

**VALSTYBINĖ DUOMENŲ APSAUGOS INSPEKCIJA****SPRENDIMAS**

2026 m. birželio 17 d. Nr. 3R- 1118 (2.13-1.E)

Vilnius

Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – Inspekcija) 2024-05-06 gavo [DUOMENYS NESKELBTINI] (toliau – Pareiškėjas) 2024-05-06 skundą (Inspekcijos reg. Nr. 1R-3053 (2.13 Mr)) dėl [DUOMENYS NESKELBTINI] (toliau – Skundžiamas asmuo) veiksmų – neteisėto Pareiškėjo asmens duomenų tvarkymo.

Pareiškėjas skunde nurodė, kad 2024-02-27 iš Skundžiamo asmens gavo el. laišką su trečiojo asmens duomenimis ir pasirašytina sutartimi. Pareiškėjas nurodė, kad iškart informavo Skundžiamą asmenį, kad gavo jam nežinomo asmens sutartį, nes el. pašto adrese yra padaryta klaida. Pareiškėjas nurodė, kad 2024-04-07 gavo informaciją apie paruoštą sąskaitą, 2024-04-12 gavo paklausimą apie paslaugų teikimą pirmąjį mėnesį, 2024-04-29 gavo patvirtinimą jos buvo sėkmingai prisijungta prie [DUOMENYS NESKELBTINI] savitarnos svetainės, nors Pareiškėjas prie jos nesiregistravo. Pareiškėjas pažymėjo, kad ne kartą skambino Skundžiamo asmens klientų aptarnavimo telefonu ir informavo apie gaunamus kito asmens duomenis ir prašė ištaisyti el. pašto adresą, kuriuo yra siunčiama informacija. Pareiškėjas nurodė, kad Skundžiamas asmuo žadėjo ištaisyti klaidą, tačiau to nepadarė.

Pareiškėjas Inspekcijos prašo atlikti Skundžiamo asmens patikrinimą bei imtis veiksmų, kad Skundžiamas asmuo užtikrintų jo ir trečiojo asmens duomenų saugumą.

Inspekcija, pagal savo kompetenciją išnagrinėjusi skundą jo apimtyje,

n u s t a t ė:

Inspekcija 2024-05-27 Skundžiamam asmeniui pateikė nurodymą Nr. 2R-2973 (2.13 Mr) pateikti informaciją įgyvendinant atskaitomybės principą.

Skundžiamas asmuo 2024-06-21 pateikė atsakymą į Inspekcijos nurodymą (Inspekcijos reg. Nr. 1R-4167 (2.13 Mr)) (toliau – Atsakymas).

Atsakyme Skundžiamas asmuo nurodė, kad gavęs Inspekcijos nurodymą sužinojo, kad kitas asmuo, t. y. Pareiškėjas per klaidą gavo kelis Skundžiamo asmens klientui (trečiajam asmeniui) skirtus elektroninius laiškus su jo asmenine informacija. Skundžiamas asmuo nurodė, kad apie tai sužinojęs nedelsiant inicijavo tyrimą ir aiškinosi šio įvykio aplinkybes bei priežastis. Skundžiamas asmuo paaiškino, jog atlikęs tyrimą nustatė, kad nagrinėjamu atveju 2024-02-26 trečiasis asmuo (kurio pavardė yra tokia pati kaip Pareiškėjo ([DUOMENYS NESKELBTINI]) kreipėsi į Skundžiamo asmens kontaktų centrą (duomenų tvarkytoją) su prašymu telefonu sudaryti sutartį. Tarp sutarčiai sudaryti reikalingų rekvizitų yra el. pašto adresas, kurį trečiasis asmuo padiktavo telefonu ([DUOMENYS NESKELBTINI]), tačiau kontaktų centro darbuotojas per klaidą prie sutarties rekvizitų įrašė el. pašto adresą [DUOMENYS NESKELBTINI]. Dėl šios klaidos sutartis ir kiti el. laiškai pasiekė ne trečiajį asmenį, o Pareiškėją.

