



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

NUTARIMAS

BYLOJE DĖL UAB „DOCINTA“ LIETUVOS RESPUBLIKOS REKLAMOS ĮSTATYMO PAŽEIDIMO

2014-11-27 Nr. 12R-113

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus Felikso Petrausko (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos pirmininkas), Ekonominių interesų departamento direktoriaus Mareko Močiulskio, l.e. Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjos pareigas Kristinos Grigaitės, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktoriaus Algirdo Romeikos, Teisės ir personalo skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės, Maisto produktų ir rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjos Neringos Baronienės,

sekretoriaujant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vyriausiajam specialistui Liudui Rinkevičiui,

vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo (toliau – Reklamos įstatymas) 19 straipsnio 1 dalies 1 punktu, rašytinio proceso tvarka išnagrinėjo bylą pagal reklamos vartotojo <duomenys neskelbiami> 2014-08-21 prašymą dėl nepageidaujamos reklamos, su kuriuo pateiktas vartotojo asmeninio elektroninio pašto adresu <duomenys neskelbiami>, gautas reklaminius elektroninis laiškas, kuriame reklamuojamos UAB „Docinta“ (įmonės kodas – 300076008, adresas – Garliavos m. Sporto g. 1, Kauno raj.) reklamos naudojimo reikalavimų nesilaikymo.

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

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-08-21 gavo vartotojo <duomenys neskelbiami> prašymą dėl nepageidaujamos reklamos teikimo. Prašyme vartotojas nurodė, kad gavo reklamą į elektroninio pašto dėžutę <duomenys neskelbiami>, tačiau nebuvo davęs sutikimo reklaminių laiškų siuntimui savo elektroninio pašto adresu. Prie vartotojo prašymo buvo pridėtas gautas reklaminius laiškas, kuriame UAB „Docinta“ reklamuoja darbuotojų kvalifikacijos kėlimo kursus: „Pasiūlymas įmonių administratorėms! Dokumentų rengimo ir apskaitos kursai (12 ak. val.) + Personalo ir darbo užmokesčio apskaitos kursai (12 ak. val.) Renkantis šiuos dvejus kursus, kaina – 380 Lt! (vietoje 478 Lt)“. Laiške taip pat pateikta kontaktinė UAB „Docinta“ informacija. Laiško pabaigoje nurodyta: „Vadovaudamiesi LR Reklamos ir Elektroninių ryšių įstatymų nuostatomis, prašome Jūsų sutikimo ir toliau gauti naujienlaiškius. Gerbdami Jūsų privatumą atsiprašome, jei ši informacija neaktuali ar pasiekė per klaidą. Prašome peradresuoti šį laišką mums atgal laukelyje SUBJECT įrašydami „NESIŪSTI“. Neparašius atsakymo, Jums leidus, laikysime sutikimu.“

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-09-19 priėmė nutarimą Nr.12R-69 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą dėl UAB „Docinta“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 2014-09-24 raštu Nr.4-9412 kreipėsi į UAB „Docinta“ ir paprašė:

- 1) pateikti įrodymus, kad UAB „Docinta“ turi vartotojo <duomenys neskelbiami> sutikimą gauti UAB „Docinta“ reklamą jo asmeniniu elektroninio pašto adresu <duomenys neskelbiami>;
- 2) nurodyti ir pateikti įrodymus, kad kaip UAB „Docinta“ pasirenka vartotojus reklamos teikimui ir kaip gauna jų sutikimą teikti reklamą;
- 3) nurodyti, ar tarp UAB „Docinta“ ir vartotojo <duomenys neskelbiami> yra susiklostę sutartiniai santykiai;
- 4) nurodyti, rašytinio ar žodinio proceso tvarka UAB „Docinta“ pageidauja, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba išnagrinėtų bylą;
- 5) nurodyti kitas aplinkybes, UAB „Docinta“ nuomone, galinčias turėti įtakos sprendžiant dėl UAB „Docinta“ veiklos atitikimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatomis.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-09-30 gavo UAB „Docinta“ raštą Nr.09/30, kuriame nurodyta, kad UAB „Docinta“ vartotojo <duomenys neskelbiami> elektroninio pašto adresą gavo iš viešai skelbiamų duomenų tinklalapyje www.info.lt (pridėtas tinklalapio vaizdas). Bendrovė nurodė, kad 2014-04-29 elektroninis laiškas vartotojui buvo siųstas kaip UAB „Tvorų pasaulis“ įmonės atstovui. Bendrovė pažymėjo, jog vartotojui pakartotiniai laiškai nebuvo siunčiami.

UAB „Docinta“ rašte taip pat nurodė, kad įprastai vartotojų duomenis gauna iš pačių vartotojų. Vartotojai, besidomintys bendrovės veikla, gali apsilankyti tinklalapyje www.docinta.lt ir ten palikti savo kontaktus, sutikdami gauti bendrovės naujienlaiškius, parsisiuntus leidinį iš tinklalapio, teiraudamiesi apie paslaugų kainas, registruodamiesi į mokymus (pridėti pavyzdžiai).

