



VALSTYBINĖ DUOMENŲ APSAUGOS INSPEKCIJA

SPRENDIMAS

2026 m. birželio 15 d. Nr. 3R-1088 (2.13-1.E)

Vilnius

Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – Inspekcija) 2025-08-29 gavo [DUOMENYS NESKELBTINI] (toliau – Pareiškėjas) skundą (Inspekcijos reg. Nr. 1R-5846 (2.13 Mr)) (toliau – skundas) dėl UAB „Balticum TV“ (toliau – Skundžiamas asmuo ir Bendrovė) veiksmų.

Skunde nurodyta, kad Skundžiamas asmuo galimai: 1) neteisėtai (be Pareiškėjo sutikimo) tvarkė jo asmens duomenis (telefono Nr., vardą, pavardę, adresą, el. pašto adresą,), 2) neinformavo Pareiškėjo apie duomenų tvarkymą (telefoninio pokalbio įrašymą) ir 3) neįgyvendino Pareiškėjo teisės susipažinti su duomenimis. Pareiškėjas skunde paaiškino, kad Skundžiamo asmens darbuotoja 2025-08-27 paskambino jam telefonu, siūlė įsigyti įvairias paslaugas ir šį pokalbį įrašė jo prieš tai neinformavusi. Pareiškėjas kreipėsi į Skundžiamą asmenį su prašymu informuoti apie tvarkomus jo asmens duomenis bei pateikti minėtą telefoninio pokalbio įrašo kopiją. Skundžiamas asmuo jam nurodė, jog apie Bendrovės vykdomą asmens duomenų tvarkymą Pareiškėjas gali paskaityti Bendrovės skelbiamoje „Asmens duomenų, informacijos ir informacinių srautų saugumo politikoje“. Dėl Pareiškėjo asmens duomenų tvarkymo, Skundžiamas asmuo Pareiškėją informavo, kad jo asmens duomenų netvarko. Ginčijamo telefoninio pokalbio įrašo Skundžiamas asmuo taip pat nepateikė, Pareiškėjui nurodė, kad jį ištrynė.

Kartu su skundu Pareiškėjas pateikė 2025-04-01 – 2025-08-29 susirašinėjimų el. paštu su Bendrove kopijas.

Inspekcija, pagal savo kompetenciją išnagrinėjusi Pareiškėjo skundą,

n u s t a t ė:

Inspekcija 2026-02-11 Skundžiamam asmeniui pateikė nurodymą (Nr. 2R-724 (2.13 Mr)) ir 2026-03-24 pakartotinį nurodymą pateikti informaciją įgyvendinant atskaitomybės principą (Nr. 2R-1494 (2.13 Mr)) (toliau kartu – nurodymas) bei 2026-02-24 gavo Skundžiamo asmens atsakymą (Inspekcijos reg. Nr. 1R-1390 (2.13 Mr)) bei 2026-03-25 atsakymą (Inspekcijos reg. Nr. 1R-2271 (2.13 Mr)) į Inspekcijos 2026-03-24 pakartotinį nurodymą pateikti informaciją įgyvendinant atskaitomybės principą (toliau kartu – atsakymas).

Atsakyme Bendrovė paaiškino, kad Pareiškėjo asmens duomenis tvarko vadovaudamasi BDAR¹ 5 straipsnio bei 6 straipsnio 1 dalies b ir f punktais. Asmens duomenų tvarkymo pagrindai skelbiami Bendrovės interneto svetainėje ir yra prieinami susipažinti bet kuriam asmeniui. Esant poreikiui Bendrovė duomenų subjektams nurodo teikianti išaiškinimus dėl duomenų tvarkymo telefonu ir (ar) el. paštu.

Skundžiamas asmuo atsakyme pateikė paaiškinimą, koku būdu Bendrovė tvarko asmens duomenis. T. y. Bendrovė visus asmenis, kurie kreipiasi dėl informacijos apie paslaugas, skirsto į penkias grupes: 1) Interesantai, 2) Potencialūs abonentai, 3) Abonentai, 4) Buvę abonentai ir 5) Buvę

¹ 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – BDAR).

