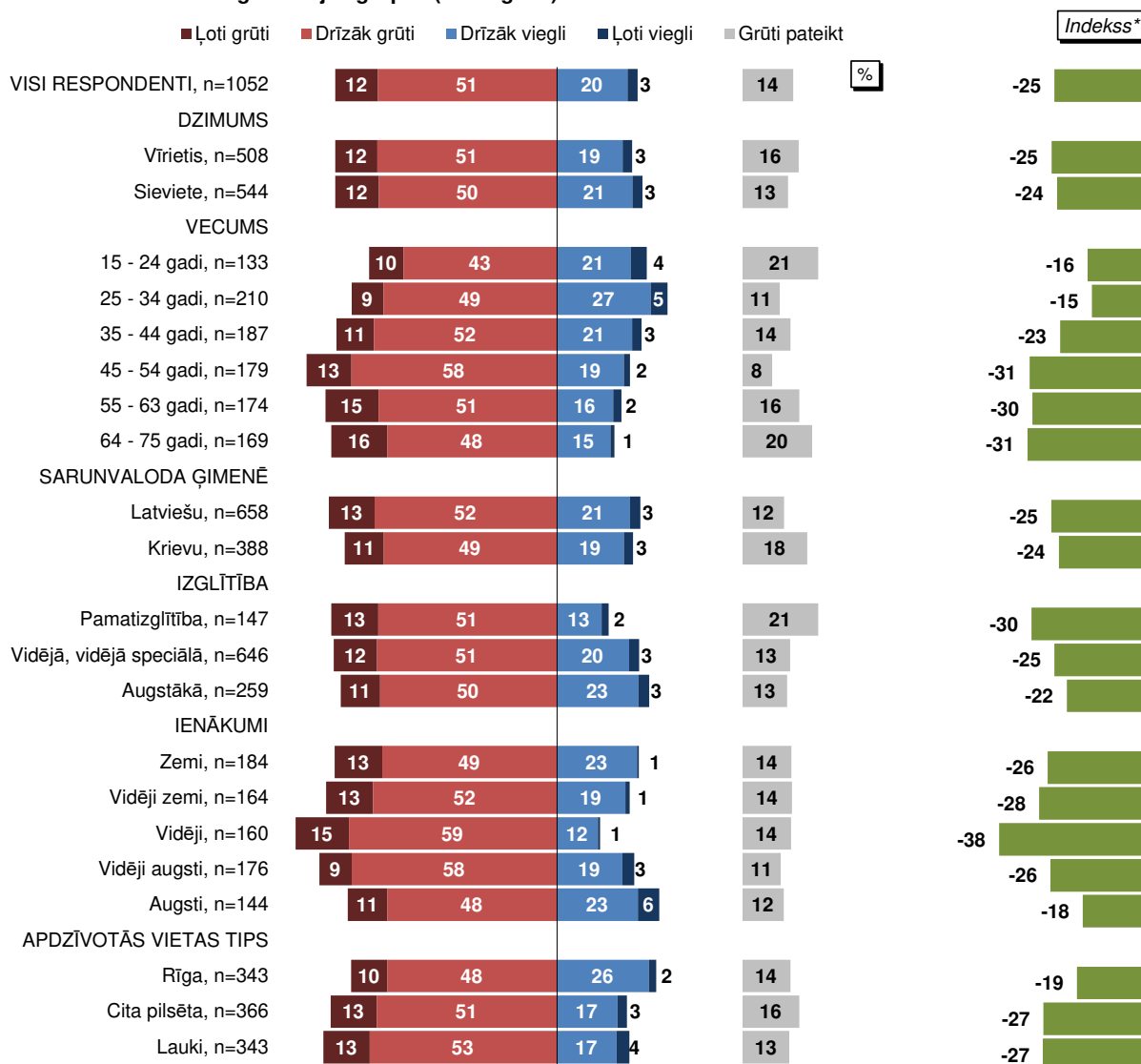
"Nemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu, ko Jūs par to esat dzirdējis/-usi un zināt, kā Jūs novērtētu, cik viegli vai grūti Latvijā ir panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

* - indekss aprēķināts no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu "ļoti viegli" un "ļoti grūti" īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu "drīzāk grūti" un "drīzāk viegli" - ar 0.5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde "grūti pateikt", aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

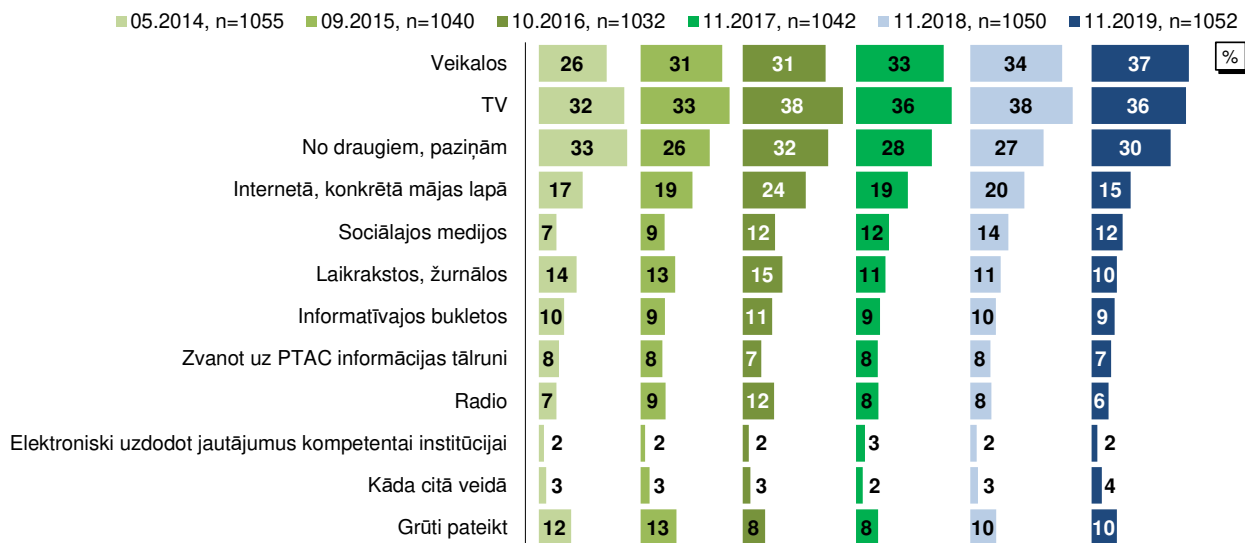
Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

3. INFORMĀCIJAS AVOTI PAR RĪCĪBU PĒC NEKVALITĀTĪVAS PRECES IEGĀDES

Līdz šim lietotais informācijas saņemšanas veids

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

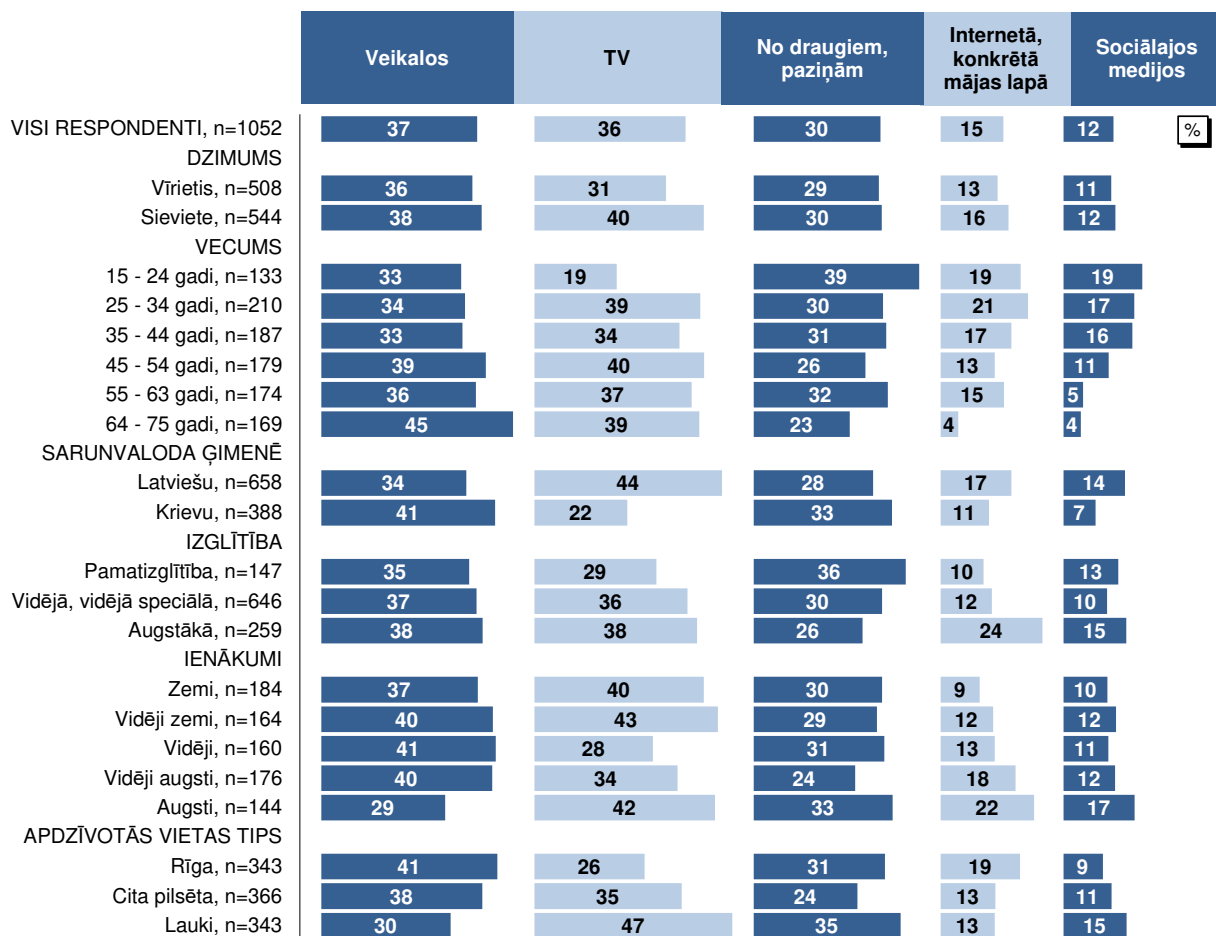
Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Grafikā atspoguļotas tikai biežāk minētās atbildes

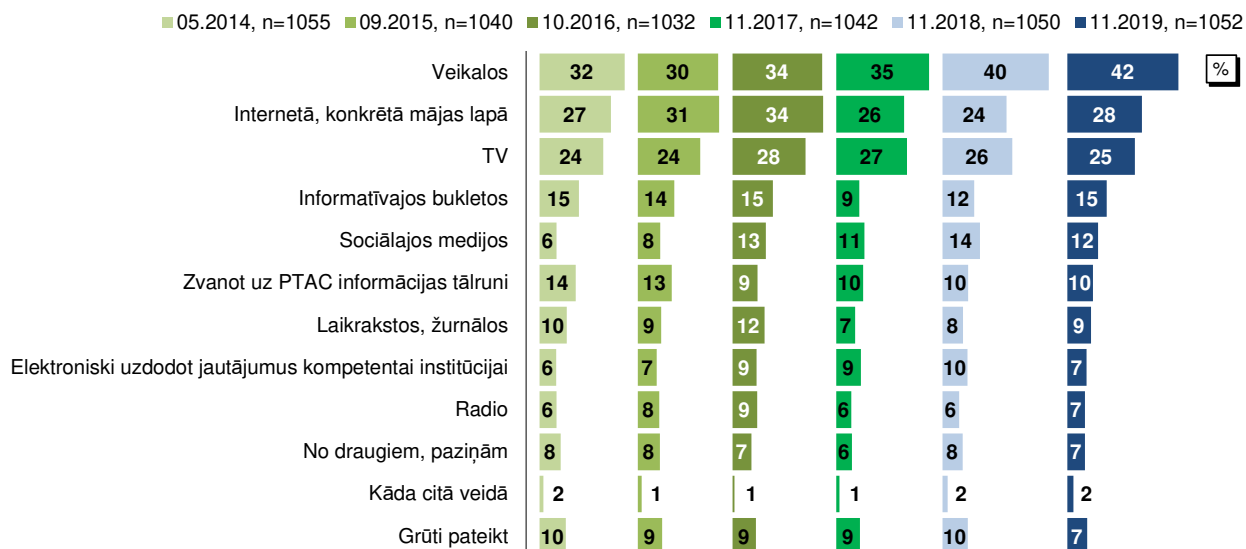
Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

3. INFORMĀCIJAS AVOTI PAR RĪCĪBU PĒC NEKVALITĀTĪVAS PRECES IEGĀDES

Ērtākais informācijas saņemšanas veids

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

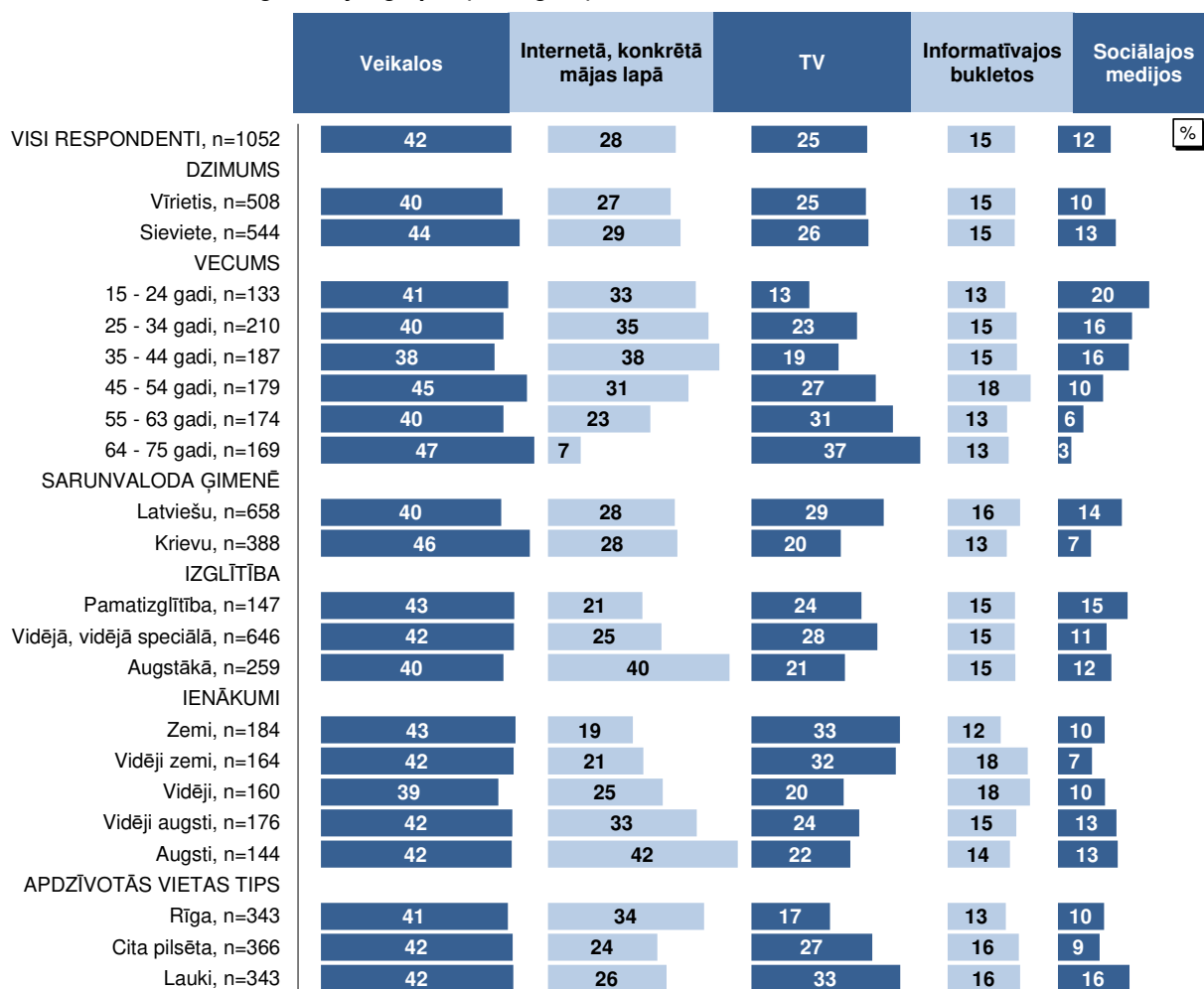
Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Grafikā atspoguļotas tikai biežāk minētās atbildes

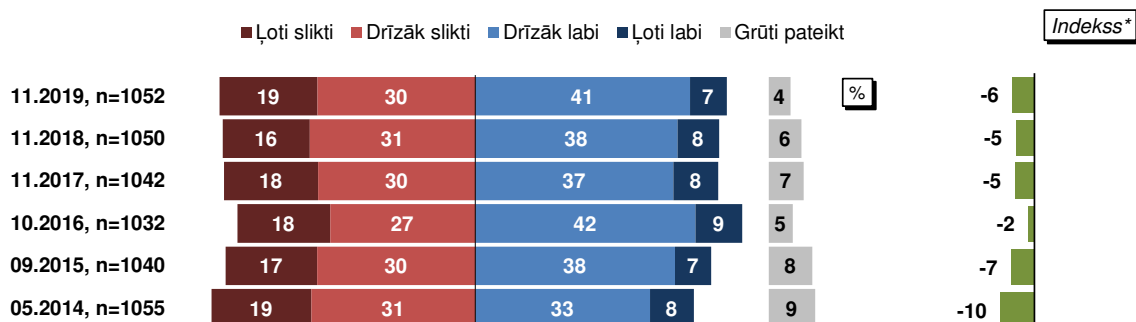
Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

4. ZINĀŠANAS, KĀ RĪKOTIES, JA TIEK IEGĀDĀTA LĪGUMAM NEATBILSTOŠA PRECE

Latvijas normatīvajos aktos ir noteikti gadījumi, kad veikalā iegādātā prece var oficiāli tikt atzīta par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai nedrošu preci, t.i., tā izrādās nekvalitatīva vai defektīva. Tas pats ir attiecināms arī uz pakalpojumiem.

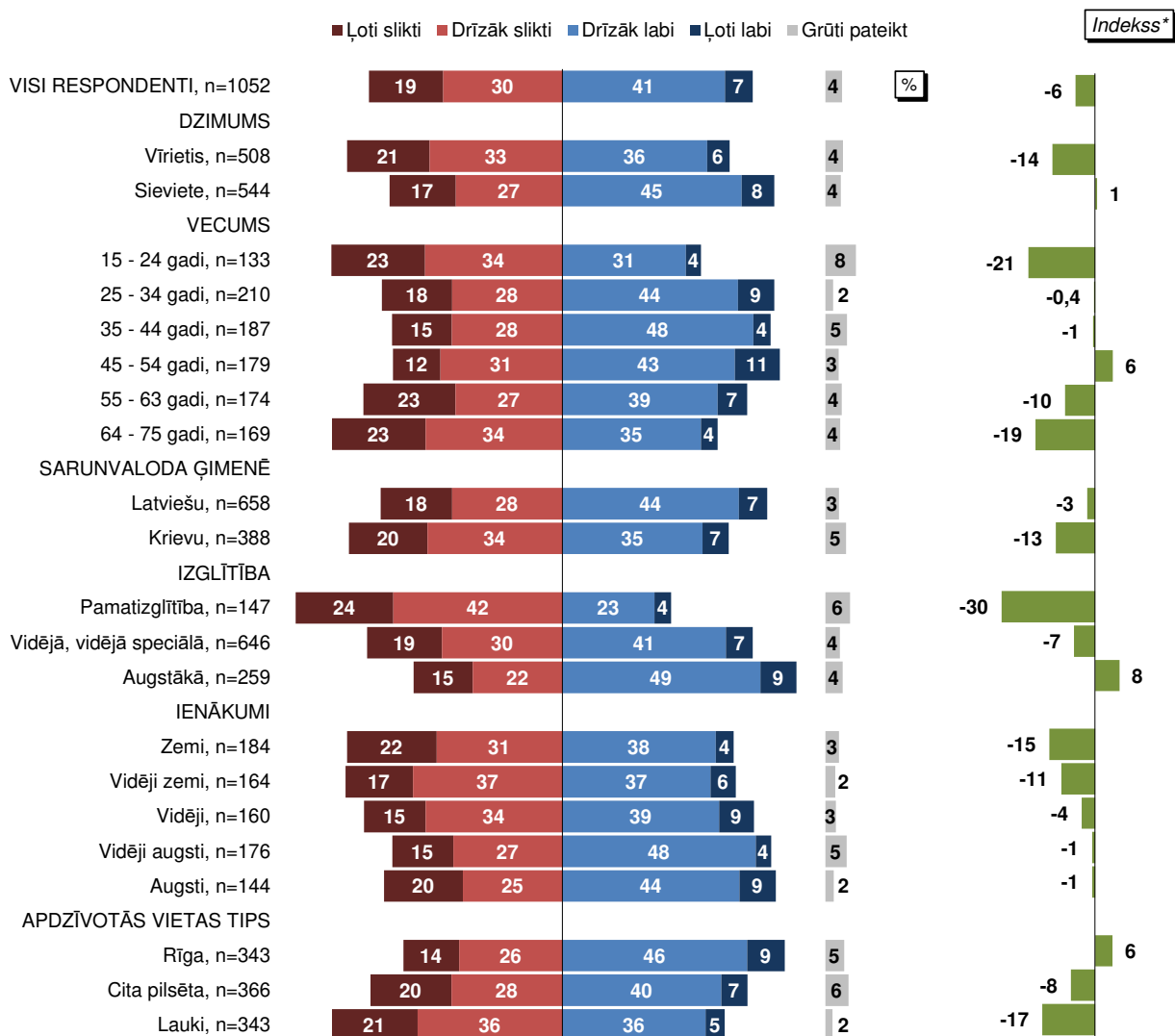
"Gadījumā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies šādu līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, cik labi Jūs zināt, ko šādā situācijā darīt, kā rīkoties, kur griezties? Vai Jūs to zināt ļoti labi, drīzāk labi, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

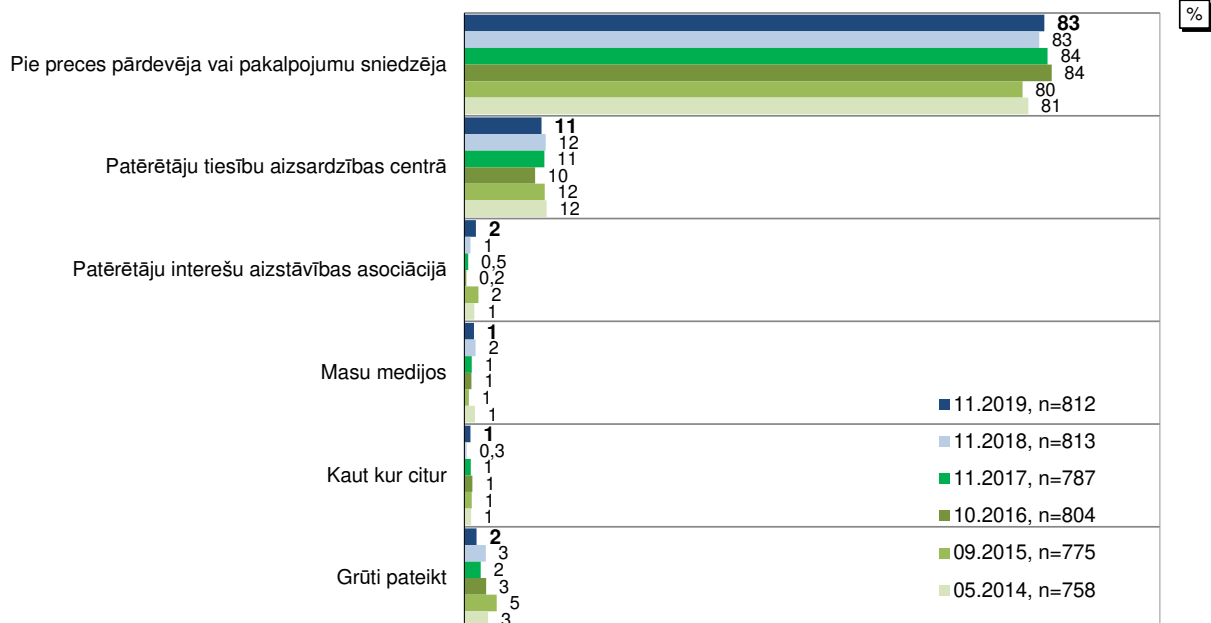
* - indekss aprēķināts no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu "ļoti labi" un "ļoti slikti" īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu "drīzāk labi" un "drīzāk slikti" - ar 0.5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde "grūti pateikt", aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

