

ATMINTINĖ ASMENIMS, KETINANTIEMS KREIPTIS Į VALSTYBINĘ DUOMENŲ APSAUGOS INSPEKCIJĄ DĖL SKUNDO PATEIKIMO

Rengdami šią atmintinę siekiame užpildyti trūkstamos duomenų subjektams informacijos spragas ir paaiškinti, kur reikia kreiptis, kai asmuo mano, kad Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme ar Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme nustatytos jo teisės gali būti pažeistos. Šioje atmintinėje rasite informacijos apie tai, kokius skundus nagrinėja ir kokių nenagrinėja Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – Inspekcija), kada ir kokia tvarka kreiptis į Inspekciją bei kitą su skundo pateikimu Inspekcijai susijusią informaciją.

PASTABA. Atmintinė parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu ir kitais teisės aktais, galiojusiaisiais jos parengimo metu.

I. KOKIUS SKUNDUS NAGRINĖJA INSPEKCIJA?

1. Inspekcija yra Vyriausybės įstaiga, atliekanti Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (toliau – ADTAĮ), Lietuvos Respublikos asmens duomenų, tvarkomų vykdant policijos ir teisminį bendradarbiavimą baudžiamosiose bylose, teisinės apsaugos įstatymo, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 12 straipsnio 5 dalies, kitų įstatymų ir teisės aktų jai pavestas duomenų apsaugos priežiūros funkcijas.

2. Inspekcija nagrinėja asmenų skundus:

- dėl duomenų valdytojų veiksmų (neveikimo), kuriais pažeidžiamos ADTAĮ nuostatos;
- dėl duomenų valdytojų veiksmų (neveikimo), kuriais pažeidžiamos ERĮ devintojo skirsnio, išskyrus šio Įstatymo 61 straipsnio 5 dalį, 64 straipsnio 7 dalį ir 68 straipsnio 2 dalį, nuostatos.

II. KOKIŲ SKUNDŲ NENAGRINĖJA INSPEKCIJA?

3. Inspekcija nenagrinėja skundų:

- dėl **fizinių asmenų veiksmų, jiems tvarkant asmens duomenis savo asmeniniams poreikiams**, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti (šiuo atveju asmuo savo teises turėtų ginti teisme civilinio proceso tvarka);
- dėl asmens duomenų tvarkymo **teismuose vykdant teisingumą**;
- dėl **asmens duomenų tvarkymo visuomenės informavimo priemonėse** visuomenės informavimo, meninės ir literatūrinės raiškos tikslais (šiuo atveju reikėtų kreiptis į Žurnalistų etikos inspektorių);
- dėl **mirusių** asmenų asmens duomenų tvarkymo;
- jeigu tvarkomi **juridinių asmenų** duomenys;
- dėl asmens duomenų tvarkymo, kai jie **tvarkomi neautomatiniu būdu nesusistemintose rinkmenose** (sąrašuose, kartotekose, bylose, sąvaduose ar kt.);
- asmens duomenis tvarko duomenų valdytojas, įsteigtas ir veikiantis ne Lietuvos Respublikos teritorijoje, išskyrus kai tokiam duomenų valdytojui taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai pagal tarptautinę viešąją teisę (diplomatinės atstovybės, konsulinės įstaigos) arba asmens duomenis tvarko duomenų valdytojo filialas arba atstovybė, įsteigti ir veikiantys Lietuvos Respublikoje;

- **skundas tuo pačiu klausimu buvo išnagrinėtas Inspekcijoje**, išskyrus atvejus, kai nurodoma naujų aplinkybių ar pateikiama naujų faktų;
 - jeigu skundas tuo pačiu klausimu buvo **išnagrinėtas arba yra nagrinėjamas teisme**;
 - kai dėl skundo dalyko yra priimtas procesinis sprendimas **pradėti ikiteisminį tyrimą**;
 - kai skundo tekstas yra neįskaitomas;
 - nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip 1 metai;
 - **nepasirašytų** saugiu elektroniniu parašu, jei skundas teikiamas elektroniniu būdu;
4. **Anoniminiai skundai nenagrinėjami**, jeigu Inspekcijos direktorius nenusprendžia kitaip.