abonentai / skolininkai, ir pagal tai atitinkamai tvarko jų asmens duomenis. Pareiškėjas Bendrovės teigimu priskirtinas „Interesantų“ grupei, t. y. asmenims, kurie domisi Bendrovės paslaugomis. Juos aptarnaudamas Skundžiamas asmuo prašo jų pateikti kontaktinius duomenis (telefono numerį ir (arba) el. pašto adresą bei paslaugų teikimo vietą). „Interesantų“ asmens duomenys tvarkomi ribotą laikotarpį, t. y. iki 24 mėn. arba ne ilgiau negu to reikalaujama gautai užklausiai įvykdyti. Jei „Interesantai“ pageidauja sulaukti Bendrovės pasiūlymo vėliau, po 6, 12 ar 24 mėn., tokiais atvejais Bendrovė nurodo toliau vykdanti duomenų subjektų telefono numerio ir (arba) el. pašto ir galimo paslaugų teikimo vietos adresą tvarkymą. Bendrovė teigia, jog kol nėra pateiktas preliminarus užsakymas paslaugų teikimui, ji neidentifikuoja duomenų subjekto, t. y. Bendrovė neprašo asmens savęs identifikuoti, nes jai reikalingas tik galimas paslaugų teikimo vietos adresas. Jeigu telefoninio pokalbio metu ar el. paštu atsisakoma sudaryti paslaugų teikimo sutartį, duomenų tvarkymas yra baigiamas, duomenys yra naikinami. Skundžiamas asmuo nurodė, kad Pareiškėjas nepateikė prašymo susipažinti su tvarkomais jo asmens duomenimis, tik el. paštu pateikė paklausimą bei prašė pateikti telefoninio pokalbio įrašą. Skundžiamas asmuo nurodė, jog paprašė Pareiškėjo pateikti klausimus raštu bei save identifikuoti. Pareiškėjas šio prašymo nevykdė. Dėl šios priežasties Skundžiamas asmuo informacijos Pareiškėjui apie tvarkomus jo asmens duomenis nepateikė. Telefoninio įrašo kopijos Pareiškėjui nepateikė dėl to, kad prasidėjus ginčijamai situacijai, jį ištrynė.

Dėl Pareiškėjo asmens duomenų tvarkymo teisėtumo

Asmens duomenų tvarkymą reglamentuoja BDAR ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas (toliau – ADTAĮ).

Vadovaujantis BDAR 4 straipsnio 1 punktu, asmens duomenys – bet kokia informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti (duomenų subjektas); fizinis asmuo, kurio tapatybę galima nustatyti, yra asmuo, kurio tapatybę tiesiogiai arba netiesiogiai galima nustatyti, visų pirma pagal identifikatorių, kaip antai vardą ir pavardę, asmens identifikavimo numerį, buvimo vietos duomenis ir interneto identifikatorių arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, ekonominės, kultūrinės ar socialinės tapatybės požymius.

Vadovaujantis BDAR 4 straipsnio 2 punktu, duomenų tvarkymas – bet kokia automatizuotomis arba neautomatizuotomis priemonėmis su asmens duomenimis ar asmens duomenų rinkiniais atliekama operacija ar operacijų seka, kaip antai rinkimas, įrašymas, rūšiavimas, sisteminimas, saugojimas, adaptavimas ar keitimas, išgava, susipažinimas, naudojimas, atskleidimas persiunčiant, platinant ar kitu būdu sudarant galimybę jais naudotis, taip pat sugretinimas ar sujungimas su kitais duomenimis, apribojimas, ištrynimas arba sunaikinimas.

Vadovaujantis BDAR 5 straipsnio 1 dalies a ir b punktais, asmens duomenys turi būti duomenų subjekto atžvilgiu: a) tvarkomi teisėtu, sąžiningu ir skaidriu būdu (teisėtumo, sąžiningumo ir skaidrumo principas); b) renkami nustatytais, aiškiai apibrėžtais bei teisėtais tikslais ir toliau netvarkomi su tais tikslais nesuderinamu būdu; tolesnis duomenų tvarkymas archyvavimo tikslais viešojo intereso labui, mokslinių ar istorinių tyrimų tikslais arba statistiniais tikslais pagal BDAR 89 straipsnio 1 dalį nėra laikomas nesuderinamu su pirminiais tikslais (tikslų apribojimo principas). BDAR preambulės 39 punkte nustatyta, kad visų pirma konkretūs tikslai, kuriais tvarkomi asmens duomenys, turėtų būti aiškūs, teisėti ir nustatyti duomenų rinkimo metu.

BDAR 5 straipsnio 2 dalyje nustatyta, jog duomenų valdytojas yra atsakingas už tai, kad būtų laikomasi BDAR 5 straipsnio 1 dalies, ir turi sugebėti įrodyti, kad jos laikomasi (atskaitomybės principas). Asmens duomenų tvarkymas laikomas teisėtu, tik jei jis atitinka BDAR 5 straipsnyje nustatytus su asmens duomenų tvarkymu susijusius principus bei yra pagrįstas bent viena iš BDAR 6 straipsnio 1 dalyje nustatytų teisėto asmens duomenų tvarkymo sąlygų.

