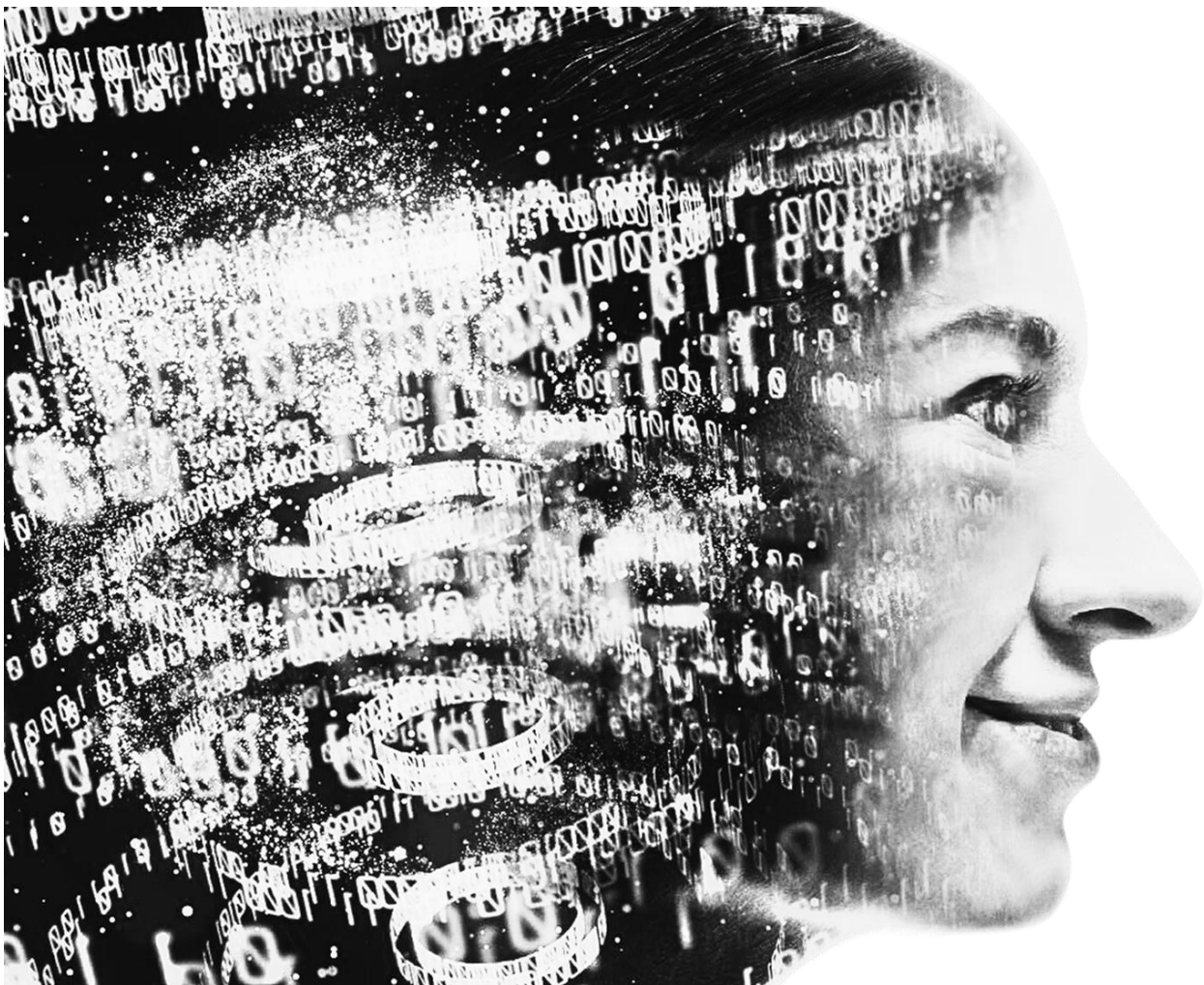


SKAITMENINIŲ PASLAUGŲ AKTO TAIKYMO GAIRĖS

2024



I. TURINYS

II.	KAS YRA TARPININKAVIMO PASLAUGOS?	2
2.1	TARPININKAVIMO PASLAUGOS, KURIOMS TAIKOMAS SPA	2
2.1.1	Paprastojo perdavimo paslauga (angl. Mere conduit service)	3
2.1.2	Podėliavimo paslauga (angl. Caching service)	3
2.1.3	Prieglobos paslauga (angl. Hosting service)	3
2.1.4	Interneto paieškos sistema (angl. Online search engine)	3
2.1.5	Interneto platforma (angl. Online platform)	3
2.1.6	Prekyvietė internete	4
2.1.7	Labai didelės interneto platformos ir labai didelės interneto paieškos sistemos	4
III.	DAUGIAPAKOPĖ SPA ĮPAREIGOJIMŲ STRUKTŪRA	5
IV.	BENDRIEJI ĮPAREIGOJIMAI VISIEMS TARPININKAVIMO PASLAUGŲ TEIKĖJAMS	6
4.1	SPA 9-10 str. Kompetentingų institucijų nurodymų vykdymas	6
4.2	SPA 11-12 str. Kontaktinių centrų paskyrimas	7
4.3	SPA 13 str. Teisinio atstovo paskyrimas	7
4.4	SPA 14 str. Nuostatų ir sąlygų parengimas	8
4.4.1	Nepilnamečiams skirtų paslaugų nuostatos ir sąlygos	11
4.4.2	Nuostatų ir sąlygų vykdymo užtikrinimas	12
4.4.3	Papildomi reikalavimai LDIP ir LDIPS nuostatoms ir sąlygoms	12
4.5	SPA 15 str. Pareiga teikti skaidrumo ataskaitas	12
V.	PAPILDOMI ĮPAREIGOJIMAI PRIEGLOBOS PASLAUGŲ TEIKĖJAMS, ĮSKAITANT INTERNETO PLATFORMAS	13
5.1	SPA 16 str. Pranešimo ir veiksmų mechanizmas	13
5.2	SPA 17 str. Apribojimų motyvų paaiškinimas	15
5.3	SPA 18 str. Pranešimas apie įtarimus dėl nusikalstamų veikų	16
VI.	PAPILDOMI ĮPAREIGOJIMAI INTERNETO PLATFORMOMS	17
6.1	SPA 20 str. Vidaus skundų nagrinėjimo sistema	17
6.2	SPA 21 str. Neteisminis ginčų sprendimas	18
6.3	SPA 22 str. Patikimi pranešėjai	19
6.4	SPA 23 str. Kovos su piktnaudžiavimu priemonės	20
6.5	SPA 24 str. Pareiga teikti skaidrumo ataskaitas	21
6.6	SPA 25 str. Elektroninės sąsajos projektavimas ir organizavimas	22
6.7	SPA 26 str. Reklamos pateikimas interneto platformose	22
