

Kolektīvās iepirkšanās portālu klienti visbiežāk žēlojas par sliktu attieksmi un preces kvalitāti

Preču un pakalpojumu cenu salīdzināšanas portāls Gudriem.lv veica pētījumu par kolektīvās iepirkšanās portālu klientu ieradumiem. Rezultātā atklājās, ka vairums aptaujas dalībnieku (41,4%) uzskata, ka nozarei būtu nepieciešama īpaša uzraudzība. Populārākās sūdzības – preces vai pakalpojuma zemā kvalitāte, pārdevēja sliktā attieksme un atlaides neatbilstība patiesajam apmēram.

„Pēdējā laikā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) ir pievērsis pastiprinātu uzmanību kolektīvās iepirkšanās portālu darbībai. Pēdējais PTAC slēdziens tika veikts, balstoties uz kļūdām kolektīvās iepirkšanās portālu darbībā,” stāsta Gudriem.lv valdes locekle Janīna Lāce. „Gudriem.lv pilda kolektīvās iepirkšanās portālu agregatora funkcijas, apkopojot informāciju no vairuma Latvijas kolektīvās iepirkšanās portālu. Katru dienu portālā Gudriem.lv ir pieejami aptuveni 1500 kuponu piedāvājumi no vairāk kā 20 kolektīvās iepirkšanās portāliem. Mēs atbalstām PTAC iniciatīvu, sakārtot šo visai jauno nozari, lai veicinātu klientu uzticību un izveidotu stabilu platformu nozares turpmākai attīstībai Latvijā.”

Lai izzinātu galvenās problēmas kolektīvās iepirkšanās portālu darbībā, portāls Gudriem.lv savā pētījumā uzdeva jautājumu par to, ar kādām grūtībām saskārušies kolektīvo iepirkšanās portālu klienti vai viņu radnieki. Izplatītākā atbilde (27,8%) – sliktas preces vai pakalpojuma kvalitāte. 17,1% klientu pamanījuši negatīvu attieksmi no preces vai pakalpojuma pārdevēja, 14,4% apgalvoja, ka kuponā uzrādītā atlaide neatbilda patiesībai un patiesībā ir zemāka. 14% respondentu radusies problēma ar preces piegādi, bet 13,1% - ar bojātas preces apmaiņšanu vai atdošanu.

„Kolektīvās iepirkšanās portāliem ir svarīgi laicīgi izlabot problēmas, par kurām informē viņu klienti,” saka Janīna Lāce, „jo, pēc mūsu aptaujas datiem, 45,9% respondentu veic pirkumu kolektīvās iepirkšanās portālos vismaz reizi 2 – 3 mēnešos, 15,7% - reizi mēnesī, 12,1% - vairākas reizes mēnesī, bet 26,3% atturas no šādu preču un pakalpojumu iegādes. Bieži vien cilvēki izvēlas neizmantojot kolektīvās iepirkšanās portālu piedāvājumus, jo ir dzirdējuši no draugiem vai paziņām par problēmām, kas saistītas ar preču piegādi un kvalitāti. Lai sakārtotu nozari un samazinātu sūdzību skaitu, PTAC ir izstrādājis speciālu dokumentu, kurā apkopotas rekomendācijas par to, kā būtu jāveido piedāvājums klientiem un kādai informācijai tajā būtu jābūt iekļautai. Arī patērētājiem ir ieteicams iepazīties ar šo dokumentu, lai būtu lietas kursā par savām tiesībām.”

Neskatoties uz kopumā pozitīvām atsauksmēm par kolektīvās iepirkšanās portālu darbību, 41,1% respondentu uzskata, ka nozarei nepieciešama īpaša uzraudzība. 30,9% uzskata, ka tas nav nepieciešams, bet 25,2% - ir pret papildus regulācijām, jo to ieviešana var paaugstināt preču un pakalpojumu cenas kolektīvās iepirkšanās portālos.

„Iedzīvotāji nevēlas, lai tiktu paaugstināta preču un pakalpojumu cena kolektīvās iepirkšanās portālos, jo tad zustu jēga izmantot kuponu piedāvājumus,” saka Janīna Lāce, „turklāt visbiežāk tie respondenti, kas anketā norādīja nepieciešamību pēc nozares kontroles, kā kontroles pārraudzītāju norādīja PTAC. Pēc mūsu domām, šobrīd PTAC izstrādātie ieteikumi nozares darbības uzlabošanai ir pietiekošs kolektīvo iepirkumu nozares kontroles un darbības uzlabošanas rīks. Jebkuras citas regulācijas var negatīvi ietekmēt piedāvājumu pieejamību iedzīvotājiem.”