Taip pat nurodoma, kad bendrovė iš viešai skelbiamų įmonių elektroninių katalogų atsirenka potencialius klientus bei siųsdama elektroninį pranešimą prašo šių įmonių atstovų sutikimo gauti UAB „Docinta“ naujienas. Bendrovė pažymi, kad tarp jos ir <duomenys neskelbiami> sutartinių santykių nėra. Bendrovė rašte Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnybą prašo bylą nagrinėti rašytinio proceso tvarka bei atsižvelgti į tai, kad UAB „Docinta“ vartotojui siuntė tik vieną laišką. Bendrovė prašo atsižvelgti ir į tai, kad gerbia vartotojų teises ir nėra padariusi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatų pažeidimų.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklių 23 punktu, 2014-11-05 parengė pranešimą Nr.3-748 byloje „Dėl UAB „Docinta“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“ ir pateikė jo nuorašą bendrovei susipažinti.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-11-14 gavo UAB „Docinta“ raštą, kuriame bendrovė pateikė savo nuomonę dėl Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnybos pranešimo išvados. Bendrovė nurodė, kad pakoregavo savo praktiką siųsdama elektroninius laiškus vartotojams. UAB „Docinta“ nurodo, kad Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalis numato draudimą siųsti reklamą konkrečiam asmeniui, tuo tarpu, bendrovė <duomenys neskelbiami> laiko juridinio asmens atstovu, todėl laiko, jog reklama buvo siųsta įmonei. Bendrovė prašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atsižvelgti į šiuos faktus, kad nebūtų taikomos griežtos sankcijos, atsižvelgus į tai, jog laiškas išsiųstas vieną kartą ir nebuvo siunčiamas pakartotinai.

Ištyrusi bylos aplinkybes, pateiktus rašytinius įrodymus 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 išipareigojimų 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 – daryti įtaką vartotojo ekonominei elgsenai.

UAB „Docinta“ vartotojui <duomenys neskelbiami> siųstame laiške buvo pateikta informacija apie bendrovės organizuojamus darbuotojų kvalifikacijos kėlimo kursus: „Pasiūlymas įmonių administratorėms! Dokumentų rengimo ir apskaitos kursai (12 ak. val.) + Personalo ir darbo užmokesčio apskaitos kursai (12 ak. val.) Renkantis šiuos dvejus kursus, kaina – 380 Lt! (vietoje 478 Lt)“. Laiške taip pat pateikta kontaktinė UAB „Docinta“ informacija. Ši informacija susijusi su bendrovės vykdoma veikla ir skatina vartotojus įsigyti minėtas bendrovės paslaugas, taigi atitinka Reklamos įstatyme įtvirtintą reklamos sąvoką.

Dėl UAB „Docinta“ skleistos reklamos atitikties Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies reikalavimams

Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies 1 punkte nustatyta, kad Reklama telefonu, telefaksu, teleksu, elektroniniu paštu gali būti teikiama tik reklamos vartotojo sutikimu arba jo prašymu.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, 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 savaime 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.

UAB „Docinta“ reklamuodama savo paslaugas vartotojo <duomenys neskelbiami> asmeninio elektroninio pašto adresu <duomenys neskelbiami> išsiuntė reklaminę laišką, neturėdama vartotojo sutikimo arba prašymo jam tiesiogiai teikti reklamą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnybai paprašius bendrovės pateikti įrodymus, kad bendrovė reklamą teikė vartotojo sutikimu arba prašymu, bendrovė šių duomenų nepateikė ir pripažino, jog reklamą siuntė neturėdama išankstinio vartotojo sutikimo ar prašymo.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog Reklamos įstatymo 2 straipsnio 17 punkte išaiškinta „reklamos vartotojo“ sąvoka — asmuo, kuriam skiriama arba kurį gali pasiekti reklama — ir nėra nurodoma, ar tai fizinis, ar juridinis asmuo. Šiuo atveju, laikytina, jog reklamos vartotojų gali būti tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys, todėl UAB „Docinta“ naudojamas argumentas, esą Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies nuostatos negali būti taikomos jų veiksmams, kadangi vartotojo <duomenys neskelbiami> elektroninio pašto adresas buvo pateiktas, kaip juridinio asmens kontaktinė informacija, nėra pagrįstas.

Atsižvelgus į išdėstytą, darytina išvada, kad tuo UAB „Docinta“ pažeidė Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalį.

Dėl UAB „Docinta“ 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 atsakomybę lengvinančia aplinkybe laiko tai, kad bendrovė bendradarbiavo tyrimo metu ir pakoregavo teisės aktų neatitinkančią savo reklamos praktiką.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsakomybę sunkinančių aplinkybių nenustatė.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo pobūdį, atsižvelgia, jog UAB „Docinta“ pažeidė reklamos vartotojo <duomenys neskelbiami> įstatymu saugomą interesą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo mastą ir trukmę, atsižvelgia į tai, kad UAB „Docinta“ savo paslaugų reklama vartotojui siuntė tik kartą, vartotojo asmeninio pašto adresu.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija taip pat atsižvelgė į tai, kad UAB „Docinta“ Reklamos įstatymo pažeidimą padarė pirmą kartą.

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

už Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies pažeidimą skirti UAB „Docinta“ 1000 Lt (vieną tūkstantį 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