



Atgāadne par godīgu pārdošanu un gudru iepirkšanos internetā

Publicēts: 17.11.2021.

[Distances tirdzniecība](#)

[Jaunumi](#)

Joprojām aktuāls ir jautājums, vai iepirkšanās internetā man sagādās priecīgu savīļojumu vai tomēr vilšanos. Distances tirdzniecībā preču pārdevēji un pakalpojumu sniedzēji ir atbildīgi par normatīvo aktu prasību izpildi, tomēr nenoliedzami būtiska iepirkšanās procesā ir arī pašu patērētāju kritiska, pārdomāta un vērīga rīcība. Tādēļ, izvērtējot patērētāju negatīvo iepirkšanās pieredzi iepriekšējā gada nogalē, PTAC šogad aicina tirgotājus būt godīgiem un patērētājus jau laicīgi sagatavoties un akli nepakļauties dažādiem e-vides mārketinga trikiem, viltībām un pat manipulācijām vai krāpšanai, pievilinot pircējus ar dažādām akcijām, piemēram, *“melnās piektdienas izpārdošana”*, *“zemo cenu maratons”*, *“atlaižu nakts”*, *“Ziemsvētku atlaidēs”* u.tml.

Arvien vairāk cilvēku iepērkas internetā, ko veicina arī Covid19 infekcijas izplatības ierobežošanai noteiktie ierobežojumi, tai skaitā – klātienē tirdzniecībai, un svētku tuvošanās, bet ne vienmēr viss norit gludi. Šādos apstākļos veidojas jauni internetveikali, jaunas tirdzniecības platformas un aktivizējas arī krāpnieki. PTAC novērojis, ka vairāk kā pusē (658) no 1204 šī gada desmit mēnešos saņemtajiem iesniegumiem par precēm ir sūdzības tieši par pirkumiem internetā, un lielākajā daļā iesniegumu aprakstīta atsevišķu pārdevēju negodprātīga rīcība, piedāvājot un pārdodot interneta vietnēs preces, kuru piegāde netiek nodrošināta apsolītajā termiņā, vai arī preces netiek piegādātas vispār, un ir vilcināšanās ar naudas atmaksu. PTAC ir aicinājis novērst konstatētos pārkāpumus, kā arī pret dažiem komersantiem PTAC ir uzsācis administratīvo lietu un par iespējamiem krāpnieciskiem nodarījumiem to darbībā informējis arī Valsts policiju. Ir saņemtas sūdzības arī par gadījumiem, kad patērētāji, saņemtās preces mājās izpakojot, atklāj tām mehāniskus bojājumus, piemēram, sasists televizora ekrāns, salauztas mēbeļu detaļas u.c.. Patērētājiem nākas risināt arī citas domstarpības gan ar pārdevējiem, gan piegādātājiem, bieži, it īpaši pirmssvētku laikā, patērētājiem apsolītie piegādes termiņi netiek ievēroti vai pasūtītās preces pat nenonāk līdz adresātam.

PTAC saņem sūdzības un telefoniski un elektroniski bieži konsultē patērētājus par to, kā risināt to vai citu problēmu, kas radusies pēc iepirkšanās e-vidē, tādēļ komersantiem PTAC atkārtoti norāda par pienākumu interneta vietnē sniegt patiesu pirmslīguma informāciju par distances līguma noteikumiem, tai skaitā informāciju par tirgotāju, par preci un tās cenu, par pasūtījuma apmaksas kārtību un piegādes noteikumiem un aktuāliem termiņiem, par saziņas iespējām saistībā ar patērētāja veiktajiem pasūtījumiem un par atteikuma tiesībām. Tikpat svarīgi ir pildīt patērētājam apsolīto un piegādāt preci termiņā, bet, ja objektīvu iemeslu dēļ tomēr situācija ir mainījusies, PTAC aicina ikvienu pārdevēju nevilcinoties sazināties *ar savu patērētāju* un risināt jautājumu par preces piegādi atbilstoši patērētāja interesēm un noslēgtajam līgumam, kā arī citādi nodrošināt aktīvu komunikāciju ar pircējiem.

Atceries – godīga attieksme pret savu pircēju nodrošinās viņa lojalitāti Tev un ilgtermiņā piepulcēs klāt vēl daudzus citus!

Ņemot vērā iepriekšējā gada bēdīgo pieredzi, patērētājiem PTAC iesaka uzmanīgi iepazīties ne tikai ar sniegto informāciju, bet iepirkties tiešām pārdomāti un droši, tādēļ –

Pirms iepirkšanās

Savlaicīgi izveido tiešām nepieciešamo iepirkumu/lietu sarakstu! Tev būs jāmaksā par preces atpakaļ nosūtīšanu atteikuma tiesību gadījumā (loti reti pārdevēji piedāvā bezmaksas atgriešanu), lieki tiks noslogoti tirgotāji un piegādātāji, kā arī, neapdomīgi rīkojoties, vari zaudēt naudu.

Salīdzini cenas un informāciju par preci vairākos avotos, lai iegūtu pilnīgāku priekšstatu par vēlamu produktu (preci) un cenu amplitūdu!

