



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

NUTARIMAS

BYLOJE DĖL UAB „NEB FINANCE“ LIETUVOS RESPUBLIKOS REKLAMOS
ĮSTATYMO PAŽEIDIMO

2014-04-10 Nr. 12R-15

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, susidedanti iš Ekonominių interesų departamento direktoriaus Mareko Močiulskio (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos pirmininkas), Teisės ir personalo skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktoriaus Algirdo Romeikos bei Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorės Neringos Ulbaitės,

sekretoriaujant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vyriausiajai specialistei Jūratei Mikelaitytei,

dalyvaujant UAB „NEB Finance“ vadovui (*duomenys neskelbtini*),

vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo (toliau – Reklamos įstatymas) 19 straipsnio 1 dalies 1 punktu, bylų nagrinėjimo posėdyje išnagrinėjo bylą dėl UAB „NEB Finance“ (įmonės kodas – 303171988, adresas – Kalvarijų g. 125, Didlaukio g. 98-29, Vilnius) reklamos naudojimo reikalavimų nesilaikymo.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija n u s t a t o

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2013-10-16 gavo Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos persiūtą vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl UAB „NEB Finance“ nepageidaujamos reklamos, skleidžiamos trumposiomis žinutėmis be vartotojo sutikimo ir jam neprašant.

Vartotojas (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodė, jog 2013-10-15 į mobilųjį telefoną Nr. (*duomenys neskelbtini*) gavo reklaminę žinutę, kurioje nurodyta: „Ieškote vartojimo paskolos? O gal reikalinga paskola padengti įsiskolinimus? Turime ką pasiulyti visiems. Plačiausiai paskolų pasirinkimas www.kurskolintis.lt“. Vartotojas prašyme nurodė, kad bendrovei nėra davęs sutikimo siųsti reklamą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2013-11-06 gavo vartotojo (*duomenys neskelbtini*) pranešimą, siųstą elektroniniu paštu, kuriame vartotojas nurodė, kad 2013-07-31 iš UAB „NEB Finance“ taip pat buvo gavęs žinutę, kurioje nurodyta: „Paskolos skoloms padengti. Skola tapo Jusu problema? Tokiu atveju gali išgelbeti paskola skoloms padengti. Pildykite paraiška jau dabar www.kurskolintis.lt“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2013-11-13 priėmė nutarimą Nr. 12R-38 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą dėl UAB „NEB Finance“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 2013-11-20 raštu Nr. 4-11183 kreipėsi į UAB „NEB Finance“ ir paprašė pateikti informaciją dėl galimo Reklamos įstatymo pažeidimo.

UAB „NEB Finance“ atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2013-11-20 raštą Nr. 4-11183 nepateikė.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 1 punktu, 2013-11-20 raštu Nr. 4-11184 kreipėsi į vartotoją (*duomenys neskelbtini*), prašydama pateikti papildomą informaciją dėl galimo Reklamos įstatymo pažeidimo.

(*duomenys neskelbtini*), atsakydamas į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos klausimą, ar bendrovei koku nors būdu davė sutikimą dėl UAB „NEB Finance“ reklamos teikimo, pranešimu, siųstu elektroniniu paštu, nurodė, kad sutikimo teikti reklamą UAB „NEB Finance“ nėra davęs.

