



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

Latvijas iedzīvotāju aptaujas rezultāti

2016. gada oktobris

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	21
9. Iepazīšanās ar preces lietošanas instrukciju	22
10. Sūdzības iesniegšana par nekvalitatīvu vai nedrošu preci.....	23
11. Problēmas risinājuma veids.....	24
12. Apmierinātība ar problēmas risinājuma veidu	24
13. Viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru	25
14. Zvanīšanas uz PTAC biežums	26
15. Apmierinātība ar PTAC informatīvā tālruņa apkalpojošā darbinieka darbu	26
16. Sazināšanās ar PTAC pa e-pastu biežums	27
17. Apmierinātība ar PTAC pa e-pastu sniegto atbildi	27
18. Apmierinātība ar PTAC pa e-pastu sniegtās atbildes ātrumu	27
19. PTAC mājaslapas vērtējums	28
Aptaujas anketa	30
Rezultātu tabulas	34
1. „Kā Jūs novērtētu, cik labi esat informēts/-a par savām patērētāja tiesībām?” - A12.jaut.....	35
2. "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.....	36
3. "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.....	37
4. "Pie kā Jūs vispirmām kārtām vērstos situācijā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu?" – A2.jaut.....	38

5. "Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/-usies kaut ko no sekojošā?" – A3.jaut.	38
5.1. Nekvalitatīvu preci.	39
5.2. Nedrošu preci.	40
5.3. Nekvalitatīvu pakalpojumu.	41
5.4. Nekvalitatīvu pakalpojumu.	42
6. "Kāda veida nekvalitatīvus vai nedrošus pakalpojumus Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?" – A4.jaut.	43
7. "Kāda veida nekvalitatīvas vai nedrošas preces Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?" - A5.jaut.	44
8. "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." – A6.jaut.	45
9. "Kā tika atrisināta šī situācija, kāda bija ražotāja vai tirgotāja rīcība, ar ko tas beidzās?" – A7.jaut.	46
10. "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.	47
10.1. Preces pārdevējs apmainīja preci pret tādu pašu vai līdzvērtīgu.	47
10.2. Precei tika izdarīts remonts.	48
10.3. Atdeva visu par preci izdoto naudu.	49
10.4. Atdeva daļu par preci izdotās naudas.	50
10.5. Preces pārdevējs nepiekrīta prasībai un tālāk problēma netika risināta.	51
11. "Vai pirms šīs nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas Jūs iepazīstināties ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju?" – A9.jaut.	52
12. "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.	53
13. "Kā Jums būtu visērtāk saņemt informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?" - A11.jaut.	54
14. "Ņemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi?"- U1.jaut.	55
15. "Cik bieži pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat zvanījis/-usi uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra informācijas tālruni?" - U2.jaut.	56
16. "Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar informatīvā tālruņa apkalpojošā darbinieka darbu un sniegtās atbildes kvalitāti? Vai Jūs tas pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja?" - U3.jaut.	57
17. "Cik bieži pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar PTAC pa e-pastu ptac@ptac.gov.lv?" – U4.jaut.	58
18. "Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar PTAC sniegto atbildi uz Jūsu jautājumu? Vai tā Jūs pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja?" – U5.jaut.	59
19. "Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ātrumu, ar kuru saņēmt PTAC sniegto atbildi uz Jūsu jautājumu? Vai tas Jūs pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja?" – U6.jaut.	60
20. "Kā Jūs vērtējat PTAC mājaslapu, cik ērti un viegli tajā ir atrast nepieciešamo informāciju?" – U7.jaut.	61

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 74 gadiem
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase)
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1032 respondenti
IZLASES METODE	Stratificētā nejaušā izlase
STRATIFIKĀCIJAS PAZĪMES	Administratīvi teritoriālā
APTAUJAS VEIKŠANAS METODE	Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visi Latvijas reģioni (131 izlases punkts)
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS	No 08.10.2016. līdz 19.10.2016.

SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR STATISTIKU PAR IEDZĪVOTĀJIEM

	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas	LR IeM PMLP ledz. reģ. dati uz 21.01.16.
KOPĀ	100.0	100.0	100.0

REĢIONS

Rīga	32.6	32.5	32.5
Pierīga	17.9	18.1	18.1
Vidzeme	10.2	10.0	10.0
Kurzeme	13.1	12.8	12.8
Zemgale	12.2	12.1	12.1
Latgale	14.1	14.5	14.5

DZIMUMS

Vīrieši	45.7	47.9	47.9
Sievietes	54.3	52.1	52.1

TAUTĪBA

Latvieši	58.8	59.0	59.0
Citi	41.2	41.0	41.0

VECUMS

15 - 24 g.v.	12.9	13.4	13.4
25 - 34 g.v.	20.8	20.2	20.2
35 - 44 g.v.	17.9	18.2	18.2
45 - 54 g.v.	17.6	18.4	18.4
55 – 74 g.v.	30.7	29.8	29.8

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

PĒTĪJUMA DARBA GRUPA

Projekta vadītājs	Arnis Kaktiņš
Latvijas iedzīvotāju aptaujas vadītāja	Kristīne Šaraņina
Latvijas iedzīvotāju aptaujas datu masīva izveidošana	Liene Līvmane
Darbs pie rezultātu atskaites	Svetlana Aļošina, Karīna Zandere

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, Kēguma, Kēkavas, Lielvārdes, Limbažu, Līgatnes, Lubānas, Madonas, Mazsalacas, Mālpils, Mārupes, Naukšēnu, Ogres, Olaines, Pārgaujas, Priekule, 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* - lauku teritorijas.

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.

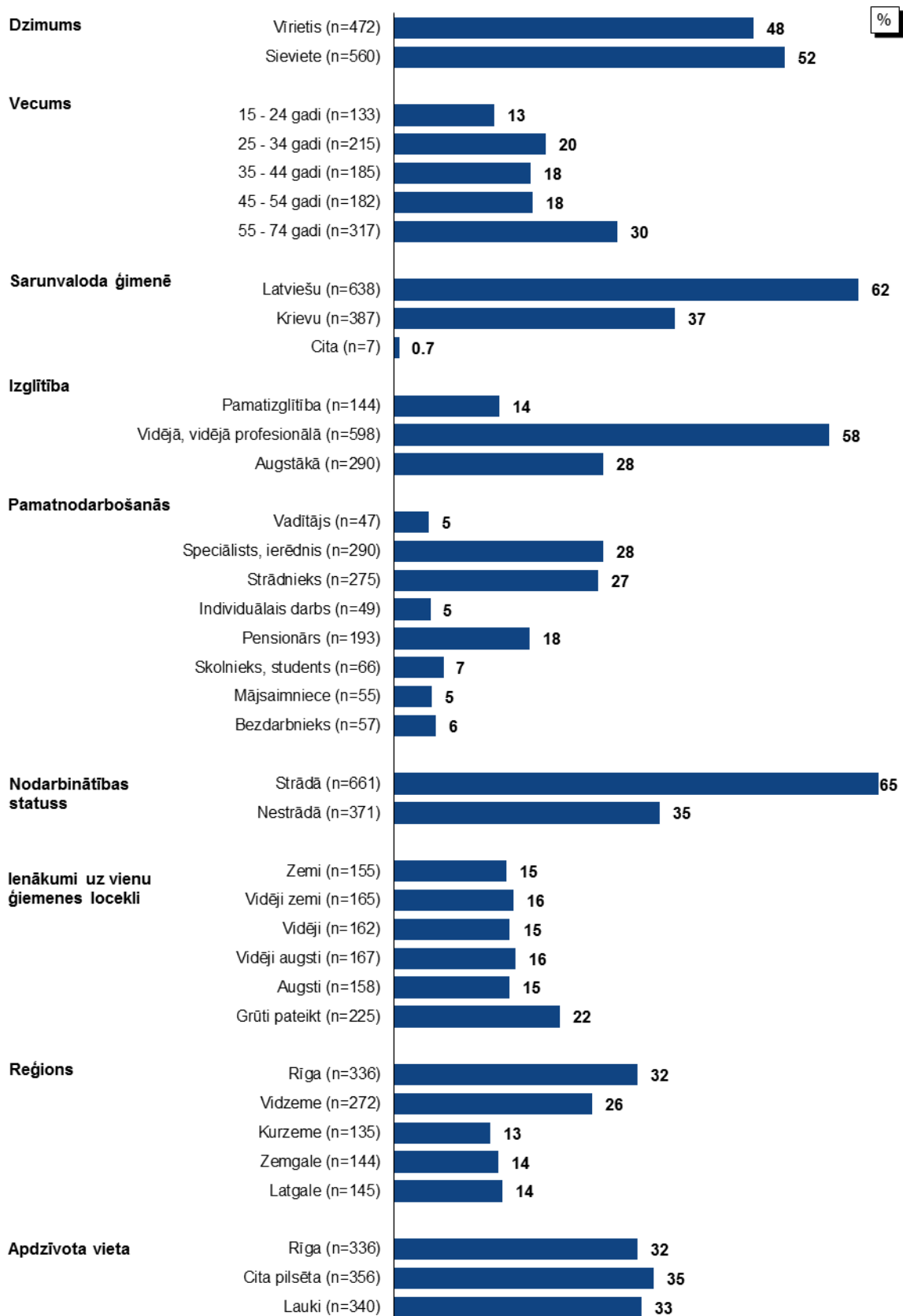
ĪENĀKUMU LĪMENIS

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* – 199 EUR un mazāk
- *Vidēji zemi* – no 200 līdz 259 EUR
- *Vidēji* – no 260 līdz 349 EUR
- *Vidēji augsti* – no 350 līdz 469 EUR
- *Augsti* – 470 EUR un vairāk

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

RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFIKAIS PROFILS



Bāze: visi respondenti, n=1032; 2016. gada oktobra 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=1055) 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 45% iedzīvotāju uzskata, ka ir labi informēti par savām patērētāju tiesībām (atbildi *diezgan labi informēts* sniedza 39%, bet *ļoti labi informēts* – 6% aptaujāto). Savukārt nedaudz vairāk kā puse jeb 53% iedzīvotāju informētību par savām patērētāju tiesībām kopumā ir novērtējuši kā vājas (atbildi *diezgan vāji informēts* sniedza 14%, bet *ļoti vāji informēts* – 39% aptaujāto). Salīdzinot atbilžu sadalījumu trīs gadu griezumā, var redzēt, ka kopš 2014. gada pakāpeniski pieaug to iedzīvotāju īpatsvars, kuri uzskata, ka ir kopumā labi informēti par savām patērētāja tiesībām.

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.

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 59% uzskata, ka tas ir grūti (atbildi *drīzāk grūti* sniedza 44%, bet *ļoti grūti* – 15% aptaujāto). Savukārt 21% uzskata, ka panākt patērētājam pieņemamu risinājumu ir viegli (atbildi *drīzāk viegli* sniedza 20%, bet *ļoti viegli* – 1% aptaujāto). Bet 20% iedzīvotāju nevarēja sniegt savu novērtējumu. Kopš 2014. gada nedaudz tomēr ir palielinājies to iedzīvotāju īpatsvars, kuri uzskata, ka panākt patērētājam pieņemamu risinājumu Latvijā ir viegli.

Informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes

Populārākie informācijas avoti, no kuriem tika saņemta informācija par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece šogad, ir televīzija (38%), draugi/ paziņas (32%) un veikali (31%). Salīdzinot šos datus ar 2014. un 2015. gada rezultātiem, redzams, ka populārākie informācijas avoti par rīcību pēc nekvalitatīvas preces iegādes paliek nemainīgi.

Tomēr kā ērtākos informācijas saņemšanas vietas iedzīvotāji ir norādījuši konkrētu mājas lapu internetā (34%) un veikalus (34%). 28% iedzīvotāju norāda, ka viņiem ērtāk šo informāciju būtu saņemt televīzijā. Arī šajā jautājumā kopš 2014. gada būtiskas izmaiņas nav notikušas.

Zināšanas, kā rīkoties, ja tiek iegādāta līgumam neatbilstoša prece

51% iedzīvotāju savas zināšanas, kā rīkoties situācijās, kad bijusi iegādāta līgumam neatbilstoša prece vai pakalpojums, vērtē kā kopumā labas (atbildi *drīzāk labi* sniedza 42%, bet *ļoti labi* – 9% aptaujāto). Savukārt 45% iedzīvotāju tās atzīst par sliktām (atbildi *drīzāk slikti* sniedza 27%, bet *ļoti slikti* – 18% aptaujāto).

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

Zemāk savas zināšanas vērtē iedzīvotāji vecuma grupā no 55 līdz 74 gadiem, iedzīvotāji ar pamata vai vidējo izglītību, kā arī lauku iedzīvotāji un iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem. Kopš 2014. gada nedaudz, tomēr palielinās to iedzīvotāju īpatsvars, kuri uzskata, ka kopumā labi zina, kā rīkoties, ja tiek iegādāta līgumam neatbilstoša prece vai pakalpojums.

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. Aptaujas dati parāda, ka lielākā daļa jeb 84% vērstos pie preces pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja. Krietni mazāks iedzīvotāju īpatsvars (10%) vispirmām kārtām vērstos Patērētāju tiesību aizsardzības centrā. Arī šajā jautājumā kopš 2014. gada būtiskas izmaiņas nav notikušas.

Nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegāde

Saskaņā ar aptaujas datiem, pēdējo trīs gadu laikā 35% ir iegādājušies nekvalitatīvu preci, bet nedrošu preci ir iegādāties mazāks iedzīvotāju īpatsvars, t.i., 8%. Ar nekvalitatīviem pakalpojumiem ir nācies saskarties 12%, bet ar nedrošiem 4% iedzīvotāju.

Biežāk minētās nekvalitatīvās vai nedrošās preces, kuras iedzīvotāji ir iegādājušies pēdējo trīs gadu laikā, ir apavi (36%), elektropreces (35%), apģērbs, tekstilizstrādājumi (19%) un mobilie telefoni (12%). Salīdzinot atbilžu sadalījumus ar iepriekš veiktajām aptaujām, redzams, ka biežāk iedzīvotāji ir saskārušies ar nekvalitatīvām vai nedrošām elektroprecēm un apģērbiem, tekstilizstrādājumiem. Bet retāk ar nekvalitatīviem apaviem un mobilajiem telefoniem.

Savukārt biežāk minētie nekvalitatīvie vai nedrošie pakalpojumi, kurus iedzīvotāji ir iegādājušies pēdējo trīs gadu laikā, ir automašīnu remonta pakalpojumi (28%), elektronisko sakaru pakalpojumi (16%) un īres un komunālie pakalpojumi (15%). Salīdzinot ar iepriekš veikto pētījumu rezultātiem, redzams, ka iedzīvotāji biežāk ir saskārušies ar nekvalitatīviem automašīnu remonta pakalpojumiem, bet retāk ar nekvalitatīviem elektronisko sakaru pakalpojumiem.

Pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču iegādi

Jautājumā par preces lietošanas instrukcijas lasīšanu, kopš 2015. gada ir notikušas nelielas izmaiņas. Ir samazinājies to iedzīvotāju īpatsvars, kuri ļoti detalizēti iepazinās ar nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas instrukciju. 39% iedzīvotāju, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, ļoti detalizēti iepazinās ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju (2015. gadā tie bija 47%). Savukārt 24% atzīst, ka to tikai pavirši pārskatīja, bet 16% ar lietošanas instrukciju neiepazinās. Savukārt 13% tas nebija nepieciešams, jo tas, ka prece ir nekvalitatīva vai nedroša, tika pamanīts pirms tās lietošanas uzsākšanas.

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

65% iedzīvotāju, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, norāda, ka ir iesnieguši preces ražotajam vai tirgotajam sūdzību. Savukārt 34% atzīst, ka to nav darījuši. Šajā jautājumā kopš 2014. gada būtiskas izmaiņas nav notikušas.

55% gadījumu pēc tam, kad tika iesniegta sūdzība, prece tika apmainīta pret tādu pašu vai līdzvērtīgu, 19% gadījumos precei tika izdarīts remonts, bet 15% gadījumos tika atdota izdotā nauda par preci. Citi risinājuma veidi tika izvēlēti ievērojami retāk. Salīdzinājumā ar 2015. un 2014. gada pētījumu rezultātiem, redzams, ka ir palielinājies to gadījumu īpatsvars, kad prece tika apmainīta pret tādu pašu vai līdzvērtīgu.

Viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem kopumā 49% aptaujāto iedzīvotāju ir kopumā pozitīvs viedoklis (atbildi *drīzāk pozitīvs* sniedza 44%, bet *ļoti pozitīvs* – 5% aptaujāto), savukārt 15% iedzīvotāju ir kopumā negatīvs viedoklis par centru (atbildi *drīzāk negatīvs* sniedza 12%, bet *ļoti negatīvs* – 3% aptaujāto). Bet 36% nevarēja novērtēt savu viedokli.

Aplūkojot vērtējumu dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās, redzams, ka biežāk kopumā pozitīvu vērtējumu sniedza iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 34 gadiem, iedzīvotāji ar augstāko izglītību un augstiem ienākumiem, kā arī pilsētnieki.

Komunikācija ar Patērētāju tiesību aizsardzības centru

Lielākā daļa (94%) no aptaujātajiem iedzīvotājiem pēdējo trīs gadu laikā nav zvanījuši uz PTAC informācijas tālruni, savukārt 4% ir zvanījuši vienu reizi. No tiem, kuri ir zvanījuši uz PTAC pēdējo trīs gadu laikā, lielākā daļa palika kopumā apmierināti ar informatīvā tālruņa apkalpojošā darbinieka darbu un sniegtās atbildes kvalitāti.

Arī elektroniski ar PTAC pēdējo trīs gadu laikā sazinājās ļoti maz aptaujāto iedzīvotāju, tikai 3%, bet 97% nav sazinājies ar PTAC pa e-pastu. No tiem, kuri ir elektroniski sazinājās ar PTAC pēdējo trīs gadu laikā, lielākā daļa palika kopumā apmierināti ar sniegto atbildi. Kā arī lielākā daļa palika apmierināta ar ātrumu, ar kuru saņēma PTAC sniegto atbildi uz viņu jautājumu.

Arī PTAC mājas lapas apmeklēšana ir ļoti zemā līmenī, 81% aptaujāto nekad nav apmeklējis PTAC mājaslapu.

GALVENIE REZULTĀTI

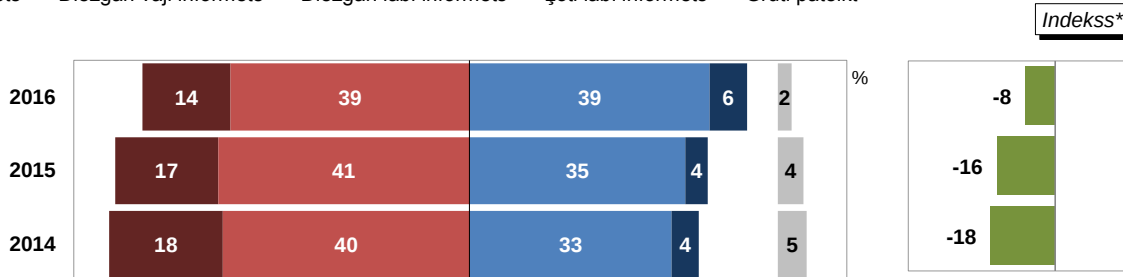
Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

1. IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA PAR PATĒRĒTĀJU TIESĪBĀM

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

Atbildes visu respondentu grupā

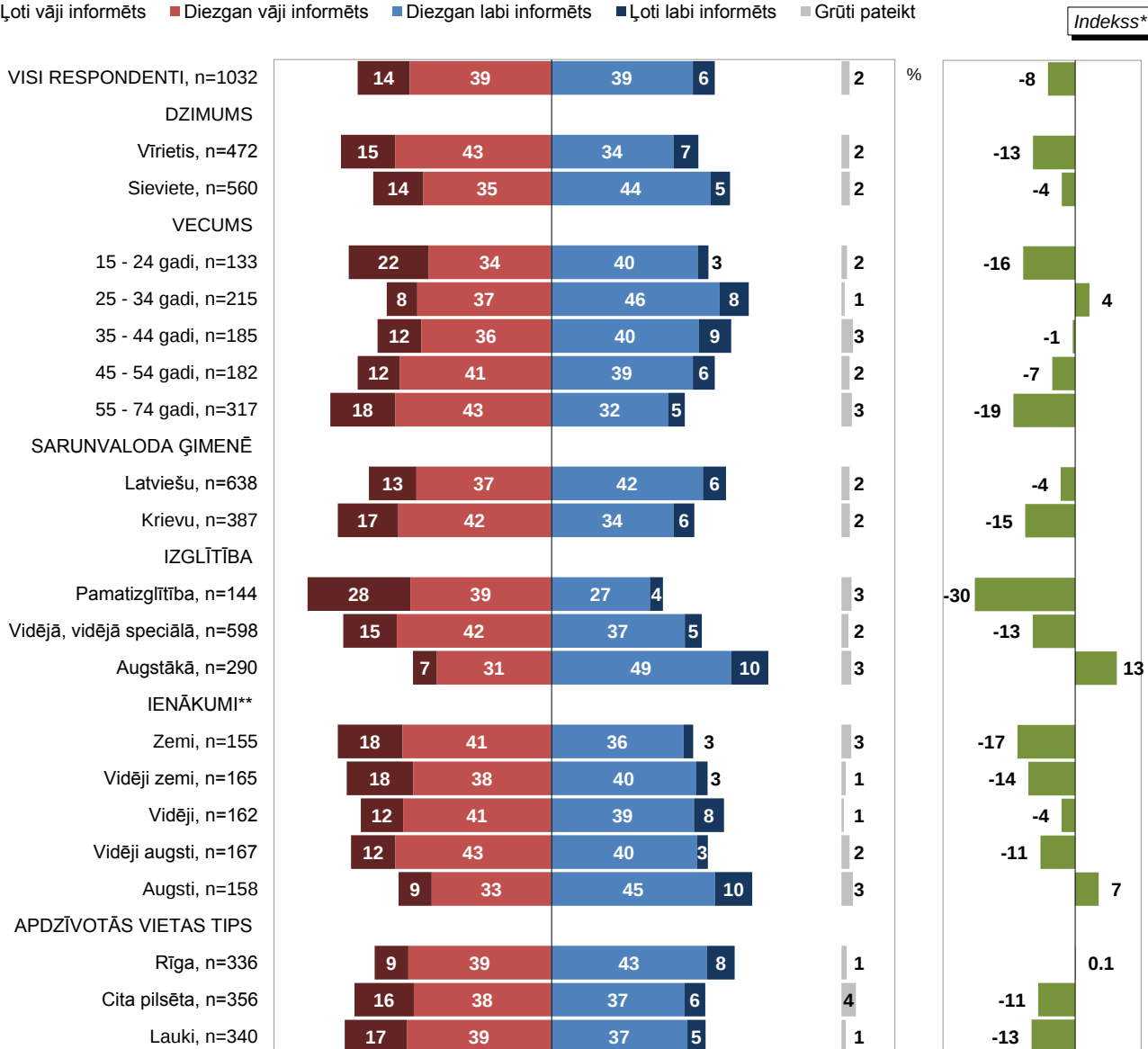
■ Ļoti vāji informēts ■ Diezgan vāji informēts ■ Diezgan labi informēts ■ Ļoti labi informēts ■ Grūti pateikt



Bāze: visi respondenti (2016, n=1032; 2015, n=1040; 2014, n=1055)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās

■ Ļoti vāji informēts ■ Diezgan vāji informēts ■ Diezgan labi informēts ■ Ļoti labi informēts ■ Grūti pateikt



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.

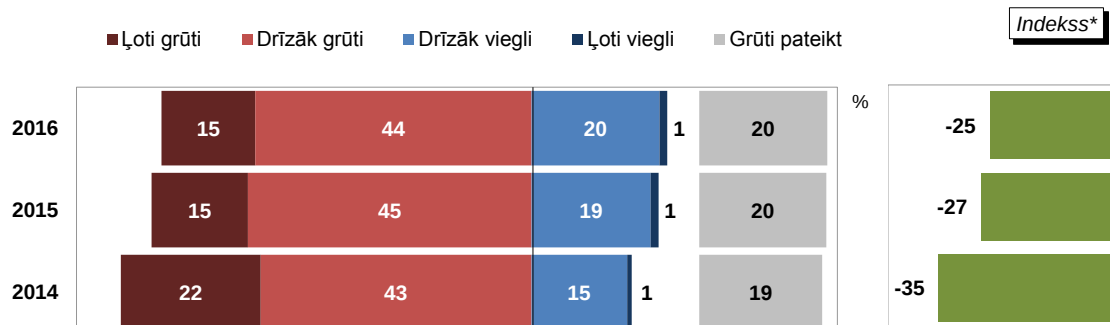
** - šeit un turpmāk atskaitē: mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli

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

2. IESPĒJAS PROBLĒMSITUĀCIJĀS PANĀKT PATĒRĒTĀJAM PIEŅEMAMU RISINĀJUMU

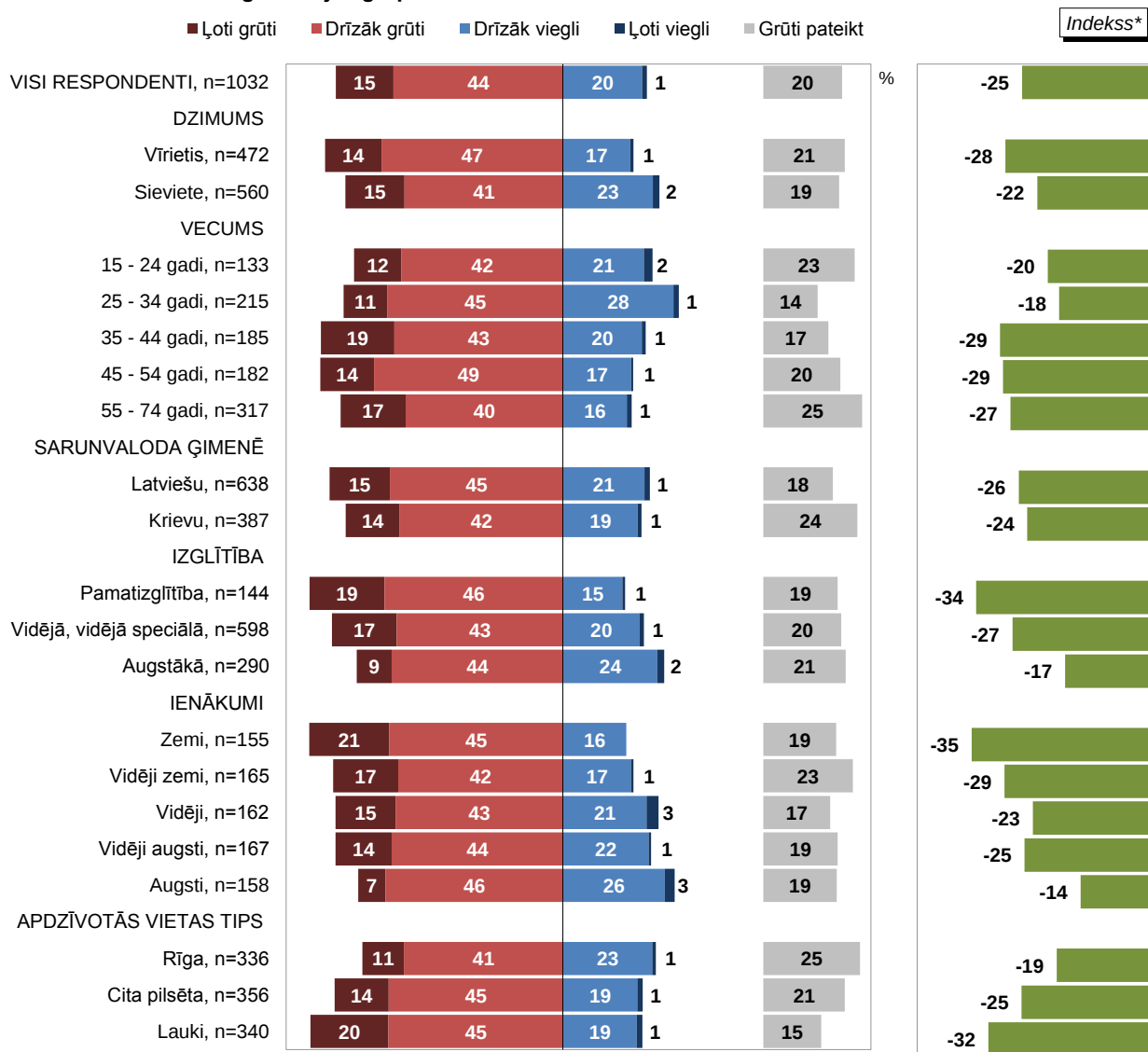
"Ņemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu, ko Jūs par to esat dzirdējis/-usi un zināt, kā Jūs novērtētu, cik viegli vai grūti Latvijā ir panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti (2016, n=1032; 2015, n=1040; 2014, n=1055)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



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 viegli" un "drīzāk grūti" - ar 0.5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši negatīvu vērtējumu) līdz 100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši pozitīvu vērtējumu). Atbilde "grūti pateikt", aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

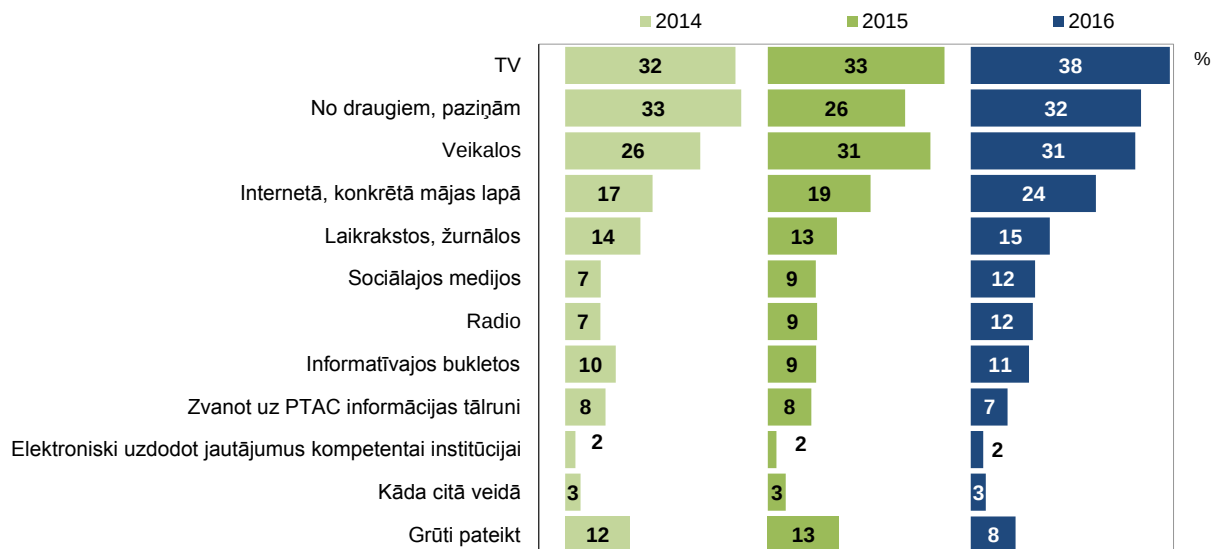
Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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?"