5. RĪCĪBA, JA TIEK IEGĀDĀTA LĪGUMAM NEATBILSTOŠA PRECE

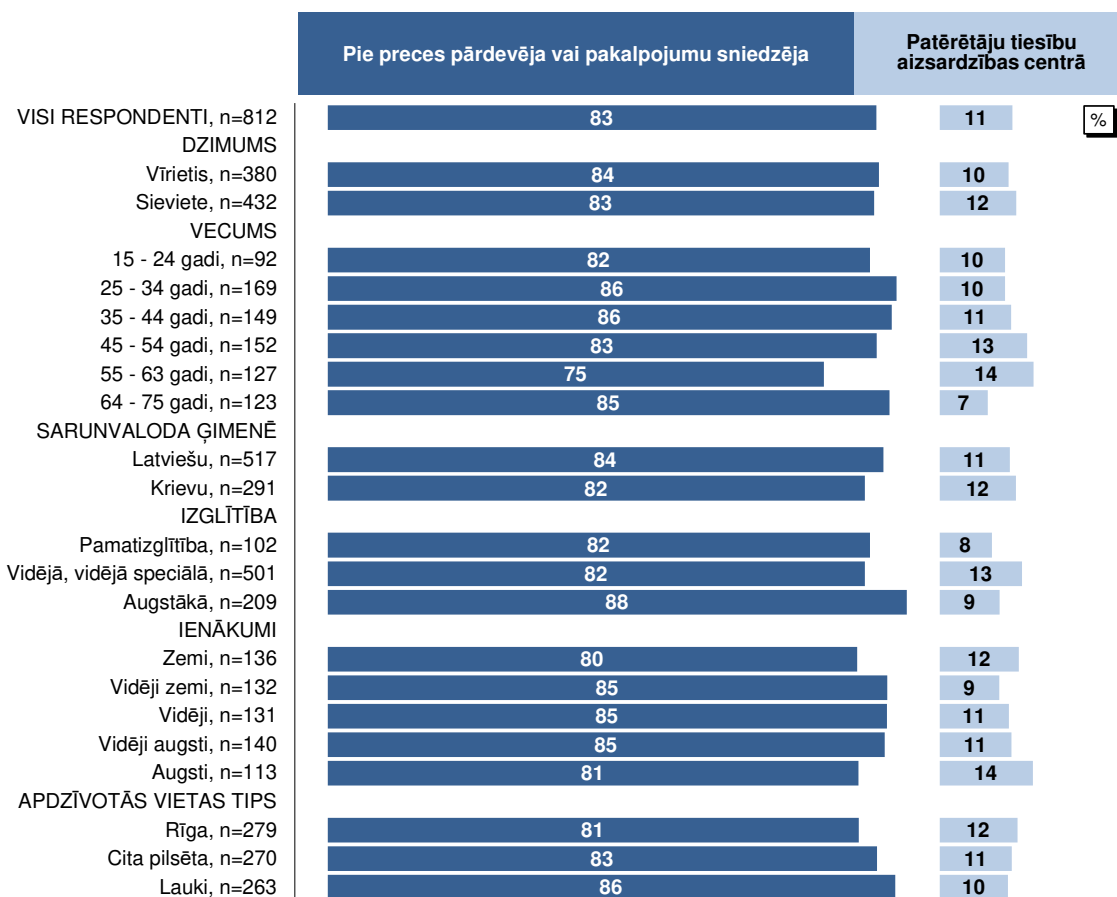
"Pie kā Jūs vispirmām kārtām vērstos situācijā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri ļoti labi, drīzāk labi vai drīzāk slikti zina, kur griezties un kā rīkoties pēc līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes, attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



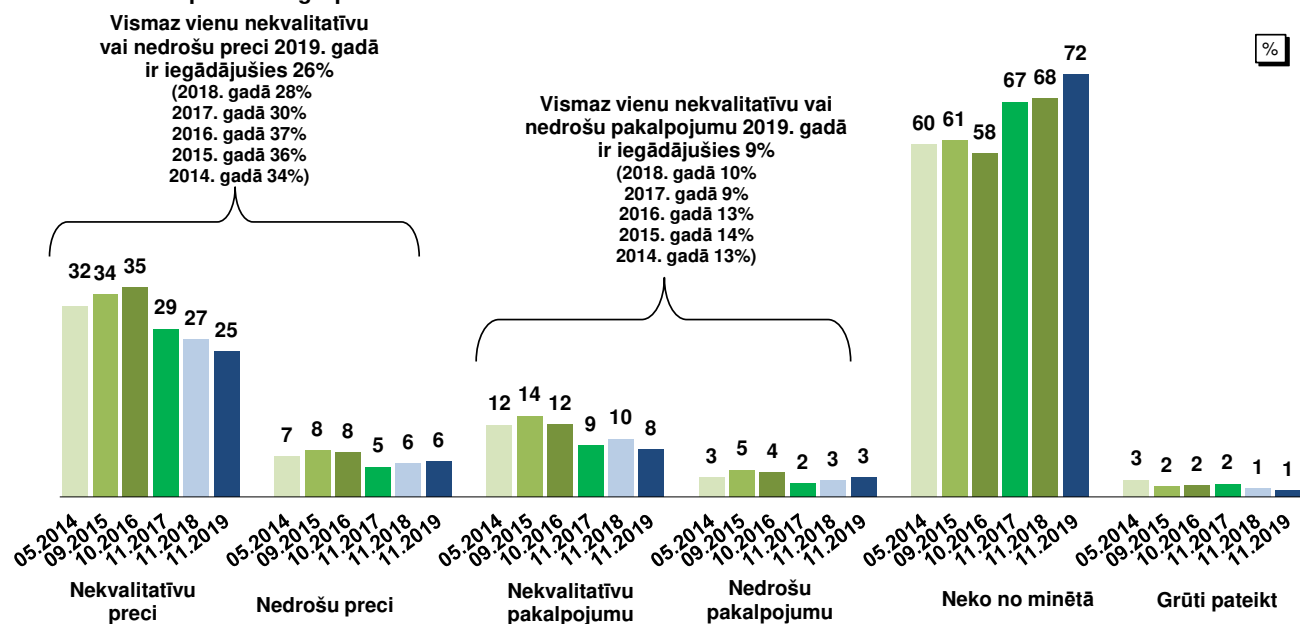
Bāze: respondenti attiecīgajā grupā, kuri ļoti labi, drīzāk labi vai drīzāk slikti zina, kur griezties un kā rīkoties pēc līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes (skat. "n=" grafikā)

Grafikā atspoguļotas tikai biežāk minētās atbildes

6. NEKVALITĀTĪVU VAI NEDROŠU PREČU/ PAKALPOJUMU IEGĀDE

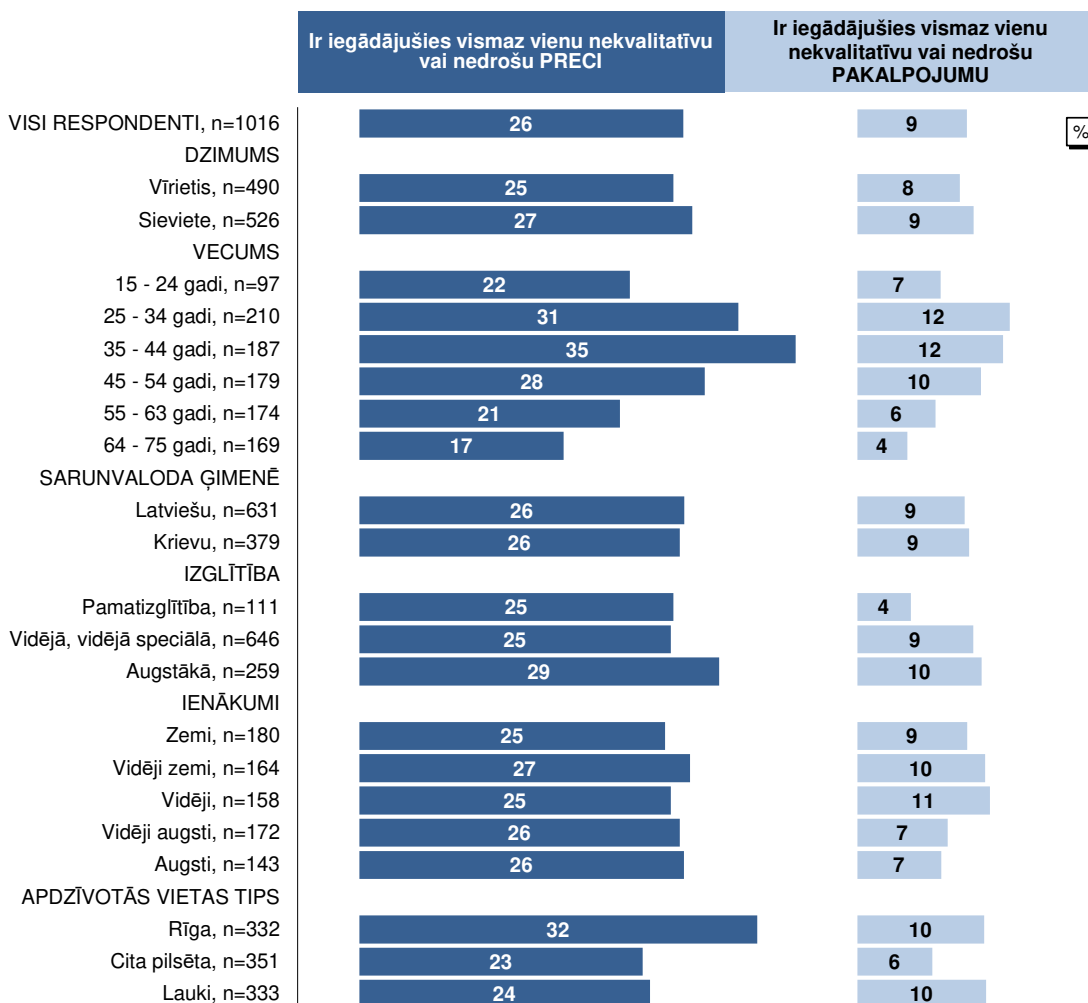
"Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/-usies kaut ko no sekojošā?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti (11.2019, n=1052; 11.2018, n=1050; 11.2017, n= 1042; 10.2016, n=1032; 09.2015, n=1040; 05.2014, n=1055)
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



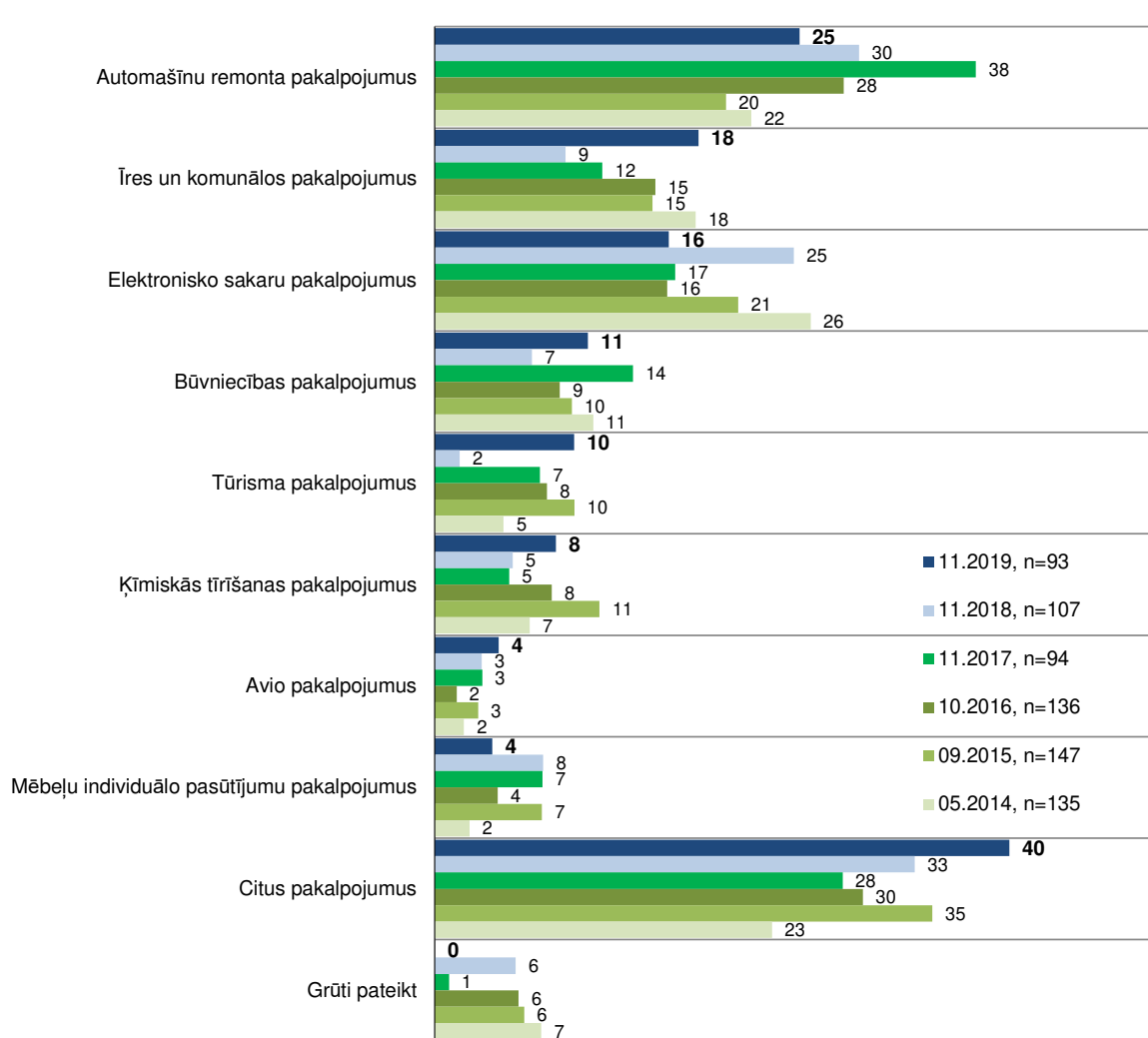
Bāze: respondenti attiecīgajā grupā (sk. "n=" grafikā)
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

7. KONKRĒTU NEKVALITĀTĪVU VAI NEDROŠU PAKALPOJUMU IEGĀDE

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

Atbildes visu respondentu grupā



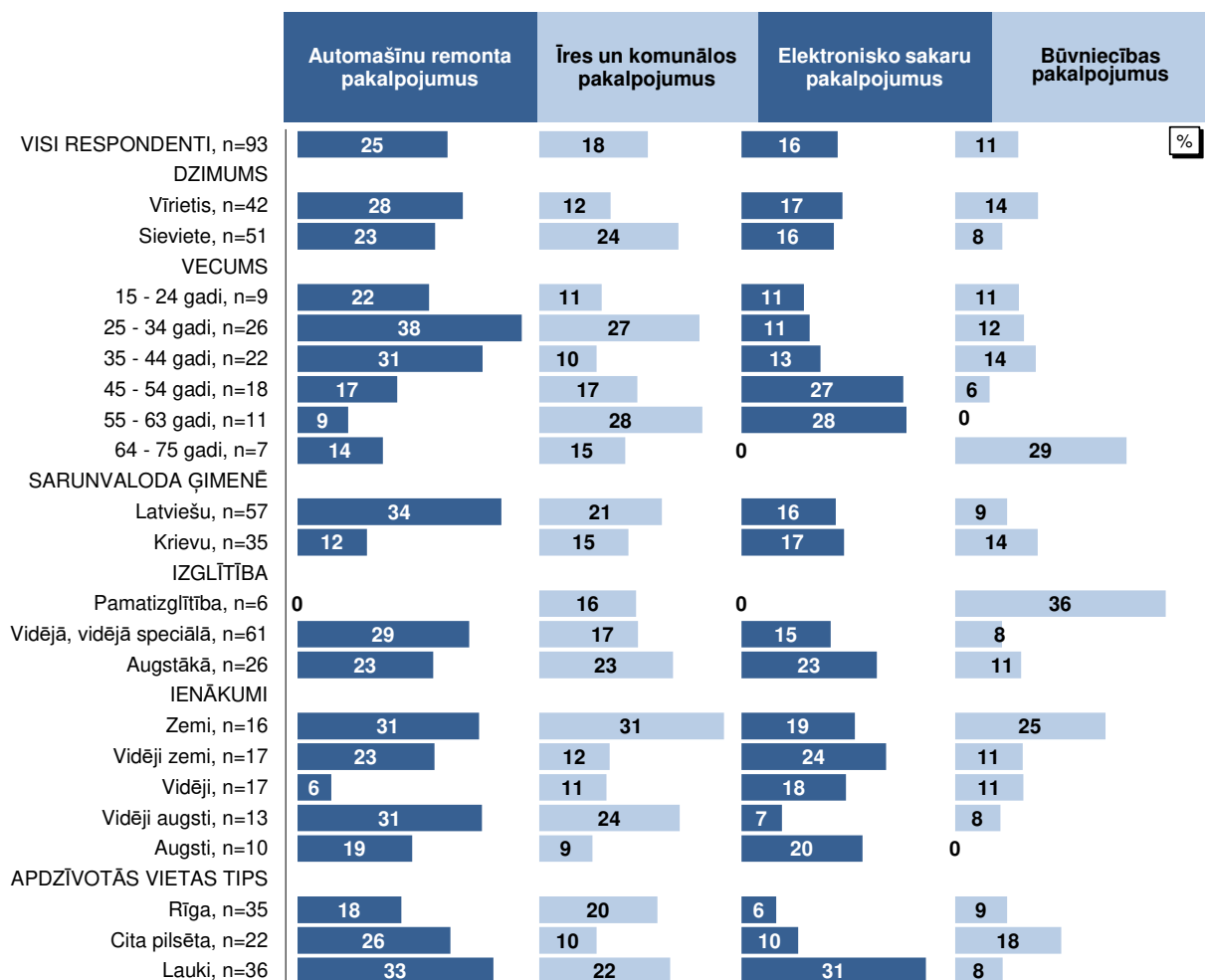
Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu pakalpojumu, attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

7. KONKRĒTU NEKVALITĀTĪVU VAI NEDROŠU PAKALPOJUMU IEGĀDE

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

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



Bāze: respondenti attiecīgajā grupā, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu/ nedrošu pakalpojumu (skat. "n=" grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

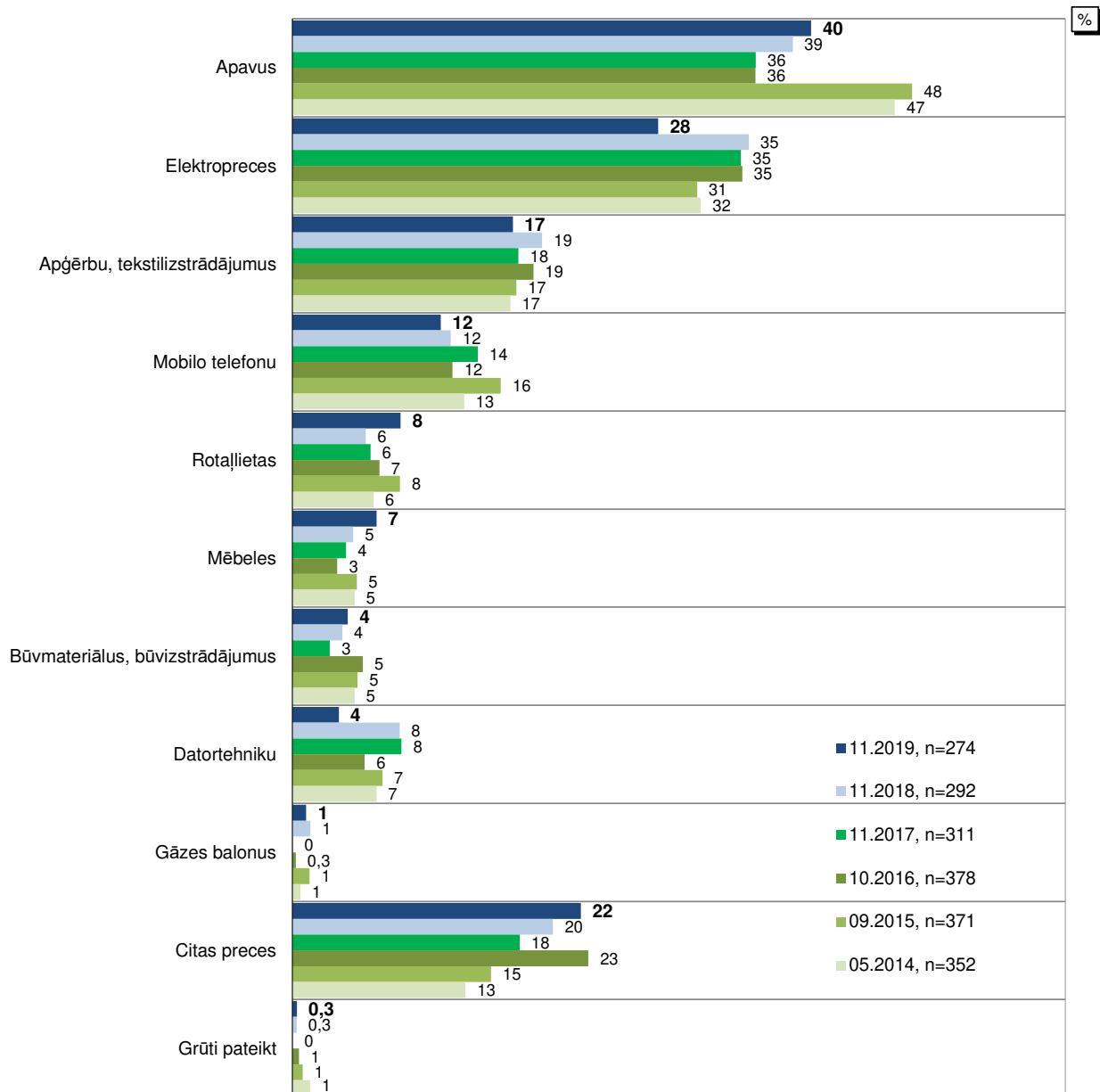
Grafikā atspoguļotas tikai biežāk minētās atbildes

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

8. KONKRĒTU NEKVALITĀTĪVU VAI NEDROŠU PREČU IEGĀDE

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

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

8. KONKRĒTU NEKVALITĀTĪVU VAI NEDROŠU PREČU IEGĀDE

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

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)

	Apavus	Elektropreces	Apģērbu, tekstilzstrādājumu	Mobilo telefonu
VISI RESPONDENTI, n=274	40	28	17	12
DZIMUMS				
Vīrietis, n=128	33	37	15	12
Sieviete, n=146	47	21	19	11
VECUMS				
15 - 24 gadi, n=29	55	24	21	21
25 - 34 gadi, n=64	32	28	17	14
35 - 44 gadi, n=66	39	24	17	10
45 - 54 gadi, n=50	44	30	18	8
55 - 63 gadi, n=37	51	24	16	11
64 - 75 gadi, n=28	25	47	14	7
SARUNVALODA ĶIMENĒ				
Latviešu, n=172	41	30	20	11
Krievu, n=100	39	25	13	12
IZGLĪTĪBA				
Pamatizglītība, n=37	26	19	16	11
Vidējā, vidējā speciālā, n=162	43	30	15	11
Augstākā, n=75	42	29	23	13
IENĀKUMI				
Zemi, n=45	27	34	9	14
Vidēji zemi, n=44	46	32	21	9
Vidēji, n=40	53	25	15	7
Vidēji augsti, n=45	36	32	25	11
Augsti, n=38	47	37	16	16
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS				
Rīga, n=110	45	29	16	12
Cita pilsēta, n=83	36	22	15	9
Lauki, n=81	37	35	21	13

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

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

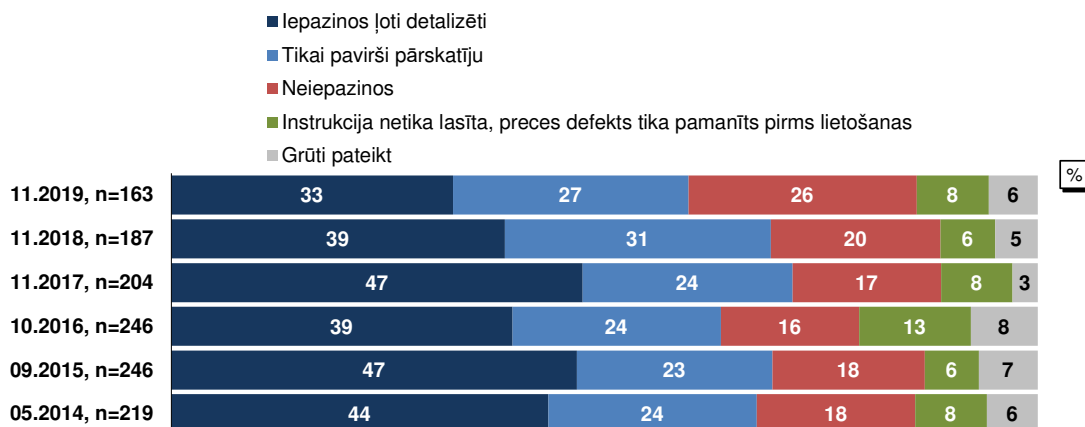
Grafikā atspoguļotas tikai biežāk minētās atbildes

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

9. IEPAZĪŠANĀS AR PRECES LIETOŠANAS INSTRUKCIJU

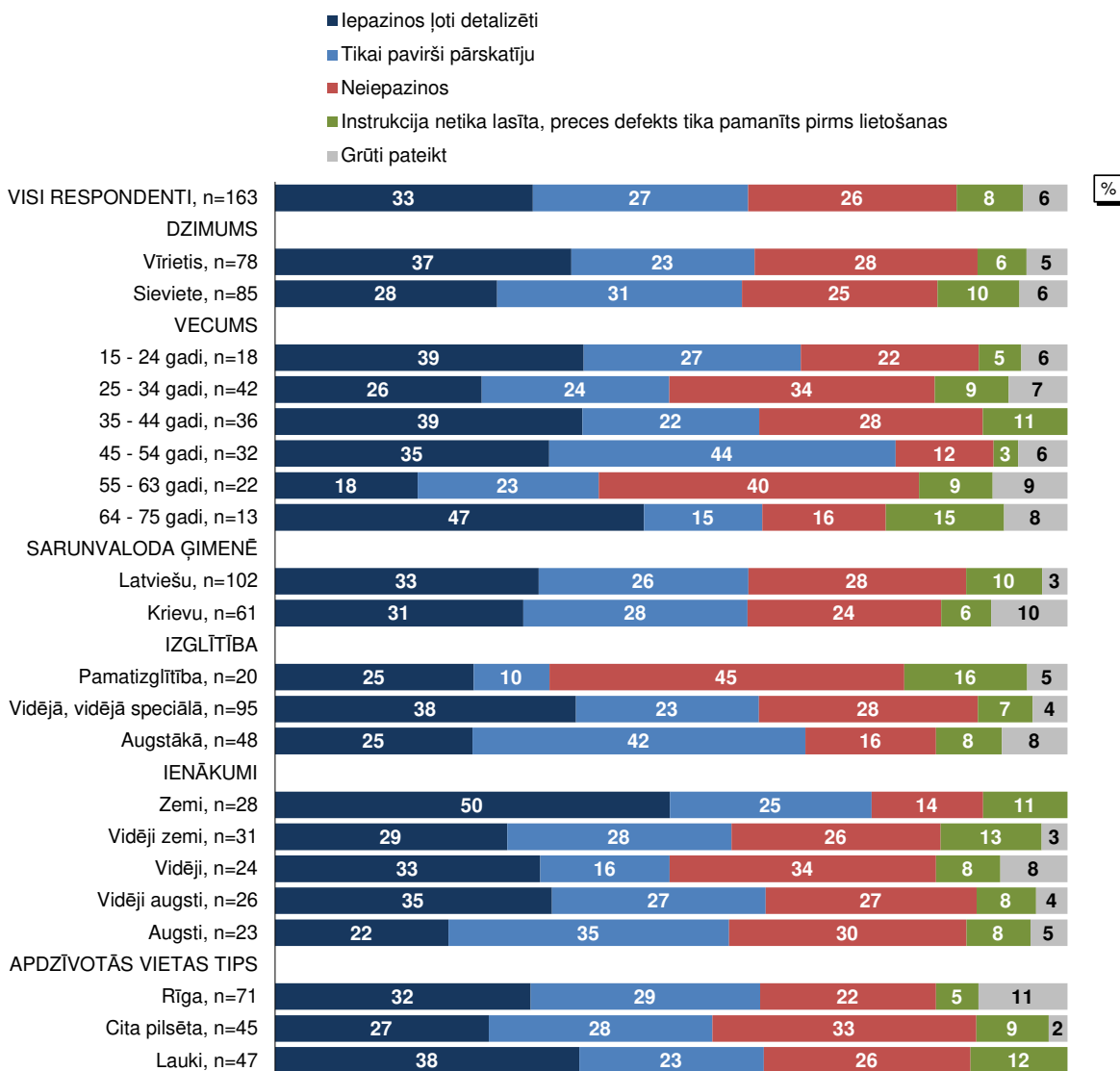
"Vai pirms šīs nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas Jūs iepazināties ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju?"

