

Kas jāzina uzņēmējam, piedāvājot preces interneta vidē

Patērētāju tiesību aizsardzības centra
Komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības daļas
galvenā valsts pārvaldes juriskonsulte
Sarmīte Kapeika



Saturs

1. Jomu reglamentējošie normatīvie akti;
2. Galvenie jēdzieni;
3. Patērētāja tiesību pārkāpums;
4. Informācijas minimums, kas norādāms, sniedzot distances pakalpojumu internetā;
5. Noslēgtā distances līguma izpilde;
6. Atteikuma tiesības;
7. Atbildība par attiecīgās jomas reglamentējošo normatīvo aktu neievērošanu.

Jomu reglamentējošie normatīvie akti

- Patērētāju tiesību aizsardzības likums (PTAL)
- Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums (ISPL)
- Ministru kabineta 2002.gada 28.maija noteikumi Nr.207 “Noteikumi par distances līgumu” (Noteikumi)

Galvenie jēdzieni (1)

- **patērētājs** — fiziskā persona, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot preci vai pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību (PTAL 1.panta 3.punkts).

Galvenie jēdzieni (2)

- **distances līgums** – vienošanās starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, pamatojoties uz pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja piedāvājumu ar adresēta vai neadresēta iespieddarba, tipveida vēstules, kataloga, presē publicētas reklāmas, kurai pievienots pasūtījuma kupons, telefona, faksimila, Interneta, elektroniskā pasta, televīzijas, radio un citu informācijas nosūtīšanas vai pārraidīšanas līdzekļu starpniecību (PTAL 10.panta pirmā daļa).

Galvenie jēdzieni (3)

- **informācijas sabiedrības pakalpojums** — distances pakalpojums (puses vienlaicīgi nesatiekas), kuru parasti sniedz par maksu, izmantojot elektroniskus līdzekļus (elektroniskas datu apstrādes un uzglabāšanas, tajā skaitā ciparu saspiešanas, iekārtas), un pēc pakalpojuma saņēmēja individuāla pieprasījuma. Informācijas sabiedrības pakalpojumi ietver preču un pakalpojumu elektronisku tirdzniecību, komerciālo paziņojumu sūtīšanu, iespēju piedāvāšanu informācijas meklēšanai, piekļuvei pie tās un informācijas ieguvei, pakalpojumus, kas nodrošina informācijas pārraidi elektronisko sakaru tīklā vai piekļuvei elektronisko sakaru tīklam, informācijas glabāšanu (ISPL 1.panta 2.punkts).

Patērētāja tiesību pārkāpums

- Patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja:
 - nav nodrošināta iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par preci vai pakalpojumu vai preces vai pakalpojuma cenu (PTAL 3.panta 3.punkts);
 - patērētājam nav dota iespēja realizēt atteikuma tiesības, noslēgta līguma atcelšanas, noslēgta līguma nosacījumu grozīšanas vai citas likumīgās vai līgumiskās tiesības (PTAL 3.panta 7.punkts).

Informācijas minimums, kas norādāms, sniedzot distances pakalpojumu internetā (1)

- Pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir iepazīstināt patērētāju ar patiesu un pilnīgu informāciju par preces vai pakalpojuma kvalitāti, drošumu, cenu, garantiju un garantijas remonta iespējām, lietošanas noteikumiem, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja nosaukumu (firmu), vārdu, uzvārdu un adresi, norādot to rakstveida informācijā (PTAL 17.panta pirmā daļa).