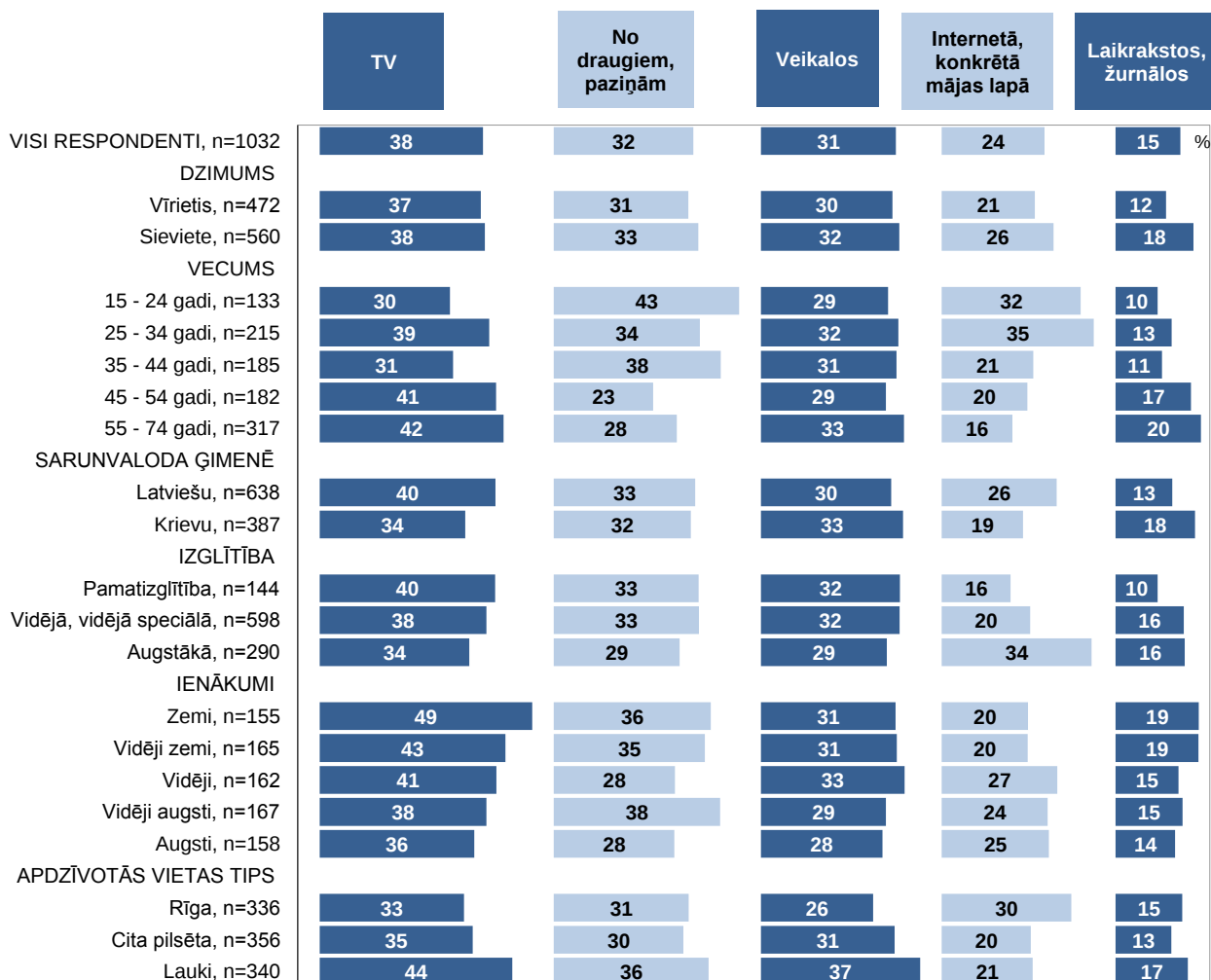
Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti (2016, n=1032; 2015, n=1040; 2014, n=1055)

Vairākatbilžu jautājumi (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



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

Vairākatbilžu jautājumi (% summa > 100)

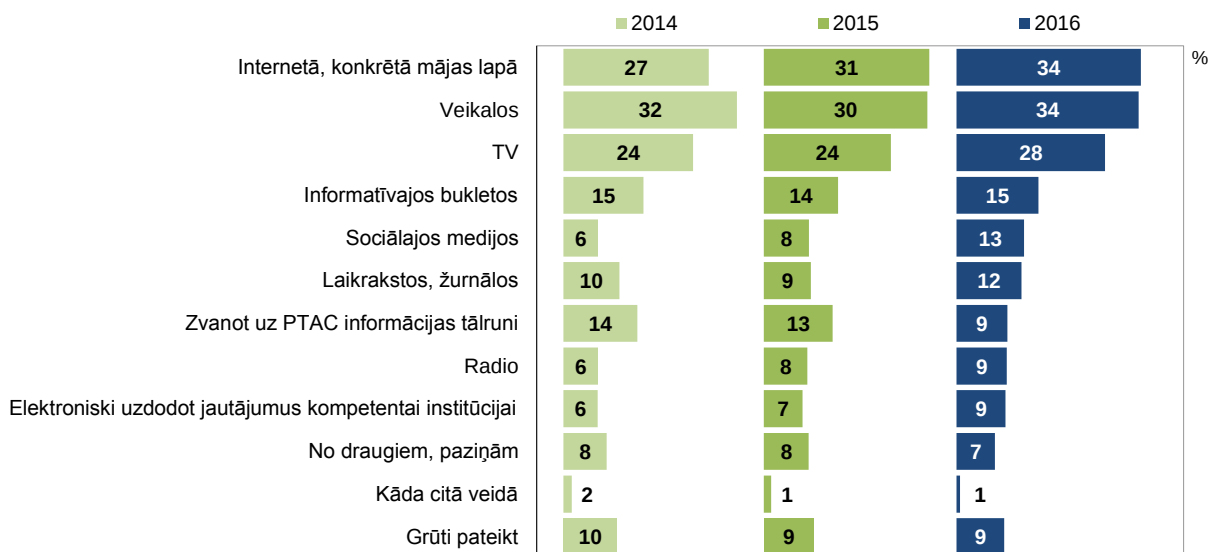
Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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?"

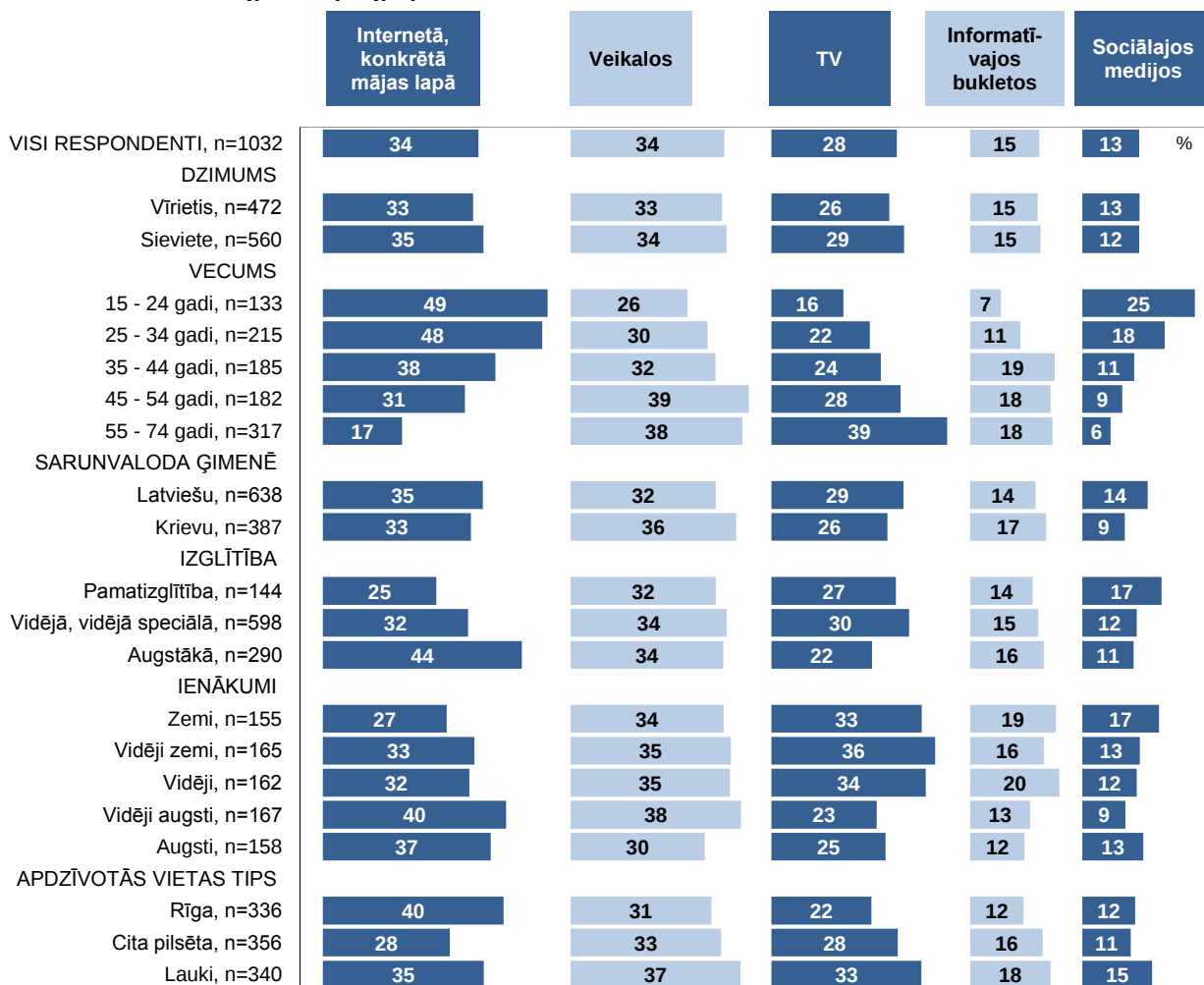
Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti (2016, n=1032; 2015, n=1040; 2014, n=1055)

Vairākatbilžu jautājumi (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



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

Vairākatbilžu jautājumi (% summa > 100)

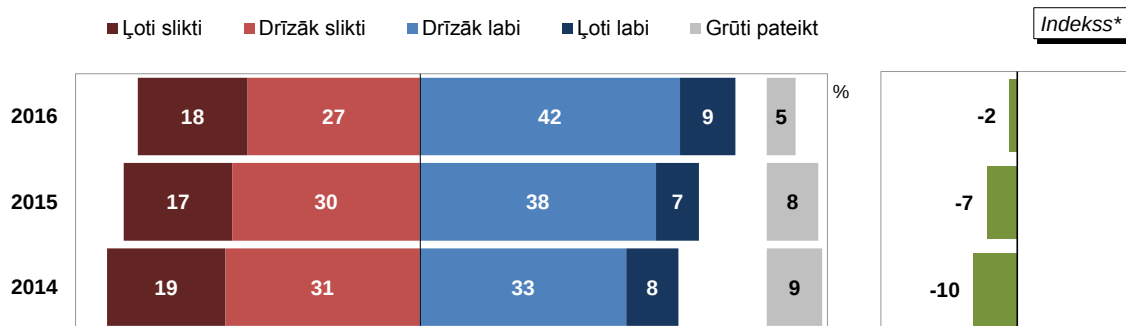
Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/ pakalpojumu iegādi

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.

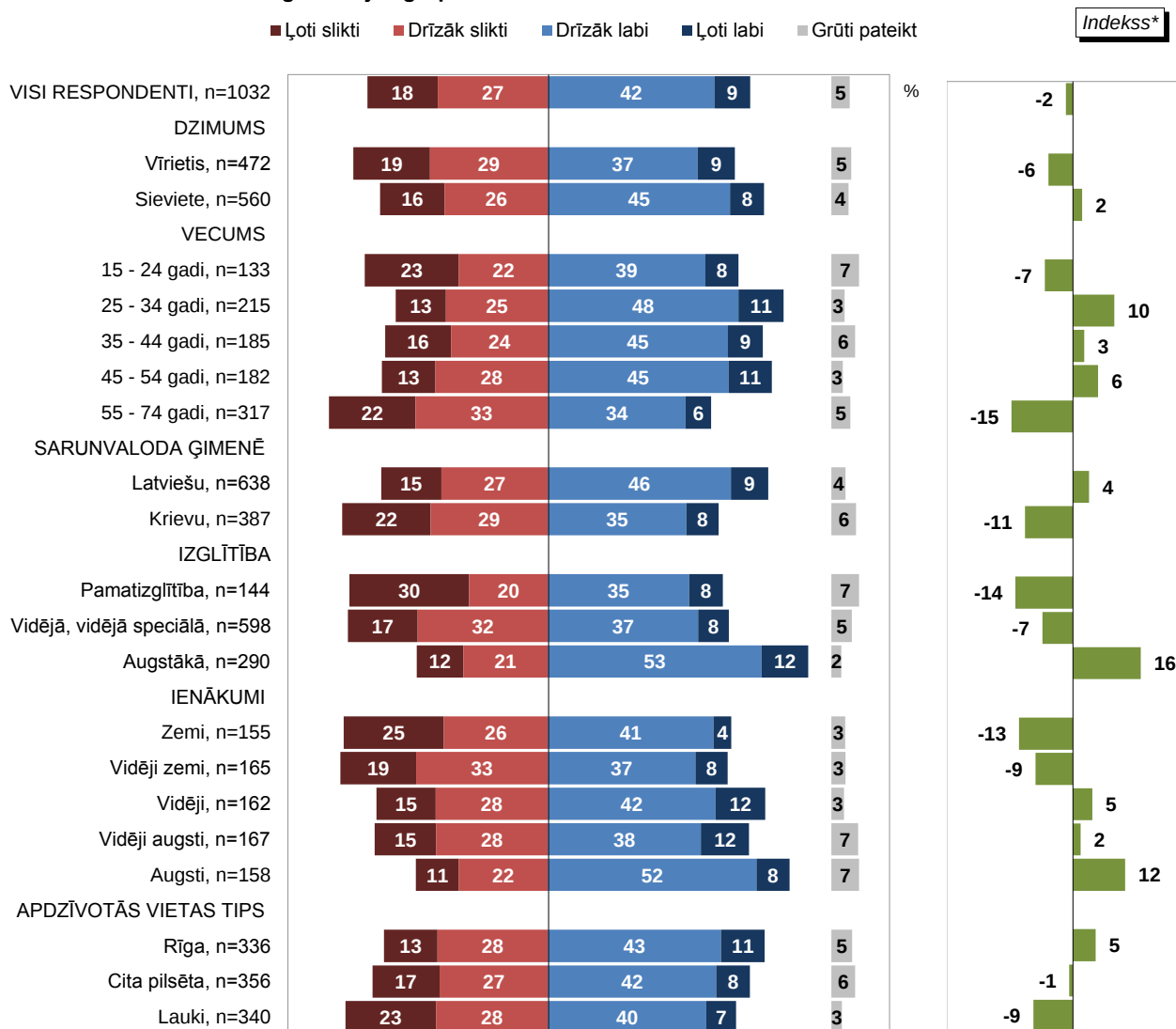
"Gadījumā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies šādu līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, cik labi Jūs zināt, ko šādā situācijā darīt, kā rīkoties, kur griezties? Vai Jūs to zināt ļoti labi, drīzāk labi, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti (2016, n=1032; 2015, n=1040; 2014, n=1055)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



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

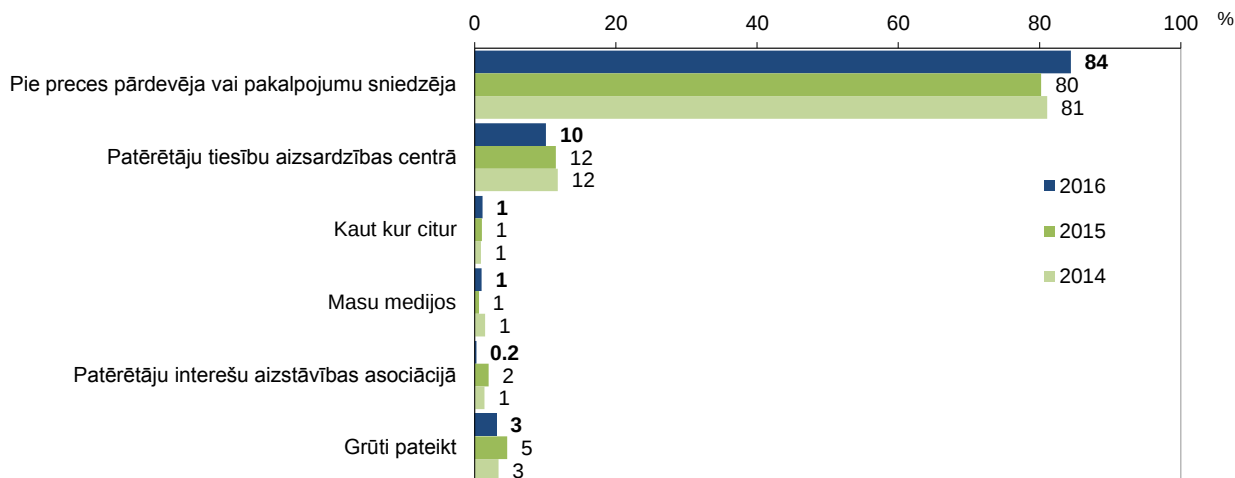
* - indekss aprēķināts no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu "ļoti labi" un "ļoti slikti" īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu "drīzāk labi" un "drīzāk slikti" - ar 0.5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti snieguši 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

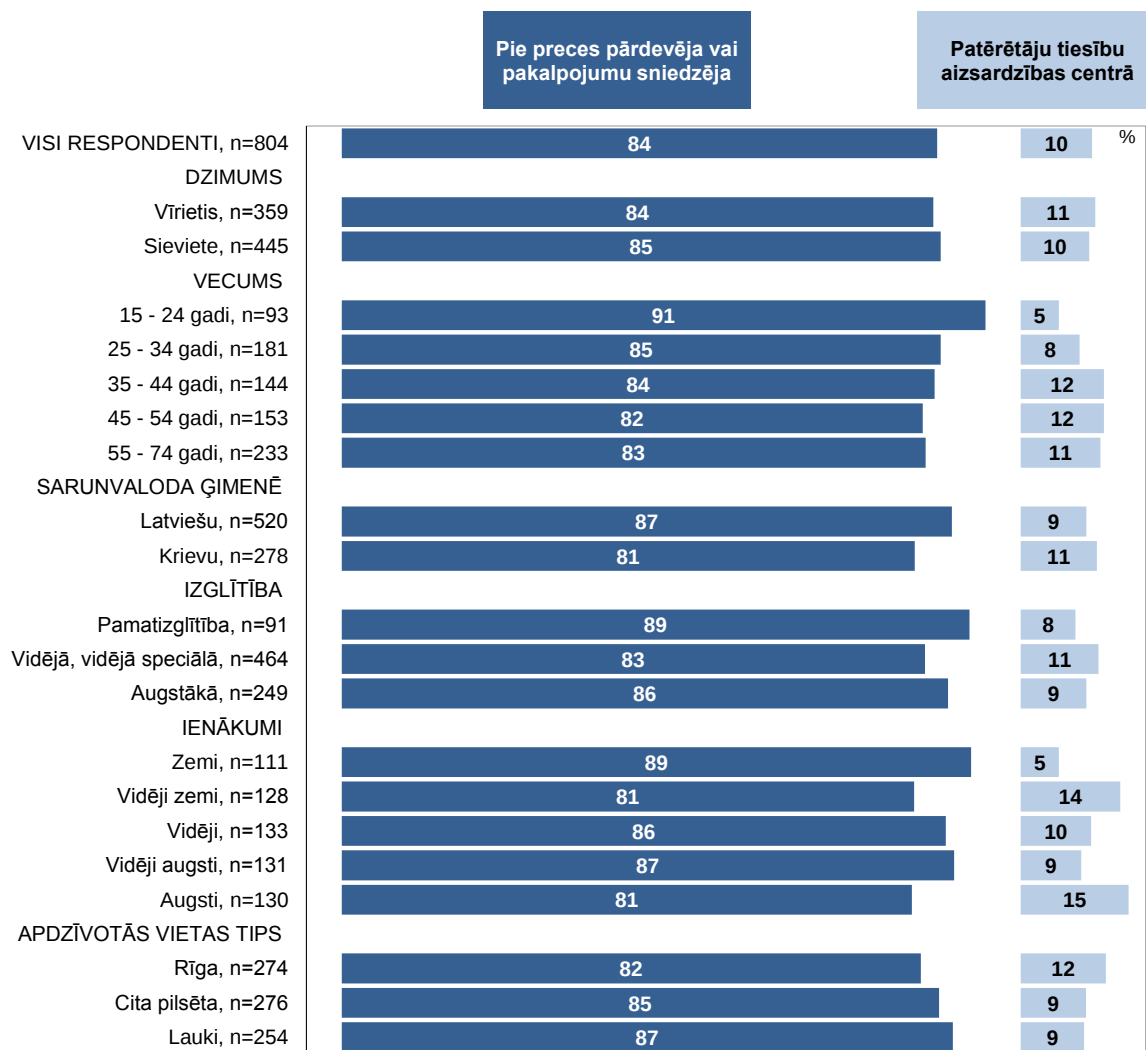
"Pie kā Jūs vispirmām kārtām vērstos situācijā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu?"

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 (2016, n=804; 2015, n=775; 2014, n=758)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



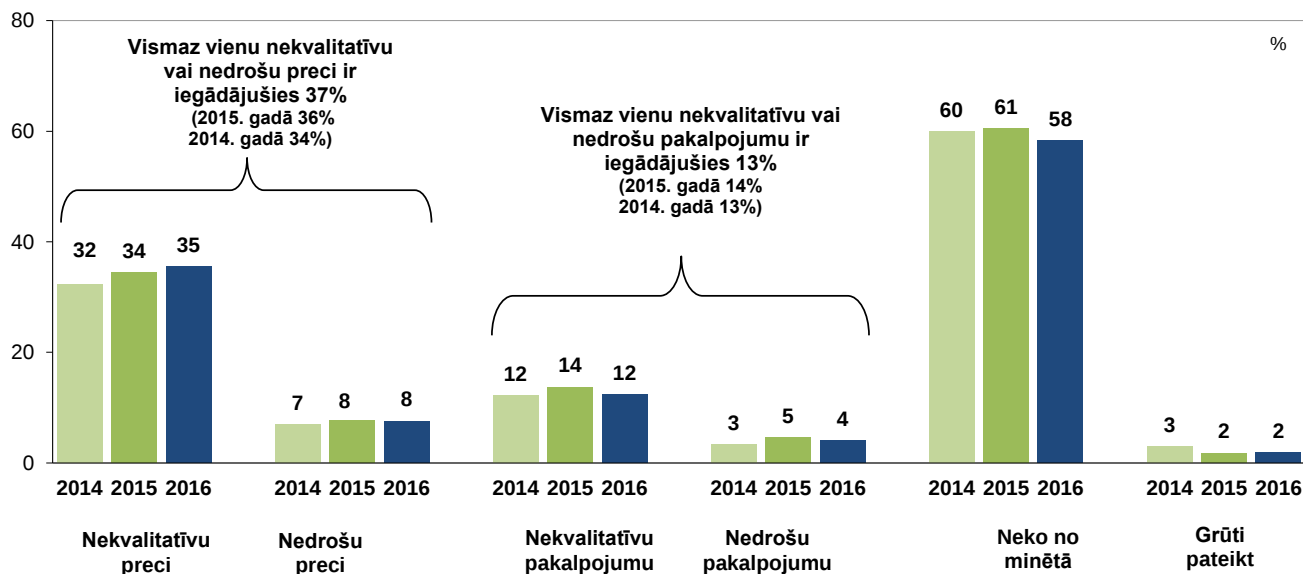
Bāze: respondenti attiecīgajā grupā, kuri ļoti labi, drīzāk labi vai drīzāk slikti zina, kur griezties un kā rīkoties pēc līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojuma iegādes (skat. "n=" grafikā)

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?"

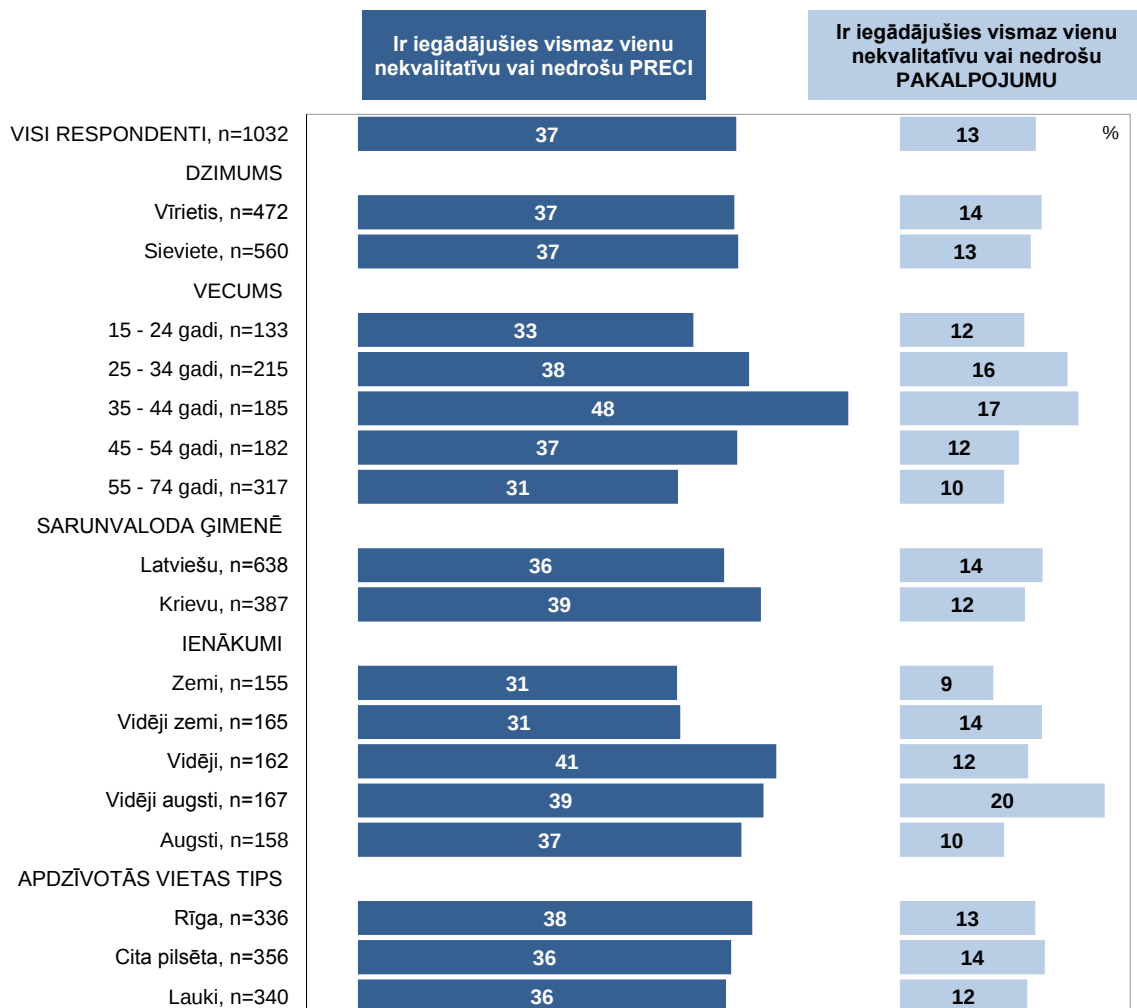
Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti (2016, n=1032; 2015, n=1040; 2014, n=1055)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



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

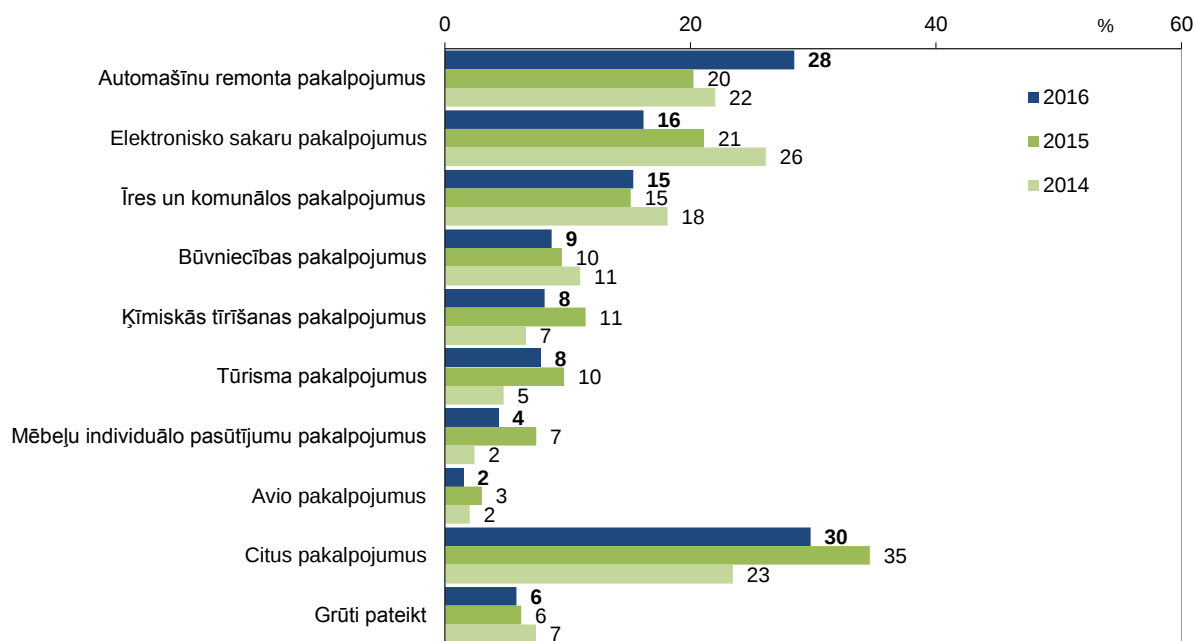
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

