

Informācija presei

Gudriem.lv: 43% internetveikalu lietotāju veic pirkumus reizi mēnesī; vidējā pirkuma summa vienā reizē - līdz 30 eiro

Saskaņā ar salīdzināšanas portāla Gudriem.lv veikto aptauju kopumā Latvijas patērētāji ir apmierināti ar interneta veikalos veiktajiem pirkumiem: 65,3% aptaujāto uzskata šos veikalus par drošiem un uzticamiem, savukārt 44,7% respondentu atzina, ka nekad nav saskārušies ar problēmām, iepērkoties internetā. Tie, kuri ir saskārušies ar problēmām, visbiežāk min divas populārākās problēmas – preces netiek piegādātas laikā vai arī tās tiek saņemtas bojātas.

Pašas populārākās preces, ko cilvēki iegādājas internetā ir apģērbs, apavi un pasākumu biļetes

Saskaņā ar Gudriem.lv veikto aptauju, kura notika no 2017. gada 1. līdz 12. augustam (tajā piedalījās 709 respondenti), vairums patērētāju iegādājas preces internetā reizi mēnesī (43,8%), katrs trešais to dara reizi pusgadā (31,1%), un tikai 3,9% atbildēja, ka nekad nav iepirkušies internetā. 6,2% respondentu atbildējuši, ka iepērkas internetā reizi nedēļā.

Salīdzinot šos datus ar līdzīgu Gudriem.lv veikto aptauju 2012. gadā, var secināt, ka interneta veikalu klientu skaits ir palielinājies. Pirms pieciem gadiem reizi nedēļā internetā iepirkās 34,8% aptaujāto, bet 5,8% nekad nebija iegādājušies preces internetā.

Vadoties pēc aptaujas datiem, visbiežāk lietotāji interneta veikalos iegādājas apģērbu un apavus (15,6%), preces bērniem (11,3%), biļetes uz pasākumiem (10%), kosmētiku un smaržas (8,4%), tālruņus un to aksesuārus (7,7%), kā arī preces mājai un dārzam (7,1%) un sadzīves tehniku (6,3%).

Runājot par vidējo summu, kādu vienas iepirkšanās reizes laikā respondenti iztērē interneta veikalā, tad parasti tā ir robežās no 10 līdz 30 eiro - šādu atbildi sniedza katrs trešais jeb 31,9% aptaujāto. Katrs ceturtais jeb 25,4% aptaujāto atbildēja, ka vienā reizē, iepērkoties internetā iztērē 30 līdz 50 eiro un vairāk nekā 100 eiro vienas iepirkšanās laikā tērē 10,4% respondentu.

„Pirms pieciem gadiem darbu sāka Gudriem.lv interneta veikalu preču cenu salīdzināšanas serviss. Šobrīd tajā pieejama informācija par trim miljoniem preču no 627 aktīviem interneta veikaliem Latvijā. Piecu gadu laikā šajās pozīcijās pieaugums ir bijis aptuveni 20% apmērā,” stāsta Gudriem.lv direktore Kristīne Gema. – visu šo piecu gadu laikā, kopš darbojās šis serviss, esam novērojuši, cik ļoti tas ir pieprasīts Latvijas iedzīvotāju vidū. Pirmkārt, cilvēki cenšas iekonomēt savus līdzekļus. Otrkārt – tie nevēlas tērēt laiku, meklējot kārotās preces parastos veikalos.”

Piesaista atlaides, atbaida negodīgums

Atklājot iemeslus, kas mudina cilvēkus iepirkties interneta veikalos nevis parastos veikalos, aptauja parādīja šādas tendences: galvenokārt lietotāji izvēlas iepirkties konkrētā interneta veikalā, pateicoties akcijām un atlaidēm (27,3%). Bezmaksas preču piegāde ir iemesls iepirkties internetā 20,2% aptaujāto, savukārt fakts, ka šajā veikalā prece ir lētāka nekā citos veikalos atbildējuši 19,1% aptaujāto. Daudz mazākam skaitam respondentu ir svarīgs veikala vizuālais noformējums (1,2%), tā reklāma (4,9%) un atpazīstamība (5,8%).

