VALSTYBINĖ DUOMENŲ APSAUGOS INSPEKCIJA

SPRENDIMAS

2026 m. d. Nr. 3R- (2.13-1.E)
Vilnius

Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – Inspekcija) 2024-03-15 gavo [DUOMENYS NESKELBTINI] (toliau – Pareiškėjas) 2024-03-15 skundą dėl IKI Lietuva, UAB (toliau – Skundžiamas asmuo, Bendrovė) galimai neteisėtai vykdomos tiesioginės rinkodaros (Inspekcijos reg. Nr. 1R-1789 (2.13.Mr)) (toliau – Skundas).

Pareiškėjas Skunde nurodė, kad į jam priklausantį elektroninį paštą nuolatos gauna Skundžiamo asmens tiesioginės rinkodaros pranešimus. Pareiškėjas teigia, kad kelis kartus yra atsisakęs gauti tiesioginės rinkodaros pranešimus ir iš sistemos gavęs patvirtinimą, kad toks veiksmas įvykdytas sėkmingai, bet pranešimus gauna ir toliau.

Inspekcija, pagal savo kompetenciją išnagrinėjusi Skundą,

n u s t a t ė:

Skundžiamas asmuo 2024-04-25 atsakyme Inspekcijai (Inspekcijos reg. Nr. 1R-2879 (2.13.Mr)) nurodė, kad Bendrovė inicijavo ir atliko vidinį tyrimą, kurio metu nustatė, kad Bendrovės lojalumo klientų duomenų bazėje elektroninis paštas [DUOMENYS NESKELBTINI] yra registruotas, tačiau su šiuo elektroniniu paštu yra susietos dvi skirtingos Bendrovės lojalumo kortelės su skirtingais identifikaciniais numeriais. Paaiškėjo, kad duomenų bazėje yra registruoti du skirtingi fiziniai asmenys (vienas jų yra Pareiškėjas) su skirtingomis lojalumo kortelėmis, kurie yra susieti su vienodu el. paštu [DUOMENYS NESKELBTINI]. Tokia situacija susiklostė dėl žmogiškosios klaidos – rankiniu būdu suvedant kito kliento (ne Pareiškėjo) popierinės anketos duomenis į elektroninę duomenų bazę vietoje kito kliento elektroninio pašto [DUOMENYS NESKELBTINI] įvesta [DUOMENYS NESKELBTINI], t. y. Pareiškėjo elektroninis paštas. Asmuo, kurio elektroninis paštas yra [DUOMENYS NESKELBTINI] (toliau – Klientas), 2023-09-21 teikė popierinę anketą ir joje nepareiškė nesutikimo, kad jo asmens duomenys būtų tvarkomi tiesioginės rinkodaros tikslais. Pareiškėjas, kurio elektroninio pašto adresas yra [DUOMENYS NESKELBTINI], registravosi 2023-08-12 internetu ir išreiškė nesutikimą, kad jo asmens duomenys būtų tvarkomi tiesioginės rinkodaros tikslais.

Benhauer sp. z o. o teikiamos klientų valdymo platformos „Salesmanago“ (toliau – Sistema) algoritmas klientus identifikuoja pagal elektroninio pašto adresą. Todėl Sistema, duomenų bazėje turėdama dvi paskyras su vienu ir tuo pačiu elektroniniu paštu, jas traktavo kaip vieną klientą ir Pareiškėjo nesutikimas dėl tiesioginės rinkodaros Sistemos buvo perrašomas kaip sutikimas pagal Kliento ([DUOMENYS NESKELBTINI]) pateiktus duomenis. Klientas registravosi vėliau nei Pareiškėjas, todėl Pareiškėjo nesutikimas dėl tiesioginės rinkodaros buvo Sistemos perrašytas į sutikimą pagal Kliento ([DUOMENYS NESKELBTINI]) pageidavimą. Bendrovė neturėjo informacijos apie šias aplinkybes, jų netyrė ir negalėjo išspręsti problemos iki Inspekcijos pranešimo gavimo. Nuo to momento, kai Bendrovė sužinojo apie šią situaciją, jokie tiesioginės rinkodaros pranešimai Pareiškėjui nesiunčiami ir jo elektroninis paštas yra išimtas iš asmenų, gaunančių tiesioginės rinkodaros pranešimus, sąrašo.

