

Paziņojums medijiem
Otrdiena, 2011.gada 23.augusts

LCAA uzsāk sabiedrības izglītošanu par patērētāju tiesībām auto servisos

„Latvijas Pilnvaroto autotirgotāju asociācija” (LCAA) sadarbībā ar „Patērētāju tiesību aizsardzības centru” (PTAC) ir uzsākusi sabiedrības izglītošanu par patērētāju tiesībām, saņemot automašīnu servisa un remonta pakalpojumus.

LCAA prezidents Andris Kulbergs uzsver, ka „auto servisa un remonta nozare, alegoriski apzīmējot - šobrīd atrodas diezgan lielā un dziļā purvā. Galvenais cietējs rezultātā, protams, ir patērētājs. Tieši patērētājs maksā par bieži vien nekvalitatīvu darbu un rezerves daļām, arī ja to kvalitāte neatbilst auto ražotāja prasībām, kā rezultātā tiek zaudētas auto ražotāja sniegtās automašīnas garantijas un spēkā ir vecais teiciens – „skopais maksā divreiz”. Garantijas periods lielākajai daļai vieglo automašīnu marku svārstās termiņā no trim līdz pieciem gadiem, bet virsbūves garantijas parasti ir desmit gadi. Cilvēki neaizdomājas, ka nekvalitatīvi saremontēts auto apdraud gan satiksmes drošību, gan arī paša auto vadītāja un pasažieru veselību un dzīvību, rezultātā samazinās arī spēkrata tirgus vērtība.

Protams, cilvēki, izvēloties auto servisu, galveno uzmanību pievērš pakalpojuma cenām, bet bieži vien patērētājam nemaz nav iespējas precīzi noskaidrot cenas – kas cik maksā, nemaz nerunājot par iepriekš saskaņotām izpildāmo darbu tāmēm. Rezultātā patērētājam nākas servisā atstāt daudz lielāku summu, kā sākotnēji bija plānots un runāts plus vēl maksāt par darbiem vai rezerves daļām, kas arī nebija atrunātas, uzsākot auto remontu.”.

PTAC direktore Baiba Vītoliņa norāda, ka „PTAC izsaka atzinību ar LCAA iniciatīvu pievērst pastiprinātu uzmanību patērētāju tiesību ievērošanai auto remonta nozarē. Kaut arī pēdējos gados sūdzības PTAC par šo jomu samazinājušās, tas nebūt neliecina par to, ka šajā nozarē nav problēmas. Pašreizējā strīdu izskatīšanas kārtība saistībā ar auto remonta pakalpojumiem ir īpaši apgrūtināta gan pietiekamu kvalitātes kritēriju neesamības dēļ, gan dokumentu un pierādījumu trūkuma dēļ. Viens no efektīvākajiem patērētāju aizsardzības pasākumiem ir tieši patērētāju

informēšana par pakalpojumu, lai patērētājs zinātu, kā pakalpojumu izvēlēties, kā pārbaudīt tā atbilstību un kā rīkoties problēmu gadījumā.”.

„Joprojām patērētāji nav informēti, ka arī „neatkarīgajiem” remonta uzņēmumiem, veicot garantijas perioda automašīnām tehniskās apkopes un remonta darbus, ir jāatbilst noteiktām automobiļa ražotāja prasībām - jāveic darbinieku apmācība pēc attiecīgās markas automašīnu ražotāja programmām, jāiegādājas attiecīgo automobiļu marku diagnostikas iekārtas un IT programmas, datu bāzes, jāiegādājas tehnisko apkopju un remontu veikšanai nepieciešamās iekārtas un instrumenti. Tikai veicot visus šos pasākumus un ar tiem saistītās investīcijas, „neatkarīgais” servisa uzņēmums var pretendēt saņemt attiecīgā autoražotāja atļauju izmantot šīs markas firmas zīmi savu pakalpojumu reklāmai un servisa vizuālai identificēšanai ar šīs markas logotipu, attiecīgi – tiesības veikt šo marku auto servisu un remontus”, informē A. Kulbergs.

Sagatavoja:
Zane Rone
Projektu vadītāja
„Latvijas Pilnvaroto autotirgotāju asociācija”
Tālrunis: 67529979
e-pasts: zane@lpaa.lv
www.lpaa.lv