

VARTOJIMO SUTARČIŲ NESĄŽININGŲ SĄLYGŲ TAIKYMO POŽIŪRIU STEBĖSENOS (MONITORINGO) SRITIES 2018 METŲ APIBENDRINIMAS

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau - Tarnyba) direktoriaus 2017 m. kovo 22 d. įsakymu Nr. 1-57 patvirtintų Tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklių nustatyta tvarka 2018 m. atliko vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų stebėseną (monitoringą).

Tarnybos atliekamo vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų stebėsenos (monitoringo) tikslas - prevenciškai užkirsti kelią galimiems vartotojų teisių apsaugos pažeidimams, taip užtikrinant aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį bei skatinant bendradarbiavimą su verslo subjektais ir jų švietimą.

Pažymėtina, kad šiuo metu vis dažniau vartotojų informaciją pasiekia išmaniųjų telefonų ir planšetinių kompiuterių pagalba naudodamiesi mobiliuosiuose programėlėmis. Todėl, išmaniųjų įrenginių naudotojų kiekis itin sparčiai didėja, o mobiliųjų programėlių parsisiuntimas taip pat kasmet auga. Atkreiptinas dėmesys, kad šis klausimas vartotojų teisių apsaugos kontekste vis plačiau yra analizuojamas Europos Sąjungos ir tarptautiniu lygmeniu.

Atsižvelgiant į tai, Tarnybos direktoriaus 2018 m. sausio 25 d. įsakymu Nr. 1-17 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2018 m. patvirtinimo“ 2018 m. monitoringuojama patvirtinta mobiliųjų programėlių sritis.

Atlikdama aukščiau nurodytos srities monitoringą, Tarnyba 2018 m. kreipėsi į 21 bendrovę ir paprašė pateikti mobiliųjų programėlių, sudaromų su vartotojais standartinių sutarčių (naudojimosi taisyklių ar privatumo politikų) kopijas, kurios nustato vartotojo teises ir pareigas, vartotojo asmens duomenų naudojimo tvarką, šalių atsakomybę.

Įvertinus pateiktas mobiliųjų programėlių sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, pastebėta, jog daugumos bendrovių standartinių sutarčių sąlygose yra preizumuojamas vartotojo sutikimas dėl jo asmens duomenų naudojimo ir tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslais ir bendrovės naujienlaiškio vartotojui siuntimo, nesuteikiant vartotojui galimybės pasirinkti sutikti, kad jo asmens duomenys būtų tvarkomi ir naudojami tiesioginiais rinkodaros tikslais ir būtų siunčiami bendrovės pasiūlymai, ar ne. Pavyzdžiui: „*Registruodamasis klientas patvirtina, kad sutinka gauti naujienlaiškį, el. laiškus ir kitą informaciją*“; „*Klientas užpildęs registracijos formą, sutinka, kad Bendrovė tvarkytų jo Asmens duomenis tiesioginės rinkodaros tikslais*“; „*Pardavėjas informuoja, kad Pirkėjo nurodyti asmens duomenys bus tvarkomi el. knygų pardavimų vykdymo ir tiesioginės rinkodaros tikslais*“; „*Bendrovė turi teisę tvarkyti kliento pateiktus duomenis reklamos, marketingo ir klientų aptarnavimo kokybės tikslais*“).

Be to, daugumoje vertintų sutarčių, vartotojo sutikimas leisti bendrovei naudoti jo asmens duomenis tiesioginės rinkodaros tikslais ir siųsti bendrovės pasiūlymus (naujienlaiškius) įtvirtintas neatskiriant jo nuo kitų sutartyse įtvirtintų klausimų.

Pažymėtina, kad pagal 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) 7 straipsnį, kai bendrovė asmens duomenis tvarko remiantis jo sutikimu, bendrovė turi galėti įrodyti, kad asmuo davė sutikimą, jog būtų tvarkomi jo asmens duomenys, kuris turi būti rašytinis ir asmeniui pateiktas suprantama ir lengvai prieinama forma, aiškia ir paprasta kalba bei aiškiai atskirtas nuo kitų klausimų. Taip pat vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – Elektroninių ryšių įstatymas) 69 straipsnio 1 dalimi, naudoti elektroninių ryšių paslaugas, įskaitant elektroninio pašto pranešimų siuntimą, tiesioginės rinkodaros tikslu yra leidžiama tik gavus išankstinį abonento ar registruoto elektroninių ryšių paslaugų naudotojo sutikimą. Be to, Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje numatyta, jog reklama telefonu, telefaksu, teleksu, elektroniniu paštu gali būti teikiama tik reklamos vartotojo sutikimu ar jo prašymu.

