

# E-VEIKALA ATVĒRŠANAS JURIDISKIE PAMATJAUTĀJUMI



Liene Lote Čemme

## DISTANCES LĪGUMS UN ATTEIKUMA VEIDLAPA

Zvērināta advokāte Ieva Andersone stāsta, ka, atverot e-veikalu, ir būtiski iegaumēt dažas svarīgas lietas. Tie ir atsevišķi tiesību jautājumi, kas var nebūt aktuāli klātienē tirdzniecībā, bet kas noteikti jāapsver, atverot e-veikalu.

“Īpaši būtiski ievērot patērētāju tiesību regulējumu, ja jūsu pircējs būs fiziska persona. Pirmā būtiskā atšķirība e-veikalā ir distances līgums ar skaidriem, saprotamiem noteikumiem. Fiziskā veikalā viss notiek ar cilvēka darbību. Preci noliek uz galda, pircējs samaksā un aiziet, taču tas

nedarbojas attālināti. E-veikalā mēs fiziski nesatiekamies, tādēļ ir jābūt skaidram šim distances līgumam, kas tad ir spēkā starp pārdevēju un pircēju. Kā precīzi pasūta, apmaksā, piegādā. Ļoti būtiski distances līgumā ir atrunāt patērētāja tiesības atteikties no iegādātās preces 14 dienu laikā no preces piegādes dienas. Tas tādēļ, ka interneta veikalos pirkam, piemēram, kleitu, apavus, kurus nevaram uzmērīt, aptaustīt, ko mēs noteikti izdarītu fiziskā veikalā. Tāpat noteikumos jāiekļauj informācija, kā var īstenot atteikuma tiesības un jāsaģatavo arī atteikuma veidlapa,” skaidro I. Andersone, papildinot, ka no-

Par e-veikala atvēršanu un juridiskajiem jautājumiem konsultē Sorainen partnere, zvērināta advokāte Ieva Andersone. Jāteic, ka ārkārtas situācija mainījusi iepirkšanās paradumus, un šobrīd jau cilvēki tajos pērk visu, sākot no pārtikas precēm līdz apģērbam, grāmatām, rotaļlietām, mēbelēm un tā tālāk. Arī uzņēmumi to ir pamanījuši un daudzi šajā laikā vai nu atver savu e-veikalu vai apsver to darīt.

teikumos būtu jāiekļauj arī informācija par ārpustiesas strīdu risināšanu. Jo gadīties var visādi.

## KUR E-VEIKALS BŪS ATRODAMS? DOMĒNA REĢISTRĀCIJA

Ja uzņēmējs ir nolēmis atvērt savu e-veikalu, viņam ir jāreģistrē veikala domēns. I. Andersone vērs uzmanību, pirms reģistrēt veikala nosaukumu interneta vidē, būtu jāpārlicinās, vai jau nav ar tieši tādu pašu nosaukumu/domēnu jau kāds cits veikals.

“To ērti var pārbaudīt vietnē [www.nic.lv](http://www.nic.lv). Pārlicinies, ka domēns ir brīvs un ne-

## 9 ELEMENTI VEIKSMĪGAM INTERNETA VEIKALAM/MĀJAS LAPAI

1. Jāapzinās, kas būs potenciālais klients. Viņa vajadzības un vēlmes.
2. Produkts, ko grib pārdot
3. Produktu katalogu struktūra, lai klients neapjūk neskaitāmajos piedāvājumos
4. Informācijas atrodamība un pieejamība. Kā jāpērk, jāpasūta, jānorēķinās?
5. Ērti lietojama un vienkārša platforma – biznesa lapa, kurā pārdod pakalpojumu
6. Pircēja plūsma – no kurienes nāk klienti – Facebook reklāma, Google reklāma, radio, TV utt.
7. Kampanjas un citas mārketinga aktivitātes
8. Uzņēmuma spēja apstrādāt pasūtījumus
9. Lietotāju uzvedības datu analīze

pārkāpj neviena tiesības. Piemēram, vai nepārkāpj citas personas tiesības uz preču zīmi vai kādas citas intelektuālā īpašuma tiesības. Turklāt jāatceras, ka domēna nosaukumam jābūt viegli paliekošam klienta atmiņā, tādēļ jo īpaši ir svarīgi šo pārdomāt,” komentē zvērināta advokāte.