BDAR 6 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad duomenų tvarkymas yra teisėtas tik tuo atveju, jeigu taikoma bent viena iš BDAR 6 straipsnio 1 dalies a–f punktuose nustatytų sąlygų. Europos duomenų apsaugos valdybos gairių Nr. 2/2019 dėl asmens duomenų tvarkymo pagal Bendrojo duomenų apsaugos reglamento 6 straipsnio 1 dalies b punktą, kai duomenų subjektams teikiamos internetinės paslaugos (toliau – Gairės Nr. 2/2019) 2 punkte pažymima, jog BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktas numato teisėtą asmens duomenų tvarkymo pagrindą tais atvejais, kai duomenų tvarkymas yra būtinas siekiant įvykdyti sutartį, kurios šalis yra duomenų subjektas, arba imtis veiksmų duomenų subjekto prašymu dar iki sutarties sudarymo. Gairių Nr. 2/2019 46 punkte taip pat papildomai paaiškinama, kad tuo metu, kai duomenys tvarkomi, gali būti neaišku, ar sutartis tikrai bus sudaryta. Antra 6 straipsnio 1 dalies b punkto galimybė vis tiek gali būti taikoma, jeigu duomenų subjektas pateikia prašymą aplinkybėmis, kurios potencialiai susijusios su sutarties sudarymu, o tokio duomenų tvarkymo reikia tam, kad būtų galima imtis prašomų veiksmų. Taigi, kai duomenų subjektas susisiekiama su duomenų valdytoju siekdamas gauti informacijos apie duomenų valdytojo paslaugų pasiūlymus, duomenų subjekto asmens duomenų tvarkymas atsakymo į užklausą tikslais gali būti grindžiamas 6 straipsnio 1 dalies b punktu.

Ginčijamu atveju Bendrovė nurodo, kad Pareiškėjas ne vieną kartą domėjosi Bendrovės teikiamomis paslaugomis – pats skambino telefonu ir (arba) pildė elektroninę (-es) užklausą (-as). Bendrovės teigimu, Pareiškėjas 2022 m. vasario mėn. pateikė elektroninę užklausą, 2024 m. rugsėjo ir spalio mėn. Pareiškėjas kreipėsi dėl Bendrovės paslaugų el. paštu, 2024-10-18 Pareiškėjas el. paštu prašė su juo susisiekti 2025 m. rugpjūčio mėn., t. y. kai jis baigs naudotis kito tiekėjo paslaugomis. Kadangi Pareiškėjas Bendrovės paslaugų vis neįsigydavo, Bendrovė jį priskyrė „Interesantų“ grupei ir tvarkė šiuos Pareiškėjo asmens duomenis: telefono numerį, el. pašto adresą, vietos, kurioje galima būtų naudotis Bendrovės teikiamomis paslaugomis, adresą.

Bendrovė, atsakydama į Inspekcijos paklausimą, paaiškino, kad gavusi „Interesanto“, tarp jų ir Pareiškėjo, elektroninę užklausą dėl Bendrovės paslaugų užsakymo, kai asmenys pateikia savo tam tikrus duomenis (telefono Nr., el. pašto adresą, vietos, kur galėtų gauti paslaugas, adresą), ji veikia kaip duomenų valdytojas. Bendrovei reikalingas tik paslaugų naudojimo vietos adresas, kurio pagrindu ji „Interesantui“ gali nurodyti preliminarines kainas, o kontaktiniai duomenys reikalingi tik komunikacijai su galimu „Interesantu“ tęsti.

Iš skundo medžiagos matyti, kad Skundžiamas asmuo, komunikuodamas su Pareiškėju ir siekdamas pateikti teikiamų paslaugų kainos pasiūlymą, tvarkė tokius Pareiškėjo asmens duomenis kaip Pareiškėjo vardas, pavardė, telefono numeris, el. pašto adresas, paslaugų teikimo vietos adresas, taip pat su komunikacija susijusią informaciją.

Inspekcija vertina, kad nagrinėjamu atveju asmens duomenų tvarkymas buvo inicijuotas paties Pareiškėjo veiksmais ir buvo tiesiogiai susijęs su jo pateiktomis užklausomis dėl Bendrovės paslaugų. Pareiškėjo kontaktiniai duomenys buvo būtini tam, kad Bendrovė galėtų su juo susisiekti, pateikti atsakymus į jo užklausas ir (ar) pasiūlymus, o paslaugų teikimo vietos adresas – įvertinti paslaugų teikimo galimybes bei pateikti individualizuotą pasiūlymą. Be šių duomenų tvarkymo Bendrovė objektyviai negalėtų imtis veiksmų, reikalingų Pareiškėjo užklausai įvertinti ir pateikti jam paslaugų kainos pasiūlymą.

