



VALSTYBINĖ DUOMENŲ APSAUGOS INSPEKCIJA

Tautvydui Levinskui  
tautvydas@levinskas.lt  
(elektroniniu paštu)

2017-04- 9/16 Nr. 2R- 2578(2.13.)

DĖL SPRENDIMO DĖL JŪSŲ 2017-03-06 SKUNDO

Informuojame, kad Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – Inspekcija) priėmė sprendimą dėl Jūsų 2017-03-06 skundo (Inspekcijoje gauta 2017-03-06, reg. Nr. IR-1702(2.13.)).

PRIDEDAMA. Sprendimas, 5 lapai.

Direktoriaus pavaduotoja,  
atliekanti direktoriaus funkcijas

Dijana Šinkūnienė

Atkurtai  
Lietuvai

G. Petrauskaitė, tel. (8 5) 219 72 70

Biudžetinė įstaiga  
A. Juozapavičiaus g. 6,  
09310 Vilnius

Tel. (8 5) 279 1445  
Faks. (8 5) 261 9494  
El. p. ada@ada.lt

Duomenys kaupiami ir saugomi  
Juridinių asmenų registre  
Kodas 188607912



## VALSTYBINĖ DUOMENŲ APSAUGOS INSPEKCIJA

### SPRENDIMAS DĖL TAUTVYDO LEVINSKO 2017 M. KOVO 6 D. SKUNDO

2017 m. balandžio 30 d. Nr. 3R- 196 (2.13-1.)

Vilnius

Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – Inspekcija) 2017-03-06 gavo Tautvydo Levinsko (toliau – pareiškėjas) 2017-03-06 skundą (Inspekcijos reg. Nr. 1R-1702(2.13.)). Pareiškėjas skunde, 2017-03-04 elektroninio pašto pranešimu (Inspekcijoje gauta 2017-03-06, reg. 1R-1707(2.13.)), 2017-03-06 elektroninio pašto pranešimu (Inspekcijoje gauta 2017-03-06, reg. 1R-1706(2.13.)) bei 2017-03-07 elektroninio pašto pranešimu (Inspekcijoje gauta 2017-03-06, reg. 1R-1733(2.13.)) pateiktoje papildomoje informacijoje (toliau – skundas) nurodė, kad AB „Energijos skirstymo operatorius“ ir/arba UAB „Verslo aptarnavimo centras“ pažeidžia jo teises, kadangi du kartus (2016-08-23 ir 2017-01-27) j jam priklausantį elektroninio pašto adresą tautvydas@levinskas.lt siuntė tiesioginės rinkodaros pranešimus, kuriuose nėra nurodoma siuntėjo tapatybė ir adresas, kuriuo būtų galima atsakyti reklamos, taip pat be pareiškėjo sutikimo ir su pareiškėjo išreikštu nesutikimu dėl pranešimų su tiesioginės rinkodaros pasiūlymais teikimo, kuris išreikštas tiek per www.manogile.lt sistemos nustatymus, tiek pakartotinai elektroniniu paštu. Pareiškėjas pažymėjo, kad www.manogile.lt sistemos paslauga „Mokėjimo už namų ūkio paslaugas“ nesinaudojo ir yra aiškiai išreiškęs nesutikimą gauti reklamą dviejose www.manogile.lt sistemos vietose, taip pat ir įmonių elektroninio pašto adresais infor@eso.lt ir info@manogile.lt. Pareiškėjas nurodė, kad www.manogile.lt sistemoje esantis jo sutikimas gauti „Sistemos pranešimus“ neatšaukia jo ankstesnių nustatymų, kad nepageidauja gauti tiesioginės rinkodaros pranešimų, o nesutikimas dėl reklamos gavimo bendrovei pakartotinai elektroniniu paštu buvo išreikštas vėliau.

Inspekcija, pagal savo kompetenciją išnagrinėjusi pareiškėjo skundą jo apimtyje,

n u s t a t ė:

*Dėl pareiškėjui 2016-08-23 ir 2017-01-27 siųstų elektroninio pašto pranešimų*

Nustatyta, kad UAB „Verslo aptarnavimo centras“, kaip siuntėjas „GILĖ“, 2016-08-23 ir 2017-01-27 j pareiškėjui priklausantį elektroninio pašto adresą tautvydas@levinskas.lt siuntė pranešimus. 2016-08-23 elektroninio pašto pranešimu buvo informuojama, kad nuo šiol savitarnos svetainėje www.manogile.lt galima paprastai bei patogiai atsiskaityti už visas namų ūkio paslaugas (komunalines paslaugas, televiziją, internetą, mobilųjų ryšį) vienu mokėjimu. 2017-01-27 elektroninio pašto pranešimu buvo raginama apsilankyti elektros ir dujų savitarnos svetainėje www.manogile.lt bei informuojama, jog nuo 2017-01-16 šioje svetainėje pakeista įmoky surinkimo kaina klientams, atsiskaitantiems už namų ūkio paslaugas.