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

7. KONKRĒTU NEKVALITATĪVU VAI NEDROŠU PAKALPOJUMU IEGĀDE

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

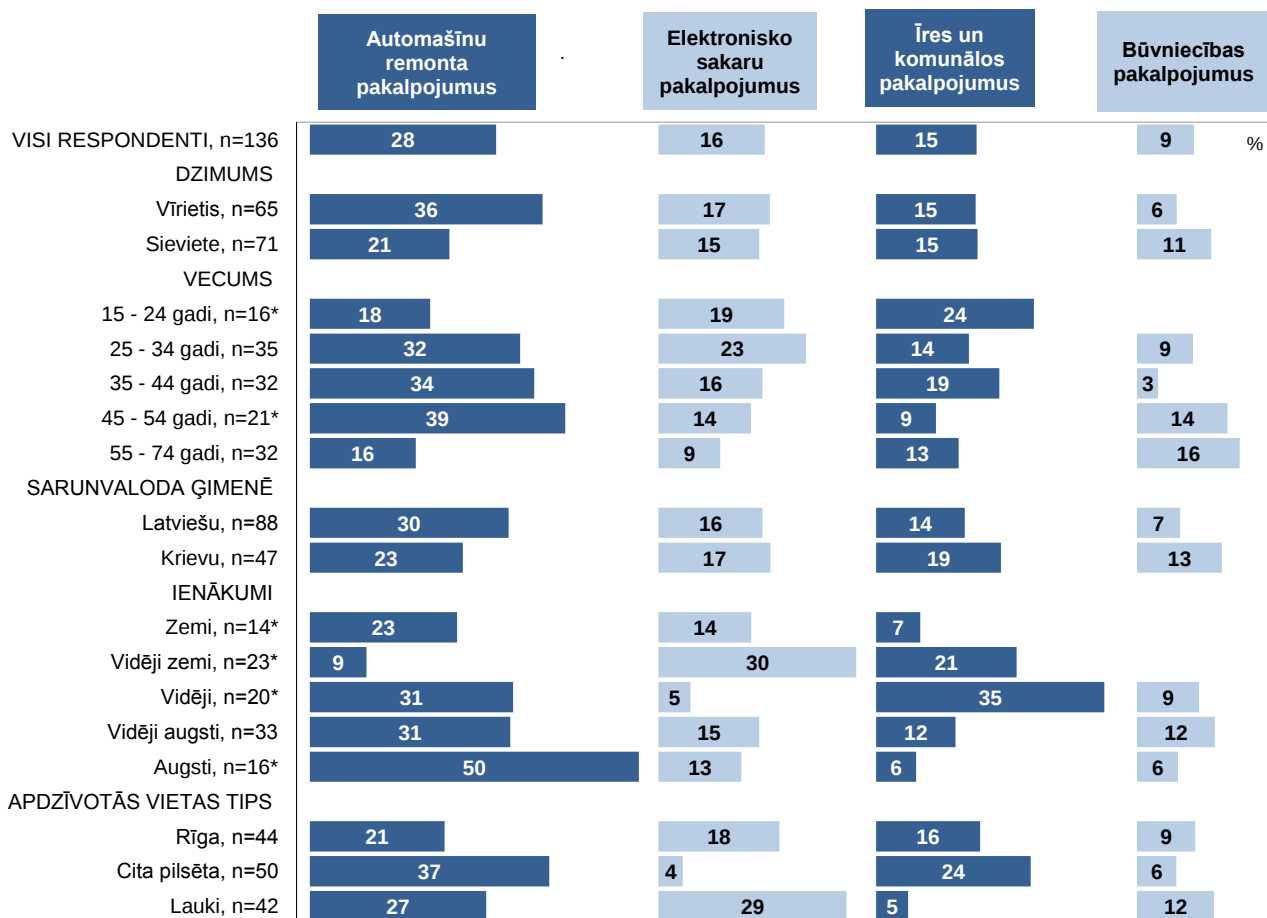
Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu pakalpojumu (2016, n=136; 2015, n=147; 2014, n=135)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



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

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

* - bāze pārāk maza, lai izdarītu statistiski pamatotus secinājumus par šo grupu

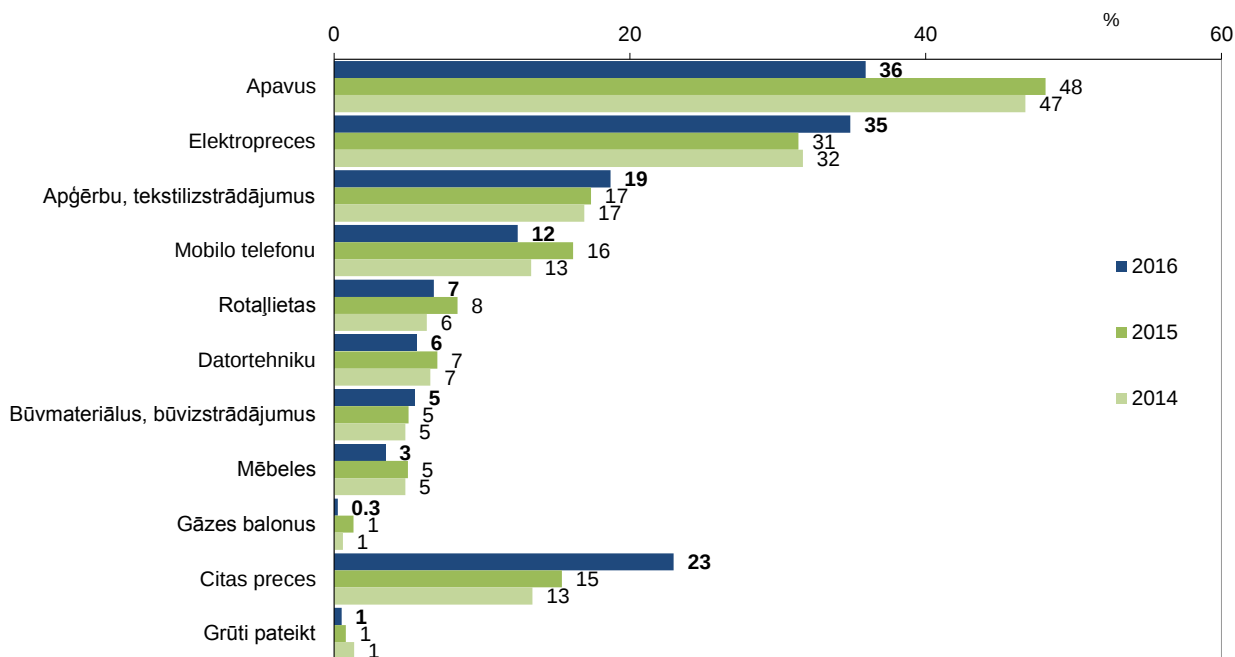
Grafikā atspoguļotas tikai biežāk minētās atbildes

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

8. KONKRĒTU NEKVALITATĪVU VAI NEDROŠU PREČU IEGĀDE

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

Atbildes visu respondentu grupā

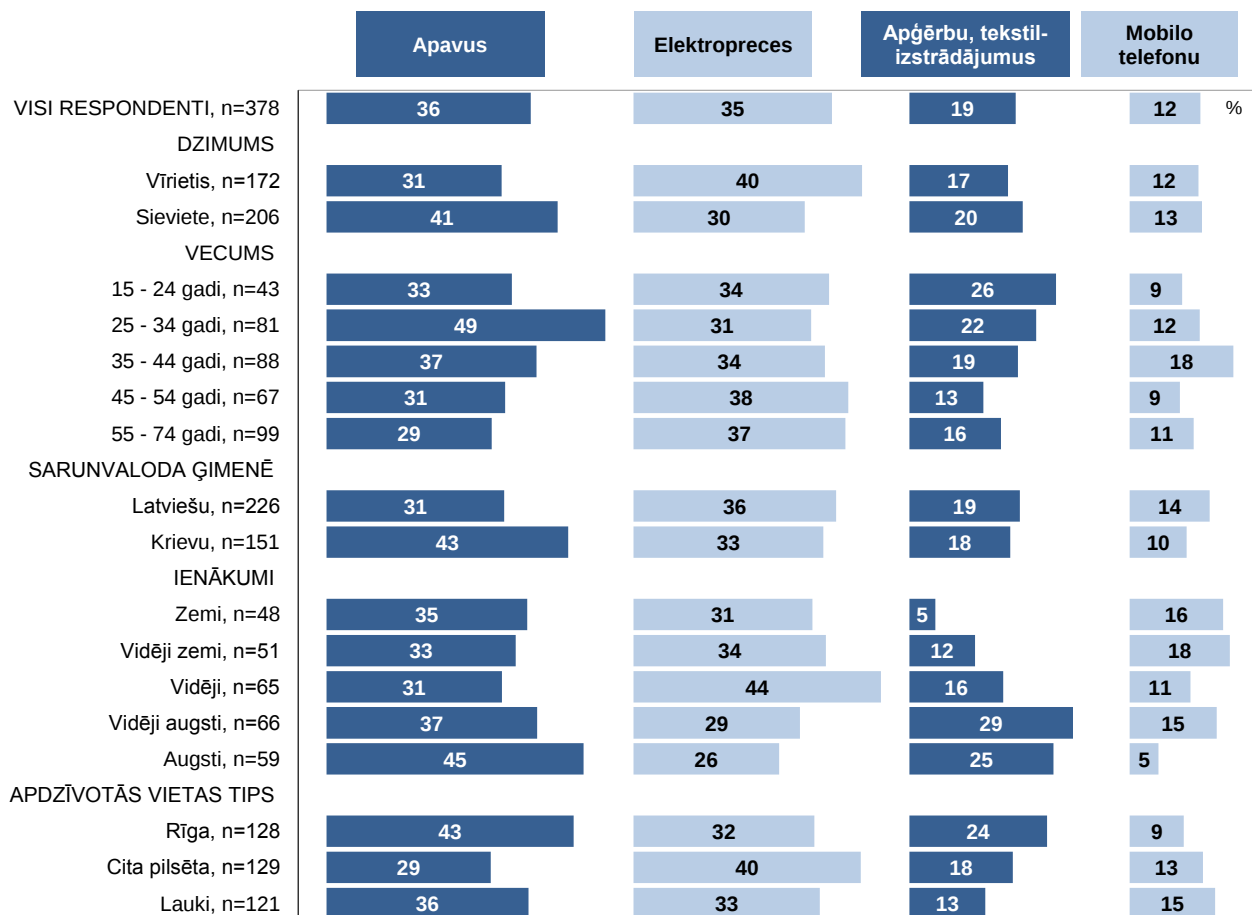


Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci (2016, n=378; 2015, n=371; 2014, n=352)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās

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



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

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

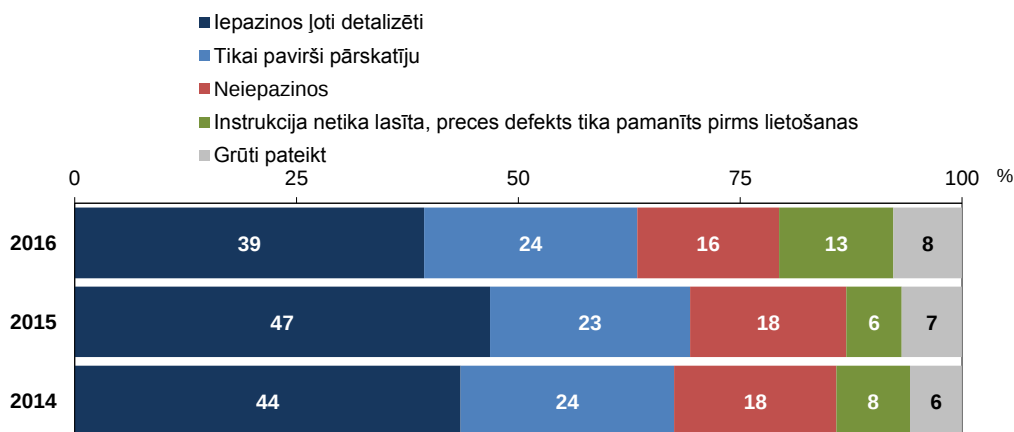
Grafikā atspoguļotas tikai biežāk minētās atbildes

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

9. IEPAZĪŠANĀS AR PRECES LIETOŠANAS INSTRUKCIJU

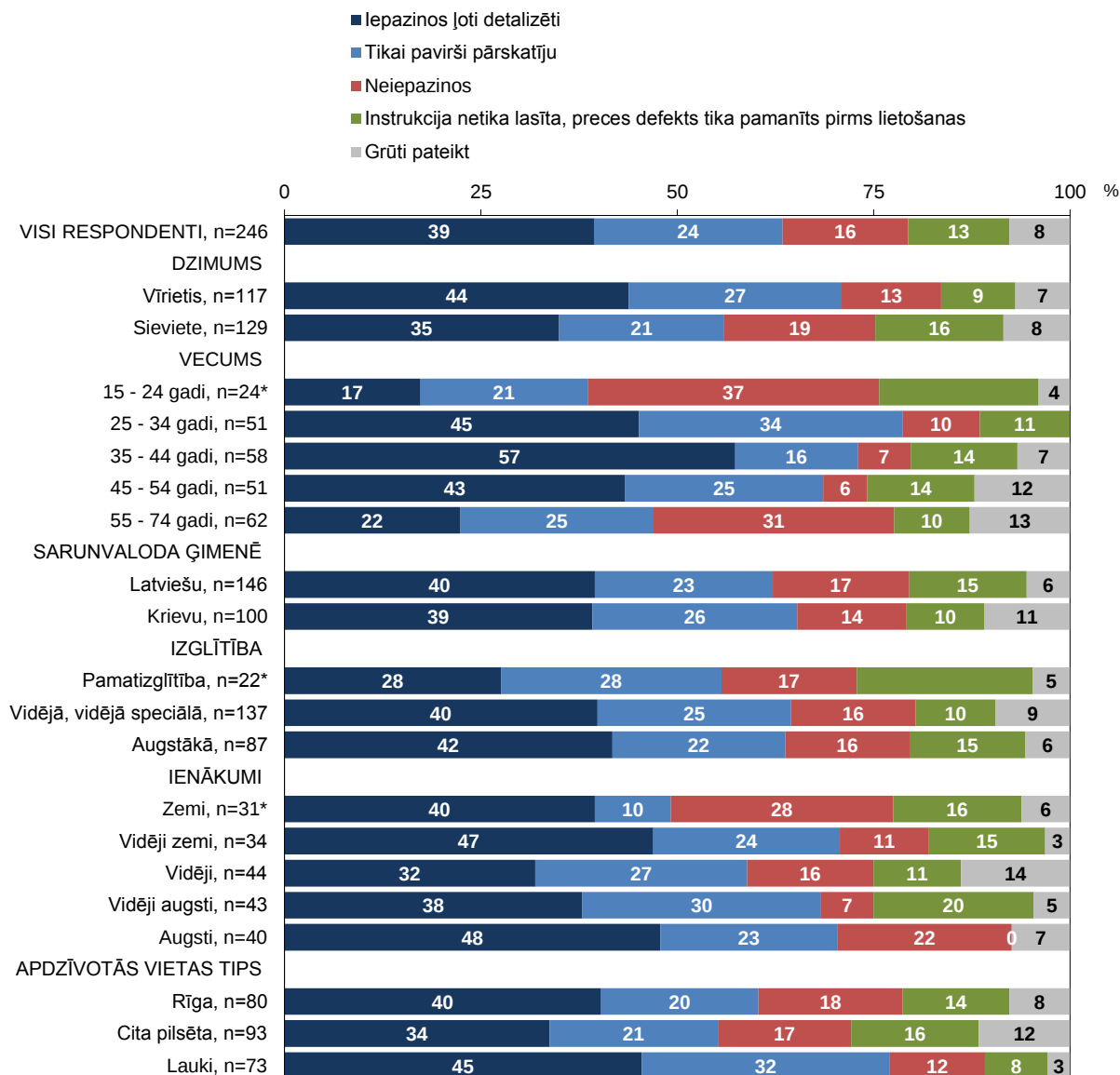
"Vai pirms šīs nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas Jūs iepazināties ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju?"

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 (2016, n=246; 2015, n=246; 2014, n=219)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



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)

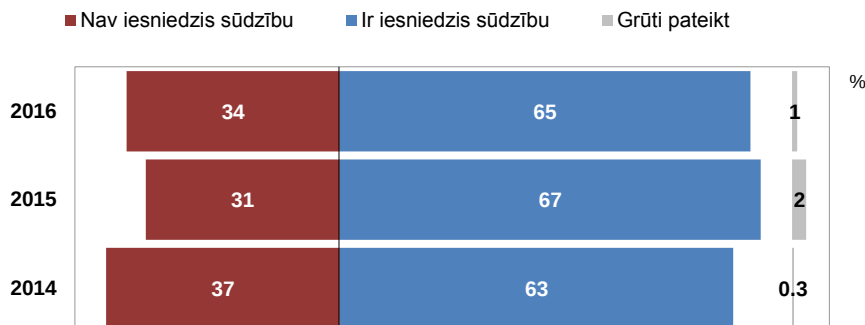
* - bāze pārāk maza, lai izdarītu statistiski pamatotus secinājumus par šo grupu

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

10. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA PAR NEKVALITATĪVU VAI NEDROŠU PRECI

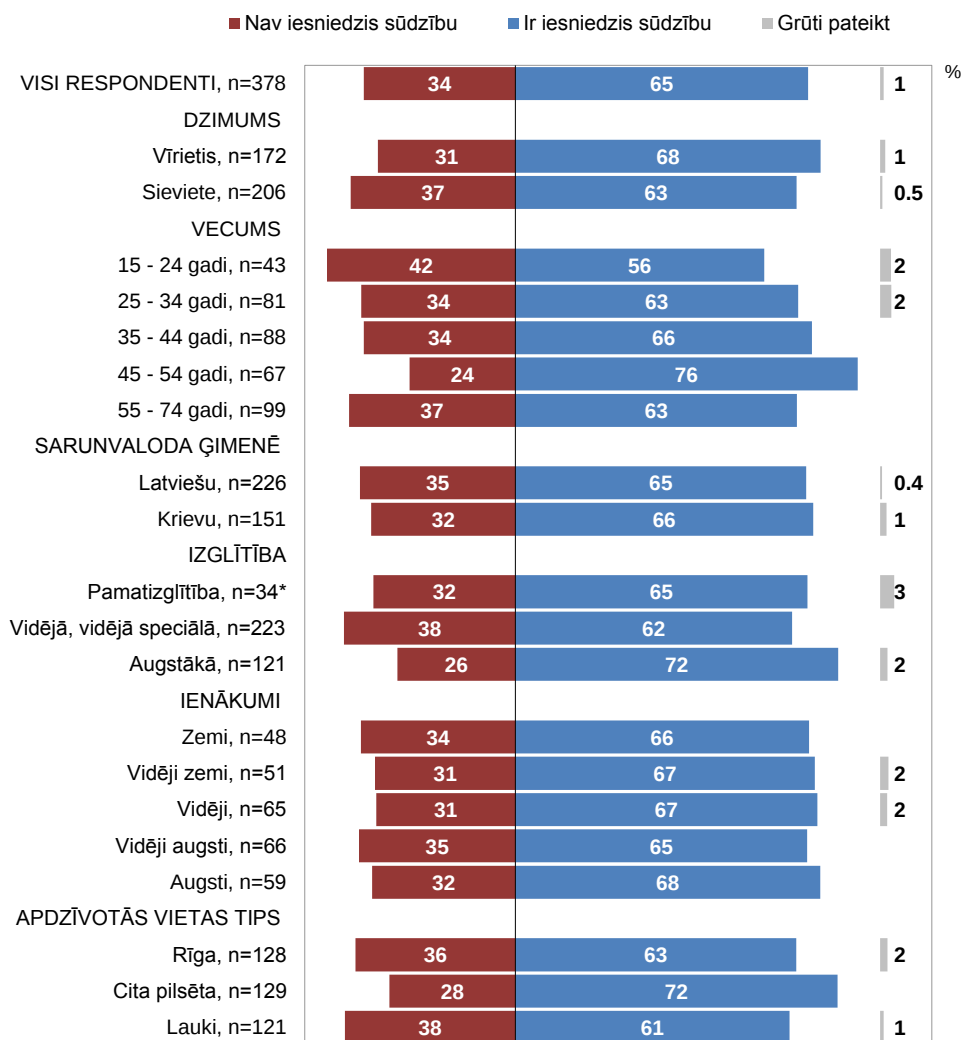
"Vai Jūs pēdējo trīs gadu laikā kādam nekvalitatīvas vai nedrošas preces ražotājam vai tirgotājam esat sūdzējies/-usies par šo preci? Gadījumā, ja pēdējo trīs gadu laikā Jums ir bijuši vairāki gadījumi, kad Jūs esat iegādājies/-usies kādu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, lūdzu, atbildiet par pēdējo reizi."

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci (2016, n=378; 2015, n=371; 2014, n=352)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



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

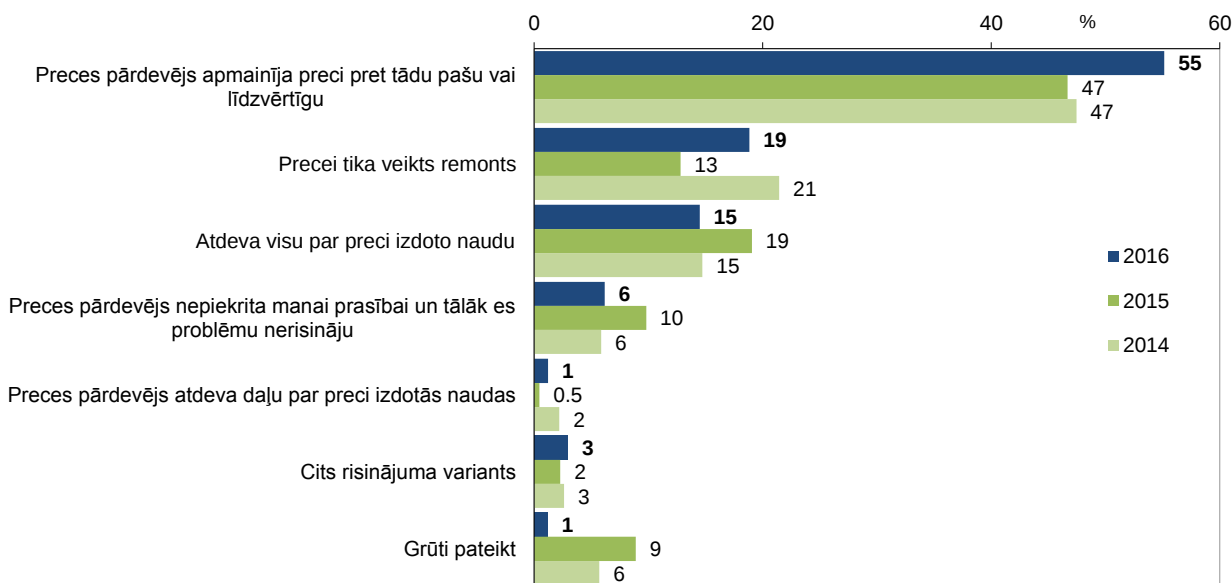
* - bāze pārāk maza, lai izdarītu statistiski pamatotus secinājumus par šo grupu

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

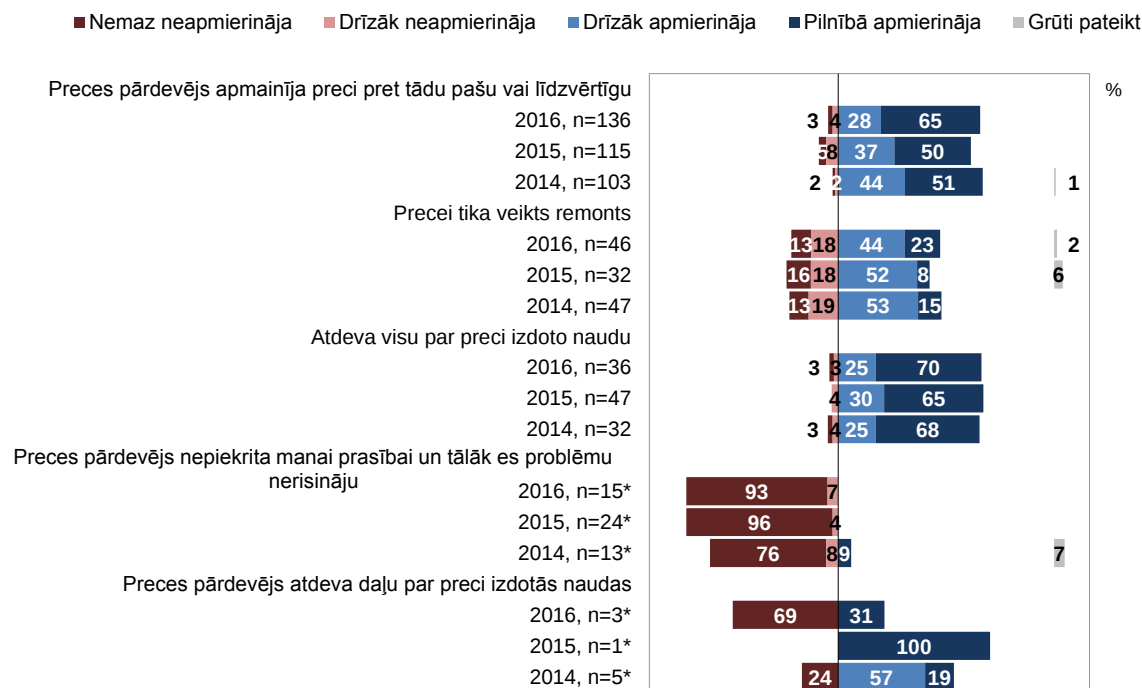


Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci un pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam (2016, n=246; 2015, n=246; 2014, n=219)

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



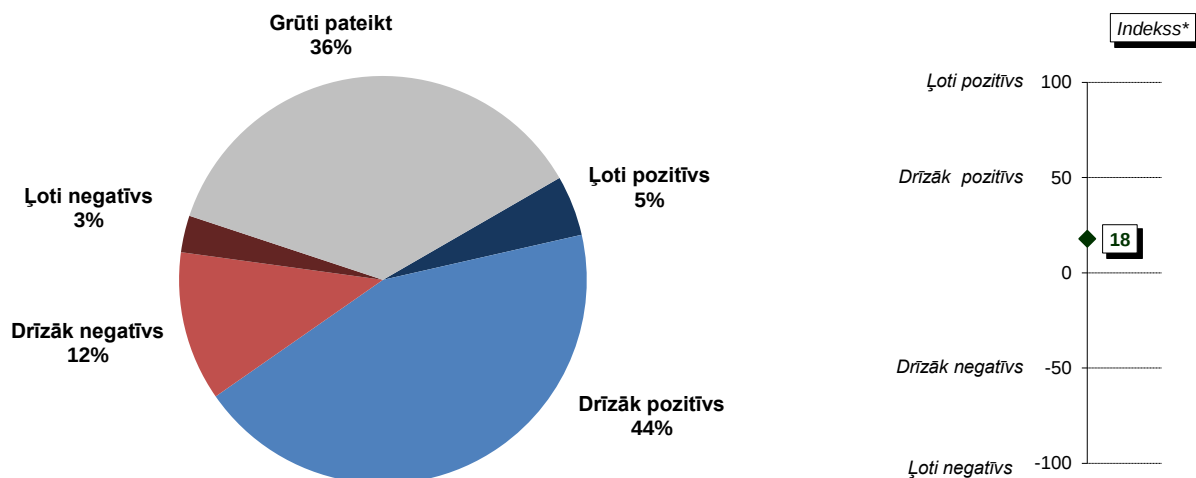
Bāze: respondenti, attiecīgajā grupā, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci un pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo preci tās ražotājam vai tirgotājam (skat. "n=" grafikā)

* - bāze pārāk maza, lai izdarītu statistiski pamatotus secinājumus par šo grupu

13. Viedoklis par Patērētāju tiesību aizsardzības centru

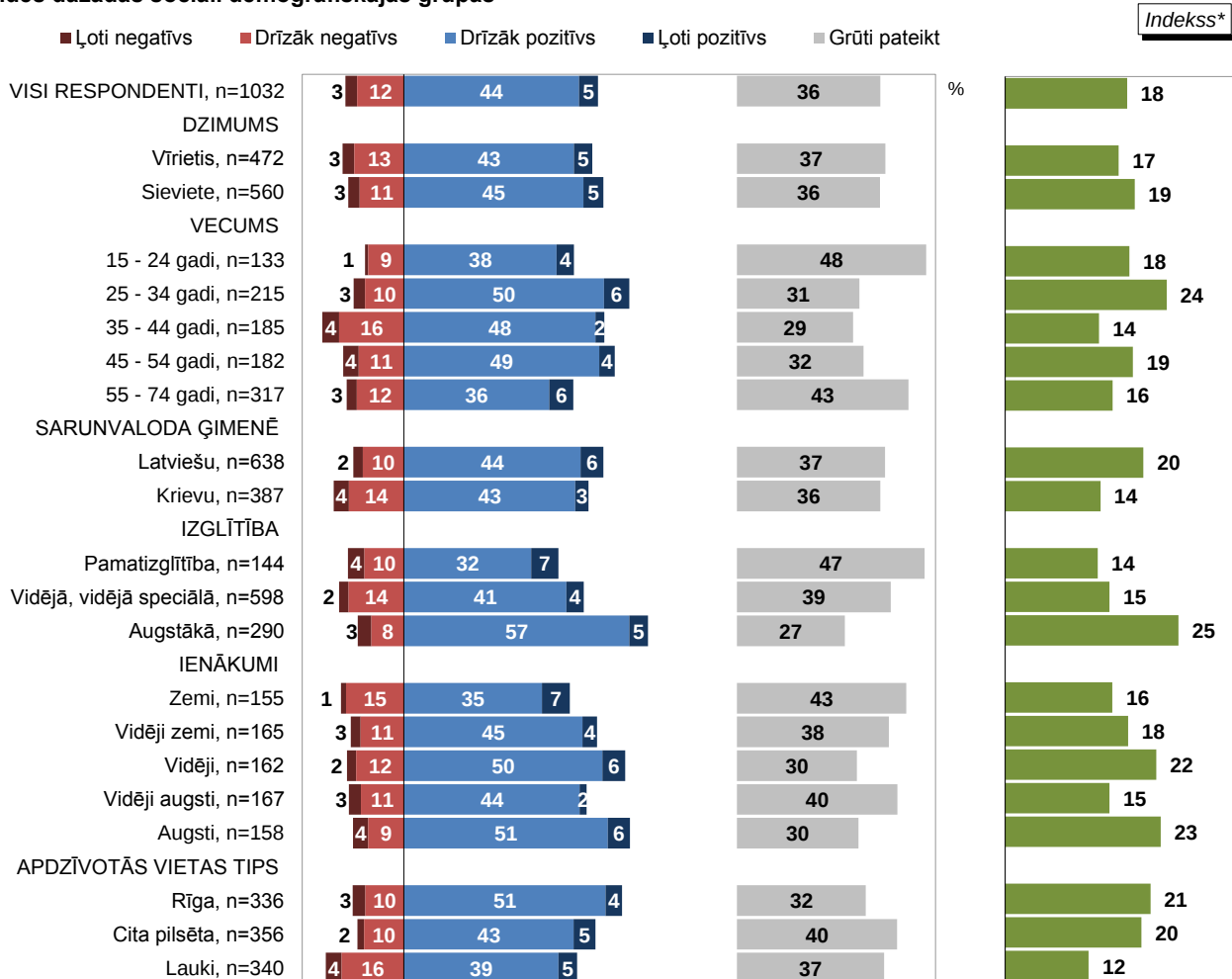
"Ņemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti, n=1032

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



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

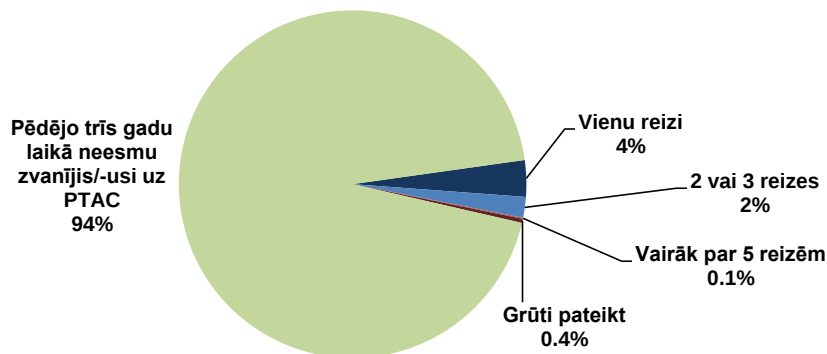
* - indekss aprēķināts no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu "ļoti pozitīvs" un "ļoti negatīvs" īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu "drīzāk pozitīvs" un "drīzāk negatīvs" - ar 0.5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, ja visi respondenti 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. Zvanišanas uz PTAC biežums

"Cik bieži pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat zvanījis/-usi uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra informācijas tālruni?"

