



ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO TIESIOGINĖS RINKODAROS IR LOJALUMO PROGRAMOS TIKSLAIS TEISĖTUMO PATIKRINIMŲ REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

2018-09-26

Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – VDAI), vadovaudamasi VDAI direktoriaus 2018 m. rugpjūčio 14 d. įsakymu Nr. 1T-77 „Dėl tikrinimų VDAI iniciatyva atlikimo“, atliko asmens duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros ir lojalumo programos tikslais teisėtumo patikrinimus 12 Lietuvos Respublikoje registruotų ir vykdančių veiklą bendrovių, veikiančių maisto, namų apyvokos prekių parduotuvių ir vaistinių sektoriuje (toliau – Bendrovės).

Atlikus patikrinimus nustatyta, kad 11 iš 12 patikrintų Bendrovių tvarko fizinių asmenų duomenis lojalumo programos ir tiesioginės rinkodaros tikslais.

Atliekant patikrinimus buvo vertinama:

- asmens duomenų tvarkymo teisinės sąlygos;
- tvarkomų asmens duomenų apimtis;
- informacija, pateikiama duomenų subjektams;
- duomenų subjekto teisės nesutikti su jo asmens duomenų tvarkymu tiesioginės rinkodaros tikslu įgyvendinimas;
- asmens duomenų saugojimo terminai.

Susiję teisės aktai

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

Pagal BDAR 5 straipsnio 1 dalies a punktą duomenų valdytojas privalo užtikrinti, kad asmens duomenys duomenų subjekto atžvilgiu būtų tvarkomi teisėtu, sąžiningu ir skaidriu būdu (teisėtumo, sąžiningumo ir skaidrumo principas).

Pagal BDAR 5 straipsnio 1 dalies b ir c punktus duomenų valdytojas privalo užtikrinti, kad asmens duomenys būtų renkami nustatytais, aiškiai apibrėžtais bei teisėtais tikslais ir toliau netvarkomi su tais tikslais nesuderinamu būdu, bei užtikrinti, kad asmens duomenys būtų adekvatūs, tinkami ir tik tokie, kurių reikia siekiant tikslų, dėl kurių jie tvarkomi (duomenų kiekio mažinimo principas).

BDAR 5 straipsnio 1 dalies e punktas numato, kad asmens duomenys turi būti laikomi tokia forma, kad duomenų subjektų tapatybę būtų galima nustatyti ne ilgiau, negu tai yra būtina tais tikslais, kuriais asmens duomenys yra tvarkomi (saugojimo trukmės apribojimo principas).

BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas numato, kad duomenų tvarkymas yra teisėtas, jeigu tvarkyti duomenis būtina siekiant teisėtų duomenų valdytojo arba trečiosios šalies interesų, išskyrus atvejus, kai tokie duomenų subjekto interesai arba pagrindinės teisės ir laisvės, dėl kurių būtina užtikrinti asmens duomenų apsaugą, yra už juos viršesni, ypač kai duomenų subjektas yra vaikas.

BDAR 12 straipsnio 1 dalis numato, kad duomenų valdytojas turi užtikrinti, kad visa informacija apie asmens duomenų tvarkymą duomenų subjektui būtų pateikta glausta, skaidria, suprantama ir lengvai prieinama forma, aiškia ir paprasta kalba.

BDAR 13 straipsnio 1 dalies e punkte numatyta, kad duomenų valdytojas asmens duomenų gavimo metu duomenų subjektui pateikia visą šią informaciją: <...> jei yra, asmens duomenų gavėjus arba asmens duomenų gavėjų kategorijas.

ADTAĮ 2 straipsnio 1 dalis apibrėžia, kad tiesioginė rinkodara – veikla, kurios tikslas paštu, telefonu ar kitokiu tiesioginiu būdu siūlyti asmenims prekes ar paslaugas ir (arba) teirautis jų nuomonės dėl siūlomų prekių ar paslaugų. Taigi, asmens duomenų tvarkymas siekiant pateikti asmeniui aktualius pasiūlymus, laikytinas tiesiogine rinkodara.