Skundžiamas asmuo taip pat nurodė, kad klientų aptarnavimas telefonu (taip pat ir sutarčių sudarymas) vykdomas pasitelkus kontaktų centro paslaugų teikėją, kuris veikia kaip duomenų tvarkytojas Skundžiamo asmens klientų asmens duomenų atžvilgiu. Kontaktų centras bendrauja su

Skundžiamo asmens klientais ir sudaro Skundžiamo asmens teikiamų paslaugų sutartis. Skundžiamas asmuo pažymėjo, kad atlikęs tyrimą nustatė, jog Pareiškėjas 2024-02-27 kreipėsi į kontaktų centrą ir informavo, kad gavo trečiojo asmens sutartį, tačiau nurodė, kad duomenų tvarkytojas fakto apie Pareiškėjo skambutį nefiksavo ir neinformavo Skundžiamo asmens apie įvykusį asmens duomenų saugumo pažeidimą (toliau – ADSP). Skundžiamas asmuo paaiškino, kad vėliau duomenų tvarkymo sutartį sudarė su kitu asmeniu, t. y. pakeitė duomenų tvarkytoją, kuris 2024-04-29 ištaisė neteisingai įvestą el. pašto adresą į teisingą, t. y. pašalino Pareiškėjo el. pašto adresą ir toliau Pareiškėjas nebegavo trečiajam asmeniui siunčiamos informacijos.

Skundžiamas asmuo nurodė, kad pagal su duomenų tvarkytojais sudarytas duomenų tvarkymo sutartis buvo susitarta, jog duomenų tvarkytojas privalo registruoti visus tvarkomų asmens duomenų saugumo pažeidimus, įskaitant su pažeidimu susijusius faktus, jų padarinius ir atliktus taisomuosius veiksmus. Duomenų tvarkytojas taip pat turi pareigą skubiai imtis priemonių užkirsti kelią tolesnei žalai dėl įvykusio duomenų saugumo pažeidimo, taip pat sumažinti tokio pažeidimo padarinius, taip pat raštu informuoti duomenų valdytoją apie įvykusį ADSP ir jo aplinkybes. Skundžiamas asmuo pažymėjo, kad gavęs Inspekcijos nurodymą ir sužinojęs apie nagrinėjamą situaciją, paprašė duomenų tvarkytojo pateikti pasiaiškinimą ir priminė apie įsipareigojimus pagal duomenų tvarkymo sutartį. Skundžiamas asmuo taip pat nurodė, kad sužinojęs apie ADSP ir išsiaiškinęs jo aplinkybes, užfiksavo ADSP savo incidentų registre ir jį dokumentavo. Skundžiamas asmuo paaiškino, kad ištyrus šį ADSP kreipėsi tiek į Pareiškėją, tiek į trečiąjį asmenį ir informavo apie ADSP aplinkybes, taisomuosius veiksmus, nuoširdžiai atsiprašė dėl susiklosčiusios situacijos bei paprašė Pareiškėjo ištrinti ir sunaikinti per klaidą gautus el. laiškus su trečiojo asmens duomenimis.

Skundžiamas asmuo taip pat nurodė, kad po įvykusio ADSP ir nustatytų nepakankamų duomenų tvarkytojo veiksmų, Skundžiamas asmuo pradėjo duomenų tvarkytojo paslaugų kokybės kontrolės priežiūros procesą, siekiant tinkamiau ir griežčiau palaikyti asmens duomenų apsaugos užtikrinimo kokybę. Taip pat nurodė, kad numatė atlikti mokymus apie tinkamus asmens duomenų tvarkymo principus bei ADSP valdymą, taip pat papildomi mokymai apie ADSP, jų valdymą bei prevenciją pravesti ir su privačiais klientais bei jų užklausomis dirbantiems darbuotojams.