(*duomenys neskelbtini*), atsakydamas į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos klausimą, ar UAB „NEB Finance“ toliau vartotojui teikia reklamą, nurodė, kad po kreipimosi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą daugiau nėra gavęs UAB „NEB Finance“ reklamos.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-02-10 gavo (*duomenys neskelbtini*) prašymo papildymą dėl UAB „NEB Finance“ nepageidaujamos reklamos elektroniniu paštu. Vartotojas prašyme nurodė, kad bendrovė į vartotojo elektroninį paštą (*duomenys neskelbtini*) siuntė reklamą, neturėdama vartotojo sutikimo.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-02-17 raštu Nr. 4-1595 informavo vartotoją (*duomenys neskelbtini*) bei 2014-02-17 raštu Nr. 4-1596 informavo UAB „NEB Finance“, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba prijungė prašymo papildymą prie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atliekamo tyrimo dėl UAB „NEB Finance“ galimo Reklamos įstatymo pažeidimo, taip pat paprašė bendrovės pateikti paaiškinimus dėl galimo Reklamos įstatymo pažeidimo, tačiau atsakymo iki Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nurodyto termino bendrovė nepateikė.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2013-11-20 gavo vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl UAB „NEB Finance“ nepageidaujamos reklamos elektroniniu paštu. Vartotojas (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodė, kad 2013-11-11 iš elektroninio pašto (*duomenys neskelbtini*) į vartotojo elektroninį paštą gavo UAB „NEB Finance“ reklamą apie bendrovės paslaugas: „Laba diena, mano vardas (*duomenys neskelbtini*), kreditų biržoje esu atsakinga už finansavimo produktų plėtrą. Noriu pasidžiaugti, kad mūsų sistemoje registravosi daugiau nei 40 naujų kreditorių iš visos Lietuvos! Tai privatūs fiziniai ir juridiniai asmenys savo nuožiūra investuojantys pinigus į kreditų rinką. Gauti paskolą dar niekada nebuvo taip paprasta, sunkiau išsirinkti Jums tinkamą finansavimo produktą. <http://www.kreditubirza.lt/registracija.htm> Patarimai: sulaukite bent trijų pasiūlymų prieš imdami paskolą (taip būsite tikri, kad skolinatės už gerą kainą, atvirai nurodykite savo finansinę būklę (per mūsų sistemą paskolą gali gauti tiek bedarbiai, turintys pradelstų įsiskolinimų, tiek stabilias pajamas gaunantys asmenys), būtinai nurodykite kuo išsamesnę informaciją paraiškoje. Praktika rodo: kuo daugiau informacijos – tuo daugiau kreditorių pasiūlymų. Mūsų sistema jau padėjo tūkstančiams! Norime padėti ir Jums! <http://www.kreditubirza.lt/registracija.htm>“. Vartotojas prašyme nurodė, kad 2013-11-11 elektroniniu paštu kreipėsi į bendrovę ir nurodė „Nesiūsti daugiau laiškų“. Vartotojas prašyme nurodė, kad bendrovė 2013-11-12 elektroniniu paštu informavo „atsiprašome už nepatogumus. Nedelsiant perduosiu informaciją apie Jūsų atsisakymą“, tačiau ir toliau teikė reklamą, t.y. (*duomenys neskelbtini*) gavo UAB „NEB Finance“ reklamą 2013-11-14 ir 2013-11-20.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2013-12-02 priėmė nutarimą Nr. 12R-40 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą bei prijungti gautus duomenis prie UAB „NEB Finance“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 2013-12-05 raštu Nr. 4-11712 kreipėsi į UAB „NEB Finance“ ir paprašė pateikti informaciją dėl galimo Reklamos įstatymo pažeidimo.

UAB „NEB Finance“ atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2013-12-05 raštą Nr. 4-11712 nepateikė.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 1 punktu, 2013-12-05 raštu Nr. 4-11711 kreipėsi į vartotoją (*duomenys neskelbtini*), prašydama pateikti papildomą informaciją dėl galimo Reklamos įstatymo pažeidimo.

(*duomenys neskelbtini*) atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2013-12-05 raštą Nr. 4-11711 nepateikė.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 1 punktu, pakartotinai 2014-01-06 raštu Nr. 4-149 kreipėsi į vartotoją (*duomenys neskelbtini*), tačiau vartotojas (*duomenys neskelbtini*) atsakymo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nepateikė.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2013-12-11 gavo vartotojų (*duomenys neskelbtini*) ir (*duomenys neskelbtini*) prašymą bei 2013-12-23 prašymo papildymą dėl UAB „NEB Finance“ nepageidaujamos reklamos, skleidžiamos trumposiomis žinutėmis be vartotojų sutikimo ir jiems neprašant. Vartotojai prašyme nurodė, kad su bendrove nėra sudarę sutarties, nesinaudojo bendrovės paslaugomis, taip pat nedavė sutikimo dėl reklamos siuntimo, tačiau 2013-12-06 gavo UAB „NEB Finance“ reklamą, siųstą sms žinutėmis, kurioje nurodyta „Paskolos skoloms padengti. Susidurete su skolomis? Tokiu atveju iš skolų gali išgelbėti paskola skoloms padengti. Pildykite paraišką jau dabar www.kurskolintis.lt“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-01-07 priėmė nutarimą Nr. 12R-1 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą bei prijungti gautus duomenis prie UAB „NEB Finance“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 2014-01-07 raštu Nr. 4-171 kreipėsi į UAB „NEB Finance“ ir paprašė pateikti informaciją dėl galimo Reklamos įstatymo pažeidimo.