Der atcerēties, ka e-veikalā ir jābūt viegli uztveramai, precīzai un skaidri saprotamai informācijai – preču un pakalpojumu aprakstam, cenām un piemērojamiem nodokļiem. “Pircējam ir jābūt skaidrībai, kas viņam tiek piedāvāts. Neskaidrība par precī var tikt uzskatīta par netaisnīgu līguma noteikumu, ko tautas valodā saprotam ar terminu “pirkt kažķi maisā”. Jāuzsver, ka netaisnīgi noteikumi nav spēkā, un patērētājam dod tiesības prasīt zaudējumu atlīdzību, ja tādi radušies. Patērētājam pirms darījuma noslēgšanas jāsniedz precīza informācija par preces un piegādes gala cenu un vi-

siem piemērojamiem nodokļiem,” uzsver I. Andersone un turpina “Ja precī e-veikalā nevaram aptaustīt, tad noteikti vēlamies to apskatīt. Tādēļ ir būtiskas ne tikai labas fotogrāfijas, bet uzņēmējam jāapdomā arī tas, kādas bildes savā mājas lapā/ internetā veikalā izmantos. Vai pats tās būs foto-grafējis? Vai nolīgs profesionālu fotogrāfu? Katrā gadījumā te būtiski atcerēties, ka savā interneta veikalā nevar izmantot publiski pieejamus materiālus, ko esat atraduši internetā. Nevajag izmantot svešas bildes, ja nav skaidrs, ka to drīkst izmantot bez atļaujas un atlīdzības.”

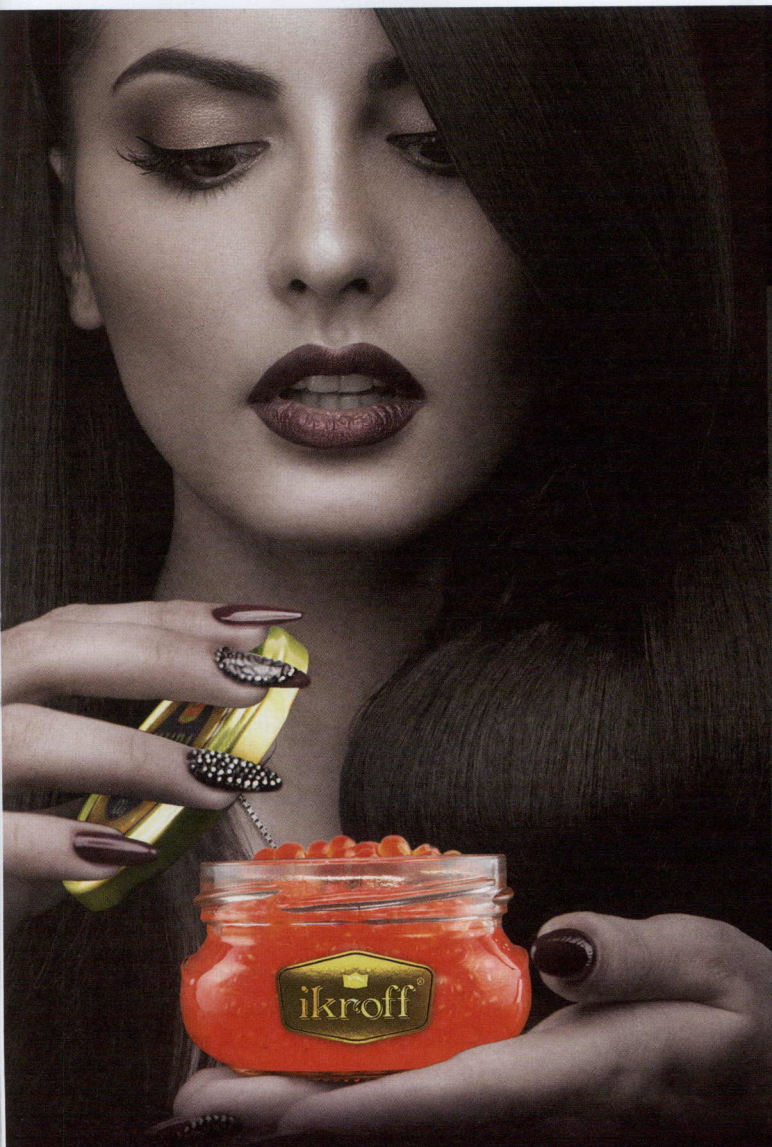
### KAS PRECES PIEGĀDĀS?

