

# PATĒRĒTĀJU APTAUJA UN VIEDOKĻU APKOPOŠANA PAR PATĒRĒTĀJU UZTICĪBU PIRKUMU VEIKŠANAI ELEKTRONISKĀ VIDĒ

K O P S A V I L K U M S

Patērētāju interešu aizstāvības asociācija laika posmā no 2008. gada 1. maija līdz 30. septembrim ir veikusi apjomīgu pētījumu **par patērētāju uzticību pirkumu veikšanai elektroniskā vidē**. Pētījuma mērķis ir **noskaidrot patērētāju pieredzi**, veicot norēķinus elektroniskā vidē. Pētījumā ietverti iespējami plaši elektroniskās vides pakalpojumi, tostarp preču iegāde interneta veikalos, portālu pakalpojumi, avio biļešu iegāde, kredītiestāžu interneta bankas, ziņu abonēšana, interneta izsoles un citi pakalpojumi. Metode pētījuma veikšanai ir patērētāju aptauja ar izstrādātas anketas palīdzību, kuras saturs saskaņots ar PTAC.

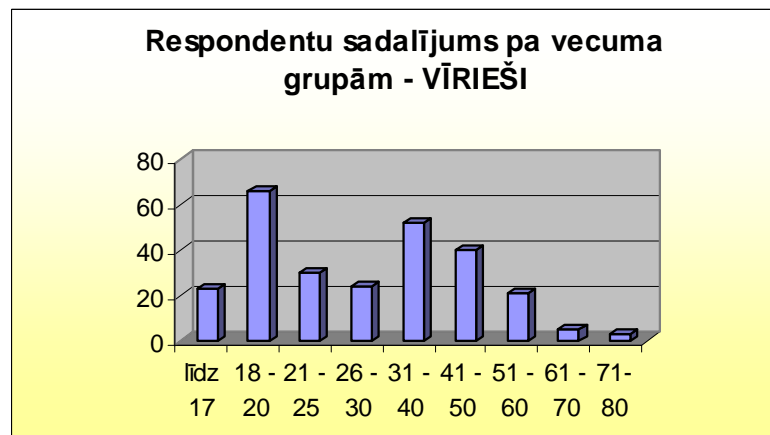
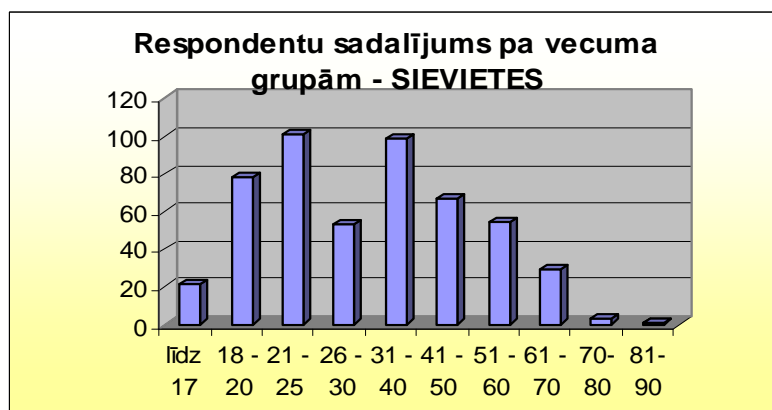
Kopumā aptaujāti **770 respondenti** no visas Latvijas. Izmantojot Patērētāju interešu aizstāvības asociācijas reģionālo nodaļu tīklu, aptaujas veiktas Jelgavā, Liepājā, Daugavpilī, Cēsīs, Preiļos un citās Latvijas pilsētās, kā arī Rīgā. Lielākā daļa mērķauditorijas ir patērētāju tiesību aizstāvības asociācijas nodaļu apmeklētāji, semināru dalībnieki, augstskolu studenti, nevalstiskajās organizācijās strādājošie (anketas izplatītas ar citu NVO starpniecību, tostarp NVO centru informācijas tīklā), kā arī ar anketas saturu iepazīstināti interneta veikalu pārstāvji.