Dėl įvykusio ADSP

Asmens duomenų tvarkymą reglamentuoja BDAR ir ADTAJ.

Vadovaujantis BDAR 4 straipsnio 12 punktu, ADSP yra saugumo pažeidimas, dėl kurio netyčia arba neteisėtai sunaikinami, prarandami, pakeičiami, be leidimo atskleidžiami persiųsti, saugomi arba kitaip tvarkomi asmens duomenys arba prie jų be leidimo gaunama prieiga.

Pagal BDAR 4 straipsnio 12 punkte pateiktą ADSP apibrėžtį, ADSP priežastimi gali būti arba netyčiniai veiksmai¹, arba neteisėti trečiosios šalies veiksmai², tačiau nei vienu, nei kitu atveju, tokie veiksmai nėra vertinami pagal BDAR 6 straipsnio 1 dalyje nustatytas teisėtumo sąlygas. Atitinkamai nėra vertinama atskleistų ar kitaip pažeistų duomenų tvarkymo atitiktis BDAR 5 straipsnio 1 dalies a punkte nustatytam asmens duomenų tvarkymo teisėtumo principui.

Pažymėtina, kad nei Gairėse Nr. 9/2022 dėl pranešimo apie asmens duomenų saugumo pažeidimus pagal BDAR (toliau – Gairės Nr. 9/2022), nei Gairėse Nr. 01/2021 dėl pranešimo apie asmens duomenų saugumo pažeidimą pavyzdžių asmens duomenų tvarkymo teisėtumas įvykus ADSP nevertinamas nei pagal BDAR 6 straipsnio 1 dalį, nei pagal BDAR 5 straipsnio 1 dalies a punktą.

Nagrinėjamu atveju, įvertinusi skundo medžiagoje esančius duomenis, Inspekcija daro išvadą, kad skundžiamais veiksmais nebuvo atlikti tikslingai, t. y. Skundžiamas asmuo ir / ar jo duomenų tvarkytojas tikslingai nesiekė perduoti trečiojo asmens duomenų Pareiškėjui. Nagrinėjamu atveju

¹ Pvz., darbuotojo klaida.

² Pvz., neteisėti trečiosios šalies, bet ne paties duomenų valdytojo, veiksmai, pvz., išpuolis, reikalaujant išpirkos ar kt.

trečiojo asmens duomenys Pareiškėją pasiekė per klaidą, nes sutarties rekvizituose per klaidą buvo įrašytas neteisingas el. pašto adresas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, daroma išvada, kad nagrinėjamu atveju įvyko ADSP, kaip jis apibrėžiamas BDAR 4 straipsnio 12 punkte, kurio priežastis - žmogiškoji klaida. Vadinas, vertinant skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes taikytinos BDAR nuostatos, reglamentuojančios ADSP valdymą, tačiau nagrinėjamu atveju Skundžiamas asmens veiksmai nėra vertintini pagal BDAR 5 straipsnio 1 dalies a punkte nustatytą asmens duomenų tvarkymo teisėtumo principą bei BDAR 6 straipsnio 1 dalyje nustatytas teisėtumo sąlygas.

BDAR 33 ir 34 straipsniai numato duomenų valdytojų pareigas įvykus ADSP. BDAR 33 straipsnis nurodo, kad ADSP atveju duomenų valdytojas nepagrįstai nedelsdamas ir, jei įmanoma, praėjus ne daugiau kaip 72 valandoms nuo tada, kai jis sužino apie ADSP, apie tai praneša priežiūros institucijai, nebent ADSP neturėtų kelti pavojaus fizinių asmenų teisėms ir laisvėms. Jeigu priežiūros institucijai apie ADSP nepranešama per 72 valandas, prie pranešimo pridedamos vėlavimo priežastys. BDAR 34 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad kai dėl ADSP gali kilti didelis pavojus fizinių asmenų teisėms ir laisvėms, duomenų valdytojas nepagrįstai nedelsdamas praneša apie ADSP duomenų subjektui.