Atbildes visu respondentu grupā

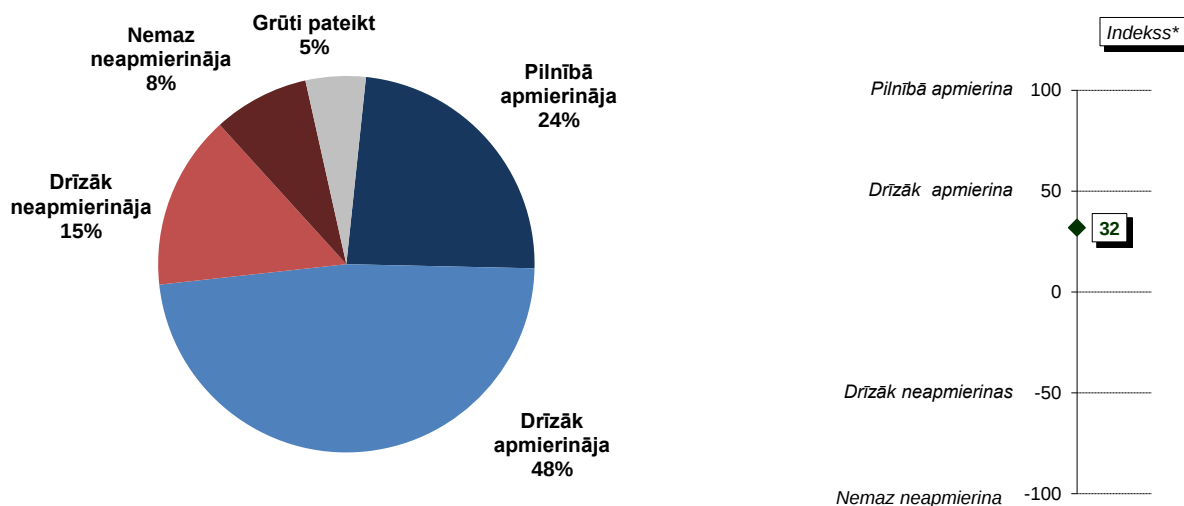


Bāze: visi respondenti, n=1032

15. Apmierinātība ar PTAC informatīvā tālruņa apkalpojošā darbinieka darbu

"Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar informatīvā tālruņa apkalpojošā darbinieka darbu un sniegtās atbildes kvalitāti?"

Atbildes visu respondentu grupā



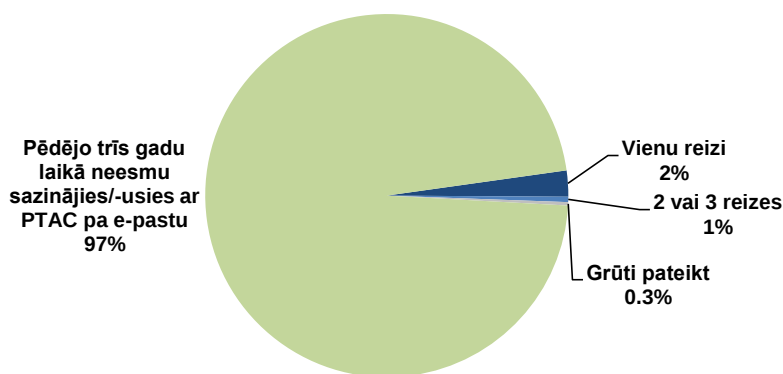
Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir zvanījuši uz PTAC, n=60

* - indekss aprēķināts no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu "pilnībā apmierināja" un "nemaz neapmierināja" īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu "drīzāk apmierināja" un "drīzāk neapmierināja" - 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.

16. Sazināšanās ar PTAC pa e-pastu biežums

"Cik bieži pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar PTAC pa e-pastu ptac@ptac.gov.lv?"

Atbildes visu respondentu grupā

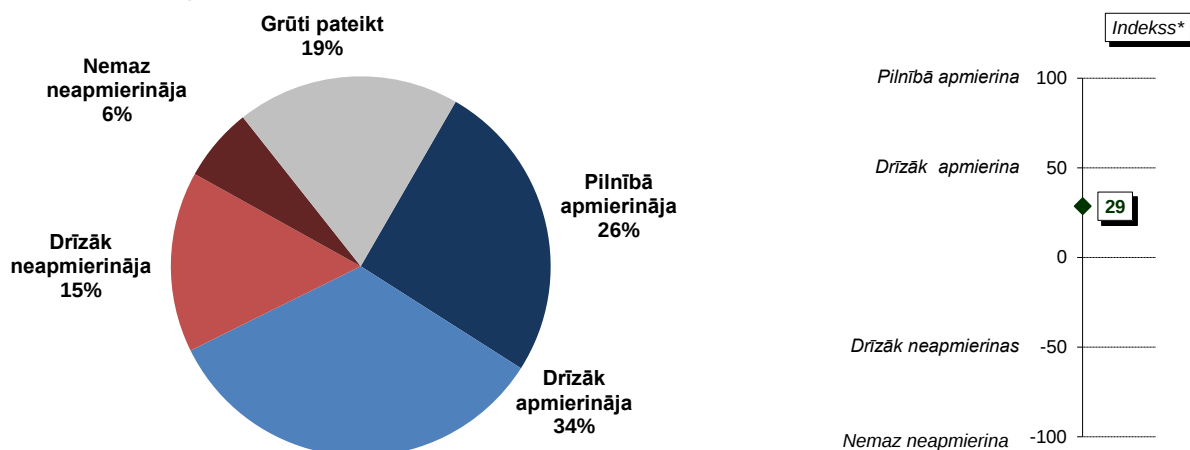


Bāze: visi respondenti, n=1032

17. Apmierinātība ar PTAC pa e-pastu sniegto atbildi

"Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar PTAC sniegto atbildi uz Jūsu jautājumu?"

Atbildes visu respondentu grupā

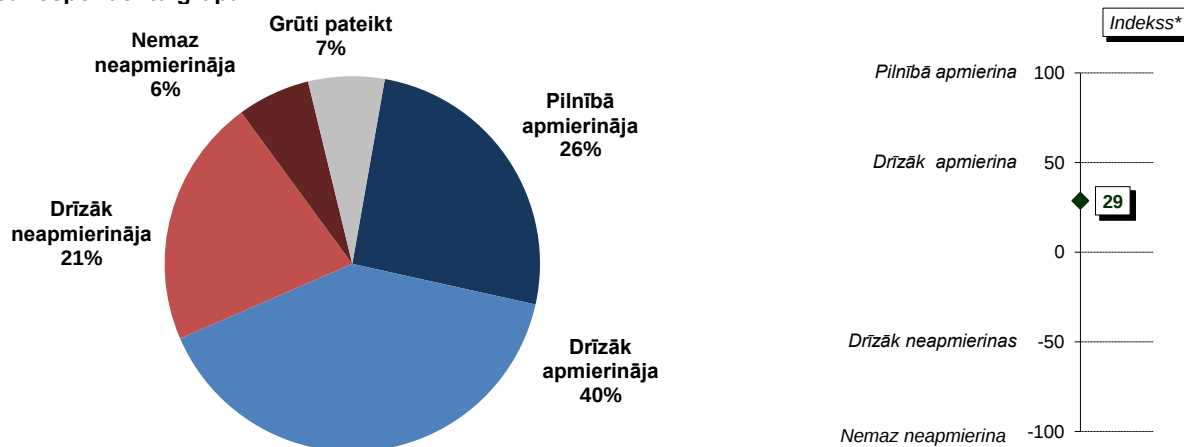


Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir sazinājušies ar PTAC pa e-pastu, n=32

18. Apmierinātība ar PTAC pa e-pastu sniegtās atbildes ātrumu

"Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ātrumu, ar kuru saņēmāt PTAC sniegto atbildi uz Jūsu jautājumu?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir sazinājušies ar PTAC pa e-pastu, n=32

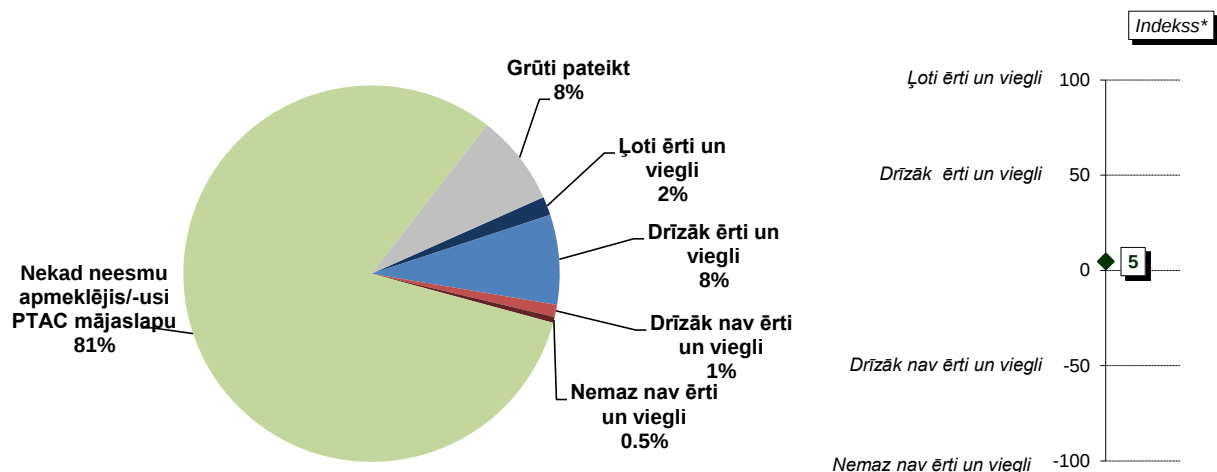
* - indekss aprēķināts no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu "pilnībā apmierināts" un "nemaz neapmierināts" īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu "drīzāk apmierināts" un "drīzāk neapmierināts" - ar 0.5. Indeksa vērtības var būt robežās no -100 (gadījumā, 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

19. PTAC mājaslapas vērtējums

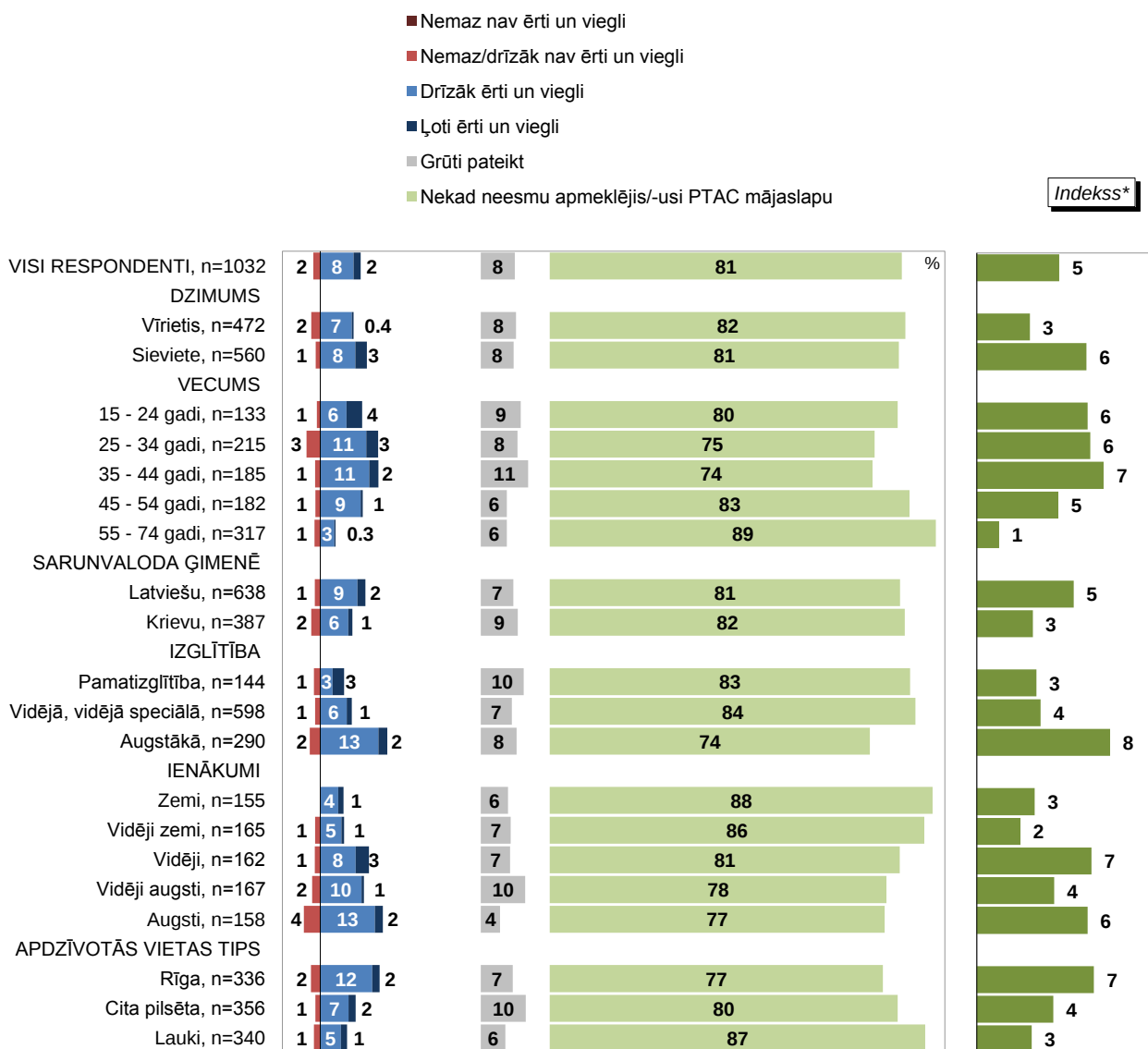
"Kā Jūs vērtējat PTAC mājaslapu, cik ērti un viegli tajā ir atrast nepieciešamo informāciju?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti, n=1032

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



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

* - indekss aprēķināts no pozitīvo vērtējumu īpatsvara atņemot negatīvo vērtējumu īpatsvaru, turklāt vērtējumu "ļoti ērti un viegli" un "nemaz nav ērti un viegli" īpatsvars reizināts ar 1, bet vērtējumu "drīzāk ērti un viegli" un "drīzāk nav ērti un 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). Atbildes "grūti pateikt" un "nekad neesmu apmeklējis/-usi PTAC mājaslapu", aprēķinot indeksu, netiek ņemta vērā.

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 vispirām 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 apvilks neviens kods 1, tad turpināt ar A10 jautājumu.

Uzdot, ja A3.1 vai A3.2. ir atzīmēta vismaz viena apstiprinoša atbilde / apvilks 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: 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 / apvilks 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, lūdzu, atbildiet par pēdējo reizi. Viena atbilde

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

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 rindiņā

	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

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

Uzdot visiem!

KARTĪTE A10/ A11

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

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

	A10	A11
Veikalos	1	1
Zvanot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra informācijas tālruni	2	2
Informatīvajos bukletos	3	3
TV	4	4
Laikrakstos, žurnālos	5	5
Radio	6	6
Internetā, konkrētā 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: 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	5

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

U1. 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

U2. Cik bieži pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat zvanījis/-usi uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra informācijas tālruni? *Viena atbilde*

Vienu reizi	1	<i>Pāriet pie U3</i>
2 vai 3 reizes	2	
4 vai 5 reizes	3	
Vairā par 5 reizēm	4	
Grūti pateikt/ NA	5	
Pēdējo trīs gadu laikā neesmu zvanījis/-usi uz PTAC	6	<i>Pāriet pie U4</i>

U3. Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar informatīvā tālruņa apkalpojošā darbinieka darbu un sniegtās atbildes kvalitāti? Vai Jūs tas pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja? *Viena atbilde*

Pilnībā apmierināja	1
Drīzāk apmierināja	2
Drīzāk neapmierināja	3
Nemaz neapmierināja	4
Grūti pateikt/ NA	8

U4. Cik bieži pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar PTAC pa e-pastu ptac@ptac.gov.lv? *Viena atbilde*

Vienu reizi	1	<i>Pāriet pie U5, tad pie U6</i>
2 vai 3 reizes	2	
4 vai 5 reizes	3	
Vairā par 5 reizēm	4	
Grūti pateikt/ NA	5	
Pēdējo trīs gadu laikā neesmu sazinājies/-usies ar PTAC pa e-pastu	6	<i>Pāriet pie U7</i>

U5. Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar PTAC sniegto atbildi uz Jūsu jautājumu? Vai tā Jūs pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja? *Viena atbilde*

Pilnībā apmierināja	1
Drīzāk apmierināja	2
Drīzāk neapmierināja	3
Nemaz neapmierināja	4
Grūti pateikt/ NA	8

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

U6. Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ātrumu, ar kuru saņēmāt PTAC sniegto atbildi uz Jūsu jautājumu? Vai tas Jūs pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja? Viena atbilde

Pilnībā apmierināja	1
Drīzāk apmierināja	2
Drīzāk neapmierināja	3
Nemaz neapmierināja	4
Grūti pateikt/ NA	8

U7. 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 pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu precī/ pakalpojumu iegādi

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

												Kopā	
		Ļoti labi informēts/-a		Diezgan labi informēts/-a		Diezgan vāji informēts/-a		Ļoti vāji informēts/-a		Grūti pateikt/ NA		Skaits	Rindu %
		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
VISI RESPONDENTI		62	6.0	402	38.8	398	38.7	147	14.3	23	2.2	1032	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	32	6.7	158	33.5	202	42.7	70	14.9	10	2.1	472	100.0
	Sieviete	30	5.4	244	43.6	196	35.0	77	13.7	13	2.3	560	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	4	2.9	54	40.2	44	33.5	29	21.9	2	1.5	133	100.0
	25 - 34 gadi	17	7.9	100	46.2	78	36.7	18	8.4	2	.9	215	100.0
	35 - 44 gadi	16	8.8	75	40.5	66	35.6	22	12.0	6	3.2	185	100.0
	45 - 54 gadi	11	6.0	71	38.8	75	41.4	21	11.6	4	2.2	182	100.0
	55 - 74 gadi	14	4.5	102	32.1	135	42.6	57	17.9	9	2.9	317	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	44	7.3	254	41.7	235	38.7	58	9.5	17	2.7	608	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	7	5.0	51	37.2	53	38.9	23	16.7	3	2.2	137	100.0
	Neprecējies	7	3.5	73	36.3	73	37.2	42	21.4	3	1.6	198	100.0
	Atraitnis	4	4.6	24	26.6	37	41.6	24	27.2			89	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	40	6.3	267	41.6	234	36.9	83	13.0	14	2.2	638	100.0
	Krievu	22	5.7	130	33.6	162	41.9	64	16.6	9	2.3	387	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	5	3.5	39	27.1	55	38.5	41	28.2	4	2.7	144	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	28	4.6	219	36.6	253	42.3	87	14.6	11	1.9	598	100.0
	Augstākā	29	10.2	144	49.3	90	31.3	19	6.5	8	2.7	290	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	15	31.5	22	46.7	5	10.8	5	11.1			47	100.0
	Speciālists, ierēdnis	18	6.4	145	49.8	99	34.2	20	6.9	8	2.7	290	100.0
	Strādnieks	13	4.6	90	32.7	125	45.6	42	15.3	5	1.9	275	100.0
	Individuālais darbs	3	6.2	24	48.5	17	35.3	4	7.9	1	2.2	49	100.0
	Pensionārs	7	3.7	52	26.9	85	44.0	44	22.8	5	2.5	193	100.0
	Skolnieks, students			24	35.9	24	37.0	18	27.1			66	100.0
	Mājsaimniece	2	3.6	25	45.5	22	39.8	4	7.3	2	3.8	55	100.0
	Bezdarbnieks	4	6.8	20	34.3	21	37.6	10	17.6	2	3.6	57	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	49	7.4	281	42.3	246	37.4	71	10.8	14	2.1	661	100.0
	Nestrādājošie	13	3.5	121	32.4	152	41.1	76	20.6	9	2.4	371	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	4	2.5	56	36.3	63	40.7	28	17.8	4	2.7	155	100.0
	Vidēji zemi	5	3.1	66	39.8	62	37.8	30	18.2	2	1.2	165	100.0
	Vidēji	13	8.1	64	39.1	65	40.5	19	11.6	1	.6	162	100.0
	Vidēji augsti	5	3.0	67	39.9	71	42.7	20	12.2	4	2.3	167	100.0
	Augsti	16	10.1	71	44.9	52	32.7	14	9.0	5	3.2	158	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	2	1.1	72	37.7	68	36.4	41	21.6	6	3.2	189	100.0
	Vidēji zemi	8	4.5	59	32.6	79	43.3	33	18.0	3	1.6	182	100.0
	Vidēji	10	5.5	53	29.4	92	51.7	23	12.9	1	.6	179	100.0
	Vidēji augsti	18	8.8	96	47.8	66	33.2	15	7.7	5	2.5	200	100.0
	Augsti	11	7.3	72	47.2	47	31.3	17	11.6	4	2.6	151	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	30	7.3	175	42.3	145	35.6	49	12.2	11	2.6	410	100.0
	Nav	32	5.2	227	36.5	253	40.8	98	15.6	12	1.9	622	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	9	4.9	59	31.9	70	37.6	44	23.9	3	1.7	185	100.0
	2	17	5.4	120	37.6	133	41.8	40	12.4	9	2.8	319	100.0
	3	12	5.1	105	44.4	89	37.9	30	12.6			236	100.0
	4 un vairāk	24	8.1	118	39.9	106	36.6	33	11.7	11	3.7	292	100.0
REĢIONS	Rīga	25	7.5	143	42.7	132	39.1	31	9.2	5	1.4	336	100.0
	Vidzeme	9	3.3	103	37.5	105	38.8	47	17.5	8	3.0	272	100.0
	Kurzeme	6	4.5	52	38.3	40	29.9	33	24.4	4	2.9	135	100.0
	Zemgale	15	10.4	55	37.8	55	38.5	16	11.1	3	2.1	144	100.0
	Latgale	7	4.8	49	33.7	66	45.5	20	13.8	3	2.1	145	100.0
APDZĪVOTĀS VIETĀS TIPS	Rīga	25	7.5	143	42.7	132	39.1	31	9.2	5	1.4	336	100.0
	Cita pilsēta	20	5.6	131	36.5	133	37.6	58	16.3	14	3.9	356	100.0
	Lauki	17	5.0	128	37.3	133	39.4	58	17.1	4	1.2	340	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

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.

												Kopā	
		Ļoti viegli		Drīzāk viegli		Drīzāk grūti		Ļoti grūti		Grūti pateikt/ NA		Skaits	Rindu %
		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		13	1.2	210	20.2	448	43.5	153	14.8	208	20.2	1032	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	4	.8	81	17.1	220	46.6	68	14.4	99	21.0	472	100.0
	Sieviete	9	1.6	129	23.0	228	40.7	85	15.2	109	19.5	560	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	3	2.2	28	20.7	55	41.5	16	12.2	31	23.4	133	100.0
	25 - 34 gadi	3	1.4	61	28.3	97	45.1	24	11.2	30	14.0	215	100.0
	35 - 44 gadi	2	1.0	37	20.1	80	43.3	35	18.8	31	16.7	185	100.0
	45 - 54 gadi	1	.5	32	17.4	88	48.5	25	13.8	36	19.8	182	100.0
	55 - 74 gadi	4	1.3	52	16.3	128	40.4	53	16.7	80	25.4	317	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	11	1.8	133	21.8	264	43.5	87	14.3	113	18.6	608	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievieti			15	10.7	63	46.1	25	18.0	34	25.2	137	100.0
	Neprecējies	1	.5	48	23.8	81	41.2	29	14.7	39	19.7	198	100.0
	Atraitnis	1	1.1	14	15.5	40	44.9	12	13.7	22	24.8	89	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	9	1.4	134	20.8	283	44.5	98	15.4	114	17.9	638	100.0
	Krievu	4	1.0	74	19.1	162	41.9	54	13.8	93	24.2	387	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	1	.7	22	15.2	66	45.9	28	19.2	27	19.1	144	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	7	1.1	117	19.5	255	42.7	99	16.6	120	20.0	598	100.0
	Augstākā	5	1.7	71	24.1	127	44.0	26	8.9	61	21.2	290	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	3	6.3	15	31.6	20	42.8	6	13.0	3	6.3	47	100.0
	Speciālists, ierēdnis	4	1.4	82	28.0	118	40.8	31	10.8	55	19.1	290	100.0
	Strādnieks	5	1.8	39	14.3	126	46.0	50	17.9	55	20.0	275	100.0
	Individuālais darbs			9	18.4	26	52.7	5	10.5	9	18.4	49	100.0
	Pensionārs			25	12.8	82	42.6	38	19.6	48	25.1	193	100.0
	Skolnieks, students			14	20.8	28	42.5	7	10.9	17	25.8	66	100.0
	Mājsaimniece			16	29.1	23	41.7	5	9.2	11	19.9	55	100.0
	Bezdarbnieks	1	1.6	10	17.1	25	43.9	11	19.6	10	17.7	57	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	12	1.8	145	21.8	290	44.0	92	13.9	122	18.5	661	100.0
	Nestrādājošie	1	.3	65	17.3	158	42.6	61	16.5	86	23.3	371	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi			25	16.2	69	44.6	32	20.6	29	18.7	155	100.0
	Vidēji zemi	1	.6	29	17.3	70	42.4	27	16.7	38	23.0	165	100.0
	Vidēji	5	3.0	35	21.4	69	43.0	25	15.4	28	17.2	162	100.0
	Vidēji augsti	1	.6	37	21.9	73	44.0	24	14.3	32	19.1	167	100.0
	Augsti	4	2.5	42	26.0	72	45.6	11	7.0	29	18.8	158	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	2	1.0	33	17.3	82	43.5	33	17.5	39	20.6	189	100.0
	Vidēji zemi	3	1.6	24	13.2	81	44.6	29	15.7	45	24.8	182	100.0
	Vidēji	2	1.1	36	19.8	81	45.6	32	17.9	28	15.6	179	100.0
	Vidēji augsti	3	1.5	51	25.3	88	44.0	23	11.6	35	17.6	200	100.0
	Augsti	3	1.9	41	26.6	58	38.7	21	14.1	28	18.6	151	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	6	1.4	93	22.6	162	39.4	70	17.1	79	19.4	410	100.0
	Nav	7	1.1	117	18.6	286	46.2	83	13.3	129	20.7	622	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	2	1.1	30	16.0	83	45.1	26	14.1	44	23.8	185	100.0
	2	4	1.3	65	20.2	141	44.4	46	14.3	63	19.8	319	100.0
	3	1	.4	54	22.7	101	42.8	29	12.3	51	21.8	236	100.0
	4 un vairāk	6	2.0	61	20.8	123	42.2	52	17.9	50	17.1	292	100.0
REĢIONS	Rīga	3	.9	77	22.8	137	40.9	36	10.6	83	24.8	336	100.0
	Vidzeme	5	1.8	49	17.8	110	40.5	57	21.0	51	18.8	272	100.0
	Kurzeme			24	17.9	63	46.7	21	15.4	27	20.0	135	100.0
	Zemgale	4	2.8	37	25.4	69	48.2	17	11.8	17	11.8	144	100.0
	Latgale	1	.7	23	15.6	69	47.8	22	15.4	30	20.5	145	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	3	.9	77	22.8	137	40.9	36	10.6	83	24.8	336	100.0
	Cita pilsēta	5	1.4	68	19.0	159	44.8	50	13.8	74	21.0	356	100.0
	Lauki	5	1.5	65	18.8	152	44.8	67	20.0	51	14.9	340	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

1. "Gadījumā, ja Jūs būtu iegādājies/-usies šādu līguma noteikumiem neatbilstošu precī 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.

