

**VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA****VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA****NUTARIMAS****BYLOJE DĖL UAB „OCTAVUS“ LIETUVOS RESPUBLIKOS REKLAMOS ĮSTATYMO PAŽEIDIMO**

2014-12-04 Nr. 12R-117

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktoriaus Algirdo Romeikos (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, Teisės ir personalo skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės bei 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,

dalyvaujant UAB „Octavus“ direktorei <informacija neskelbtina>,

vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo (toliau – Reklamos įstatymas) 19 straipsnio 1 dalies 1 punktu, bylų nagrinėjimo posėdyje išnagrinėjo bylą pagal reklamos vartotojo <informacija neskelbtina> 2014-08-21 prašymą dėl nepageidaujamos reklamos, su kuriuo pateiktas vartotojo asmeninio elektroninio pašto adresu <informacija neskelbtina>, gautas reklaminis elektroninis laiškas, kuriame reklamuojamos UAB „Octavus“ (įmonės kodas – 301868547, adresas – Kovo 11-osios g. 63-45, Kaunas) 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 <informacija neskelbtina> prašymą dėl nepageidaujamos reklamos teikimo. Prašyme vartotojas nurodė, kad gavo reklamą į elektroninio pašto dėžutę <informacija neskelbtina>, tačiau nebuvo davęs sutikimo reklaminių laiškų siuntimui savo elektroninio pašto adresu. Prie vartotojo prašymo buvo pridėtas gautas reklaminis laiškas, kuriame UAB „Octavus“ reklamuoja savo įmonę ir pasiūlymą buhalterinės apskaitos tvarkymui: „Laba diena, UAB „Octavus“ — profesionalias verslo konsultacijas teikianti įmonė, siūlanti visą verslo paslaugų spektrą: buhalterines, teisines, ir ES paramos projektų konsultacijas smulkiam ir vidutiniam verslui. Siunčiame Jums „Octavus“ pasiūlymą buhalterinės apskaitos tvarkymui.“. Laiške taip pat pateikta kontaktinė UAB „Octavus“ informacija, nuoroda į bendrovės tinklalapį www.octavus.lt.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-09-19 priėmė nutarimą Nr.12R-72 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą dėl UAB „Octavus“ 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.4-9414 kreipėsi į UAB „Octavus“ ir paprašė:

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

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-10-02 gavo UAB „Octavus“ 2014-10-01 raštą Nr.1, kuriame bendrovė nurodė, kad ginčas kilo tarp UAB „Octavus“ ir <informacija neskelbtina>, todėl neturėtų būti nagrinėjamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos. UAB „Octavus“ nurodo, jog nesiuntė reklamos asmeniniu <informacija neskelbtina> elektroninio pašto adresu. Bendrovė nurodo, jog 2014-05-09 siuntė informacinio pobūdžio laišką dėl buhalterinės apskaitos tvarkymo naujai įregistruotai <informacija neskelbtina>. Nurodoma, jog laiškas buvo išsiųstas viešuosiuose registruose nurodytu kontaktiniu elektroniniu adresu <informacija neskelbtina>.

Šis elektroninio pašto adresas nurodytas kaip kontaktinio <informacija neskelbtina> asmens adresas viešajame Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos tinklalapyje (pateiktas rašto priedas Nr. 1). Bendrovė taip pat nurodo, kad pasirenka naujai įregistruotų uždarytų akcinių bendrovių kontaktinius duomenis iš viešųjų registrų: Valstybinės įmonės Registrų centro bei Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos tinklalapiuose pateikiamos ir visiems prieinamos informacijos. Nurodoma, kad kai kuriems iš šių subjektų po 1 kartą yra siunčiami informacinio pobūdžio laiškai. UAB „Octavus“ rašte taip pat nurodė, kad su fiziniais asmenimis nedirba ir atrankos nevykdo.

Bendrovė nurodo, jog pageidauja bylos nagrinėjimo posėdžio žodinio proceso tvarka, kad būtų objektyviai, visapusiškai ir pilnai ištirtos visos su šiuo klausimu susijusios aplinkybės.

Bendrovė su atsakymo raštu taip pat pateikė priedus, kompiuterio ekrano atvaizdus realiu laiku, kuriuose užfiksuoti išrašai iš viešų duomenų registrų, kuriuose nurodomas <informacija neskelbtina> elektroninio pašto adresas — kaip <informacija neskelbtina>.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2014-12-02 gavo UAB „Octavus“ raštą, kuriame bendrovė pateikė savo nuomonę dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pranešimo išvados. Bendrovė nurodė, kad pakoregavo savo praktiką siųsdama elektroninius laiškus vartotojams. UAB „Octavus“ nurodo, kad Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalis numato draudimą siųsti reklamą konkrečiam asmeniui, tuo tarpu, bendrovė <informacija neskelbtina> 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.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2014-12-04 posėdyje iš klausė bylos nagrinėjimo proceso dalyvių paaiškinimus.