Atbildes visu respondentu grupā



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

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



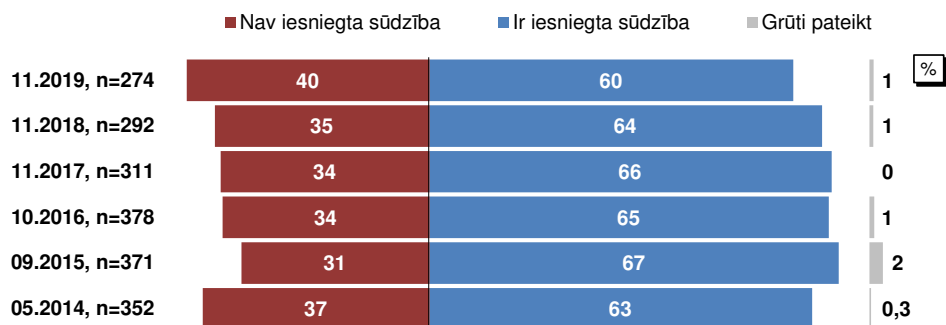
Bāze: respondenti attiecīgajā grupā, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci un pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam (skat. "n=" grafikā)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

10. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA PAR NEKVALITĀTĪVU VAI NEDROŠU PRECI

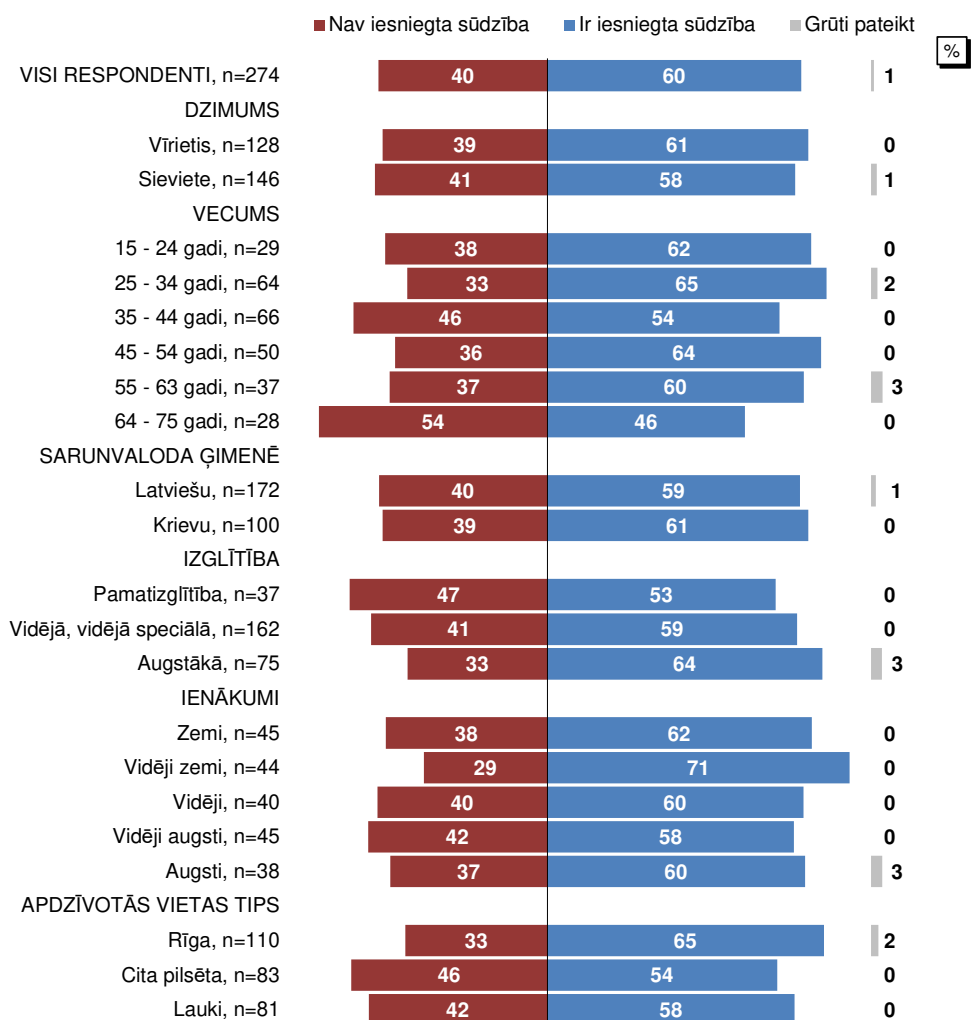
"Vai Jūs pēdējo trīs gadu laikā kādam nekvalitatīvas vai nedrošas preces ražotājam vai tirgotājam esat sūdzējies/-usies par šo preci? Gadījumā, ja pēdējo trīs gadu laikā Jums ir bijuši vairāki gadījumi, kad Jūs esat iegādājies/-usies kādu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, lūdzu, atbildiet par pēdējo reizi."

Atbildes visu respondentu grupā



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

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



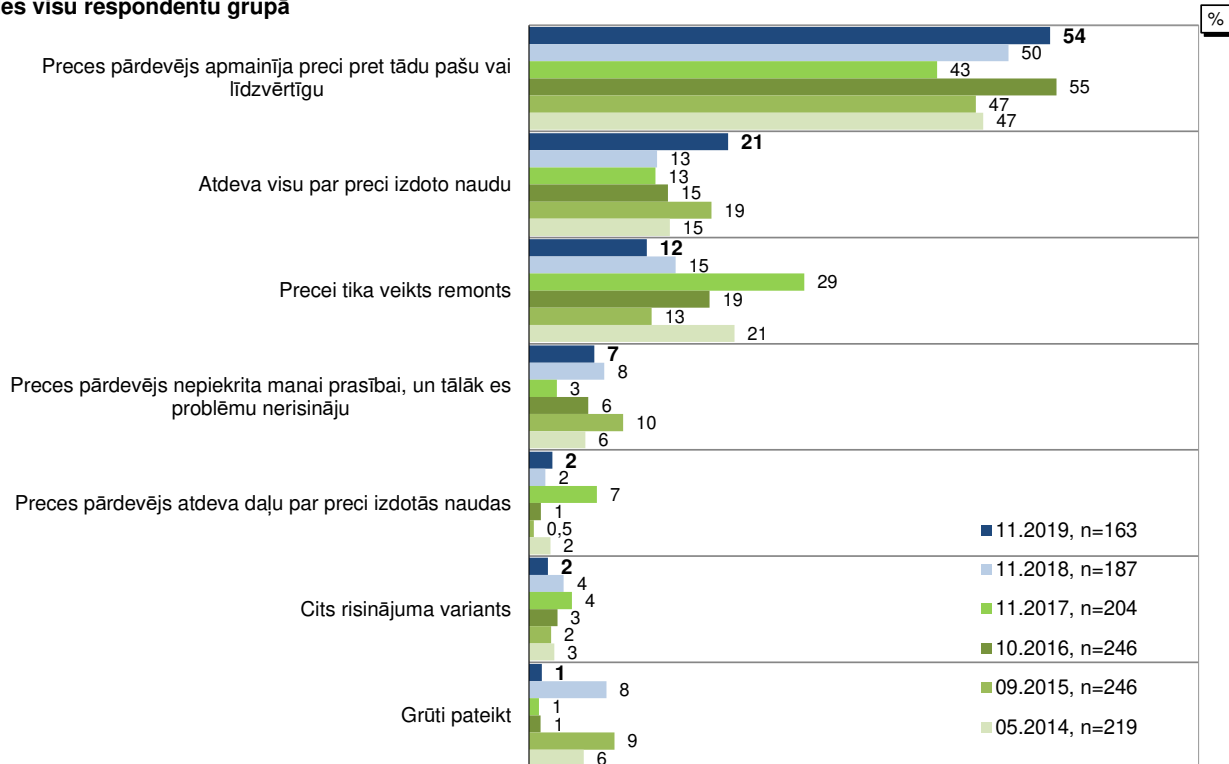
Bāze: respondenti attiecīgajā grupā, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci (skat. "n=" grafikā)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

11. PROBLĒMAS RISINĀJUMA VEIDS

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

Atbildes visu respondentu grupā



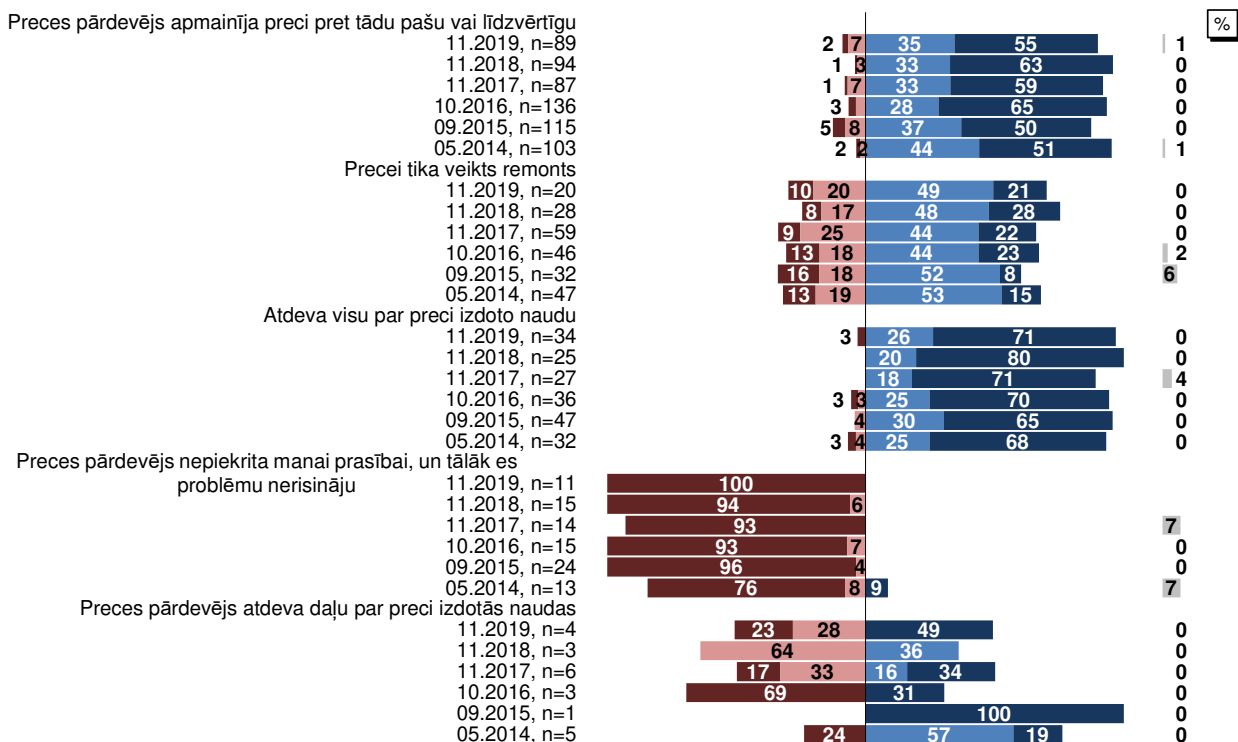
Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci un pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam, attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

12. APMIERINĀTĪBA AR PROBLĒMAS RISINĀJUMA VEIDU

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

Atbildes visu respondentu grupā

■ Nemaz neapmierināja ■ Drīzāk neapmierināja ■ Drīzāk apmierināja ■ Pilnībā apmierināja ■ Grūti pateikt



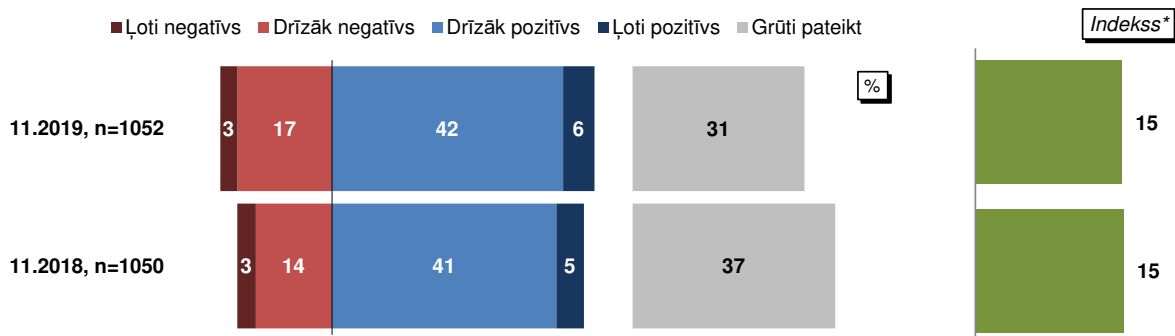
Bāze: respondenti attiecīgajā grupā, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam un spējuši nosaukt precīzu problēmas risināšanas veidu (skat. "n=" grafikā)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

13. VIEDOKLIS PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRU

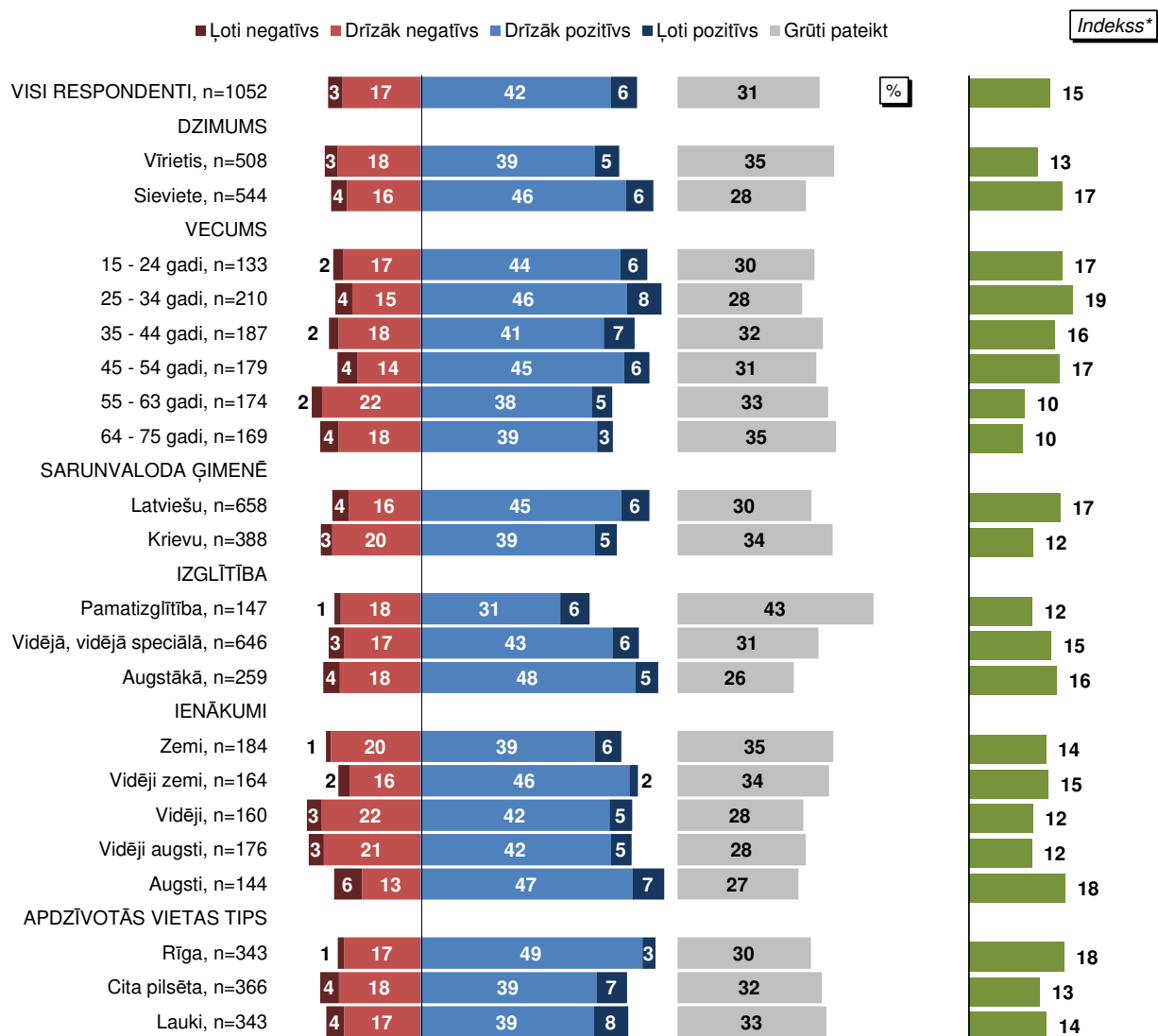
"Ņemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzību centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

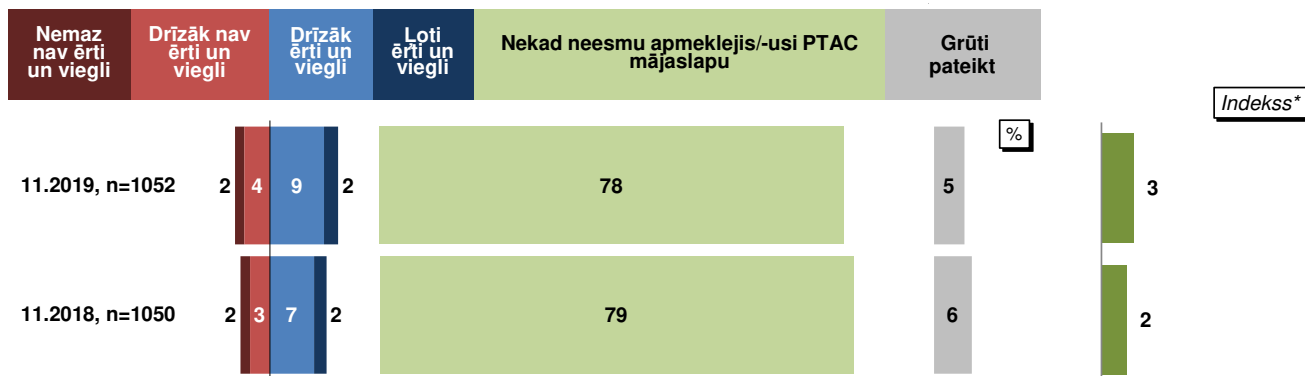
* - indekss aprēķināts no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu "ļoti pozitīvs" un "ļoti negatīvs" īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu "drīzāk pozitīvs" un "drīzāk negatīvs" - ar 0.5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde "grūti pateikt", aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

14. PTAC MĀJASLAPAS VĒRTĒJUMS

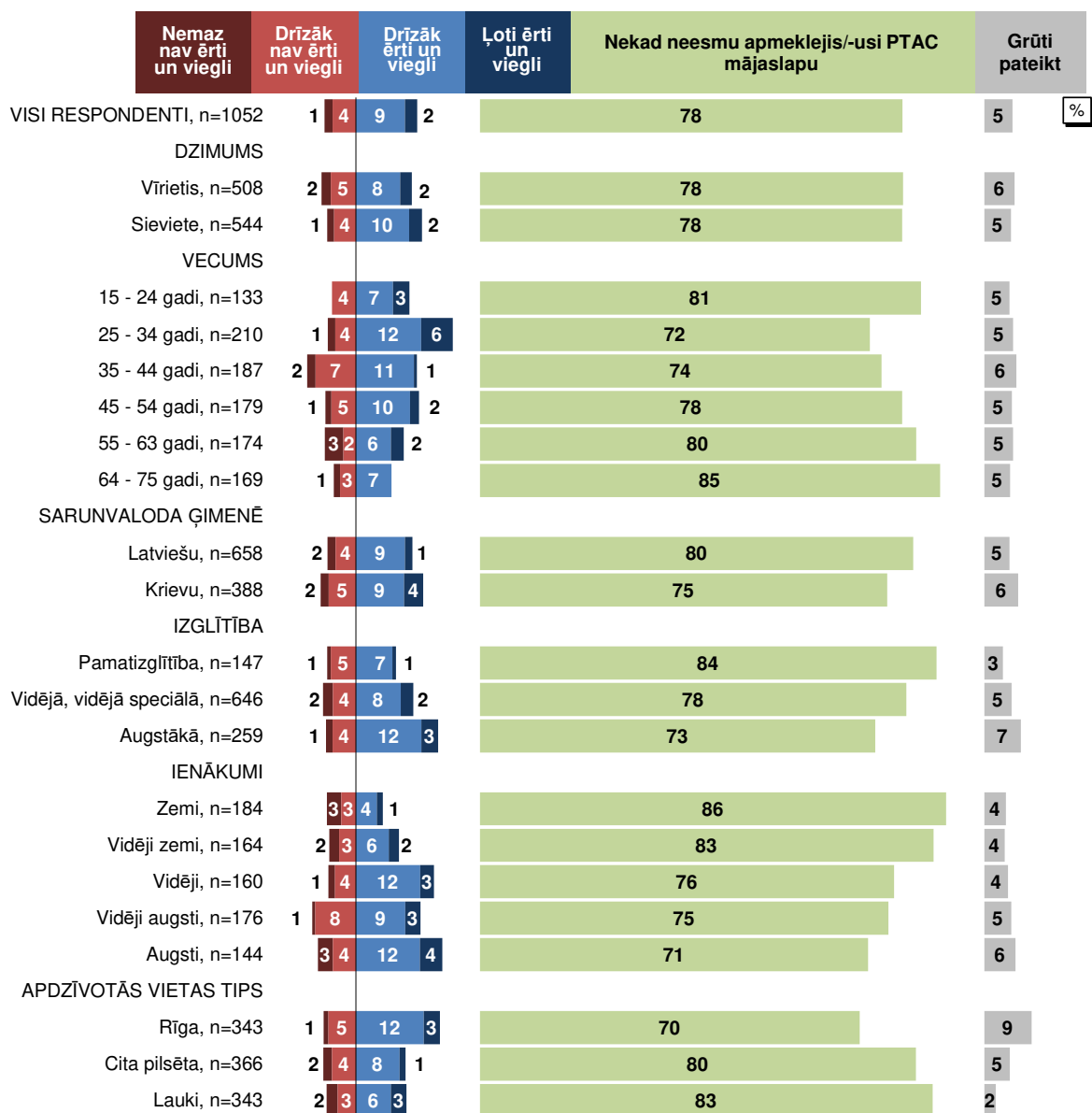
"Kā Jūs vērtējat PTAC mājaslapu, cik ērti un viegli tajā ir atrast nepieciešamo informāciju?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (2019. gads)



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā (skat. "n=" grafikā)

APTAUJAS ANKETA

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

Gadījumā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies šādu līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, cik labi Jūs zināt, ko šādā situācijā darīt, kā rīkoties, kur griezties? Vai Jūs to zināt ļoti labi, drīzāk labi, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti? Viena atbilde

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

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

Gadījumā, ja pēdējo trīs gadu laikā Jums ir bijuši vairāki gadījumi, kad Jūs esat iegādājies/-usies kādu nekvalitatīvu vai nedrošu precī, lūdz, atbildiet par pēdējo reizi. *Viena atbilde*

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

KARTĪTE A7

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

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

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

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

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

Uzdot visiem!

