



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

## VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

## NUTARIMAS

BYLOJE DĖL UAB „TOC SPRENDIMAI“ LIETUVOS RESPUBLIKOS REKLAMOS  
ĮSTATYMO PAŽEIDIMO

2016-08-11 Nr. 12R-85

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Direktoriaus pavaduotojos Neringos Baronienės (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos pirmininkė), Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjos Mildos Deimantės bei Teisės skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės,

vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 3 punktu, bylų nagrinėjimo posėdyje išnagrinėjo bylą pagal 2016-06-21 (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl UAB „TOC sprendimai“ (įmonės kodas 300509705, buveinės adresas – Totorių g. 30-3, Vilnius) teikiamos nepageidaujamos reklamos.

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

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-06-21 gavo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl nepageidaujamos reklamos teikimo. Prašyme nurodyta, jog į (*duomenys neskelbtini*) priklausančią elektroninio pašto dėžutę (*duomenys neskelbtini*) teikiama UAB „TOC sprendimai“ reklama, nors (*duomenys neskelbtini*) nėra davusi sutikimo gauti UAB „TOC sprendimai“ reklamą elektroninio pašto adresu (*duomenys neskelbtini*).

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 punktu 2015-06-27 raštu Nr. (*duomenys neskelbtini*) kreipėsi į UAB „TOC sprendimai“ ir paprašė pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus dėl (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodytų aplinkybių bei, vadovaudamasi minėto įstatymo 13 straipsniu, paprašė nedelsiant nutraukti nepageidaujamos reklamos teikimą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-07-11 gavo UAB „TOC sprendimai“ raštą Nr. (*duomenys neskelbtini*), kuriame bendrovė nurodė, kad (*duomenys neskelbtini*) elektroninio pašto adresas (*duomenys neskelbtini*) yra viešai prieinamas internete, todėl bendrovė išsiuntė (*duomenys neskelbtini*) informaciją apie viešai prieinamą nemokamą turinį, kuris, bendrovės nuomone, galėjo būti labai naudingas (*duomenys neskelbtini*). Bendrovė nurodė, kad panašaus pobūdžio laiškas (*duomenys neskelbtini*) elektroninio pašto adresu (*duomenys neskelbtini*) buvo siųstas ir anksčiau, kuriame buvo ir prašymas informuoti (arba paspausti atsisakymo nuorodą), jei vartotojas nenori gauti panašios informacijos ateityje. Bendrovė nurodė, kad tokio atsisakymo nebuvo, todėl laikė, kad gavėjas sutinka gauti panašią informaciją. Bendrovė nurodė, kad atsiprašo dėl nesusipratimo bei nurodė, kad nutraukė reklamos siuntimą šiam vartotojui ir ateityje (*duomenys neskelbtini*) elektroninio pašto adresu (*duomenys neskelbtini*) reklamos nebegaus.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2016-07-13 priėmė nutarimą Nr.12R-72 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą dėl UAB „TOC sprendimai“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-07-18 priėmė pranešimą Nr. 3-1247 „Dėl UAB „TOC sprendimai“ Lietuvos Respublikos įstatymo pažeidimo“, kuriame padarė išvadą,

kad byloje pakankamai duomenų, kurie leistų teigti, kad kad buvo pažeista Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies nuostata.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-08-05 gavo UAB „TOC sprendimai“ raštą Nr. (*duomenys neskelbtini*), kuriame bendrovė nurodė, kad bendrovė savo siunčiamos informacijos nelaiko reklama, kadangi, bendrovės nuomone, tai yra naudingas ir visiškai nemokamas turinys iš naudingų seminarų ar mokymų. Bendrovė nurodė, kad jai įstatyme nėra nurodyta, jog vartotojo sutikimas gauti reklamą turėtų būti išreikštas aktyviai. Bendrovė nurodė, kad tai, jog vartotojas neatsakė į bendrovės klausimą, ar sutinka gauti bendrovės siunčiamus laiškus elektroniniu paštu, yra pakankamai aiškus bendrovės ir vartotojo neverbalinis susitarimas. Bendrovė nurodė, kad, kadangi bendrovė, jos nuomone, siuntė ne reklamą, o naudingą informaciją, joks vartotojo sutikimas gauti tokią informaciją apskritai neturėtų būti būtinas. Bendrovė nurodė, kad (*duomenys neskelbtini*) elektroninio pašto adresu (*duomenys neskelbtini*) daugiau laiškų iš UAB „TOC sprendimai“ negaus.

