

ATCELTĪ IEROBEŽOJUMI KOMERCIĀLU PAZIŅOJUMU SŪTĪŠANAI JURIDISKĀM PERSONĀM

Ekonomiskā situācija mudina taupīt jebkurus līdzekļus, un nav noslēpums, ka vieni no pirmajiem tiek «apgriezti» mārketinga un reklāmas budžeti. Lai sasniegtu esošos un potenciālos klientus, uzņēmēji līdzekļus pārgrupē citos kanālos un intensīvāk izmanto tiešā mārketinga rīkus.

Tiešais mārketinga kā viens no mārketinga veidiem arvien plašāk tiek pielietots Latvijā. Par atsevišķu tiešā mārketinga veidu var uzskatīt e-pasta mārketingu jeb komerciāla rakstura paziņojumu sūtīšanu uz e-pastiem. Jānorāda, ka par komerciālu paziņojumu uzskata ne tikai komerciāla rakstura e-pasta sūtījumu, bet arī, piemēram, komerciāla rakstura informācijas sūtīšanu pa faksu vai mobilo telefonu īsziņas veidā, jo komerciāls paziņojums ir jebkāds paziņojums elektroniskā veidā, kas paredzēts tiešai vai netiešai preču, pakalpojumu vai uzņēmuma tēla reklamēšanai.

Uzņēmēju attiecībās – neaizvietojami

Šī brīža tendences liecina, ka uzņēmēji diezgan aktīvi izsūta komerciālus paziņojumus ar e-pasta starpniecību, jo tas nodrošina iespēju ar nelieliem finansiāliem izdevumiem reklamēt to piedāvātās preces vai pakalpojumus, kā arī informēt par dažāda veida akcijām, atļaidēm vai citiem speciālajiem piedāvājumiem. Turklāt no juridiskā viedokļa par komerciāliem paziņojumiem var uzskatīt arī diezgan izplatītās uzņēmumu veidotās elektroniskās avīzes un cita veida mārketinga materiālus, kas tiek sūtīti elektroniski un it kā tikai netieši reklamē pašu uzņēmumu, tā preces vai pakalpojumus. Neskatoties uz plaši izplatīto uzskatu, ka šāda rakstura e-pasta sūtījumi ir lieki, apgrūtināši un būtu ierobežojami vai aizliedzami, uzņēmēju savstarpējās attiecībās tie bieži vien ir pat neaizvietojami.

Līdz šim Latvija bija viena no retajām Eiropas Savienības dalībvalstīm, kura bija noteikusi stingrāku regulējumu attiecībā uz komerciālu paziņojumu sūtīšanu juridiskām personām, kaut arī attiecīgā Eiropas Savienības direktīva pieļāva izvēles iespējas. Daļā Eiropas Savienības dalībvalstu attiecībā uz komerciālu paziņojumu sūtīšanu juridiskām personām tiek piemērots



Foto: Edmunds Brenčis, Dienas bizness

LINDA LEJIŅA,
zvērīnātu advokātu biroja
Liepa, Skopina/BORENIUS
zvērīnāta advokāta palīgs
W,
biedrības Latvijas tiešā mārketinga
asociācija valdes priekšsēdētāja

LINDA LEJIŅA

princips, saskaņā ar kuru šādus paziņojumus var sūtīt, ja vien nav iesniegta atteikšanās no turpmāku komerciālu paziņojumu saņemšanas.

Savukārt atsevišķās dalībvalstīs ir 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, arī Latvijā bija paredzēts ieviest atteikuma reģistru, taču nevienai atbilstošajai institūcijai neatradās resursi un iespējas šādu reģistru administrēt, kā rezultātā cerētais regulējums likumā netika iekļauts.

Tā vietā gan attiecībā 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 mājas lapā, brīvi iegūtu juridisko personu kontaktinformāciju.

Šī gada 1. jūlijā spēkā stājās nozīmīgi grozījumi Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumā.