6.8	SPA 27 str. Rekomendavimo sistemų skaidrumas	24
6.9	SPA 28 str. Nepilnamečių apsauga internete	25
VII.	PAPILDOMI REIKALAVIMAI PREKYVIETĖMS INTERNETE	26
7.1	SPA 30 str. Prekiautojų atsekamumas	26
7.2	SPA 31 str. Į atitikimą reikalavimams orientuoti funkcionalumai	28
7.3	SPA 32 str. Teisė gauti informaciją	29
VIII.	SPA ĮPAREIGOJIMŲ APŽVALGA	31

SKAITMENINIŲ PASLAUGŲ AKTO (SPA) TAIKYMO GAIRĖS

Naudojimasis skaitmeninėmis paslaugomis nuolat auga. Vis daugiau asmenų dalinasi turiniu socialiniuose tinkluose, auga internetu parduodamų prekių ar paslaugų pasiūla. Atitinkamai auga ir skaitmeninės erdvės reguliavimo poreikis. Pastaraisiais metais priimti keli svarbūs skaitmeninės ekonomikos reguliavimui skirti Europos teisės aktai. Vienas jų – Skaitmeninių paslaugų aktas (toliau – SPA). SPA siekiama užtikrinti saugią, nuspėjamą ir patikimą aplinką internete, spręsti neteisėtos informacijos, dezinformacijos ar kitokio galimai žalingo turinio sklaidos pavojaus visuomenei problemas, užtikrinti tarpininkavimo paslaugų gavėjų teises.

Skaitmeninių paslaugų, dar vadinamų tarpininkavimo paslaugomis, vaidmuo perduodant, saugant ar platinant informaciją internete yra esminis.

II. KAS YRA TARPININKAVIMO PASLAUGOS?

Tarpininkavimo paslauga yra informacinės visuomenės paslauga. Informacinės visuomenės paslauga - paslauga, kuri paprastai:

- (a) teikiama už atlygį,
- (b) elektroninėmis priemonėmis,
- (c) per atstumą ir
- (d) individualiu paslaugos gavėjo prašymu.

Paslaugos, kurioms būtinas fizinis paslaugų teikėjo ir / ar gavėjo dalyvavimas, nėra laikomos tarpininkavimo paslaugomis. Pavyzdžiui, medicininė apžiūra gydytojo kabinete, naudojant elektroninę įrangą. Tarpininkavimo paslaugomis taip pat nelaikomos elektroninėmis priemonėmis teikiamos materialaus turinio paslaugos. Pavyzdžiui, geležinkelio bilietų pirkimas per bilietų išdavimo automatą.