Taip pat nustatyta, kad tvarkytų duomenų apimtis buvo susijusi su siekiamu tikslu ir neviršijo to, kas būtina ikisutartiniams veiksams atlikti. Reikšminga tai, kad Pareiškėjas pats išreiškė valią, jog su juo būtų susisiekiama ateityje, todėl duomenų tvarkymo tęstinumas buvo tiesiogiai susijęs su jo inicijuotu ikisutartiniu santykiu, o ne grindžiamas vien Bendrovės komerciniais interesais.

Atsižvelgdama į tai, Inspekcija daro išvadą, kad Skundžiamas asmuo Pareiškėjo asmens duomenis tvarkė teisėtai, remdamasis BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktu, t. y. siekdamas imtis veiksmų Pareiškėjo prašymu, įvertinti jo užklausą ir pateikti paslaugų kainos pasiūlymą. Pažymėtina, kad šis vertinimas nekeičia pareigos laikytis kitų BDAR reikalavimų, įskaitant tinkamą informavimą apie duomenų tvarkymą ir duomenų subjekto teisių užtikrinimą.

Atsižvelgiant į tai Pareiškėjo skundas dalyje dėl galimai neteisėto jo asmens duomenų tvarkymo atmetamas kaip nepagrįstas.

Dėl galimai neįgyvendintos Pareiškėjo teisės gauti informaciją apie telefoninio pokalbio įrašymą

BDAR 12 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad duomenų valdytojas imasi tinkamų priemonių, kad visą BDAR 13 straipsnyje nurodytą informaciją duomenų subjektui pateiktą glausta, skaidria, suprantama ir lengvai prieinama forma, aiškia ir paprasta kalba. Informacija pateikiama raštu arba kitomis priemonėmis, įskaitant, prireikus, elektronine forma. Duomenų subjekto prašymu informacija gali būti suteikta žodžiu, jeigu duomenų subjekto tapatybė įrodoma kitomis priemonėmis.

Teisę gauti informaciją apie duomenų tvarkymą, kai asmens duomenys gaunami tiesiogiai iš duomenų subjekto reglamentuoja BDAR 13 straipsnis, kuriame nustatyta, kokią informaciją duomenų valdytojas turi suteikti duomenų subjektui. Pažymėtina, kad teisė gauti informaciją yra siejama su BDAR 5 straipsnio 1 dalies a punkte nustatytu skaidrumo principo įgyvendinimu.

BDAR preambulės 39 punkte nustatyta, kad bet kuris asmens duomenų tvarkymas turėtų būti teisėtas ir sąžiningas. Taikant skaidrumo principą, fiziniams asmenims turėtų būti aišku, kaip su jais susiję asmens duomenys yra renkami, naudojami, su jais susipažįstama arba jie yra kitaip tvarkomi, taip pat kokių mastu tie asmens duomenys yra ar bus tvarkomi. Pagal skaidrumo principą informacija ir pranešimai, susiję su tų asmens duomenų tvarkymu, turi būti lengvai prieinami ir suprantami, pateikiami aiškia ir paprasta kalba. Skaidrumas iš esmės susijęs su sąžiningumu ir BDAR nustatytu atskaitomybės principu. Duomenų valdytojas turi sugebėti įrodyti, kad asmens duomenys duomenų subjekto atžvilgiu tvarkomi skaidriai (BDAR 5 straipsnio 2 dalis).

Tas principas visų pirma susijęs su duomenų subjektų informavimu apie duomenų valdytojo tapatybę ir duomenų tvarkymo tikslus, taip pat su tolesniu informavimu, kad būtų užtikrintas sąžiningas ir skaidrus duomenų tvarkymas atitinkamų fizinių asmenų atžvilgiu, jų teise gauti patvirtinimą dėl su jais susijusių asmens duomenų tvarkymo ir teise tuos duomenis gauti. Fiziniai asmenys turėtų būti informuoti apie su asmens duomenų tvarkymu susijusius pavojus, taisykles, apsaugos priemones bei teises ir apie tai, kaip naudotis savo teisėmis tokio asmens duomenų tvarkymo srityje.