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*

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas nustato reklamos naudojimo reikalavimus, reklaminės veikos subjektų atsakomybę ir reklamos naudojimo priežiūros Lietuvos Respublikoje teisinius pagrindus. Minėto įstatymo 2 straipsnio 8 dalis nustato, jog reklama - bet kokia forma ir bet kuriomis 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 reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad reklama telefonu, telefaksu, teleksu, elektroniniu paštu gali būti teikiama tik reklamos vartotojo sutikimu arba jo prašymu, o 2 dalyje nustatyta, kad draudžiama tiesiogiai teikti reklamą konkrečiam asmeniui, jeigu yra aiškiai išreikštas šio asmens nesutikimas.

UAB „TOC sprendimai“ elektroniniu paštu skleidė informaciją apie siūlomas paslaugas – seminarus ir mokymus, nurodant paslaugų aprašymus bei kainas. Todėl UAB „TOC sprendimai“ elektroniniu paštu skleista informacija apie teikiamas bendrovės 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 „TOC sprendimai“ skleistos reklamos atitikties Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 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 Lietuvos Respublikos 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, (*duomenys neskelbtini*) turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą tam, kad būtų tinkamai apgintos Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme įtvirtintos jo, kaip reklamos vartotojo, teisės.

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas nustato reklamos naudojimo reikalavimus, reklaminės veiklos subjektų atsakomybę ir reklamos naudojimo priežiūros Lietuvos Respublikoje teisinius pagrindus. Minėto įstatymo 2 straipsnio 8 dalis nustato, jog reklama – bet kokia forma ir bet kuriomis 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 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 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. (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodė, kad UAB „Toc sprendimai“ reklama (*duomenys neskelbtini*) priklausančią elektroninio pašto dėžutę (*duomenys neskelbtini*) buvo siunčiama be sutikimo. Pažymėtina, jog UAB „Toc sprendimai“ tyrimo metu nepateikė Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai įrodymų, jog reklamą (*duomenys neskelbtini*) elektroniniu paštu siuntė, turėdama (*duomenys neskelbtini*) sutikimą ar prašymą gauti bendrovės reklamą.

Atsižvelgiant į tai, kad UAB „Toc sprendimai“, neturėdama (*duomenys neskelbtini*) sutikimo ar prašymo teikti reklamą į (*duomenys neskelbtini*) priklausančią elektroninį paštą (*duomenys neskelbtini*), teikė nepageidaujamą reklamą elektroniniu paštu, pažeidė Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies nuostatą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgė, kad UAB „Toc sprendimai“ nurodė, jog reklamos tiekimas (*duomenys neskelbtini*) nutrauktas.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, daro išvadą, jog UAB „Toc sprendimai“, skleisdama nepageidaujamą reklamą, pažeidė Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies nuostatą.

#### *Dėl UAB „Toc sprendimai“ 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, vertindama pažeidimo pobūdį, atsižvelgia į tai, jog bendrovė pažeidė Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalį.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgia į tai, kad UAB „Toc sprendimai“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymą pažeidė pirmą kartą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo trukmę, atsižvelgia į tai, jog iš tyrimo medžiagos spręstina, kad nepageidaujama reklama (*duomenys neskelbtini*) buvo siūsta mažiausiai du kartus.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo mastą, atsižvelgia į tai, kad dėl UAB „Toc sprendimai“ buvo gautas vieno vartotojo prašymas, tačiau atsižvelgiant į bendrovės paaikškinimus, UAB „Toc“ nepageidaujimą reklamą galėjo teikti ir

kitiems reklamos vartotojams, neturint jų sutikimo. Atsižvelgta ir į tai, jog nepageidaujama reklama buvo teikiama tik viena sklaidos priemone – el. paštu.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija lengvinančia aplinkybe laiko tai, kad UAB „Toc sprendimai“ tyrimo metu bendradarbiavo, teikė prašomus pateikti dokumentus ir paaiškinimus.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija sunkinančių aplinkybių byloje nenustatė.

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

už Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies pažeidimą skirti UAB „Toc sprendimai“ 289 (dviejų šimtų aštuoniasdešimt devynių) eurų baudą.

Nutarimas per 30 kalendorinių dienų nuo nutarimo priėmimo dienos gali būti apskūstas 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 ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo nutarimo dėl baudos paskyrimo priėmimo dienos turi būti sumokėta 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.

Direktoriaus pavaduotoja,  
pavadojanti Valstybinės vartotojų teisių  
apsaugos tarnybos direktorių

Neringa Baronienė