



Pagājušais 2020.gads neapšaubāmi paliks atmiņā, kā gads, kurā COVID-19 pandēmija rādīja patērētājiem vēl neredzētus izaicinājumus - ceļojumu un pasākumu masveida atcelšana, ienākumu samazināšanās, būtiski ierobežojumi tirdzniecībai tradicionālajos veikalos - tie ir tikai daži šādu izaicinājumu piemēri. Šie apstākļi ievērojami ietekmēja PIAA saņemto sūdzību struktūru, lai arī kopumā saņemto sūdzību skaits palika nemainīgs.

Tāpat ar lielu interesi gaidam darbības pārskatus no Patērētāju tiesību aizsardzības centra (PTAC) un dažādiem [patērētāju strīdu ārpustiesas risinātājiem](#) (tiem vajadzētu tikt publicētiem līdz šī gada 1.martam).

PIAA 2020.gadā kopumā saņēma **823** sūdzības un jautājumus.

Visvairāk sūdzību PIAA saņēma par patēriņa precēm (437 jeb 53,10%), vispārējiem pakalpojumiem (94 jeb 11,42%), pasta un elektronisko komunikāciju pakalpojumiem (90 jeb 10,94%) un atpūtas pakalpojumiem (42 jeb 5,10%).

Tādējādi, salīdzinot ar iepriekšējo gadu ievērojami pieauga sūdzību skaits pasta un elektronisko pakalpojumu jomā - 2019.gadā saņēmām 50 šādas sūdzības, bet 2020.gadā saņēmām jau 90 sūdzības. Lielākais pieaugums procentu izteiksmē tika novērots atpūtas pakalpojumu (t.sk. tūrisms, koncerti, izrādes u.c.) jomā, kurā saņemtas 42 sūdzības, iekams 2019.gadā saņēmām

Patērētāju sūdzības 2020.gadā - mainījās struktūra, skaits nemainīgs

Autors Andrejs Vanags

Pirmdiena, 18 janvāris 2021 09:30 - Pēdējās izmaiņas Pirmdiena, 18 janvāris 2021 09:36

tikai 8. Turpretī, jomās, kurās PIAA tradicionāli saņem daudz sūdzību - patēriņa preces un vispārējie pakalpojumi - sūdzību skaits ir samazinājies. Piemēram, attiecībā uz patēriņa precēm 2019.gadā saņēmām 450 sūdzības, bet 2020.gadā tādas bija 437. Savukārt, attiecībā uz vispārējiem pakalpojumiem 2019.gadā saņēmām 143 sūdzības, bet 2020.gada - tikai 94.

Saistībā ar tirdzniecības metodēm jāsecina, ka ievērojami pieauga sūdzību skaits distances tirdzniecībā - 2019.gadā tās bija 125 sūdzības, bet 2020.gadā - jau 192 sūdzības.

Kopumā jāsecina, ka PIAA saņemto sūdzību struktūras izmaiņas atspoguļo pandēmijas rādītus izaicinājumus.

Ar detalizētāku statistiku pa sūdzību jomām var iepazīties zemāk.

Sūdzības un jautājumi pa jomām	Patēriņa preces
	437 (53,10%)
Vispārējie pakalpojumi	94 (12,2%)
Finanšu pakalpojumi	31 (3,77%)
Pasta un elektroniskās komunikāciju pakalpojumi	90 (10,94%)
Transporta pakalpojumi	11 (1,34%)
Atpūtas pakalpojumi	42 (5,10%)
Energoapgāde un ūdensapgāde	11 (1,34%)
Veselības aprūpe	26 (3,16%)
Izglītība	2 (0,24%)
Citi	79 (9,60%)

Patēriņa preču kategorijā sūdzības un jautājumi saņemti galvenokārt par preču kvalitāti (neatbilstību līguma noteikumiem), preces piegādes problēmām (piegādes termiņa neievērošana), cenu norādīšanu, atteikuma tiesību izmantošanu un pārtikas precēm.

Patērētāju sūdzības 2020.gadā - mainījās struktūra, skaits nemainīgs

Autors Andrejs Vanags

Pirmdiena, 18 janvāris 2021 09:30 - Pēdējās izmaiņas Pirmdiena, 18 janvāris 2021 09:36

Sūdzību un jautājumu par patēriņa precēm sadalījums ir parādīts nākamajā grafikā.

Sūdzības un jautājumi par precēm	Neatbilstība līguma noteikumiem
Piegādes neizpilde	41 (5,35%)
Atteikuma tiesības	11 (2,31%)
Cenu norādīšana	23 (2,79%)
Darījuma apliecinājuma dokumenta neizsniegšana	0 (0,00%)
Mēra nepareizība	2 (0,24%)
Pārtika	40 (4,86%)

Sūdzību un jautājumu par preču neatbilstību līguma noteikumiem sadalījums ir parādīts nākamajā grafikā. Lūdzam vērst uzmanību tam, ka 2019.gadā esam ieviesuši izmaiņas preču kategorijās, lai nodrošinātu iespēju vieglāk salīdzināt PIAA un PTAC sūdzību statistiku.

Neatbilstība līguma noteikumiem	Elektropreces (57,63%) Mehāniskā iekārtotne un mobilos telefonus
Apavi	28 (3,40%)
Apģērbi	33 (4,01%)
Mēbeles	26 (3,16%)
Būvmateriāli	23 (2,79%)
Bērnu preces	11 (1,34%)
Autopreces	12 (1,46%)
Mobilie telefoni	18 (2,19%)
Citas preces	94 (11,28%)

Kategorijā "**Vispārējie pakalpojumi**" visvairāk sūdzību un jautājumu saņemts par dzīvojamo māju apsaimniekošanu (informācijas nesniegšana, nepamatoti aprēķinātme maksājumi) un dažādiem remonta pakalpojumiem (neatbilstība līguma noteikumiem). Detalizēta informācija ir

Patērētāju sūdzības 2020.gadā - mainījās struktūra, skaits nemainīgs

Autors Andrejs Vanags

Pirmdiena, 18 janvāris 2021 09:30 - Pēdējās izmaiņas Pirmdiena, 18 janvāris 2021 09:36

atspoguļota nākamajā grafikā.

Sūdzības un jautājumi par vispārīgiem pakalpojumiem

Apsaimniekošana (2,31%)

Ķīmiskā tīrītava (0,12%)

Automašīnu remonta pakalpojumi (1,46%)

Citi remonta pakalpojumi (0,82%)

Kategorijā "**Atpūtas pakalpojumi**" visas sūdzības saņemtas par atceltajiem tūrisma pakalpojumiem vai pasākumiem (pakalpojumu atcelšana, naudas atmaksa, atteikšanās no piedāvātiem vaučeriem).

Sūdzības un jautājumi par atpūtas pakalpojumiem

Atcelts tūrisma pakalpojums (3,89%)

Atcelts pasākums (1,22%)

Veiksmīgus pirkumus!