Dėl tiesioginės rinkodaros

Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 81 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad naudoti elektroninių ryšių paslaugas, įskaitant elektroninio pašto pranešimų siuntimą, tiesioginės rinkodaros tikslu leidžiama tik gavus išankstinį abonento ar registruotojo viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjo sutikimą. 81 straipsnio 2 dalis nustato, kad asmuo, kuris, teikdamas paslaugas ar parduodamas prekes BDAR[1] nustatyta tvarka ir sąlygomis, gauna iš savo klientų elektroninio pašto kontaktinius duomenis, gali naudoti šiuos kontaktinius duomenis savo paties panašių prekių ar paslaugų rinkodarai, jeigu klientams yra suteikiama aiški, nemokama ir lengvai įgyvendinama galimybė nesutikti arba atsisakyti tokio kontaktinių duomenų naudojimo pirmiau nurodytais tikslais, kai šie duomenys yra renkami ir, jeigu klientas iš pradžių neprieštaravo dėl tokio duomenų naudojimo, siunčiant kiekvieną žinutę.

ERĮ 3 straipsnio 102 dalis numato, kad šio įstatymo devintajame skirsnyje vartojamos sąvokos, neapibrėžtos šiame įstatyme, suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos BDAR, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme (toliau – ADTAĮ).

ADTAĮ 2 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tiesioginė rinkodara – veikla, kurios tikslas paštu, telefonu arba kitokiu tiesioginiu būdu siūlyti asmenims prekes ar paslaugas ir (arba) teirautis jų nuomonės dėl siūlomų prekių ar paslaugų.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad Pareiškėjas 2024-03-04, 2024-03-07, 2024-03-15 į savo elektroninį paštą iš Skundžiamo asmens gavo elektroninius laiškus. Viename iš elektroninių laiškų nurodoma: „Pasinaudokite geriausiais IKI pasiūlymais. Jiems turite šį savaitgalį” (kalba netaisyta).

Įvertinus elektroninio laiško turinį, nustatyta, kad laiške pateikta informacija patenka į tiesioginės rinkodaros sampratą, kadangi juo Pareiškėjas buvo skatinamas apsipirkti parduotuvėje ir pasinaudoti siūlomomis nuolaidomis, todėl tokio pranešimo siuntimas turi atitikti ERĮ 81 straipsnyje nustatytus reikalavimus. Nagrinėjamu atveju Skundžiamas asmuo pripažino, kad Pareiškėjas, registruodamasis internetu, išreiškė nepageidaujantis gauti tiesioginės rinkodaros pasiūlymų. Taigi Pareiškėjas jau registracijos metu aiškiai išreiškė prieštaravimą dėl jo elektroninio pašto adreso naudojimo tiesioginės rinkodaros tikslu. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad nagrinėjamu atveju nėra tenkinama viena iš būtinųjų ERĮ 81 straipsnio 2 dalyje nustatytų sąlygų (klientas iš pradžių neprieštaravo dėl jo duomenų naudojimo tiesioginės rinkodaros pranešimų siuntimui), todėl šioje dalyje numatyta išimtis negali būti taikoma. Atitinkamai Skundžiamas asmuo, neturėdamas Pareiškėjo išankstinio sutikimo ir nesant ERĮ 81 straipsnio 2 dalyje nustatytos išimties, išsiuntęs Pareiškėjui tiesioginės rinkodaros pranešimus, pažeidė ERĮ 81 straipsnio 1 dalies reikalavimus, todėl Pareiškėjo Skundas šioje dalyje pripažintinas pagrįstu.