*Sorainen* partnere, zvērināta advokāte Ieva Andersone min, ka būtiska e-veikalā ir arī pircēja privātuma aizsardzība. “Svarīgi, lai pircēji saprastu, kādas ziņas par sevi būs jānorāda un lai viņi būtu droši, ka tas nekur tālāk netiks izpausts,” saka

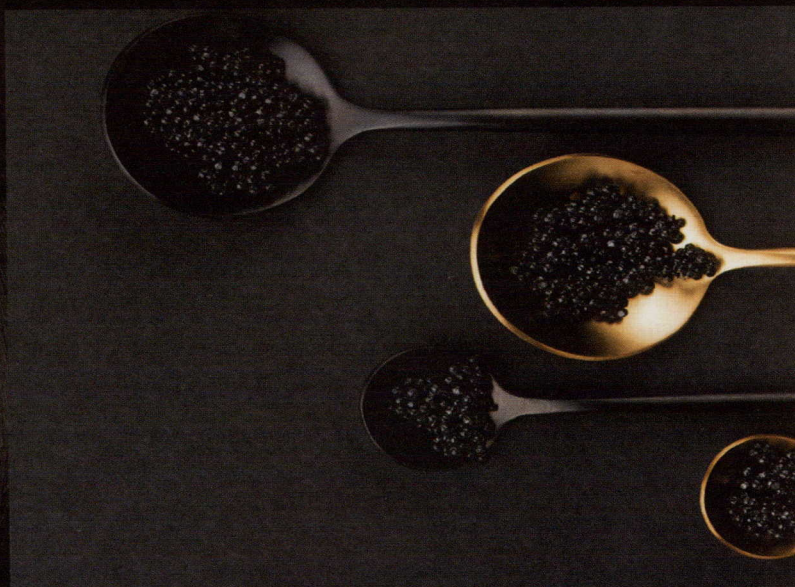
advokāte, norādot uz vēl kādu būtisku ni-ansi, proti, norēķināšanās par pirkumu.

“Skaidrs, ka tas nebūs skaidrā naudā. Līdz ar to jāapdomā, kā notiks samaksa par precī. Vai tie būs debetkaršu/kreditkaršu, starpbanku pārskaitījumi, digitālie maki, piem. *Apple Pay*. Rūpīgi apsveriet maksājuma pakalpojuma sniedzēja izvēli. Kam uzticaties jūs? Kāds jums šķiet ērts un piemērots norēķināšanās veids, apjaušot jūsu klientu loku,” saka I. Andersone un vērš uzmanību uz pēdējo aktuālo jautājumu – preces piegāde. Vai to darīs pats uzņēmējs vai iesaistīs kādu piegādes pakalpojumu firmu.

“Ja precī piegādās kāda cita kompānija, noslēdziet līgumu un atrunājiet, kas notiks tad, ja jūsu prece tiek iegādāta sabojāta vai ja to nepiegādās laikā. Tā ir jūsu reputācija un arī jūsu darba augļi,” norāda zvērināta advokāte. ▀



ĪSTA KVALITĀTE NO VĀCIJAS  
PATIESIEM CIENĪTĀJIEM



ERSTE KAVIAR COMPANY EKC GMBH

TEL. : 67687233; E-PASTS: BB@TRADE.LV