KARTĪTE A10/ A11

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

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

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

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

Ļoti labi informēts/-a	1
Diezgan labi informēts/-a	2
Diezgan vāji informēts/-a	3
Ļoti vāji informēts/-a	4
Grūti pateikt/ NA	8

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

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

P1. Ņemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi? Viena atbilde

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

P7. Kā Jūs vērtējat PTAC mājaslapu, cik ērti un viegli tajā ir atrast nepieciešamo informāciju? Viena atbilde

Ļoti ērti un viegli	1
Drīzāk ērti un viegli	2
Drīzāk nav ērti un viegli	3
Nemaz nav ērti un viegli	4
Nekad neesmu apmeklējis/-usi PTAC mājaslapu	5
Grūti pateikt/ NA	8

REZULTĀTU TABULAS

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

1. "Gadījumā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies šādu figūru noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, cik labi Jūs zināt, ko šādā situācijā darīt, kā rīkotos, kur griezties? Vai Jūs to zināt ļoti labi, drīzāk labi, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?" - A1.jaut.

		Gadījumā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies šādu figūru noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, cik labi Jūs zināt, ko šādā situācijā darīt, kā rīkotos, kur griezties? Vai Jūs to zināt ļoti labi, drīzāk labi, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?"										Kopā	
		Ļoti labi		Drīzāk labi		Drīzāk slikti		Ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA			
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		72	6,9	424	40,6	316	29,9	197	18,5	43	4,1	1052	100,0
DZIMUMS	Vīrieti	28	5,6	182	36,1	170	33,2	106	20,7	22	4,4	508	100,0
	Sieviete	44	8,2	242	44,7	146	26,7	91	16,5	21	3,9	544	100,0
VECUMS	15 - 24 gadi	5	3,8	41	30,8	46	34,4	31	23,4	10	7,6	133	100,0
	25 - 34 gadi	19	9,1	92	43,8	58	27,6	37	17,6	4	1,9	210	100,0
	35 - 44 gadi	8	4,3	89	47,7	52	27,7	28	14,9	10	5,4	187	100,0
	45 - 54 gadi	20	11,3	77	43,0	55	30,6	21	11,8	6	3,3	179	100,0
	55 - 63 gadi	13	7,4	67	38,7	47	26,8	40	23,0	7	4,1	174	100,0
	64 - 75 gadi	7	4,1	58	34,6	58	34,3	40	23,4	6	3,7	169	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	43	7,2	263	43,9	177	29,2	92	15,2	27	4,5	602	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	9	6,4	52	37,9	38	27,9	33	23,9	5	3,8	137	100,0
	Neprecējies/-usies	13	6,0	73	33,3	77	34,7	48	21,6	10	4,4	221	100,0
	Atratinis/-e	7	7,8	36	39,4	24	26,0	24	25,6	1	1,1	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	46	7,1	288	44,0	183	27,6	119	17,9	22	3,4	658	100,0
	Krievu	25	6,5	134	35,0	132	33,7	77	19,6	20	5,1	388	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	6	4,2	34	23,0	62	42,3	36	24,4	9	6,2	147	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	43	6,7	262	40,9	196	30,1	122	18,7	23	3,6	646	100,0
	Augstākā	23	9,1	128	49,4	58	22,4	39	14,8	11	4,3	259	100,0
PAMAT-NODARBOŠANĀS	Vadītājs/-a	9	19,0	20	42,1	11	22,6	7	14,3	1	2,0	48	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	23	7,5	139	46,1	68	22,5	60	19,9	12	4,0	302	100,0
	Strādnieks/-ce	17	5,8	119	40,5	105	35,4	41	13,8	13	4,5	295	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	3	12,0	13	51,9	4	15,5	4	16,2	1	4,4	25	100,0
	Pensionārs/-e	9	4,6	68	34,5	69	34,6	49	24,3	4	2,0	199	100,0
	Skolēns, students/-e	2	2,4	24	28,4	33	38,7	19	22,3	7	8,2	85	100,0
	Mājsaimniece/-ks	3	6,8	24	53,0	11	24,9	4	8,7	3	6,6	45	100,0
Bezdarbnieks/-ce	6	11,5	17	32,4	15	28,7	13	23,7	2	3,7	53	100,0	
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	52	7,8	291	43,5	188	27,9	112	16,7	27	4,1	670	100,0
	Nestrādā	20	5,4	133	35,1	128	33,5	85	21,9	16	4,1	382	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	8	4,5	70	38,3	58	31,4	42	22,5	6	3,4	184	100,0
	Vidēji zemi	10	6,3	60	37,0	62	37,4	28	16,9	4	2,5	164	100,0
	Vidēji	14	8,7	62	39,1	55	34,2	25	15,4	4	2,6	160	100,0
	Vidēji augsti	7	3,9	85	48,3	48	27,4	27	15,2	9	5,3	176	100,0
	Augsti	13	9,1	64	44,2	36	25,0	28	19,7	3	2,1	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	9	4,7	64	31,9	76	37,5	46	22,5	7	3,4	202	100,0
	Vidēji zemi	12	6,3	77	41,6	59	31,0	35	18,4	5	2,7	188	100,0
	Vidēji	12	7,8	59	38,1	47	30,4	26	16,8	10	6,8	154	100,0
	Vidēji augsti	12	5,9	95	47,4	58	28,7	31	15,5	5	2,5	201	100,0
	Augsti	12	8,7	65	47,5	34	25,0	22	15,9	4	2,9	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	28	6,8	187	44,6	121	28,4	67	15,7	19	4,6	422	100,0
	Nav	44	7,0	237	37,9	195	30,9	130	20,4	24	3,8	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	13	7,3	63	35,5	57	32,2	41	22,6	4	2,3	178	100,0
	2	21	6,3	122	36,0	110	32,0	71	20,7	17	5,0	341	100,0
	3	22	8,3	123	46,4	71	26,4	42	15,6	9	3,4	267	100,0
	4 un vairāk	16	6,2	116	43,9	78	29,1	43	15,8	13	5,0	266	100,0
REĢIONS	Rīga	32	9,4	158	46,1	89	25,8	48	14,0	16	4,7	343	100,0
	Vidzeme	12	4,8	77	31,3	78	31,3	75	30,2	6	2,5	248	100,0
	Kurzeme	8	6,6	63	50,3	33	26,4	16	12,8	5	4,0	125	100,0
	Zemgale	18	9,9	75	40,7	53	28,6	30	15,8	9	5,0	185	100,0
	Latgale	2	1,3	51	33,8	63	41,9	28	18,4	7	4,6	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	32	9,4	158	46,1	89	25,8	48	14,0	16	4,7	343	100,0
	Cita pilsēta	24	6,6	144	39,6	102	27,8	75	20,2	21	5,8	366	100,0
	Lauki	16	4,8	122	35,8	125	36,3	74	21,4	6	1,8	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

		Pie kā Jūs vispirms kārtām vērstos situācijā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu?												Kopā	
		Pie preces pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja		Patērētāju tiesību aizsardzības centrā		Patērētāju interešu aizstāvības asociācijā		Masu medijos		Kaut kur citur		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		678	83,4	89	11,1	13	1,6	11	1,3	7	,9	14	1,7	812	100,0
DZIMUMS	Vīrietis	319	83,8	39	10,5	7	1,8	5	1,3	3	,8	7	1,8	380	100,0
	Sieviete	359	83,1	50	11,6	6	1,4	6	1,3	4	,9	7	1,6	432	100,0
VECUMS	15 - 24 gadi	76	82,4	9	10,0	2	2,2	2	2,1	1	1,1	2	2,3	92	100,0
	25 - 34 gadi	146	86,5	17	9,9	1	,6	2	1,2			3	1,8	169	100,0
	35 - 44 gadi	128	85,7	16	10,8	2	1,4	1	,7	1	,7	1	,7	149	100,0
	45 - 54 gadi	127	83,4	20	13,3	3	2,0	1	,6	1	,7			152	100,0
	55 - 63 gadi	96	75,4	18	14,3	4	3,2	3	2,4	2	1,6	4	3,2	127	100,0
	64 - 75 gadi	105	85,4	9	7,3	1	,8	2	1,6	2	1,6	4	3,3	123	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	400	82,8	59	12,3	9	1,9	6	1,2	2	,4	7	1,4	483	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/ vīru	81	81,7	14	14,2	1	1,1			1	1,0	2	2,0	99	100,0
	Neprecējies/-usies	139	85,1	12	7,5	2	1,2	4	2,4	2	1,2	4	2,5	163	100,0
	Atrātnis/-e	58	86,5	4	5,9	1	1,7	1	1,4	2	3,0	1	1,5	67	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	437	84,5	55	10,7	9	1,7	6	1,2	3	,6	7	1,4	517	100,0
	Krievu	238	81,6	33	11,6	4	1,5	5	1,6	4	1,3	7	2,4	291	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	84	82,4	8	7,9	1	1,0	2	1,9	3	2,8	4	4,0	102	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	410	81,6	62	12,5	9	1,8	8	1,6	3	,6	9	1,8	501	100,0
	Augstākā	184	88,0	19	9,1	3	1,4	1	,5	1	,5	1	,5	209	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs/-a	38	94,9	2	5,1									40	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	188	81,5	29	12,7	6	2,7	3	1,3	2	,9	2	,9	230	100,0
	Strādnieks/-ce	201	83,4	29	12,1	3	1,2	3	1,2	1	,4	4	1,7	241	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	16	80,5	4	19,5									20	100,0
	Pensionārs/-e	120	82,0	15	10,4	1	,7	3	2,1	3	2,0	4	2,8	146	100,0
	Skolēns, students/-e	47	79,5	4	6,9	2	3,4	2	3,3	1	1,6	3	5,3	59	100,0
	Mājsaimniecīks	33	86,0	3	8,4	1	3,0					1	2,7	38	100,0
Bezdarbnieks/-ce	35	92,1	3	7,9									38	100,0	
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	443	83,3	64	12,1	9	1,7	6	1,1	3	,6	6	1,1	531	100,0
	Nestrādā	235	83,5	25	9,0	4	1,4	5	1,8	4	1,4	8	2,9	281	100,0
MĒNEŠĀ VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	110	80,5	16	12,0	1	,8	2	1,5	2	1,4	5	3,7	136	100,0
	Vidēji zemi	112	85,0	12	9,1	2	1,5	3	2,2	1	,7	2	1,5	132	100,0
	Vidēji	111	85,0	14	10,5	1	,8	2	1,5	2	1,5	1	,8	131	100,0
	Vidēji augsti	119	84,6	15	10,9	2	1,5	2	1,5			2	1,4	140	100,0
	Augsti	91	80,7	16	14,2	2	1,7			1	,9	3	2,6	113	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠĀ VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	120	80,4	16	11,1	1	,6	4	2,6	3	2,0	5	3,4	149	100,0
	Vidēji zemi	126	85,1	15	10,3	2	1,3	2	1,3	1	,6	2	1,3	148	100,0
	Vidēji	101	85,8	11	9,2			2	1,6	1	,8	3	2,5	118	100,0
	Vidēji augsti	137	82,8	20	12,2	4	2,5	2	1,3			2	1,3	165	100,0
	Augsti	91	82,0	14	12,6	3	2,7			1	,9	2	1,7	111	100,0
BĒRNI VEUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	281	83,4	36	10,8	7	2,2	4	1,2	3	,9	5	1,5	336	100,0
	Nav	397	83,4	53	11,2	6	1,3	7	1,4	4	,8	9	1,9	476	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	114	85,6	12	9,1	1	,8	3	2,2	1	,8	2	1,5	133	100,0
	2	209	82,5	32	12,8	5	2,0	2	,8	2	,7	3	1,2	253	100,0
	3	179	83,0	22	10,1	2	1,0	5	2,3			8	3,7	216	100,0
	4 un vairāk	176	83,5	23	11,3	5	2,4	1	,5	4	1,9	1	,5	210	100,0
REGIONS	Rīga	225	80,7	33	11,8	8	2,9	3	1,0	3	1,1	7	2,5	279	100,0
	Vidzeme	141	84,4	21	12,7					1	,6	4	2,4	167	100,0
	Kurzeme	89	85,1	10	10,0	1	1,0	1	1,0			3	2,8	104	100,0
	Zemgale	125	85,6	12	8,3	4	2,7	3	2,1	2	1,3			146	100,0
	Latgale	98	84,3	13	11,4			4	3,4	1	,9			116	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	225	80,7	33	11,8	8	2,9	3	1,0	3	1,1	7	2,5	279	100,0
	Cita pilsēta	226	83,5	29	11,0	3	1,1	4	1,5	3	1,1	5	1,9	270	100,0
	Lauki	227	86,2	27	10,4	2	,7	4	1,5	1	,4	2	,8	263	100,0

Bāze: respondenti, kuri ļoti ļoti, drīzāk ļoti vai drīzāk slikti zina, kur griezties un kā rīkoties pēc līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes, n=612

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

3. "Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/usies kaut ko no sekojošā?" - A3.jaut.
3.1. Nekvalitatīvu preci

		Nekvalitatīvu preci						Kopā	
		Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		258	24,7	790	75,0	4	,4	1052	100,0
DZIMUMS									
	Vīrietis	117	23,2	388	76,2	3	,6	508	100,0
	Sieviete	141	26,0	402	73,8	1	,2	544	100,0
VECUMS									
	15 - 24 gadi	28	21,1	105	78,9			133	100,0
	25 - 34 gadi	60	28,8	148	70,2	2	1,0	210	100,0
	35 - 44 gadi	61	32,6	124	66,4	2	1,0	187	100,0
	45 - 54 gadi	49	27,4	130	72,6			179	100,0
	55 - 63 gadi	35	19,9	139	80,1			174	100,0
	64 - 75 gadi	25	14,7	144	85,3			169	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS									
	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	149	24,8	450	74,7	3	,5	602	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	36	26,5	100	72,8	1	,7	137	100,0
	Neprecējies/-usies	60	27,6	161	72,4			221	100,0
	Atraitnis/-e	13	14,3	79	85,7			92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ									
	Latviešu	163	24,9	493	74,8	2	,3	658	100,0
	Krievu	93	24,1	293	75,4	2	,5	388	100,0
IZGLĪTĪBA									
	Pamatizglītība	34	23,3	112	76,0	1	,7	147	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	154	23,9	490	75,8	2	,3	646	100,0
	Augstākā	70	27,2	188	72,4	1	,4	259	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS									
	Strādā	184	27,5	483	72,1	3	,4	670	100,0
	Nestrādā	74	19,5	307	80,2	1	,3	382	100,0
MĒNEŠĀ VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)									
	Zemi	40	22,0	143	77,5	1	,5	184	100,0
	Vidēji zemi	42	25,5	122	74,5			164	100,0
	Vidēji	38	24,0	122	76,0			160	100,0
	Vidēji augsti	42	24,1	133	75,3	1	,5	176	100,0
	Augsti	36	24,9	108	75,1			144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠĀ VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)									
	Zemi	31	15,6	171	84,4			202	100,0
	Vidēji zemi	51	27,0	136	72,5	1	,5	188	100,0
	Vidēji	40	26,0	114	74,0			154	100,0
	Vidēji augsti	50	25,1	150	74,4	1	,5	201	100,0
	Augsti	41	30,0	95	69,3	1	,7	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM									
	Ir	119	28,5	301	71,0	2	,5	422	100,0
	Nav	139	22,1	489	77,6	2	,3	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ									
	1	31	17,7	146	81,8	1	,5	178	100,0
	2	82	24,1	258	75,6	1	,3	341	100,0
	3	69	25,8	198	74,2			267	100,0
	4 un vairāk	76	28,9	188	70,4	2	,7	266	100,0
REĢIONS									
	Rīga	104	30,4	237	69,0	2	,6	343	100,0
	Vidzeme	52	21,3	196	78,7			248	100,0
	Kurzeme	26	20,8	99	79,2			125	100,0
	Zemgale	38	20,6	146	78,9	1	,5	185	100,0
	Latgale	38	25,1	112	74,2	1	,7	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS									
	Rīga	104	30,4	237	69,0	2	,6	343	100,0
	Cita pilsēta	75	20,7	289	78,7	2	,5	366	100,0
	Lauki	79	22,9	264	77,1			343	100,0
PAMAT-NODARBOŠANĀS									
	Vadītājs/-a	12	24,8	36	75,2			48	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	80	26,6	222	73,4			302	100,0
	Strādnieks/-ce	84	28,4	208	70,6	3	1,0	295	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	8	31,8	17	68,2			25	100,0
	Pensionārs/-e	33	16,5	166	83,5			199	100,0
	Skolēns, students/-e	15	17,8	70	82,2			85	100,0
	Mājsaimniece/-ks	15	33,7	30	66,3			45	100,0
	Bezdarbnieks/-ce	11	21,1	41	77,1	1	1,8	53	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

3. "Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/usies kaut ko no sekojošā?" - A3.jaut.
3.2. Nedrošu precī

		Nedrošu precī						Kopā			
		Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %		
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %				
VISI RESPONDENTI		63	6,0	969	92,1	20	1,9	1052	100,0		
DZIMUMS		Vīrietis		33	6,6	465	91,5	10	1,9	508	100,0
		Sieviete		30	5,5	504	92,6	10	1,9	544	100,0
VECUMS		15 - 24 gadi		9	6,8	123	92,4	1	,8	133	100,0
		25 - 34 gadi		11	5,2	191	90,9	8	3,8	210	100,0
		35 - 44 gadi		12	6,4	171	91,4	4	2,2	187	100,0
		45 - 54 gadi		14	7,9	161	89,9	4	2,2	179	100,0
		55 - 63 gadi		7	4,1	166	95,4	1	,5	174	100,0
		64 - 75 gadi		10	5,9	157	92,9	2	1,2	169	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS		Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri		38	6,3	552	91,7	12	2,0	602	100,0
		Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru		7	5,2	126	92,0	4	2,8	137	100,0
		Neprecējies/-usies		12	5,6	207	93,5	2	,9	221	100,0
		Atraitnis/-e		6	6,6	84	91,1	2	2,3	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ		Latviešu		29	4,4	618	93,9	11	1,7	658	100,0
		Krievu		34	8,8	345	88,9	9	2,3	388	100,0
IZGLĪTĪBA		Pamatizglītība		7	5,0	138	93,7	2	1,3	147	100,0
		Vidējā, vidējā speciālā		39	6,0	599	92,8	8	1,2	646	100,0
		Augstākā		17	6,6	232	89,5	10	3,9	259	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS		Vadītājs/-a		2	4,3	44	91,6	2	4,1	48	100,0
		Speciālists/-e, ierēdnis/-e		22	7,3	274	90,8	6	2,0	302	100,0
		Strādnieks/-ce		17	5,8	273	92,5	5	1,7	295	100,0
		Uzņēmējs/-a, individuālais darbs		1	3,5	21	84,3	3	12,2	25	100,0
		Pensionārs/-e		12	6,1	185	92,9	2	1,0	199	100,0
		Skolēns, students/-e		4	4,8	80	94,0	1	1,2	85	100,0
		Mājsaimniece/-ks		3	6,5	42	93,5			45	100,0
		Bezdarbnieks/-ce		2	3,9	50	94,3	1	1,8	53	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS		Strādā		42	6,3	612	91,3	16	2,4	670	100,0
		Nestrādā		21	5,5	357	93,4	4	1,0	382	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)		Zemi		15	8,2	167	90,6	2	1,2	184	100,0
		Vidēji zemi		9	5,5	153	93,3	2	1,2	164	100,0
		Vidēji		13	8,2	144	90,0	3	1,7	160	100,0
		Vidēji augsti		10	5,7	163	92,5	3	1,8	176	100,0
		Augsti		6	4,2	136	94,4	2	1,4	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)		Zemi		12	6,0	190	94,0			202	100,0
		Vidēji zemi		11	5,8	172	91,5	5	2,7	188	100,0
		Vidēji		13	8,5	140	90,8	1	,7	154	100,0
		Vidēji augsti		14	7,1	184	91,4	3	1,5	201	100,0
		Augsti		6	4,3	127	92,8	4	2,9	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LIDZ 18 GADIEM		Ir		27	6,4	384	91,0	11	2,6	422	100,0
		Nav		36	5,7	585	92,8	9	1,4	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ		1		8	4,6	167	93,8	3	1,6	178	100,0
		2		18	5,3	318	93,2	5	1,5	341	100,0
		3		16	5,9	245	91,8	6	2,2	267	100,0
		4 un vairāk		21	8,0	239	89,7	6	2,3	266	100,0
REĢIONS		Rīga		26	7,7	307	89,4	10	2,9	343	100,0
		Vidzeme		7	2,8	236	95,1	5	2,1	248	100,0
		Kurzeme		6	4,7	118	94,5	1	,8	125	100,0
		Zemgale		9	4,8	174	94,1	2	1,1	185	100,0
		Latgale		15	9,9	134	88,7	2	1,4	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS		Rīga		26	7,7	307	89,4	10	2,9	343	100,0
		Cita pilsēta		18	5,0	339	92,6	9	2,5	366	100,0
		Lauki		19	5,4	323	94,3	1	,3	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052

SKDS, 2019. gada novembris

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

3. "Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/usies kaut ko no sekojošā?" - A3.jaut.
3.3. Nekvalitatīvu pakalpojumu

		Nekvalitatīvu pakalpojumu						Kopā			
		Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %		
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %				
VISI RESPONDENTI		85	8,1	953	90,6	14	1,3	1052	100,0		
DZIMUMS		Vīrietis		40	7,9	462	91,0	6	1,1	508	100,0
		Sieviete		45	8,3	491	90,2	8	1,5	544	100,0
VECUMS		15 - 24 gadi		9	6,8	123	92,5	1	,8	133	100,0
		25 - 34 gadi		24	11,4	180	85,8	6	2,8	210	100,0
		35 - 44 gadi		19	10,2	165	88,2	3	1,6	187	100,0
		45 - 54 gadi		16	8,9	161	89,9	2	1,1	179	100,0
		55 - 63 gadi		10	5,8	163	93,7	1	,5	174	100,0
		64 - 75 gadi		7	4,0	161	95,3	1	,6	169	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS		Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri		54	8,9	540	89,7	8	1,3	602	100,0
		Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru		12	8,7	123	89,9	2	1,4	137	100,0
		Neprecējies/-usies		12	5,4	206	93,2	3	1,4	221	100,0
		Atraitnis/-e		7	7,8	84	91,1	1	1,1	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ		Latviešu		50	7,6	598	90,9	10	1,5	658	100,0
		Krievu		34	8,8	350	90,2	4	1,0	388	100,0
IZGLĪTĪBA		Pamatizglītība		5	3,6	140	95,0	2	1,3	147	100,0
		Vidējā, vidējā speciālā		56	8,6	586	90,8	4	,6	646	100,0
		Augstākā		24	9,3	227	87,6	8	3,1	259	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS		Vadītājs/-a		5	10,3	42	87,6	1	2,1	48	100,0
		Speciālists/-e, ierēdnis/-e		36	11,8	260	86,3	6	1,9	302	100,0
		Strādnieks/-ce		21	7,1	271	91,9	3	1,0	295	100,0
		Uzņēmējs/-a, individuālais darbs		5	19,3	19	76,5	1	4,2	25	100,0
		Pensionārs/-e		6	2,9	192	96,6	1	,5	199	100,0
		Skolēns, students/-e		3	3,6	81	95,3	1	1,2	85	100,0
		Mājsaimniece/-ks		4	9,1	41	90,9			45	100,0
		Bezdarbnieks/-ce		5	9,6	47	88,6	1	1,8	53	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS		Strādā		67	9,9	592	88,5	11	1,6	670	100,0
		Nestrādā		18	4,7	361	94,5	3	,8	382	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)		Zemi		13	7,2	170	92,2	1	,5	184	100,0
		Vidēji zemi		16	9,7	146	89,0	2	1,2	164	100,0
		Vidēji		15	9,4	143	89,4	2	1,2	160	100,0
		Vidēji augsti		12	6,7	162	92,1	2	1,2	176	100,0
		Augsti		10	6,8	132	91,9	2	1,3	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)		Zemi		9	4,6	193	95,4			202	100,0
		Vidēji zemi		13	6,9	171	90,9	4	2,2	188	100,0
		Vidēji		13	8,1	141	91,9			154	100,0
		Vidēji augsti		23	11,6	176	87,5	2	,9	201	100,0
		Augsti		12	8,6	122	89,3	3	2,1	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LIDZ 18 GADIEM		Ir		43	10,3	370	87,6	9	2,1	422	100,0
		Nav		42	6,6	583	92,6	5	,8	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ		1		6	3,3	170	95,6	2	1,1	178	100,0
		2		23	6,8	315	92,3	3	,9	341	100,0
		3		26	9,6	236	88,6	5	1,8	267	100,0
		4 un vairāk		30	11,4	232	87,1	4	1,5	266	100,0
REĢIONS		Rīga		31	9,1	304	88,6	8	2,3	343	100,0
		Vidzeme		13	5,3	234	94,3	1	,4	248	100,0
		Kurzeme		9	7,2	115	92,0	1	,8	125	100,0
		Zemgale		15	8,0	167	90,4	3	1,6	185	100,0
		Latgale		17	11,3	133	88,0	1	,7	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS		Rīga		31	9,1	304	88,6	8	2,3	343	100,0
		Cita pilsēta		21	5,8	340	92,8	5	1,4	366	100,0
		Lauki		33	9,5	309	90,2	1	,3	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052