BDAR 21 straipsnio 1 dalis numato, kad duomenų subjektas turi teisę dėl su jo konkrečiu atveju susijusių priežasčių bet kuriuo metu nesutikti, kad su juo susiję asmens duomenys būtų tvarkomi, kai toks duomenų tvarkymas vykdomas pagal BDAR 6 straipsnio 1 dalies e arba f punktus, įskaitant profiliavimą remiantis tomis nuostatomis. Duomenų valdytojas nebetvarko asmens duomenų, išskyrus atvejus, kai duomenų valdytojas įrodo, kad duomenys tvarkomi dėl įtikinamų teisėtų priežasčių, kurios yra viršesnės už duomenų subjekto interesus, teises ir laisves, arba siekiant pareikšti, vykdyti ar apginti teisinius reikalavimus.

Pagal Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 69 straipsnio 1 dalį naudoti elektroninių ryšių paslaugas, įskaitant elektroninio pašto pranešimų siuntimą, tiesioginės rinkodaros tikslu leidžiama tik gavus išankstinį abonentu ar registruoto elektroninių ryšių paslaugų naudotojo sutikimą.

ERĮ 69 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad asmuo, kuris teikdamas paslaugas ar parduodamas prekes ADTAĮ nustatyta tvarka ir sąlygomis gauna iš savo klientų elektroninio pašto kontaktinius duomenis, gali naudoti šiuos kontaktinius duomenis savo paties panašių prekių ar paslaugų rinkodarai, jei 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, jei klientas iš pradžių neprieštaravo dėl tokio duomenų naudojimo, siunčiant kiekvieną žinutę.

Dėl asmens duomenų tvarkymo teisinių sąlygų

Atlikus patikrinimus nustatyta, kad 3 Bendrovės, tvarkydamos asmens duomenis profiliavimo tikslais, taip pat 3 Bendrovės, tvarkydamos asmens duomenis tiesioginės rinkodaros tikslais, nepagrįstai remiasi BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktu.

Nustatyta, kad Bendrovės, tvarkydamos asmens duomenis tiesioginės rinkodaros bei profiliavimo tikslais, nepagrįstai remiasi Bendrovės teisėtu interesu. Bendrovės veiksmų negalima laikyti atitinkančiais BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punkte nustatytą asmens duomenų tvarkymo teisėtumo sąlyga vien todėl, kad Bendrovė turi interesą pritaikyti savo teikiamas paslaugas (prekes) kiek įmanoma labiau klientų poreikiams bei efektyvinant Bendrovės verslą. Teisėto intereso sąlyga negali būti taikoma, kadangi šiuo atveju duomenų subjektų (klientų, pirkėjų) interesai yra svarbesni negu duomenų valdytojo, o asmens duomenys profiliavimo tikslais galėtų būti tvarkomi tik su duomenų subjekto sutikimu.

Dėl tvarkomų asmens duomenų apimties

Atlikus patikrinimus nustatyta, kad 4 Bendrovės renka perteklinę informaciją apie savo klientus. Dažniausiai (net 3 atvejai) renkama tiksli kliento gimimo data. VDAI konstatavo, kad tiksli klientų (pirkėjų) gimimo data (metai, mėnuo, diena) yra perteklinis duomuo tvarkant asmens duomenis statistikos ir rinkos tyrimų tikslais, klientų elgesio tyrimų tikslais ir šio duomenis tvarkymas yra nebūtina ir neproporcinga priemonė siekiamiems tikslams įgyvendinti (pvz., šiems tikslams įgyvendinti pakaktų tvarkyti, pvz., pirkėjo gimimo metus, amžių ar pan.).

Nustatyta, kad 1 Bendrovėje lojalumo programos tikslais klientų prašoma pateikti dirbančių pagal verslo liudijimus, užsiimančių individualia veikla ir (ar) ūkininkų pažymėjimo kopijas. VDAI konstatavo, kad dirbančių pagal verslo liudijimus, užsiimančių individualia veikla ir (ar) ūkininkų pažymėjimo kopijų rinkimas bei tolesnis tvarkymas yra perteklinė informacija bei neadekvati ir neproporcinga priemonė siekiamiems tikslams (lojalumo programai) įgyvendinti (pvz., šiems tikslams įgyvendinti pakaktų, kad asmuo nurodytų pažymėjimo numerį ar pan.).