UAB „Verslo aptarnavimo centras“ 2017-03-22 raštu Nr. 3011-SD17-73 (Inspekcijoje gauta 2017-03-23, reg. Nr. 1R-2172(2.13.)) nurodė Inspekcijai, kad bendrovė tvarko pareiškėjo asmens duomenis (būseną, aktyvavimo datą, elektroninio pašto adresą, vardą, pavardę, paslaugo teikėją, teikėjo suteiktą kliento kodą) nuo 2016-05-11, kai pareiškėjas užsiregistravo savitarnos svetainėje www.manogile.lt. UAB „Verslo aptarnavimo centras“ paaiškino, kad bendrovė, veikdama kaip

pareiškėjo duomenų valdytoja, pareiškėjui siunčia informacinius pranešimus apie pareiškėjo naudojamas savitarnos [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) svetainės paslaugas bei, veikdama kaip pareiškėjo duomenų tvarkytoja, kurią pasitelkia AB „Energijos skirstymo operatorius“, būtiną informaciją apie minėtos bendrovės paslaugas. UAB „Verslo aptarnavimo centras“ nurodė Inspekcijai, kad dėl techninės klaidos 2017-01-27 pareiškėjui, kuris yra registruotas savitarnos svetainės [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) naudotojas, išsiuntė elektroninio pašto pranešimą dėl mokėjimo už paslaugas savitarnos svetainėje [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt). Bendrovė pažymėjo, kad pareiškėjui elektroniniu paštu informavus bendrovę apie šio pranešimo gavimą, UAB „Verslo aptarnavimo centras“ pareiškėjo atsiprašė ir nedelsdama ėmėsi priemonių, siekdama užkirsti kelią tokioms situacijoms ateityje – peržiūrėjo pranešimų siuntimo procesui taikomas organizacines bei technines priemones ir jas atnaujino. UAB „Verslo aptarnavimo centras“ nurodė, kad savitarnos svetainėje [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) pareiškėjas yra pasirinkęs gauti informaciją apie sisteminius pranešimus bei informaciją apie planinius atjungimus ir elektros tiekimo sutrikimus ir nėra pasirinkęs gauti tiesioginės rinkodaros pranešimų. UAB „Verslo aptarnavimo centras“ teigė, kad pareiškėjui yra siunčiama tik tokia informacija, kurią pareiškėjui būtina gauti arba kurią gauti pats pareiškėjas pageidavo, o 2017-01-27 elektroninio pašto pranešimas pareiškėjui buvo išsiųstas dėl techninės klaidos, kurią bendrovė jau yra ištaiusi. UAB „Verslo aptarnavimo centras“ nurodė Inspekcijai, kad už klientų informavimo procesą atsakingas asmuo, kuris atsakingas ir už tai, kad pareiškėjui buvo išsiųstas pranešimas bei kuris turėjo užtikrinti Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 69 straipsnio nuostatų laikymąsi yra Klientų aptarnavimo paslaugų departamento kokybės vadovė Vita Remezaitė-Mateikienė.

Prie šio aukščiau nurodyto rašto UAB „Verslo aptarnavimo centras“, be kitų dokumentų, pateikė Inspekcijai pareiškėjo asmens duomenų bendrovės sistemoje kopiją bei vaizdus iš savitarnos svetainės [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) su pareiškėjo paskyros duomenimis kopiją.

Pažymėtina, kad skundo nagrinėjimo metu iš pareiškėjo negauta informacijos apie tai, kad po to, kai jis iš UAB „Verslo aptarnavimo centras“ 2017-01-27 gavo elektroninio pašto pranešimą su tiesioginės rinkodaros pasiūlymu, jis iš šios bendrovės būtų gavęs naujų elektroninio pašto pranešimų su tiesioginės rinkodaros pasiūlymais.