SKDS, 2019. gada novembris

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

3. "Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/usies kaut ko no sekojošā?" - A3.jaut.
3.4. Nedrošu pakalpojumu

		Nedrošu pakalpojumu						Kopā			
		Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %		
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %				
VISI RESPONDENTI		34	3,2	999	94,9	19	1,8	1052	100,0		
DZIMUMS		Vīrietis		14	2,8	484	95,3	10	1,9	508	100,0
		Sieviete		20	3,7	515	94,7	9	1,7	544	100,0
VECUMS		15 - 24 gadi		4	3,0	128	96,3	1	,8	133	100,0
		25 - 34 gadi		7	3,4	196	93,3	7	3,3	210	100,0
		35 - 44 gadi		8	4,3	173	92,5	6	3,2	187	100,0
		45 - 54 gadi		7	3,9	170	95,0	2	1,1	179	100,0
		55 - 63 gadi		6	3,4	167	96,0	1	,5	174	100,0
		64 - 75 gadi		2	1,1	165	97,7	2	1,2	169	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS		Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri		17	2,8	573	95,2	12	2,0	602	100,0
		Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru		7	5,1	127	92,8	3	2,0	137	100,0
		Neprecējies/-usies		6	2,8	213	96,3	2	,9	221	100,0
		Atraitnis/-e		4	4,3	86	93,4	2	2,3	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ		Latviešu		19	2,9	629	95,6	10	1,5	658	100,0
		Krievu		15	3,9	364	93,8	9	2,3	388	100,0
IZGLĪTĪBA		Pamatizglītība		3	2,2	141	95,8	3	2,0	147	100,0
		Vidējā, vidējā speciālā		24	3,7	615	95,2	7	1,1	646	100,0
		Augstākā		7	2,7	243	93,7	9	3,5	259	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS		Vadītājs/-a		2	4,2	45	93,8	1	2,0	48	100,0
		Speciālists/-e, ierēdnis/-e		13	4,3	282	93,4	7	2,3	302	100,0
		Strādnieks/-ce		9	3,0	280	95,0	6	2,0	295	100,0
		Uzņēmējs/-a, individuālais darbs		1	4,1	22	87,8	2	8,1	25	100,0
		Pensionārs/-e		4	2,0	193	97,0	2	1,0	199	100,0
		Skolēns, students/-e		2	2,4	82	96,4	1	1,2	85	100,0
		Mājsaimniece/-ks				45	100,0			45	100,0
		Bezdarbnieks/-ce		3	6,0	50	94,0			53	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS		Strādā		25	3,7	629	93,9	16	2,4	670	100,0
		Nestrādā		9	2,4	370	96,8	3	,8	382	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)		Zemi		7	3,8	174	94,6	3	1,7	184	100,0
		Vidēji zemi		6	3,6	156	95,1	2	1,2	164	100,0
		Vidēji		9	5,8	148	92,5	3	1,7	160	100,0
		Vidēji augsti		5	2,8	169	96,0	2	1,2	176	100,0
		Augsti		2	1,3	140	97,3	2	1,4	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)		Zemi		6	3,0	196	97,0			202	100,0
		Vidēji zemi		5	2,6	177	94,1	6	3,3	188	100,0
		Vidēji		7	4,6	147	95,4			154	100,0
		Vidēji augsti		9	4,4	189	94,1	3	1,5	201	100,0
		Augsti		3	2,2	130	94,9	4	2,9	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LIDZ 18 GADIEM		Ir		15	3,6	396	93,8	11	2,6	422	100,0
		Nav		19	3,0	603	95,7	8	1,3	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ		1		4	2,2	172	96,7	2	1,1	178	100,0
		2		9	2,7	327	95,8	5	1,5	341	100,0
		3		12	4,5	250	93,7	5	1,8	267	100,0
		4 un vairāk		9	3,4	250	93,9	7	2,7	266	100,0
REĢIONS		Rīga		16	4,7	319	93,0	8	2,3	343	100,0
		Vidzeme		3	1,2	239	96,3	6	2,5	248	100,0
		Kurzeme		2	1,6	122	97,6	1	,8	125	100,0
		Zemgale		6	3,2	177	95,8	2	1,1	185	100,0
		Latgale		7	4,7	142	93,9	2	1,4	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS		Rīga		16	4,7	319	93,0	8	2,3	343	100,0
		Cita pilsēta		7	2,0	349	95,3	10	2,7	366	100,0
		Lauki		11	3,1	331	96,6	1	,3	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

	Apavus		Elektropreces		Apģērbu, tekstilizstrādājumus		Mobilo telefonu		Datortehniku		Mēbeles		Kopā		
	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	
VISI RESPONDENTI	110	40,3	78	28,4	47	17,1	32	11,5	10	3,6	18	6,5	274	100,0	
DZIMUMS															
	Vīrietis	42	32,8	47	36,6	20	15,5	15	11,8	6	4,7	10	7,8	128	100,0
	Sieviete	68	46,8	31	21,2	27	18,5	17	11,3	4	2,6	8	5,4	146	100,0
VECUMS															
	15 - 24 gadi	16	55,3	7	24,4	6	21,1	6	20,6	1	3,5	3	10,2	29	100,0
	25 - 34 gadi	20	31,7	18	28,1	11	17,0	9	14,1	5	7,7	2	3,0	64	100,0
	35 - 44 gadi	26	39,5	16	24,2	11	16,7	7	10,4	3	4,6	2	3,1	66	100,0
	45 - 54 gadi	22	43,7	15	29,8	9	17,9	4	8,1	1	1,9	5	10,0	50	100,0
	55 - 63 gadi	19	51,3	9	24,3	6	16,2	4	10,7			3	8,1	37	100,0
	64 - 75 gadi	7	24,7	13	46,7	4	14,2	2	7,1			3	10,7	28	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS															
	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	57	35,6	49	30,6	28	17,4	19	11,8	5	3,2	10	6,4	160	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	18	47,1	10	25,3	5	12,9	5	12,6	1	2,5			39	100,0
	Neprecējies/-usies	29	47,5	17	27,9	10	16,6	8	12,8	4	6,3	6	9,5	61	100,0
	Atrašanās	6	43,0	2	14,5	4	28,2					2	14,0	14	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ															
	Latviešu	71	41,5	51	29,7	34	19,9	20	11,4	8	4,6	9	5,1	172	100,0
	Krievu	39	39,0	25	24,8	13	12,8	12	12,0	2	2,0	8	8,1	100	100,0
IZGLĪTĪBA															
	Pamatizglītība	10	26,3	7	18,8	6	16,1	4	11,0			3	8,3	37	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	69	42,8	49	30,2	24	14,6	18	11,0	7	4,3	9	5,5	162	100,0
	Augstākā	31	41,5	22	29,2	17	22,8	10	12,9	3	3,9	6	7,8	75	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS															
	Vadītājs/-a	5	41,7	4	33,5	2	16,1					1	9,0	12	100,0
	Speciālists/-e, inženieris/-e	39	46,6	22	26,0	15	18,0	13	15,0	7	8,1	6	7,0	84	100,0
	Strādnieks/-ce	34	37,6	25	27,6	17	18,3	10	11,1	2	2,3	4	4,4	91	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	3	36,7	5	63,0	1	13,2							8	100,0
	Pensionārs/-e	10	27,1	12	32,9	3	8,1	2	5,4			4	11,2	36	100,0
	Skolēns, students/-e	9	56,6	3	18,8	3	18,8	4	25,2	1	6,2	1	5,9	16	100,0
	Mājsaimniece/-ks	6	37,4	4	25,2	4	25,0	1	6,4					16	100,0
	Bezdarbnieks/-ce	4	38,0	3	26,6	2	18,9	2	17,4			2	17,7	11	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS															
	Strādā	81	41,7	56	28,7	35	17,8	23	11,6	9	4,5	11	5,6	195	100,0
	Nestrādā	29	36,6	22	27,6	12	15,3	9	11,2	1	1,2	7	8,8	79	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTĪLES)															
	Zemi	12	26,9	15	33,6	4	8,8	6	13,5	2	4,5	2	4,3	45	100,0
	Vidēji zemi	20	46,2	14	31,9	9	20,7	4	8,6	1	2,2	2	4,9	44	100,0
	Vidēji	21	52,8	10	24,9	6	15,2	3	7,4			3	7,4	40	100,0
	Vidēji augsti	16	35,6	15	32,2	11	24,6	5	10,7	3	6,6	1	2,1	45	100,0
	Augsti	18	47,1	14	36,8	6	15,7	6	15,7	2	5,2	4	10,4	38	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTĪLES)															
	Zemi	14	40,0	12	34,3	5	13,9	3	8,2	1	2,7	2	5,7	35	100,0
	Vidēji zemi	19	35,2	14	26,1	12	22,4	8	14,5	1	1,8	1	1,8	54	100,0
	Vidēji	16	37,4	15	35,1	5	11,2	2	4,6	2	4,5	6	13,8	43	100,0
	Vidēji augsti	21	39,0	15	27,0	12	22,7	7	12,6	3	5,6	1	1,9	54	100,0
	Augsti	21	48,7	15	34,9	9	20,6	5	11,8	2	4,6	4	9,3	43	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM															
	Ir	52	40,7	34	26,7	22	17,2	16	12,4	5	3,8	7	5,4	128	100,0
	Nav	58	39,9	44	29,9	25	17,0	16	10,8	5	3,4	11	7,5	146	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ															
	1	11	32,4	11	32,2	4	11,5	3	8,9	1	2,8	1	2,8	34	100,0
	2	35	41,6	26	30,4	12	14,3	7	8,2	3	3,6	4	4,6	85	100,0
	3	32	44,0	16	22,1	14	19,2	12	16,2	3	4,3	6	8,3	73	100,0
	4 un vairāk	32	38,9	25	30,3	17	20,4	10	11,9	3	3,4	7	8,5	82	100,0
REĢIONS															
	Rīga	50	45,5	32	28,9	18	16,3	13	11,9	6	5,2	7	6,5	110	100,0
	Vidzeme	23	42,1	15	27,4	15	27,4	3	5,4			4	7,0	55	100,0
	Kurzeme	10	34,0	7	24,1	4	13,5	4	13,4	1	3,5			29	100,0
	Zemgale	10	25,7	14	36,4	7	17,8	5	12,2	1	2,7	3	7,8	39	100,0
	Latgale	17	41,7	10	24,1	3	7,4	7	16,9	2	4,9	4	9,8	41	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS															
	Rīga	50	45,5	32	28,9	18	16,3	13	11,9	6	5,2	7	6,5	110	100,0
	Cita pilsēta	30	36,4	18	21,6	12	14,6	8	9,4	1	1,3	5	5,9	83	100,0
	Lauki	30	37,0	28	34,9	17	20,9	11	13,2	3	3,7	6	7,1	81	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, n=274
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

		Būvmateriālus, būvzīdniecības darbus		Rotaļlietas		Gāzes balonus		Citas preces		Grūti pateikt/ NA		Kopā	
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %
VISI RESPONDENTI		12	4,3	23	8,4	3	1,1	61	22,4	1	,3	274	100,0
DZIMUMS													
	Vīrietis	7	5,4	6	4,9			29	22,8	1	,7	128	100,0
	Sieviete	5	3,3	17	11,5	3	2,0	32	22,0			146	100,0
VECUMS													
	15 - 24 gadi	1	3,3	2	6,7			4	13,9			29	100,0
	25 - 34 gadi	5	7,8	9	14,3	2	3,0	12	18,8			64	100,0
	35 - 44 gadi	1	1,4	6	9,1			11	16,8			66	100,0
	45 - 54 gadi	2	4,1	2	4,0	1	2,0	12	24,2			50	100,0
	55 - 63 gadi	2	5,4	4	10,8			12	32,8	1	2,6	37	100,0
	64 - 75 gadi	1	3,5					10	35,6			28	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS													
	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	8	5,0	14	8,7	1	,6	34	21,4	1	,6	160	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	1	2,7	5	13,0	1	2,6	10	25,0			39	100,0
	Neprecējies/-usies	2	3,0	3	4,8	1	1,6	9	14,9			61	100,0
	Atraitnis/-e	1	6,8	1	6,9			8	58,5			14	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ													
	Latviešu	10	5,7	14	8,2	3	1,7	36	20,9			172	100,0
	Krievu	2	2,1	9	8,9			25	25,3	1	,9	100	100,0
IZGLĪTĪBA													
	Pamatizglītība	2	5,3	1	2,5			15	41,4			37	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	8	4,9	15	9,3	3	1,8	30	18,6	1	,6	162	100,0
	Augstākā	2	2,5	7	9,4			16	21,5			75	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS													
	Vadītājs/-a			1	8,1			3	25,7			12	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	4	4,7	11	13,0	1	1,1	19	22,9			84	100,0
	Strādnieks/-ce	4	4,3	5	5,5	1	1,0	17	18,7	1	1,0	91	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	1	12,2			1	13,0					8	100,0
	Pensionārs/-e	1	2,7	1	3,1			12	33,6			36	100,0
	Skolēns, students/-e			1	5,9			3	18,7			16	100,0
	Mājsaimniece/-ks	2	12,3	3	18,1			4	24,8			16	100,0
	Bezdarbnieks/-ce			1	9,5			3	27,2			11	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS													
	Strādā	9	4,5	17	8,7	3	1,5	39	20,2	1	,5	195	100,0
	Nestrādā	3	3,8	6	7,7			22	27,9			79	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)													
	Zemi	3	6,4	5	11,1	2	4,3	11	24,6			45	100,0
	Vidēji zemi	2	4,5	3	7,1	1	2,2	11	24,8			44	100,0
	Vidēji	1	2,4	4	10,1			7	17,4			40	100,0
	Vidēji augsti	2	4,6	3	7,0			7	15,9			45	100,0
	Augsti	2	5,4	2	5,1			7	18,6			38	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI ĢIMENĒ (KVINTILES)													
	Zemi	1	2,9	2	5,8			8	23,4			35	100,0
	Vidēji zemi	3	5,4	2	3,6	1	1,8	16	29,6			54	100,0
	Vidēji	2	4,2	4	9,6	2	4,6	7	17,0			43	100,0
	Vidēji augsti	5	9,3	5	9,3			11	20,6			54	100,0
	Augsti	1	2,3	4	9,2			9	20,9			43	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM													
	Ir	5	3,8	20	15,5	2	1,4	24	18,7			128	100,0
	Nav	7	4,7	3	2,1	1	,7	37	25,7	1	,7	146	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ													
	1	1	3,1	1	3,1			13	38,4			34	100,0
	2	3	3,5	3	3,6	1	1,2	21	24,8	1	1,1	85	100,0
	3	3	4,0	7	9,3	1	1,3	9	12,0			73	100,0
	4 un vairāk	5	5,9	12	14,7	1	1,1	18	22,4			82	100,0
REĢIONS													
	Rīga	3	2,8	10	9,2	1	,9	24	21,8			110	100,0
	Vidzeme	4	7,0	7	12,4			9	16,7			55	100,0
	Kurzeme	1	3,3	2	6,9			10	34,8			29	100,0
	Zemgale	2	5,2	2	5,0	2	5,2	11	27,9			39	100,0
	Latgale	2	4,6	2	4,9			7	17,0	1	2,4	41	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS													
	Rīga	3	2,8	10	9,2	1	,9	24	21,8			110	100,0
	Cita pilsēta	3	3,5	5	6,0			20	24,3	1	1,1	83	100,0
	Lauki	6	7,2	8	9,8	2	2,5	17	21,1			81	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, n=274
Vairākratbižu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

5. "Kāda veida nekvalitatīvus vai nedrošus pakalpojumus jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?" - A5.jaut.

	Tūrisma pakalpojumus		Avio pakalpojumus		Mēbeļu individuālo pasūtījumu pakalpojumus		Būvniecības pakalpojumus		Ires un komunālos pakalpojumus		Kopā		
	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	
VISI RESPONDENTI	9	9,7	4	4,5	4	4,0	10	10,7	17	18,3	93	100,0	
DZIMUMS													
	Vīrietis	1	2,2	2	4,9	4	8,9	6	14,0	5	12,0	42	100,0
	Sieviete	8	15,8	2	4,1			4	7,9	12	23,5	51	100,0
VECUMS													
	15 - 24 gadi	2	22,0	1	11,6			1	10,7	1	10,5	9	100,0
	25 - 34 gadi	2	7,5			2	7,3	3	11,6	7	27,1	26	100,0
	35 - 44 gadi			2	9,2			3	13,6	2	9,7	22	100,0
	45 - 54 gadi	3	16,6	1	5,6			1	5,8	3	16,6	18	100,0
	55 - 63 gadi	2	18,8			1	9,0			3	27,5	11	100,0
	64 - 75 gadi					1	13,8	2	29,0	1	14,5	7	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS													
	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	3	5,5	2	3,7	2	3,2	10	17,3	9	15,6	57	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru			1	7,2					2	15,3	14	100,0
	Neprecējies/-usies	5	35,5	1	7,2	1	6,8			3	22,1	14	100,0
	Atraitnis/-e	1	13,2			1	12,5			3	37,1	8	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ													
	Latviešu	6	10,7	1	1,9	3	4,9	5	8,8	12	20,7	57	100,0
	Krievu	3	8,4	2	5,9	1	2,8	5	13,9	5	15,1	35	100,0
IZGLĪTĪBA													
	Pamatizglītība							2	35,6	1	16,4	6	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	6	9,9	2	3,3	3	4,6	5	7,9	10	16,7	61	100,0
	Augstākā	3	11,5	2	8,1	1	3,5	3	11,2	6	22,6	26	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS													
	Vadītājs/-a			2	29,6			1	14,3	1	13,3	7	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	5	12,9	1	2,5			2	5,0	8	20,1	39	100,0
	Strādnieks/-ce	3	13,7	1	4,6			1	5,0	3	14,3	22	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs					1	15,2	3	46,8	1	17,6	6	100,0
	Pensionārs/-e					2	29,0	1	13,8	2	29,2	7	100,0
	Skolēns, students/-e	1	32,5								3	100,0	
	Mājsaimniece/-ks							1	24,9	2	52,6	4	100,0
	Bezdarbnieks/-ce					1	18,0	1	21,1		5	100,0	
NODARBINĀTĪBAS STATUSS													
	Strādā	8	10,9	4	5,6	1	1,2	7	9,3	13	17,5	74	100,0
	Nestrādā	1	5,0			3	15,2	3	16,1	4	21,8	19	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)													
	Zemī			1	6,3			4	25,4	5	31,2	16	100,0
	Vidēji zemī	1	5,8			1	5,4	2	11,4	2	11,9	17	100,0
	Vidēji	2	12,4	1	6,2	1	5,8	2	11,5	2	11,4	17	100,0
	Vidēji augsti	2	15,2					1	7,6	3	23,7	13	100,0
	Augsti	2	21,3	1	9,9	1	9,3			1	9,0	10	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)													
	Zemī					1	9,1	3	30,5	3	30,0	10	100,0
	Vidēji zemī	1	7,0			1	6,6	2	13,8	1	7,0	14	100,0
	Vidēji	2	13,5			1	6,8	1	6,7	5	33,1	15	100,0
	Vidēji augsti	3	12,3	1	4,2			2	8,4	5	20,0	25	100,0
	Augsti	1	7,2	1	8,2			1	7,0	2	15,2	13	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM													
	Ir	3	6,2	3	6,7	1	1,9	6	12,8	10	21,1	47	100,0
	Nav	6	13,3	1	2,1	3	6,2	4	8,5	7	15,4	46	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ													
	1									3	43,2	7	100,0
	2	3	12,5			3	11,1	2	7,1	3	12,7	25	100,0
	3	3	10,3	2	7,0	1	3,2	3	10,5	5	16,7	29	100,0
	4 un vairāk	3	9,0	2	6,6			5	15,8	6	19,0	32	100,0
REĢIONS													
	Rīga	4	11,5	3	8,7			3	8,7	7	20,0	35	100,0
	Vidzeme	2	14,2					2	12,7	2	12,7	15	100,0
	Kurzeme							2	19,9	4	39,6	10	100,0
	Zemgale	2	12,1			1	5,9	1	5,9	2	12,7	16	100,0
	Latgale	1	5,6	1	6,2	3	17,1	2	11,4	2	11,7	17	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS													
	Rīga	4	11,5	3	8,7			3	8,7	7	20,0	35	100,0
	Cita pilsēta	2	9,0	1	4,6	3	12,8	4	17,9	2	9,7	22	100,0
	Lauki	3	8,3			1	2,6	3	8,0	8	22,2	36	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu pakalpojumu, n=93
Vairāktabiļu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

	Elektronisko sakaru pakalpojumus		Automāšīnu remonta pakalpojumus		Ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumus		Citus pakalpojumus		Grūti pateikt/ NA		Kopā		
	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	
VISI RESPONDENTI													
	15	16,3	24	25,4	8	8,4	37	40,0			93	100,0	
-													
DZIMUMS	Vīrietis	7	17,1	12	28,0	1	2,5	17	41,3			42	100,0
	Sieviete	8	15,6	12	23,2	7	13,3	20	38,9			51	100,0
-													
VECUMS	15 - 24 gadi	1	10,6	2	22,2	1	11,1	3	33,3			9	100,0
	25 - 34 gadi	3	11,5	10	37,9	5	19,1	13	50,5			26	100,0
	35 - 44 gadi	3	13,3	7	31,3			8	36,7			22	100,0
	45 - 54 gadi	5	27,3	3	16,9	2	11,0	6	33,6			18	100,0
	55 - 63 gadi	3	27,9	1	8,5			5	45,9			11	100,0
64 - 75 gadi			1	14,4			2	28,3			7	100,0	
-													
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	10	17,9	11	18,8	4	6,8	26	46,0			57	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	1	7,4	6	42,9	1	6,8	6	42,3			14	100,0
	Neprecējies/-usies	3	20,6	5	34,4	2	14,0	3	21,0			14	100,0
	Atrašanās/-e	1	13,1	2	25,8	1	13,2	2	24,4			8	100,0
-													
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	9	15,9	20	34,5	6	10,4	21	37,2			57	100,0
	Krievu	6	17,3	4	11,7	2	5,5	16	45,4			35	100,0
-													
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība					1	15,7	4	67,9			6	100,0
	Vidēja, vidējā speciālā	9	15,1	18	29,0	5	7,9	24	39,4			61	100,0
	Augstākā	6	22,9	6	22,9	2	7,8	9	34,7			26	100,0
-													
PAMAT-NODARBOŠANĀS	Vadītājs/-a			2	29,0			3	42,9			7	100,0
	Speciālists/-e, inženieris/-e	9	23,3	7	17,8	4	10,4	16	40,8			39	100,0
	Strādnieks/-ce	3	13,7	8	35,1	2	8,3	7	31,9			22	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	1	17,6	3	49,3			3	52,2			6	100,0
	Pensionārs/-e			1	14,3			1	13,8			7	100,0
	Skolēns, students/-e							2	67,5			3	100,0
	Mājsaimniece/-ks	1	23,6	2	48,5	2	47,4	1	24,9			4	100,0
Bezdarbnieks/-ce	1	19,9	1	18,0			4	80,1			5	100,0	
-													
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	13	17,7	20	26,6	6	7,9	29	39,3			74	100,0
	Nestrādā	2	10,6	4	20,6	2	10,3	8	42,7			19	100,0
-													
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	3	19,1	5	30,7	1	5,6	7	44,8			16	100,0
	Vidēji zemi	4	24,5	4	23,1	4	23,7	6	35,6			17	100,0
	Vidēji	3	17,7	1	5,7	1	5,8	7	41,5			17	100,0
	Vidēji augsti	1	6,8	4	31,2	1	7,2	4	30,3			13	100,0
	Augsti	2	20,5	2	19,4	1	10,7	5	48,9			10	100,0
-													
PERSONĀLIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	2	20,5	2	19,2			7	70,5			10	100,0
	Vidēji zemi	3	22,1	4	27,9	2	13,9	6	44,1			14	100,0
	Vidēji	4	27,8	3	19,6	1	6,2	4	25,5			15	100,0
	Vidēji augsti	3	11,7	6	23,3	4	16,0	11	43,8			25	100,0
	Augsti	1	7,8	5	40,0	1	7,2	4	30,6			13	100,0
-													
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	8	17,1	14	29,3	6	12,4	18	38,4			47	100,0
	Nav	7	15,5	10	21,3	2	4,3	19	41,6			46	100,0
-													
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	1	15,3	1	14,5			4	57,6			7	100,0
	2	4	16,4	7	27,9	2	8,0	8	32,2			25	100,0
	3	5	17,6	7	23,2	1	3,4	10	35,0			29	100,0
	4 un vairāk	5	15,2	9	27,6	5	15,0	15	46,7			32	100,0
-													
REĢIONS	Rīga	2	5,8	6	17,5	3	8,2	17	48,4			35	100,0
	Vidzeme	2	13,1	6	39,2	2	13,5	4	27,8			15	100,0
	Kurzeme	2	20,0	2	19,0			5	50,3			10	100,0
	Zemgale	4	25,9	8	49,8	3	18,9	5	31,5			16	100,0
	Latgale	5	30,5	2	11,1			6	34,2			17	100,0
-													
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	2	5,8	6	17,5	3	8,2	17	48,4			35	100,0
	Cita pilsēta	2	9,6	6	25,8	1	4,8	9	41,1			22	100,0
	Lauki	11	31,2	12	33,1	4	11,0	11	30,7			36	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu pakalpojumu, n=93
Vairākratīžu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