III. KADA KREIPTIS Į INSPEKCIJĄ?

5. Į Inspekciją Jūs turite teisę kreiptis, jei manote, kad duomenų valdytojas neteisėtai tvarko (tvarkė) Jūsų asmens duomenis arba jei manote, kad duomenų valdytojas pažeidė Jūsų, kaip duomenų subjekto teises, nustatytas ADTAĮ 23 straipsnio 1 dalyje.

6. Atkreipiame dėmesį, kad duomenų valdytojas, gavęs Jūsų kreipimąsi dėl duomenų subjekto teisių įgyvendinimo, turi motyvuotai pagrįsti atsisakymą vykdyti Jūsų, kaip duomenų subjekto, prašymą įgyvendinti šio įstatymo nustatytas duomenų subjekto teises. Duomenų valdytojas, gavęs Jūsų, kaip duomenų subjekto, prašymą, ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Jūsų kreipimosi dienos turi pateikti Jums atsakymą. Jeigu Jūsų prašymas išreikštas rašytine forma, duomenų valdytojas turi pateikti Jums atsakymą raštu.

7. Duomenų valdytojo veiksmus (neveikimą) galite skųsti Inspekcijai per 3 mėnesius nuo atsakymo iš duomenų valdytojo gavimo dienos arba per 3 mėnesius nuo tos dienos, kada baigiasi 30 kalendorinių dienų terminas pateikti atsakymą.

8. Atkreipiame dėmesį, kad pagal Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso 23 straipsnį, administracinė nuobauda gali būti paskirta ne vėliau kaip per dvejus metus nuo administracinio nusižengimo padarymo dienos, o trunkamojo administracinio nusižengimo atveju – per dvejus metus nuo jo paaiškėjimo dienos.

IV. KAIP KREIPTIS Į INSPEKCIJĄ?

9. Skundą dėl duomenų valdytojo veiksmų (neveikimo) galite pateikti asmeniškai Inspekcijoje, paštu, elektroniniu paštu, pasirašytu saugiu elektroniniu parašu. Skundas gali būti teikiamas ir per Inspekcijos elektroninių paslaugų teikimo portalą. Tai galima padaryti Inspekcijos interneto svetainėje, kurios adresas www.ada.lt, paspaudus mygtuką „Paslaugos“, pasirinkus punktą „Asmenų skundų ir pranešimų nagrinėjimas“ ir paspaudus „Prisijungti“ (<https://www.ada.lt/go.php/lit/Asmenu-skundu-ir-pranesimu-nagrinejimas/4>).

10. Skundą **galite pateikti pats asmeniškai arba per savo atstovą, kuris turi pateikti atstovavimą liudijantį dokumentą**.

11. Jeigu abejojate, ar tikrai yra pagrindas paduoti skundą dėl duomenų valdytojo veiksmų (neveikimo), rekomenduojame pasikonsultuoti su Inspekcijos specialistais telefonu (8 5) 212 7532 arba atvykus į Inspekciją.

12. Skundas turi būti parašytas valstybine (lietuvių) kalba.

13. Kad nepamirštumėte savo skunde pateikti svarbios informacijos, leidžiančios efektyviau ir greičiau išnagrinėti skundą, **rekomenduojame užpildyti** Inspekcijos interneto svetainėje skelbiamą [Skundo formą](#). Nesinaudojantys internetu asmenys popierinę skundo formą gali užpildyti atvykę į Inspekciją.

14. **Nepamirškite** įrašyti savo vardo, pavardės, tikslaus gyvenamosios vietos adreso, kuriuo Jūs norėtumėte gauti atsakymą dėl skundo nagrinėjimo rezultatų. Jei pageidaujate, galite nurodyti telefono numerį ar elektroninio pašto adresą, kad iškilus papildomų klausimų dėl Jūsų pateikto skundo, ar esant būtinybei patikslinti skundo aplinkybes, su Jumis būtų galima susisiekti. **Būtinai pasirašykite.**

15. Kad būtų įmanomas skundo tyrimas, Jūs privalote nurodyti **duomenų valdytoją**, kuris galimai padarė Jūsų asmens duomenų tvarkymo pažeidimą. Taip pat **svarbu išsaugoti visą galimą informaciją dėl** Jūsų asmens duomenų tvarkymo pažeidimo, kuri galėtų būti šio pažeidimo **įrodymas**.

