



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

NUTARIMAS

DĖL UAB „OMNITEL“ LIETUVOS RESPUBLIKOS REKLAMOS ĮSTATYMO PAŽEIDIMO

2014-10-30 Nr. 12R-101

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorės Neringos Ulbaitės (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos pirmininkė), Teisės ir personalo skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės, Maisto produktų ir rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjos Neringos Baronienės, l.e. Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjos pareigas Kristinos Grigaitės,

sekretoriaujant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vyriausiajai specialistei Ditei Rimkutei,

dalyvaujant UAB „Omnitel“ atstovėms advokatėms (*duomenys neskelbtini*),

vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo (toliau – Reklamos įstatymas) 19 straipsnio 1 dalies 1 punktu, bylų nagrinėjimo posėdyje išnagrino bylą dėl UAB „Omnitel“ (įmonės kodas – 110305282, adresas T. Ševčenkos g. 25, Vilnius) reklamos naudojimo reikalavimų nesilaikymo.

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

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gavo 5 vartotojų (*duomenys neskelbtini*) prašymus dėl nepageidaujamos reklamos teikimo. Prašyme vartotojai nurodė, jog UAB „Omnitel“ telefonu teikė vartotojams reklamą, kurios vartotojai nepageidavo gauti.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-05-28 raštu Nr. 4-5129 kreipėsi į UAB „Omnitel“ ir vadovaudamasi Reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 punktu paprašė pateikti informaciją. UAB „Omnitel“ 2014-06-18 raštu Nr. 2300-1225 pateikė atsakymą į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2014-05-28 raštą Nr. 4-5129.

UAB „Omnitel“ 2014-06-18 raštu Nr. 2300-1225 nurodė, jog pareiškėja (*duomenys neskelbtini*) buvo UAB „Omnitel“ klientė, nuo 2003 m. iki 2013 m. naudojos bendrovės teikiamomis viešojo judriojo telefono ryšio paslaugomis bei yra davusi UAB „Omnitel“ sutikimą gauti reklaminius pasiūlymus į savo telefono numerius, įskaitant ir į telefono Nr. (*duomenys neskelbtini*). Atsižvelgiant į tai, turint (*duomenys neskelbtini*) sutikimą reklamai gauti, 2014-03-04 su pareiškėja buvo susisiepta dėl UAB „Omnitel“ paslaugų. UAB „Omnitel“ pažymėjo, kad iš (*duomenys neskelbtini*) nei žodžiu, nei raštu nėra gavusi jokio pranešimo apie tai, kad gauti UAB „Omnitel“ teikiamų reklaminių pasiūlymų vartotoja nebepageidauja.

UAB „Omnitel“ 2014-06-18 rašte Nr. 2300-1225 nurodė, kad į pareiškėjų (*duomenys neskelbtini*) pranešimuose nurodytus telefonų numerius bendrovė šiais metais neskambino ir reklaminių pasiūlymų neteikė. Į pareiškėjos (*duomenys neskelbtini*) pranešime nurodytą telefono Nr. (*duomenys neskelbtini*) 2014 m. vasario mėnesį buvo paskambinta per klaidą.

UAB „Omnitel“ taip pat pažymėjo, kad Reklamos įstatyme nėra nustatyta priemonių ir būdų, kaip turi būti gautas sutikimas tokios reklamos teikimui, be to nenurodoma tokio sutikimo forma. Iš to galima daryti išvadą, kad sutikimas galimas gauti bet kokiomis teisėtomis priemonėmis, o tinkama yra bet kokia sutikimo forma. Bendrovė nurodė, kad praktikoje dažnai kyla diskusijų dėl šios Reklamos įstatymo nuostatos vykdymo. UAB „Omnitel“, atsižvelgdama į Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36² straipsnio 1 dalies 5 punkte įtvirtintą metodinės pagalbos teikimo principą bei į Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010-05-04 nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų funkcijų optimizavimo“ 7.1 papunkčiu, inicijavo diskusiją šiuo klausimu. Po balandžio mėnesį vykusių susitikimų UAB „Omnitel“ ėmėsi prevencinių priemonių bei peržiūrėjo ir patobulino vidines procedūras, nustatančias, kaip yra gaunami sutikimai gauti tiesioginės rinkodaros pasiūlymus. Įdiegti pakeitimai leis užtikrinti, kad tiesioginės rinkodaros pasiūlymus gautų iš anksto sutikimus davę ir to pageidavę subjektai.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gavo (*duomenys neskelbtini*) 2014-09-10 raštą Nr. 1400-243, kuriame pateikta papildoma informacija tyrimui.

UAB „Omnitel“ 2014-10-23 raštu Nr. 1600-2037 pateikė papildomą informaciją dėl 2014-08-11 Tiesioginės rinkodaros telefonu etikos kodekso nuostatų.

Komisija 2014-10-30 posėdyje paprašė bylos nagrinėjimo proceso dalyvių pateikti paaiškinimus.