											Kopā			
			Ļoti labi		Drīzāk labi		Drīzāk slikti		Ļoti slikti				Grūti pateikt/ NA	
			Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
VISI RESPONDENTI			91	8.8	430	41.6	283	27.5	181	17.5	47	4.6	1032	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	44	9.3	176	37.3	139	29.4	90	19.1	23	4.9	472	100.0	
	Sieviete	47	8.5	254	45.5	144	25.7	91	16.1	24	4.3	560	100.0	
VECUMS	15 - 24 gadi	11	8.2	53	39.3	29	22.2	31	23.5	9	6.8	133	100.0	
	25 - 34 gadi	24	11.3	103	47.5	54	25.4	27	12.5	7	3.3	215	100.0	
	35 - 44 gadi	16	8.7	83	44.9	45	24.1	30	16.4	11	5.9	185	100.0	
	45 - 54 gadi	20	10.8	82	45.0	51	28.0	24	13.3	5	2.8	182	100.0	
	55 - 74 gadi	20	6.3	109	34.4	104	32.9	69	21.6	15	4.7	317	100.0	
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	53	8.8	280	45.8	168	27.7	87	14.3	20	3.3	608	100.0	
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	13	9.4	52	38.1	39	28.4	26	18.9	7	5.2	137	100.0	
	Neprecējies	16	7.9	73	36.7	47	23.9	48	24.3	14	7.2	198	100.0	
	Atraitnis	9	10.3	25	27.8	29	32.7	20	22.5	6	6.6	89	100.0	
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	59	9.3	292	45.6	169	26.5	96	15.0	22	3.5	638	100.0	
	Krievu	31	8.0	134	34.6	113	29.2	85	22.0	24	6.1	387	100.0	
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	12	8.4	51	35.2	28	19.6	43	29.9	10	6.9	144	100.0	
	Vidējā, vidējā speciālā	46	7.7	224	37.5	194	32.4	104	17.4	30	5.0	598	100.0	
	Augstākā	33	11.6	155	53.3	61	21.1	34	11.6	7	2.5	290	100.0	
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	12	25.2	31	66.1	2	4.3	2	4.4			47	100.0	
	Speciālists, ierēdnis	29	10.1	150	51.6	71	24.4	28	9.7	12	4.2	290	100.0	
	Strādnieks	21	7.6	93	33.8	89	32.4	55	20.1	17	6.2	275	100.0	
	Individuālais darbs	7	14.2	25	50.9	12	24.5	4	8.1	1	2.2	49	100.0	
	Pensionārs	11	5.6	54	27.9	66	34.3	54	28.0	8	4.1	193	100.0	
	Skolnieks, students	3	4.6	26	39.1	13	19.9	18	27.4	6	9.0	66	100.0	
	Mājsaimiece	4	7.5	27	49.2	11	19.7	11	19.9	2	3.7	55	100.0	
	Bezdarbnieks	4	7.1	24	41.0	19	34.2	9	16.0	1	1.8	57	100.0	
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	69	10.5	299	45.1	174	26.3	89	13.6	30	4.6	661	100.0	
	Nestrādājošie	22	5.9	131	35.1	109	29.5	92	24.8	17	4.6	371	100.0	
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	7	4.5	64	41.3	40	25.9	39	24.9	5	3.4	155	100.0	
	Vidēji zemi	13	8.0	61	36.8	54	32.9	31	18.9	6	3.5	165	100.0	
	Vidēji	20	12.4	68	41.8	45	28.0	24	14.7	5	3.1	162	100.0	
	Vidēji augsti	20	12.0	64	38.2	47	27.9	25	15.3	11	6.6	167	100.0	
	Augsti	13	8.2	82	52.0	35	22.2	17	10.7	11	6.9	158	100.0	
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	15	8.0	77	40.4	45	24.0	44	23.3	8	4.2	189	100.0	
	Vidēji zemi	11	6.0	69	38.1	58	32.0	38	20.6	6	3.3	182	100.0	
	Vidēji	11	6.1	63	34.9	71	40.0	25	14.1	9	4.9	179	100.0	
	Vidēji augsti	23	11.4	92	45.8	43	21.4	29	14.8	13	6.6	200	100.0	
	Augsti	20	13.4	76	50.2	27	17.9	24	15.9	4	2.6	151	100.0	
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	39	9.6	189	45.7	100	24.4	64	15.9	18	4.4	410	100.0	
	Nav	52	8.3	241	38.8	183	29.5	117	18.7	29	4.7	622	100.0	
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	15	8.0	59	32.1	57	30.9	47	25.3	7	3.6	185	100.0	
	2	28	8.9	136	42.6	87	27.3	51	15.8	17	5.4	319	100.0	
	3	25	10.7	106	44.7	65	27.6	31	13.3	9	3.7	236	100.0	
	4 un vairāk	23	7.9	129	43.8	74	25.5	52	18.0	14	4.9	292	100.0	
REĢIONS	Rīga	36	10.9	145	43.2	93	27.5	45	13.3	17	5.1	336	100.0	
	Vidzeme	21	7.7	115	42.1	77	28.2	53	19.7	6	2.2	272	100.0	
	Kurzeme	11	8.2	61	45.0	25	18.6	31	23.1	7	5.1	135	100.0	
	Zemgale	14	9.7	57	39.6	37	25.9	31	21.5	5	3.3	144	100.0	
	Latgale	9	6.2	52	35.9	51	35.4	21	14.4	12	8.2	145	100.0	
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	36	10.9	145	43.2	93	27.5	45	13.3	17	5.1	336	100.0	
	Cita pilsēta	30	8.4	150	42.0	96	27.0	59	16.7	21	5.9	356	100.0	
	Lauki	25	7.4	135	39.5	94	27.9	77	22.6	9	2.6	340	100.0	

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

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

		Pie preces pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja		Patērētāju tiesību aizsardzības centrā		Patērētāju interešu aizstāvības asociācijā		Masu medijos		Kaut kur citur		Grūti pateikt/ NA		Kopā	
		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
VISI RESPONDENTI		679	84.4	81	10.1	2	.2	8	1.0	9	1.1	25	3.1	804	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	301	83.9	38	10.6	1	.3	4	1.1	4	1.1	11	3.1	359	100.0
	Sieviete	378	84.9	43	9.7	1	.2	4	.9	5	1.1	14	3.2	445	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	85	91.3	5	5.4			1	1.0	1	1.1	1	1.2	93	100.0
	25 - 34 gadi	154	84.9	15	8.3	1	.6	3	1.7	5	2.8	3	1.7	181	100.0
	35 - 44 gadi	121	84.1	17	11.8			2	1.4			4	2.8	144	100.0
	45 - 54 gadi	126	82.4	18	11.8			1	.6	1	.7	7	4.5	153	100.0
	55 - 74 gadi	193	82.8	26	11.3	1	.4	1	.4	2	.8	10	4.3	233	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	423	84.4	50	10.0	2	.4	6	1.2	5	1.0	15	3.0	501	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/sievu	81	77.7	15	14.3			1	1.0	1	1.1	6	6.0	104	100.0
	Neprecējies	125	91.8	7	5.2			1	.7	1	.8	2	1.5	136	100.0
	Atrašanās	50	79.0	9	14.9					2	3.1	2	3.1	63	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	450	86.5	48	9.3	1	.2	1	.2	6	1.1	14	2.7	520	100.0
	Krievu	226	81.3	30	10.8	1	.4	7	2.5	3	1.1	11	4.0	278	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	81	89.0	7	7.8	1	1.0	1	1.1			1	1.1	91	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	384	82.7	51	11.0	1	.2	5	1.1	8	1.7	15	3.3	464	100.0
	Augstākā	214	85.9	23	9.3			2	.8	1	.4	9	3.6	249	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	38	84.7	4	8.6			1	2.3	1	2.1	1	2.4	45	100.0
	Specialists, ierēdnis	216	86.4	23	9.2	1	.4	3	1.2			7	2.8	250	100.0
	Strādnieks	171	83.9	19	9.6			4	1.9	3	1.5	6	3.0	203	100.0
	Individuālais darbs	39	88.8	5	11.2									44	100.0
	Pensionārs	99	75.3	21	16.4	1	.7			2	1.5	8	6.1	131	100.0
	Skolnieks, students	41	97.4									1	2.6	42	100.0
	Mājsaimniece	36	85.9	5	11.8					1	2.3			42	100.0
	Bezdarbnieks	39	82.8	4	8.7					2	4.3	2	4.2	47	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	464	85.5	51	9.5	1	.2	8	1.5	4	.7	14	2.6	542	100.0
	Nestrādājošie	215	82.1	30	11.5	1	.4			5	1.9	11	4.2	262	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	99	89.3	6	5.4							6	5.4	111	100.0
	Vidēji zemi	104	81.2	18	14.1					2	1.5	4	3.2	128	100.0
	Vidēji	114	85.7	13	10.0			1	.8	3	2.1	2	1.4	133	100.0
	Vidēji augsti	114	86.8	11	8.5	1	.7	4	3.1			1	.8	131	100.0
	Augsti	105	80.8	20	15.3			1	.8	2	1.6	2	1.5	130	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	118	86.3	11	7.9			1	.7	3	2.1	4	3.0	137	100.0
	Vidēji zemi	112	80.9	18	13.5	1	.7			1	.7	6	4.2	138	100.0
	Vidēji	131	90.3	9	6.2			1	.7	1	.7	3	2.1	145	100.0
	Vidēji augsti	126	79.3	22	14.2			3	2.0	2	1.3	5	3.2	158	100.0
	Augsti	109	88.9	11	8.7			1	.8	1	.8	1	.8	123	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	281	85.7	30	9.1	2	.6	3	.9	4	1.2	8	2.4	328	100.0
	Nav	398	83.5	51	10.8			5	1.0	5	1.0	17	3.6	476	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	107	81.4	18	13.9					2	1.6	4	3.1	131	100.0
	2	205	81.6	29	11.7			3	1.2	3	1.2	11	4.4	251	100.0
	3	178	90.9	11	5.6			2	1.0	1	.5	4	2.0	196	100.0
	4 un vairāk	189	83.6	23	10.1	2	.9	3	1.4	3	1.3	6	2.7	226	100.0
REĢIONS	Rīga	225	82.1	33	12.0	2	.7	3	1.1	4	1.5	7	2.6	274	100.0
	Vidzeme	177	83.1	18	8.5			4	1.9	4	1.9	10	4.6	213	100.0
	Kurzeme	88	90.5	9	9.5									97	100.0
	Zemgale	98	90.9	5	4.5			1	.9			4	3.7	108	100.0
	Latgale	91	81.3	16	14.3					1	.8	4	3.5	112	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	225	82.1	33	12.0	2	.7	3	1.1	4	1.5	7	2.6	274	100.0
	Cita pilsēta	234	84.7	25	9.2			5	1.8	4	1.4	8	2.9	276	100.0
	Lauki	220	86.6	23	9.0					1	.4	10	3.9	254	100.0

Bāze: respondenti, kuri ļoti labi, drīzāk labi vai drīzāk slikti zina, kur griezties un kā rīkoties pēc līguma noteikumiem neatbilstošās preces vai pakalpojuma iegādes, n=804

3. "Vai pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat iegādājies/usies kaut ko no sekojošā?" - A3.jaut. Procentuālais atbilde sadalījums

	Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA		Kopā	
	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
Nekvalitatīvu preci	365	35.5	653	63.2	14	1.3	1032	100.0
Nedrošu preci	78	7.6	931	90.2	23	2.2	1032	100.0
Nekvalitatīvu pakalpojumu	127	12.4	887	85.9	18	1.7	1032	100.0
Nedrošu pakalpojumu	42	4.1	958	92.8	32	3.1	1032	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

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

		Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA		Kopā	
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %
VISI RESPONDENTI		365	35.5	653	63.2	14	1.3	1032	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	167	35.5	297	62.9	8	1.7	472	100.0
	Sieviete	198	35.5	356	63.4	6	1.1	560	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	43	32.6	90	67.4			133	100.0
	25 - 34 gadi	78	36.6	133	61.5	4	1.9	215	100.0
	35 - 44 gadi	84	45.5	99	53.4	2	1.1	185	100.0
	45 - 54 gadi	62	34.1	119	65.4	1	.5	182	100.0
	55 - 74 gadi	98	30.8	212	67.0	7	2.2	317	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	230	38.0	368	60.4	10	1.6	608	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	51	37.1	84	61.4	2	1.5	137	100.0
	Neprecējies	61	30.8	136	68.7	1	.5	198	100.0
	Atraitis	23	25.9	65	73.0	1	1.1	89	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	221	34.8	411	64.3	6	.9	638	100.0
	Krievu	143	37.1	236	60.9	8	2.0	387	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	33	23.1	110	76.2	1	.7	144	100.0
	Vidēja, vidējā speciālā	215	36.1	373	62.3	10	1.7	598	100.0
	Augstākā	117	40.5	170	58.5	3	1.0	290	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	16	34.2	30	63.7	1	2.2	47	100.0
	Speciālists, ierēdnis	130	45.1	156	53.6	4	1.4	290	100.0
	Strādnieks	98	35.7	173	62.8	4	1.5	275	100.0
	Individuālais darbs	14	28.7	35	71.3			49	100.0
	Pensionārs	59	30.5	130	67.5	4	2.0	193	100.0
	Skolnieks, students	19	29.2	47	70.8			66	100.0
	Mājsaimniece	16	29.4	38	68.8	1	1.8	55	100.0
	Bezdarbnieks	13	22.8	44	77.2			57	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	258	39.1	394	59.5	9	1.4	661	100.0
	Nestrādājošie	107	28.9	259	69.8	5	1.3	371	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	47	30.3	107	69.0	1	.7	155	100.0
	Vidēji zemi	50	30.7	114	68.7	1	.6	165	100.0
	Vidēji	60	37.5	96	58.9	6	3.7	162	100.0
	Vidēji augsti	63	37.6	102	61.2	2	1.2	167	100.0
	Augsti	58	36.7	98	62.0	2	1.3	158	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	55	29.3	129	68.2	5	2.5	189	100.0
	Vidēji zemi	53	29.1	126	69.3	3	1.6	182	100.0
	Vidēji	57	31.7	121	67.7	1	.6	179	100.0
	Vidēji augsti	82	41.2	115	57.3	3	1.6	200	100.0
	Augsti	74	49.3	77	50.7			151	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	162	39.9	242	58.7	6	1.4	410	100.0
	Nav	203	32.6	411	66.1	8	1.3	622	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	46	24.8	136	73.5	3	1.7	185	100.0
	2	116	36.2	200	62.9	3	.9	319	100.0
	3	96	41.0	137	57.8	3	1.2	236	100.0
	4 un vairāk	107	37.0	180	61.3	5	1.7	292	100.0
REĢIONS	Rīga	125	37.4	205	60.9	6	1.7	336	100.0
	Vidzeme	89	32.9	181	66.4	2	.8	272	100.0
	Kurzeme	35	25.9	98	72.6	2	1.5	135	100.0
	Zemgale	55	37.8	86	60.1	3	2.1	144	100.0
	Latgale	61	42.4	83	56.9	1	.7	145	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	125	37.4	205	60.9	6	1.7	336	100.0
	Cita pilsēta	123	34.5	228	64.0	5	1.4	356	100.0
	Lauki	117	34.6	220	64.5	3	.9	340	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

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

								Kopā	
		Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		78	7.6	931	90.2	23	2.2	1032	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	35	7.4	423	89.6	14	2.9	472	100.0
	Sieviete	43	7.7	508	90.7	9	1.6	560	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	6	4.6	126	94.6	1	.8	133	100.0
	25 - 34 gadi	19	9.0	189	87.7	7	3.3	215	100.0
	35 - 44 gadi	17	9.1	165	89.2	3	1.7	185	100.0
	45 - 54 gadi	13	7.1	166	91.2	3	1.6	182	100.0
	55 - 74 gadi	23	7.2	285	89.9	9	2.8	317	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	54	8.9	538	88.5	16	2.6	608	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	11	7.9	124	90.5	2	1.6	137	100.0
	Neprecējies	7	3.6	187	94.4	4	2.0	198	100.0
	Ātraitnis	6	6.7	82	92.2	1	1.1	89	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	32	5.0	592	92.7	14	2.2	638	100.0
	Krievu	46	11.9	332	85.9	9	2.3	387	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	7	5.0	135	93.7	2	1.4	144	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	46	7.7	537	89.8	15	2.5	598	100.0
	Augstākā	25	8.6	259	89.3	6	2.1	290	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	2	4.4	45	95.6			47	100.0
	Speciālists, ierēdnis	22	7.6	259	89.2	9	3.2	290	100.0
	Strādnieks	26	9.4	242	88.0	7	2.6	275	100.0
	Individuālais darbs	2	3.8	47	96.2			49	100.0
	Pensionārs	16	8.2	172	89.2	5	2.6	193	100.0
	Skolnieks, students	3	4.8	63	95.2			66	100.0
	Mājsaimiece	4	7.2	50	91.0	1	1.8	55	100.0
	Bezdarbnieks	3	5.4	53	92.9	1	1.7	57	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	52	7.9	593	89.7	16	2.5	661	100.0
	Nestrādājošie	26	7.0	338	91.2	7	1.8	371	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	11	7.2	142	91.5	2	1.3	155	100.0
	Vidēji zemi	11	6.6	153	92.8	1	.6	165	100.0
	Vidēji	16	9.9	141	87.1	5	3.1	162	100.0
	Vidēji augsti	10	5.9	152	91.0	5	3.1	167	100.0
	Augsti	9	5.7	144	91.1	5	3.2	158	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	14	7.4	171	90.6	4	2.0	189	100.0
	Vidēji zemi	15	8.4	165	90.5	2	1.1	182	100.0
	Vidēji	10	5.6	166	92.8	3	1.7	179	100.0
	Vidēji augsti	18	9.0	178	88.9	4	2.1	200	100.0
	Augsti	12	7.9	134	88.7	5	3.4	151	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	33	8.1	366	89.2	11	2.7	410	100.0
	Nav	45	7.2	565	90.9	12	1.9	622	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	6	3.2	174	94.0	5	2.8	185	100.0
	2	31	9.7	282	88.5	6	1.8	319	100.0
	3	18	7.7	213	90.2	5	2.1	236	100.0
	4 un vairāk	23	7.9	262	89.7	7	2.4	292	100.0
REĢIONS	Rīga	25	7.5	302	89.9	9	2.6	336	100.0
	Vidzeme	20	7.3	246	90.5	6	2.3	272	100.0
	Kurzeme	3	2.1	132	97.9			135	100.0
	Zemgale	8	5.5	129	89.5	7	4.9	144	100.0
	Latgale	22	15.0	122	84.3	1	.7	145	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	25	7.5	302	89.9	9	2.6	336	100.0
	Cita pilsēta	26	7.3	317	89.0	13	3.7	356	100.0
	Lauki	27	7.9	312	91.8	1	.3	340	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

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

								Kopā	
		Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		127	12.4	887	85.9	18	1.7	1032	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	59	12.5	402	85.2	11	2.3	472	100.0
	Sieviete	68	12.2	485	86.6	7	1.2	560	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	15	11.3	118	88.7			133	100.0
	25 - 34 gadi	33	15.4	178	82.7	4	2.0	215	100.0
	35 - 44 gadi	29	15.8	150	80.9	6	3.3	185	100.0
	45 - 54 gadi	21	11.6	161	88.4			182	100.0
	55 - 74 gadi	29	9.2	280	88.3	8	2.5	317	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	90	14.9	505	83.0	13	2.1	608	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	12	8.7	123	89.7	2	1.6	137	100.0
	Neprecējies	19	9.5	177	89.5	2	1.0	198	100.0
	Ātraitnis	6	6.7	82	92.1	1	1.1	89	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	84	13.2	545	85.3	9	1.4	638	100.0
	Krievu	42	10.9	336	86.8	9	2.3	387	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	3	2.2	140	97.1	1	.7	144	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	72	12.1	513	85.7	13	2.2	598	100.0
	Augstākā	52	18.0	234	80.5	4	1.4	290	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	6	12.4	41	87.6			47	100.0
	Speciālists, ierēdnis	52	18.1	233	80.2	5	1.8	290	100.0
	Strādnieks	35	12.8	233	84.6	7	2.6	275	100.0
	Individuālais darbs	6	11.9	43	88.1			49	100.0
	Pensionārs	17	8.8	171	88.6	5	2.6	193	100.0
	Skolnieks, students	5	7.7	61	92.3			66	100.0
	Mājsaimiece	3	5.4	51	92.8	1	1.8	55	100.0
	Bezdarbnieks	3	5.4	54	94.6			57	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	99	15.0	550	83.2	12	1.8	661	100.0
	Nestrādājošie	28	7.6	337	90.9	6	1.6	371	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	13	8.5	140	90.1	2	1.4	155	100.0
	Vidēji zemi	21	12.6	143	86.8	1	.6	165	100.0
	Vidēji	18	11.2	140	86.3	4	2.4	162	100.0
	Vidēji augsti	32	19.3	131	78.2	4	2.5	167	100.0
	Augsti	15	9.5	141	89.2	2	1.3	158	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	15	8.0	171	90.5	3	1.5	189	100.0
	Vidēji zemi	21	11.4	158	87.0	3	1.6	182	100.0
	Vidēji	24	13.4	151	84.4	4	2.2	179	100.0
	Vidēji augsti	22	11.0	174	86.8	4	2.1	200	100.0
	Augsti	28	18.8	122	80.5	1	.7	151	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	59	14.4	340	82.9	11	2.7	410	100.0
	Nav	68	11.0	547	87.9	7	1.1	622	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	14	7.6	168	90.7	3	1.7	185	100.0
	2	35	11.1	281	88.0	3	.9	319	100.0
	3	33	14.1	199	84.2	4	1.7	236	100.0
	4 un vairāk	45	15.3	239	81.9	8	2.7	292	100.0
REĢIONS	Rīga	41	12.2	288	85.7	7	2.1	336	100.0
	Vidzeme	27	9.9	241	88.5	4	1.5	272	100.0
	Kurzeme	13	9.7	122	90.3			135	100.0
	Zemgale	25	17.4	114	79.1	5	3.4	144	100.0
	Latgale	21	14.5	122	84.2	2	1.4	145	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	41	12.2	288	85.7	7	2.1	336	100.0
	Cita pilsēta	46	13.0	302	84.7	8	2.3	356	100.0
	Lauki	40	11.8	297	87.3	3	.9	340	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

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

3.4. Nedrošu pakalpojumu

								Kopā	
		Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		42	4.1	958	92.8	32	3.1	1032	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	19	4.0	436	92.4	17	3.6	472	100.0
	Sieviete	23	4.1	522	93.2	15	2.7	560	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	8	6.0	124	93.2	1	.8	133	100.0
	25 - 34 gadi	7	3.2	199	92.5	9	4.3	215	100.0
	35 - 44 gadi	10	5.3	169	91.4	6	3.3	185	100.0
	45 - 54 gadi	5	2.8	172	94.5	5	2.7	182	100.0
	55 - 74 gadi	12	3.8	294	92.7	11	3.5	317	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	22	3.6	564	92.8	22	3.6	608	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	7	5.0	127	92.7	3	2.3	137	100.0
	Neprecējies	7	3.6	186	93.9	5	2.5	198	100.0
	Ātraitnis	6	6.8	81	90.9	2	2.2	89	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	21	3.3	600	94.0	17	2.7	638	100.0
	Krievu	21	5.5	351	90.7	15	3.8	387	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	4	2.8	139	96.5	1	.7	144	100.0
	Vidēja, vidēja speciālā	26	4.4	550	92.0	22	3.7	598	100.0
	Augstākā	12	4.1	269	92.7	9	3.2	290	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	2	4.1	45	95.9			47	100.0
	Speciālists, ierēdnis	19	6.6	256	88.1	15	5.3	290	100.0
	Strādnieks	9	3.3	257	93.4	9	3.3	275	100.0
	Individuālais darbs	1	1.8	48	98.2			49	100.0
	Pensionārs	7	3.6	180	93.3	6	3.1	193	100.0
	Skolnieks, students	2	3.2	64	96.8			66	100.0
	Mājsaimniece	2	3.6	52	94.6	1	1.8	55	100.0
	Bezdarbnieks			56	98.3	1	1.7	57	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	31	4.7	606	91.7	24	3.7	661	100.0
	Nestrādājošie	11	3.0	352	94.9	8	2.1	371	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	2	1.2	151	97.5	2	1.3	155	100.0
	Vidēji zemi	9	5.4	155	94.1	1	.6	165	100.0
	Vidēji	9	5.6	144	88.8	9	5.6	162	100.0
	Vidēji augsti	6	3.6	154	92.1	7	4.3	167	100.0
	Augsti	7	4.5	146	92.3	5	3.3	158	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	7	3.7	177	93.7	5	2.5	189	100.0
	Vidēji zemi	9	4.9	169	93.0	4	2.1	182	100.0
	Vidēji	8	4.6	166	92.6	5	2.8	179	100.0
	Vidēji augsti	9	4.5	185	92.4	6	3.1	200	100.0
	Augsti	5	3.3	140	92.6	6	4.1	151	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	15	3.6	379	92.4	16	3.9	410	100.0
	Nav	27	4.4	579	93.1	16	2.6	622	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	6	3.2	173	93.4	6	3.4	185	100.0
	2	15	4.7	296	92.8	8	2.5	319	100.0
	3	11	4.7	218	92.4	7	2.9	236	100.0
	4 un vairāk	10	3.4	271	92.8	11	3.8	292	100.0
REĢIONS	Rīga	19	5.7	306	91.0	11	3.2	336	100.0
	Vidzeme	5	1.8	261	95.9	6	2.3	272	100.0
	Kurzeme	3	2.2	131	97.1	1	.7	135	100.0
	Zemgale	8	5.5	127	88.2	9	6.3	144	100.0
	Latgale	7	4.8	133	91.8	5	3.4	145	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	19	5.7	306	91.0	11	3.2	336	100.0
	Cita pilsēta	13	3.6	326	91.5	17	4.8	356	100.0
	Lauki	10	2.9	326	95.9	4	1.2	340	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

