

## DUK. Viešojo sektoriaus nuomonės apklausos ir tiesioginė rinkodara

2021-03-22

**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.

Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (toliau – ADTAĮ) 2 straipsnis 1 dalis

Pastebėtina, kad ADTAĮ, apibrėždamas tiesioginę rinkodarą, neskirsto tiesioginei rinkodarai priskirtinų paslaugų pagal jas teikiančius subjektus, t. y., kad tiesiogine rinkodara nėra laikomi pelno nesiekiančių organizacijų ar valdžios institucijų (kaip jos suprantamos ADTAĮ<sup>1</sup>) pranešimai ar nuomonės teiravimai dėl siūlomų paslaugų<sup>2</sup>. Taigi, tiesioginės rinkodaros samprata apima nuomonės teiravimąsi dėl bet kokių siūlomų prekių ar paslaugų. **Viešajame sektoriuje** tai sietina su administracinėmis ar viešosiomis paslaugomis, kurias teikia valdžios institucijos.

**Administracinė paslauga** – Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – VAI) nurodyta viešojo administravimo veikla, susijusi su dokumentų išdavimu ar informacijos teikimu.

VAI 2 straipsnio 1 dalis

**Administracinės paslaugos yra:**

VAI 19 straipsnio 1 dalis

1. teisės aktų nustatytų dokumentų, kurių turėjimas patvirtina viešojo administravimo subjekto suteikiamos teisės įgijimą, išdavimas;

2. viešojo administravimo subjekto veiksmai išduodant teisės aktų nustatytus dokumentus su valstybės registruose, valstybės informacinėse sistemose, archyvuose ar paties viešojo administravimo subjekto turima informacija;

3. teisės aktų nustatytų ir asmenų privalomai viešojo administravimo subjektams teikiamų dokumentų ar informacijos priėmimas;

4. teisės aktų nustatytos informacijos registravimas valstybės registruose ar valstybės informacinėse sistemose asmens prašymu.

**Viešoji paslauga** – pagal įstatymų ir (ar) viešojo administravimo subjektų nustatytus reikalavimus vykdoma šių subjektų prižiūrima veikla, kuria sukuriama valstybės ar savivaldybių garantuojama ir visuomenės nariams vienodai prieinama nauda<sup>3</sup>.

VAI 2 straipsnio 19 dalis

<sup>1</sup> **Valdžios institucijos ir įstaigos** – valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, įmonės ir viešosios įstaigos, finansuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų bei valstybės pinigų fondų ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka įgaliotos atlikti viešąjį administravimą arba teikiančios asmenims viešąsias ar administracines paslaugas ar vykdančios kitas viešąsias funkcijas (ADTAĮ 2 straipsnio 2 dalis).

<sup>2</sup> Tai konstatuota ir teismų praktikoje, pavyzdžiui, Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2020 m. vasario 19 d. nutartyje administracinėje byloje Nr. eA-2402-629/2020.

<sup>3</sup> Pavyzdžiui, socialinės, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kt.

Atsižvelgiant į esamą teisinį reguliavimą, **tiesiogine rinkodara viešajame sektoriuje laikytina** tokia valdžios institucijų veikla, kurios tikslas paštu, telefonu arba kitokiu tiesioginiu būdu siūlyti abonento ar registruoto elektroninių ryšių paslaugų naudotojams (toliau – naudotojas) administracines ar viešąsias paslaugas ir (arba) **teirautis nuomonės dėl siūlomų administracinių ar viešųjų paslaugų**. Taigi, valdžios institucijų **kreipimaisi** į naudotojus, **vykdant kitą veiklą**, nesusijusią su administracinių ir viešųjų paslaugų teikimu, įskaitant nuomonės teiravimąsi dėl tokios veiklos, *nebūtų laikomi tiesiogine rinkodara*. Tačiau tokiu atveju valdžios institucijos turėtų užtikrinti, kad asmens duomenys tvarkomi laikantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (toliau – BDAR).

Tiesioginė rinkodara	Ne tiesioginė rinkodara
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mokykla teiraujasi dėl jos teikiamų švietimo paslaugų kokybės</li> <li>• savivaldybė kreipiasi su prašymu įvertinti vaikų registravimo į darželius procesą</li> <li>• valdžios institucija kreipiasi dėl leidimo išdavimo paslaugos įvertinimo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valdžios institucija teiraujasi dėl jos darbuotojų elgesio atliekant įmonės patikrinimą įvertinimo</li> <li>• valdžios institucija kreipiasi su prašymu įvertinti suteiktą viešąją konsultaciją</li> <li>• valdžios institucija teiraujasi, ar skundo pateikimo jai elektroniniu būdu procedūra yra aiški ir patogi</li> </ul>

**Pastaba.** Tais atvejais, kai valdžios institucija kreipiasi su prašymu pateikti nuomonę, pavyzdžiui, dėl atlikto patikrinimo **ir** dėl leidimo išdavimo paslaugos, tuomet toks teiravimasis bus vertinamas kaip tiesioginė rinkodara.

Tuo atveju, jei valdžios institucija siekia kreiptis į naudotoją su prašymu įvertinti suteiktą (siekiamą suteikti) administracinę ar viešąją paslaugą<sup>4</sup>, ji **privalo užtikrinti** Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 69 straipsnyje nurodytas **sąlygas, taikomas tiesioginės rinkodaros vykdymui**, pavyzdžiui, kreiptis tik turint *išankstinį* naudotojo sutikimą (ERĮ 69 straipsnio 1 dalis). Šiame kontekste primintina, kad pagal teismų praktiką naudotojo sutikimas turėtų būti gautas iš anksto, o *ne tuo pačiu metu* panaudojant tiesiogines rinkodaros priemones<sup>5</sup>, t. y. negalima siųsti elektroninio laiško ar skambinti asmeniui klausiant, ar jis sutinka gauti tiesioginės rinkodaros pasiūlymus. Pastebėtina, kad nors tiesioginė rinkodara yra reguliuojama ERĮ, tačiau sutikimas tiesioginės rinkodaros pranešimams gauti turi atitikti BDAR sutikimui keliamus reikalavimus (BDAR 4 straipsnio 11 dalį, 7 ir 13 straipsnius).

Atkreipiame dėmesį, kad tiesiogine rinkodara laikytinas ir toks kreipimasis, kuriuo siekiama iš naudotojo surinkti duomenis, reikalingus duomenų valdytojo paslaugų ar prekių *pagerinimui*. **Tai reiškia, kad nuomonės teiravimasis** dėl siūlomų prekių ar paslaugų **apima** tiek bendro pobūdžio pranešimus, teiraujantis dėl duomenų valdytojo ar duomenų tvarkytojo prekių ar paslaugų apskritai, tiek pranešimus, teiraujantis dėl konkrečios įsigytos prekės ar suteiktos paslaugos kokybės.

<sup>4</sup> Viešojo administravimo subjektas turi sudaryti savo teikiamų administracinių paslaugų sąrašą ir, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro nustatyta tvarka ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais šių paslaugų teikimą, patvirtinti administracinių paslaugų teikimo aprašymus (VAĮ 19 straipsnio 2 dalis).

<sup>5</sup> Žr. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2006 m. birželio 22 d. nutartį administracinėje byloje Nr. N3-733-06.