		Vai Jūs pēdējo trīs gadu laikā kādam nekvalitatīvas vai nedrošas preces ražotājam vai tirgotājam esat sūdzējies/-usies par šo precī?						Kopā	
		Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		163	59,5	109	39,8	2	,7	274	100,0
DZIMUMS		Vīrietis		78	61,2	50	38,8	128	100,0
		Sieviete		85	58,1	59	40,6	146	100,0
VECUMS		15 - 24 gadi		18	61,8	11	38,2	29	100,0
		25 - 34 gadi		42	65,4	21	33,0	64	100,0
		35 - 44 gadi		36	54,4	30	45,6	66	100,0
		45 - 54 gadi		32	64,1	18	35,9	50	100,0
		55 - 63 gadi		22	60,1	14	37,2	37	100,0
		64 - 75 gadi		13	46,2	15	53,8	28	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS		Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri		101	63,4	58	36,0	160	100,0
		Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru		20	51,0	19	49,0	39	100,0
		Neprecējies/-usies		35	56,8	25	41,5	61	100,0
		Atraitnis/-e		7	50,2	7	49,8	14	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ		Latviešu		102	59,2	68	39,6	172	100,0
		Krievu		61	61,2	39	38,8	100	100,0
IZGLĪTĪBA		Pamatizglītība		20	53,5	17	46,5	37	100,0
		Vidējā, vidējā speciālā		95	58,5	67	41,5	162	100,0
		Augstākā		48	64,5	25	32,9	75	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS		Vadītājs/-a		8	68,0	2	16,1	12	100,0
		Speciālists/-e, ierēdnis/-e		53	63,4	31	36,6	84	100,0
		Strādnieks/-ce		56	61,1	35	38,9	91	100,0
		Uzņēmējs/-a, individuālais darbs		6	73,8	2	26,2	8	100,0
		Pensionārs/-e		16	44,3	20	55,7	36	100,0
		Skolēns, students/-e		10	63,2	6	36,8	16	100,0
		Mājsaimniece/-ks		7	42,6	9	57,4	16	100,0
		Bezdarbnieks/-ce		7	64,2	4	35,8	11	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS		Strādā		123	63,0	70	36,0	195	100,0
		Nestrādā		40	50,5	39	49,5	79	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)		Zemi		28	62,0	17	38,0	45	100,0
		Vidēji zemi		31	70,9	13	29,1	44	100,0
		Vidēji		24	60,0	16	40,0	40	100,0
		Vidēji augsti		26	57,8	19	42,2	45	100,0
		Augsti		23	60,4	14	37,0	38	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)		Zemi		20	57,5	15	42,5	35	100,0
		Vidēji zemi		35	64,7	19	35,3	54	100,0
		Vidēji		24	55,9	19	44,1	43	100,0
		Vidēji augsti		34	62,4	19	35,7	54	100,0
		Augsti		30	70,0	12	27,8	43	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM		Ir		79	61,9	48	37,4	128	100,0
		Nav		84	57,4	61	41,9	146	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ		1		14	41,4	19	55,7	34	100,0
		2		56	66,0	29	34,0	85	100,0
		3		42	57,3	30	41,3	73	100,0
		4 un vairāk		51	62,2	31	37,8	82	100,0
REĢIONS		Rīga		71	64,8	37	33,4	110	100,0
		Vidzeme		34	62,0	21	38,0	55	100,0
		Kurzeme		13	44,7	16	55,3	29	100,0
		Zemgale		25	63,4	14	36,6	39	100,0
		Latgale		20	48,8	21	51,2	41	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS		Rīga		71	64,8	37	33,4	110	100,0
		Cita pilsēta		45	53,8	38	46,2	83	100,0
		Lauki		47	58,0	34	42,0	81	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, n=274

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

		Kā tika atrisināta šī situācija, kāda bija ražotāja vai tirgotāja rīcība, ar ko tas beidzās?								Kopā	
		Preces pārdevējs apmainīja preci pret tādu pašu vai līdzvērtīgu		Precei tika veikts remonts		Atdeva visu par preci izdoto naudu		Preces pārdevējs atdeva daļu par preci izdotās naudas		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		89	54,4	20	12,3	34	20,8	4	2,4	163	100,0
-											
DZIMUMS	Vīrietis	47	59,8	9	11,9	13	16,7	4	5,0	78	100,0
	Sieviete	42	49,5	11	12,6	21	24,5			85	100,0
-											
VECUMS	15 - 24 gadi	10	55,8	2	10,8	4	22,3	1	5,3	18	100,0
	25 - 34 gadi	24	56,7	6	14,4	9	21,9	1	2,3	42	100,0
	35 - 44 gadi	24	66,5	3	8,4	7	19,5	1	2,8	36	100,0
	45 - 54 gadi	15	46,5	6	18,9	4	12,5	1	3,2	32	100,0
	55 - 63 gadi	10	45,7	1	4,3	7	31,4			22	100,0
64 - 75 gadi	6	46,5	2	15,3	3	22,6			13	100,0	
-											
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	60	59,3	10	9,8	23	22,9	1	1,0	101	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	9	44,8	5	25,4	2	9,5			20	100,0
	Neprecējies/-usies	19	53,7	5	14,6	6	17,1	3	8,6	35	100,0
	Atrainis/-e	1	15,2			3	40,9			7	100,0
-											
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	56	55,0	11	10,7	23	22,4	3	2,8	102	100,0
	Krievu	33	53,6	9	14,9	11	18,2	1	1,8	61	100,0
-											
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	12	60,0	1	4,9	6	30,3			20	100,0
	Vidēja, vidējā speciālā	49	51,3	12	12,8	21	22,0	4	4,2	95	100,0
	Augstākā	28	58,3	7	14,3	7	14,7			48	100,0
-											
PAMAT-NODARBOŠANĀS	Vadītājs/-a	6	74,5			1	13,2	1	12,3	8	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	27	50,9	9	16,4	10	19,0	1	2,1	53	100,0
	Strādnieks/-ce	33	58,3	5	9,5	14	24,9	1	1,6	56	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	3	49,3	1	18,5	1	15,0			6	100,0
	Pensionārs/-e	8	50,8	2	12,2	3	18,0			16	100,0
	Skolēns, students/-e	5	49,1	2	20,7	2	20,0			10	100,0
	Mājsaimiece/-ks	4	57,1	1	14,0	2	28,9			7	100,0
Bezdarbnieks/-ce	3	44,4			1	14,6	1	12,7	7	100,0	
-											
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	69	55,8	15	12,3	26	21,1	3	2,4	123	100,0
	Nestrādā	20	50,3	5	12,4	8	19,8	1	2,3	40	100,0
-											
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	13	46,2	3	11,0	8	28,8	1	3,2	28	100,0
	Vidēji zemi	20	64,5	4	12,6	3	9,3	1	3,4	31	100,0
	Vidēji	12	49,8	2	8,2	6	24,9			24	100,0
	Vidēji augsti	17	65,1	2	8,0	6	22,7	1	4,2	26	100,0
	Augsti	13	56,1	3	13,1	4	17,8	1	4,0	23	100,0
-											
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	7	34,9	4	20,3	6	29,5	1	4,6	20	100,0
	Vidēji zemi	21	60,2	2	5,4	8	22,9			35	100,0
	Vidēji	15	62,1	3	12,1	2	8,6	2	8,3	24	100,0
	Vidēji augsti	18	52,7	5	14,8	7	20,9			34	100,0
	Augsti	19	63,3	4	13,9	6	19,5	1	3,4	30	100,0
-											
BĒRNI VEUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	45	56,8	10	12,9	16	20,0	1	1,3	79	100,0
	Nav	44	52,2	10	11,8	18	21,5	3	3,5	84	100,0
-											
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	6	42,3	2	14,5	2	13,8	1	7,9	14	100,0
	2	34	60,5	5	8,9	7	12,3	1	1,6	56	100,0
	3	22	52,1	7	16,7	10	23,8			42	100,0
	4 un vairāk	27	53,0	6	11,8	15	29,5	2	3,7	51	100,0
-											
REĢIONS	Rīga	36	50,6	8	11,3	13	18,0	2	2,9	71	100,0
	Vidzeme	19	55,7	2	6,0	10	29,4			34	100,0
	Kurzeme	7	53,3	2	15,9	4	30,7			13	100,0
	Zemgale	17	67,7	2	7,9	5	20,4			25	100,0
	Latgale	10	50,9	6	29,9	2	9,8	2	9,4	20	100,0
-											
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	36	50,6	8	11,3	13	18,0	2	2,9	71	100,0
	Cita pilsēta	28	62,1	5	11,0	9	20,5	1	2,0	45	100,0
	Lauki	25	53,0	7	15,1	12	25,6	1	2,0	47	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci un pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam, n=163

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

		Kā tika atrisināta šī situācija, kāda bija ražotāja vai tirgotāja rīcība, ar ko tas beidzās?						Kopā	
		Preces pārdevējs nepiekrīta manai prasībai, un tālāk es problēmu nerisināju		Cits risinājuma variants		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		11	6,8	3	1,9	2	1,3	163	100,0
-									
DZIMUMS	Vīrietis	3	3,8	2	2,7			78	100,0
	Sieviete	8	9,6	1	1,3	2	2,5	85	100,0
-									
VECUMS	15 - 24 gadi	1	5,8					18	100,0
	25 - 34 gadi	2	4,7					42	100,0
	35 - 44 gadi	1	2,8					36	100,0
	45 - 54 gadi	3	9,3	2	6,2	1	3,2	32	100,0
	55 - 63 gadi	2	9,2	1	4,7	1	4,7	22	100,0
-									
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	4	4,0	1	1,0	2	2,1	101	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	3	15,1	1	5,2			20	100,0
	Neprecējies/-usies	2	5,9					35	100,0
	Atraitnis/-e	2	28,7	1	15,1			7	100,0
-									
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	7	7,0	2	2,1			102	100,0
	Krievu	4	6,4	1	1,7	2	3,4	61	100,0
-									
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	1	4,8					20	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	6	6,4	1	1,1	2	2,3	95	100,0
	Augstākā	4	8,4	2	4,3			48	100,0
-									
PAMAT-NODARBOŠANĀS	Vadītājs/-a							8	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	3	5,8	2	3,9	1	1,9	53	100,0
	Strādnieks/-ce	2	3,8	1	1,9			56	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	1	17,1					6	100,0
	Pensionārs/-e	3	18,9					16	100,0
	Skolēns, students/-e	1	10,2					10	100,0
	Mājsaimniece/-ks							7	100,0
Bezdarbnieks/-ce	1	12,9			1	15,4	7	100,0	
-									
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	6	5,0	3	2,6	1	,8	123	100,0
	Nestrādā	5	12,4			1	2,8	40	100,0
-									
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	2	7,0	1	3,7			28	100,0
	Vidēji zemi	2	6,6			1	3,6	31	100,0
	Vidēji	2	8,3	2	8,8			24	100,0
	Vidēji augsti							26	100,0
	Augsti	2	9,0					23	100,0
-									
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi			1	5,2	1	5,5	20	100,0
	Vidēji zemi	4	11,5					35	100,0
	Vidēji			2	8,8			24	100,0
	Vidēji augsti	4	11,7					34	100,0
	Augsti							30	100,0
-									
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	4	5,0	2	2,7	1	1,3	79	100,0
	Nav	7	8,5	1	1,3	1	1,3	84	100,0
-									
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	2	14,1	1	7,4			14	100,0
	2	7	12,8	1	1,9	1	2,0	56	100,0
	3	1	2,2	1	2,6	1	2,5	42	100,0
	4 un vairāk	1	1,9					51	100,0
-									
REĢIONS	Rīga	7	9,8	3	4,4	2	3,0	71	100,0
	Vidzeme	3	8,9					34	100,0
	Kurzeme							13	100,0
	Zemgale	1	3,9					25	100,0
	Latgale							20	100,0
-									
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	7	9,8	3	4,4	2	3,0	71	100,0
	Cita pilsēta	2	4,4					45	100,0
	Lauki	2	4,4					47	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci un pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam, n=163

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

	Kā tika atrisināta šī situācija, kāda bija ražotāja vai tirgotāja rīcība, ar ko tas beidzās?														Kopā	
	Preces pārdevējs apmainīja preci pret tādu pašu vai līdzvērtīgu		Precei tika veikts remonts		Atdeva visu par preci izdoto naudu		Preces pārdevējs atdeva daļu par preci izdotās naudas		Preces pārdevējs nepiekrita manai prasībai, un tālāk es problēmu nerisināju		Cits risinājuma variants		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI	89	54,4	20	12,3	34	20,8	4	2,4	11	6,8	3	1,9	2	1,3	163	100,0
Pilnībā apmierināja	49	62,1	4	5,2	24	30,2	2	2,5							79	100,0
Drīzāk apmierināja	31	62,0	10	20,1	9	18,0									50	100,0
Drīzāk neapmierināja	6	53,8	4	36,3			1	9,9							11	100,0
Nemaz neapmierināja	2	11,6	2	11,5	1	6,1	1	5,3	11	65,5					17	100,0
Grūti pateikt/ NA	1	100,0													1	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci un pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam, n=163

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

		Pilnībā apmierināja		Drīzāk apmierināja		Drīzāk neapmierināja		Nemaz neapmierināja		Grūti pateikt/ NA		Kopā			
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		79	50,3	50	31,3	11	7,1	17	10,7	1	,6	158	100,0		
DZIMUMS		Vīrietis		43	57,0	19	24,5	8	10,8	6	7,7	76	100,0		
		Sieviete		36	44,0	31	37,7	3	3,5	11	13,5	82	100,0		
VECUMS		15 - 24 gadi		8	45,0	7	38,1	1	5,8	2	11,1	18	100,0		
		25 - 34 gadi		25	59,7	8	18,8	5	12,1	4	9,3	42	100,0		
		35 - 44 gadi		20	56,0	11	30,0	4	11,2	1	2,8	36	100,0		
		45 - 54 gadi		12	41,5	12	41,2	1	3,6	4	13,7	29	100,0		
		55 - 63 gadi		9	45,5	7	34,6			3	15,3	1	4,7	20	100,0
		64 - 75 gadi		5	39,0	5	37,4			3	23,6			13	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS		Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri		54	55,5	32	32,3	3	3,1	8	8,1	1	1,0	98	100,0
		Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/ vīru		8	42,0	4	20,8	3	16,2	4	21,0			19	100,0
		Neprecējies/-usies		15	42,7	12	34,0	5	14,8	3	8,5			35	100,0
		Atraitnis/-e		2	32,2	2	33,9			2	33,8			6	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ		Latviešu		51	51,3	31	30,6	6	6,0	11	11,1	1	1,0	100	100,0
		Krievu		28	48,5	19	32,5	5	8,8	6	10,1			58	100,0
IZGLĪTĪBA		Pamatizglītība		13	64,7	5	25,1			2	10,2			20	100,0
		Vidējā, vidēja speciālā		45	49,2	28	30,0	9	10,1	10	10,7			92	100,0
		Augstākā		21	46,4	17	36,6	2	4,1	5	10,9	1	2,0	46	100,0
PAMAT-NODARBOŠANĀS		Vadītājs/-a		5	61,5	3	38,5							8	100,0
		Speciālists/-e, ierēdnis/-e		25	50,7	16	31,4	4	8,0	4	8,1	1	1,9	50	100,0
		Strādnieks/-ce		27	48,9	16	29,2	6	11,1	6	10,9			55	100,0
		Uzpņēmējs/-a, individuālais darbs		4	66,7	1	16,2			1	17,1			6	100,0
		Pensionārs/-e		6	38,1	6	36,6			4	25,3			16	100,0
		Skolēns, students/-e		5	49,6	3	29,3	1	10,9	1	10,2			10	100,0
		Mājsaimniece/-ks		3	42,7	4	57,3							7	100,0
		Bezdarbnieks/-ce		4	68,1	1	16,7			1	15,2			6	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS		Strādā		61	51,4	36	30,1	10	8,4	11	9,3	1	,8	119	100,0
		Nestrādā		18	46,6	14	35,3	1	2,8	6	15,3			39	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)		Zemi		14	52,5	8	29,8	1	3,8	4	14,0			27	100,0
		Vidēji zemi		13	43,2	12	39,5	3	10,5	2	6,9			30	100,0
		Vidēji		12	55,4	5	21,8	1	4,6	4	18,3			22	100,0
		Vidēji augsti		13	50,9	11	41,2	2	7,9					26	100,0
		Augsti		12	52,1	6	26,2	2	8,6	2	9,0	1	4,1	23	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)		Zemi		10	56,0	7	38,1	1	5,9					18	100,0
		Vidēji zemi		13	37,2	16	45,1	1	3,1	5	14,5			35	100,0
		Vidēji		11	50,9	5	22,9	3	13,6	3	12,7			22	100,0
		Vidēji augsti		19	56,4	9	25,8	1	3,1	5	14,7			34	100,0
		Augsti		16	53,4	9	30,5	3	9,9	1	3,2	1	3,1	30	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM		Ir		43	56,9	19	25,0	7	9,2	6	7,7	1	1,2	76	100,0
		Nav		36	44,1	31	37,3	4	5,0	11	13,6			82	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ		1		2	15,1	6	46,0	2	16,2	3	22,8			13	100,0
		2		30	55,5	13	23,6	2	3,8	9	17,2			54	100,0
		3		18	45,3	17	42,4	3	7,5	2	4,8			40	100,0
		4 un vairāk		29	57,5	14	27,4	4	7,8	3	5,4	1	1,8	51	100,0
REĢIONS		Rīga		37	56,0	18	27,5	2	3,1	9	13,5			66	100,0
		Vidzeme		18	52,9	9	26,0	2	6,0	5	15,1			34	100,0
		Kurzeme		9	69,5			4	30,5					13	100,0
		Zemgale		11	44,1	10	40,1	1	4,1	2	7,7	1	4,0	25	100,0
		Latgale		4	19,8	13	65,5	2	10,1	1	4,6			20	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS		Rīga		37	56,0	18	27,5	2	3,1	9	13,5			66	100,0
		Cita pilsēta		24	53,5	14	30,7	4	9,2	3	6,7			45	100,0
		Lauki		18	38,7	18	37,7	5	10,9	5	10,6	1	2,1	47	100,0

Bāze: respondenti, kuri norādīja konkrētu risinājuma veidu, n=158

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

		Pilnībā apmierināja		Drīzāk apmierināja		Drīzāk neapmierināja		Nemaz neapmierināja		Grūti pateikt/ NA		Kopā	
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %
VISI RESPONDENTI		79	50,3	50	31,3	11	7,1	17	10,7	1	,6	158	100,0
Kā tika atrisināta šī situācija, kāda bija ražotāja vai tirgotāja rīcība, ar ko tas beidzās?	Preces pārdevējs apmainīja preci pret tādu pašu vai līdzvērtīgu	49	55,5	31	34,5	6	6,7	2	2,2	1	1,1	89	100,0
	Precei tika veikts remonts	4	20,6	10	49,5	4	20,2	2	9,7			20	100,0
	Atdeva visu par preci izdoto naudu	24	70,7	9	26,2			1	3,0			34	100,0
	Preces pārdevējs atdeva daļu par preci izdotās naudas	2	49,3			1	28,1	1	22,6			4	100,0
	Preces pārdevējs nepiekrita manai prasībai, un tālāk es problēmu nerisināju							11	100,0			11	100,0

Bāze: respondenti, kuri norādīja konkrētu risinājuma veidu, n=158

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

9. "Vai pirms šīs nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas Jūs iepazīnāties ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju?" - A9.jaut.

		Vai pirms šīs nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas Jūs iepazīnāties ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju?										Kopā	
		Iepazīnos ļoti detalizēti		Tikai pavisām pārskatīju		Neiepazīnos		Tas, ka prece ir nekvalitatīva vai nedroša, tika pamanīts pirms tās lietošanas uzsākšanas, instrukcija netika lasīta		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		53	32,5	44	27,2	43	26,3	14	8,3	9	5,6	163	100,0
DZIMUMS	Vīrietis	29	37,4	18	23,1	22	28,1	5	6,2	4	5,2	78	100,0
	Sieviete	24	28,0	26	30,9	21	24,7	9	10,3	5	6,1	85	100,0
VECUMS	15 - 24 gadi	7	38,9	5	27,4	4	22,5	1	5,4	1	5,8	18	100,0
	25 - 34 gadi	11	26,1	10	23,7	14	33,5	4	9,3	3	7,4	42	100,0
	35 - 44 gadi	14	38,8	8	22,3	10	28,2	4	10,7			36	100,0
	45 - 54 gadi	11	34,6	14	43,7	4	12,4	1	3,1	2	6,2	32	100,0
	55 - 63 gadi	4	18,0	5	22,9	9	40,4	2	9,3	2	9,4	22	100,0
	64 - 75 gadi	6	46,6	2	14,9	2	15,6	2	14,9	1	8,0	13	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	38	37,8	22	21,8	27	26,8	10	9,6	4	4,0	101	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	2	10,2	10	50,2	3	14,8	3	14,3	2	10,5	20	100,0
	Neprecējies/-usies	11	30,7	12	35,2	9	25,5	1	2,7	2	5,8	35	100,0
	Atraitnis/-e	2	28,8			4	57,0			1	14,2	7	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	34	33,3	27	26,5	28	27,5	10	9,6	3	3,2	102	100,0
	Krievu	19	31,3	17	28,3	15	24,4	4	6,3	6	9,6	61	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	5	25,1	2	9,5	9	44,8	3	15,5	1	5,1	20	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	36	38,0	22	23,1	26	27,7	7	6,9	4	4,4	95	100,0
	Augstākā	12	24,9	20	42,0	8	16,5	4	8,3	4	8,3	48	100,0
PAMAT-NODARBOŠANĀS	Vadītājs/-a	1	12,3	4	50,8	2	25,0			1	12,0	8	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	14	26,5	16	30,3	15	28,0	4	7,4	4	7,7	53	100,0
	Strādnieks/-ce	18	32,3	15	26,7	15	26,9	6	10,5	2	3,7	56	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	3	50,1	2	33,7			1	16,2			6	100,0
	Pensionārs/-e	6	37,3	2	11,9	5	32,5	2	11,9	1	6,4	16	100,0
	Skolēns, students/-e	4	39,4	2	19,9	3	30,5			1	10,2	10	100,0
	Mājsaimniece/-ks Bezdarbnieks/-ce	4 3	58,1 44,8	2 3	19,9 42,4	2 1	27,8 12,7	1	14,1			7 7	100,0 100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	36	29,3	37	30,2	32	25,9	11	8,7	7	5,8	123	100,0
	Nestrādā	17	42,8	7	17,4	11	27,6	3	7,2	2	5,0	40	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	14	49,8	7	25,5	4	14,1	3	10,7			28	100,0
	Vidēji zemi	9	29,3	9	28,3	8	26,4	4	12,8	1	3,2	31	100,0
	Vidēji	8	33,5	4	16,3	8	33,6	2	8,1	2	8,5	24	100,0
	Vidēji augsti	9	34,9	7	27,0	7	26,6	2	7,5	1	3,9	26	100,0
	Augsti	5	21,9	8	35,4	7	29,9	2	8,1	1	4,6	23	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	10	50,4	4	20,7	5	24,0			1	4,9	20	100,0
	Vidēji zemi	12	34,2	6	16,9	9	26,1	5	13,9	3	9,0	35	100,0
	Vidēji	11	46,0	5	21,2	6	24,4	2	8,4			24	100,0
	Vidēji augsti	5	15,2	11	31,5	12	35,7	4	11,6	2	6,0	34	100,0
	Augsti	10	33,5	10	33,8	8	26,6	2	6,2			30	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	29	36,8	19	24,4	21	26,5	6	7,2	4	5,1	79	100,0
	Nav	24	28,4	25	29,8	22	26,2	8	9,4	5	6,2	84	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	2	14,5	5	36,5	5	35,6	1	6,4	1	7,0	14	100,0
	2	16	28,3	16	28,6	11	19,8	8	14,0	5	9,3	56	100,0
	3	12	28,9	14	33,5	12	27,9	2	4,8	2	4,8	42	100,0
	4 un vairāk	23	44,9	9	17,9	15	29,7	3	5,5	1	1,9	51	100,0
REĢIONS	Rīga	23	32,3	20	29,0	16	22,2	4	5,4	8	11,2	71	100,0
	Vidzeme	9	26,3	8	23,3	13	38,5	4	11,9			34	100,0
	Kurzeme	6	46,4	1	7,4	5	38,5			1	7,7	13	100,0
	Zemgale	8	32,5	8	31,9	4	15,7	5	19,9			25	100,0
	Latgale	7	34,7	7	35,4	5	25,2	1	4,7			20	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	23	32,3	20	29,0	16	22,2	4	5,4	8	11,2	71	100,0
	Cita pilsēta	12	27,0	13	28,2	15	33,3	4	9,1	1	2,3	45	100,0
	Lauki	18	38,4	11	23,3	12	26,1	6	12,2			47	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci un pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam, n=163