FANIJA ŠITCA

Foto: Ritvars Šujā, Dienas bizness

Saskaņā ar grozījumiem ierobežojumi, kas paredzēja iepriekšēju piekrišanas saņemšanu, šobrīd attiecas tikai uz komerciālu paziņojumu sūtīšanu fiziskajām personām. Turklāt uzraudzības iestādei, kas Latvijā ir Datu valsts inspekcija, būs pienākums veikt pārbaudi par pārkāpumiem, kas saistīti ar komerciālu paziņojumu sūtīšanu, ja viena gada laikā viens pakalpojumu saņēmējs ir saņēmis vismaz desmit komerciālus paziņojumus no viena pakalpojuma sniedzēja un ja pakalpojuma saņēmējs ir iesniedzis Datu valsts inspekcijai par to sūdzību. Kā norāda pati Datu valsts inspekcija likumprojekta anotācijā, tad pēdējo gadu laikā tiek saņemtas arvien vairāk sūdzības par aizliegtu komerciālu paziņojumu sūtīšanu. Tā

kā šo sūdzību izskatīšana ir ilgstošs process, kura ietvaros tiek tērēta ievērojama daļa Datu valsts inspekcijas ierobežotās kapacitātes, tad plānots, ka ar pieņemtajiem grozījumiem samazināsies Datu valsts inspekcijai iesniegto sūdzību skaits, samazināsies resursu izlietojums sūdzību izskatīšanai, un komersantiem tiks nodrošinātas plašākas iespējas reklamēt to preces un pakalpojumus.

Nebūs jābaidās

Arī Latvijas Tiesā mārketinga asociācija uzskata, ka pieņemtie grozījumi paver plašākas iespējas sasniegt potenciālos klientus, izmantojot elektroniskos saziņas kanālus. Tas nozīmē, ka uzņēmēji varēs vieglāk uzelpot un meklēt sadarbības partnerus, nepārkāpjot likumu, nedzīvojot bailēs un nemitīgā riska izsvēršanā, domājot, kas ir izdevīgāk – dabūt gadsimta darījumu vai samaksāt soda naudu, jo, nenoliedzami, aizliegtu komerciālu paziņojumu sūtīšana ir pārkāpums, kuru katru dienu izdara milzīgs skaits uzņēmēju.

Īpaši jānorāda, ka priekšrocības, kas paredzētas komerciāla paziņojuma sūtīšanai juridiskām personām, attiecas tikai un vienīgi uz juridiskas personas kontaktinformācijas izmantošanu paziņojuma nosūtīšanai, kā, piemēram, uz e-pasta adresi *info@firma.lv* vai *firma@firma.lv*. Komerciāla paziņojuma sūtīšana juridiskas personas pārstāvim vai darbiniekam, respektīvi, fiziskai personai uz tās darba vietas adresi visdrīzāk netiks uzskatīta kā adresēta juridiskai personai. Kā norādījusi Datu valsts inspekcija, elektroniskā pasta adrese, kura ietver informāciju par personas vārdu, uzvārdu un darbavietas nosaukumu, ir fiziskas personas dati, ja vien šajā darbavietā nestrādā vairākas personas ar vienādu vārdu un uzvārdu. Atsevišķos gadījumos arī elektroniskā pasta adrese, kura ietver tikai personas vārdu un uzvārdu vai tikai vārdu un darbavietas nosaukumu, var būt personas dati, ja vien šī elektroniskā pasta adrese ļauj identificēt vienu konkrētu personu. Līdz ar to, sūtot komerciālus paziņojumus personām, kuru vārds un uzvārds un/vai cita informācija, kas ļauj tās identificēt, ir zināma, tiek veikta fiziskas personas datu apstrāde un jāievēro visi piemērojamie noteikumi un ierobežojumi, kas attiecas ne tikai uz komerciālu paziņojumu sūtīšanu fiziskām personām, bet arī uz fizisku personu datu aizsardzību atbilstoši Fizisko personu datu aizsardzības likuma prasībām.

Jāatbilst Reklāmas likuma prasībām

Tomēr, kaut arī vairs nav nepieciešams saņemt no juridiskas personas iepriekšēju piekrišanu komerciāla paziņojuma sūtīšanai, šādam paziņojumam jebkurā gadījumā jāatbilst vispārējām Reklāmas likuma, kā arī sekojošām prasībām: ir

jābūt skaidri nosakāmai personai, kuras vārdā komerciālais paziņojums tiek izplatīts; jābūt precīzi noformulētam piedāvājuma saturam un pakalpojuma saņemšanas noteikumiem; atlaidēm, 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. Noteikti jāņem vērā, ka, sūtot komerciālu paziņojumu, pakalpojuma saņēmējam ir jādod iespēja atteikties no turpmāku komerciālu paziņojumu saņemšanas.