Komisijos pirmininkas paklausė bendrovės atstovę, ar ji gali pateikti naujų pastabų dėl bylos aplinkybių.

UAB „Octavus“ atstovė nurodė, jog turi klausimų — pirmiausiai dėl to, jog vartotojo skunde nėra minima bendrovė, o nurodomas kitos bendrovės tinklalapio adresas, iš kurio domeno siųsta reklama skundžiamasi. Bendrovės atstovė taip pat pasiteiravo, kodėl vartotojas, gavęs elektroninį laišką gegužės mėnesį, ir manydamas, kad jo teisės pažeistos, kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą tik rugpjūčio mėnesį. Bendrovės atstovė taip pat pažymėjo, kad vartotojo skunde nurodytas antras elektroninio pašto adresas, su kuriuo UAB „Octavus“ neturi nieko bendra.

Bendrovės atstovė taip pat pažymėjo, jog Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikė <informacija neskelbtina> išrašą iš Valstybinės įmonės Registrų centras juridinių asmenų registro, kuriame nurodytas vartotojo elektroninio pašto adresas, kuriuo buvo siųstas laiškas, kaip <informacija neskelbtina> kontaktinė informacija, todėl kyla klausimas, kaip vartotojas yra susijęs su šia įmone. Bendrovės atstovė nurodė mananti, jog šiuo atveju tinkamas prašymo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pareiškėjas turėtų būti minėta įmonė, o ne vartotojas.

Komisijos narė paaiškino bendrovės atstovei, jog Reklamos įstatymas numato, kad reklama elektroniniu paštu gali būti siunčiama tik su reklamos vartotojo sutikimu arba prašymu, o reklamos vartotoju laikomi tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys. Atsižvelgus į tai, klausimas, ar pareiškėjas įmonė, ar fizinis asmuo, neturi reikšmės bylai. Komisijos narė pažymėjo, jog, jei bendrovė turėjo <informacija neskelbtina> sutikimą gauti reklamą, tuomet prašo bendrovės atstovė pateikti šiuos duomenis.

UAB „Octavus“ atstovė nurodė, kad tokio sutikimo neturi ir pasiteiravo, kas laikytina reklama, o kas informaciniu pranešimu, kadangi mano, jog nėra draudžiama siųsti informacinius pranešimus.

Komisijos narė atsakė, kad reklama yra viena iš informacijos rūšių, kuri skatina įsigyti prekes ar paslaugas, todėl įvertinus bendrovės siųsto laiško turinį, jis atitinka reklamos sąvoką.

Bendrovės atstovė pasiteiravo, ar galima laikyti reklama informacinį pranešimą, kuriame bendrovė pristato, pristato savo paslaugas ir pateikia klientų įvertinimus, tačiau neužsimena apie kainą.

Komisijos narė atsakė, jog tam, kad informacija būtų laikoma reklamine, nėra būtinas kainos nurodymas. Komisijos narė pateikė pavyzdį, jog reklaminės veiklos subjektai naudoja ir vaizdines kvėpalų reklamas, apskritai be jokio teksto ir papildomos informacijos; pažymėjo, kad reklamos sąvoka yra labai plati.

Bendrovės atstovė sutiko su paaiškinimu ir nurodė, kad UAB „Octavus“ buvo suklaidinta dėl elektroninio pašto pateikimo juridinių asmenų registre, tačiau pažymėjo mananti, kad vartotojas neturėjo teisės teikti pareiškimo dėl nepageidaujamos reklamos, kadangi reklama buvo siųsta bendrovei <informacija neskelbtina>.

Komisijos narys atsakė bendrovės atstovei, jog ši aplinkybė bylos nagrinėjimui neturi reikšmės, kadangi nepageidaujamą reklamą draudžiama siųsti tiek fiziniams, tiek juridiniams asmenims, o bylos medžiagoje nėra nustatyta duomenų, kurie leistų suabejoti, kad elektroninio pašto adresas iš tiesų priklauso vartotojui. Komisijos narys taip pat atkreipė dėmesį, kad bendrovės atstovė klaidina Komisiją, tvirtindama, jog turėtų kilti abejonės dėl vartotojo skunde nurodyto antro elektroninio pašto adreso bei su UAB „Octavus“ nesusijusios bendrovės interneto tinklalapio adreso, kadangi vartotojas skunde ir nurodė, kad į antrąjį elektroninio pašto adresą nepageidaujama reklama atėjo iš minėto tinklalapio domeno elektroninio pašto — t.y. šie vartotojo skunde pateikti duomenys nėra nagrinėjamos bylos dalykas.