## RESPONDENTI

Aptaujāto skaits: 770 (anketu skaits)

Sievietes: 506

Vīrieši: 264



Gandrīz 30% no aptaujātajiem atbildējuši, ka nav izmantojuši iespēju iegādāties preces vai pakalpojumus elektroniskā vidē, taču vairāk kā 70% aptaujāto lielākoties izmantojuši iespēju iegādāties lētākas preces interneta veikalos, izmantojuši tādas portālus kā [www.draugiem.lv](http://www.draugiem.lv), izmanto interneta bankas pakalpojumus un ir iegādājušies avio biļetes tiešsaistē. Salīdzinoši mazāk, taču populārs pakalpojums elektroniskajā vidē ir interneta izsoles un piekļuves kodī dažādām web vietnēm (ziņu abonēšana, maksas saturs, Lursoft statistika u.c.).

### **PATĒRĒTĀJA PREIŠROCĪBAS**

Lielākā daļa respondentu par galvenajiem ieguvumiem elektroniskās vides pakalpojumu lietošanā atzīst iespēju veikt iegādes jebkurā diennakts laikā, preces un pakalpojumi ir lētāki ar iespēju salīdzināt un izvēle ir plašāka, salīdzinot ar to preču un pakalpojumu klāstu, kas pieejams veikalos vai dažādos birojos, kas sniedz pakalpojumus. Papildus tam respondenti norādījuši kā svarīgu faktoru to, ka darījums var notikt, neizejot no mājām un veikaliem ir bezmaksas tālruni.

### **E-VIDES TRŪKUMI**

Ievērojami lielākā daļa respondentu turpretim atzīst, ka bažas rada preces nodošana garantijai, apmaiņai vai naudas atgriešanai, ja ir pamanīts rūpniecisks defekts. Būtiski patērētājiem ir arī tas, ka precī nevar apskatīt, nereti nav uzticības pārdevējam, sniegtot savus norēķinu kartes datus un piegādes termiņi neatbilst patiesībai. Atsevišķās anketās norādīts arī tas, ka preces atsevišķos gadījumos piegādātas ar defektiem.

### **IEGĀDĀTĀS PRECES / PAKALPOJUMI**

Vairums e-vides pakalpojumu izmantoti elektropreču iegādei, kas apstiprina to, ka elektropreces ir lētākas interneta veikalos. Interneta bankas ieņem otro vietu – aptuveni ceturtdaļa norādījuši, ka izmanto banku piedāvātās iespējas internetā. Liela daļa respondentu izmantojuši arī mobilos pakalpojumus, kas saistīta ar mobilā telefona lietotņu lejupielādi, pieejas kodiem, interneta izmantošanu mobilajā tālrunī, mūzikas lejupielādi u.c. Popularitāti e-vidē ieguvušas arī tādas preču un pakalpojumu kategorijas kā (sarindots pēc prioritātēm):

1. Portālu pakalpojumi (piemēram, draugiem.lv u.c.);
2. Apģērbs, aksesuāri, sporta preces;
3. Avio biļetes;
4. Biļetes uz koncertiem un pasākumiem;
5. Autobusa biļetes;
6. Mēbeles;
7. Ceļojumi / tūrisma pakalpojumi;
8. Celtniecības tehnika, instrumenti, santehnika;
9. Apdrošināšana;
10. Pārtika;
11. Stāvvietas pakalpojumu norēķini (Rīgā).

