



**VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA**

**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA**

**NUTARIMAS**

**BYLOJE DĖL UAB „RIGVEDA“ LIETUVOS RESPUBLIKOS REKLAMOS ĮSTATYMO PAŽEIDIMO**

2016-02-18 Nr. 12R-23

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus Felikso Petrausko (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos pirmininkas), l. e. direktoriaus pavaduotojos pareigas Neringos Baronienės, Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjos Mildos Deimantės, Teisės skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės, Ekonominių interesų departamento direktoriaus Mareko Močiulskio, bylos „Dėl UAB „Rigveda“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“ nagrinėjimo posėdyje rašytinio proceso tvarka,

vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 1 punktu, išnagrinėjo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl UAB „Rigveda“ (įmonės kodas – 233343250, adresas Savanorių pr. 170-18, Kaunas) reklamos naudojimo reikalavimų nesilaikymo.

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

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-10-14 gavo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl UAB „Rigveda“ interneto tinklalapyje [www.rigveda.lt](http://www.rigveda.lt) skleidžiamos reklamos, kurioje naudojamas jos vardas bei atvaizdas be sutikimo. Vartotoja prašyme nurodė, jog minėtame interneto tinklalapyje prie jos atvaizdo pateikiamas išgalvotas teigiamas komentaras apie UAB „Rigveda“ veiklą. (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodė, kad bendrovė pateikusi išgalvotą komentarą naudojo asmens žinomumą komerciniais tikslais, siekdama pritraukti kuo daugiau klientų ir padidinti savo pajamas. Prašyme nurodyta, jog UAB „Rigveda“ tokiais savo veiksmais pažeidė fizinio asmens teisę į vardą bei atvaizdą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 2015-10-20 raštu Nr. 4-9862 kreipėsi į UAB „Rigveda“ ir paprašė pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus dėl (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodytų aplinkybių, bei pateikti paaiškinimą dėl galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-11-05 gavo UAB „Rigveda“ raštą, kuriame nurodyta, jog gavus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos raštą, UAB „Rigveda“ darbuotojai neatidėliotinai ėmėsi veiksmų, jog bendrovės klientų asmens duomenų informacinės sistemos administravimo procese įsivėlusios klaidos būtų ištaisytos. Bendrovė nurodė, jog (*duomenys neskelbtini*) nuotrauka UAB „Rigveda“ interneto tinklalapyje [www.rigveda.lt](http://www.rigveda.lt) buvo patalpinta dėl neatsargumo. Rašte nurodyta, jog (*duomenys neskelbtini*) nuotrauka žiniatinklio paieškos sistemų naudojimo metu buvo klaidingai priskirta bendrovės klientų duomenų bazei. Bendrovė nurodė, jog yra viena didžiausių vairavimo mokyklų Lietuvoje ir vartotojams, potencialiems klientams, teikia profesinio atidumo reikalavimus atitinkančią informaciją. UAB

„Rigveda“ rašte nurodė, jog reaguodama į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pastabas, kreipėsi į antstolę (*duomenys neskelbtini*), kuri 2015-10-23 protokolu Nr. 0I83-15- 1144 konstatavo faktines aplinkybes - ginčo nuotraukos ir atsiliepinimo pašalinimo faktą. UAB „Rigveda“ nurodė, jog Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, sprendama klausimą dėl nuobaudos skyrimo, turėtų vertinti šį atvejį kaip klaidą dėl neatsargumo. Bendrovė pažymėjo, jog klaida buvo operatyviai pašalinta ir negalėjo asmeniui sukelti esminių neigiamų padarinių. Rašte nurodyta, jog UAB „Rigveda“ veikla visuomenėje vertinama teigiamai, kadangi veiklą vykdo vadovaudamasi rūpestingumo, teisėtumo standartais. Bendrovė pažymėjo, kad reklama su (*duomenys neskelbtini*) atvaizdu bei vardu pagal savo pobūdį ir mastą yra mažareikšmė. Ginčo nuotrauka ir atsiliepinimas, įsivėlęs žiniatinklio paieškos sistemos naudojimo klaidai, buvo patalpinti prie teigiamą kontekstą turinčio atsiliepinimo.