UAB „NEB Finance“ atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2014-01-07 raštą Nr. 4-171 nepateikė.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-02-25 gavo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl UAB „NEB Finance“ nepageidaujamos reklamos. Vartotojas prašyme nurodė, kad iš elektroninio pašto svarbu@kreditubirza.lt į elektroninį paštą (*duomenys neskelbtini*) nuolat gauna UAB „NEB Finance“ reklamines žinutes, kuriose nurodyta: „Refinansavimas/perkreditavimas – paskolų rūšis, skirta siekiantiems refinansuoti esamas paskolas. Apjungti kelis įsipareigojimus į vieną. Sumažinti palūkanas – gauti geresnes paskolos sąlygas. Pildyti paraišką: <http://www.kreditubirza.lt/registracija.htm> Kodėl? KredituBirza.lt Jums atsako: - draugiški kreditoriai... Refinansavimo paskolas teikia dauguma kreditorių, kurie gali ir nori padėti asmenims, jau turintiems paskolas, - šiomis dienomis tai įprastas bendradarbiavimas tarp kreditorių ir vartotojo, t.y. Jūsų. <http://www.kreditubirza.lt/registracija.htm> - galimybė sutaupyti... Dažnai paskola reikalinga gana greitai ir nėra pakankamai laiko išsirinkti geriausią kreditoriaus pasiūlymą. Suteikiant refinansavimo paskolas dažniausiai pasiūlomas ilgesnis terminas ir/ar mažesnės palūkanos, taigi galima gerokai sutaupyti! Pildyti paraišką <http://www.kreditubirza.lt/registracija.htm>“, tačiau nėra aišku, kaip atsisakyti reklaminių žinučių, kadangi laiško apačioje paspaudus „spausti čia“, atsiverčia langas, kuriame įtvirtintas tekstas ne lietuvių kalba. Vartotojas prašo nutraukti reklamos siuntimą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-03-02 priėmė nutarimą Nr. 12R-40 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą bei prijungti gautus duomenis prie UAB „NEB Finance“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 2014-02-28 raštu Nr. 4-2123 kreipėsi į UAB „NEB Finance“ ir paprašė pateikti motyvuotus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus dėl (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodytų aplinkybių bei galimo Reklamos įstatymo pažeidimo.

UAB „NEB Finance“ atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2014-02-28 raštą Nr. 4-2123 nepateikė.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2014-04-10 posėdyje išklaušė bylos nagrinėjimo proceso dalyvių paaiškinimus.

Bendrovės atstovas nurodė, kad vartotojas (*duomenys neskelbtini*) nurodė, kad 2013-10-15 gavò sms žinutę su UAB „NEB Finance“ reklama, tačiau bendrovė registruota 2013-10-25, todėl UAB „NEB Finance“ reklamos vartotojas negalėjo gauti. Bendrovės atstovas nurodė, kad pripažįsta faktą, jog vartotojai, kurie siuntė laiškus bendrovei dėl atsisakymo gauti reklamą, gavo bendrovės reklamą, nes bendrovė iki 2014 metų naudojosi užsienio įmonės marketingu ir buvo leidžiama tik viena funkcija, t.y. jeigu vartotojas atsisako naujienlaiškio, spaudžia mygtuką „atsisakyti“, tačiau jeigu UAB „NEB Finance“ įkeldavo vartotojų, kurie atsisakė gauti reklamą, sąrašą į sistemą, tai sistema kartais neveikė. Bendrovės atstovas nurodė, kad nuo 2014 metų pakeitė marketingo įmonę, todėl problema išspręsta.