Pagal Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (toliau – ADTAĮ) 2 straipsnio 13 dalį, tiesioginė rinkodara – veikla, skirta paštu, telefonu arba kitokiu tiesioginiu būdu siūlyti asmenims prekes ar paslaugas ir (arba) teirautis jų nuomonės dėl siūlomų prekių ar paslaugų.

Įvertinus pareiškėjui 2016-08-23 10:53 atsiųsto elektroninio pašto pranešimo turinį ir atsižvelgiant į tokio siųsto pareiškėjui elektroninio pašto pranešimo tikslą – informuoti, kad nuo šiol savitarnos svetainėje [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) galima paprastai bei patogiai atsiskaityti už visas namų ūkio paslaugas (komunalines paslaugas, televiziją, internetą, mobilųjį ryšį) vienu mokėjimu bei paraginti pareiškėją naudoti savitarnos svetainę [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt), darytina išvada, kad UAB „Verslo aptarnavimo centras“, siųsdama pareiškėjui 2016-08-23 10:53 elektroninio pašto pranešimą, vykdė tiesioginę rinkodarą, kaip ji yra apibrėžta ADTAĮ 2 straipsnio 13 dalyje.

Įvertinus pareiškėjui 2017-01-27 14:36 atsiųsto elektroninio pašto pranešimo turinį ir atsižvelgiant į tokio siųsto pareiškėjui elektroninio pašto pranešimo tikslą – paraginti klientą apsilankyti elektros ir dujų savitarnos svetainėje [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) bei informuojama, jog nuo 2017-01-16 šioje svetainėje pakeista įmokų surinkimo kaina klientams, atsiskaitantiems už namų ūkio paslaugas, darytina išvada, kad UAB „Verslo aptarnavimo centras“, siųsdama pareiškėjui 2017-01-27 14:36 elektroninio pašto pranešimą, vykdė tiesioginę rinkodarą, kaip ji yra apibrėžta ADTAĮ 2 straipsnio 13 dalyje.

ERĮ 69 straipsnio 1 dalis nustato, kad naudoti elektroninių ryšių paslaugas, įskaitant elektroninio pašto pranešimų siuntimą, tiesioginės rinkodaros tikslu leidžiama tik gavus išankstinį abonentu ar registruoto elektroninių ryšių paslaugų naudotojo sutikimą.

Skundo nagrinėjimo metu nustatyta, kad pareiškėjas savitarnos svetainėje [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) nebuvo išreiškęs sutikimo gauti rinkodaros pranešimus (skiltyje „Mano duomenys“ ties laukeliu „Sutinku gauti rinkodaros pranešimus“ neuždėta varnelė).

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas savitarnos svetainėje [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) nebuvo išreiškęs sutikimo gauti rinkodaros pranešimus, UAB „Verslo aptarnavimo centras“ 2016-08-23 siuntė pareiškėjui elektroninio pašto pranešimą su tiesioginės rinkodaros pasiūlymu pažeidžiant ERĮ 69 straipsnio 1 dalį.

Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodekso (toliau – ATPK) 250 straipsnio 7 punkte (redakcija, galiojusi iki 2017-01-01) nustatyta, kad administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną negali būti pradėta, o pradėtoji turi būti nutraukta, kai iki administracinio teisės pažeidimo bylos nagrinėjimo pasibaigia šio kodekso 35 straipsnyje numatyti terminai. ATPK 35 straipsnio 1 dalyje (redakcija, galiojusi iki 2017-01-01) nustatyta, kad administracinė nuobauda gali būti skiriama ne vėliau kaip per šešis mėnesius nuo teisės pažeidimo padarymo dienos, o esant trunkamam teisės pažeidimui – per šešis mėnesius nuo jo paaikšėjimo dienos. Atsižvelgiant į tai, kad nuo 2016-08-23, kai UAB „Verslo aptarnavimo centras“ siuntė pareiškėjui elektroninio pašto pranešimą su tiesioginės rinkodaros pasiūlymu, yra suėjęs ATPK 35 straipsnyje (redakcija, galiojusi iki 2017-01-01) nustatytas administracinės nuobaudos skyrimo terminas, bendrovės atsakingo asmens atžvilgiu administracinio teisės pažeidimo, numatyto ATPK 214<sup>23</sup> straipsnio 1 dalyje (redakcija, galiojusi iki 2017-01-01), bylos teiseną yra negalima.

Nustatyta, kad pareiškėjas 2016-08-23 elektroninio pašto pranešimu kreipėsi į UAB „Verslo aptarnavimo centras“ dėl 2016-08-23 gauto elektroninio pašto pranešimo, nurodydamas, jog jis nėra išreiškęs pageidavimo gauti bendrovės paslaugų reklamos elektroniniu paštu.