4. "Kāda veida nekvalitatīvas vai nedrošas preces Jūs esat iegādājies/-usies pēdējo trīs gadu laikā?" - A4.jaut.																									
		Apavi		Elektropreces		Apģērbu, tekstilizstrādājumus		Mobiilo telefonu		Datortehniku		Mēbeles		Būvmateriālus, būvizrādījumus		Rotājlietas		Gāzes balonus		Citas preces		Grūtī pateikt/ NA		Kopā	
VISI RESPONDENTI		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
		137	35.9	131	34.9	71	18.7	47	12.4	21	5.6	13	3.5	20	5.5	26	6.8	1	.3	87	23.0	2	.5	378	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	53	30.8	69	40.2	30	17.4	21	12.1	12	7.0	8	4.6	16	9.3	9	5.2			40	23.2	1	.5	172	100.0
	Sieviete	84	40.7	62	30.1	41	19.9	26	12.7	9	4.4	5	2.5	4	2.0	17	8.1	1	.5	47	22.8	1	.5	206	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	14	32.6	15	34.4	11	25.8	4	9.2	3	6.8			2	4.9	1	2.2			12	28.2			43	100.0
	25 - 34 gadi	40	49.0	25	31.2	18	22.3	10	12.3	5	6.2	6	7.6	5	6.3	12	14.6	1	1.2	19	23.6			81	100.0
	35 - 44 gadi	33	36.9	29	33.7	17	19.1	16	18.2	4	4.6	1	1.1	8	9.4	8	9.0			19	21.3			88	100.0
	45 - 54 gadi	21	31.4	25	37.8	9	13.0	6	8.8	5	7.6	4	6.0	2	3.0	1	1.6			14	20.5			67	100.0
	55 - 74 gadi	29	29.1	37	37.3	16	16.1	11	11.2	4	4.0	2	2.0	3	3.1	4	4.0			23	23.4	2	2.0	99	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	94	38.4	98	36.8	41	16.7	27	11.2	11	4.7	12	5.0	13	5.5	20	8.2			53	21.8	2	.8	242	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievieti	18	34.4	17	32.8	9	17.4	8	15.3					1	2.0	1	1.8			14	26.6			52	100.0
	Neprecējies	19	30.7	18	29.5	15	24.7	8	13.1	5	8.2	1	1.6	6	10.0	4	6.2	1	1.5	15	25.1			61	100.0
	Atratinis	6	26.7	8	34.7	6	26.5	4	17.2	5	21.7					1	4.2			5	21.8			23	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	71	31.3	80	35.6	44	19.4	32	14.1	15	6.6	7	3.1	9	4.2	16	6.9	1	.4	55	24.4	2	.8	226	100.0
	Krievu	65	42.5	50	33.4	27	17.7	15	10.0	6	4.1	6	4.1	11	7.5	10	6.5			32	21.0			151	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	6	17.3	11	32.4	4	12.1	5	14.6	1	3.0	1	2.9	2	6.0	1	2.9			13	38.3			34	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	82	36.6	74	33.5	44	19.7	30	13.4	15	6.8	6	2.7	16	7.4	15	6.6			46	20.4	1	.4	223	100.0
	Augstākā	49	40.0	46	38.2	23	18.7	12	10.0	5	4.2	6	5.1	2	1.7	10	8.1	1	.8	28	23.3	1	.8	121	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	5	28.4	5	29.9	3	18.2	2	11.4	3	18.2	1	5.7			1	5.3			3	16.9			17	100.0
	Specialists, ierēdnis	50	36.6	50	37.9	26	19.1	13	9.8	8	5.9	5	3.9	5	3.9	9	6.6			28	20.9			134	100.0
	Strādnieks	45	42.9	33	32.3	21	19.9	15	14.1	5	5.0	5	4.8	12	11.7	9	8.6			21	20.1	1	.9	104	100.0
	Individuālais darbs	5	36.6	3	20.8			4	28.4							2	13.7			6	41.9			14	100.0
	Pensionārs	17	28.5	22	37.2	9	15.3	9	15.6	2	3.5			1	1.8	1	1.6			13	22.1	1	1.7	59	100.0
	Skolnieks, students	5	26.5	7	36.4	6	32.2	1	5.5											8	42.4			19	100.0
	Mājsaimniece	5	27.8	7	38.6	3	16.5	2	11.1	1	5.8	2	11.0	1	5.5	3	16.4	1	5.5	5	27.8			18	100.0
	Bezdarbnieks	5	39.1	4	31.0	3	22.8	1	8.3	2	15.1			1	8.2	1	7.6			3	22.5			13	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	105	38.6	91	34.3	50	18.4	34	12.6	16	6.0	11	4.1	17	6.5	21	7.7			58	21.5	1	.4	269	100.0
	Nestrādājošie	32	29.3	40	36.5	21	19.6	13	12.1	5	4.6	2	1.8	3	2.8	5	4.4	1	.9	29	26.8	1	.9	109	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	17	35.3	15	31.4	2	4.6	8	16.4	3	6.4	2	4.0	3	6.4	4	8.0			12	25.5			48	100.0
	Vidēji zemi	17	33.3	17	33.8	6	11.6	9	17.6	2	3.7			2	4.0	2	3.8			15	28.8	1	1.8	51	100.0
	Vidēji	20	30.9	28	43.5	11	16.5	7	10.7	5	7.7	5	8.0	5	8.2	6	8.9			13	19.7			65	100.0
	Vidēji augsti	25	37.1	19	29.3	19	28.8	10	15.3	4	6.1	1	1.5	3	4.8	6	9.2			10	14.9			66	100.0
	Augsti	27	45.2	15	25.6	15	25.4	3	5.1	2	3.4	3	5.2	4	6.9	5	8.6			10	17.2			59	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	11	19.8	24	42.5	8	15.2	7	12.5	4	7.2	2	3.4	3	5.3	2	3.5			17	30.4			56	100.0
	Vidēji zemi	21	38.7	18	33.6	9	16.7	6	10.9	3	5.4			3	5.9	2	3.5			14	25.6	1	1.8	54	100.0
	Vidēji	28	46.1	17	28.6	11	18.0	10	16.8	4	6.8	2	3.4	1	1.7	4	6.5			9	14.8			60	100.0
	Vidēji augsti	29	33.3	29	34.6	17	19.4	10	11.5	7	8.2	3	3.5	7	8.4	9	10.4			21	24.4	1	1.1	86	100.0
	Augsti	28	36.7	28	36.8	15	19.6	10	13.2	3	4.1	5	6.7	3	4.0	6	7.7			8	10.6			76	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	60	35.1	62	36.8	26	15.1	21	12.3	9	5.3	8	4.7	6	3.6	19	10.9	1	.6	36	21.2			170	100.0
	Nav	77	36.6	69	33.4	45	21.7	26	12.5	12	5.9	5	2.4	14	7.0	7	3.3			51	24.5	2	.9	208	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	14	29.8	12	26.2	14	30.8	5	10.8	3	6.6	1	2.3	2	4.5	1	2.1			12	26.0			46	100.0
	2	52	42.9	36	30.2	23	19.5	14	11.6	7	5.8	1	.8	9	7.8	5	4.2			32	26.8	2	1.6	120	100.0
	3	38	38.7	40	41.2	19	18.9	12	12.2	5	5.0	4	4.2	3	3.1	10	10.0	1	1.0	17	17.2			98	100.0
	4 un vairāk	33	28.8	43	37.9	15	13.0	16	14.2	6	5.5	7	6.0	6	5.5	10	8.4			26	22.8			114	100.0
REĢIONS	Rīga	56	43.5	40	31.8	31	24.2	12	9.5	7	5.6	3	2.4	7	5.7	12	9.2			29	22.7	1	.7	128	100.0
	Vidzeme	26	27.8	32	34.4	19	20.3	11	11.8	3	3.1	4	4.4	7	7.6	5	5.3	1	1.0	20	21.3			93	100.0
	Kurzeme	12	32.9	11	30.8	5	14.3	4	11.2	5	14.3	1	2.8	1	3.1	14	38.0			3	3.1	1	2.8	36	100.0
	Zemgale	20	34.1	19	32.6	13	22.5	9	15.5	3	5.0	4	6.9	2	3.4	6	10.2			11	19.5			58	100.0
	Latgale	23	36.1	29	46.0	3	4.6	11	17.1	3	5.1	1	1.6	3	5.0	3	4.7			13	20.9			63	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS																									
	Rīga	56	43.5	40	31.8	31	24.2	12	9.5	7	5.6	3	2.4	7	5.7	12	9.2			29	22.7	1	.7	128	100.0
	Cita pilsēta	38	28.9	51	40.0	24	18.2	17	12.9	5	3.9	5	3.9	7	5.5	9	6.8	1	.7	30	23.1			129	100.0
		43	35.5	40	32.8	16	13.4	18	15.0	9	7.4	5	4.1	6	5.1	5	4.1			28	23.2	1	.8	121	100.0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, n=378
Vairāktābiņu jautājums (summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu precī/ 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		Īres un komunālos pakalpojumus		Elektronisko sakaru pakalpojumus		Automāšņu remonta pakalpojumus		Ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumus		Citus pakalpojumus		Grūti pateikt/ NA		Kopā	
		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
VISI RESPONDENTI		11	7.8	2	1.5	6	4.4	12	8.7	21	15.3	22	16.2	38	28.5	11	8.1	41	29.8	8	5.8	136	100.0
DZIMUMS	Vīrieti	1	1.6	1	1.6	3	4.6	4	6.1	10	15.2	11	17.0	23	35.6	6	9.3	17	25.9	4	6.1	65	100.0
	Sieviete	10	14.0	1	1.4	3	4.2	8	11.3	11	15.5	11	15.4	15	21.3	5	7.0	24	33.7	4	5.6	71	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	2	12.0	1	6.5					4	24.1	3	19.2	3	18.4	2	12.8	5	31.6			16	100.0
	25 - 34 gadi	2	5.6			3	8.7	3	8.5	5	14.2	8	22.5	11	32.1	3	8.5	15	42.7	1	2.8	35	100.0
	35 - 44 gadi	4	12.1			3	9.3	1	3.2	6	18.8	5	15.9	11	34.3	2	6.2	6	18.5	3	9.4	32	100.0
	45 - 54 gadi			1	4.5			3	13.8	2	9.2	3	14.1	8	39.0	2	9.5	5	23.7			21	100.0
	55 - 74 gadi	3	9.0					5	15.7	4	12.6	3	9.4	5	16.2	2	6.3	10	30.9	4	12.6	32	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	8	8.3	2	2.2	5	5.3	7	7.6	12	12.8	15	16.2	30	32.7	10	10.8	26	27.5	4	4.1	93	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievieti	2	11.9					2	12.1	1	6.4	4	24.8	2	13.5			4	24.5	2	12.8	16	100.0
	Neprecējies	1	5.0			1	5.0	2	9.6	6	30.0	2	10.2	5	24.8	1	4.6	8	39.9	1	5.2	20	100.0
	Atraļnis							1	13.6	2	28.3	1	13.8	1	15.0			3	42.9	1	15.0	7	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	6	6.7	1	1.2	4	4.5	6	6.6	12	13.5	14	15.9	26	30.4	5	5.7	27	30.3	6	6.6	88	100.0
	Krievu	5	10.1	1	2.1	1	2.1	6	12.9	9	19.1	8	17.1	11	23.4	6	13.0	14	29.4	2	4.4	47	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība									3	49.0	2	34.2	1	16.9			2	33.7			6	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	4	5.1	1	1.4	3	4.1	7	9.2	10	13.0	11	14.3	21	28.6	9	12.1	28	37.0	2	2.7	75	100.0
	Augstākā	7	12.4	1	1.8	3	5.3	5	9.0	8	14.7	9	16.7	16	29.6	2	3.6	11	19.5	6	10.7	55	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Valdītājs	1	15.4			2	28.5	1	13.4	1	14.0	1	14.6	3	42.5			2	27.6			7	100.0
	Speciālists, ierēdnis	6	10.4			3	5.2	5	9.0	9	16.3	6	10.9	16	28.8	7	12.4	15	26.3	5	8.8	56	100.0
	Strādnieks	2	5.1			1	2.8	3	7.9	6	15.5	8	21.1	13	36.1	2	5.7	12	32.0	1	2.7	37	100.0
	Individuālais darbs			1	16.5							4	65.9	1	17.6			1	15.4			6	100.0
	Pensionārs	2	10.6					3	16.7	3	16.8	1	6.1	2	11.2	2	11.2	5	27.3	2	11.4	18	100.0
	Skolnieks, students			1	20.7					1	20.3							4	79.3			5	100.0
	Mājsaimniece									1	25.4	1	24.8	1	25.4			1	24.5			4	100.0
	Bezdarbnieks									1	33.7	2	66.3					1	34.8			3	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	9	8.2	1	.9	6	5.6	9	8.4	16	15.0	19	17.8	33	31.7	9	8.6	30	27.8	6	5.6	106	100.0
	Nestrādājošie	2	6.2	1	3.7			3	9.8	5	16.7	3	10.3	5	16.9	2	6.6	11	37.0	2	6.7	30	100.0
MĒNEŠĀ VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	2	13.3							1	6.7	2	14.2	3	22.5			8	57.3	2	14.8	14	100.0
	Vidēji zemi	1	4.3			2	9.1			5	21.5	7	30.2	2	8.7	1	4.7	6	25.7	2	8.5	23	100.0
	Vidēji	2	9.7					2	9.5	7	34.9	1	4.8	6	31.1	3	14.8	4	19.1	1	5.3	20	100.0
	Vidēji augsti	4	11.9	1	3.0	1	3.0	4	11.9	4	12.1	5	15.4	10	30.6	4	11.8	7	21.1	2	5.8	33	100.0
	Augsti	1	6.0			2	12.0	1	6.3	1	6.1	2	12.6	8	50.3	3	19.5	4	24.5			16	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠĀ VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	4	23.8	1	6.8					1	6.6	4	24.7	3	18.6			9	56.3			16	100.0
	Vidēji zemi	2	9.1			1	4.7	2	9.2	6	28.1	4	17.9	2	9.2	1	4.8	7	31.3	2	8.8	22	100.0
	Vidēji					1	3.3	4	13.7	7	24.4	2	6.7	7	25.9	4	14.0	7	25.1	1	3.6	28	100.0
	Vidēji augsti	1	3.8			1	4.0	3	11.9	5	19.7	4	16.1	6	24.4	2	8.0	7	27.7	2	8.3	25	100.0
	Augsti	3	10.2	1	3.4	3	10.6	1	3.6	2	7.3	6	21.8	13	46.4	4	14.3	7	24.1	1	3.4	28	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	5	7.9	1	1.6	3	4.9	4	6.2	10	16.0	12	19.0	21	34.6	6	9.8	20	31.6	2	3.3	62	100.0
	Nav	6	7.7	1	1.5	3	4.0	8	10.8	11	14.8	10	13.8	17	23.3	5	6.7	21	28.3	6	8.0	74	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	1	6.2			1	6.8	1	6.4	5	33.5	2	13.3	3	20.7	1	6.3	4	26.3	1	6.8	15	100.0
	2	2	5.1			2	5.1	4	10.3	3	7.9	3	7.8	12	32.1	4	10.7	10	26.7	4	10.2	38	100.0
	3	3	7.8	1	3.0			2	5.7	4	11.1	9	25.2	9	24.7	5	14.0	12	32.6	2	5.6	36	100.0
	4 un vairāk	5	10.5	1	2.1	3	6.5	5	10.5	9	18.9	8	16.9	14	30.8	1	2.1	15	31.1	1	2.2	47	100.0
REĢIONS	Rīga	7	15.5	1	2.5	1	2.3	4	8.9	7	15.9	8	18.5	9	20.6	5	11.1	14	31.8	4	9.0	44	100.0
	Vidzeme	1	3.5			3	10.8	2	6.8	2	6.7	4	14.7	10	36.1	3	11.4	6	20.2	1	3.7	28	100.0
	Kurzeme			1	7.1	1	6.6			3	21.3	1	6.6	3	21.4	1	7.6	6	42.6	1	7.5	14	100.0
	Zemgale	2	6.5			1	3.5	2	6.9	7	24.5	6	20.6	8	28.0	2	6.7	8	27.7	2	6.7	29	100.0
	Latgale	1	4.5					4	18.8	2	9.5	3	13.7	8	39.8			7	32.6			21	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	7	15.5	1	2.5	1	2.3	4	8.9	7	15.9	8	18.5	9	20.6	5	11.1	14	31.8	4	9.0	44	100.0
	Cita pilsēta	1	1.9	1	2.0	1	1.8	3	6.0	12	23.6	2	3.7	18	36.6	5	10.1	13	25.5	3	6.1	50	100.0
	Lauki	3	6.7			4	9.6	5	11.7	2	4.9	12	28.7	11	27.0	1	2.6	14	32.8	1	2.2	42	100.0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu pakalpojumu, n=136
Varākaatbilstu jautājums (% summa > 100)

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

6. "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?" - A6.jaut.

								Kopā	
		Jā		Nē		Grūti pateikt/ NA			
		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
VISI RESPONDENTI		246	65.3	129	33.9	3	.8	378	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	117	68.1	53	30.7	2	1.2	172	100.0
	Sieviete	129	62.8	76	36.8	1	.5	206	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	24	55.5	18	42.0	1	2.4	43	100.0
	25 - 34 gadi	51	63.1	28	34.4	2	2.5	81	100.0
	35 - 44 gadi	58	66.2	30	33.8			88	100.0
	45 - 54 gadi	51	76.4	16	23.6			67	100.0
	55 - 74 gadi	62	62.8	37	37.2			99	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	160	66.5	80	32.7	2	.8	242	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	35	67.7	17	32.3			52	100.0
	Neprecējies	36	58.7	24	39.5	1	1.8	61	100.0
	Atraitnis	15	65.5	8	34.5			23	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	146	64.9	79	34.7	1	.4	226	100.0
	Krievu	100	66.4	49	32.2	2	1.4	151	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	22	65.2	11	31.7	1	3.1	34	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	137	61.8	86	38.2			223	100.0
	Augstākā	87	72.0	32	26.4	2	1.6	121	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	13	76.9	4	23.1			17	100.0
	Speciālists, ierēdnis	92	68.7	42	31.3			134	100.0
	Strādnieks	62	60.2	41	38.9	1	.9	104	100.0
	Individuālais darbs	9	64.7	4	28.7	1	6.6	14	100.0
	Pensionārs	42	71.6	17	28.4			59	100.0
	Skolnieks, students	9	47.4	9	47.2	1	5.5	19	100.0
	Mājsaimniece	11	61.6	7	38.4			18	100.0
	Bezdarbnieks	8	62.8	5	37.2			13	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	176	65.7	91	33.6	2	.7	269	100.0
	Nestrādājošie	70	64.4	38	34.6	1	1.0	109	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	31	65.5	17	34.5			48	100.0
	Vidēji zemi	34	66.8	16	31.3	1	1.8	51	100.0
	Vidēji	44	67.4	20	31.1	1	1.6	65	100.0
	Vidēji augsti	43	65.1	23	34.9			66	100.0
	Augsti	40	68.0	19	32.0			59	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	31	55.8	23	40.5	2	3.6	56	100.0
	Vidēji zemi	31	57.5	23	42.5			54	100.0
	Vidēji	36	60.6	24	39.4			60	100.0
	Vidēji augsti	62	71.8	24	28.2			86	100.0
	Augsti	55	72.6	20	26.1	1	1.3	76	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	107	63.2	60	35.0	3	1.8	170	100.0
	Nav	139	67.1	69	32.9			208	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	30	65.5	16	34.5			46	100.0
	2	85	71.0	35	29.0			120	100.0
	3	65	66.6	32	32.4	1	1.0	98	100.0
	4 un vairāk	66	58.4	46	39.8	2	1.8	114	100.0
REĢIONS	Rīga	80	62.7	46	35.7	2	1.6	128	100.0
	Vidzeme	65	69.9	28	30.1			93	100.0
	Kurzeme	19	53.6	17	46.4			36	100.0
	Zemgale	41	71.3	16	27.1	1	1.7	58	100.0
	Latgale	41	65.2	22	34.8			63	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	80	62.7	46	35.7	2	1.6	128	100.0
	Cita pilsēta	93	71.9	36	28.1			129	100.0
	Lauki	73	61.2	47	38.1	1	.8	121	100.0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, n=378

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

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

		Preces pārdevējs apmainīja precī pret tādu pašu vai līdzvērtīgu		Precei tika veikts remonts		Atdeva visu par precī izdoto naudu		Preces pārdevējs atdeva daļu par precī izdotās naudas		Preces pārdevējs nepiekrita manai prasībai, un tālāk es probēju citu		Cits risinājuma variants		Grūti pateikt/ NA		Kopā	
		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
VISI RESPONDENTI		136	55.1	46	18.8	36	14.5	3	1.2	15	6.2	7	3.0	3	1.2	246	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	62	52.9	21	18.1	16	13.6	2	1.7	9	7.7	6	5.1	1	.8	117	100.0
	Sieviete	74	57.3	25	19.6	20	15.3	1	.7	6	4.6	1	.8	2	1.5	129	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	14	58.7	5	20.8	2	7.8			2	8.7			1	4.0	24	100.0
	25 - 34 gadi	34	66.1	7	14.0	7	13.7			2	4.2			1	2.0	51	100.0
	35 - 44 gadi	32	54.8	12	20.9	8	13.8	1	1.8	5	8.6					58	100.0
	45 - 54 gadi	24	47.3	13	25.1	8	15.7			2	3.9	4	8.0			51	100.0
	55 - 74 gadi	32	51.8	9	14.5	11	17.6	2	3.2	4	6.3	3	5.1	1	1.5	62	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	90	56.1	28	17.7	23	14.1	1	.7	9	5.6	6	3.9	3	1.8	160	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	15	42.9	9	25.7	8	23.2	2	5.5	1	2.7					35	100.0
	Neprecējies	23	63.1	4	11.3	4	11.1			4	11.8	1	2.8			36	100.0
	Atraitnis	8	53.5	5	33.6	1	6.4			1	6.5					15	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	84	57.0	26	17.9	17	11.8	2	1.4	9	6.3	6	4.3	2	1.3	146	100.0
	Krievu	52	52.4	20	20.3	19	18.5	1	1.0	6	6.0	1	1.0	1	.9	100	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	8	37.2	6	26.9	4	18.2	2	8.5			2	9.3			22	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	76	55.4	23	16.9	19	13.6	1	.8	13	9.6	3	2.3	2	1.4	137	100.0
	Augstākā	52	59.4	17	19.8	13	15.0			2	2.3	2	2.4	1	1.2	87	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	3	21.6	4	31.6	4	31.5			1	7.7	1	7.6			13	100.0
	Speciālists, ierēdnis	56	60.7	16	17.5	12	13.0	1	1.1	5	5.6			2	2.2	92	100.0
	Strādnieks	36	58.2	12	19.2	6	9.7			7	11.3	1	1.7			62	100.0
	Individuālais darbs	4	44.1	3	33.2	1	10.8					1	12.0			9	100.0
	Pensionārs	20	48.1	6	14.2	9	21.1	1	2.3	2	4.6	3	7.4	1	2.3	42	100.0
	Skolnieks, students	6	66.7	2	22.9	1	10.4									9	100.0
	Mājsaimniece	7	63.4	2	18.6	2	18.0									11	100.0
	Bezdarbnieks	4	48.0	1	12.8	1	13.0	1	13.2			1	13.0			8	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	99	56.0	35	20.0	23	13.1	1	.6	13	7.5	3	1.8	2	1.1	176	100.0
	Nestrādājošie	37	53.0	11	15.9	13	18.2	2	2.9	2	2.7	4	5.9	1	1.3	70	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	20	64.8	4	12.5	4	12.8	1	3.5	1	3.0	1	3.4			31	100.0
	Vidēji zemi	14	41.4	9	27.0	4	11.4	1	2.7	4	11.6	2	5.8			34	100.0
	Vidēji	30	68.3	3	6.7	7	15.8					1	2.6	3	6.7	44	100.0
	Vidēji augsti	20	46.5	11	25.7	10	23.4			2	4.4					43	100.0
	Augsti	27	67.5	5	12.1	5	12.4			3	8.1					40	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	14	45.6	4	13.1	6	18.7	2	6.7	3	9.4	2	6.6			31	100.0
	Vidēji zemi	17	54.8	5	16.2	5	16.3	1	3.0	1	3.1	1	3.3	1	3.3	31	100.0
	Vidēji	17	47.0	9	24.9	3	8.8			4	11.2	1	2.8	2	5.3	36	100.0
	Vidēji augsti	38	61.3	11	17.6	9	14.3			3	5.1	1	1.7			62	100.0
	Augsti	35	63.1	9	16.8	7	12.4			3	5.7	1	2.0			55	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	59	54.6	25	23.5	13	12.1	1	1.0	4	3.9	4	4.0	1	.9	107	100.0
	Nav	77	55.5	21	15.2	23	16.4	2	1.4	11	7.9	3	2.2	2	1.4	139	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	16	53.1	3	9.8	6	20.3	1	3.1	3	10.4	1	3.4			30	100.0
	2	48	56.9	15	17.6	13	15.1	1	1.2	5	5.7	2	2.4	1	1.1	85	100.0
	3	42	64.1	12	18.7	6	9.2			3	4.8	1	1.7	1	1.5	65	100.0
	4 un vairāk	30	45.1	16	24.5	11	16.4	1	1.6	4	6.2	3	4.7	1	1.5	66	100.0
REĢIONS	Rīga	43	54.0	11	14.0	16	19.8			6	7.3	2	2.5	2	2.4	80	100.0
	Vidzeme	37	56.5	11	17.1	9	13.6	1	1.4	5	8.0	2	3.4			65	100.0
	Kurzeme	10	52.7	2	10.4	3	15.6			1	5.2	2	10.9	1	5.2	19	100.0
	Zemgale	28	68.6	9	21.5	1	2.2	1	2.5	1	2.6	1	2.5			41	100.0
	Latgale	18	43.4	13	32.0	7	17.0	1	2.6	2	5.0					41	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	43	54.0	11	14.0	16	19.8			6	7.3	2	2.5	2	2.4	80	100.0
	Cita pilsēta	52	56.1	22	23.6	12	12.6	1	1.1	2	2.2	3	3.3	1	1.1	93	100.0
	Lauki	41	55.2	13	18.1	8	11.1	2	2.7	7	9.9	2	3.0			73	100.0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu precī/ pakalpojumu pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo precī tās ražotājam vai tirgotājam, n=246

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

8.1. "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.

		Preces pārdevējs apmainīja preci pret tādu pašu vai līdzvērtīgu								Kopā	
		Pilnībā apmierināja		Drīzāk apmierināja		Drīzāk neapmierināja		Nemaz neapmierināja			
		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
VISI RESPONDENTI		89	65.2	38	28.3	5	3.7	4	2.8	136	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	35	56.7	23	36.9	3	4.8	1	1.6	62	100.0
	Sieviete	54	72.9	15	20.4	2	2.7	3	4.0	74	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	11	78.8	2	14.3	1	6.9			14	100.0
	25 - 34 gadi	20	58.2	12	35.6	1	3.1	1	3.1	34	100.0
	35 - 44 gadi	23	71.7	7	22.1	1	3.2	1	3.0	32	100.0
	45 - 54 gadi	16	66.2	8	33.8					24	100.0
	55 - 74 gadi	19	58.7	9	29.0	2	6.3	2	6.0	32	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	59	65.3	26	29.2	3	3.3	2	2.2	90	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	9	59.5	5	34.1			1	6.4	15	100.0
	Neprecējies	17	73.5	4	17.7	2	8.8			23	100.0
	Atraitnis	4	50.3	3	37.8			1	11.9	8	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	58	69.0	18	21.6	5	6.0	3	3.5	84	100.0
	Krievu	31	59.2	20	39.0			1	1.8	52	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	6	74.9	1	12.5	1	12.5			8	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	49	64.0	22	29.6	2	2.7	3	3.8	76	100.0
	Augstākā	34	65.4	15	28.9	2	3.8	1	1.9	52	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	1	33.3	2	66.7					3	100.0
	Speciālists, ierēdnis	39	69.7	14	25.0	2	3.5	1	1.7	56	100.0
	Strādnieks	20	55.5	14	39.2			2	5.3	36	100.0
	Individuālais darbs	2	48.0	2	52.0					4	100.0
	Pensionārs	13	63.9	5	25.4	2	10.7			20	100.0
	Skolnieks, students	5	84.0			1	16.0			6	100.0
	Mājsaimniece	7	100.0							7	100.0
	Bezdarbnieks	2	51.7	1	25.2			1	23.1	4	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	62	62.5	32	32.6	2	1.9	3	2.9	99	100.0
	Nestrādājošie	27	72.7	6	16.3	3	8.5	1	2.5	37	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	11	55.8	8	39.7			1	4.5	20	100.0
	Vidēji zemi	9	62.4	5	37.6					14	100.0
	Vidēji	21	69.7	8	26.8	1	3.5			30	100.0
	Vidēji augsti	15	74.1	5	25.9					20	100.0
	Augsti	18	66.9	7	25.9	1	3.8	1	3.5	27	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	10	72.0	2	14.3	1	7.4	1	6.4	14	100.0
	Vidēji zemi	9	51.9	7	41.9	1	6.3			17	100.0
	Vidēji	10	57.7	7	42.3					17	100.0
	Vidēji augsti	29	76.0	8	21.3			1	2.7	38	100.0
	Augsti	24	68.7	9	25.7	1	2.9	1	2.7	35	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	39	66.3	16	27.2	2	3.3	2	3.2	59	100.0
	Nav	50	64.3	22	29.1	3	4.0	2	2.6	77	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	11	68.5	4	25.0	1	6.5			16	100.0
	2	29	60.1	17	35.8			2	4.1	48	100.0
	3	30	71.1	9	21.8	2	4.9	1	2.2	42	100.0
	4 un vairāk	19	63.3	8	27.1	2	6.5	1	3.1	30	100.0
REĢIONS	Rīga	30	69.5	11	25.9			2	4.6	43	100.0
	Vidzeme	25	67.3	8	22.1	2	5.6	2	5.1	37	100.0
	Kurzeme	8	80.3	2	19.7					10	100.0
	Zemgale	18	64.0	7	25.2	3	10.8			28	100.0
	Latgale	8	44.5	10	55.5					18	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	30	69.5	11	25.9			2	4.6	43	100.0
	Cita pilsēta	35	66.7	16	31.4	1	2.0			52	100.0
	Lauki	24	58.7	11	26.9	4	9.8	2	4.6	41	100.0

Bāze: respondenti, kuru preces pārdevējs apmainīja preci pret tādu pašu vai līdzvērtīgu, n=136

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

8.2. "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.

		Precei tika veikts remonts										Kopā	
		Pilnībā apmierināja		Drīzāk apmierināja		Drīzāk neapmierināja		Nemaz neapmierināja		Grūti pateikt/ NA			
		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
VISI RESPONDENTI		11	23.5	20	43.8	8	17.8	6	12.9	1	2.0	46	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	3	14.0	11	52.5	5	24.2	2	9.3			21	100.0
	Sieviete	8	32.0	9	35.9	3	12.0	4	16.3	1	3.8	25	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	1	18.8	2	39.4	2	41.8					5	100.0
	25 - 34 gadi	1	15.0	5	70.6			1	14.4			7	100.0
	35 - 44 gadi	3	24.5	5	41.4	3	25.5	1	8.5			12	100.0
	45 - 54 gadi	3	22.6	6	47.3	1	7.6	3	22.5			13	100.0
	55 - 74 gadi	3	32.9	2	22.6	2	22.8	1	10.9	1	10.7	9	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	6	20.9	13	47.3	4	14.5	4	14.2	1	3.2	28	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	3	33.9	2	21.9	2	22.3	2	21.9			9	100.0
	Neprecējies			2	47.3	2	52.7					4	100.0
	Atraitnis	2	39.5	3	60.5							5	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	9	33.8	8	31.5	3	12.1	5	19.1	1	3.5	26	100.0
	Krievu	2	10.1	12	59.7	5	25.2	1	5.0			20	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	1	15.3	1	16.2	2	35.4	2	33.0			6	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	4	17.3	13	57.0	4	17.3	2	8.4			23	100.0
	Augstākā	6	34.7	6	35.5	2	12.3	2	12.1	1	5.4	17	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	1	22.9	2	51.3	1	25.7					4	100.0
	Speciālists, ierēdnis	5	31.3	8	49.7	1	6.3	2	12.7			16	100.0
	Strādnieks	3	24.2	5	42.8	2	16.8	2	16.2			12	100.0
	Individuālais darbs	1	32.0	1	34.0			1	34.0			3	100.0
	Pensionārs	1	17.2	1	16.2	2	34.2	1	16.4	1	16.1	6	100.0
	Skolnieks, students					2	100.0					2	100.0
	Mājsaimniece			2	100.0							2	100.0
	Bezdarbnieks			1	100.0							1	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	10	27.9	16	46.1	4	11.7	5	14.3			35	100.0
	Nestrādājošie	1	9.1	4	36.2	4	37.7	1	8.6	1	8.5	11	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	2	47.6	2	52.4							4	100.0
	Vidēji zemi	2	21.6	3	33.8	2	23.0	2	21.6			9	100.0
	Vidēji	2	67.4					1	32.6			3	100.0
	Vidēji augsti	3	27.8	4	36.1	1	8.9	2	18.7	1	8.4	11	100.0
	Augsti			4	80.9	1	19.1					5	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi			3	74.0	1	26.0					4	100.0
	Vidēji zemi			1	20.2	1	21.5	2	39.4	1	18.9	5	100.0
	Vidēji	4	43.8	3	34.9	2	21.3					9	100.0
	Vidēji augsti	4	36.6	5	44.8			2	18.5			11	100.0
	Augsti	1	11.4	5	54.7	2	22.9	1	11.1			9	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	7	27.5	11	43.8	5	20.9	2	7.9			25	100.0
	Nav	4	18.6	9	43.8	3	14.2	4	19.0	1	4.4	21	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1			2	67.2			1	32.8			3	100.0
	2	3	19.6	7	47.4	4	26.8			1	6.3	15	100.0
	3	4	32.6	4	34.6			4	32.8			12	100.0
	4 un vairāk	4	24.2	7	43.3	4	26.1	1	6.3			16	100.0
REĢIONS	Rīga			7	63.4	2	18.6	2	18.0			11	100.0
	Vidzeme	3	27.8	6	53.6	1	9.7	1	8.9			11	100.0
	Kurzeme	2	100.0									2	100.0
	Zemgale	4	43.7	2	23.1	1	10.6	1	12.0	1	10.6	9	100.0
	Latgale	2	15.2	5	39.2	4	31.1	2	14.5			13	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga			7	63.4	2	18.6	2	18.0			11	100.0
	Cita pilsēta	9	40.4	10	46.6	2	8.7			1	4.2	22	100.0
	Lauki	2	15.4	3	22.8	4	32.1	4	29.8			13	100.0

Bāze: respondenti, kuru precei tika veikts remonts, n=46

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

8.3. "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.