Dėl asmens duomenų tikslumo

BDAR 5 straipsnio d punkte nustatyta, kad tvarkomi asmens duomenys turi būti tikslūs ir prireikus atnaujinami; turi būti imamasi visų pagrįstų priemonių užtikrinti, kad asmens duomenys, kurie nėra tikslūs, atsižvelgiant į jų tvarkymo tikslus, būtų nedelsiant ištrinami arba ištaisomi (tikslumo principas).

BDAR 24 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad atsižvelgdamas į duomenų tvarkymo pobūdį, aprėptį, kontekstą bei tikslus, taip pat į įvairios tikimybės ir rimtumo pavojus fizinių asmenų teisėms ir laisvėms, duomenų valdytojas įgyvendina tinkamas technines ir organizacines priemones, kad

[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)

užtikrintų ir galėtų įrodyti, kad duomenys tvarkomi laikantis šio reglamento. Tos priemonės prireikus peržiūrimos ir atnaujinamos.

Iš skundo nagrinėjimo metu surinktų duomenų matyti, kad Skundžiamas asmuo naudojo Sistemą, kuri leido duomenų bazėje turėti dvi paskyras su vienu ir tuo pačiu elektroniniu paštu ir šias paskyras traktavo kaip vieną klientą, todėl Pareiškėjo nesutikimas dėl tiesioginės rinkodaros Sistemos buvo perrašomas kaip sutikimas pagal kito Kliento pateiktus duomenis.

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau nurodyta, pažymėtina, kad visais atvejais duomenų valdytojas turi taikyti tokias priemones, kurios užtikrintų BDAR 5 straipsnio d punkte numatytą tikslumo principą. Atitinkamai Inspekcija sprendžia, kad Skundžiamas asmuo, tvarkydamas Pareiškėjo duomenis Sistemoje, neįgyvendino pakankamų priemonių, kad užtikrintų Pareiškėjo asmens duomenų tikslumą ir tuo pažeidė BDAR 5 straipsnio d punktą.

Dėl neturtinės žalos atlyginimo

Pareiškėjas skunde prašė 3000 eurų neturtinei žalai atlyginti. Vadovaudamasi Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos nuostatų (toliau – Nuostatai)[2] 11.1 papunkčiu, Inspekcija BDAR, ADTAĮ, Asmens duomenų, tvarkomų nusikalstamų veikų prevencijos, tyrimo, atskleidimo ar baudžiamojo persekiojimo už jas, bausmių vykdymo arba nacionalinio saugumo ar gynybos tikslais, teisinės apsaugos įstatymo nustatyta tvarka nagrinėja asmenų skundus šių įstatymų ir Elektroninių ryšių įstatymo nuostatų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą bei privatumo apsaugą, nustatytais atvejais, Inspekcijos nustatyta tvarka nagrinėja asmenų skundus tarptautinėse sutartyse nustatytais atvejais ir, remdamasi skunduose pateikta informacija, tikrina asmens duomenų tvarkymo teisėtumą bei priima sprendimus dėl asmens duomenų tvarkymo pažeidimų. Vadovaujantis Nuostatų 11.2 papunkčiu, Inspekcija tikrina asmens duomenų tvarkymo teisėtumą BDAR, ADTAĮ ir kitų įstatymų, reglamentuojančių asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugą, bei Inspekcijos nustatyta tvarka ir priima sprendimus dėl asmens duomenų tvarkymo pažeidimų.

BDAR 82 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta asmens, patyrusio turtinę ar neturtinę žalą dėl BDAR pažeidimo, teisė gauti žalos atlyginimą. Pagal šio straipsnio 6 dalį teismo procesas dėl šios teisės įgyvendinimo pradedamas teismuose, turinčiuose jurisdikciją pagal BDAR 79 straipsnio 2 dalį. Pareiškėjas dėl galimai patirtos neturtinės žalos atlyginimo turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą civilinio proceso tvarka.