UAB „Rigveda“ rašte nurodė, jog atsiprašo vartotojos (*duomenys neskelbtini*) už patirtus nepatogumus ir prašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, vadovaujantis teisingumo, protingumo kriterijais, neskirti nuobaudos.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-11-11 priėmė nutarimą Nr. 12R-105 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą dėl UAB „Rigveda“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo”.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-12-10 raštu Nr. 4-11423 kreipėsi į UAB „Rigveda“ ir paprašė pateikti papildomus paaiškinimus dėl galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-21-31 gavo UAB „Rigveda“ raštą, kuriame nurodyta, jog bendrovė neturėjo (*duomenys neskelbtini*) sutikimo jos atvaizdą naudoti UAB „Rigveda“ reklamoje, kuri buvo skleidžiama interneto tinklalapyje [www.rigveda.lt](http://www.rigveda.lt). Bendrovė nurodė, jog asmens atvaizdas buvo patalpintas 2015 m. rugpjūčio mėnesį interneto tinklalapio skiltyje, kurioje skelbiami bendrovės klientų atsiliepinimai apie UAB „Rigveda“ teikiamas paslaugas. Asmens atvaizdas buvo patalpintas dėl neatsargumo. Bendrovė rašte nurodė, jog 2015 m. spalio mėnesį gavus pranešimą apie galimą Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimą, UAB „Rigveda“ ėmėsi veiksmų minėtą reklamą pašalinti. Bendrovė nurodė, jog reklama buvo pašalinta 2015-10-19. Bendrovė nurodė, jog labai apgailestauja dėl įvykusio nesusipratimo ir dar kartą atsiprašo (*duomenys neskelbtini*).

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-02-10 gavo UAB „Rigveda“ raštą, kuriame nurodyta, jog bendrovė dar kartą atsiprašė (*duomenys neskelbtini*). Bendrovė pateikė įrodymus, jog net du kartus vartotojai siūlė kompensuoti 80,10 Eur patirtas išlaidas dėl antstolio faktinių aplinkybių konstatavimo bei 300 Eur neturtinę žalą, tačiau (*duomenys neskelbtini*) atsisakė pateikti savo atskaitomosios sąskaitos banke duomenis. Bendrovė nurodė, jog dėjo visas pastangas dėl minėto nesusipratimo ir prašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos skiriant baudą atsižvelgti į padaryto pažeidimo pobūdį, trukmę, mastą, lengvinančias aplinkybes.

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 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.

Atkreiptinas dėmesys, jog reklamos požymis, išskiriantis reklamą iš kitų informacijos rūšių, yra siekis daryti asmenims poveikį jiems renkantis naudotis tam tikromis paslaugomis, skatinti juos elgtis tam tikru būdu. 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.“ Įstatymuose bei

suformuotoje teismų praktikoje kaip esminis reklamos požymis, išskiriantis ją iš kitos informacijos, yra įtvirtintas specialus jos tikslas - daryti įtaką ekonominei elgsenai.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog siekiant nustatyti, ar informacija gali būti vertinama kaip reklama, turi būti konstatuotas skatinimo tikslas, t.y. turi būti nustatyta, kad ši informacija yra ar gali būti reikšminga vartotojui, priimant sprendimą dėl produkto įsigijimo, ir tokiu būdu ja siekiama daryti įtaką ekonominei elgsenai, skatinant jį naudotis tam tikromis prekėmis ar paslaugomis ar atsisakyti tam tikrų prekių (paslaugų) naudojimo.

Taigi, įstatymuose bei teismų praktikoje suformuoti du esminiai reklamos požymiai: 1) informacija turi būti susijusi su asmens ūkine komercine, finansine ar profesine veikla, 2) pateikiama informacija turi skatinti įsigyti prekių ar naudotis teikiamomis paslaugomis. Iš byloje pateiktos informacijos matyti, jog UAB „Rigveda“ reklama su *(duomenys neskelbtini)* atvaizdu, kuri buvo skleidžiama interneto tinklalapyje [www.rigveda.lt](http://www.rigveda.lt), susijusi su UAB „Rigveda“ vykdoma veikla ir skatina vartotojus naudotis bendrovės teikiamomis paslaugomis, taigi atitinka Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme įtvirtintą reklamos sąvoką.