Bendrovės atstovas nurodė, kad padarė klaidų, kurias bendrovė ištaisė, ir sutinka su Reklamos įstatymo pažeidimu. Bendrovės atstovas nurodė, kad išsprendė sms marketingo problemą. Bendrovės atstovas nurodė, kad šiuo metu vartotojai turi patvirtinti savo telefono numerį, t.y. įvesta telefono patvirtinimo funkcija. Bendrovės atstovas nurodė, kad yra atvejų, kuomet vartotojai užpildo paraišką, kurią bendrovė patalpina į sistemą, ir nurodo ne savo telefono numerį. Bendrovės atstovas nurodė, kad kreditoriai, norėdami suteikti paskolą vartotojui, susisiečia su vartotoju telefonu, tačiau vartotojas nurodo, kad nėra asmuo, kuris pateikė bendrovei paraišką.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus bendrovės atstovo, kodėl bendrovė neteikė Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai atsakymų, nors Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba net 5 kartus raštu kreipėsi į bendrovę, bendrovės atstovas nurodė, kad laiškai yra adresuoti bendrovės registracijos adresu, o bendrovės veiklos adresu Kalvarijų g. 125, Vilnius, bendrovė laiškų negauna. Bendrovės atstovas nurodė, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos raštus gavo elektroniniu paštu, todėl atvyko į bylos „Dėl UAB „NEB Finance“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“ nagrinėjimą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus bendrovės atstovo, kaip vartotojai susisiečia su bendrove, jeigu bendrovė registracijos adresu negauna laiškų, bendrovės atstovas nurodė, kad bendrovės darbuotojai atsakymus vartotojams teikia elektroniniu paštu.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus bendrovės atstovo, kam priklauso interneto tinklalapis „kurskolintis.lt“, bendrovės atstovas nurodė, kad tinklalapis priklauso UAB „NEB Finance“.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus bendrovės atstovo, kam interneto tinklalapis „kurskolintis.lt“ priklausė anksčiau, nes bendrovė teigė, jog UAB „NEB Finance“ registruota vėliau nei vartotojas (*duomenys neskelbtini*) gavo reklamą, bendrovės atstovas nurodė, kad anksčiau interneto tinklalapis priklausė bendrovei „IT Business Group“.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus bendrovės atstovo, ar bendrovė sutinka, kad vartotojas (*duomenys neskelbtini*) reklamą gavo iš susijusios bendrovės, bendrovės atstovas nurodė, kad negali nei patvirtinti, nei paneigti šios informacijos, kadangi viskas seniai vyko. Bendrovės atstovas nurodė, kad kadangi negali paneigti šios informacijos, todėl faktą pripažįsta.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus bendrovės atstovo, ar visi vartotojai, gavę sms žinutes, buvo užsiregistravę sistemoje gauti paskolas, bendrovės atstovas nurodė, kad vartotojų telefonus turėjo, nes galbūt asmenys, pildę paraiškas, suklysdami arba tyčia juos nurodė. Bendrovės atstovas nurodė, kad šiuo metu įdiegta telefono patvirtinimo funkcija, siekiant išvengti panašių problemų.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai nurodžius, kad bendrovė turi turėti vartotojų sutikimus, jog vartotojai sutinka gauti bendrovės reklamą, bendrovės atstovas nurodė, kad vartotojas, pildydamas paraišką, pažymi, kad sutinka gauti reklamą telefonu ir elektroniniu paštu, kaip nurodyta tiesioginio marketingo taisyklėse.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paprašius bendrovės atstovo išsamiau papasakoti apie bendrovės veiklą, kadangi bendrovė neteikė Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai atsakymų, bendrovės atstovas nurodė, kad UAB „NEB Finance“ valdo internetinius

puslapius, internetines platformas, kurios apjungia asmenis, kurie nori skolintis, ir asmenis, kurie teikia paskolas, t.y. fizinius asmenis, kredito bendroves ir kitas įmones, kurios teikia paskolas. Bendrovės atstovas nurodė, kad asmuo, norėdamas gauti paskolą, užsiregistruoja sistemoje, tuomet vartotojo paraiška patalpinama duomenų bazėje, o registruoti sistemoje kreditoriai prisijungia duomenų bazėje ir teikia vartotojui pasiūlymus, telefonu kreipiasi į vartotojus.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus bendrovės atstovo, kokia bendrovės atsakomybė vartotojų atžvilgiu, bendrovės atstovas nurodė, kad bendrovė gauna pajamas už vartotojo paraiškos patalpinimą sistemoje. Bendrovės atstovas nurodė, kad taisyklėse aiškiai nurodyta, kad bendrovė neieško asmenų, galinčių teikti paskolas. Bendrovės atstovas nurodė, kad sistemoje registruotos tiek kredito unijos, tiek fiziniai asmenys, kurie susisiekiama su vartotojais ir teikia jiems pasiūlymus.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, kiek sutarčių dėl paskolų teikimo sudaryta su vartotojais, bendrovės atstovas nurodė, kad bendrovė paskolų neteikia.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus bendrovės atstovo, ar bendrovė sutinka su Reklamos įstatymo pažeidimu, bendrovės atstovas nurodė teigiamai.