SPA minimos tarpininkavimo paslaugos apima įvairią internetu vykdomą veiklą. Teikiant tarpininkavimo paslaugas perduodama, saugoma, o kartais ir platinama paslaugų gavėjų informacija. Tarpininkavimo paslaugos paprastai apsiriboja techniniu ir automatinu paslaugos gavėjo pateiktos informacijos apdorojimu.

SPA išskiria kelis tarpininkavimo paslaugų tipus. Dalis jūsų teikiamų paslaugų gali būti priskiriamos tarpininkavimo paslaugoms, dalis – ne. Viena iš teikiamų paslaugų gali būti priskirta keliems tarpininkavimo paslaugų tipams. Jei teikiate keliems tarpininkavimo paslaugų tipams priskiriamas paslaugas, turite laikytis visų skirtingiems tarpininkavimo paslaugų tipams taikomų SPA įpareigojimų.

Siekiant įsivertinti, ar jūsų teikiama paslauga (-os) patenka į SPA taikymo sritį ir kurie SPA įpareigojimai jums taikomi, svarbu atidžiai išnagrinėti paslaugos (-ų) technines charakteristikas. Taip pat svarbu įsivertinti įmonės dydį, nes labai mažoms ir mažoms įmonėms taikomos tam tikros SPA įpareigojimų išimtys. Įmonė yra maža, jei įmonėje dirba mažiau nei 50 darbuotojų, o metinė apyvarta neviršija 10 mln. Eur. Įmonė yra labai maža, jei įmonėje dirba mažiau nei 10 darbuotojų, o metinė apyvarta neviršija 2 mln. Eur. Jei įmonė auga ir nebeatitinka šių sąlygų, po 12 mėnesių nuo mažos ar labai mažos įmonės statuso praradimo turite laikytis vidutinių ar didelių interneto platformų teikėjams taikomų įpareigojimų. Tokį įsivertinimą turėtumėte atlikti kasmet ir kaskart, kai keičiate savo paslaugų portfelį ar jų technines charakteristikas.

2.1 TARPININKAVIMO PASLAUGOS, KURIOMS TAIKOMAS SPA

Esate tarpininkavimo paslaugų teikėjas, jei teikiate bent vieną iš šių tarpininkavimo paslaugų.

2.1.1 PAPRASTOJO PERDAVIMO PASLAUGA (angl. *Mere conduit service*)

Tai paslauga, kurią sudaro paslaugos gavėjo pateiktos informacijos perdavimas ryšių tinklu arba prieigos prie ryšių tinklo suteikimas. Teikiantis šią tarpininkavimo paslaugą tik sudaro techninę galimybę informaciją perduoti, pats jos nekurdamas ir nekeisdamas. Pavyzdžiui:

- interneto prieigos paslaugos (angl. *Internet access services*);
- interneto paskirstymo taškai (angl. *Internet exchange points*);
- belaidžio ryšio prieigos taškai (angl. *wireless access points*);
- belaidžio ryšio vietiniai tinklai (angl. *wireless local networks*);
- virtualūs privatūs tinklai (angl. *virtual private networks*);
- DNS paslaugos (angl. *DNS services*);
- aukščiausio lygio domenų vardų registrai (angl. *top-level domain name registries*);
- balso perdavimo per IP paslaugos (angl. *voice over IP services*);
- kitos tarpasmeninio bendravimo paslaugos (angl. *other interpersonal communication services*).

2.1.2 PODĖLIAVIMO PASLAUGA (angl. *Caching service*)

Tai paslauga, kurią sudaro jūsų paslaugos gavėjo pateiktos informacijos perdavimas ryšio tinklu, apimantis tos informacijos automatinį, tarpinį ir laikiną saugojimą, atliekamą vien tam, kad kitiems paslaugos gavėjams ši informacija būtų perduodama greičiau. Pavyzdžiui:

- turinio pristatymo tinklai (angl. *content delivery networks*);
- tarpinės stoties paslaugos (angl. *proxy services*).

2.1.3 PRIEGLOBOS PASLAUGA (angl. *Hosting service*)

Tai paslauga, kurią sudaro informacijos (internetu svetainių, nuotraukų ar programų) saugojimas paslaugos gavėjo prašymu. Pavyzdžiui:

- debesų kompiuterija (angl. *cloud computing*);
- žiniatinklio priegloba (angl. *web hosting*);
- reklamos paslaugos paieškos sistemose (angl. *search engine advertising services*);
- elektroninės prekybos vietės (angl. *electronic marketplaces*);
- socialiniai tinklai (angl. *social networks*);
- dalijimosi vaizdais platformos (angl. *video-sharing platforms*);
- kitos paslaugos, leidžiančios dalintis turiniu ir informacija.

