



**VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA**

**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA**

**NUTARIMAS**

**BYLOJE DĖL UAB „DRAUGAS.LT PROJEKTAI“ LIETUVOS RESPUBLIKOS  
REKLAMOS ĮSTATYMO PAŽEIDIMO**

2020-06-18 Nr. 12R-33

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorės Neringos Ulbaitės (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos pirmininkė), direktoriaus pavaduotojos Neringos Baronienės, Nešąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vyresniosios patarėjos Ingos Grinevičės, bei Teisės skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės,

vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 25 straipsnio 3 dalimi, išnagrinėjo UAB „Draugas.Lt projektai“ (įmonės kodas – 304523741, adresas – Olimpiečių g. 5-10, Vilnius) veiksmus, galimai pažeidžiančius Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatas.

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

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2019-10-28 gavo vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl UAB „Draugas.Lt projektai“ nepageidaujamos reklamos teikimo. Vartotojas nurodė, kad 2019-10-23 jau buvo kreipęsis į bendrovę su prašymu nesiųsti reklaminio turinio laišku jo elektroninio pašto adresu bei į jo paskyrą, kadangi, kaip nurodė vartotojas, jis nėra užsiprenumeravęs jokios reklamos ar pranešimų bei nėra davęs sutikimo gauti tokio pobūdžio informaciją. Vartotojas pažymėjo, kad į minėtą prašymą bendrovė atsakė, jog nebesiųs reklamos jo elektroninio pašto adresu. Vartotojas nurodė, kad 2019-11-27 vėl gavo nepageidaujamą reklamą savo elektroninio pašto adresu.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 5 punktu 2019-11-04 raštu Nr. 4-12793 kreipėsi į UAB „Draugas.Lt projektai“ dėl vartotojo prašyme nurodytų aplinkybių.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2019-11-12 gavo UAB „Draugas.LT projektai“ raštą, kuriame bendrovė nurodė, kad 2019-10-23 administratorė nutraukė visų reklaminių laišku siuntimą vartotojo nurodytu elektroninio pašto adresu, tačiau, kaip nurodė bendrovė, 2019-10-27 vartotojas gavo dar vieną laišką apie naujus žaidimus mobiliesiems įrenginiams. UAB „Draugas.LT projektai“ nurodė, kad pristačius naujus žaidimus ir sukūrus apie juos naujienlaiškį, dėl žmogiškos klaidos naujasis naujienlaiškis nebuvo įtrauktas į sąrašą laišku, kurių atsisakė vartotojas. Bendrovė pažymėjo, kad minėto laiško apačioje buvo nuoroda, kurią paspaudęs vartotojas galėjo atsisakyti siunčiamų laišku. Bendrovė nurodė, kad apgailestauja dėl vartotojui sukeltų nepatogumų bei įsipareigojo daugiau reklamos vartotojui nebesiųsti.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2019-11-22 priėmė sprendimą atsisakyti pradėti tyrimą dėl galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo bei rekomendavo UAB „Draugas.Lt projektai“ užtikrinti, kad reklamą gautų tik tie vartotojai, kurie to pageidauja.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2019-12-09 elektroniniu paštu gavo vartotojo pranešimą, kad UAB „Draugas.Lt projektai“ pakartotinai atsiuntė nepageidaujamą reklamą, nepaisant to, kad bendrovė buvo informuota ir įsipareigojo daugiau reklamos nebesiųsti.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2019-12-20 priėmė nutarimą Nr. 12R-51 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą dėl UAB „Draugas.Lt projektai“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 ir 5 punktais, 2020-05-29 raštu Nr. 4E-13926 kreipėsi į UAB „Draugas.Lt projektai“ bei paprašė pateikti papildomus paaiškinimus dėl vartotojo skunde nurodytų aplinkybių.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2020-06-12 gavo UAB „Draugas.Lt projektai“ raštą, kuriame bendrovė paaiškino, kad vartotojas reklaminių pobūdžio laišką galėjo gauti dėl klaidos. Bendrovė pažymėjo, kad savo sistemoje turi šimtus tūkstančių vartotojų ir siunčia dešimtis tūkstančių laiškų per dieną, dėl ko, bendrovės teigimu, ir galėjo įsivelti klaida. Bendrovė paaiškino, kad 2019 gruodžio mėnesį sutvarkė sistemą, o nuo to laiko negavo nei vieno vartotojo nusiskundimo. UAB „Draugas.Lt projektai“ pažymėjo, kad nuo 2019-11-22 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos siūstos rekomendacijos iki 2019-12-05 vartotojo gautos reklamos tebuvo praėjusi viena savaitė bei nurodė, kad po atliktų testų, šio atsakymo teikimo metu, laiškų siuntimo sistema veikia nepriekaištingai.

Ištyrusi bylos aplinkybes, pateiktus rašytinius paaiškinimus ir įrodymus, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija k o n s t a t u o j a

### *1. 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 pateikiamos informacijos matyti, jog UAB „Draugas.Lt projektai“ siūsta informacija skatina vartotojus naudotis papildomomis bendrovės paslaugomis, taigi, atitinka Lietuvos Respublikos reklamos įstatymuose įtvirtintą reklamos sąvoką.

