



# **Kā drošāk iepirkties interneta veikalos Eiropas Savienībā?**

**Eiropas Patērētāju informēšanas  
centra direktore Aija Gulbe**

**02.03.2010. Rīga**

# Eiropas Savienības brīvais tirgus

**ES ietver 27 valstis un vairāk nekā  
490 miljonus patērētājus**



- iespējas piekļūt milzīgam preču un pakalpojumu klāstam;
- pirkt preces par konkurētspējīgākām cenām, nerūpējoties par muitas nodevām, nodokļiem, kā arī valūtas maiņas kursiem eiro zonā.



## Mērķis

Nodrošināt, lai visi ES pilsoņi baudītu vienādas tiesības ES – lai kur viņi būtu izvēlējušies dzīvot, iepirkties vai ieturēt maltīti.





## **Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (ECC Latvia)**

- ietilpst vienotajā Eiropas patērētāju centru tīklā (ECC-Net), kas ietver 27 ES valstis, kā arī Īslandi un Norvēģiju. Sadarbībā ar mūsu kolēģiem ir iespējams Tev palīdzēt atrisināt problēmu par iegādātu nekvalitatīvu pakalpojumu vai precēm.



## Pirmais solis,

lai Tu izvairītos no pārpratumiem un rūpēm, iepērkoties interneta veikalā, ir pirms pirkuma veikšanas pārbaudīt, vai mājas lapā ir norādīta šāda informācija:

- On – line pārdevēja vārds, nosaukums un ģeogrāfiskā adrese;
- pasūtīšanas procedūra un piegādes laika grafiks;
- preces pilna cena;
- samaksas forma un valūta;
- citas izmaksas, kas var rasties, ieskaitot piegādes cenu.





## **Ļoti rūpīgi izlasi**

pirkuma noteikumus, lai zinātu savas un tirgotāja tiesības, pienākumus un saistības līguma izpildē;

- Iepazīsties un pārbaudi informāciju par drošības garantijām, kas saistītas ar personiskas un konfidenciālas informācijas nonākšanu interneta tīklā.



## **Pārbaudi**

- savas kredītkartes atlikumu, lai varētu būt pārliecināts, ka ir samaksāta tieši tā summa, kura norādīta. Ja rodas neatbilstība, nekavējoties kontaktējies ar banku, kas tālāk kontaktēsies ar pārdevēju.



## **Uzmanīgi izlasi**

- preces atgriešanas noteikumus, ja neesi apmierināts ar nopirkto preci.
- Konfidencialitāte: kāda ir kompānijas politika, lai Tava personiskā informācija netiktu tālāk ļaunprātīgi izmantota vai nelikumīgi nodota trešās puses rīcībā.



- **Ja rodas jautājumi vai neskaidrības, droši raksti uz interneta veikalu, jo uzņēmumiem nav pamata baidīties atbildēt uz Taviem jautājumiem!**



- **Ja neesi pārliecināts, ka interneta lapa ir droša, nelieto to un neveic tajā pirkumu!**



**Otrais solis:**

**ja esi nolēmis veikt pirkumu:**

kontrolē naudas plūsmu kontiem, kuriem piesaistītas debetkartes vai kredītkartes, lai Tu būtu drošs, ka norēķinu sistēmā nenotiktu norēķinu karšu informācijas noplūde un nesankcionēta Tava naudas līdzekļu izmantošana;



- atceries, ka iepērkoties ar debetkarti vai kredītkarti internetā summa tiek bloķēta uzreiz, bet to ir iespējams atbloķēt (termiņš ir atkarīgs no Tavas bankas);
- saglabā informāciju par veiktajiem pirkumiem internetā (arī izdrukātā formā).



## **Iespējamās problēmas iepērkoties interneta veikalā**

- nepiegādāta prece;
- daļēji piegādāta prece;
- piegādes kavēšanās;
- krāpšana un citas problēmas.



## **Iespējamās problēmas:**

- Tirgotājs apgalvo, ka interneta lapā norādītā cena ir nepareiza un darījuma pabeigšanai pieprasa maksāt augstāku cenu;
- Nekvalitatīvs klientu apkalpošanas serviss.



## **Krāpšana un citas problēmas**

- neīsti tiešsaites tirgotāji;
- krāpnieciskas starpnieku kompānijas;
- krāpšanas interneta izsolēs;
- paziņojumi par laimestu loterijā.