2.1.4 INTERNETO PAIEŠKOS SISTEMA (angl. *Online search engine*)

Tai paslauga, leidžianti naudotojams įvesti užklausas ir atlikti paiešką beveik visose svetainėse tam tikra kalba, remiantis bet kurio dalyko užklausa, naudojant raktinį žodį ar kitus įvesties būdus.

2.1.5 INTERNETO PLATFORMA (angl. *Online platform*)

Tai prieglobos paslauga, kurią teikiant informacija ne tik saugoma, bet ir, paslaugos gavėjų prašymu, jam faktiškai nesimant papildomų veiksmų, viešinama visuomenei. Informacijos viešinimas visuomenei suprantamas kaip informacijos teikimas potencialiai neribotam asmenų skaičiui, neatsižvelgiant į tai, ar tie asmenys su teikiama informacija faktiškai susipažįsta. Kai dėl prieigos prie informacijos reikia registruotis ar prisijungti prie uždaro grupės, informacijos sklaida visuomenei tai laikoma tik tuo atveju, kai prieigos prie informacijos prašantys yra registruojami automatiškai arba jiems suteikiamas leidimas be žmogaus sprendimo ar atrankos.

Prieglobos paslaugų teikėjai nelaikomi interneto platformomis, kai informacijos viešinimas visuomenei yra tik

neesminis, papildomas paslaugos elementas, pagrindinės paslaugos nedidelė funkcionalumo galimybė, kurio dėl objektyvių techninių priežasčių neįmanoma naudoti be pagrindinės paslaugos.

Interneto platformų pavyzdžiai:

- prekyvietės internete (angl. *online marketplaces*);
- socialiniai tinklai (angl. *social networks*);
- programėlių parduotuvės (angl. *app stores*).

Prieglobos paslaugų pavyzdžiai, nelaikomi interneto platformomis:

- žiniasklaidos portalai, sudarantys galimybę skaitytojams komentuoti naujienas. Galimybė komentuoti yra tik šalutinė pagrindinės paslaugos, naujienų skelbimo, už kurį redakcinę atsakomybę prisiima leidėjas, ypatybė;
- debesų kompiuterijos ar prieglobos paslaugos, kai informacijos skleidimas visuomenei yra tik nereikšminga ar atsitiktinė paslaugų funkcija. Kai debesų kompiuterijos, prieglobos paslaugų teikėjai teikia tik infrastruktūros paslaugą interneto svetainių ar platformų paslaugoms, jos pačios savaime negali būti traktuojamos kaip platformos, skleidžiančios informaciją visuomenei. Tokiu atveju laikoma, kad informacija yra saugoma arba tvarkoma paslaugų gavėjų (svetainių, platformų) prašymu;
- tarpasmeninio bendravimo paslaugos, leidžiančios bendrauti ribotam žmonių skaičiui. Šių paslaugų gavėjai patys nustato pranešimų gavėjus ir jų skaičių. Tarpasmeninio bendravimo paslaugų pavyzdžiai: privačių žinučių siuntimas, pokalbiai telefonu, elektroniniai laišakai ir pan.

2.1.6 PREKYVIETĖ INTERNETE

Tai interneto platforma, suteikianti vartotojams galimybę sudaryti nuotolinę sutartį su prekyautoju. Prekyviete internete būdinga tai, kad prekyvietės internete paslaugų teikėjas savo platformoje kitiems prekybininkams suteikia galimybę siūlyti prekes ir paslaugas vartotojams. Kai prekyvietės internete paslaugų teikėjas vartotojams siūlo tik savo prekes ir paslaugas, jis nelaikomas internetine prekyviete.

Nuotolinė sutartis – prekyautojo ir vartotojo sutartis, sudaroma abiem šalims tuo pačiu metu fiziškai nedalyvaujant. Šios sutartys laikomos organizuotos nuotolinės prekybos dalimi, kai iki sutarties sudarymo momento imtinai naudojamos tik nuotolinio ryšio priemonės, pavyzdžiui, internetas.

Vartotojas – fizinis asmuo, kuris veikia ne prekybos, verslo, amato ar profesijos tikslais.

Prekiautojas – bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, veikiantis pagal privačią ar viešąją teisę, kuris tiesiogiai arba per kitą, jo vardu veikiantį asmenį užsiima prekyba, verslu, amatu ar profesine veikla.