Šāda atteikuma iespēja jānorāda katru reizi, sūtot komerciālu paziņojumu. Atbilstoši grozījumiem elektronisko pastu vai cita veida komunikāciju, izmantojot publiski pieejamus elektronisko sakaru pakalpojumus, aizliegts izmantot komerciāla paziņojuma sūtīšanai, ja tiek lietota nederīga elektroniskā pasta adrese, nederīgs tālruna vai faksa numurs, uz kuru pa-

No juridiskā viedokļa par komerciāliem paziņojumiem var uzskatīt arī diezgan izplatītās uzņēmumu veidotās elektroniskās avīzes un cita veida mārketinga materiālus.

kalpojumu saņēmējs varētu sūtīt pieprasījumu pārtraukt komunikāciju, vai ja netiek ņemta vērā pakalpojuma saņēmēja atteikšanās no turpmāku komerciālu paziņojumu saņemšanas. Būtiski uzsvērt, ka 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 šīs prasības un, galvenokārt, informāciju par atteikuma iespējām var izpildīt, sūtot komerciālu paziņojumu uz mobilajiem telefoniem īsziņas formā. Neskatoties uz šī *sms* mārketinga popularitāti, diemžēl arī praksē nav izdevies redzēt nevienu komerciāla rakstura īsziņu, kurā papildus komerciāla rakstura informācijai būtu ietverta norāde par atteikuma iespējām.

Nepieciešama fizisko personu atļauja

Jāpiemin, ka attiecībā uz komerciālu paziņojumu sūtīšanu fiziskām personām joprojām ir spēkā noteikums, kas atļauj sūtīt komerciālu

paziņojumu fiziskai personai, ja ir iegūta saņēmēja brīva un nepārprotama piekrišana vai ja tiek izmantotas e-pasta adreses, kas iegūtas no pakalpojumu saņēmējiem komercdarījumu ietvaros.

Taču, lai izmantotu komercdarījumu ietvaros no klientiem vai sadarbības partneriem iegūtās e-pasta adreses, jāņem vērā sekojoši 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 ieguvis elektronisko kontaktinformāciju.

Der atcerēties, ka par komerciālu paziņojumu atbilstoši likumam neuzskata informāciju, kas dod iespēju tieši piekļūt vispārējai informācijai par pakalpojuma sniedzēju un tā darbību. Respektīvi, ir atļauts sūtīt domēna vārdu vai elektroniskā pasta adresi, neievērojot komerciāliem paziņojumiem izvirzītās prasības. Tomēr jānorāda, ka atbilstoši Datu valsts inspekcijas mutiski sniegtajai informācijai, ja tiks sūtīta nevis tikai norāde uz mājas lapas adresi internetā, bet paplašināta adrese, piemēram, www.majaslapa.lv/konference kā tieša hipersaite uz komerciāla rakstura informāciju, tad šāda veida sūtījums tomēr varētu tikt uzskatīts par komerciālu paziņojumu ar visām no tā izrietošajām sekām.

Svarīgi zināt

Visbeidzot svarīgi norādīt, ka par konstatētajiem pārkāpumiem komerciālu paziņojumu sūtīšanā Datu valsts inspekcija ir tiesīga piemērot sūtītājam administratīvo sodu. Fiziskai personai var uzlikt administratīvo sodu 100 līdz 350 latu apmērā, bet juridiskai personai – 500 līdz 5000 latu apmērā. Turklāt atbilstoši likumam katra aizliegta komerciāla paziņojuma nosūtīšana ir atsevišķs pārkāpums, par kuru var tikt piemērota administratīvā atbildība.

Ņemot vērā, ka pārkāpumi, jo īpaši tiešā mārketinga jomā, lielākoties tiek izdarīti nezināšanas dēļ, tad svarīgi ir ievērot attiecīgās juridiskās nianšes, lai vienas neveiksmīgas tiešā mārketinga kampaņas rezultātā nebūtu jāšķirās no ievērojamas naudas summas.

Tā kā pieņemtie grozījumi ir ļoti labvēlīgi tiešā mārketinga nozares attīstībai, atliek vien novēlēt uzņēmējiem mācēt izmantot šīs iespējas, lai to ziņa sasniegtu arvien jaunus klientus.