No iepirkšanās konkrētā interneta veikalā klientu attur pārsvarā trīs iemesli: pirmais - nepilnīgs preces apraksts un fotoattēla neatbilstība konkrētajai precei (15,3%), otrais – sūdzības un negatīvas cilvēku atsauksmes par konkrēto veikalu (13,4%), trešais – interneta veikals, kas sabiedrībā ir mazpazīstams (12,9%).

„Veiktās lietotāju aptaujas atklāj, ka pircēji interneta veikalos ietaupa aptuveni 10-20% no tādu pašu preču cenas parastos veikalos. - stāsta Kristīne Gema - Tādēļ salīdzināšanas portāliem ir ļoti svarīgi nodrošināt ne vien pēc iespējas plašāku

informāciju par Latvijas interneta veikaliem, bet arī piedāvāt ātru un ērtu preču meklēšanas iespēju. Nesen mēs veicām mūsu interneta veikalu salīdzināšanas sistēmas uzlabojumus. Vairakkārt ir palielinājies sadaļas darbības ātrums – tagad meklēšanas algoritma darbība pēc pieprasījuma veikšanas aizņem mazāk nekā sekundi. Tāpat arī esam uzlabojuši preču kategoriju sarakstu, kā arī sadaļu vizuālais noformējums ir kļuvis lietotājam draudzīgāks.”

Katrs piektais pircējs internetā ir saskāries ar piegādes kavēšanos

Gudriem.lv veiktā aptauja parādīja, ka 65,3% respondentu uzskata iepirkšanos interneta veikalos par drošu. Nedaudz mazāks respondentu skaits (44,4%) nekad nav saskārušies ar problēmām, veicot pirkumus internetā, savukārt 55,6% aptaujāto ir saskārušies ar dažāda veida problēmām. Piemēram, pati biežākā lietotāju pretenzija, kuru minēja 22% aptaujāto ir saistīta ar preču nepiegādāšana noteiktajā termiņā. Vēl 12% atzina, ka viņiem piegādāta salauzta vai bojāta prece, bet 8,6% norādīja, ka pēc samaksas veikšanas prece tā arī nav tikusi piegādāta. Tāpat arī lietotāji minēja tādas problēmas kā nepilna preces komplektācija (5,1%) un situāciju, kad interneta veikalu nav iespējams sazvānīt (4,1%).

Attiecībā uz patērētāja tiesībām atgriezt preci interneta veikalam 14 dienu laikā, tad šīs tiesības, kā atklāj aptauja, izmantojuši vien 26,4% aptaujāto. Lielākā daļa jeb 69,9% to nav darījuši nekad, arī gadījumos, kad nav bijuši apmierināti ir iegādāto preci.

„Mūsu portāls rūpīgi strādā pie interneta veikalu atlasē, kuru piedāvātās preces mēs salīdzinām savā sistēmā, - skaidro Kristīne Gema. - Kvalitātes kontrole – tā ir viena no Gudriem.lv prioritātēm. Mums ir svarīgi, lai interneta veikali, kuru preces ir atrodamas mūsu salīdzināšanas portāla sistēmā, ievērotu likumā noteiktās patērētāju tiesības. Šī gada laikā mēs plānojam vēlē ņemami palielināt salīdzināmo interneta veikalu skaitu, kā arī padarīt preču meklēšanu vēl precīzāku. Pakalpojuma lietotāju ērtībai šobrīd notiek darbs pie interneta veikalu kartītēm mūsu sistēmā. Mēs centīsimies pēc vairākiem, patērētājam svarīgiem kritērijiem objektīvi novērtēt un parādīt katru veikalu, kura preces atrodamas mūsu portālā.”

Par Gudriem.lv

Gudriem.lv sāka savu darbību 2009. gadā kā neatkarīgs interneta resurss, kura lietotāji bez maksas var patstāvīgi salīdzināt dažādu pakalpojumu un preču cenas. Sākotnēji piedāvājot tikai mobilo sakaru tarifu salīdzināšanu, šobrīd Gudriem.lv ir pieejami 17 dažādi salīdzināšanas servisi. Apmeklējot portālu, ir iespējams salīdzināt priekšapmaksas kartes, depozītus, ātros kredītus, patērētāja kredītēšanu, OCTA un KASKO, ceļojumu apdrošināšanu, viesnīcu un auto nomas cenas visā pasaulē, interneta un TV pakalpojumus, kolektīvās iepirkšanās portālu piedāvājumus, kā arī daudz ko citu.