2.1.7 LABAI DIDELĖS INTERNETO PLATFORMOS IR LABAI DIDELĖS INTERNETO PAIEŠKOS SISTEMOS

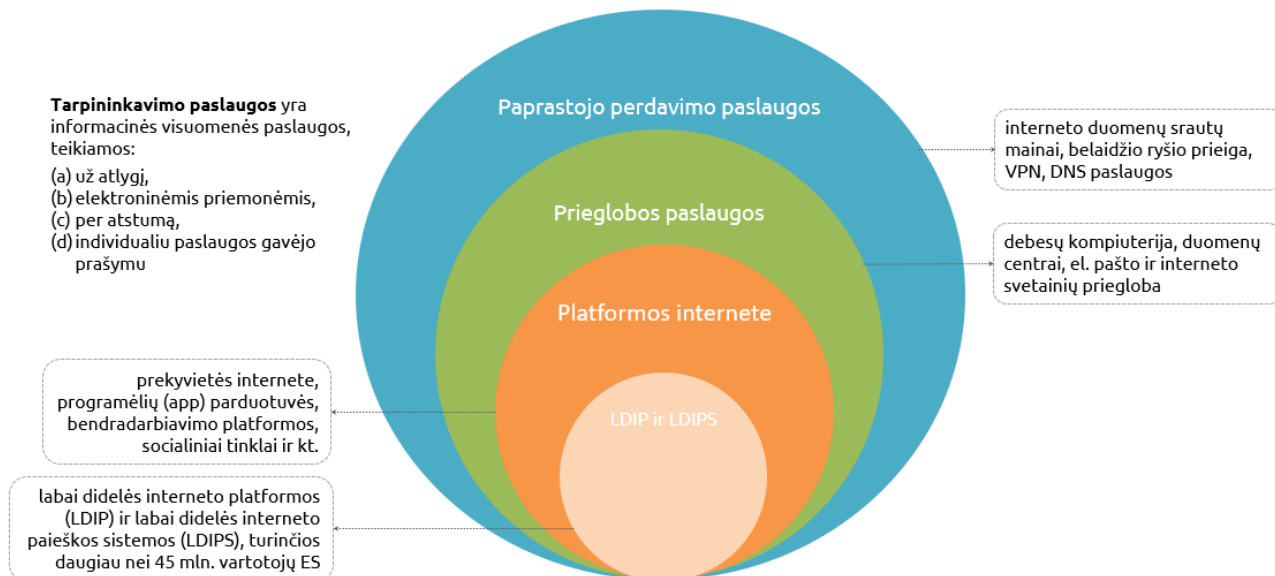
Labai didelė interneto platforma (toliau – LDIP) arba labai didelė interneto paieškos sistema (toliau – LDIPS) – interneto platforma arba interneto paieškos sistema, kuri pasiekia didelę dalį Europos Sąjungos (toliau – ES) gyventojų ir Europos Komisija (toliau – EK) ją yra įvardijusi kaip tokią. Didelė dalis ES gyventojų pasiekiamas, kai mėnesinis aktyvių paslaugos gavėjų skaičius, apskaičiuotas kaip šešių mėnesių vidurkis, yra didesnis nei 45 milijonai. EK pasilieka sau teisę įvesti papildomas taisykles dėl aktyvių gavėjų skaičiaus reikalavimo ir / ar jo apskaičiavimo.

Aktyvūs interneto platformos paslaugos gavėjai – visi paslaugos gavėjai, kurie faktiškai naudojosi paslauga bent kartą per tam tikrą laikotarpį, t. y. turėjo prieigą prie interneto platformos elektroninėje sąsajoje skleidžiamos informacijos. Pavyzdžiui, informaciją peržiūrėjo ar jos klausėsi, teikė informaciją prekyviete internete ir pan.

Interneto paieškos sistemų paslaugos gavėjai yra tie, kurie peržiūrėjo paieškos sistemų informaciją savo

elektroninėje sąsajoje. Jei paslaugos gavėjai paieškos paslauga naudojami per skirtingas elektronines sąsajas (internetu svetaines ar programėles, per skirtingus URL adresus ar domenų vardus ir pan.), jie turi būti skaičiuojami kaip vienas aktyvus paslaugos gavėjas, jei įmanoma. Paieškų sistemų paslaugų gavėjams nepriskiriami interneto paieškos sistemų indeksuotų svetainių savininkai.