## Interneta izsoles

- Gadījumā, ja iegādājies precis interneta izsolēs, un tirgotājs ir fiziska persona, tad patērētāja tiesības nav aizsargātas ar Eiropas Savienības tiesībām, jo tās aizsargā patērētāju pret tirgotāju, kurš ir juridiska persona.

Tādā gadījumā Tev jāgriežas ar pieteikumu tiesā.





## **Tavas tiesības iepērkoties Interneta veikalā**

ir saņemt pilnīgu informāciju par preci pirms iepirkšanās;

- saņemt sava pasūtījuma rakstisku apstiprinājumu (pasūtījuma pieņemšana ir apliecināta, kad patērētājam minētais apliecinājums kļuvis pieejams).



## **Tavas tiesības iepērkoties Interneta veikalā**

- iespēja izlabot ievadklūdas pirms pasūtījuma izdarīšanas;
- tiesības atgriezt preci atpakaļ vai atsaukt pakalpojumu;



- ja Tu iegādājies bojātu preci, interneta tirgotājam šī problēma ir jāatrisina un jāsniedz informācija par garantiju un apkalpošanu pēc pārdošanas;
- atteikties pirkt preci, kuru Tu neesi pasūtījis;
- tiesības saņemt preci 30 dienu laikā pēc pasūtīšanas, ja ar interneta tirgotāju nav bijusi atšķirīga vienošanās;
- tiesības uz aizsardzību pret krāpšanos.



## Atteikuma tiesības

- Ja neesi apmierināts ar pasūtīto, Tev ir tiesības **vismaz 7 darba dienu** laikā atcelt pasūtījumu.

**Atteikuma tiesību termiņi distances līgumiem šādās Eiropas Savienības valstīs:**

- Austrija 7 darba dienas
- Beļģija 7 darba dienas
- Kipra 14 dienas
- Čehija 14 dienas
- Dānija 14 dienas
- Igaunija 14 dienas
- Somija 14 dienas
- Francija 7 darba dienas



### **Atteikuma tiesību termiņi:**

- Vācija 14 dienas
- Grieķija 10 darba dienas
- Ungārija 8 darba dienas
- Īrija 7 darba dienas
- Itālija 10 darba dienas
- Latvija 14 dienas
- Lietuva 7 darba dienas
- Luksemburga 7 darba dienas
- Malta 15 darba dienas
- Nīderlande 7 darba dienas
- Polija 10 dienas
- Slovākija 7 darba dienas
- Spānija 7 darba dienas
- Zviedrija 14 dienas
- Lielbritānija 7 darba dienas



- **Gadījumā, ja rodas jautājumi vai šaubas – droši kontaktējies ar *Eiropas Patērētāju informēšanas centru*:**
- Tālrunis: 67388625
- E-pasts: [info@ecclatvia.lv](mailto:info@ecclatvia.lv)
- Adrese: Kr.Valdemāra iela 157 – 228, Rīga, LV 1013, Latvija
- Fakss: 67388625
- Mājas lapa: [www.ecclatvia.lv](http://www.ecclatvia.lv) – **vari iesniegt savu iesniegumu tiešsaistē**



## **Veiksmes stāsts**

Latvijas patērētājs bija iegādājies Vācijas interneta veikalā strāvas ģeneratoru. Sūtījums tika piegādāts, taču to atverot tika konstatēts, ka pasūtītās preces vietā ir pavisam cita prece. Patērētājs par minēto faktu informēja tirgotāju, taču vienošanās par pasūtītās preces nosūtīšanu tā arī netika panākta. Ņemot vērā, ka patērētājs rezultātā tā arī nesaņēma pasūtīto preci, patērētājs vērsās ECC Latvia ar lūgumu palīdzēt atrisināt radušos situāciju. ECC Latvia nosūtīja patērētāja sūdzību izvērtēšanai Eiropas Patērētāju centram Vācijā (turpmāk- ECC Germany), kurš tālāk lūdza tirgotājam sniegt skaidrojumu minētajā lietā un rast risinājumu. Pēc ECC Germany un ECC Latvia iesaistīšanās lietas atrisināšanā, rezultātā patērētājs saņēma savu pasūtīto preci



**Paldies par uzmanību!**