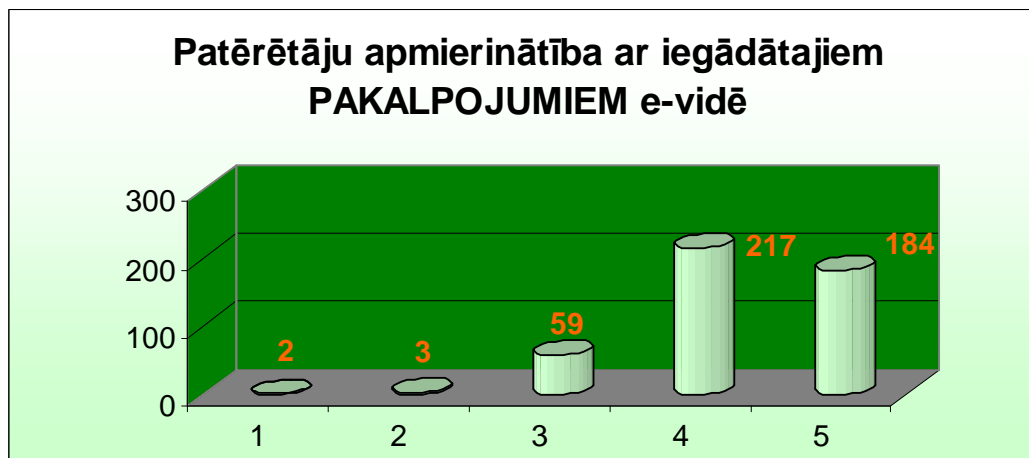
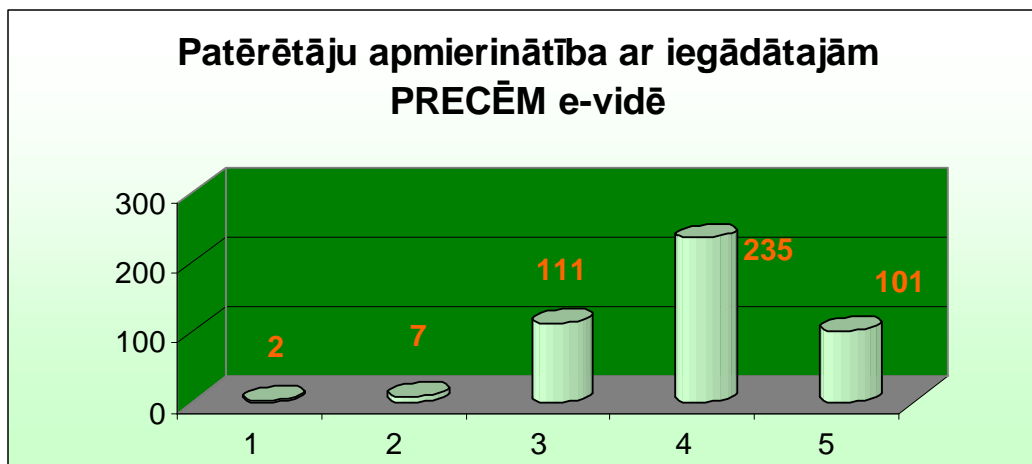
### **INTERNETA VEIKALI**

Aptaujas rezultātā konstatēts, ka iedzīvotāji lielākoties izvēlas lētākos interneta veikalus. Visvairāk respondenti norādījuši, ka iegādājušies preces [www.220.lv](http://www.220.lv), kas ir viens no lētākajiem veikaliem, kas atrodams Latvijas interneta telpā, par ko liecina arī dažādu preču un pakalpojumu izmaksu salīdzināšana salīdzināšanas serverī [www.salidzini.lv](http://www.salidzini.lv).

Aptaujās patērētāji arī norādījuši papildus interneta veikalus, kas nebija minēti anketā iekļautajā sarakstā, kas liek secināt par to, ka interneta veikalu vide ir piesātināta un katram ir iespējas izvēlēties sev tīkamāko.

Tāpat līdzīgi ir ar ārvalstu interneta veikaliem, kuri gan ir mazāk populāri, taču visbiežāk arī aptaujas anketās norādītie ir parfimērijas veikali, kas piedāvā daudz lētākas parfimērijas preces.

Kā redzams apkopojumā (pielikums Nr.1), preču un pakalpojumu klāsts, ko respondenti iegādājas internetā ir plašs, turklāt lielākā daļa respondentu ir apmierināti ar sniegtajiem pakalpojumiem (attiecīgi 1 līdz 5 baļļu skalā lielākā daļa e-vides pirkumus novērtējuši ar 4). Tikai 2 respondenti novērtējuši e-vidi ar vienu punktu, 3 – ar diviem.



