

## UZŅĒMĒJDARBĪBA

# Tiešā mārketinga juridiskie aspekti jeb Kā pareizi sūtīt komerciālus paziņojumus



**Linda Lejiņa,**  
zvērīnātu advokātu  
biroja «Liepa, Skopiņa/  
BORENIUS» zvērīnāta  
advokāta palīdzē

Žurnāla «Latvijas Ekonomists» oktobra numura publikācijā «Elektroniskie sūtījumi kā efektīvs ārpakalpojums» lasītājiem bija iespēja uzzināt par elektronisko mārketingu jeb komerciālu paziņojumu sūtīšanu uz e-pastiem vai mobilajiem telefoniem. Uzņēmēji pastāvošajā ekonomiskajā situācijā arvien biežāk izmanto tiešo mārketingu, lai sasniegtu esošos un potenciālos klientus, jo tas nodrošina iespēju ar salīdzinoši nelieliem izdevumiem plašai auditorijai reklamēt to piedāvātās preces vai pakalpojumus, kā arī informēt par dažāda veida akcijām, atlaidēm vai citiem speciālajiem piedāvājumiem.

Neraugoties uz to, ka komerciālu paziņojumu sūtīšana nav jauns tiešā mārketinga veids, joprojām to sūtīšanas un personas datu iegūšanas procesā tiek pieļauti dažādi pārkāpumi. Līdz ar to īpaši svarīgi ir ievērot visas likumā noteiktās prasības, lai vienas neveiksmīgas tiešā mārketinga kampaņas rezultātā nav jāšķiras no ievērojamas naudas summas. Jānorāda, ka par konstatētajiem pārkāpumiem komerciālu paziņojumu sūtīšanā Datu valsts inspekcija ir tiesīga piemērot sūtītājam administratīvo sodu, kas juridiskai personai ir noteikts no 500 līdz 5000 latu apmērā. Turklāt katra neatbilstoša komerciāla paziņojuma nosūtīšana ir atsevišķs pārkāpums, par kuru var tikt piemērots administratīvais sods.

### Latvijas un citu dalībvalstu modeļi komerciālu paziņojumu sūtīšanai

Līdz šī gada 1. jūlijam, kad spēkā stājās nozīmīgi grozījumi Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumā, kas regulē komerciālu paziņojumu sūtīšanu, Latvija bija viena no retajām Eiropas Savienības dalībvalstīm, kura, izmantojot dalībvalstīm sniegtās izvēles iespējas, bija noteikusi stingrāku regulējumu attiecībā uz komerciālu paziņojumu sūtīšanu juridiskām personām nekā daudzas citas dalībvalstis.

Daļā Eiropas Savienības dalībvalstu tiek piemērots princips, saskaņā ar kuru komerciālus paziņojumus juridiskām personām var sūtīt, ja vien nav iesniegta atteikšanās no turpmāku paziņojumu saņemšanas. Savukārt atsevišķās dalībvalstīs ir pat izveidoti speciāli reģistri, kuros personām ir tiesības reģistrēt savu kontaktinformāciju un tādējādi atteikties no komerciālu paziņojumu saņemšanas. Līdz ar to šajās valstīs komerciālu paziņojumu sūtītājiem ir pienākums pirms paziņojuma sūtīšanas pārbaudīt, vai attiecīgā kontaktinformācija nav reģistrēta šāda veida sarakstā.

Izstrādājot Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumu, Latvijā attiecībā gan uz fiziskām, gan juridiskām personām tika ieviests pamatprincips, kas aizliedza sūtīt komerciālu paziņojumu, ja nebija iegūta saņēmēja brīva un nepārprotama piekrišana šāda veida sūtījumu saņemšanai. Tādējādi pastāvēja situācija, ka bez iepriekšējas piekrišanas saņemšanas komerciālu paziņojumu nosūtīšanai nevarēja izmantot arī publiskajā vidē, piemēram, paša uzņēmuma mājaslapā, brīvi iegūtu juridiskās personas kontaktinformāciju.

Šobrīd atbilstoši pieņemtajiem grozījumiem ierobežojumi, kas paredzēja iepriekšēju piekrišanas saņemšanu, attiecas tikai uz komerciālu paziņojumu sūtīšanu fiziskām personām.