### *2. Dėl UAB „Draugas.Lt projektai“ skleistos reklamos atitikties Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 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, vartotojas (*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 nekilnojamo turto įsigijimą, turtinių teisių ir išpareigojimų 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.

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 savaiame 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 klausimo dėl sutikimo gauti reklamą adresato neatsakymas (neveikimas) reklamos davėjui negali reikšti, kad adresatas sutinka, jog jam būtų teikiama reklama.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog iš (*duomenys neskelbtini*) pateiktų prašymo priedų matyti, jog vartotojo (*duomenys neskelbtini*) elektroninio pašto adresu (*duomenys neskelbtini*), UAB „Draugas.Lt projektai“ 2019-10-27 išsiuntė reklaminio pobūdžio laišką, nors vartotojas 2019-10-23 jau buvo pateikęs bendrovei prašymą reklamos nesiųsti.

UAB „Draugas.LT projektai“ nurodė, kad 2019-10-23 nutraukė visų reklaminių laiškų siuntimą vartotojo nurodytu elektroninio pašto adresu, tačiau dėl žmogiškos klaidos naujasis naujienlaiškis nebuvo įtrauktas į sąrašą laiškų, kurių atsisakė vartotojas. UAB „Draugas.lt projektai“ nurodė, kad 2019 gruodžio mėnesį sutvarkė laiškų siuntimo vartotojams sistemą, ir nuo to laiko negavo nei vieno vartotojo nusiskundimo. UAB „Draugas.Lt projektai“ pažymėjo, kad nuo 2019-11-22 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos siūstos rekomendacijos iki 2019-12-05 vartotojo gautos reklamos tebuvo praėjusi viena savaitė bei nurodė, kad po atliktų testų, laiškų siuntimo sistema veikia neprikaištingai.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad nors UAB „Draugas.Lt projektai“ nurodė, kad reklama vartotojui priklausančiu el. paštu (*duomenys neskelbtini*) buvo išsiųsta dėl žmogiškosios klaidos, visgi UAB „Draugas.Lt projektai“, kaip verslo subjektui, keliami didesni profesinio atidumo, rūpestingumo reikalavimai. Taigi, UAB „Draugas.Lt projektai“, skleisdama reklamą, privalo būti atidi, rūpestinga ir laikytis teisės aktuose nustatytų reikalavimų, t. y., reklama gali būti teikiama tik tiems vartotojams, kurie yra aiškiai išreiškę sutikimą gauti reklamą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija taip pat pažymi, kad UAB „Draugas.Lt projektai“ jau buvo teikta Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos

rekomendacija dėl Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio nuostatų tinkamo laikymosi, tačiau nepaisant teiktos rekomendacijos, 2019-12-05 bendrovė pakartotinai išsiuntė reklaminio pobūdžio elektroninį lašką vartotojui.

Atsižvelgiant į tai bei į tai, kas išdėstyta aukščiau, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija daro išvadą, jog, nors UAB „Draugas.Lt projektai“ neturėjo vartotojo sutikimo teikti jam reklamą, nepageidaujama reklama vartotojui (*duomenys neskelbtini*) buvo teikiama ne vieną kartą ir tokiais savo veiksmais UAB „Bitė Lietuva“ pažeidė Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio nuostatas.

### 3. Dėl UAB „Draugas.Lt projektai“ taikytinų sankcijų

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 24 straipsnio 1 dalimi, už šio įstatymo 14 straipsnyje nustatytų reikalavimų nesilaikymą reklaminės veiklos subjektams gali būti skiriama bauda iki 3 procentų jų metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais, bet ne daugiau kaip vienas šimtas tūkstančių eurų. Tais atvejais, kai pažeidimu nepadaroma esminės žalos šiuo įstatymu saugomiems interesams, atsižvelgiant į byloje nustatytą aplinkybių visumą, vadovaujantis teisingumo ir protingumo kriterijais, už šio įstatymo 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 17 ir 18 straipsniuose nustatytų reikalavimų pažeidimus reklaminės veiklos subjektams gali būti taikomas įspėjimas, neskiriant baudos.

Vertindama pažeidimo pobūdį, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgė į tai, jog bendrovė nepageidaujama reklamą vartotojui siuntė elektroniniu paštu.

Vertindama pažeidimo trukmę, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgė į tai, jog bendrovė nepageidaujama reklamą vartotojui siuntė ne vieną kartą.

Vertindama pažeidimo mastą, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgė į tai, jog trukusio tyrimo dėl galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo metu dėl UAB „Draugas.Lt projektai“ teikiamos nepageidaujamos reklamos kreipėsi vienas vartotojas.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija taip pat atsižvelgė į tai, jog vartotojų nusiskundimų dėl UAB „Draugas.Lt projektai“ Valstybinė vartotojų apsaugos tarnyba nėra gavusi ir į tai, jog UAB „Draugas.Lt projektai“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimą padarė pirmą kartą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija lengvinančia aplinkybe laiko tai, kad bendrovė pripažino padariusi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimą bei ėmėsi veiksmų, reklaminių laiškų sistemos sutvarkymui.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija sunkinančių aplinkybių nenustatė.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 24 straipsnio 1, 5 ir 6 dalimis, n u t a r i a

už Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio pažeidimą skirti UAB „Draugas.Lt projektai“ įspėjimą.

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.

Direktorė

Neringa Ulbaitė