Patērētāju interešu aizstāvības asociācija  
Rīga, 2008. gada 12. novembrī

Pielikumi:

1. Anketu apkopojums;
2. Anketas paraugs.

**Patērētāju aptauja un viedokļu apkopošana par patērētāju uzticību pirkumu veikšanai elektroniskā vidē ||||| KOPSAVILKUMS**

<b>1. Vai esat izmantojis (-usi) iespēju iegādāties preces un pakalpojumus elektroniskajā vidē?</b>		
	<b>JĀ</b>	<b>NĒ</b>
	550	220
	<i>KOPĀ:</i> 770	

<b>2. Ja jā - kāda veida pirkumus izmantojiet?</b>			
323	Interneta veikali (preces)	77	Interneta izsoles
228	Avio/autobusu/vilcienu biļetes internetā	78	Piekļuves kodi web lapām
305	Portālu ziņu abonēšana, citi elektroniskie pakalpojumi (piem., draugiem.lv, one.lv u.c.)	312	Interneta bankas pakalpojumi / līgumi
CITI: celtniecības veikali, elektriskās mūzikas pasūtījumi, zz kredīta papildināšana, laikraksta abonēšana,			

<b>3. Kādas, Jūsaprāt, ir e-vides pirkumu priekšrocības?</b>			
354	Lētākas preces un pakalpojumi	323	Preces piegāde uz mājām
376	Iespēja iepirkties jebkurā laikā	291	Plašāka izvēle
153	Iespēja vienoties par preces cenu	322	Iespēja salīdzināt, neizejot no mājām
CITAS PRIEKŠROCĪBAS: var sazināties ar cilvēkiem par brīvu; pārsteigums; darījumi notiek neizejot no mājām;			

<b>4. Kādi, Jūsaprāt, ir e-vides pirkumu trūkumi?</b>			
225	Nav iespējams precīzi apskatīt	330	Apmaksas drošība nerada pārliecību par sniegtās informācijas drošumu (kodi, kartes numuri)
225	Piegādes termiņi neatbilst patiesībai		
217	Nav uzticības pārdevējam	161	
CITI TRŪKUMI: <i>pērk kaķi, (zaķi) maisā</i> , ļoti bieži inetā tiek pārdotas preces ar defektiem; nav ticamības.			

<b>5. Kādas preces / pakalpojumus esat iegādājušies?</b>			
254	Elektropreces	85	Mēbeles
158	Avio biļetes	174	Apģērbs, aksesuāri, sporta pr.
102	Autobusa biļetes	36	Pārtika, uztura bagātinātāji
159	Ieejas biļetes uz koncertiem / pasākumiem	55	Celtniecības tehnika, instrumenti, santehnika
241	Interneta bankas pakalpojumi	188	Mobilu telefonu e-komercija (spēles, pieeja wap lapām, skaņas, programmas u.c.)
68	Ceļojumi (tūrisms)	42	Apdrošināšana

189	Portālu pakalpojumi (piem., draugiem.lv)	11	Stāvvietā (Rīgā)
-----	--	----	------------------

CITAS PRECES / PAKALPOJUMI: autodetaļas, fotopakalpojumi, grāmatas, vilciena biļetes ārvalstīs.

