

E-KOMERSANT, IESKATIES!

Šī gada martā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) ir saņēmis divas reizes vairāk sūdzību par e-komersantu veiktajiem pārkāpumiem nekā pagājušajā gadā. Līdz ar to paredzams, ka PTAC palielinās tirgus uzraudzību tīmekļa vidē. Sagaidāms, ka arī Datu valsts inspekcija pievērsīs pastiprinātu uzmanību komersantu tīmekļa vietnēm. Tāpēc esam sagatavojuši ieteikumus komersantiem, kas darbojas e-vidē, patērētāju tiesību un datu aizsardzības jomā.

PATĒRĒTĀJU TIESĪBAS

- Nemiet vērā, ka saskaņā ar e-komercijas direktīvu, tirdzniecību tīmeklī **visbiežāk** regulē tās valsts noteikumi, kurā uzņēmums ir reģistrēts. Tādēļ Latvijas uzņēmums parasti var internetā piedāvāt savas preces un pakalpojumus arī citu ES valstu patērētājiem, balstoties uz Latvijas administratīvajiem noteikumiem.* Vai arī otrādi – Lietuvas uzņēmums veic e-komerciju uz Latviju, bet to uzrauga tikai Lietuvas iestāde, nevis Latvijas PTAC. Tomēr pirms tirdzniecības uzsākšanas attiecīgajā jurisdikcijā, vēlams pārlicināties, vai nav piemērojamas attiecīgās valsts imperatīvās tiesību normas.
- Pārbaudiet, vai līguma noteikumi nav netaisnīgi (PTAL 6.p.) – netaisnīgi līguma noteikumi nav spēkā un, ja PTAC tādus konstatēs, tas var likt atmaksāt uz to pamata saņemto naudu atpakaļ patērētājiem.
- Pārbaudiet, vai uz Jūsu preci/pakalpojumu attiecas atteikuma tiesības (MK 255 2. un 22. p.)!
- Informējiet patērētājus par atteikuma tiesībām – pretējā gadījumā, ja patērētājs izmantos atteikuma tiesības, Jūs nevarēsiet piedzīt zaudējumus par atdotās preces nolietojumu!
- Nosūtiet patērētājiem atteikuma veidlapu – citādi tie varēs izmantot atteikuma tiesības nevis 14 bet gan 379 dienu laikā!
- Ja sniežat pakalpojumu, informējiet par atteikuma tiesībām un iegūstiet skaidru patērētāja piekrišanu, ka tas vēlas pakalpojumu saņemt atteikuma perioda laikā – pretējā gadījumā, ja patērētājs izmantos atteikuma tiesības, zaudēsiet iespēju prasīt samaksu par jau sniegto pakalpojuma daļu.
- Informējiet, ka preču piegāde notiek uz patērētāja rēķina (tostarp preču atdošana pārdevējam atteikuma gadījumā) – pretējā gadījumā patērētāji varēs šīs izmaksas piedzīt no Jums kā zaudējumus!
- Savā tīmekļa vietnē un līguma noteikumos ievietojiet saites uz strīdu risināšanas tiešsaistē (SIT) platformu un savai precei/pakalpojumam atbilstošo Ārpus tiesības strīdu risinātāju!
- Pievienojiet ISPL 4.pantā prasīto informāciju!

* Savukārt civiltiesiskās attiecības starp e-komersantu visbiežāk regulē patērētāja mītnes valsts likumi (skat. Roma I regulas 6. pantu).

DATU AIZSARDŽĪBA

PAPILDU KONSULTĀCIJAS:



Sarmis Spilbergs

Asociētais partneris, Komunikācijas, mediju un tehnoloģiju prakses grupas vadītājs, zvērināts advokāts

sarmis.spilbergs@ellex.lv



Edvijs Zandars

Zvērināts advokāts

edvijs.zandars@ellex.lv



Pauls Ančs

Zvērināta advokāta palīgs

pauls.ancs@ellex.lv



Mikijs Zimecs

Jurists, sertificēts datu aizsardzības speciālists, CIPP/E

mikijs.zimecs@ellex.lv



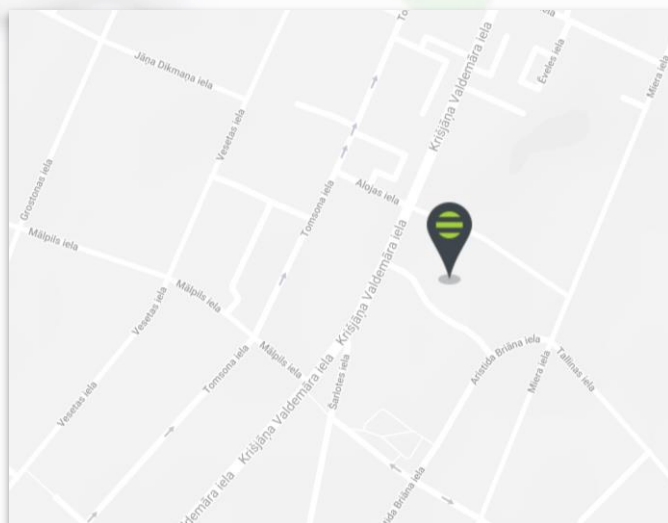
Veicot personas datu apstrādi, ievērojiet Vispārīgās datu aizsardzības regulā norādītos pienākumus. Izvērtējiet datu apstrādes nepieciešamību un tiesiskos pamatus un informējiet patērētājus par viņu datu apstrādi, kā arī viņu tiesībām, attiecībā uz šo datu apstrādi. Ieteicams izstrādāt tīmekļvietnes privātuma pamatnostādnes. (VDAR 13.pants).



Izvērtējiet piemērojamo tiesisko pamatu tiešā mārketinga kampaņām. Sūtīt komerciālus paziņojumus (reklāmas) uz e-pasta adresēm, kas iegūtas no klientiem komercdarījumu ietvaros, bez piekrišanas drīkst: ja šīs reklāmas tiek sūtītas par līdzīgām pakalpojumu sniedzēja precēm vai pakalpojumiem; ja klients jau sākotnēji pret to nav iebildis; un, ja katrā reklāmas e-pastā tiek dota iespēja atteikties no turpmākas reklāmas saņemšanas. Citos gadījumos, reklāmas nosūtīšanai būs nepieciešama patērētāju piekrišana. (ISPL 9.pants).



Ja e-komercijas tīmekļvietnē tiek izmantotas sīkdatnes, izvērtējiet, kuras sīkdatnes ir tehniski nepieciešamas tīmekļvietnes darbībai, lai nodrošinātu patērētāja pieprasīto pakalpojumu. Pārējās sīkdatnes drīkst saglabāt tīmekļvietnes apmeklētāja galiekārtā tikai ar apmeklētāja piekrišanu. Nodrošiniet tīmekļvietnē atbilstošu sīkdatņu paziņojumu, kā arī nodrošiniet patērētājiem informāciju par sīkdatnēm, norādot katras sīkdatnes izmantošanas mērķi, glabāšanas laiku un trešās personas, kam var būt pieeja informācijai, kas iegūta no sīkdatnēm. (ISPL 7.1 pants).



Zvērinātu advokātu birojs "Ellex Kļaviņš"
K.Valdemāra 62, Rīga, LV-1013, Latvija.
+371 67814848 | contact@ellex.lv | www.ellex.lv