#### *Del UAB „Rigveda“ skleistos reklamos atitikties Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 4 straipsnio 2 dalies 7 punkto reikalavimams*

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo nagrinėjimo taisyklių, patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2013-07-31 įsakymu Nr. 1-73, 5 punktą 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 jos, kaip reklamos vartotojos, 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 nekilnojamo turto įsigijimą, turtinių teisių ir įsipareigojimų perėmimą.

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 4 straipsnio 2 dalies 7 punkte nurodyta, kad reklama draudžiama, jeigu joje be fizinio asmens sutikimo minimas jo vardas, pavardė, pateikiama jo nuomonė, informacija apie jo privatų ar visuomeninį gyvenimą, turtą, naudojamas fizinio asmens atvaizdas.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog iš byloje surinktų įrodymų matyti, jog UAB „Rigveda“ interneto tinklalapyje [www.rigveda.lt](http://www.rigveda.lt) skleidė reklamą, kurioje buvo naudojamas *(duomenys neskelbtini)* atvaizdas bei pateikiamas minėto asmens teigiamas atsiliepiamas apie UAB „Rigveda“ teikiamas vairavimo mokymo paslaugas. Bendrovė tyrimo metu nurodė, jog neturėjo *(duomenys neskelbtini)* sutikimo jos atvaizdą naudoti UAB „Rigveda“ reklamoje, kuri buvo skleidžiama interneto tinklalapyje [www.rigveda.lt](http://www.rigveda.lt). UAB „Rigveda“ pripažįsta, jog *(duomenys neskelbtini)* atvaizdas bei teigiamas asmens atsiliepiamas reklamoje buvo patalpintas dėl neatsargumo.

Įvertinusi tyrimo metu surinktus įrodymus ir aplinkybes, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad UAB „Rigveda“ tokiais savo veiksmais, kai bendrovės reklamoje buvo naudojamas *(duomenys neskelbtini)* atvaizdas be sutikimo bei pateikiamas jos teigiamas atsiliepiamas, kuris buvo išgalvotas, apie UAB „Rigveda“ vairavimo paslaugas, laikytini kaip pažeidžiantys Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, daro išvadą, jog UAB „Rigveda“ skleista reklama apie bendrovės teikiamas paslaugas,

kurioje be sutikimo buvo naudojamas (*duomenys neskelbtini*) atvaizdas, pažeidė Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 4 straipsnio 2 dalies 7 punkto nuostatą.

*Del UAB „Rigveda“ 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, atsižvelgė į tai, jog UAB „Rigveda“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimą padarė pirmą kartą. Vertindama pažeidimo pobūdį Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgė į tai, pažeidimas yra susijęs su konkretaus asmens atvaizdo panaudojimu reklamoje.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija lengvinančia aplinkybe laiko tai, kad UAB „Rigveda“ geranoriškai bendradarbiavo tyrimo metu, apgailestavo dėl įvykusios klaidos bei operatyviai nutraukė teisės aktų neatitinkančios reklamos skleidimą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija sunkinančių aplinkybių byloje nenustatė.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo trukmę, atsižvelgė į tai, kad UAB „Rigveda“ reklama buvo skleidžiama interneto tinklalapyje [www.rigveda.lt](http://www.rigveda.lt) nuo 2015 m. rugpjūčio mėnesio iki 2015 spalio mėnesio.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo mastą, atsižvelgė į tai, kad UAB „Rigveda“ reklama buvo skleidžiama interneto tinklalapyje [www.rigveda.lt](http://www.rigveda.lt), taigi pasiekiami ne regioniniu, o nacionaliniu mastu. Atsižvelgta į tai, kad Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas 2011-08-11 nutartimi Nr. A492-2642/2011 konstatavo, jog informacija internete yra prieinama žymiai didesnei daliai vartotojų negu spausdintuose leidiniuose, todėl pažeidimo mastas turi būti vertinamas kaip didelis.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija taip pat atsižvelgė į tai, jog UAB „Rigveda“ geranoriškai apsiūlė asmeniui kompensuoti 80,10 Eur patirtas išlaidas dėl antstolio faktinių aplinkybių konstatavimo bei 300 Eur neturtinę žalą.

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 4 straipsnio 2 dalies 7 punkto pažeidimą skirti UAB „Rigveda“ 500 (penkių šimtų) 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 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.