ADTAĮ 27 straipsnio 1 dalies 2 punkte nustatyta, kad atsisakoma nagrinėti skundą ar jo dalį, kai nurodytų aplinkybių tyrimas nepriklauso priežiūros institucijos kompetencijai. ADTAĮ 29 straipsnio 1 dalies 2 punkte numatyta, kad priežiūros institucija priima sprendimą nutraukti skundo ar jo dalies nagrinėjimą, jeigu paaiškėja, kad yra šio įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2–6, 8, 9 punktuose nurodytas pagrindas atsisakyti nagrinėti skundą ar jo dalį. Atsižvelgiant į tai, kad skundo dalies dėl neturtinės žalos atlyginimo nagrinėjimas nepriklauso Inspekcijos kompetencijai, šioje dalyje skundo nagrinėjimas nutraukiamas.

ADTAĮ 31 straipsnio 2 dalyje reglamentuota, kad kai skundas ar jo dalis pripažįstama pagrįsta, Inspekcija teikia duomenų valdytojui ir (ar) duomenų tvarkytojui nurodymus, rekomendacijas ir (ar) taiko kitas teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugą, nurodytas priemones. Vadovaujantis ADTAĮ 12 straipsnio 2 dalies 5 punktu, Inspekcija turi teisę teikti duomenų valdytojams, duomenų tvarkytojams ir kitiems juridiniams ar fiziniams asmenims rekomendacijas ir nurodymus dėl asmens duomenų tvarkymo ir (ar) privatumo apsaugos. Pažymėtina, kad ADTAĮ numato Inspekcijos diskrecijos teisę, pripažinus skundą pagrįstu, parinkti

[2] Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001-09-25 nutarimu Nr. 1156 „Dėl Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos nuostatų patvirtinimo“.

taisomąsias priemones, tik svarbu, kad kiekviena Inspekcijos taikoma priemonė būtų tinkama, būtina ir proporcinga, atsižvelgiant į pažeidimą.

Atsižvelgiant į tai, kad Skundžiamas asmuo skundžiamus veiksmus Pareiškėjo atžvilgiu nutraukė iki šio sprendimo priėmimo, bei į tai, kad Inspekcija neturi informacijos, kad Skundžiamas asmuo ERĮ 81 straipsnio nuostatas būtų pažeidęs kitų asmenų atžvilgiu, Inspekcija sprendžia, kad proporcinga priemonė yra pažeidimo pripažinimas.

Sprendžiant dėl poveikio priemonių skyrimo Skundžiamam asmeniui, Inspekcija atsižvelgia į tai, kad per pastaruosius du metus Inspekcijoje Skundžiamo asmens atžvilgiu nebuvo nustatyta panašaus pobūdžio pažeidimų. Dėl šios priežasties Inspekcija Skundžiamam asmeniui dėl BDAR 5 straipsnio 1 dalies d punkto pažeidimo skiria papeikimą (BDAR 58 straipsnio 2 dalies b punktas). Kitų poveikio priemonių taikymas, Inspekcijos vertinimu, nagrinėjamu atveju nebūtų proporcingas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, bei vadovaujantis ADTAĮ 29 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 31 straipsnio 1 dalies 1 punktu, 2 dalies 1 punktu, BDAR 58 straipsnio 2 dalies b punktu, Inspekcija

n u s p r e n d ž i a:

1. Pareiškėjo Skundą dalyje dėl tiesioginės rinkodaros siuntimo pripažinti pagrįstu.
2. Pareiškėjo Skundo nagrinėjimą dalyje dėl neturtinės žalos atlyginimo nutraukti.
3. Skundžiamam asmeniui už BDAR 5 straipsnio 1 dalies d punkto pažeidimą skirti papeikimą.
4. 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).

Direktorė Dijana Šinkūnienė