### Komerčiālu paziņojumu sūtīšana juridiskām personām

Jāatceras, ka priekšrocības, kas paredzētas komerciāla paziņojuma sūtīšanai juridiskām personām, attiecas tikai un vienīgi uz juridiskas personas kontaktinformācijas izmantošanu, piemēram, uz e-pasta adresi info@firma.lv vai firma@firma.lv. Komerčiāla paziņojuma sūtīšana juridiskas personas pārstāvim vai darbiniekam (fiziskai personai) uz tās darbvietas adresi, visdrīzāk, netiks uzskatīta kā adrese juridiskai personai. Līdz ar to šādā gadījumā jāsaņem iepriekšēja personas piekrišana.

### Komerčiālu paziņojumu sūtīšana fiziskām personām

Attiecībā uz komerciālu paziņojumu sūtīšanu fiziskām personām – joprojām ir spēkā noteikums, kas atļauj sūtīt komerciālu paziņojumu, ja ir iegūta saņēmēja brīva un nepārprotama piekrišana vai ja tiek izmantotas e-pasta adreses, kas iegūtas no personām komercdarījumu ietvaros.

Lai izmantotu komercdarījumu ietvaros no klientiem vai sadarbības partneriem (fiziskām personām) iegūtās e-pasta adreses, jāņem vērā šādi nosacījumi: 1) komerciālie paziņojumi tiek sūtīti par līdzīgām pakalpojuma sniedzēja precēm vai

pakalpojumiem; 2) pakalpojuma saņēmējs jau sākotnēji nav iebildis par turpmāku elektroniskā pasta adreses izmantošanu; 3) pakalpojuma saņēmējam katrā turpmākajā komerciālā paziņojuma saņemšanas brīdī tiek dota nepārprotama bezmaksas iespēja atteikties no turpmākas viņa elektroniskā pasta adreses izmantošanas komerciālu paziņojumu sūtīšanai. Šāds izņēmums ieviests ņemot vērā, ka esošo klientu attiecību ietvaros ir saprātīgi ļaut izmantot elektronisko kontaktinformāciju līdzīgu preču vai pakalpojumu reklamēšanai, bet tikai tam pašam uzņēmumam, kas ieguvīs šos datus.

## Pieņemšanas iegūšanas juridiskie aspekti

Lai iegūtu brīvu un nepārprotamu personas pieņemšanu saņem komerciālus paziņojumus, ir jāievēro vairāki nosacījumi. Pirmkārt, komerciālā paziņojuma sūtītājam pirms pieņemšanas iegūšanas ir pienākums sniegt šī komerciālā paziņojuma iespējamajam saņēmējam informāciju par to personu, kuras vārdā komerciālais paziņojums tiks sūtīts un kura faktiski veiks sūtīšanu (ja tās ir dažādas personas). Otrkārt, iespējama saņēmējs jāinformē par konkrētām precēm, pakalpojumiem vai to veidiem, kuri tiks reklamēti, sūtot komerciālos paziņojumus, kā arī par elektronisko sakaru pakalpojuma veidu, kuru izmantojot komerciāls paziņojums tiks sūtīts (piemēram, izmantojot elektronisko pastu vai telefonu).

Personas pieņemšanai nav obligāti jābūt sniegtai rakstiskā formā, tomēr, lai nodrošinātu pierādījumus, ka pieņemšana ir dota, rakstveida forma ir ne tikai vēlama, bet pat nepieciešama. Jāņem vērā, ka pieņemšana tiek dota konkrētam izmantošanas mērķim, un, mērķi mainot, vienmēr ir jāsaņem papildus pieņemšana. Turklāt saņēmēja klusēšana vai tas, ka saņēmējs nav izmantojis iespēju atteikties no komerciālu paziņojumu saņemšanas, netiks uzskatīta par nepārprotamu pieņemšanu.

Kā norādījusi Datu valsts inspekcija, par neatbilstošu pieņemšanu ir uzskatāms arī vispārīgs apstiprinājums, piemēram, «piekrītu», «neiebilstu» vai «jā», kurš sniegts personai atbildot, piemēram, uz jautājumu: «Vai piekrītat saņemt komerciālus paziņojumus?». Attiecīgi jāņem vērā, ka uzņēmējam ir pienākums sniegt pietiekami konkrētu informāciju par komerciālajiem paziņojumiem, lai persona varētu dot nepārprotamu pieņemšanu, apzinoties, kādas būs šīs pieņemšanas sekas.