UAB „Omnitel“ atstovė pateikė papildomus įrodymus byloje: UAB „Omnitel“ 2014-10-29 rašto kopiją, (*duomenys neskelbtini*) 2014-10-30 rašto Nr. 01-03-139 kopiją. UAB „Omnitel“ atstovė nurodė, kad (*duomenys neskelbtini*) skambutį atliko (*duomenys neskelbtini*). (*duomenys neskelbtini*) 2014-10-30 raštu Nr. 01-03-139 paaiškino, kad visais atvejais yra prisistatoma iš kur skambinama, nurodomas pokalbio tikslas ir gaunamas sutikimas konkrečiam pokalbiui. Jei vartotojas sutinka tęsti pokalbį, pokalbis tęsiamas, jei nesutinka, tada atsiprašoma ir atsisveikinama.

Komisija nurodė, kad pagal byloje turimus įrodymus dėl reklamos teikimo vartotojai (*duomenys neskelbtini*) bendrovė neginčija aplinkybių jog buvo teikta reklama, UAB „Omnitel“ atstovė nurodė, kad bendrovė neginčija fakto, kad vyko skambutis, o ne fakto kad buvo teikiama reklama. UAB „Omnitel“ įgaliota atstovė nurodė, jog Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalis nenustato, kokių būdu vartotojo sutikimas gauti reklamą turi būti gaunamas. Bendrovės atstovė pažymėjo, jog minėtame įstatyme nėra nurodyta, kad sutikimas turi būti pateiktas raštu, ar būtų išankstinis. Reklamos įstatymas nedraudžia atlikti skambučio. Pagal šio įstatymo 2 dalį, draudžiama tiesiogiai teikti reklamą konkrečiam asmeniui, jeigu yra aiškiai išreikštas šio asmens nesutikimas. Nagrinėjamoje byloje nėra vartotojų, kurie būtų išreiškę nesutikimą gauti reklamą. UAB „Omnitel“ atstovė nurodė, kad jeigu ir buvo teikiamas pasiūlymas telefonu, tai jis buvo teikiamas vartotojo sutikimu, nes prieš tai buvo pasiteirauta. Bendrovės atstovė pažymėjo, kad pagal suformuotą teismų praktiką, asmens sutikimas gali būti išreikštas žodžiu, raštu arba kita valios išraiškos forma, taip pat žmogaus valia gali būti numanoma pagal kitas konkrečias aplinkybes.

UAB „Omnitel“ atstovė nurodė, kad pateikti vartotojų skundai yra užpildyti pagal standartinę formą, kuriuose vartotojai skundžia nepageidaujamą skambutį, o ne nepageidaujamą reklamą, prašymuose nurodyta informacija neatspindi, kad pokalbio metu nebuvo gautas sutikimas. Atsižvelgiant į tai, UAB „Omnitel“ atstovė nurodė, jog, bendrovės nuomone, nagrinėjamoje byloje Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies pažeidimo nėra, kadangi reklama tiems konkrečioms asmenims buvo teikiama jų sutikimu, jiems neprieštaraujant, ir sutikimas buvo gautas pokalbio metu žodžiu, nebuvo teikiama reklamos be asmens sutikimo. Taigi paties skambučio fakto neginčija, bet nesutinka su ta aplinkybe, kad buvo teikiama reklama be vartotojo sutikimo. UAB „Omnitel“ atstovė informavo, kad operatoriai 2014-08-11 pasirašė Tiesioginės rinkodaros telefonu etikos kodeksą, pagal kurį bendrovės įsipareigojo sutikimą gauti prieš skambutį.

Komisija nurodė, kad įrodyti, jog bendrovė turi vartotojo sutikimą gauti reklamą, pareiga tenka reklamą teikiančiam asmeniui, ir paklausė, ar bendrovė turi įrodymus, kad (*duomenys neskelbtini*) davė sutikimą gauti UAB „Omnitel“ reklamą. UAB „Omnitel“ atstovė nurodė, jog įrodinėjimo

priemonės yra įvairios, (*duomenys neskelbtini*) sutikimo davimo aplinkybę bendrovė įrodinėja (*duomenys neskelbtini*) 2014-10-30 raštu Nr. 01-03-139, kuriame nurodyta, pagal kokią procedūrą vykdomas skambutis.

Komisija paklausė, ar UAB „Omnitel“ nesvarstė galimybės pokalbius įrašinėti. UAB „Omnitel“ atstovės nurodė, jog po etikos kodekso pasirašymo, sutikimai gauti reklamą bus renkami iš anksto.

Komisija paklausė, ar skambučių paslaugas vasario-kovo mėnesiais vykdė tik (*duomenys neskelbtini*), ar ir UAB „Omnitel“, bendrovės atstovė nurodė, kad byloje nagrinėjama atvejais skambučius vykdė (*duomenys neskelbtini*).

Komisija paklausė, ar bendrovė turi duomenis, kiek skambučių per mėnesį yra vykdoma UAB „Omnitel“ užsakymu, bendrovės atstovė nurodė, jog tokių duomenų neturi.