Ištyrusi bylos aplinkybes, pateiktus rašytinius įrodymus, išklausiusi bylos nagrinėjimo proceso dalyvių paaiškinimus, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija k o n s t a t u o j a

Dėl nagrinėjamos informacijos pripažinimo reklama

Reklamos įstatymo 2 straipsnio 8 dalyje nustatyta, kad reklama – bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija, susijusi su asmens ūkine komercine, finansine ar profesine veikla, skatinanti įsigyti prekių ar naudotis paslaugomis, įskaitant nekilnojamojo turto įsigijimą, turtinių teisių ir įsipareigojimų perėmimą.

Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas 2005-09-29 bylos Nr. 15/02 nutarime nurodė, kad „įstatymuose pateikiami nevienodi reklamos apibrėžimai. Tačiau visuose minėtuose teisės aktuose nurodomas svarbiausias reklamos požymis – reklama yra informacija, kuria siekiama padėti parduoti arba skatinti įsigyti prekes ar naudotis paslaugomis.“ Taigi įstatymuose bei suformuotoje teismų praktikoje kaip esminis reklamos požymis, išskiriantis ją iš kitos informacijos, yra įtvirtintas specialus jos tikslas - įtakoti vartotojo ekonominę elgseną.

UAB „NEB Finance“ telefonu bei elektroniniu paštu vartotojams skleista informacija apie bendrovės teikiamas paslaugas yra tiesiogiai susijusi su bendrovės vykdoma veikla bei skatina vartotojus naudotis bendrovės paslaugomis, taigi atitinka Reklamos įstatyme įtvirtintą reklamos sąvoką.

Dėl UAB „NEB Finance“ skleistos reklamos atitikties Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 ir 2 dalies reikalavimams

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo nagrinėjimo taisyklių, patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2013-07-31 įsakymu Nr. 1-73, 5 punktas nustato, jog kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kad būtų pradėtas Reklamos įstatyme nustatytų reikalavimų pažeidimų nagrinėjimas, turi teisę asmenys, kurių interesai yra pažeisti, valstybės ir savivaldybės institucijos ir įstaigos bei asmenų interesams atstovaujanti asociacijos, pateikdami Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pranešimą (skundą) raštu. Atsižvelgiant į tai, vartotojai (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*) bei (*duomenys neskelbtini*) turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą tam, kad būtų tinkamai apgintos Reklamos įstatyme įtvirtintos jų, kaip reklamos vartotojų, teisės.

Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalis nustato, jog reklama telefonu, telefaksu, teleksu, elektroniniu paštu gali būti teikiama tik reklamos vartotojo sutikimu arba jo prašymu. To paties

straipsnio 2 dalis nustato, kad draudžiama tiesiogiai teikti reklamą konkrečiam asmeniui, jeigu yra aiškiai išreikštas šio asmens nesutikimas.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, sistemiškai vertindama Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatas, daro išvadą, jog toks vartotojo sutikimas turi būti išreikštas aktyviai. Nors Reklamos įstatymas nenustato privalomos reklamos vartotojo sutikimo davimo būdo ir prašymo formos, tačiau Civilinio kodekso 1.8 straipsnio 1 dalis numato, kad civilinės teisės normų nesureglamentuotiems civiliniams santykiams taikomi panašius santykius reglamentuojantys civiliniai įstatymai, t. y. taikoma įstatymo analogija. Civilinio kodekso 6.173 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tylėjimas arba neveikimas savaime nelaikomi akceptu, t. y. sutikimu. Civilinio kodekso 1.64 straipsnio, reglamentuojančio valios išreiškimo formą, 3 dalyje numatyta, kad tylėjimas laikomas asmens valios išraiška tik įstatymų ar sandorio šalių susitarimo numatytais atvejais. Vadovaujantis įstatymo analogija, darytina išvada, kad visais atvejais sutikimas turi būti aiškus, o ne numanomas.