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

	Veikalos		Zvanot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra informācijas tālruni		Informatīvajos bukletos		TV		Laikrakstos, žurnālos		Radio		Kopā		
	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	
VISI RESPONDENTI	385	36,6	77	7,4	92	8,7	375	35,5	100	9,5	68	6,4	1052	100,0	
DZIMUMS															
	Vīrietis	180	35,5	40	7,9	40	7,9	158	30,9	34	6,7	36	7,1	508	100,0
	Sieviete	205	37,7	37	6,9	52	9,5	217	39,8	66	12,1	32	5,8	544	100,0
VECUMS															
	15 - 24 gadi	44	32,9	12	9,1	8	6,0	26	19,3	4	3,0	3	2,3	133	100,0
	25 - 34 gadi	71	33,8	19	9,2	22	10,5	82	38,9	10	4,7	15	7,1	210	100,0
	35 - 44 gadi	62	33,2	15	8,0	19	9,9	64	34,1	12	6,4	10	5,3	187	100,0
	45 - 54 gadi	69	38,7	15	8,3	19	10,6	72	39,9	22	12,2	10	5,6	179	100,0
	55 - 63 gadi	63	36,3	9	5,2	9	5,1	65	36,9	26	14,9	19	10,7	174	100,0
	64 - 75 gadi	76	45,1	7	4,2	15	9,0	66	38,8	26	15,3	11	6,5	169	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS															
	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	223	37,1	45	7,6	49	8,1	242	39,9	61	10,2	45	7,4	602	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	49	35,8	6	4,3	15	11,1	49	35,5	12	8,5	7	5,1	137	100,0
	Neprecējies/-usies	80	36,2	20	9,1	19	8,5	46	20,7	12	5,4	9	4,0	221	100,0
	Atraitnis/-e	33	35,6	6	6,7	9	9,7	38	41,1	15	16,3	7	7,4	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ															
	Latviešu	225	34,1	37	5,7	57	8,7	290	44,1	70	10,7	50	7,5	658	100,0
	Krievu	158	40,8	39	10,1	34	8,7	84	21,8	30	7,8	18	4,7	388	100,0
IZGLĪTĪBA															
	Pamatzglītība	51	34,8	6	4,0	15	10,2	42	28,7	8	5,5	8	5,4	147	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	236	36,5	53	8,3	53	8,1	233	35,9	65	10,1	41	6,3	646	100,0
	Augstākā	98	37,9	18	6,9	24	9,4	100	38,2	27	10,3	19	7,2	259	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS															
	Vadītājs/-a	19	39,8	7	14,7	7	14,5	15	31,8	2	4,5	3	6,5	48	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	106	35,2	20	6,7	37	12,1	111	36,4	34	11,3	20	6,6	302	100,0
	Strādnieks/-ce	109	37,2	20	6,9	22	7,4	106	35,9	22	7,4	22	7,3	295	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	8	31,2	1	3,6	1	4,1	8	31,8	1	4,1	1	3,7	25	100,0
	Pensionārs/-e	83	41,8	11	5,7	14	7,1	81	40,3	28	14,1	14	7,0	199	100,0
	Skolēns, students/-e	26	30,2	10	11,8	5	5,8	13	15,0	3	3,4	1	1,1	85	100,0
	Mājsaimniecībs/-ks	17	37,2	4	8,8	1	2,3	23	51,0	3	7,0	3	6,5	45	100,0
	Bezdarbnieks/-ce	17	31,9	4	7,5	5	9,5	18	34,3	7	13,2	4	7,3	53	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS															
	Strādā	242	36,3	48	7,2	67	9,9	240	35,7	59	8,8	46	6,8	670	100,0
	Nestrādā	143	37,3	29	7,6	25	6,6	135	35,2	41	10,8	22	5,7	382	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)															
	Zemi	68	36,8	8	4,3	19	10,3	73	39,8	22	11,9	8	4,3	184	100,0
	Vidēji zemi	66	40,3	14	8,7	14	8,4	71	43,2	14	8,5	16	9,7	164	100,0
	Vidēji	65	41,0	14	8,9	10	6,3	45	27,9	19	11,9	10	6,1	160	100,0
	Vidēji augsti	71	40,1	6	3,4	15	8,5	60	33,6	19	10,7	10	5,8	176	100,0
	Augsti	42	29,1	9	6,2	11	7,6	61	42,4	14	9,6	15	10,2	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)															
	Zemi	69	34,0	14	6,8	14	6,7	68	33,7	20	9,9	10	4,9	202	100,0
	Vidēji zemi	75	39,8	11	6,0	20	10,7	71	37,6	19	10,0	13	6,8	188	100,0
	Vidēji	68	44,2	8	5,3	14	9,1	60	38,6	19	12,2	10	6,5	154	100,0
	Vidēji augsti	75	37,4	18	9,0	18	8,9	64	31,6	14	7,0	14	6,8	201	100,0
	Augsti	44	32,1	7	5,1	9	6,6	55	40,1	10	7,5	13	9,6	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LIDZ 18 GADIEM															
	Ir	153	36,3	32	7,6	35	8,2	156	36,9	31	7,4	26	6,2	422	100,0
	Nav	232	36,8	45	7,2	57	9,1	219	34,6	69	10,9	42	6,6	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ															
	1	70	39,4	10	5,7	18	10,2	57	31,5	18	9,9	10	5,5	178	100,0
	2	123	35,9	24	7,1	25	7,3	122	35,6	41	12,0	22	6,3	341	100,0
	3	107	40,5	26	9,9	29	10,9	102	38,5	25	9,5	20	7,4	267	100,0
	4 un vairāk	85	31,8	17	6,4	20	7,4	94	35,2	16	6,0	16	6,1	266	100,0
REĢIONS															
	Rīga	141	41,4	29	8,5	23	6,7	89	25,9	31	9,0	18	5,1	343	100,0
	Vidzeme	61	24,4	16	6,5	9	3,6	94	37,9	22	8,9	16	6,5	248	100,0
	Kurzeme	49	38,8	7	5,6	13	10,3	56	44,3	11	8,9	5	4,1	125	100,0
	Zemgale	72	38,8	21	11,4	35	19,1	87	47,1	13	7,0	22	11,9	185	100,0
	Latgale	62	41,1	4	2,8	12	8,1	49	32,5	23	15,3	7	4,6	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS															
	Rīga	141	41,4	29	8,5	23	6,7	89	25,9	31	9,0	18	5,1	343	100,0
	Cita pilsēta	140	37,8	31	8,5	39	10,7	127	34,6	41	11,2	26	7,1	366	100,0
	Lauki	104	30,4	17	5,0	30	8,8	159	46,5	28	8,1	24	7,0	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

10. "Līdz, pamēģiniet atcerēties, kur jūs līdz šim esat saņēmis/-usi informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?" - A10.jaut.

	Internētā, konkrētā mājas lapā		Sociālajos medijos		No draugiem, paziņām		Elektroniski (pa e-pastu vai savādāk) uzdodot jautājumus kompetentai institūcijai		Kāda citā veidā		Grūti pateikt/ NA		Kopā		
	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	
VISI RESPONDENTI															
	155	14,8	124	11,7	314	29,8	24	2,2	41	3,9	101	9,6	1052	100,0	
DZIMUMS	Vīrietis	68	13,4	57	11,2	150	29,5	10	2,0	22	4,4	59	11,4	508	100,0
	Sieviete	87	16,0	67	12,2	164	30,1	14	2,5	19	3,5	42	7,8	544	100,0
VECUMS	15 - 24 gadi	25	18,8	25	18,5	52	38,9	4	3,0	5	3,7	20	15,3	133	100,0
	25 - 34 gadi	43	20,6	35	16,6	64	30,4	9	4,3	9	4,3	19	9,1	210	100,0
	35 - 44 gadi	31	16,7	30	16,1	58	31,2	2	1,1	6	3,2	17	9,1	187	100,0
	45 - 54 gadi	23	12,8	19	10,6	47	26,3	2	1,1	8	4,6	13	7,2	179	100,0
	55 - 63 gadi	26	14,9	8	4,6	55	31,5	5	3,0	8	4,6	15	8,7	174	100,0
	64 - 75 gadi	7	4,2	7	4,1	38	22,6	2	1,2	5	3,0	17	10,1	169	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	90	14,9	77	12,8	178	29,6	12	2,0	18	3,0	59	9,8	602	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/ vīru	19	14,0	11	8,1	38	28,0	2	1,4	9	6,5	7	5,2	137	100,0
	Neprecējies/-usies	37	16,7	33	14,6	71	31,8	7	3,1	12	5,5	23	10,3	221	100,0
	Atrašanās	9	10,1	3	3,1	27	29,4	3	3,2	2	2,2	12	13,0	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	109	16,7	95	14,4	186	28,1	18	2,7	21	3,2	54	8,2	658	100,0
	Krievu	44	11,4	29	7,5	126	32,5	6	1,5	19	4,9	45	11,4	388	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	15	10,1	19	12,9	53	35,8	3	1,9	9	6,1	23	15,8	147	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	78	12,1	67	10,2	195	30,2	13	2,0	22	3,5	60	9,2	646	100,0
	Augstākā	62	23,9	38	14,7	66	25,6	8	3,1	10	3,9	18	7,0	259	100,0
PAMAT-NODARBOŠANĀS	Vadītājs/-a	12	24,7	5	10,6	11	22,8	3	6,1	2	4,1	3	6,1	48	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	68	22,3	43	14,0	90	30,0	9	2,9	17	5,7	26	8,5	302	100,0
	Strādnieks/-ce	34	11,4	40	13,4	96	32,2	4	1,4	7	2,4	26	8,8	295	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	5	20,1	2	7,4	8	31,2			1	4,4	2	8,1	25	100,0
	Pensionārs/-e	10	5,2	9	4,5	50	25,2	2	1,1	4	2,0	23	11,6	199	100,0
	Skolēns, students/-e	15	17,7	11	12,7	30	35,1	4	4,6	6	7,0	12	14,3	85	100,0
	Mājsaimniece/-ks	8	17,7	7	15,4	13	29,0	2	4,2	1	2,4	2	4,9	45	100,0
Bezdarbnieks/-ce	3	5,8	7	13,5	16	30,6			3	6,0	7	12,7	53	100,0	
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	119	17,6	90	13,2	205	30,5	16	2,4	27	4,1	57	8,5	670	100,0
	Nestrādā	36	9,5	34	8,9	109	28,6	8	2,1	14	3,7	44	11,6	382	100,0
MĒNEŠĀ VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTĪLES)	Zemi	17	9,2	19	10,3	56	30,1	3	1,6	7	4,0	15	8,2	184	100,0
	Vidēji zemi	20	12,3	20	12,3	48	29,0	2	1,2	5	3,1	11	6,7	164	100,0
	Vidēji	20	12,8	17	10,5	49	30,7	5	3,1	2	1,2	14	8,7	160	100,0
	Vidēji augsti	31	17,6	22	12,1	42	23,9	5	2,8	8	4,5	20	11,6	176	100,0
	Augsti	32	22,0	24	16,7	47	32,7	2	1,4	6	4,2	11	7,5	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠĀ VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTĪLES)	Zemi	15	7,4	17	8,4	65	32,0	4	1,9	9	4,6	23	11,5	202	100,0
	Vidēji zemi	23	12,5	14	7,5	52	27,6	2	1,1	3	1,7	15	8,1	188	100,0
	Vidēji	25	16,2	21	13,3	43	27,7	3	1,9	1	,7	9	5,9	154	100,0
	Vidēji augsti	23	11,3	28	13,7	64	31,6	8	4,0	8	4,0	21	10,5	201	100,0
	Augsti	40	29,1	26	19,1	42	30,9	4	2,9	8	5,8	10	7,2	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	75	17,8	67	15,7	133	31,3	11	2,6	22	5,2	44	10,4	422	100,0
	Nav	80	12,7	57	9,0	181	28,8	13	2,0	19	3,1	57	9,0	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNĪCĪBĀ	1	18	10,2	14	7,8	46	26,0	3	1,7	5	2,9	23	12,9	178	100,0
	2	40	11,8	26	7,7	99	29,3	5	1,5	12	3,6	28	8,1	341	100,0
	3	52	19,5	50	18,6	79	29,2	9	3,2	8	3,0	18	6,7	267	100,0
	4 un vairāk	45	16,8	34	12,6	90	33,6	7	2,6	16	6,0	32	12,1	266	100,0
REĢIONS	Rīga	64	18,7	32	9,2	106	30,9	10	2,9	12	3,6	30	8,6	343	100,0
	Vidzeme	30	12,0	43	17,3	69	27,6	5	1,9	14	5,7	31	12,7	248	100,0
	Kurzeme	15	12,0	15	12,1	36	29,2	2	1,6	5	4,1	9	7,1	125	100,0
	Zemgale	30	16,3	18	9,7	56	30,3	5	2,7	8	4,2	7	3,8	185	100,0
	Latgale	16	10,6	16	10,4	47	30,8	2	1,3	2	1,3	24	15,8	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	64	18,7	32	9,2	106	30,9	10	2,9	12	3,6	30	8,6	343	100,0
	Cita pilsēta	47	12,9	41	11,3	88	24,4	11	3,0	13	3,6	45	12,2	366	100,0
	Lauki	44	12,8	51	14,8	120	34,5	3	,8	16	4,6	26	7,7	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052
Vairākatbīžu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

11. "Kā Jums būtu visērtāk saņemt informāciju par to, kā rīkotos situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?" - A11.jaut.

	Veikalos		Zvanot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra informācijas tālruni		Informatīvajos bukletos		TV		Laikrakstos, žurnālos		Radio		Kopā	
	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %
VISI RESPONDENTI														
	440	41,9	100	9,7	157	14,8	269	25,5	93	8,9	71	6,7	1052	100,0
DZIMUMS														
	202	39,9	51	10,3	76	14,9	128	25,2	42	8,4	33	6,5	508	100,0
	238	43,7	49	9,1	81	14,8	141	25,8	51	9,4	38	6,8	544	100,0
VECUMS														
	55	41,2	14	10,5	17	12,7	17	12,8	2	1,5	3	2,2	133	100,0
	84	40,2	20	9,7	32	15,2	49	23,2	10	4,8	11	5,1	210	100,0
	71	38,2	16	8,6	29	15,2	36	19,2	12	6,5	11	5,9	187	100,0
	81	45,3	22	12,4	33	18,3	49	27,4	21	11,7	11	6,1	179	100,0
	70	40,1	20	11,7	23	13,1	55	31,2	21	11,9	19	10,5	174	100,0
	79	46,9	8	4,8	23	13,4	63	37,2	27	15,9	16	9,4	169	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS														
	252	42,0	59	10,0	86	14,2	166	27,3	57	9,4	50	8,2	602	100,0
	60	44,0	14	10,6	23	16,3	34	25,0	12	8,7	8	5,8	137	100,0
	89	40,2	21	9,6	31	13,9	37	16,8	14	6,5	8	3,6	221	100,0
	39	42,3	6	6,6	17	18,8	32	34,9	10	11,0	5	5,3	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ														
	261	39,7	55	8,5	105	15,9	192	29,1	52	7,9	48	7,2	658	100,0
	178	45,9	45	11,8	51	13,0	76	19,7	40	10,4	23	5,9	388	100,0
IZGLĪTĪBA														
	62	42,5	6	4,1	22	14,8	35	24,2	11	7,6	7	4,8	147	100,0
	275	42,5	60	9,5	96	14,8	180	27,7	65	10,1	42	6,4	646	100,0
	103	40,1	34	13,2	39	14,9	54	20,6	17	6,5	22	8,3	259	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS														
	20	42,1	9	18,6	9	18,7	6	12,9	6	12,9	2	4,3	48	100,0
	105	35,1	34	11,3	42	13,8	66	21,7	21	7,0	17	5,6	302	100,0
	136	46,1	25	8,8	52	17,6	83	28,2	27	9,3	22	7,4	295	100,0
	14	55,6			4	15,1	4	15,5			1	3,6	25	100,0
	91	45,9	16	8,4	29	14,4	73	36,4	31	15,4	18	8,9	199	100,0
	30	34,9	11	12,9	12	13,8	5	5,9	2	2,3	3	3,5	85	100,0
	21	46,0	2	4,4	2	4,4	15	33,3	2	4,7	4	8,9	45	100,0
	23	43,5	3	5,7	7	13,1	17	32,2	4	7,4	4	7,3	53	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS														
	275	41,2	68	10,3	107	15,9	159	23,7	54	8,2	42	6,2	670	100,0
	165	43,2	32	8,5	50	12,9	110	28,8	39	10,2	29	7,5	382	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)														
	79	42,8	13	7,2	22	11,7	60	32,7	20	10,9	10	5,5	184	100,0
	70	42,4	17	10,7	29	17,6	53	31,7	17	10,1	20	12,1	164	100,0
	62	39,0	18	11,5	29	18,1	33	20,3	15	9,5	13	8,0	160	100,0
	74	42,1	12	7,1	27	15,1	42	23,8	12	6,8	12	6,7	176	100,0
	60	42,0	13	9,0	20	13,7	31	21,8	9	6,2	7	4,6	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)														
	84	41,4	19	9,4	29	14,0	54	26,8	16	8,0	11	5,5	202	100,0
	79	41,9	12	6,6	30	16,2	60	31,6	25	13,3	20	10,5	188	100,0
	72	46,8	18	12,0	25	16,2	40	25,6	9	5,7	8	5,1	154	100,0
	82	41,0	21	10,6	35	17,2	52	25,9	16	8,0	13	6,3	201	100,0
	51	37,5	13	9,5	16	11,6	28	20,7	9	6,8	8	5,9	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LIDZ 18 GADIEM														
	172	40,7	37	8,9	58	13,6	85	20,1	25	6,0	26	6,1	422	100,0
	268	42,7	63	10,2	99	15,6	184	29,1	68	10,8	45	7,0	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ														
	83	47,0	14	8,2	27	14,9	47	26,6	18	10,2	8	4,5	178	100,0
	138	40,5	32	9,7	45	13,1	110	31,9	42	12,2	31	8,8	341	100,0
	106	39,8	28	10,5	43	16,3	55	20,7	17	6,5	15	5,6	267	100,0
	113	42,4	26	9,9	42	15,5	57	21,2	16	6,1	17	6,3	266	100,0
REĢIONS														
	141	41,1	39	11,4	44	12,8	59	17,3	19	5,7	14	4,0	343	100,0
	103	41,9	13	5,3	39	15,8	67	26,9	28	11,5	19	7,7	248	100,0
	58	46,4	18	14,7	7	5,7	45	35,7	12	9,5	3	2,5	125	100,0
	80	43,2	21	11,6	45	24,3	62	33,5	16	8,6	23	12,4	185	100,0
	58	38,2	9	6,0	22	14,6	36	23,7	18	11,9	12	8,0	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS														
	141	41,1	39	11,4	44	12,8	59	17,3	19	5,7	14	4,0	343	100,0
	154	42,2	40	11,1	58	15,7	98	26,6	38	10,4	34	9,2	366	100,0
	145	42,3	21	6,3	55	16,0	112	32,7	36	10,6	23	6,7	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

	Interneta, konkrētā mājas lapā		Sociālajos medijos		No draugiem, paziņām		Elektroniski (pa e-pastu vai savādāk) uzdodot jautājumus kompetentai institūcijai		Kāda citā veidā		Grūti pateikt/ NA		Kopā	
	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %
VISI RESPONDENTI														
	293	28,2	123	11,6	71	6,6	76	7,2	23	2,2	78	7,4	1052	100,0
DZIMUMS														
	136	27,1	53	10,4	38	7,3	42	8,3	16	3,2	39	7,7	508	100,0
	157	29,2	70	12,7	33	5,9	34	6,3	7	1,3	39	7,2	544	100,0
VECUMS														
	43	32,5	27	20,1	19	14,1	13	9,7	1	,7	14	10,7	133	100,0
	74	35,3	34	16,3	13	6,1	21	10,1	7	3,4	12	5,8	210	100,0
	70	37,7	29	15,6	8	4,3	13	7,0	6	3,2	17	9,2	187	100,0
	55	30,9	18	9,9	6	3,5	12	6,7	2	1,1	4	2,2	179	100,0
	39	22,5	10	5,6	14	7,9	9	5,3	5	2,9	14	8,2	174	100,0
	12	7,2	5	2,9	11	6,5	8	4,7	2	1,3	17	10,2	169	100,0
ĢIMENES STĀVOKĻIS														
	173	29,0	72	11,9	36	5,9	45	7,5	17	2,9	45	7,5	602	100,0
	35	26,2	12	8,8	8	5,8	7	5,1			7	5,0	137	100,0
	72	32,8	37	16,5	24	10,6	18	8,1	5	2,3	17	7,7	221	100,0
	13	14,7	2	2,1	3	3,1	6	6,5	1	1,2	9	9,8	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ														
	182	27,9	93	14,1	39	5,7	58	8,8	14	2,2	38	5,8	658	100,0
	109	28,5	28	7,3	31	7,9	17	4,5	8	2,1	38	9,6	388	100,0
IZGLĪTĪBA														
	31	20,8	23	15,3	18	12,1	5	3,4	1	,7	16	10,9	147	100,0
	159	25,0	69	10,7	41	6,2	48	7,4	16	2,5	42	6,5	646	100,0
	103	39,9	31	11,8	12	4,5	23	8,9	6	2,4	20	7,7	259	100,0
PAMAT-NODARBOŠANĀS														
	19	39,5	6	12,7	3	6,3	6	12,5	1	2,1	2	4,0	48	100,0
	114	37,6	42	13,6	21	6,9	28	9,2	9	3,0	25	8,4	302	100,0
	80	27,3	41	14,0	17	5,5	22	7,4	7	2,4	14	4,8	295	100,0
	11	44,8	3	11,2	1	3,6	1	3,6	1	4,1	2	8,4	25	100,0
	14	7,2	6	3,0	13	6,4	7	3,5	2	1,0	20	10,1	199	100,0
	27	32,1	16	18,6	9	10,3	7	8,5	2	2,4	9	10,7	85	100,0
	13	29,2	6	13,4	4	8,8	4	9,0	1	2,3	3	6,8	45	100,0
	15	29,1	3	5,5	3	5,5	1	2,0			3	5,6	53	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS														
	224	33,5	92	13,6	42	6,1	57	8,4	18	2,7	43	6,5	670	100,0
	69	18,4	31	8,0	29	7,4	19	5,0	5	1,3	35	9,2	382	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTĪLES)														
	34	18,7	19	10,3	18	9,7	4	2,1	2	1,1	17	9,3	184	100,0
	34	21,0	12	7,5	16	9,5	9	5,5	3	1,8	9	5,5	164	100,0
	40	25,3	17	10,4	6	3,7	17	10,5	3	1,9	12	7,6	160	100,0
	57	32,7	23	12,9	10	5,6	14	8,0	5	2,9	14	7,9	176	100,0
	60	41,8	19	13,2	7	4,7	15	10,4	4	2,9	7	4,9	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTĪLES)														
	37	18,6	17	8,3	20	9,7	11	5,6	4	2,0	15	7,5	202	100,0
	38	20,5	13	7,0	17	9,0	10	5,2	1	,5	14	7,5	188	100,0
	44	28,7	16	10,2	8	5,0	9	5,9	4	2,8	10	6,5	154	100,0
	56	28,1	28	13,8	9	4,3	18	8,7	4	2,0	14	7,0	201	100,0
	66	48,3	25	18,2	7	5,1	17	12,4	4	3,0	6	4,4	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM														
	149	35,6	74	17,4	31	7,0	31	7,4	9	2,1	33	7,9	422	100,0
	144	23,2	49	7,8	40	6,3	45	7,1	14	2,3	45	7,1	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ														
	39	22,5	13	7,3	7	3,9	13	7,3	2	1,2	14	7,7	178	100,0
	73	21,8	27	7,9	23	6,7	23	6,8	9	2,7	26	7,6	341	100,0
	82	30,9	48	17,9	19	6,8	23	8,5	4	1,6	18	6,8	267	100,0
	99	37,4	35	13,0	22	8,1	17	6,4	8	2,9	20	7,6	266	100,0
REĢIONS														
	117	34,4	35	10,2	23	6,7	30	8,6	9	2,7	36	10,4	343	100,0
	60	24,5	38	15,3	9	3,5	11	4,4	4	1,6	11	4,4	248	100,0
	37	29,7	16	12,6	4	3,2	14	11,2	6	4,8	11	8,8	125	100,0
	38	20,5	21	11,3	15	7,9	17	9,2	3	1,6	4	2,2	185	100,0
	41	27,4	13	8,5	20	13,0	4	2,7	1	,6	16	10,5	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS														
	117	34,4	35	10,2	23	6,7	30	8,6	9	2,7	36	10,4	343	100,0
	87	24,1	34	9,2	18	4,6	26	7,2	9	2,5	28	7,7	366	100,0
	89	26,1	54	15,7	30	8,6	20	5,8	5	1,5	14	4,0	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052
Vairākatbīžu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

12. "Kā Jūs novērtētu, cik labi Jūs esat informēts/-a par savām patērētāja tiesībām?" - A12.jaut.

