

TIKRINIMŲ DĖL ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PASLAUGŲ NAUDOJIMO TIESIOGINĖS RINKODAROS TIKSLAIS TEISĖTUMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

2015-03-18

Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – VDAI), siekdama išsiaiškinti elektroninių ryšių paslaugų (skambučių ir SMS žinučių) naudojimo tiesioginės rinkodaros tikslais teisėtumą, atliko prevencinius patikrinimus penkiose telemarketingo paslaugas teikiančiose bendrovėse (toliau – Bendrovė).

Nustatyta, kad Bendrovės vykdo tiesioginę rinkodarą ir kaip savarankiškos duomenų valdytojos, ir kartu veikia kaip Bendrovių klientų (užsakovų) duomenų tvarkytojos (pvz., tiesioginė rinkodara vykdoma pagal Bendrovių klientų (užsakovų) pateiktas duomenų bazes ir instrukcijas).

Tikrinimo metu keturiose Bendrovėse nustatyti Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 69 straipsnio 1 dalies pažeidimai, o vienoje Bendrovėje – Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (toliau – ADTAĮ) pažeidimai.

ERĮ 69 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad naudoti elektroninių ryšių paslaugas, įskaitant elektroninio pašto pranešimų siuntimą, tiesioginės rinkodaros tikslu leidžiama *tik gavus išankstinį abonto ar registruoto elektroninių ryšių paslaugų naudotojo sutikimą*.

Vadovaujantis ERĮ 69 straipsnio 1 dalimi, 3 straipsnio 1 ir 5 dalimis, *abonentu ar registruotu elektroninių ryšių paslaugų naudotoju gali būti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo*. ERĮ 3 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad abonentas – asmuo, kuris yra viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties su šių paslaugų teikėju šalis, o to paties straipsnio 5 dalyje nustatyta, kad asmuo – fizinis arba Lietuvos Respublikoje įsteigtas juridinis asmuo, kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje ar Europos ekonominės erdvės valstybėje įsteigtas juridinis asmuo ar kita organizacija arba jų filialas. Taigi ERĮ 69 straipsnio 1 dalis taikoma ir tada, kai elektroninių ryšių paslaugos tiesioginės rinkodaros tikslu naudojamos juridinio asmens atžvilgiu. Tai patvirtino ir Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas 2014 m. balandžio 18 d. nutartyje administracinėje byloje Nr. A⁸⁵⁸-143/2014.

Be to, vadovaujantis ERĮ 69 straipsnio 1 dalimi, *sutikimas dėl duomenų tvarkymo tiesioginės rinkodaros tikslu turi būti gautas prieš pradėdant naudoti elektroninių ryšių paslaugas* (t. y. prieš pradėdant skambinti abonentams) tiesioginės rinkodaros tikslu. Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas 2006 m. birželio 22 d. nutartyje administracinėje byloje Nr. N3-733-06 pažymėjo, kad „abonto sutikimas naudoti elektroninio ryšio paslaugas tiesioginės rinkodaros tikslu, ERĮ 68 straipsnio 1 dalies (aktualios redakcijos – ERĮ 69 straipsnio 1 dalies) prasme, *turėtų būti gautas iš anksto, o ne tuo pačiu metu panaudojant tiesioginės rinkodaros priemones*.“ Atsižvelgiant į tai, bet kokia komunikacija (pvz., skambinimas, elektroninio laiško siuntimas), siekiant gauti sutikimą teikti tiesioginės rinkodaros pasiūlymus, yra negalima komunikacijos metu neturint abonto ar registruoto elektroninių ryšių paslaugų naudotojo sutikimo. Todėl skambinimas abonentui siekiant paklausti, ar jis sutinka gauti tiesioginės rinkodaros pasiūlymus, prieštarauja ERĮ 69 straipsnio 1 dalies nuostatomis ir negali būti laikomas išankstiniu sutikimu.

Taip pat ERĮ 69 straipsnis nenumato išimčių teikiant tiesioginės rinkodaros pasiūlymus nei pagal tokių pasiūlymų teikimo būdus (ar tai yra atliekama el. paštu, ar siunčiant sms žinutes, ar skambinant telefonu), nei pagal pačių pasiūlymų pobūdį (ar tai masiniai pasiūlymai, ar individualiai pritaikyti pasiūlymai ar pan.). Atsižvelgiant į tai, nepriklausomai nuo to, koks yra pasirinktas tiesioginės rinkodaros pasiūlymo pateikimo elektroninių ryšių priemonėmis būdas, nei nuo pateikiamo pasiūlymo pobūdžio, turi būti gaunamas išankstinis abonto ar registruoto elektroninių ryšių paslaugų naudotojo sutikimas.

Tikrinimo metu nustatyta, kad keturios Bendrovės vykdo tiesioginę rinkodarą naudojant elektroninių ryšių paslaugas neturėdamos išankstinio abonto (juridinio asmens) sutikimo. Tiesioginės rinkodaros pasiūlymai buvo teikiami potencialiems verslo klientams ar kitiems

juridiniams asmenims, naudojant viešai prieinamus jų kontaktinius duomenis (bendruosius įmonių telefonų numerius) be išankstinio sutikimo.

Tikrinimų metu nustatyta, kad viena Bendrovė tvarko duomenų subjekto kontaktinius duomenis (telefono ryšio numerį) be duomenų subjekto sutikimo socialinio ir viešosios nuomonės tyrimo tikslais iki pirmojo tiesioginio kontakto su duomenų subjektu, vadovaujantis ADTAĮ 13¹ straipsniu (t. y. duomenų subjekto kontaktiniai duomenys (atsitiktine tvarka surenkamas telefono numeris) be duomenų subjekto sutikimo tvarkomi iki pirmojo tiesioginio kontakto su duomenų subjektu, turint tikslą su juo susisiekti), tačiau apie tokį asmens duomenų tvarkymą nėra pranešusi VDAI, nors tai įpareigoja ADTAĮ. Taip pat nustatyta, kad minėta Bendrovė turi asmens duomenų tvarkymą reglamentuojantį dokumentą, tačiau jis neatitinka ADTAĮ 30 straipsnio 1 dalies ir Bendrųjų reikalavimų organizacinėms ir techninėms duomenų saugumo priemonėms, patvirtintų VDAI direktoriaus 2008 m. lapkričio 12 d. įsakymu Nr. 1T-71(1.12) 9.1.4 ir 9.1.8 punktuose nustatytų reikalavimų: nėra reglamentuotas baigtinis asmens duomenų tvarkymo tikslų sąrašas, numatyta galimybė pateikti prašymą dėl teisės reikalauti ištaisyti, sunaikinti ar sustabdyti savo asmens duomenų tvarkymo veiksmus žodine ir kitokia ADTAĮ 26 straipsnio 1 ir 2 dalyse nenumatyta forma, nėra reglamentuota duomenų subjekto teisės nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys įgyvendinimo tvarka (ADTAĮ 27 str.).

Bendrovėms dėl pažeidimų pašalinimo pateikti nurodymai.