

VAI VIEGLI BŪT INTERNETVEIKALAM?

Maija beigās Eiropas Savienībā stāsies spēkā vairākas jaunas prasības tirdzniecībai e-vidē, paredzot stingrākus noteikumus patērētāju tiesību aizsardzībai. Tomēr jaunas prasības internetveikaliem beidzamajos gados nav retums. Lai noskaidrotu, kā veikaliem internetā izdodas pielāgoties regulējuma izmaiņām, aicinājām tās vērtēt atbildīgajām valsts iestādēm, internetveikalu īpašniekiem un tiesību ekspertiem.



EIROPA IZVĒLAS GODĪGU E-KOMERCIJU

Komentāru sniedz **IEVA ANDERSONE**, SIA “Sorainen ZAB” partnere, zvērināta advokāte.

Juristi neslēpj, ka dažādi jautājumi par e-komerciju un patērētāju tiesībām digitālo pirkumu gadījumā arvien vairāk ienāk viņu dienaskārtībā. Šobrīd aktuāls ir jautājums par direktīvu, kas stāsies spēkā maija beigās. Tāpat gan pircējus, gan pārdevējus interesē dažādu piegādes risinājumu noformēšana un pirkumu drošība.

KUR IZDEVĪGĀK — KLĀTIENĒ VAI INTERNETĀ?

Uzņēmējiem pamatoti var rasties jautājums: kur šobrīd ir izdevīgāk plānot tirdzniecību – internetā vai tomēr klātienē? I. Andersone apgalvo, ka interneta tirdzniecība nu jau ir ievērojami izdevīgāks risinājums, vērtējot finansiālos aspektus. Visticamāk, interneta veikalam būs krietni mazākas fiksētās izmaksas, jo nav jāmaksā par veikala telpu nomu, jā rūpējas par tā uzturēšanu un labiekārtošanu vai jāalgo darbinieki, kas pastāvīgi atrodas veikalā.

Protams, ir arī lieli internetveikali, kam ir sūtījumu saņemšanas punkti, kuri ir salīdzināmi ar veikala telpu nodrošināšanu. Tomēr e-komercija ļauj biznesu uzturēt arī saimnieciskās darbības veicējam, kas paralēli pamatdarbam, piemēram, vada savu rokdarbu e-veikalu un kam nebūtu finansiāli iespējams nomāt veikala telpas. Internets ir iespēja, kā sasniegt patērētājus jebkurā vietā, un to var kombinēt ar klasiska veikala vadīšanu, tā veicinot komercdarbību.

KĀDĀM LIKUMU IZMAIŅĀM GATAVOTIES?

Šobrīd Eiropas Savienības (ES) līmenī notiek plaša patērētāju tiesību aizsardzības tiesiskā regulējuma uzlabošana e-komercijā un digitālajā vidē. Līdz ar to Latvijā papildus direktīvai 2019/2161 jeb Patērētāju tiesību aizsardzības modernizēšanas direktīvai, kas stāsies spēkā jau maija beigās, notiek darbs arī pie citu direktīvu prasību īstenošanas. Protams, jebkuras jaunas vai precizētas patē-

rētāju tiesības nozīmē arī jaunus vai mainītus pienākumus komersantiem. Tomēr nevienu direktīvu nepieņem tādēļ, lai kādu apgrūtinātu vai radītu papildu slogu komersantiem. Ir svarīgi, lai patērētājiem visā ES būtu līdzīgs un pietiekami augsts aizsardzības līmenis, un tas vienlaikus nodrošina arī vienlīdzīgu konkurenci komersantu starpā – neviens nedrīkstētu ietaupīt, mēģinot mazāk aizsargāt patērētājus.

Patērētāju tiesību aizsardzības modernizēšanas direktīvas, kas stāsies spēkā 28. maijā, mērķis galvenokārt ir veicināt tiešsaistes tirdzniecības caurspīdīgumu. Protams, komersantiem radīsies papildu pienākumi, līdz ar to būs nepieciešami resursi, lai pielāgotos jaunajām prasībām. Piemēram, būs jānodrošina viegli pieejama vispārīga informācija par galvenajiem parametriem, jānorāda, kā mājaslapā ranžē (attēlo) meklētās preces vai pakalpojumus, jāinformē, kas atbild par preču piegādi un atsaukuma tiesību realizēšanu – tirdzniecības vietas īpašnieks vai tirgotājs, kurš izmanto tiešsaistes platformu.

Praktiski svarīgs aspekts, ko ieviesīs direktīva un to pārņemošie Ministru kabineta noteikumi Nr. 178 “Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas”, būs precīzāka atlaides cenu norādīšana, lai novērstu patērētāju maldināšanu un pievilināšanu ar it kā izdevīgiem piedāvājumiem. Proti, jebkurā paziņojumā par cenas samazinājumu būs jānorāda sākotnējā cena, kas ir viszemākā, ko pārdevējs piedāvājis ikvienam patērētājam pēdējo 30 dienu laikā pirms cenas pazemināšanas vai atlaides piemērošanas.