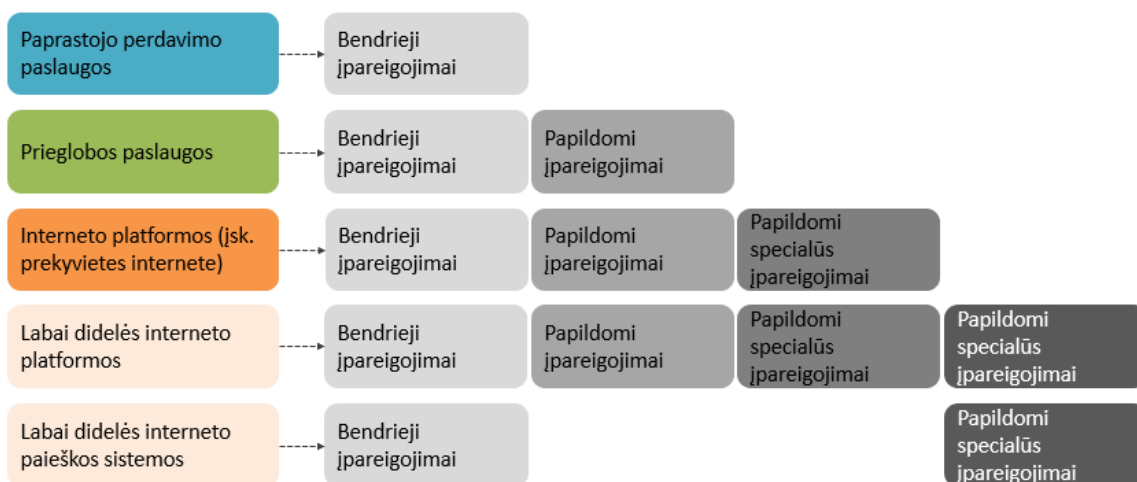
Tarpininkavimo paslaugų tipai



III. DAUGIAPAKOPĖ SPA ĮPAREIGOJIMŲ STRUKTŪRA

SPA numatyta daugiapakopė įpareigojimų tarpininkavimo paslaugų teikėjams sistema. Tai reiškia, kad be visoms tarpininkavimo paslaugoms taikomų bendrųjų įpareigojimų, tam tikrų tipų tarpininkavimo paslaugoms taikomi papildomi ar specialūs įpareigojimai. Pavyzdžiui, prieglobos paslaugų teikėjams taikoma daugiau įpareigojimų nei paprastojo perdavimo paslaugų teikėjams; prieglobos paslaugų kategorijoje papildomi įpareigojimai taikomi interneto platformų paslaugų teikėjams ir t.t.

Pakopinė SPA įpareigojimų sistema



IV. BENDRIEJI ĮPAREIGOJIMAI VISIEMS TARPININKAVIMO PASLAUGŲ TEIKĖJAMS

Visi tarpininkavimo paslaugų teikėjai privalo laikytis SPA 9–15 straipsniuose nustatytų įpareigojimų.

1.1 SPA 9–10 STR. REAGAVIMAS Į KOMPETENTINGŲ INSTITUCIJŲ NURODYMUS

Jei esate tarpininkavimo paslaugų teikėjas, iš SPA koordinatoriaus Lietuvoje, kompetentingų ar nurodymus teikiančių institucijų galite sulaukti nurodymų imtis veiksmų prieš neteisėtą turinį internete:

- imtis veiksmų prieš konkretų neteisėtą turinį;
- pateikti informaciją apie vieną ar kelis jūsų paslaugos gavėjus, kurią esate surinkę paslaugų teikimo tikslais.

Gavę kompetentingų institucijų nurodymus, nurodymą pateikusiai institucijai privalote nedelsdami pranešti, kad nurodymą gavote bei vėliau informuoti apie reagavimą į nurodymą (ar buvo sureaguota, kaip ir kada).

Prieš imdamiesi veiksmų dėl neteisėto turinio, atitinkamam savo paslaugų gavėjui privalote pranešti apie su jo teikiama informacija susijusį gautą nurodymą ir reagavimą į jį. Paslaugos gavėjui turite pateikti informaciją apie (a) motyvus, kodėl jo teikiama informacija laikoma neteisėta, bei (b) būdus, kaip jis gali ginti savo teises.

Institucijos, iš kurių Lietuvoje galite sulaukti nurodymų imtis veiksmų prieš neteisėtą turinį:

1. SPA koordinatorius Lietuvoje (Skaitmeninių paslaugų koordinatorius): LR ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT);
2. kompetentingos institucijos:
 - Žurnalistų etikos inspektorius tarnyba (toliau – ŽEIT);
 - Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – VDAI);
 - Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – VVTAT);
3. nurodymus teikiančios institucijos:
 - Lietuvos radijo ir televizijos komisija (toliau – LRTK);
 - Lietuvos bankas (toliau – LB);
 - Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas (toliau – NTAKD);
 - Policijos departamentas (toliau – PD).