29 straipsnio duomenų apsaugos darbo grupė 2017 m. lapkričio 29 d. patvirtintų Skaidrumo užtikrinimo pagal Reglamentą (ES) 2016/679 gairių (toliau – Skaidrumo užtikrinimo gairės) 33 punkte išdėstyta, jog BDAR „13 ir 14 straipsniuose nurodyta, kad duomenų valdytojas „duomenų subjektui pateikia visą šią informaciją“. Čia svarbiausias žodis yra „pateikia“. Tai reiškia, kad duomenų valdytojas privalo imtis aktyvių veiksmų, kad duomenų subjektui pateiktą aptariamą informaciją arba aktyviai nukreiptų duomenų subjektą į vietą, kurioje ta informacija yra (pvz., naudodamas tiesioginę nuorodą, greitojo atsako (QR) kodą ir t. t.). Duomenų subjektas šiuose straipsniuose nurodytos informacijos *neturi aktyviai* ieškoti tarp kitos informacijos, pvz., svetainės, taikomosios programos arba programėlės naudojimo nuostatose ir sąlygose.“

Pareiškėjas tvirtina, kad 2025-08-27 prieš prasidedant ginčijamam telefoniniam pokalbiui su Bendrovės darbuotoja, jis nebuvo įspėtas apie šio pokalbio įrašymą. Kadangi telefoninis pokalbis Pareiškėjui sukėlė neigiamų emocijų, jis vėliau el. paštu kreipėsi į Bendrovę dėl informacijos patikslinimo. Pareiškėjas nurodė gavęs atsakymą, kad jo pokalbis buvo įrašytas, o įrašas perklaustytas kitų Bendrovės darbuotojų. Tokiu būdu Pareiškėjas teigia supratęs, kad buvo pažeista jo, kaip duomenų subjekto teisė gauti informaciją apie duomenų tvarkymą. Skundžiamas asmuo nurodė, jog „*Susisiekus su Interesantu 2025 m. rugpjūčio mėn. 27 d. pakartotinai, buvo gautas neigiamas Interesanto atsakymas dėl sutarties sudarymo, todėl sekančią dieną visas susirašinėjimas ir tel.*

pokalbių įrašai buvo panaikinti. Pažymėtina, kad tel. pokalbių įrašai buvo vertinami mūsų darbuotojos 2025 m. balandžio mėn., 2025 m. rugpjūčio mėn.“ (kalba netaisyta).

Skundžiamas asmuo atsakyme nurodo, kad telefoninių pokalbių įrašų su Pareiškėju buvo ne vienas, tačiau „<...> kol duomenų subjektas nebuvo informuotas apie jų sunaikinimą – pageidavimų susipažinti su tvarkomais duomenimis gauta nebuvo. Papildomai interesantui buvo pasiūlyta alternatyva „Laba diena, gerb. p. [DUOMENYS NESKELBTINI], pakartotinai norėtume Jus informuoti, kad kiekvienas iš interesantų kuriam yra skambinama/ir kuris skambina 0 696 62385 Abonentui yra informuojamas apie tai, kad pokalbis bus įrašytas „pokalbis bus įrašytas“. Įsitikinti galima paskambinus 0 696 062385 numeriu ir/ar sulaukus mūsų darbuotojos skambučio.. (informuokite jeigu norėtumėte sulaukti „kontrolinio“ skambučio) <...>“. Deja, bet toks mūsų pasiūlymas *Interesanto netenkino*“ (kalba netaisyta).

Inspekcija pabrėžia, kad Skaidrumo užtikrinimo gairių 35–36 punktuose nurodyta, jog siekiant užtikrinti, kad duomenų subjektai būtų aiškiai ir suprantamai informuojami apie duomenų tvarkymą, rekomenduojama informaciją pateikti struktūruotai – pirmiausia informuojant apie įrašymą, o detalesnę informaciją pateikiant papildomuose lygmenyse, užtikrinant jos lengvą prieinamumą.

Inspekcija pažymi, kad duomenų valdytojo pareiga informuoti apie asmens duomenų tvarkymą yra aktyvi ir negali būti perkeliama duomenų subjektui. Nagrinėjamu atveju Skundžiamas asmuo faktiškai nukreipė Pareiškėją pačiam ieškoti informacijos apie telefoninio pokalbio įrašymą (siūlydamas „įsitikinti paskambinus“ ar sulaukus papildomo skambučio), taip perkeldamas informavimo našta duomenų subjektui, nors pagal BDAR ši pareiga tenka pačiam duomenų valdytojui.

Be to, Skundžiamas asmuo nepateikė jokių objektyvių duomenų ar įrodymų, patvirtinančių, kad prieš pradėdant telefoninio pokalbio įrašymą Pareiškėjui buvo aiškiai ir suprantamai pateikta informacija apie tokį duomenų tvarkymą, kaip tai numatyta BDAR 13 straipsnyje. Aplinkybė, kad ginčijamas pokalbio įrašas buvo ištrintas, nepanaikina duomenų valdytojo pareigos įrodyti, jog informavimo pareiga buvo įvykdyta. Atsižvelgiant į BDAR 5 straipsnio 2 dalyje įtvirtintą atskaitomybės principą, būtent Skundžiamas asmuo turi pareigą pagrįsti, kad duomenų subjektas buvo tinkamai informuotas.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad Bendrovė 2025-08-27 įrašė telefono pokalbį su Pareiškėju, tačiau nepateikė įrodymų apie tinkamą informavimą prieš pradėdant įrašymą. Atitinkamai, Inspekcija neturi pagrindo spręsti, kad prieš pradėdant pokalbį su Pareiškėju, Skundžiamas asmuo tinkamai jį informavo apie jo asmens duomenų tvarkymą, kaip tą numato BDAR 13 straipsnis.