Informācijas minimums, kas norādāms, sniedzot distances pakalpojumu internetā (2)

- Informācija par pakalpojuma sniedzēju (ISPL 4.pants):
 - pakalpojuma sniedzēja firma (nosaukums) vai vārds un uzvārds, juridiskā adrese vai deklarētā dzīvesvieta un reģistrācijas numurs (ja tāds ir);
 - pakalpojuma sniedzēja kontaktinformācija, kas nodrošina iespēju ātri sazināties tiešā veidā, **ieskaitot elektroniskā pasta adresi**;
 - ja attiecīgās darbības veikšanai nepieciešama speciālā atļauja (licence), — informācija par iestādi, kas izsniegusi speciālo atļauju (licenci)

Informācijas minimums, kas norādāms, sniedzot distances pakalpojumu internetā (3)

- attiecībā uz reglamentēto profesionālo darbību — informācija par profesionālo organizāciju, kas izsniegusi profesionālo kvalifikāciju apliecinošus dokumentus, profesijai vai kvalifikācijai atbilstošais nosaukums un valsts, kurā tas piešķirts, kā arī atsauce uz reģistrācijas valstī piemērojamiem profesionālajiem noteikumiem un veids, kādā tie pieejami;
- ja attiecīgā darbība apliekama ar pievienotās vērtības nodokli, — reģistrācijas numurs Valsts ieņēmumu dienesta ar pievienotās vērtības nodokli apliekamo personu reģistrā.

Informācijas minimums, kas norādāms, sniedzot distances pakalpojumu internetā (4)

- Pirms pasūtījuma izdarīšanas sniedzamā informācija (ISPL 5.pants):
 - kārtība, kas jāievēro, lai izdarītu pasūtījumu;
 - noslēgtā līguma glabāšanas nosacījumi (vai noslēgtais līgums tiek glabāts) un tā pieejamība pakalpojuma saņēmējam;
 - tehniskie līdzekļi informācijas ievadklūdu noteikšanai un labošanai pirms pasūtījuma izdarīšanas;
 - līguma noslēgšanai piedāvātās valodas.

Informācijas minimums, kas norādāms, sniedzot distances pakalpojumu internetā (5)

- Papildus distances līgumā un patērētājam izteiktajā piedāvājumā sniedzama šāda informācija:
 - preces vai pakalpojuma raksturojums;
 - preču un pakalpojumu cena (ieskaitot visus nodokļus), norādot, ka cenā ir ietverti nodokļi un informējot par to, vai cenā ir ietvertas preces piegādes izmaksas;
 - maksa par piegādi (ja maksa ir paredzēta);
 - samaksas, piegādes vai izpildes kārtība;
 - informācija par atteikuma tiesībām (izņemot noteiktajos izņēmumu gadījumos);

Informācijas minimums, kas norādāms, sniedzot distances pakalpojumu internetā (6)

- attiecīgo distances informācijas nosūtīšanas vai pārraidīšanas līdzekļu izmantošanas izmaksas (ja tās atšķiras no pastāvošajām);
- laikposms, kurā speciālais piedāvājums vai cena ir spēkā;
- līgumā par pastāvīgu vai atkārtotu preču piegādi vai pakalpojumu sniegšanu – minimālais līguma darbības termiņš (ja tāds ir);
- garantija un apkalpošana pēc pārdošanas;
- līguma atcelšanas nosacījumi.

Informācijas minimums, kas norādāms, sniedzot distances pakalpojumu internetā (7)

- Pasūtījuma izdarīšana (ISPL 6.pants):
 - Ja pakalpojuma saņēmējs izdara pasūtījumu, pakalpojuma sniedzējs apliecina tā pieņemšanu ar elektroniskiem sakaru līdzekļiem. Pasūtījumu un tā pieņemšanas apliecinājumu uzskata par saņemtiem, kad tie kļuvuši pieejami pakalpojuma saņēmējam;
 - Pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt pakalpojuma saņēmējam iespēju noteikt un izlabot informācijas ievadkļūdas pirms pasūtījuma izdarīšanas.