Šiuo tikslu neišmeskite Jums siųstų, ar kitaip Jūsų gautų rašytinių dokumentų, jų kopijų, įrodančių, kad galėjo būti pažeistos Jūsų teisės, vokų, kuriuose šie dokumentai buvo atsiųsti, neištrinkite Jums siųstų elektroninių laiškų ar SMS pranešimų, kuriuose Jums buvo siūlomos prekės ar paslaugos ar buvo teiraujama Jūsų nuomonės apie juos, Jūsų paklausimą duomenų valdytojui ir įrodymų, kad jis tikrai buvo pateiktas duomenų valdytojui, duomenų valdytojo atsakymą Jums ir kitus galinčius turėti reikšmę ADTAI, ERĮ pažeidimo tyrimui ar įrodymui duomenis ar dokumentus.

Jeigu šie veiksmai buvo atliekami telefoninio pokalbio metu, įsidėmėkite Jums skambinusio asmens vardą ir pavardę, telefono numerį, iš kurio buvo skambinta, skambučio datą ir laiką, kokios institucijos ar įmonės vardu Jums buvo skambinta.

Jei kreipdamiesi į duomenų valdytoją raštišką kreipimąsi jam teikiate vietoje, būtinai pareikalaukite duomenų valdytojo, kad patvirtintų jo gavimą, o jį siunčiant registruotu paštu – išsaugokite mokesčio kvitą už registruoto laiško siuntimą. Būtinai juos pridėkite prie skundo.

16. Jei **skundžiatės dėl telefonu vykdomos tiesioginės rinkodaros**, pateikite įrodymus, kad telefono numerio, į kurį Jums buvo skambinta, abonentas ar registruotas naudotojas esate Jūs (pvz., sutarties su telekomunikacijų paslaugų teikėju kopiją). Nepamiškite nurodyti telefono numerio, iš kurio Jums buvo skambinta, taip pat skambučio datos ir laiko bei pateikite telefono ekrano nuotrauką su informacija apie gautą skambutį.

17. Jei **skundžiatės dėl nepageidaujamų elektroninio pašto pranešimų siuntimo**, pateikite Jums siųsto elektroninio pašto pranešimo techninį aprašą, kuriame būtų matyti kompiuterio, iš kurio siųsti šie elektroninio pašto pranešimai, IP adresas ir dokumentus, patvirtinančius, kad Jūs esate elektroninio pašto adreso, į kurį Jūs gavote nepageidaujamus elektroninio pašto pranešimus, registruotas naudotojas. Kaip parengti nurodytus dokumentus, galite sužinoti Inspekcijos interneto svetainės „Klausiame–atsakome“ rubrikoje susipažinę su atsakymu į DUK „Kaip parengti Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai atsakymą, kad esate registruotas elektroninių ryšių paslaugų naudotojas?“ adresu <https://www.ada.lt/go.php/lit/Kaip-parengti-Valstybinei-duomenu-apsaugos-inspekcijai-atsakyma-kad-esate-registruotas-elektroniniu-ryiu-paslaugu-naudotojas>.

Nepamirškite pateikti kompiuterio ekrano lango kopijos, iš kurios matytųsi su gautu elektroninio pašto pranešimu susijusi informacija, t. y. šio elektroninio pašto pranešimo siuntėjas, gavėjas, gavimo laikas, pilnas elektroninio pašto pranešimo turinys.

18. Tiriant skundą svarbu žinoti, kokie santykiai Jus sieja (siejo) su duomenų valdytoju, kurio veiksmus (neveikimą) skundžiate, galbūt Jūs esate (buvote) duomenų valdytojo, kurio veiksmus (neveikimą) skundžiate, darbuotojas, klientas, gal ketinate tapti klientu.