Vēl būtiskas izmaiņas saistītas ar soda par godīgas komercprakses pārkāpumiem

” Internets ir iespēja, kā sasniegt patērētājus jebkurā vietā, un to var kombinēt ar klasiska veikala vadīšanu

apmēru. Šobrīd Ekonomikas ministrija izstrādā grozījumus Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā, kuros paredzētas izmaiņas sodiem par negodīgas komercprakses īstenošanu, atceļot soda naudas griestus 100 tūkst. eiro apmērā, taču saglabājot līdzšinējo pieeju, ka uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi piemērot soda naudu līdz 10% no apgrozījuma. Ja nav iespējams iegūt informāciju par komercprakses īstenoāja apgrozījumu, paredzēta iespēja piemērot naudas sodu līdz 2 milj. eiro. Tomēr šie grozījumi vēl ir izstrādes procesā.

Turklāt šā gada 15. martā stājušies spēkā Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (PTAL) grozījumi, ar ko ievieš direktīvas par digitālajām precēm un pakalpojumiem. Tā kā digitālais saturs vai digitālie pakalpojumi ietver aspektus, kuri nav jārisina, pērkot “klasiskas” preces, piemēram, integrēšanu un modificēšanu, tad PTAL šobrīd ieviests jauns, tieši šāda veida produktiem piemērots regulējums.

KĀ RŪPĒTIES PAR DROŠĪBU?

Domājot par drošu tirdzniecību internetā, šis jautājums primāri interesē pircējus, taču par to jā rūpējas pārdevējiem. Pircējam, kas pirmoreiz iepērkas kādā internetveikalā, noteikti tas jāpārbauda. Pirmais un vienkāršākais solis ir interneta meklētājā pārbaudīt, vai nav pieejamas kādas sūdzības, kas liecinātu par negodprātīgu un būtisku patērētāja tiesību neievērošanu. Turklāt Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) ir izveidojis e-komersantu melno un arī aizdomīgo vietņu sarakstu. Tīrītāju ir lietderīgi pārbaudīt arī šeit.

Pārbaudot jāvelta uzmanība tam, vai interneta veikalā pieejama informācija par uzņēmuma nosaukumu, reģistrācijas numuru un juridisko adresi, kontaktinformācija ātrai saziņai, jo jābūt pilnīgi skaidram, ar ko patērētājs noslēdz līgumu. Turklāt svarīgu pirkumu gadījumā pēc reģistrācijas numura vēlams komersantu pārbaudīt, piemēram, Uzņēmumu reģistra mājaslapā vai kādā no uzņēmumu izpētes rīkiem (piemēram, Firms.lv vai Lursoft.lv), lai noskaidrotu, vai šāds uzņēmums patiesi pastāv. Reģistrā var arī pārliicināties, vai internetveikalā norādīta pareiza uzņēmuma juridiskā adrese un nosaukums – vai viss sakrīt.

CIK ĀTRI JĀPIEGĀDĀ PASŪTĪJUMS?

Pasūtot preci internetā, vairākums pircēju gaida, ka to saņems maksimāli ātri. Bet cik ilgi drīkst notikt piegāde? Atbilstoši PTAL 30. pantam, ja līgumā nav noteikts cits termiņš, tad pārdevējs piegādā preci ne vēlāk kā 30 dienu laikā pēc līguma noslēgšanas.

Ja līgumā vai likumā noteiktajā termiņā precī nepiegādā, patērētājs var pieprasīt, lai preci piegādā apstākļiem atbilstošā papildu termiņā. Savukārt, ja arī tajā prece nav piegādāta, pircējs drīkst vienpusēji atkāpties no līguma, kas nozīmē, ka priekšapmaksas gadījumā pārdevējam jāatdod atpakaļ par preci samaksātā nauda.

KAS AKTUĀLS TIESU PRAKSĒ?

Kā informē I. Andersone, praksē tiesvedību par e-komerciju nav daudz, jo lielākoties strīdi ir par nelielām summām, līdz ar to nav izdevīgi algot advokātu un vērsties tiesā. Tāpat arī internetā pieejama plaša informācija patērētājiem, PTAC sniedz konsultācijas, lai pasargātu no iespējamām domstarpībām. Patērētāju strīdus lielākoties risina savstarpēji vai iesaistot PTAC, un līdz tiesai tie nokļūst reti.

Lai gan beidzamajā laikā e-komercijas jomā nav patērētāju strīdu, kas būtu nokļuvuši līdz Senātam, e-komercijas kontekstā vērts pieminēt nesenu Senāta spriedumu, kurā uzsvēta līguma noteikumu saprotamības un salasāmības nozīme. Proti, 2020. gada 15. decembra spriedumā lietā SKC-693/2020 Senāts vērtēja, vai patērētāja tiesībām atbilst sīkā drukā sagatavoti līguma noteikumi, un secināja, ka patērētājam netiek nodrošināta reāla iespēja pirms līguma noslēgšanas iepazīties ar līguma noteikumiem, ja tie nav izlasāmi bez speciālām palielināšanas ierīcēm. Ja lietota tāda druka, ka patērētājam, neizmantojot speciālas palielināšanas ierīces, ir jāpieliek īpašas pūles, lai izlasītu līguma noteikumus, tad tiesai jāvērtē, vai tie formulēti vienkāršā un saprotamā valodā, kā arī jāizskata līguma noteikumu iespējamais netaisnīgums. Šo tēzi var attiecināt arī uz e-komerciju, piemēram, gadījumos, kad lietošanas noteikumi vietnē atrodas grūti pamanāmā vietā vai arī sagatavoti tik mazā rakstības fontā, ka ir speciāli jāpalielina, vai arī kopumā nav formulēti vienkāršā un saprotamā valodā. 📌