Atsižvelgiant į minimuose teisės aktuose keliamus reikalavimus, be kitų Tarnybos pateiktų pasiūlymų, bendrovėms taip pat buvo pateiktos rekomendacijos dėl sutarčių sąlygų, įtvirtinančių vartotojo sutikimą leisti naudoti ir tvarkyti asmens duomenis tiesioginės rinkodaros tikslais ir siųsti

bendrovės naujienlaiškius, pasiūlant tokias sutarčių sąlygas suderinti su Bendrajame duomenų apsaugos reglamente, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme ir Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme įtvirtintu teisiniu reglamentavimu.

Atliekant mobiliųjų programėlių srities monitoringą, taip pat pastebėta, kad iš esmės visose mobiliųjų programėlių sutartyse nurodoma, jog bendrovių mobiliosios programėlės naudoja slapukus, t. y. be aiškaus vartotojo sutikimo į vartotojo įrenginį įrašo informaciją, kurios pagalba bendrovėms yra lengviau stebėti mobiliosios programėlės naudotojo (vartotojo) elgesį. Siekiant patikrinti šią informaciją, Tarnyba ne tik atliko bendrovių pateiktų standartinių sutarčių įvertinimą, bet ir papildomai į mobiliuosius įrenginius įdiegė mobiliąsias programėles. Nustačius, jog bendrovių mobiliosios programėlės naudoja slapukus be vartotojo sutikimo, Tarnyba, vadovaudamasi Elektroninių ryšių įstatymo 61 straipsnio 4 dalimi, kuria remiantis saugoti informaciją arba suteikti galimybę naudotis jau saugoma informacija naudotojo įrenginyje leidžiama tik su sąlyga, kad naudotojas davė sutikimą ir atsižvelgdama į Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos rekomendacijas dėl slapukų ir panašių priemonių naudojimo, numatančias bendrovėms pareigą informuoti vartotoją apie naudojamus slapukus ir gauti jo sutikimą, pateikė bendrovėms rekomendacijas dėl slapukų naudojimo, bendrovėms pasiūlant standartines mobiliųjų programėlių sutartyse suteikti vartotojui galimybę aktyviais veiksmais išreikšti sutikimą dėl slapukų naudojimo (pavyzdžiui, savo pasirinkimą pažymint varnele, ar paspaudžiant sutikimo/nesutikimo mygtuką iššokančiame lange). Atsižvelgiant į Elektroninių ryšių įstatyme keliamus reikalavimus dėl slapukų naudojimo, bendrovėms taip pat pasiūlyta sutartyse pateikti informaciją apie naudojamus slapukus (slapukų naudojimo tikslus, slapukų pagalba ketinamus rinkti asmens duomenis, slapukų galiojimo terminą ir kokie konkrečiai slapukai naudojami) bei vartotojo teisę bet kada atšaukti slapukų įrašymą ir informaciją kaip tai padaryti.

Pažymėtina, kad iš esmės visos bendrovės, kurių sutartys buvo įvertintos nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus pakeisti, panaikinti ar netaikyti nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

Apibendrinus įvertintas bendrovių pateiktas sutartis mobiliųjų programėlių srityje, dažniausiai nesąžiningomis sutarčių sąlygos pripažintos šios:

- ➔ *„Bendrovė gali vienašališkai pakeisti šių taisyklių sąlygas“;*
- ➔ *„Registruodamasis klientas patvirtina, kad sutinka gauti naujienlaiškį, el. laiškus ir kitą informaciją“;*
- ➔ *„Vartotojas užpildęs registracijos formą, sutinka, kad Bendrovė tvarkytų jo Asmens duomenis“;*
- ➔ *„Bendrovė pasilieka teisę kaupti kliento pateiktą informaciją reklamos, marketingo ir klientų aptarnavimo kokybės tikslais“;*
- ➔ *„Vartotojas neatšaukiamai pareiškia ir patvirtina, jog jis nori, kad Prekė jam būtų pateikta iš karto nuo apmokėjimo už ją momento, nelaikant kol pasibaigs sutarties atsisakymo terminas, todėl Vartotojas iš anksto atsisako savo įstatyminės teisės atsisakyti sudarytos sutarties su Administratoriumi, t. y. Vartotojui įsigijus Prekę ir už ją apmokėjus, jis praranda teisę atsisakyti Prekės, taip pat neturi teisės reikalauti Administratoriaus priimti grąžinamą Prekę ir reikalauti grąžinti Vartotojui jo sumokėtus pinigus“;*
- ➔ *„Tuo atveju, jeigu ginčo nepavyksta Šalims išspręsti taikiai per nurodytą laikotarpį ginčai sprendžiami teisme Vilniaus mieste“.*