



Par lielu nožēlu, 2021.gads neiezīmēja Covid-19 pandēmijas noslēgumu un minētajā periodā saglabājās būtiskas problēmas ar preču un pakalpojumu pieejamību - patērētāji saskārās gan ar ceļošanas ierobežojumiem un vairāku tūrisma operatoru un aģentūru darba pārtraukšanu, gan ar preču piegādes infrastruktūras pārslodzi. Šie apstākļi neapšaubāmi ietekmēja arī PIAA saņemto sūdzību struktūru.

PIAA 2021.gadā kopumā saņēma **688** sūdzības un jautājumus, kas ir mazāk nekā 2020.gadā, kad tika saņemtas 823 sūdzības un jautājumi.

Visvairāk sūdzību un jautājumu PIAA saņēma par patēriņa precēm (397 jeb 57,70%), vispārējiem pakalpojumiem (67 jeb 9,74%), pasta un elektronisko komunikāciju pakalpojumiem (57 jeb 8,28%), finanšu pakalpojumiem (50 jeb 7,27%) un atpūtas pakalpojumiem (28 jeb 4,07%).

Tādējādi, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, kad tika piedzīvots ievērojami lielāks sūdzību skaits pasta un elektronisko pakalpojumu jomā (2020.gadā saņēmām 90 sūdzības), 2021. gada šo sūdzību skaits samazinājās pietuvojās 2019.gada līmenim t.i. aptuveni 50 sūdzībām gadā. Samazinājās arī sūdzību skaits atpūtas pakalpojumu (t.sk. tūrisms, koncerti, izrādes u.c.) jomā - 2021.gadā saņēmām 28 sūdzības. Tas ir būtisks kritums, salīdzinot ar 2020.gadu (42 sūdzības), tomēr sūdzību skaits joprojām ir liels, salīdzinot ar 2019.gadu, kad saņēmām tikai 8 šādas sūdzības. Sūdzību skaita kritums tika novērots arī citās jomās. Piemēram, attiecībā uz patēriņa precēm 2021.gadā saņēmām 397 sūdzības (2020.gadā - 437 sūdzības). Savukārt, attiecībā uz

Patērētāju sūdzības 2021.gadā - pandēmijas ietekme nav gājusi mazumā

Autors Andrejs Vanags

Trešdiena, 12 janvāris 2022 11:22 - Pēdējās izmaiņas Trešdiena, 19 janvāris 2022 09:09

vispārējiem pakalpojumiem 2021.gadā saņēmām 67 sūdzības (2019.gadā - 143 sūdzības, 2020.gada - 94 sūdzības).

Saistībā ar tirdzniecības metodēm jāsecina, ka distances tirdzniecības īpatsvars patērētāju sūdzību skaitā arvien pieaug - 2021.gada šādas sūdzības jau veidoja 28,92% (199 sūdzības) no kopējā saņemto sūdzību skaita. Salīdzinājumam, 2019.gadā tās bija 125 sūdzības (15,04%). Tas nozīmē, ka sūdzību distances tirdzniecībā īpatsvars 2021. gadā, salīdzinot ar 2019. gadu ir gandrīz dubultojies.

Ar detalizētāku statistiku pa sūdzību jomām var iepazīties zemāk.

Sūdzības un jautājumi pa jomām	Patēriņa preces
Vispārējie pakalpojumi	397 (57,70%)
Finanšu pakalpojumi	50 (7,27%)
Pasta un elektroniskās komunikāciju pakalpojumi	57 (8,28%)
Transporta pakalpojumi	2 (0,16%)
Atpūtas pakalpojumi	28 (4,07%)
Energoapgāde un ūdensapgāde	17 (2,47%)
Veselības aprūpe	10 (1,45%)
Izglītība	1 (0,15%)
Citi	45 (6,54%)

Patēriņa preču kategorijā sūdzības un jautājumi saņemti galvenokārt par preču kvalitāti (neatbilstību līguma noteikumiem), preces piegādes problēmām (piegādes termiņa neievērošana), atteikuma tiesību izmantošanu, produktu (preču un pakalpojumu) nepieejamību Covid-19 ierobežojumu dēļ, cenu norādīšanu un pārtikas precēm.

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

Patērētāju sūdzības 2021.gadā - pandēmijas ietekme nav gājusi mazumā

Autors Andrejs Vanags

Trešdiena, 12 janvāris 2022 11:22 - Pēdējās izmaiņas Trešdiena, 19 janvāris 2022 09:09

Sūdzības un jautājumi par precēm

Neatbilstība līguma noteikumiem

Piegādes neizpilde 30 (5,67%)

Atteikuma tiesības 25 (3,63%)

Cenu norādīšana 12 (1,74%)

Produktu nepietiekamība Covid-19 dēļ

Pārtika 18 (2,62%)

Sūdzību un jautājumu par preču neatbilstību līguma noteikumiem sadalījums ir parādīts nākamajā grafikā.

Neatbilstība līguma noteikumiem

Elektropreces (2,9,01%) datortehniku un mobilos telefonus

Apavi 19 (2,76%)

Apģērbi 31 (4,51%)

Mēbeles 26 (3,16%)

Būvmateriāli 24 (3,49%)

Sporta preces 11 (1,60%)

Datortehnika 17 (2,47%)

Mobilie telefoni 7 (2,47%)

Citas preces 88 (12,79%)

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

Sūdzības un jautājumi par vispārīgiem pakalpojumiem

Apsaimniekošana 21 (3,05%)

Patērētāju sūdzības 2021.gadā - pandēmijas ietekme nav gājusi mazumā

Autors Andrejs Vanags

Trešdiena, 12 janvāris 2022 11:22 - Pēdējās izmaiņas Trešdiena, 19 janvāris 2022 09:09

Ķīmiskā tīrītava1 (0,15%)

Automašīnu remonta pakalpojumi

Citi remonta pakalpojumi15 (2,18%)

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

Atcelts pasākums12 (1,74%)