6. Kurus no minētajiem LATVIJAS interneta veikaliem Jūs esat izmantojuši preču iegādei?			
153	<a href="http://www.220.lv">www.220.lv</a>	48	<a href="http://www.onlineshop.lv">www.onlineshop.lv</a>
69	<a href="http://www.neostore.lv">www.neostore.lv</a>	16	<a href="http://www.tera.lv">www.tera.lv</a>
65	<a href="http://www.neoshop.lv">www.neoshop.lv</a>	9	<a href="http://www.pc.lv">www.pc.lv</a>
18	<a href="http://www.2u.lv">www.2u.lv</a>	18	<a href="http://www.metaleks.lv">www.metaleks.lv</a>
29	<a href="http://www.discover.lv">www.discover.lv</a>	21	<a href="http://www.emax.lv">www.emax.lv</a>
13	<a href="http://www.brivi.lv">www.brivi.lv</a>	18	<a href="http://www.ff.lv">www.ff.lv</a>
37	<a href="http://www.1shop.lv">www.1shop.lv</a>	46	<a href="http://www.i-veikals.lv">www.i-veikals.lv</a>
18	<a href="http://www.semicom.lv">www.semicom.lv</a>	17	<a href="http://www.itshop.lv">www.itshop.lv</a>
31	<a href="http://www.xshop.lv">www.xshop.lv</a>	24	<a href="http://www.bigshop.lv">www.bigshop.lv</a>
109	<a href="http://www.euroshop.lv">www.euroshop.lv</a>	30	<a href="http://www.1a.lv">www.1a.lv</a>
8	<a href="http://www.smspc.lv">www.smspc.lv</a>	22	<a href="http://www.oqa.lv">www.oqa.lv</a>
68	<a href="http://www.xnet.lv">www.xnet.lv</a>	20	<a href="http://www.99.lv">www.99.lv</a>
20	<a href="http://www.luckyland.lv">www.luckyland.lv</a>	20	<a href="http://www.24.lv">www.24.lv</a>
32	<a href="http://www.expresshop.lv">www.expresshop.lv</a>	18	<a href="http://www.fastshop.lv">www.fastshop.lv</a>
19	<a href="http://www.simsim.lv">www.simsim.lv</a>	23	<a href="http://www.unimag.lv">www.unimag.lv</a>
10	<a href="http://www.veicis.lv">www.veicis.lv</a>	10	<a href="http://www.24a.lv">www.24a.lv</a>
39	<a href="http://www.e-market.lv">www.e-market.lv</a>	20	<a href="http://www.tech-shop.lv">www.tech-shop.lv</a>
17	<a href="http://www.digiparks.lv">www.digiparks.lv</a>	24	<a href="http://www.1000.lv">www.1000.lv</a>
16	<a href="http://www.starshop.lv">www.starshop.lv</a>	8	<a href="http://www.dello.lv">www.dello.lv</a>
20	<a href="http://www.vertucatalog.lv">www.vertucatalog.lv</a>	26	<a href="http://www.parfumexpress.lv">www.parfumexpress.lv</a>
14	<a href="http://www.web-shop.lv">www.web-shop.lv</a>	22	<a href="http://www.santehnet.lv">www.santehnet.lv</a>
48	<a href="http://www.pta.lv">www.pta.lv</a>	36	<a href="http://www.tavamauto.lv">www.tavamauto.lv</a>
7	<a href="http://www.am-pm.lv">www.am-pm.lv</a>	23	<a href="http://www.gumija.lv">www.gumija.lv</a>
23	<a href="http://www.2008.lv">www.2008.lv</a>	21	<a href="http://www.mums.lv">www.mums.lv</a>
17	<a href="http://www.m79.lv">www.m79.lv</a>	36	<a href="http://www.tev.lv">www.tev.lv</a>
14	<a href="http://www.dcity.lv">www.dcity.lv</a>	36	<a href="http://www.fotoenergy.lv">www.fotoenergy.lv</a>

CITS VARIANTS(-I): [www.telpadeko.lv](http://www.telpadeko.lv); [www.inpap.lv](http://www.inpap.lv); [www.tehnoland.lv](http://www.tehnoland.lv); [www.topshop.lv](http://www.topshop.lv); [www.inord.lv](http://www.inord.lv); [www.hanza.net.lv](http://www.hanza.net.lv); [www.ezons.lv](http://www.ezons.lv); [www.turists.net](http://www.turists.net); [www.bta.lv](http://www.bta.lv); [www.ss.lv](http://www.ss.lv); [www.building.lv](http://www.building.lv); [www.landabaltic.lv](http://www.landabaltic.lv); [www.top-shop.lv](http://www.top-shop.lv); [www.otto.lv](http://www.otto.lv); [www.inord.lv](http://www.inord.lv); [www.fotolukss.lv](http://www.fotolukss.lv); [www.makroconcert.lv](http://www.makroconcert.lv); [www.draugiem.lv](http://www.draugiem.lv); [www.tvshop.lv](http://www.tvshop.lv); [www.bilesuparadize.lv](http://www.bilesuparadize.lv); [www.curcum.lv](http://www.curcum.lv); [www.makoff.ru](http://www.makoff.ru); [www.airbaltic.lv](http://www.airbaltic.lv); [www.salidzini.lv](http://www.salidzini.lv); [www.ss.lv](http://www.ss.lv); [www.lidot.lv](http://www.lidot.lv); [www.farmashop.lv](http://www.farmashop.lv); [www.tehnoshop.lv](http://www.tehnoshop.lv); [www.mebshop.lv](http://www.mebshop.lv); [www.bilesuserviss.lv](http://www.bilesuserviss.lv); [www.airbaltic.lv](http://www.airbaltic.lv); [www.zemenitesniega.lv](http://www.zemenitesniega.lv); [www.bezrindas.lv](http://www.bezrindas.lv); [www.ban.lv](http://www.ban.lv); [www.iizi.lv](http://www.iizi.lv); [www.danceshop.lv](http://www.danceshop.lv); [www.jap.lv](http://www.jap.lv); [www.cenuklubs.lv](http://www.cenuklubs.lv); [www.lid.lv](http://www.lid.lv); [www.chicanawear.lv](http://www.chicanawear.lv); [www.bonprix.lv](http://www.bonprix.lv); [www.ecolines.lv](http://www.ecolines.lv); [www.dual.lv](http://www.dual.lv); [www.atlants.lv](http://www.atlants.lv);