		Kā Jūs novērtētu, cik labi Jūs esat informēts/-a par savām patērētāja tiesībām?										Kopā	
		Ļoti labi informēts/-a		Diezgan labi informēts/-a		Diezgan vāji informēts/-a		Ļoti vāji informēts/-a		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		54	5,2	376	35,9	426	40,4	173	16,3	23	2,2	1052	100,0
DZIMUMS	Vīrietis	20	4,0	158	31,3	212	41,7	102	19,9	16	3,2	508	100,0
	Sieviete	34	6,3	218	40,3	214	39,2	71	13,0	7	1,3	544	100,0
VECUMS	15 - 24 gadi	2	1,5	39	29,2	59	44,1	27	20,6	6	4,6	133	100,0
	25 - 34 gadi	15	7,2	80	38,2	87	41,3	26	12,3	2	1,0	210	100,0
	35 - 44 gadi	9	4,7	78	41,7	69	37,0	27	14,4	4	2,2	187	100,0
	45 - 54 gadi	14	7,8	70	39,1	71	39,6	23	12,9	1	,6	179	100,0
	55 - 63 gadi	8	4,5	55	31,8	72	41,3	34	19,5	5	2,9	174	100,0
	64 - 75 gadi	6	3,5	54	32,1	68	40,2	36	21,1	5	3,1	169	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	33	5,5	238	39,6	236	39,1	80	13,3	15	2,5	602	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	4	2,9	51	37,0	52	38,4	30	21,6			137	100,0
	Neprecējies/-usies	12	5,4	58	26,4	97	43,6	47	21,4	7	3,2	221	100,0
	Atālnis/-e	5	5,5	29	31,8	41	44,4	16	17,0	1	1,2	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	38	5,9	252	38,5	267	40,4	89	13,4	12	1,8	658	100,0
	Krievu	16	4,1	121	31,5	157	40,4	84	21,4	10	2,6	388	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	3	2,0	27	18,1	72	48,8	39	26,9	6	4,1	147	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	34	5,2	224	34,9	265	40,9	109	16,8	14	2,2	646	100,0
	Augstākā	17	6,7	125	48,2	89	34,5	25	9,5	3	1,2	259	100,0
PAMAT-NODARBOŠANĀS	Vadītājs/-a	11	22,7	17	35,8	12	24,9	6	12,4	2	4,3	48	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	21	6,9	134	44,2	103	34,2	38	12,7	6	2,0	302	100,0
	Strādnieks/-ce	5	1,7	95	32,5	139	46,9	49	16,6	7	2,4	295	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs			13	51,6	9	36,1	3	12,4			25	100,0
	Pensionārs/-e	8	4,0	57	28,7	85	42,7	44	21,9	5	2,6	199	100,0
	Skolēns, students/-e	2	2,3	24	28,3	38	44,5	18	21,2	3	3,6	85	100,0
	Mājsaimniece/-ks	3	6,8	23	51,0	17	37,9	2	4,3			45	100,0
Bezdarbnieks/-ce	4	7,8	13	25,2	23	42,8	13	24,2			53	100,0	
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	37	5,5	259	38,7	263	39,2	96	14,3	15	2,2	670	100,0
	Nestrādā	17	4,5	117	30,8	163	42,5	77	20,0	8	2,1	382	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	4	2,3	63	34,6	76	41,1	38	20,4	3	1,6	184	100,0
	Vidēji zemi	7	4,4	52	31,9	78	47,3	26	15,7	1	,7	164	100,0
	Vidēji	10	6,3	54	33,9	73	45,6	20	12,4	3	1,9	160	100,0
	Vidēji augsti	3	1,6	71	40,2	70	39,9	26	14,8	6	3,5	176	100,0
	Augsti	15	10,3	58	40,2	47	32,8	20	13,9	4	2,8	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	7	3,5	58	29,1	88	43,3	46	22,6	3	1,5	202	100,0
	Vidēji zemi	6	3,2	63	34,0	84	44,5	34	17,8	1	,5	188	100,0
	Vidēji	8	5,3	53	34,4	69	44,8	21	13,6	3	2,0	154	100,0
	Vidēji augsti	6	2,9	78	38,8	80	39,7	34	17,1	3	1,5	201	100,0
Augsti	12	8,7	61	44,3	42	30,9	14	10,2	8	5,9	137	100,0	
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	25	6,0	165	39,3	170	39,9	52	12,4	10	2,4	422	100,0
	Nav	29	4,6	211	33,6	256	40,7	121	19,0	13	2,1	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	8	4,5	54	30,4	76	43,0	40	22,1			178	100,0
	2	19	5,6	111	32,7	133	38,9	67	19,6	11	3,3	341	100,0
	3	14	5,2	109	41,1	109	40,5	31	11,7	4	1,5	267	100,0
	4 un vairāk	13	5,0	102	38,7	108	40,3	35	13,1	8	3,0	266	100,0
REĢIONS	Rīga	16	4,8	158	46,0	117	34,2	41	11,9	11	3,2	343	100,0
	Vidzeme	16	6,5	71	28,7	95	38,0	60	24,3	6	2,5	248	100,0
	Kurzeme	3	2,4	43	34,5	61	48,7	14	11,3	4	3,1	125	100,0
	Zemgale	17	9,3	67	36,4	73	39,2	26	14,0	2	1,1	185	100,0
	Latgale	2	1,3	37	24,5	80	53,0	32	21,2			151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	16	4,8	158	46,0	117	34,2	41	11,9	11	3,2	343	100,0
	Cita pilsēta	19	5,2	116	31,9	145	39,6	82	22,2	4	1,1	366	100,0
	Lauki	19	5,6	102	29,8	164	47,6	50	14,6	8	2,4	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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

		Nemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu, ko Jūs par to esat dzirdējis/-usi un zināt, kā Jūs novērtētu, cik viegli vai grūti Latvijā ir panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums?										Kopā	
		Loti viegli		Drīzāk viegli		Drīzāk grūti		Loti grūti		Grūti pateikt/ NA		Skats	Rindu %
		Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		30	2,8	212	20,1	531	50,6	128	12,1	151	14,3	1052	100,0
DZIMUMS	Vīrieti	14	2,7	95	18,7	257	50,8	61	11,9	81	15,9	508	100,0
	Sieviete	16	2,9	117	21,4	274	50,4	67	12,4	70	12,9	544	100,0
VECUMS	15 - 24 gadi	6	4,4	28	21,1	58	43,4	13	9,7	28	21,4	133	100,0
	25 - 34 gadi	10	4,8	56	26,6	103	49,1	19	9,0	22	10,5	210	100,0
	35 - 44 gadi	5	2,6	40	21,4	97	51,8	20	10,6	25	13,5	187	100,0
	45 - 54 gadi	3	1,7	34	19,1	104	58,1	23	12,8	15	8,3	179	100,0
	55 - 63 gadi	4	2,3	28	16,0	88	50,5	26	15,0	28	16,1	174	100,0
	64 - 75 gadi	2	1,1	26	15,2	81	47,9	27	16,0	33	19,7	169	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	14	2,3	127	21,1	312	51,9	68	11,3	81	13,4	602	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	4	2,9	25	18,2	72	52,6	15	10,8	21	15,5	137	100,0
	Neprecējies/-usies	10	4,4	49	22,1	101	46,0	25	11,2	36	16,3	221	100,0
	Atratinis/-e	2	2,1	11	11,9	46	49,8	20	22,0	13	14,3	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	20	3,0	137	20,8	339	51,6	85	12,9	77	11,7	658	100,0
	Krievu	10	2,5	74	19,1	189	49,0	43	11,1	72	18,3	388	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	3	1,9	19	12,8	75	50,6	19	13,3	31	21,4	147	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	19	2,9	133	20,5	327	50,9	80	12,3	87	13,5	646	100,0
	Augstākā	8	3,0	60	23,2	129	50,0	29	11,2	33	12,6	259	100,0
PAMAT-NODARBOŠANĀS	Vadītājs/-a	3	6,3	12	25,4	24	49,7	6	12,5	3	6,1	48	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	14	4,5	66	21,7	147	48,9	37	12,4	38	12,6	302	100,0
	Strādnieks/-ce	3	1,0	56	18,9	172	58,5	31	10,4	33	11,2	295	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs	1	3,5	5	19,9	9	36,3	3	12,1	7	28,2	25	100,0
	Pensionārs/-e	2	1,0	30	14,9	99	49,9	32	16,1	36	18,1	199	100,0
	Skolēns, students/-e	5	5,9	19	22,3	33	38,6	8	9,3	20	23,9	85	100,0
	Mājsaimniece/-ks	2	4,3	16	36,0	22	48,6	3	6,6	2	4,6	45	100,0
	Bezdarbnieks/-ce			8	15,3	25	47,0	8	15,2	12	22,5	53	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	21	3,1	139	20,6	352	52,7	77	11,5	81	12,1	670	100,0
	Nestrādā	9	2,3	73	19,1	179	46,9	51	13,3	70	18,4	382	100,0
MĒNĒŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	1	6	42	22,7	91	49,5	25	13,5	25	13,8	184	100,0
	Vidēji zemi	2	1,2	32	19,5	85	52,0	22	13,3	23	14,0	164	100,0
	Vidēji	1	6	19	11,7	94	58,9	24	15,1	22	13,7	160	100,0
	Vidēji augsti	6	3,3	33	18,6	102	58,1	16	9,2	19	10,8	176	100,0
	Augsti	9	6,1	33	23,0	69	48,0	16	11,3	17	11,7	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNĒŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	2	1,0	42	20,8	94	46,4	25	12,4	39	19,5	202	100,0
	Vidēji zemi	2	1,1	36	19,1	97	51,7	31	16,5	22	11,6	188	100,0
	Vidēji	4	2,6	21	13,5	87	56,9	18	11,5	24	15,5	154	100,0
	Vidēji augsti	4	1,9	38	18,8	110	54,9	31	15,4	18	8,9	201	100,0
	Augsti	5	3,4	34	24,8	71	52,0	11	8,1	16	11,7	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	12	2,8	96	22,8	216	51,2	42	9,9	56	13,3	422	100,0
	Nav	18	2,8	116	18,3	315	50,3	86	13,6	95	15,0	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	5	2,8	28	15,6	86	48,7	33	18,5	26	14,5	178	100,0
	2	9	2,6	61	17,9	171	50,4	47	13,8	53	15,4	341	100,0
	3	10	3,7	63	23,5	141	52,8	24	9,0	29	11,0	267	100,0
	4 un vairāk	6	2,2	60	22,5	133	50,1	24	9,0	43	16,2	266	100,0
REĢIONS	Rīga	7	2,1	90	26,1	164	48,0	35	10,2	47	13,6	343	100,0
	Vidzeme	14	5,6	48	19,3	116	46,6	45	18,2	25	10,2	248	100,0
	Kurzeme			15	12,0	78	62,5	10	8,0	22	17,4	125	100,0
	Zemgale	9	4,8	36	19,5	97	52,4	25	13,6	18	9,8	185	100,0
	Latgale			23	14,9	76	50,8	13	8,6	39	25,7	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	7	2,1	90	26,1	164	48,0	35	10,2	47	13,6	343	100,0
	Cita pilsēta	10	2,7	63	17,2	186	51,0	48	13,1	59	16,0	366	100,0
	Lauki	13	3,7	59	17,0	181	53,0	45	13,1	45	13,2	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

14. "Nemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi?" - P1.jaut.

	Nemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi?										Kopā		
	Ļoti pozitīvs		Drīzāk pozitīvs		Drīzāk negatīvs		Ļoti negatīvs		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %	
	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %			
VISI RESPONDENTI	61	5,7	444	42,3	183	17,3	34	3,2	330	31,5	1052	100,0	
DZIMUMS	Vīrietis	27	5,3	196	38,7	94	18,3	15	2,9	176	34,7	508	100,0
	Sieviete	34	6,1	248	45,6	89	16,3	19	3,5	154	28,5	544	100,0
VECUMS	15 - 24 gadi	8	5,9	59	44,4	23	17,1	3	2,3	40	30,4	133	100,0
	25 - 34 gadi	16	7,6	96	45,9	32	15,1	8	3,8	58	27,6	210	100,0
	35 - 44 gadi	13	6,8	76	40,7	34	18,1	4	2,1	60	32,2	187	100,0
	45 - 54 gadi	10	5,6	81	45,3	25	14,0	8	4,4	55	30,8	179	100,0
	55 - 63 gadi	8	4,6	66	38,0	38	21,9	4	2,3	58	33,3	174	100,0
64 - 75 gadi	6	3,5	66	39,2	31	18,1	7	4,1	59	35,1	169	100,0	
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	32	5,4	264	43,9	105	17,4	16	2,6	185	30,7	602	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/ vīru	9	6,4	46	33,5	23	16,7	5	3,6	54	39,8	137	100,0
	Neprecējies/-usies	15	6,6	96	43,7	35	15,6	9	4,1	66	30,1	221	100,0
	Atraitnis/-e	5	5,3	38	41,4	20	21,7	4	4,3	25	27,3	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	41	6,2	293	44,5	106	15,9	24	3,6	194	29,7	658	100,0
	Krievu	19	4,8	149	38,7	76	19,6	10	2,5	134	34,4	388	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	10	6,5	46	31,0	26	17,7	2	1,4	63	43,4	147	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	38	5,9	275	42,6	111	17,0	22	3,4	200	31,2	646	100,0
	Augstākā	13	5,1	123	47,6	46	17,9	10	3,7	67	25,7	259	100,0
PAMAT-NODARBOŠANAS	Vadītājs/-a	4	8,4	23	48,5	7	14,1	1	2,0	13	26,9	48	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e	21	6,9	142	47,0	53	17,8	13	4,3	73	24,0	302	100,0
	Strādnieks/-ce	10	3,4	121	41,0	55	18,4	8	2,6	101	34,5	295	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs			14	56,5	2	7,4	1	3,9	8	32,1	25	100,0
	Pensionārs/-e	9	4,5	72	36,1	37	18,3	7	3,5	74	37,6	199	100,0
	Skolēns, students/-e	7	8,0	40	47,2	11	12,7	2	2,5	25	29,6	85	100,0
	Mājsaimniece/-ks	6	13,1	18	40,5	6	12,8	1	2,0	14	31,5	45	100,0
Bezdarbnieks/-ce	4	7,4	14	26,2	12	22,7	1	2,0	22	41,7	53	100,0	
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	35	5,2	300	44,8	117	17,4	23	3,4	195	29,1	670	100,0
	Nestrādā	26	6,7	144	37,6	66	17,0	11	2,9	135	35,7	382	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemī	11	5,9	71	38,7	37	19,9	2	1,0	63	34,5	184	100,0
	Vidēji zemi	3	1,9	76	46,3	26	15,8	4	2,5	55	33,6	164	100,0
	Vidēji	8	5,0	68	41,9	35	22,0	5	3,2	44	27,8	160	100,0
	Vidēji augsti	8	4,5	74	42,3	38	21,4	6	3,3	50	28,4	176	100,0
Augsti	10	6,9	67	47,1	19	13,0	9	6,2	39	26,8	144	100,0	
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemī	13	6,4	81	40,0	36	17,6	2	1,0	70	35,0	202	100,0
	Vidēji zemi	9	4,7	75	40,0	33	17,4	7	3,8	64	34,2	188	100,0
	Vidēji	5	3,2	65	42,2	30	19,7	7	4,3	47	30,6	154	100,0
	Vidēji augsti	13	6,4	91	45,5	37	18,3	7	3,5	53	26,2	201	100,0
Augsti	7	5,1	62	45,3	23	16,8	7	4,9	38	27,9	137	100,0	
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	32	7,5	190	45,0	73	17,3	11	2,5	116	27,6	422	100,0
	Nav	29	4,6	254	40,5	110	17,3	23	3,6	214	34,1	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	8	4,4	65	36,7	24	13,3	10	5,4	71	40,1	178	100,0
	2	14	4,1	141	41,3	63	18,3	13	3,9	110	32,3	341	100,0
	3	19	7,0	121	45,3	52	19,5	6	2,2	69	26,0	267	100,0
	4 un vairāk	20	7,5	117	44,1	44	16,4	5	1,8	80	30,2	266	100,0
REĢIONS	Rīga	10	2,9	169	49,3	57	16,8	5	1,5	102	29,5	343	100,0
	Vidzeme	15	6,1	87	35,0	37	14,7	20	8,0	89	36,2	248	100,0
	Kurzeme	4	3,2	57	45,5	14	11,1	1	,9	49	39,3	125	100,0
	Zemgale	25	13,6	80	43,4	41	21,8	6	3,3	33	17,9	185	100,0
Latgale	7	4,7	51	33,6	34	22,7	2	1,2	57	37,8	151	100,0	
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	10	2,9	169	49,3	57	16,8	5	1,5	102	29,5	343	100,0
	Cita pilsēta	25	6,8	143	39,0	67	18,1	15	4,1	116	32,0	366	100,0
	Lauki	26	7,6	132	38,5	59	16,9	14	4,0	112	33,0	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredzi ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

15. "Kā Jūs vērtējat PTAC mājaslapu, cik ērti un viegli tajā ir atrast nepieciešamo informāciju?" - P7.jaut.

		Kā Jūs vērtējat PTAC mājaslapu, cik ērti un viegli tajā ir atrast nepieciešamo informāciju?												Kopā	
		Ļoti ērti un viegli		Drīzāk ērti un viegli		Drīzāk nav ērti un viegli		Nemaz nav ērti un viegli		Nekad neesmu apmeklējusi PTAC mājaslapu		Grūti pateikt/ NA		Skaitls	Rindu %
		Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		24	2,3	94	9,0	45	4,3	16	1,5	819	77,7	54	5,2	1052	100,0
DZIMUMS	Vīrietis	11	2,2	41	8,1	23	4,6	9	1,7	396	77,8	28	5,5	508	100,0
	Sieviete	13	2,4	53	9,8	22	4,0	7	1,3	423	77,7	26	4,9	544	100,0
VECUMS	15 - 24 gadi	4	3,0	9	6,8	6	4,4			108	81,1	6	4,6	133	100,0
	25 - 34 gadi	12	5,8	25	12,0	8	3,8	3	1,4	151	71,7	11	5,3	210	100,0
	35 - 44 gadi	1	,6	20	10,7	14	7,4	3	1,5	138	73,9	11	5,9	187	100,0
	45 - 54 gadi	3	1,7	18	9,9	8	4,5	2	1,1	139	77,7	9	5,1	179	100,0
	55 - 63 gadi	4	2,4	11	6,4	4	2,3	6	3,4	140	80,3	9	5,3	174	100,0
64 - 75 gadi			11	6,5	5	2,9	2	1,2	143	84,7	8	4,7	169	100,0	
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo ar partneri	10	1,7	49	8,1	25	4,2	7	1,2	484	80,3	27	4,6	602	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	4	2,9	20	14,7	3	2,2	5	3,5	99	72,3	6	4,4	137	100,0
	Neprecējies/-usies	9	4,1	18	8,2	15	6,9	3	1,3	162	73,1	14	6,4	221	100,0
	Atrašanās/-e	1	1,2	7	7,7	2	2,0	1	1,2	74	80,2	7	7,8	92	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	9	1,4	59	9,0	25	3,7	10	1,5	525	79,7	30	4,6	658	100,0
	Krievu	14	3,5	34	8,8	19	5,0	6	1,5	291	74,9	24	6,2	388	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	1	,7	10	6,7	7	4,6	1	,6	123	84,0	5	3,4	147	100,0
	Vidējā, vidējā speciālā	15	2,3	53	8,2	27	4,2	12	1,8	507	78,4	32	5,0	646	100,0
	Augstākā	8	3,1	31	12,1	11	4,3	3	1,2	189	72,7	17	6,7	259	100,0
PAMAT-NODARBOŠANĀS	Vadītājs/-a	2	4,0	8	16,9	4	8,1			33	68,7	1	2,2	48	100,0
	Speciālists/-e, inženieris/-e	12	3,9	37	12,3	19	6,3	5	1,7	211	69,8	18	6,0	302	100,0
	Strādnieks/-ce	4	1,3	22	7,4	13	4,5	6	1,9	237	80,4	13	4,5	295	100,0
	Uzņēmējs/-a, individuālais darbs									21	84,2	4	15,8	25	100,0
	Pensionārs/-e	2	1,1	10	5,0	5	2,5	3	1,5	172	86,4	7	3,5	199	100,0
	Skolēns, students/-e	2	2,3	7	8,4	4	4,5			67	78,8	5	6,0	85	100,0
	Mājsaimniece/-ks	1	2,1	4	9,2					38	84,0	2	4,7	45	100,0
Bezdarbnieks/-ce	1	1,9	6	11,3			2	3,7	40	75,3	4	7,7	53	100,0	
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādā	18	2,6	67	10,0	36	5,4	11	1,6	502	74,9	36	5,4	670	100,0
	Nestrādā	6	1,6	27	7,1	9	2,3	5	1,3	317	82,9	18	4,8	382	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTĪLES)	Zemi	2	1,1	7	3,8	5	2,7	5	2,6	158	85,8	7	4,0	184	100,0
	Vidēji zemi	3	1,8	10	6,1	5	3,1	3	1,8	137	83,4	6	3,8	164	100,0
	Vidēji	4	2,5	19	11,8	6	3,8	2	1,2	122	76,2	7	4,4	160	100,0
	Vidēji augsti	5	2,8	16	9,1	13	7,5	1	,5	132	75,1	9	5,0	176	100,0
	Augsti	6	4,1	17	11,8	6	4,2	4	2,7	103	71,4	8	5,7	144	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTĪLES)	Zemi	2	,9	13	6,3	5	2,3	3	1,5	172	85,3	7	3,6	202	100,0
	Vidēji zemi			15	8,1	4	2,1	6	3,2	155	82,2	8	4,3	188	100,0
	Vidēji	7	4,6	11	7,2	6	4,1			126	81,6	4	2,5	154	100,0
	Vidēji augsti	5	2,5	18	8,9	11	5,6	3	1,5	152	75,5	12	6,0	201	100,0
	Augsti	3	2,2	18	13,1	7	5,0	3	2,1	98	71,7	8	5,9	137	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADĪEM	Ir	10	2,4	43	10,2	22	5,2	5	1,2	325	77,0	17	4,1	422	100,0
	Nav	14	2,2	51	8,1	23	3,7	11	1,7	494	78,3	37	5,9	630	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	4	2,3	20	11,4	3	1,7	2	1,1	139	77,8	10	5,6	178	100,0
	2	7	2,0	25	7,3	15	4,5	7	2,0	265	77,6	22	6,5	341	100,0
	3	9	3,3	25	9,4	13	4,8	2	,7	206	77,1	12	4,6	267	100,0
	4 un vairāk	4	1,5	24	9,1	14	5,2	5	1,8	209	78,5	10	3,9	266	100,0
REĢIONS	Rīga	10	2,9	43	12,5	17	5,1	3	,9	240	69,9	30	8,7	343	100,0
	Vidzeme	7	2,8	14	5,8	6	2,4	6	2,4	207	83,3	8	3,3	248	100,0
	Kurzeme	1	,8	7	5,6	2	1,7			110	87,8	5	4,1	125	100,0
	Zemgale	4	2,1	21	11,5	10	5,3	4	2,2	139	75,2	7	3,7	185	100,0
	Latgale	2	1,2	9	6,0	10	6,7	3	2,0	123	81,3	4	2,7	151	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	10	2,9	43	12,5	17	5,1	3	,9	240	69,9	30	8,7	343	100,0
	Cita pilsēta	4	1,1	29	8,0	16	4,4	6	1,6	294	80,2	17	4,7	366	100,0
	Lauki	10	2,9	22	6,4	12	3,4	7	2,0	285	83,3	7	2,1	343	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1052

SKDS

sabiedriskās domas pētījumu centrs

Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010

Tālr.: 67 312 876, fakss: 67 312 874

E-mail: skds@skds.lv

www.skds.lv