Ļoti nopietni izvērtē piedāvājumus sociālajos tīklos un interneta vietnēs, it īpaši, ja cenai ir noteikta liela atlaide vai cena ir

nesamērīgi maza!

Īpaši kritiski izvērtē reklāmas sociālajos tīklos un e-pastā par iespēju ierobežotā laika periodā iegādāties produktukādā interneta vietnē, piedāvājot dažādus labumus – lielas atlaides, dāvanas vai citus bonusus (var tikt noslēgts abonēšanas/ilgtermiņa līgums, dāvanas nav iespējams saņemt, jo, *piemēram, akcija neattiecas uz konkrēto/ Baltijas reģionu, to šobrīd to vēl tehniski nevar nodrošināt utt.*, krāpnieki precī vispār nepiegādās)

Netici piedāvājumiem sociālajos tīklos un par zīmolu preču tirdzniecību par zemām cenām! Ražotāji zīmolu preces netirgo sociālajos tīklos, un tās nemēdz būt lētas.

Pajautā radiem un draugiem atsauksmes par viņu iecienītākajiem internetveikaliem/tirgotājiem, zīmoliem un ražotājiem!

Palasi arī citas atsauksmes – pārliecinies, ka komersants nav iekļauts “PTAC aizdomīgo vietņu sarakstā”, “Melnajā sarakstā” vai kā citādi guvis negatīvus reitingus!

Izveido atsevišķu norēķinu kontu tikai pirkumiem dažādās, īpaši ārvalstu, interneta vietnēs un pārskaiti tajā nepieciešamo summu! Par šāda konta izveides iespējām jautā savam maksājumu pakalpojuma sniedzējam, tā pasargāsi pamatkontā esošos līdzekļus no krāpnieku darbībām.

Izvēloties precī

Izdari pārdomātu, izsvērtu un tikai uz informāciju balstītu izvēli!

Novērtē interneta vietnes noformējumu un drošības simbolus (<http://> vai atslēdzīņas simbols)!

Rēķinies ar to, ka uz darījumiem starp divām fiziskām personām neattiecas patērētāja tiesības – ne 14 dienu atteikuma tiesības, ne strīdu risināšana par preces nepiegādi vai tās neatbilstības novēršanu 2 gadu laikā!

Pievērs īpašu uzmanību informācijai par pārdevēju – uzņēmuma nosaukumam, adresei un citiem saziņas līdzekļiem (Lursoft.lv var pārbaudīt arī informāciju par Latvijā reģistrēta uzņēmuma maksātnespēju vai saimnieciskās darbības apturēšanu)!

Uzmanīgi izlasi preces aprakstu – nepaļaujies tikai uz fotogrāfijas vai reklāmas radīto pirmo iespaidu! Izmēru atbilstību noskaidro ne tikai apģērbiem!

Pievērs uzmanību elektropreču energomarķējumā iekļautajai informācijai, lai ietaupītu ilgtermiņā!

Izvērtē, cik reāli ir solītie preču piegādes termiņi (it īpaši šobrīd, kad lielā apjoma dēļ jau tagad pasta nodaļās, pakomātos un kurjerpastā veidojas sūtījumu uzkrājumi), un šaubu gadījumā noteikti sazinies ar pārdevēju!

Izpēti preču piegādes veidus un to izmaksas (tai skaitā nodokļus) un izvēlies sev izdevīgāko!

Pārliecinies par atteikuma tiesību izmantošanas iespējām Tavai izvēlētajai precei!

Komplektējot pirkumu grozu un veicot pasūtījumu

Esi vērīgs, seko līdzi informācijai displejā, īpaši sākotnēji norādītās cenas vai piegādes termiņa izmaiņām (piemēram, atkarībā no preču pieejamības noliktavā) vai citām papildu maksām (piemēram, atkarībā no piegādes valsts vai izvēlēta maksājuma veida)!

Izmanto tikai drošus preču apmaksas veidus, piemēram, maksā ar norēķinu karti vai kredītkarti, tad Tev ir iespēja izmantot naudas atgūšanas procedūru (reklamācija) no maksājuma kartes izdevējīestādes (bankas)!

Izvēlies maksājuma veidu – “pēc apmaksā”, ja pārdevējs nav labi zināms, t.i., maksā preces saņemšanas brīdī skaidrā naudā vai ar norēķinu karti, piemēram, kurjeram, pasta nodaļā vai pakomātā (ja vien tas tiek piedāvāts)!

Saglabā veiktā pasūtījuma informāciju ekrānšāviņos vai fotogrāfijās!

Atceries!

Informācija par pārdevēju noderēs neskaidrību un strīda gadījumā!

Pasūtījumu apstrāde un piegāde prasa laiku – jo tuvāk nāks svētki, jo ilgākas būs preču piegādes!

Pārdomāta iepirkšanās ļaus mulžīgi neiztērēt naudu un sagādās priecīgu savīļojumu, saņemot gaidīto pasūtījumu!

Plašāka informācija:

Pirkumi ar elektronisko saziņas līdzekļu starpniecību

<https://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/atgadne-par-godigu-pardosanu-un-gudru-iepirksanos-interneta>