Īpaši interneta vidē nereti var redzēt, ka, lai iegūtu personu pieņemšanu komerciālu paziņojumu saņemšanai, uzņēmēji nevis ļauj personai pašai brīvi izdarīt savu izvēli, piemēram, atzīmējot pieņemšanu tai speciāli paredzētā vietā, bet gan šo pieņemšanu ir izdarījuši jau personas vietā, attiecīgi paredzot tikai iespēju atteikties no komerciālu paziņojumu saņemšanas. Jānorāda, ka šādā veidā iegūtu pieņemšanu nevarēs uzskatīt par brīvu pieņemšanu, rezultātā komerciāla paziņojuma sūtīšana var tikt uzskatīta par neatbilstošu.

## Komerčiālam paziņojumam izvirzītās prasības

Jebkuram komerčiālam paziņojumam tā satūra ziņā jāatbilst vispārējām Reklāmas likuma, kā arī šādām prasībām: ir jābūt skaidri nosakāmai personai, kuras vārdā komerciālais paziņojums tiek izplatīts; jābūt precīzi noformulētam piedāvājuma saturam un pakalpojuma saņemšanas noteikumiem; atļaidēm, prēmijām un balvām jābūt skaidri atpazīstamām, un to saņemšanas noteikumiem – skaidri izklāstītiem; reklāmas sacensībām, loterijām vai spēlēm jābūt skaidri atpazīstamām, attiecīgajiem dalības noteikumiem – viegli pieejamiem, kā arī skaidri un nepārprotami izklāstītiem.

Īpaši jāņem vērā, ka, sūtot komerciālu paziņojumu, saņēmējam ir jānodrošina iespēja atteikties no turpmāku komerciālu paziņojumu sa-

ņemšanas. Šāda atteikuma iespēja jānorāda katru reizi, sūtot komerciālu paziņojumu vienai un tai pašai personai. Nav atļauts norādīt vai izmantot tādu elektroniskā pasta adresi, tālruni vai faksa numuru, uz kuru saņēmējs nevar nosūtīt pieprasījumu pārtraukt komunikāciju. Turklāt obligāti jāņem vērā saņēmēja atteikšanās no turpmāku komerciālu paziņojumu saņemšanas.

Minētās prasības jāievēro neatkarīgi no veida, kādā tiek sūtīti komerciālie paziņojumi. Līdz ar to nebūs problēmu šīs prasības ievērot, izmantojot elektronisko pastu vai faksu, taču grūti iedomāties, kā papildus paziņojuma tekstam var nodrošināt informācijas ietveršanu par atteikuma iespējām, sūtot komerciālu paziņojumu izziņas formā.

## Informācija, kuru atļauts sūtīt bez pieņemšanas iegūšanas

Jānorāda, ka par komerciālu paziņojumu atbilstoši likumam neuzskata informāciju, kas dod iespēju tieši piekļūt vispārējai informācijai par pakalpojuma sniedzēju un tā darbību. Tātad ir atļauts sūtīt domēna vārdu vai elektroniskā pasta adresi, neievērojot komerciāliem paziņojumiem izvirzītās prasības (tostarp pieņemšanas iegūšanu, atteikuma iespējas paredzēšanu). Tomēr jāpiebilst, ka gadījumā, ja tiks sūtīta nevis tikai norāde uz mājaslapas adresi internetā, bet paplašināta adrese, piemēram, [www.majaslapa.lv/konference](http://www.majaslapa.lv/konference) kā tieša hipersaite uz komerciāla rakstura informāciju, tad šāda veida sūtījums tomēr var tikt uzskatīts par komerciālu paziņojumu ar visām no tā izrietošajām sekām.

Ievērojot komerciālu paziņojumu sūtīšanai noteiktās prasības, esošais regulējums nodrošina pietiekami plašas iespējas uzņēmējiem reklamēt to piedāvātās preces un pakalpojumus, kā arī sasniegt potenciālos klientus, izmantojot elektroniskos saziņas kanālus. **LE**