		Atdeva visu par preci izdoto naudu								Kopā	
		Pilnībā apmierināja		Drīzāk apmierināja		Drīzāk neapmierināja		Nemaz neapmierināja		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		25	69.6	9	24.8	1	2.8	1	2.8	36	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	12	74.7	4	25.3					16	100.0
	Sieviete	13	65.1	5	24.3	1	5.3	1	5.3	20	100.0
VECUMS											
	15 - 24 gadi	2	100.0							2	100.0
	25 - 34 gadi	5	71.4	2	28.6					7	100.0
	35 - 44 gadi	7	87.2	1	12.8					8	100.0
	45 - 54 gadi	5	62.4	1	13.5	1	12.0	1	12.2	8	100.0
	55 - 74 gadi	6	54.9	5	45.1					11	100.0
ĢIMENES STĀVOKĻIS											
	Precējies vai dzīvo ar partneri	16	70.0	5	21.2	1	4.4	1	4.5	23	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	6	74.3	2	25.7					8	100.0
	Neprecējies	3	74.0	1	26.0					4	100.0
	Atraitnis			1	100.0					1	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ											
	Latviešu	14	82.4	2	11.8	1	5.8			17	100.0
	Krievu	11	57.6	7	36.9			1	5.5	19	100.0
IZGLĪTĪBA											
	Pamatizglītība	3	75.5			1	24.5			4	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	12	62.5	7	37.5					19	100.0
	Augstākā	10	78.1	2	14.1			1	7.9	13	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS											
	Vadītājs	4	100.0							4	100.0
	Speciālists, ierēdnis	7	56.7	4	34.7			1	8.6	12	100.0
	Strādnieks	6	100.0							6	100.0
	Individuālais darbs					1	100.0			1	100.0
	Pensionārs	4	44.6	5	55.4					9	100.0
	Skolnieks, students	1	100.0							1	100.0
	Mājsaimiece	2	100.0							2	100.0
	Bezdarbnieks	1	100.0							1	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS											
	Strādājošie	17	73.6	4	17.7	1	4.3	1	4.4	23	100.0
	Nestrādājošie	8	62.2	5	37.8					13	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)											
	Zemi	1	25.0	3	75.0					4	100.0
	Vidēji zemi	2	48.2	1	26.2	1	25.5			4	100.0
	Vidēji	5	70.9	2	29.1					7	100.0
	Vidēji augsti	8	81.8	2	18.2					10	100.0
	Augsti	5	100.0							5	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)											
	Zemi	4	68.3	2	31.7					6	100.0
	Vidēji zemi	2	37.4	2	42.2	1	20.4			5	100.0
	Vidēji	3	100.0							3	100.0
	Vidēji augsti	7	78.2	2	21.8					9	100.0
	Augsti	6	86.7	1	13.3					7	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM											
	Ir	10	76.4	3	23.6					13	100.0
	Nav	15	65.7	6	25.4	1	4.4	1	4.5	23	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ											
	1	4	68.9	2	31.1					6	100.0
	2	9	69.4	3	22.7	1	7.9			13	100.0
	3	3	48.9	2	34.1			1	16.9	6	100.0
	4 un vairāk	9	81.4	2	18.6					11	100.0
REĢIONS											
	Rīga	14	87.6	2	12.4					16	100.0
	Vidzeme	6	68.2	2	20.5	1	11.3			9	100.0
	Kurzeme	3	100.0							3	100.0
	Zemgale	1	100.0							1	100.0
	Latgale	1	15.6	5	70.3			1	14.1	7	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS											
	Rīga	14	87.6	2	12.4					16	100.0
	Cita pilsēta	7	59.5	5	40.5					12	100.0
	Lauki	4	49.3	2	26.2	1	12.2	1	12.3	8	100.0

Bāze: respondenti, kuriem atgriezta nauda par preci, n=36

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

8.4. "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.

		Preces pārdevējs atdeva daļu par preci izdotās naudas				Kopā	
		Pilnībā apmierināja		Nemaz neapmierināja		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		1	30.5	2	69.5	3	100.0
DZIMUMS	Vīrietis			2	100.0	2	100.0
	Sieviete	1	100.0			1	100.0
VECUMS	35 - 44 gadi			1	100.0	1	100.0
	55 - 74 gadi	1	48.0	1	52.0	2	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri			1	100.0	1	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	1	48.0	1	52.0	2	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	1	45.6	1	54.4	2	100.0
	Krievu			1	100.0	1	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	1	48.0	1	52.0	2	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā			1	100.0	1	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Speciālists, ierēdnis			1	100.0	1	100.0
	Pensionārs	1	100.0			1	100.0
	Bezdarbnieks			1	100.0	1	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie			1	100.0	1	100.0
	Nestrādājošie	1	45.6	1	54.4	2	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ	Zemi			1	100.0	1	100.0
	Vidēji zemi	1	100.0			1	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI	Zemi			2	100.0	2	100.0
	Vidēji zemi	1	100.0			1	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir			1	100.0	1	100.0
	Nav	1	48.0	1	52.0	2	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	1	100.0			1	100.0
	2			1	100.0	1	100.0
	4 un vairāk			1	100.0	1	100.0
REĢIONS	Vidzeme	1	100.0			1	100.0
	Zemgale			1	100.0	1	100.0
	Latgale			1	100.0	1	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Cita pilsēta			1	100.0	1	100.0
	Lauki	1	45.6	1	54.4	2	100.0

Bāze: respondenti, kuriem preces pārdevējs atgriezīa daļu no preces vērtības, n=3

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

8.5. "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.

		Preces pārdevējs nepiekrita manai prasībai, un tālāk es problēmu nerisināju				Kopā	
		Drīzāk neapmierināja		Nemaz neapmierināja		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		1	7.0	14	93.0	15	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	1	11.3	8	88.7	9	100.0
	Sieviete			6	100.0	6	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	1	49.5	1	50.5	2	100.0
	25 - 34 gadi			2	100.0	2	100.0
	35 - 44 gadi			5	100.0	5	100.0
	45 - 54 gadi			2	100.0	2	100.0
	55 - 74 gadi			4	100.0	4	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri			9	100.0	9	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu			1	100.0	1	100.0
	Neprecējies	1	25.1	3	74.9	4	100.0
	Atraitis			1	100.0	1	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	1	11.6	8	88.4	9	100.0
	Krievu			6	100.0	6	100.0
IZGLĪTĪBA	Vidējā, vidējā speciālā	1	8.1	12	91.9	13	100.0
	Augstākā			2	100.0	2	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs			1	100.0	1	100.0
	Speciālists, ierēdnis	1	20.8	4	79.2	5	100.0
	Strādnieks			7	100.0	7	100.0
	Pensionārs			2	100.0	2	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	1	8.0	12	92.0	13	100.0
	Nestrādājošie			2	100.0	2	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi			1	100.0	1	100.0
	Vidēji zemi			4	100.0	4	100.0
	Vidēji augsti			2	100.0	2	100.0
	Augsti	1	33.1	2	66.9	3	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi			3	100.0	3	100.0
	Vidēji zemi			1	100.0	1	100.0
	Vidēji			4	100.0	4	100.0
	Vidēji augsti	1	34.0	2	66.0	3	100.0
	Augsti			3	100.0	3	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir			4	100.0	4	100.0
	Nav	1	9.7	10	90.3	11	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	1	34.8	2	65.2	3	100.0
	2			5	100.0	5	100.0
	3			3	100.0	3	100.0
	4 un vairāk			4	100.0	4	100.0
REĢIONS	Rīga			6	100.0	6	100.0
	Vidzeme			5	100.0	5	100.0
	Kurzeme			1	100.0	1	100.0
	Zemgale	1	100.0			1	100.0
	Latgale			2	100.0	2	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga			6	100.0	6	100.0
	Cita pilsēta	1	52.1	1	47.9	2	100.0
	Lauki			7	100.0	7	100.0

Bāze: respondenti, kuriem preces pārdevējs nepiekrita prasībai un tālāk problēma netika risināta, n=15

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

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

		Iepazinos ļoti detalizēti		Tikai pavirši pārskatīju		Neiepazinos		Tas, ka prece ir nekvalitatīva vai nedroša, tika pamanīts pi		Grūti pateikt/ NA		Kopā	
		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
VISI RESPONDENTI		96	39.4	59	24.0	40	16.0	32	12.9	19	7.7	246	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	51	43.8	32	27.1	15	12.7	11	9.5	8	7.0	117	100.0
	Sieviete	45	35.0	27	21.0	25	19.2	21	16.3	11	8.5	129	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	4	17.3	5	21.3	9	37.1	5	20.3	1	4.0	24	100.0
	25 - 34 gadi	23	45.1	17	33.5	5	9.9	6	11.5			51	100.0
	35 - 44 gadi	33	57.4	9	15.6	4	6.8	8	13.6	4	6.7	58	100.0
	45 - 54 gadi	22	43.4	13	25.2	3	5.6	7	13.7	6	12.1	51	100.0
	55 - 74 gadi	14	22.4	15	24.6	19	30.6	6	9.7	8	12.8	62	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	68	42.9	35	21.8	25	15.2	17	10.7	15	9.4	160	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	14	40.1	8	23.5	5	13.9	5	14.0	3	8.6	35	100.0
	Neprecējies	10	28.2	10	27.8	7	19.7	9	24.3			36	100.0
	Atraitnis	4	26.5	6	40.7	3	19.8	1	6.6	1	6.4	15	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	57	39.5	33	22.6	26	17.4	22	15.0	8	5.5	146	100.0
	Krievu	39	39.2	26	26.1	14	13.9	10	9.9	11	10.9	100	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	6	27.6	6	28.1	4	17.2	5	22.4	1	4.8	22	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	54	39.8	34	24.7	22	15.8	14	10.2	13	9.5	137	100.0
	Augstākā	36	41.7	19	22.0	14	15.8	13	14.7	5	5.7	87	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	9	69.2	2	15.0			1	7.6	1	8.2	13	100.0
	Speciālists, ierēdnis	38	41.5	25	27.3	13	14.0	13	13.9	3	3.3	92	100.0
	Strādnieks	25	40.6	17	27.6	7	10.8	6	9.8	7	11.2	62	100.0
	Individuālais darbs	3	33.7	1	11.8	3	32.4	1	10.1	1	12.0	9	100.0
	Pensionārs	10	23.8	10	24.0	10	23.8	5	12.1	7	16.4	42	100.0
	Skolnieks, students	2	22.8	1	11.8	3	33.7	3	31.7			9	100.0
	Mājsaimniece	5	45.5	2	18.2	3	27.2	1	9.2			11	100.0
	Bezdarbnieks	4	52.0	1	11.1	1	12.1	2	24.8			8	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	75	42.9	45	25.6	23	12.7	21	11.8	12	7.0	176	100.0
	Nestrādājošie	21	30.4	14	19.9	17	24.3	11	15.8	7	9.7	70	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	12	39.5	3	9.7	9	28.3	5	16.4	2	6.2	31	100.0
	Vidēji zemi	16	46.9	8	23.8	4	11.3	5	14.8	1	3.2	34	100.0
	Vidēji	14	31.9	12	27.0	7	16.1	5	11.2	6	13.9	44	100.0
	Vidēji augsti	16	37.9	13	30.4	3	6.6	9	20.4	2	4.6	43	100.0
	Augsti	19	47.9	9	22.5	9	22.2			3	7.4	40	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	13	42.4	3	9.6	7	22.3	7	22.7	1	3.0	31	100.0
	Vidēji zemi	7	23.0	6	19.4	6	19.6	4	12.5	8	25.5	31	100.0
	Vidēji	13	36.6	11	30.5	4	10.6	6	16.7	2	5.5	36	100.0
	Vidēji augsti	23	37.3	18	29.0	10	15.9	9	14.4	2	3.5	62	100.0
	Augsti	28	50.6	15	27.6	7	12.3	2	3.6	3	5.9	55	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	53	49.8	23	21.6	11	10.0	14	12.9	6	5.7	107	100.0
	Nav	43	31.3	36	25.9	29	20.6	18	12.9	13	9.3	139	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	11	37.2	7	23.0	5	16.4	5	16.7	2	6.8	30	100.0
	2	23	27.2	20	23.9	19	22.1	13	15.3	10	11.6	85	100.0
	3	32	49.6	15	22.7	7	10.8	8	12.0	3	4.8	65	100.0
	4 un vairāk	30	45.6	17	26.0	9	13.1	6	9.1	4	6.1	66	100.0
REĢIONS	Rīga	32	40.3	16	20.0	15	18.4	11	13.6	6	7.7	80	100.0
	Vidzeme	17	25.7	22	34.1	10	15.5	10	15.3	6	9.5	65	100.0
	Kurzeme	7	38.1	3	15.4	5	25.8	3	15.4	1	5.2	19	100.0
	Zemgale	16	39.5	8	19.6	9	21.6	6	14.6	2	4.6	41	100.0
	Latgale	24	59.1	10	24.3	1	2.4	2	5.1	4	9.2	41	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	32	40.3	16	20.0	15	18.4	11	13.6	6	7.7	80	100.0
	Cita pilsēta	31	33.7	20	21.4	16	17.0	15	16.2	11	11.6	93	100.0
	Lauki	33	45.5	23	31.6	9	12.1	6	8.0	2	2.8	73	100.0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu precī/ pakalpojumu pēdējā gada laikā ir sūdzējušies par šo precī/ pakalpojumu vai tirgotājam, n=246

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preci/ 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.																													
		Veikals		Ziņots uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra informācijas tālruni		Informācijas buklets		TV		Laikraksts, žurnāls		Radio		Internets, konkrētā mājas lapā		Sociālais medijos		No draugiem, paziņām		Elektroniski (pa e-pastu vai saīksdā) uzdotot jautājumus kompetentā institūcijā		Kāda citā veidā		Grūti pateikt/ NA		Kopā			
		Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %
VISI RESPONDENTI		322	31.1	71	6.9	114	11.0	390	37.6	156	14.9	122	11.7	245	23.7	125	12.1	332	32.1	24	2.3	29	2.8	86	8.5	1032	100.0		
DZĪVAUMS	Vīrietis	143	30.3	32	6.8	45	9.5	176	37.2	55	11.7	57	12.0	101	21.4	55	11.6	146	30.9	10	2.1	15	3.2	54	11.4	472	100.0		
	Sieviete	179	31.9	39	7.0	69	12.4	214	38.0	101	18.0	65	11.5	144	25.7	70	12.5	186	33.2	14	2.5	14	2.5	32	5.7	560	100.0		
VECUMS	15 - 24 gadi	39	29.3	6	4.4	16	11.9	40	30.0	13	9.7	4	2.9	43	32.0	27	20.1	57	42.7	3	2.3	4	3.0	18	13.7	133	100.0		
	25 - 34 gadi	68	31.7	17	7.9	27	12.5	84	39.0	28	13.0	19	8.9	76	35.0	41	19.0	72	33.6	4	1.8	5	2.3	14	6.6	215	100.0		
	35 - 44 gadi	58	31.2	9	4.9	20	10.8	57	30.8	20	10.7	21	11.3	39	21.1	19	10.4	71	38.4	7	3.9	5	2.8	13	7.0	185	100.0		
	45 - 54 gadi	52	28.7	24	13.3	21	11.5	74	40.7	32	17.4	23	12.6	36	19.7	21	11.4	42	22.8	4	2.1	7	3.9	13	7.2	182	100.0		
	55 - 74 gadi	105	32.9	15	4.8	30	9.4	135	42.4	63	19.7	55	17.3	51	16.3	17	5.4	90	28.3	6	1.9	8	2.5	28	9.0	317	100.0		
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	191	31.2	47	7.8	66	10.8	236	38.7	95	15.6	66	10.8	162	26.5	76	12.5	200	32.8	16	2.6	18	3.0	37	6.1	608	100.0		
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/sievieti	44	32.3	11	8.0	12	8.9	50	36.8	26	18.7	23	16.8	18	12.9	12	8.6	33	24.2			6	4.5	8	6.0	137	100.0		
	Neaprecējies	58	29.4	10	5.0	25	12.4	62	30.7	18	8.9	17	8.5	57	28.5	32	15.9	69	34.8	5	2.5	3	1.6	31	15.9	198	100.0		
	Atsevišķs	29	32.3	3	3.5	11	12.3	42	47.2	17	18.8	16	18.1	8	8.9	5	5.8	30	33.9	3	3.4	2	2.2	10	11.6	89	100.0		
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviski	192	30.0	41	6.5	73	11.3	260	40.5	85	13.1	86	13.4	169	26.5	86	13.4	208	32.5	20	3.1	18	2.9	44	7.0	638	100.0		
	Krievu	127	32.7	30	7.7	40	10.4	190	33.5	71	18.3	36	9.3	73	18.7	37	9.6	122	31.5	4	1.0	11	2.8	42	11.0	387	100.0		
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	46	32.0	4	2.8	8	5.7	59	40.5	14	9.7	15	10.3	23	15.8	15	10.3	48	33.3	1	.7	5	3.6	21	15.0	144	100.0		
	Vidējā, vidējā speciālā	192	31.9	44	7.4	71	11.8	230	38.4	95	15.7	79	13.1	122	20.4	76	12.7	200	33.4	12	2.0	15	2.5	44	7.4	598	100.0		
	Augstākā	84	29.0	23	8.1	35	12.1	101	34.5	47	16.0	28	9.5	100	34.5	34	11.7	84	29.0	11	3.9	9	3.1	21	7.3	290	100.0		
PAMATNODARBOŠANĀS	Valdības	14	30.3	9	19.4	7	14.8	11	23.3	6	12.8	5	10.5	21	44.0	5	10.8	11	23.5	3	6.1	3	6.6	2	4.2	47	100.0		
	Speciālists, ierēdnis	101	34.9	30	10.4	34	11.8	102	34.9	41	13.9	34	11.7	82	28.1	46	15.8	92	31.7	9	3.2	8	2.8	17	5.9	290	100.0		
	Sīrdarbs	77	27.8	20	7.4	29	10.4	106	38.4	40	14.4	29	10.4	51	18.5	29	10.5	101	36.6	4	1.4	8	3.0	24	8.9	275	100.0		
	Indivīdu darbs	15	30.5	2	3.8	3	6.2	17	34.8	6	12.0	6	12.2	19	39.0	6	12.8	12	24.3	1	2.0	3	6.1	49	100.0				
	Pensijas	59	30.7	3	1.5	17	8.9	88	45.4	39	20.0	33	17.1	20	10.4	9	4.6	58	30.0	3	1.5	5	2.5	20	10.7	193	100.0		
	Skolnieks, students	22	33.3	2	3.0	5	7.6	16	24.4	6	9.3	2	2.9	22	32.8	15	22.6	23	35.1	2	3.1	2	3.1	12	18.4	66	100.0		
	Mājsaimniecība	19	34.4	4	7.1	9	16.4	24	44.0	8	14.7	4	7.3	20	35.9	7	12.5	19	34.5	7	12.5	2	3.6	4	7.2	55	100.0		
	Bezdarbs	15	26.3	1	1.7	10	17.5	26	45.8	10	17.5	9	15.6	10	17.4	8	13.5	16	28.1	2	3.3	1	1.9	4	7.1	57	100.0		
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošais	207	31.2	61	9.3	73	11.0	236	35.6	93	13.9	74	11.1	173	26.0	86	13.0	216	32.6	17	2.6	19	2.9	46	7.0	661	100.0		
	Nestrādājošais	115	31.0	10	2.6	41	11.1	154	41.3	63	16.8	48	12.8	72	19.3	39	10.5	116	31.3	7	1.9	10	2.7	40	11.0	371	100.0		
MĒNEŠA VIDĒJĒ IEŅĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	48	31.0	5	3.2	19	12.3	76	48.9	30	19.2	21	13.5	31	19.9	24	15.5	56	36.1	2	1.3	1	.7	9	5.9	155	100.0		
	Vidēji zemi	52	31.3	10	5.8	19	11.5	71	42.8	32	19.1	24	14.3	33	19.8	17	10.3	58	34.8	5	3.0	8	4.9	11	7.0	165	100.0		
	Vidēji	54	33.0	10	6.3	16	9.9	66	40.7	24	14.5	17	10.6	43	26.6	15	9.4	45	27.9	4	2.4	5	3.1	8	5.0	162	100.0		
	Vidēji augsti	48	28.8	9	5.3	16	9.5	64	38.4	26	15.4	18	10.7	41	24.4	19	11.3	64	38.3	2	1.2	3	1.8	14	8.7	167	100.0		
	Augsti	44	28.0	13	8.4	20	12.5	57	35.6	22	13.8	24	15.1	39	24.7	23	14.7	44	27.8	4	2.5	5	3.2	12	7.5	158	100.0		
PERSONĪGĒ MĒNEŠA VIDĒJĒ IEŅĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	53	28.0	7	3.5	23	12.2	86	45.4	31	16.4	24	12.5	43	22.4	29	15.3	61	32.6	2	1.0	5	2.7	16	8.7	189	100.0		
	Vidēji zemi	57	31.3	3	1.7	22	12.1	79	43.4	28	15.1	22	12.1	24	13.2	10	5.4	61	33.3	4	2.2	5	2.8	17	9.5	182	100.0		
	Vidēji	53	29.2	20	11.1	23	12.7	79	44.4	32	17.6	23	12.7	38	21.1	19	10.8	61	34.1	6	3.4	5	2.9	11	6.3	179	100.0		
	Vidēji augsti	72	35.9	19	9.6	18	8.8	63	31.1	28	13.8	24	11.9	49	24.0	28	14.0	70	34.9	4	1.9	6	3.1	13	6.6	200	100.0		
	Augsti	46	30.4	9	6.1	16	10.5	47	31.1	18	11.9	15	9.8	50	33.0	22	14.3	47	31.1	2	1.4	5	3.3	9	6.0	151	100.0		
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	118	28.7	26	6.3	46	11.1	148	35.9	55	13.3	39	9.5	110	26.4	60	14.6	153	37.3	10	2.4	13	3.2	26	6.4	410	100.0		
	Nav	204	32.7	45	7.4	68	11.0	242	38.8	101	16.0	63	13.2	135	21.8	65	10.5	179	28.7	14	2.3	16	2.6	60	9.8	622	100.0		
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	58	31.5	8	4.4	22	11.9	77	41.4	29	15.3	31	16.8	25	13.6	13	7.0	46	24.7	3	1.7	6	3.4	18	9.9	185	100.0		
	2	109	34.0	28	8.9	32	10.1	117	36.6	52	16.3	39	12.2	74	23.3	32	10.0	91	29.3	8	2.5	9	2.9	31	9.9	319	100.0		
	3	64	26.9	15	6.5	29	12.2	88	37.2	34	14.2	25	10.3	69	28.8	35	14.8	94	40.0	4	1.7	6	2.5	14	6.0	236	100.0		
	4 un vairāk	91	31.1	20	6.8	31	10.5	108	36.6	41	13.9	27	9.2	77	26.1	45	15.4	101	34.6	9	3.0	8	2.7	23	8.0	292	100.0		
REĢIONS	Rīga	87	25.8	47	14.2	44	13.1	113	33.3	52	15.4	32	9.6	100	29.8	46	13.7	105	31.0	10	3.0	11	3.3	35	10.5	336	100.0		
	Vidzeme	72	26.0	2	.7	24	8.7	110	40.4	49	17.7	43	15.6	65	23.7	39	14.2	99	36.3	7	2.6	6	2.2	20	7.6	272	100.0		
	Kurzeme	39	28.7	6	4.4	13	9.7	63	46.7	17	12.5	17	12.5	30	22.1	14	10.5	37	27.6	2	1.4	3	2.2	11	8.4	135	100.0		
	Zemgale	63	44.0	5	3.3	19	13.3	63	43.7	12	8.1	19	13.2	30	20.9	17	11.9	40	27.8	2	1.4	5	3.7	10	7.1	144	100.0		
	Latgale	61	42.1	11	7.6	14	9.5	41	28.4	26	17.6	11	7.4	20	13.9	9	6.3	51	35.1	3	2.1	4	2.8	10	6.9	145	100.0		
APDZĪVOTĀJAS VIETAS TIPS	Rīga	87	25.8	47	14.2	44	13.1	113	33.3	52	15.4	32	9.6	100	29.8	46	13.7	105	31.0	10	3.0	11	3.3						

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

11. "Kā Jums būtu visērtāk saņemt informāciju par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece?" - A11.jaut.																																						
	Vokālos		Zvanot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra informācijas tālruni			Informatīvajos bukletos			TV			Laikrakstos, žurnālos			Radio			Interneta, konkrētā mājas lapā			Sociālajos medijos			No draugiem, paziņām			Elektroniskā (pa e-pastu vai sms/ikš) un dototie jautājumus kompetentā institūcijā			Kāda citā veidā			Grūti pateikt/ NA			Kopā		
	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %	Skats	Rindu %		
VISI RESPONDENTI																																						
DZĪVUMS	Vienība	157	33.4	44	9.4	70	14.9	123	25.9	52	11.0	46	9.7	155	33.0	59	12.6	36	7.6	46	9.8	4	.9	49	10.3	472	100.0							49	10.3	472	100.0	
	Divi	192	34.3	53	9.5	87	15.5	164	29.1	73	13.0	51	9.1	197	35.3	70	12.5	38	6.7	47	8.4	3	.5	42	7.5	560	100.0							42	7.5	560	100.0	
	Trīs vai vairāk	34	25.7	9	3.8	9	6.8	21	15.8	12	9.0	4	3.1	66	49.4	33	24.8	15	11.4	17	12.9	1	.8	13	9.6	133	100.0							13	9.6	133	100.0	
VECIUMS	15 - 24 gadi	65	30.1	27	12.5	24	11.1	47	21.5	16	7.4	11	5.1	104	48.3	39	18.1	18	8.4	28	13.0	1	.2	12	5.7	215	100.0							12	5.7	215	100.0	
	25 - 34 gadi	59	31.9	19	10.3	34	18.6	44	24.0	19	10.4	12	6.6	70	37.9	21	11.5	14	7.6	20	11.1	1	.5	25	13.5	185	100.0							25	13.5	185	100.0	
	35 - 44 gadi	71	39.2	27	14.9	32	17.7	52	28.4	22	12.0	17	9.2	57	31.3	16	8.8	4	2.1	13	7.1	2	1.1	13	7.1	182	100.0							13	7.1	182	100.0	
	45 - 54 gadi	120	37.9	19	6.0	58	18.1	123	38.7	56	17.6	53	16.8	55	17.4	20	6.2	23	7.3	15	4.7	3	.9	28	8.9	317	100.0							28	8.9	317	100.0	
ĢIMENES STĀVOKĻS	Precējies vai dzīvo ar partneri	222	36.5	66	11.0	96	15.9	161	26.4	70	11.5	54	8.8	216	35.5	76	12.5	37	6.0	60	9.9	2	.3	50	8.2	608	100.0							50	8.2	608	100.0	
	Sajūks vai nedrošs kopā ar vienu personu	42	30.7	10	7.2	26	19.0	45	32.8	21	15.1	19	13.8	38	28.6	11	7.8	6	4.2	7	5.1	3	2.3	8	6.1	137	100.0							8	6.1	137	100.0	
	Neprecējies	57	28.9	14	6.9	18	8.9	37	18.3	20	10.1	12	6.1	86	43.5	39	19.8	23	11.7	24	12.4	2	1.0	23	11.6	198	100.0							23	11.6	198	100.0	
Aizņēmis	28	31.0	7	7.8	17	18.7	44	49.6	14	15.7	12	13.3	11	12.2	3	3.4	8	9.0	2	2.3			10	11.6	89	100.0							10	11.6	89	100.0		
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviski	204	32.0	55	8.7	92	14.4	187	29.0	64	10.0	65	10.1	224	35.2	92	14.4	51	7.9	69	10.9	4	.6	50	7.9	638	100.0							50	7.9	638	100.0	
	Krieviski	141	36.4	41	10.5	65	16.8	99	25.5	60	15.4	32	8.3	125	32.5	36	9.4	23	6.0	24	6.3	3	.8	41	10.6	387	100.0							41	10.6	387	100.0	
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	46	32.0	5	3.4	20	13.8	40	27.4	13	8.9	10	6.8	36	25.0	25	17.4	14	9.8	8	5.8			23	16.3	144	100.0							23	16.3	144	100.0	
	Vidējā, vidējā speciālā	206	34.4	62	10.4	90	15.0	162	30.3	86	14.3	62	10.4	189	31.9	71	12.0	43	7.1	47	7.9	4	.7	47	7.8	598	100.0							47	7.8	598	100.0	
	Augstākā	97	33.6	30	10.5	47	16.3	65	22.1	26	9.0	25	8.5	127	43.7	33	11.3	17	5.8	38	13.3	3	1.0	21	7.3	290	100.0							21	7.3	290	100.0	
PAMATNODARBOŠANĀS	Valdība	14	30.6	3	6.4	10	21.6	5	10.8	3	6.3	1	2.1	25	52.8	3	6.5	2	4.3	9	19.5	1	2.3	2	4.2	47	100.0							2	4.2	47	100.0	
	Specialists, ierēdnis	107	36.9	42	14.6	39	13.5	63	21.6	27	9.4	22	7.7	113	39.0	37	12.7	21	7.2	33	11.5	3	1.0	22	7.6	290	100.0							22	7.6	290	100.0	
	Strādnieks	97	35.1	28	10.2	47	17.1	67	24.3	34	12.3	24	8.6	90	32.9	28	6.4	18	6.4	27	9.8			24	8.8	275	100.0							24	8.8	275	100.0	
	Individuālais darbs	13	26.8	1	2.2	7	14.2	19	38.7	5	10.1	6	12.2	26	53.1	6	12.5	4	7.9	4	7.8			6	12.1	49	100.0							6	12.1	49	100.0	
	Pensionārs	71	36.8	11	5.6	35	17.9	92	47.6	39	20.2	35	18.3	22	11.4	11	5.6	11	5.8	4	2.0			21	11.0	193	100.0							21	11.0	193	100.0	
	Skolnieks, students	16	24.6	2	3.0	3	4.6	10	15.1	6	9.0	1	1.6	32	47.9	20	30.4	9	13.9	8	12.3			8	11.9	66	100.0							8	11.9	66	100.0	
	Mākslinieks	13	23.9	4	7.2	6	11.0	17	31.1	3	5.4	3	5.5	31	56.0	13	23.6	4	7.3	6	10.9			3	5.5	55	100.0							3	5.5	55	100.0	
	Bezdarbnieks	18	31.6	6	10.5	10	17.6	14	24.6	8	14.3	5	8.3	13	22.7	11	18.8	5	8.5	2	3.6	2	3.6	5	9.0	57	100.0							5	9.0	57	100.0	
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	231	34.9	74	11.2	103	15.6	154	23.3	69	10.4	53	8.0	254	38.5	74	11.2	45	6.7	73	11.1	5	.7	54	8.2	661	100.0							54	8.2	661	100.0	
	Nestrādājošie	118	31.9	23	6.1	54	14.4	133	35.5	56	15.0	44	11.7	98	26.4	55	14.9	29	7.9	20	5.5	2	.6	37	10.1	371	100.0							37	10.1	371	100.0	
MĒNEŠA VIDEJĒ IEŅĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KONTINĒS)	Zemi	52	33.7	10	6.3	29	18.9	52	33.0	20	13.1	22	14.2	42	27.2	26	16.9	15	9.5	11	7.3			13	8.5	155	100.0							13	8.5	155	100.0	
	Vidēji zemi	35	35.3	16	9.9	27	16.3	60	36.0	26	15.5	22	13.2	55	33.3	21	12.7	13	7.9	11	6.7	1	.7	13	8.1	165	100.0							13	8.1	165	100.0	
	Vidēji	57	35.1	24	14.8	32	19.7	55	33.9	29	17.8	10	6.2	52	32.2	19	12.0	7	4.4	9	5.7	1	.6	9	5.6	162	100.0							9	5.6	162	100.0	
	Augsti	46	29.5	13	8.4	19	12.0	40	25.1	18	11.4	17	10.7	58	36.9	21	13.4	6	3.8	18	11.4			8	4.9	158	100.0							8	4.9	158	100.0	
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDEJĒ IEŅĀKUMI (KONTINĒS)	Zemi	59	31.3	12	6.2	25	13.1	61	32.0	24	12.7	22	11.4	59	31.1	36	19.1	21	11.2	11	6.0	1	.6	15	8.0	189	100.0							15	8.0	189	100.0	
	Vidēji zemi	67	36.8	13	7.1	37	20.2	81	44.3	35	19.3	22	12.1	39	21.5	13	7.1	12	6.6	7	3.8			14	7.8	182	100.0							14	7.8	182	100.0	
	Vidēji	66	36.5	22	12.2	25	14.0	38	21.3	19	10.6	12	6.8	64	35.9	16	9.1	11	6.2	25	14.0	3	1.6	15	8.4	179	100.0							15	8.4	179	100.0	
	Augsti	45	30.1	13	8.8	20	13.5	38	24.9	10	6.5	10	6.5	69	45.7	24	15.9	8	5.3	18	12.1			11	7.2	151	100.0							11	7.2	151	100.0	
BĒRŅU VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	F	135	33.0	42	10.1	57	13.9	86	20.7	34	8.2	24	5.8	162	39.2	73	17.9	29	7.1	47	11.6	1	.2	37	9.1	410	100.0							37	9.1	410	100.0	
	Nav	214	34.4	55	9.0	100	16.0	201	32.2	91	14.6	73	11.7	190	30.9	56	9.0	45	7.2	46	7.5	6	1.0	54	8.8	622	100.0							54	8.8	622	100.0	
CILVĒKU SKAITS MĀJSAMNIECĪBĀ	1	53	28.8	17	9.3	29	15.6	67	35.9	29	15.7	24	12.9	45	24.8	10	5.4	9	4.9	13	7.3	3	1.7	13	7.2	185	100.0							13	7.2	185	100.0	
	2	114	35.6	27	8.6	54	16.8	98	30.8	51	16.0	36	11.4	105	33.2	30	9.4	28	8.7	23	7.2	2	.6	32	10.0	319	100.0							32	10.0	319	100.0	
	3 vai vairāk	103	35.6	27	9.1	38	13.3	64	21.6	26	8.8	21	7.1	109	37.2	50																						

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

14. "Ņemot vērā visu, ko Jūs zināt vai esat dzirdējis/-usi par Patērētāju tiesību aizsardzības centru, kāds ir Jūsu viedoklis par šo iestādi?" - U1.jaut.