Informācijas minimums, kas norādāms, sniedzot distances pakalpojumu internetā (8)

- Informācija par līguma noteikumiem un uzvedības kodeksiem (ISPL 7.pants):
 - Pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt, lai pakalpojuma saņēmēji var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt;
 - Pakalpojuma sniedzēja pienākums ir sniegt informāciju par labas pakalpojumu sniegšanas prakses kodeksiem vai citiem brīvprātīgiem uzvedības vai ētikas kodeksiem, kurus tas ievēro, un informāciju par to, kā ar šiem kodeksiem var iepazīties elektroniskā veidā.

Noslēgtā distances līguma izpilde (1)

- Distances līgums izpildāms ne vēlāk kā **30 dienu laikā** no dienas, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saņēmis pasūtījumu no patērētāja, ja vien līgumslēdzējas puses nav vienojušās citādi (PTAL 10.panta trešā daļa).
- Ja pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs nevar izpildīt līgumu tādēļ, ka pasūtītās preces vai pakalpojumi nav pieejami, viņš par to informē patērētāju un atmaksā patērētājam visu veikto iemaksu ne vēlāk kā 30 kalendāra dienu laikā no dienas, kad pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs saņēmis patērētāja pasūtījumu (Noteikumu 16.punkts).

Noslēgtā distances līguma izpilde (2)

- Ja pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs nevar izpildīt līgumu tādēļ, ka pasūtītās preces vai pakalpojumi nav pieejami, viņš var piegādāt patērētājam ekvivalentu preci vai pakalpojumu par ekvivalentu cenu, ja šāda iespēja **bija paredzēta pirms līguma noslēgšanas un patērētājs bija par to skaidri un saprotami informēts.**
- Ja šajā gadījumā, patērētājam izmantojot paredzētās atteikuma tiesības, izmaksas, kas saistītas ar preču atdošanu atpakaļ pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam, sedz pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs un informē par to patērētāju (Noteikumu 17.punkts)!

Atteikuma tiesības (1)

- Patērētājs var izmantot atteikuma tiesības, lai atkāptos no distances līguma (PTAL 12.panta otrās daļas 2.punkts)!
- Ja ir izpildītas Noteikumu 6. un 7.punktā noteiktās prasības, patērētājs var izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 kalendāra dienu laikā, ja puses nav vienojušās par garāku termiņu (Noteikumu 9.punkts).

Atteikuma tiesības (2)

- Ja nav izpildītas Noteikumu 6. un 7.punktā minētās prasības, patērētājs var izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 90 kalendāra dienu laikā (Noteikumu 11.punkts).
 - Ja šajā laikā tiek izpildītas Noteikumu 6. un 7.punkta prasības, patērētājs atteikuma tiesības var izmantot 14 kalendāra dienu laikā no informācijas sniegšanas dienas!
- Atteikuma tiesību izmantošanas termiņu skaita no dienas, kad patērētājs ir saņēmis preci vai preces (preču) daļu, vai no līguma noslēgšanas dienas, ja tiek sniegti pakalpojumi vai par pirkumu daļēji vai pilnībā maksā, izmantojot patērētāja kreditēšanas līgumu (Noteikumu 10. un 12.punkts).

Atteikuma tiesības (3)

- Pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs distances līgumu noslēgšanas brīdī vai preces pārdošanas vai pasūtījuma nodošanas brīdī iesniedz patērētājam rakstveida atteikuma veidlapu, kurā minēts pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja nosaukums (firma), vārds, uzvārds un adrese, kā arī sniegts atteikuma tiesību apraksts (PTAL 12.panta trešā daļa).
- Ja patērētājam netiek izsniegta rakstveida atteikuma veidlapa, rakstveida atteikums tiek adresēts pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam, ar kuru noslēgts līgums (PTAL 12.panta ceturrtā daļa).

Atteikuma tiesības (4)

- Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam ir pienākums ne vēlāk kā **30 kalendāra dienu laikā** no dienas, kad patērētājs nosūtījis rakstisku atteikumu, atmaksāt patērētājam visas viņa veiktās iemaksas (Noteikumu 14.punkts).