BDAR preambulės 85 punkte papildomai nurodoma, kad duomenų valdytojas neprivalo informuoti priežiūros institucijos apie įvykusį ADSP, jei duomenų valdytojas gali pagal atskaitomybės principą įrodyti, kad ADSP neturėtų kelti pavojaus fizinių asmenų teisėms ir laisvėms. Pažymėtina, kad visais atvejais duomenų valdytojas turi dokumentuoti bei nagrinėti įvykusius ADSP, siekiant įvertinti jų poveikį duomenų subjektų teisėms ir laisvėms bei siekiant įgyvendinti BDAR 5 straipsnio 2 dalyje numatytą atskaitomybės principą.

Nagrinėjamu atveju iš skundo medžiagoje esančių duomenų matyti, kad Skundžiamas asmuo Atsakyme pripažino, jog trečiojo asmens duomenys Pareiškėjo el. pašto adresu buvo nusiųsti per klaidą. Taip pat nurodė, kad sužinojęs apie ginčo situaciją ėmėsi veiksmų, kad panašios situacijos ateityje nesikartotų, t. y. fiksavo ir dokumentavo nagrinėjamą ADSP, ištyrė ADSP priežastis, inicijavo mokymus bei priminė duomenų tvarkytojui jo pareigas pagal duomenų tvarkymo sutartį.

Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjamu atveju įvyko ADSP – Pareiškėjui per klaidą buvo atskleisti trečiojo asmens duomenys, Skundžiamas asmuo turėjo pareigą dokumentuoti įvykusį ADSP, taip pat įvertinti, ar dėl įvykusio ADSP gali kilti (didelis) pavojus duomenų subjekto (Pareiškėjo) teisėms ir laisvėms ir nustatius, kad toks pavojus gali kilti, apie įvykusį ADSP informuoti priežiūros instituciją (Inspekciją) bei duomenų subjektą (BDAR 33 straipsnio 1 dalis, BDAR 34 straipsnio 1 dalis). Nagrinėjamu atveju Skundžiamas asmuo informavo Inspekciją, kad įvykusį ADSP užfiksavo bei dokumentavo bei pateikė tai pagrindžiančius įrodymus. Skundžiamas asmuo taip pat informavo Inspekciją apie tai, kad susisiekė tiek su Pareiškėju, tiek su trečiuoju asmeniu ir paaiškino jiems ADSP priežastis, atsiprašė bei paprašė Pareiškėjo ištrinti gautą informaciją bei ištrynė per klaidą į sistemą įvestą Pareiškėjo el. pašto adresą, taip pat inicijavo mokymus asmens duomenų apsaugos tema bei ėmėsi duomenų tvarkytojo veiksmų kontrolės. Pažymėtina kad nagrinėjamu atveju Inspekcija neturi informacijos, kuria remiantis būtų galima daryti išvadą, kad dėl įvykusio ADSP galėjo kilti pavojus Pareiškėjo teisėms ir laisvėms.

Atsižvelgiant į tai, kad išdėstyta, nagrinėjamu atveju Inspekcija nustatė, kad Skundžiamas asmuo, sužinojęs apie įvykusį ADSP ėmėsi reikiamų veiksmų, todėl nėra pagrindo nustatyti BDAR pažeidimų.

Inspekcija, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi ADTAJ 31 straipsnio 1 dalies 2 punktu,

n u s p r e n d ž i a:

1. Pareiškėjo skundą atmesti.
2. Apie priimtą sprendimą informuoti Pareiškėją ir Skundžiamą asmenį.

Šis sprendimas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo jo įteikimo dienos gali būti skundžiamas Regionų administraciniam teismui (adresas: Žygimantų g. 2, Vilnius).

Direktoriaus pavaduotoja,
Pavaduojanti direktorių

Danguolė Morkūnienė