Atsižvelgdama į tai, Inspekcija daro išvadą, kad skundžiamas asmuo pažeidė BDAR 13 straipsnio nuostatas, o Pareiškėjo skundas šioje dalyje pripažintinas pagrįstu.

Dėl teisės susipažinti su duomenimis

BDAR 15 straipsnyje yra įtvirtinta duomenų subjekto teisė susipažinti su duomenimis. Šio straipsnio 1 dalis numato, kad duomenų subjektas turi teisę iš duomenų valdytojo gauti patvirtinimą, ar su juo susiję asmens duomenys yra tvarkomi, o jei tokie duomenys yra tvarkomi, turi teisę susipažinti su asmens duomenimis ir šios dalies a–h punktuose nurodyta informacija, o šio straipsnio 3 dalyje įtvirtinta duomenų subjekto teisė gauti tvarkomų asmens duomenų kopiją.

Vadovaujantis BDAR 12 straipsnio 1 dalimi duomenų valdytojas turi imtis tinkamų priemonių, kad visą 13 ir 14 straipsniuose nurodytą informaciją ir visus pranešimus pagal 15–22 ir 34 straipsnius, susijusius su duomenų tvarkymu, duomenų subjektui pateiktų glausta, skaidria, suprantama ir lengvai prieinama forma, aiškia ir paprasta kalba. Be to, BDAR preambulės 63 punkte yra nurodyta, kad duomenų subjektas turėtų turėti teisę susipažinti su apie jį surinktais asmens duomenimis ir galimybę ta teise lengvai ir pagrįstais laiko tarpais pasinaudoti, kad žinotų apie duomenų tvarkymą ir galėtų patikrinti jo teisėtumą.

BDAR 12 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad duomenų valdytojas turi sudaryti palankesnes sąlygas naudotis BDAR 15-22 straipsniuose nustatytomis duomenų subjekto teisėmis. <...> duomenų valdytojas neatsisako imtis veiksmų pagal duomenų subjekto prašymą pasinaudoti teisėmis pagal 15–22 straipsnius, nebent duomenų valdytojas įrodo, kad jis negali nustatyti duomenų subjekto tapatybės. To paties straipsnio 6 dalyje yra numatyta, kad tuo atveju, kai duomenų valdytojas turi pagrįstų abejonių dėl 15–21 straipsniuose nurodytą prašymą pateikusių fizinio asmens tapatybės, duomenų valdytojas gali paprašyti pateikti papildomos informacijos, reikalingos norint patvirtinti duomenų subjekto tapatybę. BDAR 12 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad duomenų valdytojas nepagrįstai nedelsdamas, tačiau bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo, pateikia duomenų subjektui informaciją apie veiksmus, kurių imtasi gavus prašymą pagal BDAR 15–22 straipsnius. Tas laikotarpis prireikus gali būti pratęstas dar dviem mėnesiams, atsižvelgiant į prašymų sudėtingumą ir skaičių. Duomenų valdytojas per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo informuoja duomenų subjektą apie tokį pratęsimą, kartu pateikdamas vėlavimo priežastis.

Vadovaujantis BDAR 12 straipsnio 4 dalimi, tuo atveju, jeigu duomenų valdytojas nesiima veiksmų pagal duomenų subjekto prašymą, duomenų valdytojas yra įpareigotas pateikti tokio turinio informaciją: 1) informaciją apie neveikimo priežastis; 2) informaciją apie galimybę pateikti skundą priežiūros institucijai; 3) informaciją apie galimybę pasinaudoti teisių gynimo priemone.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad 2025-08-27 Pareiškėjas el. paštu kreipėsi į Skundžiamą asmenį, prašydamas suteikti informaciją apie Bendrovėje tvarkomus jo asmens duomenis, jų tvarkymo teisinį pagrindą ir kilmę, taip pat pateikti telefoninio pokalbio įrašo kopiją. 2025-08-28 Skundžiamas asmuo atsakė, kad jokių Pareiškėjo asmens duomenų netvarko ir atsisakė pateikti prašomą informaciją. Be to, 2025-08-29 Skundžiamas asmuo nurodė, kad Pareiškėjo prašymo neįgyvendins, kadangi jo prašymas susipažinti su asmens duomenimis pagal BDAR 15 straipsnį privalėjo būti pateiktas atskiru raštu, be to Pareiškėjas privalėjo identifikuoti save, nurodydamas vardą, pavardę, gimimo datą, adresą bei pasirašyti. Įvertinus surinktą medžiagą, nustatyta, kad Skundžiamas asmuo Pareiškėjo prašymo susipažinti su duomenimis netenkino dėl dviejų priežasčių: 1) nurodė, kad Pareiškėjo asmens duomenų netvarko; 2) Pareiškėjas nepateikė tam tikros formos prašymo susipažinti su asmens duomenimis. Inspekcijos vertinimu, nurodytos neveikimo priežastys negalėjo būti pagrindu Skundžiamam asmeniui nesiimti veiksmų pagal Pareiškėjo prašymą. Tokia išvada darytina dėl toliau nurodomų priežasčių.