												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		50	4.8	453	43.9	122	11.9	30	2.9	377	36.6	1032	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	22	4.6	201	42.6	59	12.5	14	3.0	176	37.3	472	100.0
	Sieviete	28	5.0	252	45.0	63	11.2	16	2.9	201	35.9	560	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	6	4.4	51	38.2	12	9.1	1	.8	63	47.5	133	100.0
	25 - 34 gadi	14	6.4	108	50.1	21	9.9	6	2.8	66	30.8	215	100.0
	35 - 44 gadi	4	2.2	89	48.0	30	16.3	8	4.3	54	29.2	185	100.0
	45 - 54 gadi	7	3.9	89	49.0	21	11.5	7	3.9	58	31.8	182	100.0
	55 - 74 gadi	19	6.0	116	36.4	38	11.9	8	2.5	136	43.1	317	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	30	4.9	297	48.8	71	11.7	18	3.0	192	31.6	608	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	4	2.8	52	37.8	21	15.3	4	2.8	56	41.3	137	100.0
	Neprecējies	11	5.3	76	38.3	23	11.7	3	1.5	85	43.2	198	100.0
	Atraitnis	5	5.7	28	31.3	7	8.1	5	5.8	44	49.2	89	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	37	5.7	283	44.3	66	10.4	15	2.4	237	37.2	638	100.0
	Krievu	13	3.3	166	42.9	54	13.9	15	3.9	139	36.0	387	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	10	6.8	46	31.9	14	10.0	6	4.1	68	47.1	144	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	26	4.3	243	40.7	84	14.0	14	2.4	231	38.6	598	100.0
	Augstākā	14	4.7	164	56.5	24	8.3	10	3.4	78	27.1	290	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	6	12.4	22	46.8	6	12.7	2	4.4	11	23.7	47	100.0
	Speciālists, ierēdnis	15	5.1	158	54.4	25	8.8	5	1.7	87	30.0	290	100.0
	Strādnieks	10	3.6	108	39.5	42	15.2	9	3.3	106	38.5	275	100.0
	Individuālais darbs	1	1.8	24	49.4	4	8.5	3	6.2	17	34.1	49	100.0
	Pensionārs	6	3.1	66	33.9	27	14.1	8	4.2	86	44.7	193	100.0
	Skolnieks, students	4	5.9	22	33.2	7	10.6			33	50.3	66	100.0
	Mājsaimniece	1	1.8	31	56.3	4	7.1	2	3.7	17	31.1	55	100.0
	Bezdarbnieks	7	12.2	22	38.9	7	11.7	1	1.7	20	35.5	57	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	32	4.7	312	47.2	77	11.7	19	2.9	221	33.4	661	100.0
	Nestrādājošie	18	4.9	141	37.8	45	12.1	11	3.0	156	42.3	371	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	11	7.0	53	34.6	23	14.6	2	1.2	66	42.5	155	100.0
	Vidēji zemi	6	3.7	74	44.7	18	10.9	4	2.5	63	38.1	165	100.0
	Vidēji	9	5.7	81	49.8	19	12.0	4	2.4	49	30.1	162	100.0
	Vidēji augsti	3	1.7	74	44.0	18	10.9	5	3.0	67	40.3	167	100.0
	Augsti	9	5.6	81	51.1	14	9.0	6	3.8	48	30.5	158	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	13	6.9	69	36.5	22	11.5	2	1.1	83	44.1	189	100.0
	Vidēji zemi	5	2.8	73	40.0	22	12.1	4	2.3	78	42.8	182	100.0
	Vidēji	5	2.6	80	44.8	22	12.4	6	3.3	66	36.9	179	100.0
	Vidēji augsti	11	5.4	98	48.7	22	11.2	7	3.5	62	31.2	200	100.0
	Augsti	9	5.8	73	48.1	18	12.2	6	4.1	45	29.8	151	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	22	5.3	201	48.8	45	11.1	16	3.9	126	30.9	410	100.0
	Nav	28	4.4	252	40.6	77	12.4	14	2.3	251	40.3	622	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	5	2.6	64	34.7	21	11.4	6	3.2	89	48.0	185	100.0
	2	19	5.9	135	42.3	40	12.5	7	2.2	118	37.1	319	100.0
	3	8	3.3	114	48.3	21	8.8	7	2.9	86	36.5	236	100.0
	4 un vairāk	18	6.0	140	47.7	40	13.8	10	3.5	84	28.9	292	100.0
REĢIONS	Rīga	14	4.1	169	50.6	33	9.8	11	3.2	109	32.4	336	100.0
	Vidzeme	12	4.3	102	37.2	35	13.0	14	5.3	109	40.2	272	100.0
	Kurzeme	5	3.9	61	45.0	12	8.8	2	1.5	55	40.8	135	100.0
	Zemgale	16	10.8	61	42.6	24	16.6	3	2.1	40	27.8	144	100.0
	Latgale	3	2.1	60	41.2	18	12.6			64	44.1	145	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	14	4.1	169	50.6	33	9.8	11	3.2	109	32.4	336	100.0
	Cita pilsēta	20	5.5	151	42.5	36	10.1	6	1.7	143	40.2	356	100.0
	Lauki	16	4.7	133	38.7	53	15.7	13	3.9	125	36.9	340	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

15. "Cik bieži pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat zvanījis/-usi uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra informācijas tālruni? " - U2.jaut.

												Kopā	
		Vienu reizi		2 vai 3 reizes		Vairā par 5 reizēm		Grūti pateikt/ NA		Pēdējo trīs gadu laikā neesmu zvanījis/-usi uz PTAC		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		35	3.4	20	1.9	1	.1	4	.4	972	94.2	1032	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	15	3.2	11	2.3	1	.2	1	.2	444	94.1	472	100.0
	Sieviete	20	3.6	9	1.6			3	.5	528	94.3	560	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	3	2.2							130	97.8	133	100.0
	25 - 34 gadi	5	2.3	8	3.8			2	.9	200	93.0	215	100.0
	35 - 44 gadi	11	5.9	4	2.2	1	.6	1	.5	168	90.9	185	100.0
	45 - 54 gadi	7	3.9	1	.5			1	.5	173	95.1	182	100.0
	55 - 74 gadi	9	2.8	7	2.2					301	94.9	317	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	22	3.7	13	2.1	1	.2	2	.3	570	93.7	608	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	8	5.7	3	2.2					126	92.1	137	100.0
	Neprecējies	4	2.0	3	1.5			2	1.0	189	95.6	198	100.0
	Atraitnis	1	1.1	1	1.2					87	97.7	89	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	21	3.4	13	2.0	1	.2	1	.1	602	94.3	638	100.0
	Krievu	13	3.3	7	1.8			3	.8	364	94.2	387	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	2	1.4	3	2.1					139	96.4	144	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	15	2.5	8	1.3			2	.3	573	95.8	598	100.0
	Augstākā	18	6.2	9	3.1	1	.4	2	.7	260	89.6	290	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	5	10.5	3	6.4			1	1.9	38	81.2	47	100.0
	Speciālists, ierēdnis	18	6.2	9	3.1	1	.4	1	.3	261	90.0	290	100.0
	Strādnieks	5	1.9	2	.7			2	.7	266	96.7	275	100.0
	Individuālais darbs	2	3.9	2	3.9					45	92.2	49	100.0
	Pensionārs	4	2.1	4	2.1					185	95.8	193	100.0
	Skolnieks, students	1	1.4							65	98.6	66	100.0
	Mājsaimniece									55	100.0	55	100.0
	Bezdarbnieks									57	100.0	57	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	30	4.5	16	2.4	1	.2	4	.6	610	92.3	661	100.0
	Nestrādājošie	5	1.3	4	1.1					362	97.6	371	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	2	1.3	2	1.3					151	97.4	155	100.0
	Vidēji zemi	3	1.8	3	1.8					159	96.4	165	100.0
	Vidēji	7	4.5	3	1.8			1	.6	151	93.1	162	100.0
	Vidēji augsti	3	1.7	3	1.8					161	96.5	167	100.0
	Augsti	7	4.3	6	3.8	1	.7	1	.6	143	90.6	158	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	3	1.5	3	1.6					183	96.9	189	100.0
	Vidēji zemi	5	2.9	2	1.1					175	96.0	182	100.0
	Vidēji	8	4.5	2	1.1			2	1.1	167	93.4	179	100.0
	Vidēji augsti	10	4.9	7	3.5	1	.5			182	91.1	200	100.0
	Augsti	6	4.0	6	3.9			1	.7	138	91.4	151	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	15	3.7	10	2.4			2	.5	383	93.4	410	100.0
	Nav	20	3.2	10	1.6	1	.2	2	.3	589	94.7	622	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	4	2.1	4	2.2					177	95.7	185	100.0
	2	12	3.7	6	1.9	1	.3	2	.6	298	93.4	319	100.0
	3	8	3.4	4	1.7			1	.4	223	94.5	236	100.0
	4 un vairāk	11	3.8	6	2.0			1	.3	274	93.9	292	100.0
REĢIONS	Rīga	17	5.1	7	2.1					312	92.8	336	100.0
	Vidzeme	5	1.9	4	1.5			1	.4	262	96.3	272	100.0
	Kurzeme	5	3.7	2	1.5					128	94.8	135	100.0
	Zemgale	6	4.1	5	3.4	1	.7	1	.6	131	91.1	144	100.0
	Latgale	2	1.5	2	1.3			2	1.3	139	95.8	145	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	17	5.1	7	2.1					312	92.8	336	100.0
	Cita pilsēta	12	3.3	4	1.1			4	1.1	336	94.5	356	100.0
	Lauki	6	1.8	9	2.6	1	.3			324	95.3	340	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

16. "Cik apmierināts/a Jūs palikāt ar informatīvā tālruņa apkalpojošā darbinieka darbu un sniegtās atbildes kvalitāti? Vai Jūs tas pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja? " - U3.jaut.

												Kopā	
		Pilnībā apmierināja		Drīzāk apmierināja		Drīzāk neapmierināja		Nemaz neapmierināja		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		14	23.7	29	47.9	9	15.0	5	8.2	3	5.2	60	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	8	28.9	11	39.2	4	14.4	3	10.4	2	7.1	28	100.0
	Sieviete	6	18.7	18	56.2	5	15.6	2	6.2	1	3.3	32	100.0
VECUMS	15 - 24 gadi	1	32.1	2	67.9							3	100.0
	25 - 34 gadi	4	26.5	8	53.2			2	13.4	1	6.9	15	100.0
	35 - 44 gadi	2	12.6	7	40.2	6	35.5	1	5.6	1	6.1	17	100.0
	45 - 54 gadi	4	44.6	4	44.6					1	10.8	9	100.0
	55 - 74 gadi	3	19.1	8	49.6	3	18.5	2	12.9			16	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	7	19.1	20	52.0	6	15.9	3	7.6	2	5.4	38	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	3	27.1	5	45.3	2	18.4	1	9.3			11	100.0
	Neprecējies	3	33.1	4	44.1			1	11.3	1	11.4	9	100.0
	Atraisnīis	1	52.4			1	47.6					2	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	13	35.9	17	46.9	3	8.7	2	5.6	1	2.9	36	100.0
	Krievu	1	4.9	12	51.7	5	21.6	3	12.8	2	9.1	23	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	2	40.8			1	20.4	2	38.9			5	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	5	20.7	13	51.3	3	12.3	2	7.6	2	8.2	25	100.0
	Augstākā	7	23.2	16	53.4	5	16.4	1	3.5	1	3.5	30	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	2	22.6	4	43.2	2	22.7	1	11.5			9	100.0
	Speciālists, ierēdnis	5	17.7	17	58.0	5	17.2	1	3.5	1	3.7	29	100.0
	Strādnieks	2	23.3	3	34.6			2	20.2	2	21.8	9	100.0
	Indivīduālais darbs	3	73.0	1	27.0							4	100.0
	Pensionārs	1	13.1	4	48.8	2	25.3	1	12.9			8	100.0
	Skolnieks, students	1	100.0									1	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	12	23.9	25	48.7	7	13.7	4	7.7	3	6.1	51	100.0
	Nestrādājošie	2	22.7	4	43.4	2	22.5	1	11.5			9	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	1	24.7	3	75.3							4	100.0
	Vidēji zemi	2	33.0	2	34.3			2	32.7			6	100.0
	Vidēji	3	27.9	7	62.9					1	9.2	11	100.0
	Vidēji augsti			5	84.1	1	15.9					6	100.0
	Augsti	4	26.9	6	38.2	3	21.1			2	13.9	15	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	2	32.9	2	32.0	1	18.0	1	17.0			6	100.0
	Vidēji zemi	2	29.2	4	56.6			1	14.2			7	100.0
	Vidēji	2	16.4	7	59.7	2	16.1	1	7.8			12	100.0
	Vidēji augsti	6	33.9	9	49.1	2	11.1			1	5.9	18	100.0
	Augsti	2	16.5	6	44.8	3	23.2	1	7.8	1	7.7	13	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	5	18.2	14	52.2	5	18.7	3	10.9			27	100.0
	Nav	9	28.1	15	44.4	4	11.9	2	6.1	3	9.4	33	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	4	49.7	2	24.0	1	13.4	1	12.9			8	100.0
	2	6	29.9	8	36.7	3	13.8	1	4.8	3	14.8	21	100.0
	3	2	15.6	9	68.9	1	7.6	1	8.0			13	100.0
	4 un vairāk	2	11.0	10	56.1	4	22.5	2	10.4			18	100.0
REĢIONS	Rīga	5	22.2	14	57.7	3	12.2	2	7.9			24	100.0
	Vidzeme	2	19.8	2	20.0	4	39.8	1	10.3	1	10.1	10	100.0
	Kurzeme	3	43.2	4	56.8							7	100.0
	Zemgale	3	22.0	6	45.6	1	8.3	2	15.8	1	8.3	13	100.0
	Latgale	1	17.6	3	50.3	1	15.8			1	16.4	6	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	5	22.2	14	57.7	3	12.2	2	7.9			24	100.0
	Cita pilsēta	7	34.9	7	34.9	2	9.7	2	10.2	2	10.3	20	100.0
	Lauki	2	12.1	8	49.3	4	25.6	1	6.4	1	6.5	16	100.0

Bāze: respondenti,kuri pēdējo trīs gadu laikā ir zvanījuši uz PTAC informācijas tālruni, n=60

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

17. "Cik bieži pēdējo trīs gadu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar PTAC pa e-pastu ptac@ptac.gov.lv " - U4.jaut.

								Kopā			
		Vienu reizi		2 vai 3 reizes		Grūti pateikt/ NA		Pēdējo trīs gadu laikā neesmu sazinājies/-usies ar PTAC pa e			
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %
VISI RESPONDENTI		24	2.3	5	.5	3	.3	1000	96.9	1032	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	8	1.7	3	.6	2	.4	459	97.3	472	100.0
	Sieviete	16	2.9	2	.3	1	.2	541	96.6	560	100.0
VECUMS											
	15 - 24 gadi							133	100.0	133	100.0
	25 - 34 gadi	8	3.6	3	1.4	1	.5	203	94.5	215	100.0
	35 - 44 gadi	9	5.0			2	1.1	174	93.9	185	100.0
	45 - 54 gadi	6	3.2					176	96.8	182	100.0
	55 - 74 gadi	1	.3	2	.7			314	99.0	317	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS											
	Precējies vai dzīvo ar partneri	18	3.0	3	.5	1	.2	586	96.4	608	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	4	2.9	1	.7	1	.8	131	95.6	137	100.0
	Neprecējies	1	.5	1	.5	1	.5	195	98.5	198	100.0
	Atraitnis	1	1.1					88	98.9	89	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ											
	Latviešu	12	1.9	3	.5	1	.2	622	97.5	638	100.0
	Krievu	11	2.8	2	.5	2	.5	372	96.2	387	100.0
IZGLĪTĪBA											
	Pamatizglītība			1	.7			143	99.3	144	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	13	2.2	1	.2	1	.2	583	97.5	598	100.0
	Augstākā	11	3.8	3	1.0	2	.7	274	94.5	290	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS											
	Vadītājs	5	10.7					42	89.3	47	100.0
	Speciālists, ierēdnis	13	4.5	3	1.0	2	.7	272	93.7	290	100.0
	Strādnieks	5	1.8	1	.3	1	.4	268	97.6	275	100.0
	Individuālais darbs			1	2.0			48	98.0	49	100.0
	Pensionārs	1	.5					192	99.5	193	100.0
	Skolnieks, students							66	100.0	66	100.0
	Mājsaimniece							55	100.0	55	100.0
	Bezdarbnieks							57	100.0	57	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS											
	Strādājošie	23	3.5	5	.7	3	.5	630	95.4	661	100.0
	Nestrādājošie	1	.3					370	99.7	371	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)											
	Zemi			1	.7			154	99.3	155	100.0
	Vidēji zemi	4	2.4	1	.6			160	97.0	165	100.0
	Vidēji	4	2.6	2	1.2			156	96.2	162	100.0
	Vidēji augsti	7	4.1			1	.6	159	95.3	167	100.0
	Augsti	4	2.5	1	.6	1	.6	152	96.2	158	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)											
	Zemi							189	100.0	189	100.0
	Vidēji zemi	3	1.7					179	98.3	182	100.0
	Vidēji	3	1.7	1	.5	1	.6	174	97.2	179	100.0
	Vidēji augsti	9	4.4	2	1.0			189	94.6	200	100.0
	Augsti	7	4.6	2	1.3	2	1.4	140	92.8	151	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM											
	Ir	17	4.1	3	.7	2	.5	388	94.7	410	100.0
	Nav	7	1.1	2	.3	1	.2	612	98.4	622	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ											
	1	1	.6					184	99.4	185	100.0
	2	8	2.5	2	.6	1	.3	308	96.5	319	100.0
	3	3	1.3	1	.4	1	.4	231	97.9	236	100.0
	4 un vairāk	12	4.1	2	.7	1	.4	277	94.9	292	100.0
REĢIONS											
	Rīga	9	2.7	1	.3			326	97.1	336	100.0
	Vidzeme	8	2.9	2	.7	2	.8	260	95.6	272	100.0
	Kurzeme	3	2.3	1	.8			131	97.0	135	100.0
	Zemgale	1	.7					143	99.3	144	100.0
	Latgale	3	2.1	1	.6	1	.7	140	96.6	145	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS											
	Rīga	9	2.7	1	.3			326	97.1	336	100.0
	Cita pilsēta	9	2.5	2	.5	3	.9	342	96.1	356	100.0
	Lauki	6	1.8	2	.6			332	97.6	340	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

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

18. "Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar PTAC sniegto atbildi uz Jūsu jautājumu? Vai tā Jūs pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja? " - U5.jaut.

												Kopā	
		Pilnībā apmierināja		Drīzāk apmierināja		Drīzāk neapmierināja		Nemaz neapmierināja		Grūti pateikt/ NA		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		8	25.7	11	33.7	5	15.4	2	6.3	6	19.0	32	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	4	30.7	2	15.3	2	15.4	1	8.0	4	30.6	13	100.0
	Sieviete	4	22.0	9	47.2	3	15.4	1	5.0	2	10.4	19	100.0
VECUMS													
	25 - 34 gadi	2	17.4	5	40.9	1	8.0	1	8.1	3	25.6	12	100.0
	35 - 44 gadi	2	18.9	3	26.5	2	17.9	1	9.4	3	27.3	11	100.0
	45 - 54 gadi	4	66.6	2	33.4							6	100.0
	55 - 74 gadi			1	33.9	2	66.1					3	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS													
	Precējies vai dzīvo ar partneri	4	19.0	8	35.8	4	18.1	2	9.1	4	18.0	22	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	3	50.2	2	31.8					1	18.0	6	100.0
	Neprecējies	1	33.7	1	32.0					1	34.3	3	100.0
	Atraitnis					1	100.0					1	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ													
	Latviešu	6	37.6	4	24.4	3	18.5	1	6.6	2	12.8	16	100.0
	Krievu	2	14.3	7	46.1	1	6.4	1	6.3	4	27.0	15	100.0
IZGLĪTĪBA													
	Pamatizglītība	1	100.0									1	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	4	27.3	5	32.7			2	13.4	4	26.7	15	100.0
	Augstākā	3	19.5	6	36.7	5	30.8			2	12.9	16	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS													
	Vadītājs	2	40.8	1	19.3	2	39.9					5	100.0
	Speciālists, ierēdnis	5	28.4	8	43.4	1	5.7	1	6.0	3	16.6	18	100.0
	Strādnieks			2	28.3	1	13.4	1	13.5	3	44.8	7	100.0
	Individuālais darbs	1	100.0									1	100.0
	Pensionārs					1	100.0					1	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS													
	Strādājošie	8	26.5	11	34.7	4	12.8	2	6.5	6	19.6	31	100.0
	Nestrādājošie					1	100.0					1	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)													
	Zemi			1	100.0							1	100.0
	Vidēji zemi	1	20.2	2	40.8			1	18.7	1	20.2	5	100.0
	Vidēji	2	34.8	2	32.3					2	32.9	6	100.0
	Vidēji augsti	1	13.5	4	47.7	2	25.1			1	13.7	8	100.0
	Augsti	4	66.4			1	16.8			1	16.8	6	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)													
	Vidēji zemi	1	36.0	2	64.0							3	100.0
	Vidēji	1	20.2	2	41.4			1	18.6	1	19.8	5	100.0
	Vidēji augsti	4	37.0	3	26.9	1	8.6			3	27.4	11	100.0
	Augsti	2	18.7	3	25.2	3	27.5	1	9.7	2	18.9	11	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM													
	Ir	4	18.7	8	35.6	3	13.5	2	9.2	5	23.0	22	100.0
	Nav	4	40.9	3	29.5	2	19.5			1	10.1	10	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ													
	1	1	100.0									1	100.0
	2	5	46.4	3	26.5	2	17.8			1	9.3	11	100.0
	3			2	38.1					3	61.9	5	100.0
	4 un vairāk	2	13.9	6	39.7	3	19.7	2	13.4	2	13.4	15	100.0
REĢIONS													
	Rīga	2	21.1	4	38.6	1	10.8	1	9.4	2	20.0	10	100.0
	Vidzeme	3	25.3	2	16.2	4	32.1	1	9.0	2	17.5	12	100.0
	Kurzeme	2	49.8	1	25.1					1	25.1	4	100.0
	Zemgale			1	100.0							1	100.0
	Latgale	1	21.7	3	58.8					1	19.5	5	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS													
	Rīga	2	21.1	4	38.6	1	10.8	1	9.4	2	20.0	10	100.0
	Cita pilsēta	3	22.0	5	35.6	2	13.2			4	29.1	14	100.0
	Lauki	3	37.7	2	24.1	2	24.8	1	13.4			8	100.0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir sazinājušies ar PTAC ar e-pasta starpniecību, n=32

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

19. "Cik apmierināts/-a Jūs palikāt ar ātrumu, ar kuru saņēmt PTAC sniegto atbildi uz Jūsu jautājumu? Vai tas Jūs pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai arī nemaz neapmierināja?" - U6.jaut.

												Kopā	
		Pilnībā apmierināja		Drīzāk apmierināja		Drīzāk neapmierināja		Nemaz neapmierināja		Grūti pateikt/ NA			
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %
VISI RESPONDENTI		8	25.7	13	40.0	7	21.4	2	6.3	2	6.6	32	100.0
DZIMUMS	Vīrietis	4	30.7	4	30.4	2	15.4	1	8.0	2	15.5	13	100.0
	Sieviete	4	22.0	9	47.1	5	25.9	1	5.0			19	100.0
VECUMS	25 - 34 gadi	2	17.4	6	49.4	2	16.2	1	8.1	1	8.9	12	100.0
	35 - 44 gadi	2	18.9	4	35.7	3	26.5	1	9.4	1	9.4	11	100.0
	45 - 54 gadi	4	66.6	2	33.4							6	100.0
	55 - 74 gadi			1	33.9	2	66.1					3	100.0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies vai dzīvo ar partneri	5	23.6	10	44.8	5	22.5	2	9.1			22	100.0
	Šķīries vai nedzīvo kopā ar vīru/ sievu	3	50.2	1	16.0	1	15.8			1	18.0	6	100.0
	Neprecējies			2	65.7					1	34.3	3	100.0
	Atraitnis					1	100.0					1	100.0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	6	37.6	5	30.6	3	18.5	1	6.6	1	6.6	16	100.0
	Krievu	2	14.3	8	53.0	3	19.5	1	6.3	1	6.9	15	100.0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība			1	100.0							1	100.0
	Vidējā, vidējā speciālā	5	34.0	7	45.8			2	13.4	1	6.8	15	100.0
	Augstākā	3	19.5	5	30.8	7	42.9			1	6.8	16	100.0
PAMATNODARBOŠANĀS	Vadītājs	2	40.8	1	19.3	2	39.9					5	100.0
	Speciālists, ierēdnis	5	28.4	8	43.3	3	16.4	1	6.0	1	6.0	18	100.0
	Strādnieks	1	14.6	3	43.7	1	13.4	1	13.5	1	14.9	7	100.0
	Individuālais darbs			1	100.0							1	100.0
	Pensionārs					1	100.0					1	100.0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	8	26.5	13	41.2	6	19.1	2	6.5	2	6.8	31	100.0
	Nestrādājošie					1	100.0					1	100.0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi			1	100.0							1	100.0
	Vidēji zemi	2	40.5	2	40.8			1	18.7			5	100.0
	Vidēji	1	18.2	4	66.1	1	15.7					6	100.0
	Vidēji augsti	1	13.5	4	47.7	2	25.1			1	13.7	8	100.0
	Augsti	4	66.4			1	16.8			1	16.8	6	100.0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Vidēji zemi	1	36.0	2	64.0							3	100.0
	Vidēji	1	20.2	2	41.4	1	19.8	1	18.6			5	100.0
	Vidēji augsti	4	37.0	6	54.3	1	8.6					11	100.0
	Augsti	2	18.7	2	16.7	4	36.0	1	9.7	2	18.9	11	100.0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	4	18.7	10	44.9	5	22.3	2	9.2	1	4.9	22	100.0
	Nav	4	40.9	3	29.5	2	19.5			1	10.1	10	100.0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	1	1	100.0									1	100.0
	2	4	37.3	4	35.6	2	17.8			1	9.3	11	100.0
	3	1	20.4	2	40.2	2	39.3					5	100.0
	4 un vairāk	2	13.9	7	45.9	3	19.7	2	13.4	1	7.2	15	100.0
REĢIONS	Rīga	2	21.1	6	58.6	1	10.8	1	9.4			10	100.0
	Vidzeme	2	16.9	3	24.5	4	32.1	1	9.0	2	17.5	12	100.0
	Kurzeme	3	74.9	1	25.1							4	100.0
	Zemgale			1	100.0							1	100.0
	Latgale	1	21.7	2	40.0	2	38.3					5	100.0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	2	21.1	6	58.6	1	10.8	1	9.4			10	100.0
	Cita pilsēta	4	29.2	4	28.9	4	27.0			2	15.0	14	100.0
	Lauki	2	25.3	3	36.6	2	24.8	1	13.4			8	100.0

Bāze: visi respondenti, n=1032

SKDS, 2016.gada oktobris

61

Bāze: visi respondenti, n=1032

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