Kiekviena iš šių institucijų įgaliota šalinti, blokuoti, teikti nurodymus dėl neteisėto turinio šalinimo ar SPA pažeidimų šiose srityse:

- RRT: nepilnamečių apsauga nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio;
- ŽEIT: dezinformacija ir karo propaganda; nepilnamečių saugumas internete;
- LB: nelegalios finansinės paslaugos;
- LRTK: neteisėta TV programų transliacija internete, autorių ir gretutinių teisių internete skelbiamos informacijos pažeidimai;
- VVTAT: reklamos ir prekybos internete pažeidimai;
- NTAKD: alkoholio reklamos platinimas;
- PD: teroristinis turinys, vaikų seksualinio išnaudojimo medžiaga;
- VDAI: asmens duomenų pažeidimai; reklamos profiliavimo ir rekomendavimo sistemų skaidrumo pažeidimai.

Tarpininkavimo paslaugų teikėjas nuo atsakomybės už jo paslaugų gavėjų teikiamą neteisėtą turinį atleidžiamas tais atvejais (SPA 4-6 str.), kai jis tik neutraliai teikia paslaugas, techniškai ir automatiškai apdorodamas paslaugos gavėjo pateiktą informaciją, jos nekontroliuodamas ir neredaguodamas. Kitais atvejais, sąžiningai ir stropiai atliekami savanoriški tyrimai savo iniciatyva arba kitos priemonės, kuriomis siekiama nustatyti ir pašalinti neteisėtą turinį, tarpininkavimo paslaugų teikėjų savaime neatleidžia nuo atsakomybės (SPA 7 str.).

Prieglobos paslaugų teikėjas nuo atsakomybės už jo paslaugų gavėjų teikiamą neteisėtą turinį atleidžiamas tuomet, kai, faktiškai sužinojęs apie neteisėtą veiklą ar turinį, skubiai imasi veiksmų šalinti tą turinį ar prieigą prie jo. Žinių apie neteisėtą turinį paslaugų teikėjas gali gauti atlikęs tyrimus savo iniciatyva arba iš jam pateiktų institucijų ar kitų asmenų pranešimų.

Tarpininkavimo paslaugų teikėjas nėra įpareigojamas stebėti jo paslauga perduodamą ar saugomą turinį, aktyviai tirti neteisėtą veiklą galimai indikuojančius faktus ar aplinkybes (SPA 8 str.).

1.2 SPA 11–12 STR. KONTAKTINIŲ CENTRŲ PASKYRIMAS

Siekdami SPA įpareigojimų įgyvendinimo efektyvumo, tarpininkavimo paslaugų teikėjai turi įsteigti kontaktinį centrą:

- ryšiui su už SPA įgyvendinimą atsakingomis institucijomis (ir pateikti kontaktinio centro el. pašto adresą bei telefono numerį);
- ryšiui su savo paslaugų gavėjais palaikymui neteisėto turinio klausimais (ir pateikti kontaktinio centro el. pašto adresą, telefono numerį bei adresą tiesioginiam bendravimui).

Kontaktinių centrų informaciją tarpininkavimo paslaugų teikėjas turi skelbti viešai, lengvai prieinamoje vietoje ir nuolat ją atnaujinti. Pateikdamas kontaktinio centro ryšiui su institucijomis palaikyti informaciją, tarpininkavimo paslaugų teikėjas turi nurodyti ir kalbas, kuriomis galima kreiptis į kontaktinį centrą. Viena iš kalbų privalomai turi būti lietuvių kalba.

4.1 SPA 13 STR. TEISINIO ATSTOVO PASKYRIMAS

Jei esate ne ES įsisteigęs tarpininkavimo paslaugų teikėjas, ES šalyje (-se) siūlantis savo paslaugas, vienoje iš ES šalių, kurioje siūlote savo paslaugas, turite paskirti savo teisinį atstovą (juridinį ar fizinį asmenį).

Paskirtas teisinis atstovas turi būti įgaliotas:

- užtikrinti veiksmingą ir savalaikį bendradarbiavimą su už SPA įgyvendinimą atsakingomis institucijomis;
- vykdyti už SPA įgyvendinimą atsakingų institucijų sprendimus.

Teisinis atstovas gali būti patrauktas atsakomybėn už SPA įpareigojimų nevykdymą.