Pirma, Skundžiamas asmuo Pareiškėjui nepagrįstai nurodė, jog jo asmens duomenys nėra tvarkomi, nors faktiškai Bendrovė tvarkė Pareiškėjo asmens duomenis (vardą, pavardę, telefono numerį, telefoninių pokalbių įrašus, el. pašto adresą ir adresą, susijusį su Pareiškėjo užklausoje dėl paslaugų teikimo kainos administravimo tikslu). Tokiu būdu Skundžiamas asmuo ne tik nepagrįstai atsisakė imtis veiksmų pagal Pareiškėjo prašymą (kadangi faktiškai vykdė Pareiškėjo asmens duomenų tvarkymą), bet ir Pareiškėjui pateikė klaidinančią informaciją apie su juo susijusį duomenų tvarkymą.

Be to, nustatyta, kad Skundžiamas asmuo, gavęs Pareiškėjo prašymą, ištrynė ginčijamą telefoninio pokalbio įrašą ir kitus pokalbių įrašus, taip sudarydamas situaciją, kurioje tapo objektyviai neįmanoma įvykdyti pareigos pateikti informaciją pagal BDAR 15 straipsnį.

Antra, BDAR nenustato reikalavimo duomenų subjekto prašymus pateikti konkrečia forma. Europos duomenų apsaugos valdybos gairėse Nr. 01/2022 dėl teisės susipažinti su duomenimis nurodoma, kad teisės susipažinti su duomenimis tikslas – suteikti asmenims pakankamą, skaidrią ir lengvai prieinamą informaciją apie jų asmens duomenų tvarkymą, kad jie galėtų patikrinti tokio tvarkymo teisėtumą ir duomenų tikslumą. Šiose gairėse taip pat pabrėžiama, kad konkretūs reikalavimai dėl prašymo formos nėra nustatyti, o duomenų valdytojas turi vertinti kreipimosi turinį, o ne jo formą ar pavadinimą. Duomenų valdytojas turėtų užtikrinti patogius ryšio kanalus, tačiau duomenų subjektas neprivalo naudotis išimtinai šiais kanalais ir gali kreiptis bet kuriuo oficialiu

kontaktiniu adresu. Duomenų valdytojas privalo vertinti kreipimosi turinį, o ne formą ar pavadinimą, ir imtis veiksmų, užtikrinančių veiksmingą duomenų subjekto teisių įgyvendinimą. Todėl atsisakymas nagrinėti Pareiškėjo prašymą vien dėl jo pateikimo formos laikytinas nepagrįstu.

Be to, atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėjas pateikė prašymą po to, kai į jį pats kreipėsi Skundžiamas asmuo (telefonu ir el. paštu), darytina išvada, kad Pareiškėjo tapatybė Skundžiamam asmeniui buvo žinoma. Iš skundo medžiagos taip pat matyti, kad Skundžiamas asmuo disponavo Pareiškėjo identifikaciniais duomenimis – vardu, pavarde ir el. pašto adresu, kurie buvo naudojami tarpusavio komunikacijai². Tokiomis aplinkybėmis Skundžiamas asmuo neturėjo pagrindo abejoti dėl prašymą pateikusio asmens tapatybės, kaip tai suprantama pagal BDAR 12 straipsnio 6 dalį.