19. Prašytume skunde **kuo konkrečiau apibūdinti** dėl Jūsų asmens duomenų tvarkymo padaryto ar manomai daromo pažeidimo esmę (kokiais veiksmais (neveikimu) duomenų valdytojas, Jūsų manymu, padarė ADTAĮ ar ERĮ pažeidimus (pavyzdžiui, viešai paskelbė Jūsų asmens duomenis, apie tai Jums nežinant, perdavė Jūsų asmens duomenis kitiems asmenims, nepateikė Jums atsakymo apie Jūsų asmens duomenų tvarkymą ir pan.) bei aplinkybes, kuriomis sužinojote apie galimai neteisėtą Jūsų asmens duomenų tvarkymą bei visas kitas aplinkybes, kurios gali turėti reikšmės nagrinėjant skundą. Nurodykite kuo tikslesnį pažeidimo padarymo laiką. Kaip įmanoma tikslesnės ir išsamesnės informacijos Inspekcijai pateikimas lemia skundo išnagrinėjimo operatyvumą.

20. **Atminkite**, kad Inspekcija nagrinėja skundą tik jo ribose, todėl formuluodami savo prašymą Inspekcijai, **aiškiai ir konkrečiai nurodykite, ko Jūs prašote Inspekcijos** (pvz., pripažinti skundą pagrįstu ir pateikti duomenų valdytojui nurodymą sunaikinti asmens duomenis ir pan.). Savo prašymą turėtumėte suformuluoti atsižvelgiant į skundžiamus duomenų valdytojo veiksmus (neveikimą).

V. KITA INFORMACIJA

21. Gavusi skundą ir esant papildomų klausimų Inspekcija gali Jūsų paprašyti pateikti papildomą informaciją ar dokumentus. Jeigu informacijos ar dokumentų, be kurių neįmanoma pradėti skundo tyrimo, nepateiksite per Inspekcijos nustatytą terminą, Inspekcija paliks Jūsų skundą netirtą.

22. Jūsų skundas bus nagrinėjamas **nemokamai**.

23. Jūsų skundas bus išnagrinėtas **per 2 mėnesius** nuo skundo gavimo Inspekcijoje dienos. Skundo nagrinėjimo terminas, dėl skunde nurodytų aplinkybių sudėtingumo, informacijos apimties ar skundžiamų veiksmų tęstinio pobūdžio, **gali būti pratęstas**, bet ne ilgiau kaip **2 mėnesiams**. Apie Inspekcijos sprendimą pratęsti skundo tyrimo terminą Jūs būsite informuotas raštu.

24. Jeigu skundas nepriklauso nagrinėti Inspekcijos kompetencijai, tačiau dėl savo dalyko ar pagrindo turėtų jį nagrinėti kita valstybės institucija ar įstaiga, jis šiai institucijai ar įstaigai bus persiųstas per **5 darbo dienas** arba grąžintas Jums (jei ginčo sprendimas teisingas teismui), nurodant, kur, siekdami apginti savo teises, turėtumėte kreiptis. Apie skundo persiuntimą kompetentingai valstybės institucijai ar įstaigai Jūs būsite informuotas raštu.

25. Iki tol, kol Inspekcija dėl Jūsų skundo nėra priėmusi sprendimo, **Jūs turite teisę prašyti nutraukti skundo nagrinėjimo procedūrą**. Tokį prašymą galite pateikti asmeniškai Inspekcijoje, paštu arba elektroniniu paštu.

26. Inspekcijos sprendimai gali būti skundžiami teismui. Sprendimo apskundimo tvarka bus nurodyta Jums pateiktame Inspekcijos sprendime dėl Jūsų skundo.

JEIGU NESATE TIKRI, PATEIKTI AR NEPATEIKTI SKUNDO, ARBA KYLA KITŲ KLAUSIMŲ DĖL ASMENS DUOMENŲ APSAUGOS, INSPEKCIJOS SPECIALISTAI JUMS SUTEIKS KONSULTACIJĄ TELEFONU (8 5) 212 7532 ARBA ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ ADA@ADA.LT