Atteikuma tiesības (5)

- Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības un iesniedz prasījumu saskaņā ar PTAL 27.pantu un preci vai lietu atdod par saviem līdzekļiem, tad ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam septiņu dienu laikā pēc izmaksas apstiprinošu dokumentu saņemšanas jākompensē patērētājam arī ar preces vai lietas atdošanu saistītās izmaksas (PTAL 12.panta piektā daļa).

Atteikuma tiesības (6)

- Ja puses nav vienojušās citādi, patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja (Noteikumu 15.punkts):
 - līgumu par pakalpojuma sniegšanu sāk pildīt ar patērētāja piekrišanu pirms Noteikumos minētā atteikuma tiesību izmantošanas termiņa beigām un pakalpojumu sniedzējs jau pirms līguma noslēgšanas ir informējis patērētāju par atteikuma tiesību izmantošanas neiespējamību;
 - preču vai pakalpojumu cena ir atkarīga no finansu tirgus svārstībām, kuras pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs nevar kontrolēt, un pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs jau pirms līguma noslēgšanas ir informējis patērētāju par atteikuma tiesību izmantošanas neiespējamību;

Atteikuma tiesības (7)

- preces tiek izgatavotas pēc patērētāja norādījumiem vai ir neatvietošanas lietas, vai preces pēc to rakstura nevar atdot atpakaļ, vai tās ātri bojājas vai ir ātri izlietojamas;
- patērētājs ir atvēris audioierakstu vai videoierakstu, vai datorprogrammu iepakojumu;
- tiek piegādāti laikraksti, periodiskie izdevumi un žurnāli;
- līgums saistīts ar azartspēļu vai izložu pakalpojumiem;
- līgums noslēgts, izmantojot tirdzniecības automātu vai automatizētu tirdzniecības vietu;

Atteikuma tiesības (8)

- līgums noslēgts ar telekomunikāciju operatoru, izmantojot sabiedriskos maksas tālruņus;
- līgums noslēgts izsolē;
- pārtikas preces, dzērienus vai citas tūlītējam patēriņam mājstāvēniecībā paredzētas preces patērētāja mājās, darbavietā vai citā viņa atrašanās vietā pastāvīgi piegādā pārdevēja pārstāvis;
- pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs pēc līguma noslēgšanas par izmitināšanas vai transporta pakalpojumiem, ēdināšanu vai izklaides pasākumiem apņemas sniegt pakalpojumu noteiktā dienā vai noteiktā laikposmā.

Atbildība par attiecīgās jomas reglamentējošo normatīvo aktu neievērošanu (1)

- Par attiecīgo normatīvo aktu neievērošanu ir paredzēta:
 - administratīvā atbildība:
 - distances līgumu noteikumu neievērošana – naudas sods līdz LVL 500 (LAPK 155.¹² pants);
 - informācijas nesniegšana par precī, pakalpojumu, ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju – naudas sods līdz LVL 500 (LAPK 166.¹² pants);
 - civiltiesiskā atbildība.

Atbildība par attiecīgās jomas reglamentējošo normatīvo aktu neievērošanu (2)

- Atsevišķas attiecīgajos normatīvajos aktos noteiktās informācijas nesniegšana var tikt atzīta arī par negodīgu, proti, maldinošu komercpraksi Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma izpratnē.
- Par negodīgas komercprakses īstenošanu ir paredzēta:
 - administratīvā atbildība – naudas sods līdz LVL 10 000 (LAPK 166.¹³ panta trešā daļa);
 - kriminālā atbildība – ja maldinoša komercprakse tiek īstenota atkārtoti gada laikā (Krimināllikuma 211.pants);
 - civiltiesiskā atbildība.



Paldies par Jūsu uzmanību!

Sarmīte Kapeika
tālr. + 371 67388626
e-pasts: Sarmite.Kapeika@ptac.gov.lv