Komisijos narė pasiteiravo bendrovės atstovės, ar UAB „Octavus“ siųsdama reklamą medžiagą pasirūpina turėti reklamos vartotojų sutikimą.

Bendrovės atstovė nurodė, kad bendrovė paprastai informaciją siunčia savo klientams, kurie patys ir paprašo, tačiau kartais siunčiama ir potencialiems klientams.

Komisijos narys paklausė, ar bendrovė turi savo klientų sutikimą siųsti jiems reklamą, ar gali pateikti įrodymus apie reklamos vartotojų sutikimą ar prašymą gauti reklamą.

UAB „Octavus“ atsakė, kad tokių įrodymų neturi, kadangi sutikimai buvo suteikti žodžiu.

Komisijos narys akcentavo, kad bendrovė privalo pateikti sutikimo įrodymą.

Bendrovės atstovė paprašė nurodyti, kaip bendrovė turėtų rinkti reklamos vartotojų sutikimus gauti reklamą.

Komisijos narė atsakė, kad įrodymų forma yra laisva, tačiau atkreiptinas dėmesys, jog kilus ginčui, įrodinėjimo pareiga kyla reklaminės veiklos subjektui.

Komisijos narė pasiteiravo bendrovės atstovės, kiek laiko UAB „Octavus“ jau vykdo savo veiklą.

Bendrovės atstovė atsakė, kad UAB „Octavus“ veiklą vykdo jau 6 metus.

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 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 – daryti įtaką vartotojo ekonominei elgsenai.

UAB „Octavus“ vartotojui <informacija neskelbtina> siųstame laiške buvo reklamuoja savo įmonę ir pasiūlymą buhalterinės apskaitos tvarkymui: „Laba diena, UAB „Octavus“ — profesionalias verslo konsultacijas teikianti įmonė, siūlanti visą verslo paslaugų spektrą: buhalterines, teisines, ir ES paramos projektų konsultacijas smulkiam ir vidutiniam verslui. Siunčiame Jums „Octavus“ pasiūlymą buhalterinės apskaitos tvarkymui.“. Laiške taip pat pateikta kontaktinė UAB „Octavus“ informacija, nuoroda į bendrovės tinklalapį www.octavus.lt.

Ši informacija susijusi su bendrovės vykdoma veikla ir skatina vartotojus įsigyti minėtas bendrovės paslaugas, taigi atitinka Reklamos įstatyme įtvirtintą reklamos sąvoką.

Dėl UAB „Octavus“ 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 pažymi, jog nagrinėjamoje byloje vartotojas <informacija neskelbtina> yra tinkamas pareiškėjas, kuriam priklauso elektroninio pašto adresas <informacija neskelbtina>. Atsižvelgus į minėtą elektroninio pašto adresą, nekyla abejonų, dėl jo asmeninio pobūdžio (t.y. dėl to, jog naudojamas asmens vardas ir pavardė), nepaisant to, kad jis nurodomas juridinių asmenų registre, kaip bendrovės kontaktinis pašto adresas. Šiuo atveju, bylos nagrinėjimui neturi reikšmės ta aplinkybė, jog UAB „Octavus“ nurodė reklamą siuntusi ne vartotojui, o bendrovei, kadangi akivaizdu, jog vartotojas <informacija neskelbtina> yra elektroninio pašto adreso savininkas ir UAB „Octavus“ galėjo ir turėjo numatyti, kad reklama pasieks šį asmenį.

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 „Octavus“ reklamuodama savo bendrovę, paslaugas vartotojo <informacija neskelbtina> asmeninio elektroninio pašto adresu <informacija neskelbtina> išsiuntė reklaminių laišką, neturėdama vartotojo sutikimo arba prašymo jam tiesiogiai teikti reklamą. Valstybinei 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 kuri gali pasiekti reklama — ir nėra nurodoma, ar tai fizinis, ar juridinis asmuo. Šiuo atveju, laikytina, jog reklamos vartotoju gali būti tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys, todėl UAB „Octavus“ naudojamas argumentas, esą Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies nuostatos negali būti taikomos jų veiksmams, kadangi vartotojo <informacija neskelbtina> elektroninio pašto adresas buvo pateiktas, kaip juridinio asmens kontaktinė informacija, nėra pagrįstas.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad UAB „Octavus“ į bylą nepateikė įrodymų, jog turėjo <informacija neskelbtina> sutikimą ar prašymą gauti bendrovės reklamą.

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

Dėl UAB „Octavus“ 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.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsakomybę sunkinančių aplinkybių nenustatė.

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

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

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija taip pat atsižvelgė į tai, kad UAB „Octavus“ 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 „Octavus“ 1000 Lt (vienas tūkstantis litų) (289 Eur (du šimtai aštuoniasdešimt devyni eurai) 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