7. Kurus no minētajiem ĀRVALSTU interneta veikaliem Jūs esat izmantojuši preču iegādei?			
69	<a href="http://www.ebay.com">www.ebay.com</a>	10	<a href="http://www.bestbuys.com">www.bestbuys.com</a>
32	<a href="http://www.amazon.com">www.amazon.com</a>	4	<a href="#">Izsoles ārvalstu e-veikalos</a>
30	<a href="http://www.shop.com">www.shop.com</a>		

CITS VARIANTS(-I): Quelle; SELECT; OTTO; [www.amway.com](http://www.amway.com); [www.victoriasssecret.com](http://www.victoriasssecret.com); [antilla.lv](http://antilla.lv);

www.ryanair.com; www.etnies.com; www.hibike.de; www.thomann.de; www.tni.com; www.amwai.pl ;  
 www.xango.com; www.laredoute.fr; www.strawberrynet.com; www.ioffer.com; www.ostock.com;  
 www.jcpenny.co.uk; Mp3 ielādes serverus; www.koka36.de; www.easyjet.com; www.eurolines.com;  
 www.easybycoach.com; www.freed.it; www.pushposters.com; www.flatlandferel.com;  
 www.mystic.ee; www.itunes.com; www.steampowered.com;

**8 Lūdzu, norādiet savu apmierinātību ar interneta veikalu (preces) sniegtajiem pakalpojumiem (ja esat izmantojuši interneta veikalus) 5 balļu skalā:**

	1	2	3	4	5
	2	7	111	235	101
Lūdzu, norādiet <b>preces</b> , kuras esat iegādājušies:	Apģērbi, apavi, gultas veļa		112	Būvmateriāli, santehnika,	11
	Saimniecības preces, mēbeles		61	parfimērija	8
	Elektropreces, mobilie tel.		273	Auto rezerves daļas	5
Komentējiet pakalpojumu kvalitāti:	Ķīniešu precēm slikta kvalitāte; neapmierina preču piegādes termiņi, bieži nav visa pasūtītā prece, kaut gan katalogos par preces neesamību nekas nav minēts. <b>Papildus norādīts: sporta inventārs (11), pārtika (5), literatūra (6), juvelierizstrādājumi (1), rotaļlietas (1)</b>				

**9. Lūdzu, norādiet savu apmierinātību ar e-vides sniegtajiem pakalpojumiem (ja esat izmantojuši e-vides pakalpojumus, t.sk. Mobilā komercija, biļetes (transporta / pasākumu u.c.), apdrošināšana, interneta bankas un tml.) 5 balļu skalā:**

	1	2	3	4	5
	2	3	59	217	184
Lūdzu, norādiet pakalpoj., kuru esat iegādājušies:	<a href="http://www.draugiem.lv">www.draugiem.lv</a> ;		41	aviobiļetes, koncertbiļetes	162
	internebanka		177	apdrošināšana	10
	wap, spēles, melodijas		11	interneta izsoles	2
Komentējiet pakalpojumu kvalitāti:	Gadās, ka serveris īslaicīgi nestrādā; Dažreiz ļoti lēni sistēma apstrādā datus; <b>Papildus norādīts: referāti (1)</b>				

**Respondenta dzimums:**

V	S
264	506

Kopā: 770

**Respondenta vecums:**

VĪRIEŠI	līdz 17	18 - 20	21 - 25	26 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 - 70	71-80
	23	66	30	24	52	40	21	5	3

SIEVIETES	līdz 17	18 - 20	21 - 25	26 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 - 70	70-80	81-90
	21	78	101	53	99	67	54	29	3	1