Pagal ADTAĮ 27 straipsnio 3 dalį, duomenų subjektas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys, nenurodydamas nesutikimo motyvų, kai duomenys tvarkomi ar ketinami tvarkyti tiesioginės rinkodaros arba socialinio ir viešosios nuomonės tyrimo tikslais. Šiuo atveju duomenų valdytojas privalo nedelsdamas ir nemokamai nutraukti asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, ir informuoti duomenų gavėjus.

Įvertinus tai, kad pareiškėjas 2016-08-23 UAB „Verslo aptarnavimo centras“ siųstu elektroninio pašto pranešimu išreiškė nesutikimą dėl jo asmens duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslais, tačiau pareiškėjui 2017-01-27 vis tiek buvo siųstas elektroninio pašto pranešimas su tiesioginės rinkodaros pasiūlymu, darytina išvada, kad UAB „Verslo aptarnavimo centras“ privalėjo nedelsiant nutraukti pareiškėjo asmens duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslais veiksmus, kaip to reikalauja ADTAĮ 27 straipsnio 3 dalis. Pažymėtina, kad UAB „Verslo aptarnavimo centras“ nuo 2016-05-11, kai pareiškėjas registruodamasis savitarnos svetainėje [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) išreiškė nesutikimą dėl jo asmens duomenų (elektroninio pašto adreso) tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslais iki 2017-01-27, kai pareiškėjui buvo išsiųstas dar vienas elektroninio pašto pranešimas su tiesioginės rinkodaros pasiūlymu, pareiškėjo sutikimo jam siųsti tokio pobūdžio elektroninio pašto pranešimus neturėjo ir 2017-01-27 elektroninio pašto pranešimas pareiškėjui buvo atsiųstas neturint išankstinio pareiškėjo sutikimo, kaip to reikalaujama ERĮ 69 straipsnio 1 dalyje.

UAB „Verslo aptarnavimo centras“, po pareiškėjo 2016-08-23 elektroninio pašto pranešimu išreikšto nesutikimo dėl jo asmens duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslais gavimo, nedelsiant nenutraukdama pareiškėjo asmens duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslais veiksmų bei atsiųsdama pareiškėjui 2017-01-27 elektroninio pašto pranešimą su tiesioginės rinkodaros pasiūlymu, neturint išankstinio pareiškėjo sutikimo, pažeidė ADTAĮ 27 straipsnio 3 dalį bei ERĮ 69 straipsnio 1 dalį.

Už šiuos skundo tyrimo metu nustatytus administracinius nusižengimus, numatytus Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso 82 straipsnio 1 dalyje ir 83 straipsnio 1 dalyje, atsakingam asmeniui – UAB „Verslo aptarnavimo centras“ Klientų aptarnavimo paslaugų departamento kokybės vadovei Vitai Remezaitei-Mateikienei, Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso nustatyta tvarka 2017-04-12 surašytas administracinio nusižengimo protokolas Nr. 2K-26(2.7.).

*Dėl galimybės atsisakyti elektroninio pašto pranešimų su tiesioginės rinkodaros pasiūlymais*

Pareiškėjas prašė Inspekcijos įvertinti ir tą aplinkybę, jog UAB „Verslo aptarnavimo centras“ jam siųstuose 2016-08-23 ir 2017-01-27 elektroninio pašto pranešimuose nėra nurodoma siuntėjo tapatybė ir adresas, kuriuo būtų galima atsisakyti reklamos.

Pagal ERĮ 69 straipsnio 3 dalį, draudžiama tiesioginės rinkodaros tikslu siųsti elektroninio pašto pranešimus slepiant siuntėjo, kurio vardu informacija siunčiama, tapatybę pažeidžiant Informacinės visuomenės paslaugų įstatyme nustatytus reikalavimus, nenurodant galiojančio adreso, kuriuo gavėjas galėtų pareikalauti nutraukti tokios informacijos siuntimą, arba kuriais gavėjai skatinami apsilankyti interneto svetainėse, neatitinkančiose Informacinės visuomenės paslaugų įstatyme nustatytų reikalavimų.

Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymo (toliau – IVPĮ) 7 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog informacinės visuomenės paslaugą ar jos dalį sudaranti komercinė informacija turi atitikti šiuos reikalavimus: 1) ji turi būti aiškiai atpažįstama kaip komercinė informacija. Kai Elektroninių ryšių įstatyme numatytu atveju komercinė informacija siunčiama be išankstinio jos gavėjo sutikimo, ji turi būti aiškiai atpažįstama kaip komercinė informacija, siunčiama be išankstinio sutikimo; 2) iš šios komercinės informacijos turi būti galima atpažinti fizinį ar juridinį asmenį, kurio vardu komercinė informacija teikiama; 3) komercinėje informacijoje turi būti aiškiai atpažįstami reklaminiai pasiūlymai, tokie kaip nuolaidos, priemokos, dovanos, o sąlygos, kurias reikia patenkinti norint gauti šias nuolaidas, priemokas ar dovanas, turi būti lengvai prieinamos ir aiškiai bei nedviprasmiškai pateiktos; 4) komercinėje informacijoje turi būti aiškiai atpažįstami reklaminiai konkursai arba žaidimai, o sąlygos, kurias reikia patenkinti norint juose dalyvauti, turi būti lengvai prieinamos ir aiškiai bei nedviprasmiškai pateiktos.

Iš pareiškėjo skundo nagrinėjimo metu surinktos medžiagos matyti, kad UAB „Verslo aptarnavimo centras“ pareiškėjui 2016-08-23 ir 2017-01-27 siųstuose elektroninio pašto pranešimuose su tiesioginės rinkodaros pasiūlymais nenurodė savo pavadinimo, tačiau iš elektroninio pašto pranešimo teksto bei pagal siuntėją „Gilė“ (elektroninio pašto pranešimas gile@manogile.lt) galima atpažinti juridinį asmenį, kurio vardu komercinė informacija teikiama, kaip tai numatyta IPVPĮ 7 straipsnio 2 dalyje (pranešimai siunčiami tik registruotiems savitarnos sistemos naudotojams, o savitarnos svetainės www.manogile.lt naudojimo taisyklėse ir privatumo politikoje yra nurodoma, jog šios savitarnos svetainės valdytojas yra UAB Verslo aptarnavimo centras (juridinio asmens kodas 303359627, registruotos buveinės adresas P. Lukšio g. 5B. 08221 Vilnius). Vis dėlto, minėtuose elektroninio pašto pranešimuose UAB „Verslo aptarnavimo centras“ nenurodė galiojančio adreso, kuriuo gavėjas galėtų pareikalauti nutraukti tokios informacijos siuntimą, ir tuo pažeidė ERĮ 69 straipsnio 3 dalį.

Atsižvelgiant į šias aplinkybes, UAB „Verslo aptarnavimo centras“ teikiamas nurodymas – imtis priemonių, kad savitarnos svetainės www.manogile.lt naudotojams siunčiamuose elektroninio pašto pranešimuose su tiesioginės rinkodaros pasiūlymais būtų nurodomas galiojantis adresas, kuriuo elektroninio pašto pranešimus gavę asmenys galėtų pareikalauti nutraukti tokios informacijos siuntimą, kaip to reikalaujama ERĮ 69 straipsnio 3 dalyje.

Vadovaujantis ERĮ 69 straipsnio 1 dalimi, ADTAĮ 2 straipsnio 13 dalimi, 27 straipsnio 3 dalimi, 51 straipsnio 1 dalies 1 punktu ir atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, Inspekcija

**n u s p r e n d ž i a:**

1. Pripažinti pagrįstu pareiškėjo 2017-03-06 skundą.
2. UAB „Verslo aptarnavimo centras“ teikti nurodymą – imtis priemonių, kad savitarnos svetainės www.manogile.lt naudotojams siunčiamuose elektroninio pašto pranešimuose su tiesioginės rinkodaros pasiūlymais būtų nurodomas galiojantis adresas, kuriuo elektroninio pašto pranešimus gavę asmenys galėtų pareikalauti nutraukti tokios informacijos siuntimą, kaip to reikalaujama ERĮ 69 straipsnio 3 dalyje.
3. Informuoti pareiškėją apie priimtą sprendimą.

Šis sprendimas Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso nustatyta tvarka per dvidešimt kalendorinių dienų nuo šio sprendimo išsiuntimo ar išdavimo dienos gali būti skundžiamas Vilniaus miesto apylinkės teismui (Laisvės pr. 79A, Vilnius), skundą paduodant per Inspekciją.

Direktoriaus pavaduotoja,  
atliekanti direktoriaus funkcijas



Dijana Šinkūnienė