Pažymėtina ir tai, kad nagrinėjamu atveju Pareiškėjas bendravo su Skundžiamu asmeniu kaip potencialus klientas („Interesantas“), todėl duomenų tvarkymo apimtis šiame etape buvo susijusi su ikisutartiniais veiksmais. Tokiame santykių etape reikalavimas pateikti papildomus identifikacinius duomenis, tokius kaip gimimo data, asmens kodas ar gyvenamosios vietos adresas, laikytinas pertekliniu, nes šie duomenys nėra būtini nei Pareiškėjo tapatybei nustatyti, nei jo prašymui pagal BDAR nagrinėti. Tokie reikalavimai taip pat neatitinka duomenų kiekio mažinimo (duomenų minimizavimo) principo, įtvirtinto BDAR 5 straipsnio 1 dalies c punkte, ir faktiškai apsunkina duomenų subjekto teisės įgyvendinimą.

Taigi Skundžiamas asmuo neturėjo teisinio pagrindo atsisakyti nagrinėti Pareiškėjo prašymo remdamasis formaliais reikalavimais ir privalėjo imtis veiksmų pagal BDAR 12 ir 15 straipsnius.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad Skundžiamas asmuo pažeidė BDAR 12 straipsnio 2 dalies bei 15 straipsnio reikalavimus, nepagrįstai atsisakęs nagrinėti Pareiškėjo prašymą. Atsižvelgiant į tai, Pareiškėjo skundas dalyje dėl teisės susipažinti su duomenimis pripažįstamas pagrįstu.

Dėl poveikio priemonių taikymo

Vadovaujantis ADTAJ 31 straipsnio 2 dalies 1 punktu, tuo atveju, kai skundas ar jo dalis pripažįstama pagrįsta, Inspekcija motyvuotai teikia duomenų valdytojui ir (ar) duomenų tvarkytojui nurodymus, rekomendacijas ir (ar) taiko kitas BDAR 58 straipsnio 2 dalyje, ADTAJ 33 straipsnyje ir kituose įstatymuose, reglamentuojančiuose asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugą, nurodytas priemones <...>. Sprendžiant dėl poveikio priemonių taikymo, aktuali laikytinas BDAR preambulės 129 punktas, kuriame nurodyta, kad kiekviena priemonė turėtų būti tinkama, būtina ir proporcinga, siekiant užtikrinti BDAR laikymąsi.

BDAR preambulės 129 punkte numatyta, jog kiekviena priežiūros institucijos taikoma priemonė turi būti tinkama, būtina ir proporcinga siekiant užtikrinti šio reglamento laikymąsi, atsižvelgiant į kiekvieno konkretaus atvejo aplinkybes.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad Skundžiamas asmuo pažeidė BDAR nuostatas skaidrumo ir duomenų subjekto teisių įgyvendinimo srityje. Atsižvelgiant į tai, skiriamos BDAR numatytos taisomosios priemonės.

Sprendama dėl BDAR pažeidimų, Inspekcija atsižvelgia į tai, kad neturi duomenų, jog Skundžiamas asmuo šias nuostatas būtų pažeidęs pakartotinai, todėl, vadovaujantis BDAR 58 straipsnio 2 dalies b ir c punktais, už BDAR 12 straipsnio 2 dalies ir 13 bei 15 straipsnių pažeidimą Skundžiamam asmeniui pareiškiamas papeikimas ir teikiamas nurodymas informuoti Pareiškėją apie tvarkomus jo asmens duomenis pagal BDAR 15 straipsnį. Kitų BDAR numatytų priemonių taikymas, Inspekcijos vertinimu, nebūtų proporcingas.

² Skundžiamo asmens atsakyme pateiktas 2025-09-01 Bendrovės el. paštu siunčiamas raštas Nr. 01-01-36, adresuotas [DUOMENYS NESKELBTINI], kaip atsakymas į 2025-08-29 el. laišką.

Inspekcija, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi ADTAJ 31 straipsnio 1 dalies 1 punktu, to paties straipsnio 2 dalies 1 punktu, BDAR 58 straipsnio 2 dalies b ir c punktais,

n u s p r e n d ž i a:

1. Pareiškėjo skundą dalyje dėl duomenų tvarkymo teisėtumo atmesti.
2. Pareiškėjo skundą dalyse dėl neįgyvendintos Pareiškėjo teisės gauti informaciją apie telefoninio pokalbio įrašymą bei teisės susipažinti su duomenimis pripažinti pagrįstu.
3. Skundžiamam asmeniui už BDAR 12 straipsnio 2 dalies ir 13 bei 15 straipsnių pažeidimą pareikšti papeikimą.
4. Skundžiamam asmeniui už BDAR 12 straipsnio 2 dalies ir 15 straipsnių pažeidimą teikti nurodymą – iki **2026-07-01** informuoti Pareiškėją apie tvarkomus jo asmenis pagal BDAR 15 straipsnį.
5. 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 Vilniaus apygardos administraciniam teismui (adresas: Žygimantų g. 2, Vilnius).

Direktorė

Dijana Šinkūnienė