Pagal Reklamos įstatymo 13 straipsnį net ir klausiamo dėl sutikimo gauti reklamą adresato neatsakymas (neveikimas) reklamos davėjui negali reikšti, kad adresatas sutinka, jog jam būtų teikiama reklama. Atkreiptinas dėmesys į tai, jog vartotojai (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*) ir (*duomenys neskelbtini*) Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nurodė, jog nedavė sutikimo UAB „NEB Finance“ teikti reklamą, o UAB „NEB Finance“ tyrimo metu nepateikė jokių įrodymų, kad reklamą vartotojams teikė turėdama jų sutikimą ar prašymą. Tokiu būdu bendrovė, neturėdama vartotojų sutikimo ar prašymo teikti reklamą telefonu ir elektroniniu paštu, pažeidė Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies nuostatą.

Pažymėtina, kad vartotojas (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodė, kad gavęs į elektroninį paštą UAB „NEB Finance“ reklamą, elektroniniu paštu kreipėsi į bendrovę dėl atsisakymo gauti reklamą, tačiau bendrovė toliau teikė reklamą, t.y. pirmą kartą reklamą gavo 2013-11-11, tą pačią dieną išsiuntė atsisakymą bei 2013-11-14 ir 2013-11-20 pakartotinai gavo bendrovės reklamą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bendrovė, vartotojui teikdama reklamą elektroniniu paštu, kuomet vartotojas aiškiai išreiškė nesutikimą gauti bendrovės reklamą, pažeidė Reklamos įstatymo 13 straipsnio 2 dalį.

Del UAB „NEB Finance“ taikytinų sankcijų

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 24 straipsnio 5 dalimi, skiriamos baudos dydis nustatomas pagal mažiausios ir didžiausios baudos vidurkį ir atsižvelgiant į šio straipsnio 7 ir 8 dalyse nustatytas atsakomybę lengvinančias ir sunkinančias aplinkybes, pažeidimo pobūdį, pažeidimo trukmę ir mastą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija sunkinančia aplinkybe laiko tai, kad UAB „NEB Finance“ kliudė vykdyti tyrimą, t.y. bendrovė nebendradarbiavo tyrimo metu, neteikė Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prašomos informacijos.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo pobūdį, atsižvelgia į tai, jog bendrovė pažeidė tiek Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalį, tiek Reklamos įstatymo 13 straipsnio 2 dalį. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgia į tai, kad UAB „NEB Finance“ Reklamos įstatymą pažeidė pirmą kartą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo trukmę, atsižvelgia į tai, kad vartotojas (*duomenys neskelbtini*) bendrovės reklamą gavo 2013-07-31, 2013-10-15, 2014-01-15, vartotojai (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*) bendrovės reklamą gavo 2013-12-06, (*duomenys neskelbtini*) bendrovės reklamą gavo 2014-02-24. Taip pat Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgia į tai, kad bendrovė reklamą vartotojui (*duomenys neskelbtini*) teikė net ir po vartotojo atsisakymo gauti reklamą, t.y. pirmą kartą vartotojas reklamą gavo 2013-11-11, tą pačią dieną vartotojas išsiuntė atsisakymą, tačiau 2013-11-14 bei 2013-11-20 pakartotinai gavo bendrovės reklamą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo mastą, atsižvelgia į tai, kad dėl UAB „NEB Finance“ nepageidaujamos reklamos gauti 5 vartotojų - *(duomenys neskelbtini)*, *(duomenys neskelbtini)*, *(duomenys neskelbtini)*, *(duomenys neskelbtini)*, *(duomenys neskelbtini)* prašymai. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgia į tai, kad UAB „NEB Finance“ nepageidaujamą reklamą vartotojams teikė keliomis reklamos sklaidos priemonėmis – telefonu bei elektroniniu paštu.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 24 straipsnio 1, 5, 8 dalimis, n u t a r i a

už Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 ir 2 dalies pažeidimą skirti UAB „NEB Finance“ 1370 Lt (vieno tūkstančio trijų šimtų septyniasdešimt litų) baudą.

Nutarimas per 30 dienų nuo nutarimo priėmimo dienos gali būti apskūstas teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 2000, Nr.85-2566) nustatyta tvarka.

Kreipimasis į teismą nesustabdo nutarimo vykdymo, jeigu teismas nenustato kitaip.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos paskirta bauda sumokama į Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos biudžeto pajamų surenkamąją sąskaitą Nr. LT24 7300 0101 1239 4300, esančią banke „Swedbank“, AB (banko kodas 73000, SWIFT kodas HABALT22, lėšų gavėjas Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, įmonės kodas 188659752), kodų sąrašo „Kitos baudos“ skyriaus „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos skirtos baudos 6780“ eilutę.

Direktorius

Feliksas Petrauskas