UAB „Omnitel“ atstovė nurodė, jog bendrovė prašo nutraukti šios bylos nagrinėjimą nesant Reklamos įstatymo 13 straipsnio pažeidimo, o jei Komisija manytų, jog Reklamos įstatymo 13 straipsnis buvo pažeistas, UAB „Omnitel“ prašo atsižvelgti į tai, kad pažeidimas mažareikšmis, bendrovė bendradarbiavo, pasirašydama Tiesioginės rinkodaros telefonu etikos kodeksą ėmėsi veiksmų, kad tokios situacijos nepasikartotų.

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

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 „Omnitel“ skleidė reklamą telefonu, siūlydama naudotis bendrovės paslaugomis. UAB „Omnitel“ telefonu skleista informacija apie teikiamas paslaugas yra tiesiogiai susijusi su bendrovės vykdoma veikla ir skatina reklamos gavėjus naudotis bendrovės teikiamomis paslaugomis, taigi atitinka Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme įtvirtintą reklamos sąvoką.

Dėl UAB „Omnitel“ skleistos reklamos atitikties Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies reikalavimams

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.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, sistemiškai vertindama Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatas, daro išvadą, jog toks vartotojo sutikimas turi būti išreikštas aktyviai. Nors Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas nenustato privalomos reklamos vartotojo sutikimo davimo būdo ir prašymo formos, tačiau Lietuvos Respublikos 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. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso sutarčių teisę reguliuojančiame 6.173 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad

tylėjimas arba neveikimas savaimė nelaikomi akceptu, t. y. sutikimu. Lietuvos Respublikos 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 Lietuvos Respublikos 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.

Kaip nurodyta Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautuose (*duomenys neskelbtini*) prašymuose, vartotojai gavo UAB „Omnitel“ reklamą telefonu, tačiau šių skambučių jie nepageidavo gauti.

Pagal bylos duomenis, UAB „Omnitel“ vartotojai (*duomenys neskelbtini*) į telefono numerį (*duomenys neskelbtini*) skambino 2014 m. vasario mėnesį. Taip pat byloje užfiksuota, kad vartotojui (*duomenys neskelbtini*) iš telefono numerio (*duomenys neskelbtini*) į telefono numerį (*duomenys neskelbtini*) buvo atliktas skambutis 2014-03-31. (*duomenys neskelbtini*) pažymėjo, jog skambučių metu jiems buvo siūloma įsigyti UAB „Omnitel“ paslaugas.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, kad teikti reklamą telefonu bendrovė turi teisę tik tuo atveju, jei turi vartotojo sutikimą arba jo prašymą teikti reklamą. Remiantis vartotojų prašymuose nurodytomis aplinkybėmis, sutikimo ar prašymo teikti reklamą (*duomenys neskelbtini*) nebuvo davę. UAB „Omnitel“ įrodymų, kad turėjo minėtų vartotojų sutikimą ar prašymą gauti reklamos paslaugas, taip pat nepateikė. Tokiu būdu UAB „Omnitel“ teikė reklamą telefonu, neturėdama reklamos vartotojo sutikimo arba jo prašymo.

Vadovaujantis aukščiau išdėstytais motyvais, UAB „Omnitel“ teikdama reklamą vartotojams apie bendrovės produktus, pažeidė Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalį, draudžiančią reklamą telefonu teikti vartotojams be jų sutikimo arba prašymo.

Dėl UAB „Omnitel“ taikytinų sankcijų

Vadovaujantis 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, vertindama pažeidimo mastą atsižvelgė į tai, jog UAB „Omnitel“ informaciją skleidė viena reklamos sklaidos priemone – telefonu. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo mastą atsižvelgė į tai, jog Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gavo 5 vartotojų prašymus dėl UAB „Omnitel“ teikiamos nepageidaujamos reklamos.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo trukmę atsižvelgė į tai, kad bendrovės reklama vartotojams buvo teikiama vasario-kovo mėnesiais.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo pobūdį atsižvelgė į tai, kad pažeistos Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies nuostatos, UAB „Omnitel“ reklama vartotojams telefonu be jų sutikimo šiuo metu yra nutraukta.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgė ir į tai, kad UAB „Omnitel“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimą padarė pirmą kartą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija lengvinančiomis aplinkybėmis laiko tai, kad UAB „Omnitel“ bendradarbiavo su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba, laiku pateikdavo paaiškinimus, taip pat tai, kad UAB „Omnitel“ yra prisiėmusi įsipareigojimus laikytis 2014-08-11 Tiesioginės rinkodaros telefonu etikos kodekso nuostatų.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 24 straipsnio 1, 5 ir 7 dalimis, n u t a r i a:

už Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies pažeidimą skirti UAB „Omnitel“ 2000 Lt (dviejų tūkstančių litų) baudą.

Nutarimas per 30 dienų nuo nutarimo priėmimo dienos gali būti apskųstas teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo 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