Dėl informacijos, pateikiamos duomenų subjektams

Atliekant patikrinimus nustatyta, kad Bendrovių duomenų subjektams pateikiama informacija nėra tiksli, skaidri ir teisinga, kaip to reikalaujama BDAR 5 straipsnio 1 dalies a punkte ir 12 straipsnio 1 dalyje. Nustatyti pažeidimai susiję su informacijos apie tai, kokie asmens duomenys yra tvarkomi, tikslumu, nenurodoma, kokią informaciją pateikti privaloma, nenurodoma, kokiais tikslais tvarkomi asmens duomenys.

1 Bendrovėje iš duomenų subjektams pateiktos informacijos nėra aišku, apie kokius asmenis yra renkama informacija, t. y., ar asmuo, pildantis anketą, ir kortelės savininkas yra vienas ir tas pats asmuo.

Dažniausiai pasitaikęs pažeidimas (6 atvejai) susijęs su informavimu apie asmens duomenų teikimą tretiesiems asmenims (partneriams). Nėra nurodoma, kokiems konkrečiai duomenų gavėjams (ar jų kategorijoms) duomenų subjektų asmens duomenys gali būti teikiami. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad duomenų subjektams teikiama klaidinanti, neteisinga ir (ar) netiksli informacija apie jų asmens duomenų teikimą.

Nustatyta, kad 1 Bendrovėje yra siunčiami laiškai juridinių asmenų darbuotojams, siekiant gauti jų sutikimą dėl tiesioginės rinkodaros. Pažymėtina, kad, jeigu juridinis asmuo pildydamas anketą lojalumo kortelei gauti nepažymėjo, jog sutinka gauti rinkodaros pasiūlymus, elektroninių laiškų siuntimas juridinio asmens darbuotojams su prašymu pateikti atskirus sutikimus dėl jų duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslu pažeistų ERĮ 69 straipsnio 1 dalį.

Dėl duomenų subjekto teisės nesutikti pagal ERĮ 69 straipsnio 2 dalį

Atliekant patikrinimus nustatyta, kad 3 Bendrovės, siųsdamos SMS žinutes su tiesioginės rinkodaros pasiūlymais duomenų subjektams, nesuteikia aiškios, nemokamos ir lengvai įgyvendinamos galimybės nesutikti arba atsisakyti duomenų naudojimo tiesioginės rinkodaros tikslais, jeigu pastarieji iš pradžių neprieštaravo dėl tokio duomenų naudojimo teikiant kiekvieną pasiūlymą (kaip to reikalauja ERĮ 69 straipsnio 2 dalis).

Dėl asmens duomenų saugojimo termino

Duomenų saugojimo terminas turi būti konkretus ir pagrįstas bei turi būti nustatomas įvertinant poreikį tvarkyti asmens duomenis atsižvelgus į duomenų tvarkymo tikslus (BDAR 5 str. 1 d. e p.).

Atlikus patikrinimus nustatyta, kad 4 Bendrovėse nėra nustatyti konkretūs asmens duomenų saugojimo terminai.

Nustatyta, kad 3 Bendrovėse nustatyti nepagrįstai ilgi asmens duomenų saugojimo terminai: nurodoma, kad asmens duomenys bus saugomi „kol turite galiojančią kliento kortelę ir 10 metų po jos paskutinio panaudojimo“, „10 metų nuo dalyvavimo lojalumo programoje pabaigos“ ir „<...> galutinai duomenys bus ištrinti praėjus 5 metams nuo perkėlimo į archyvą“, „saugomi Bendrovės veiklos vykdymo laikotarpiu“ ir pan.

Bendrovėms pateikti nurodymai pašalinti VDAI nustatytus pažeidimus.