Skirdamas teisinį atstovą Lietuvoje tarpininkavimo paslaugų teikėjas RRT (spk@rrt.lt) turi pateikti:

- teisinio atstovo vardą ir pavardę (pavadinimą);
- adresą korespondencijai;
- el. pašto adresą;
- telefono numerį.

Turite užtikrinti, kad informacija apie Lietuvoje paskirtą jūsų teisinį atstovą ES būtų skelbiama viešai, lengvai prieinamoje vietoje, būtų tiksli ir nuolat atnaujinama. Teisinio atstovo paskyrimas ES neprilyginamas įmonės įsisteigimui ES.

4.2 SPA 14 STR. NUOSTATŲ IR SĄLYGŲ PARENGIMAS

Naudojimosi jūsų paslauga nuostatose ir sąlygose turite aiškiai pateikti ir nuolat atnaujinti informaciją:

- apie visus apribojimus, susijusius su paslaugos gavėjų pateikta informacija naudojantis jūsų paslauga (dėl kokio turinio galite priimti sprendimą apriboti naudojamą paslauga);
- apie bet kokias turinio moderavimo procedūras, priemones ar įrankius, kuriuos naudojate turinio moderavimo tikslais, įskaitant algoritminį sprendimų priėmimą ir žmonių atliekamą peržiūrą, siekdami nustatyti ir pašalinti neteisėtą turinį;
- apie skundų ar pranešimų dėl neteisėto turinio vidaus nagrinėjimo procesus ir darbo tvarkos taisykles;
- apie teisę nutraukti naudojamą teikiama paslauga.

Naudojimosi jūsų paslaugomis nuostatos ir sąlygos turi būti pateikiamos viešai, lengvai prieinamoje vietoje. Viešas prieinamumas reiškia, kad paslaugos gavėjai turi turėti galimybę su nuostatomis ir sąlygomis susipažinti, pavyzdžiui, neprisijungę prie paslaugos naudotojo portalo. Pagrindiniame jūsų svetainės lange gali būti pateiktos glaustos, grafiškai patrauklios naudojimosi jūsų paslaugomis sąlygos, kartu pateikiant nuorodą į susijusius išsamesnius dokumentus ar svetaines. Paslaugų gavėjai turi būti informuojami apie naudojimosi jūsų paslauga atnaujinimus ar pakeitimus (SPA 14 str. 2 d.).

Nuostatos ir sąlygos turi būti parengtos lengvai suprantamai, nedviprasmiškai, lietuvių kalba. Jei esate LDIP arba LDIPS, nuostatas ir sąlygas privalote skelbti visomis oficialiomis ES valstybių narių, kuriose teikiate savo paslaugas, kalbomis.

Nuostatų ir sąlygų turinį reikšmingai atnaujinant, privalote apie tai tinkamomis priemonėmis informuoti savo paslaugos gavėjus. Reikšmingu pakeitimu gali būti laikomas, pavyzdžiui, nuostatų ar sąlygų, reglamentuojančių neleistinos informacijos, naudojantis jūsų paslauga, pobūdžio keitimas. Paslaugos gavėjus informuoti apie šiuos pokyčius galite, pavyzdžiui, elektroniniu paštu.



REKOMENDACIJOS SĄLYGŲ IR NUOSTATŲ PARENGIMUI

Kaip galite apriboti naudojamą savo paslaugomis?

- Galite apriboti paslaugos gavėjo pateiktos informacijos (nuotraukų, vaizdo įrašų, dokumentų, pranešimų ir pan.) matomumą;
- galite sustabdyti ar panaikinti paslaugos gavėjo paskyrą;
- galite blokuoti arba apriboti prieigą prie neteisėto turinio;
- galite imtis demonetizacijos priemonių (panaikinančias arba mažinančias paslaugos gavėjų finansines paskatas teikti neteisėtą turinį);
- galite pašalinti neteisėtą turinį ar informaciją.

Koks turinys turi būti laikomas neteisėtu?

Neteisėtu turiniu ar informacija laikomas bet koks su Lietuvos ir ES teise nesuderinamas turinys ar informacija.

Neteisėtas turinys pagal SPA (pateikiamas angliškos abėcėlės tvarka):

1. gyvūnų gerovė:
 - a. gyvūnų žalojimas;
 - b. neteisėta prekyba gyvūnais;
2. duomenų apsaugos ir privatumo pažeidimai:
 - a. biometrinių duomenų pažeidimas;

- b. duomenų tvarkymo pagrindo nebuvimas;
 - c. teisės būti pamirštam pažeidimai;
 - d. duomenų klastojimas;
3. nelegali ar žalinga kalba:
 - a. šmeižtas;
 - b. diskriminacija;
 - c. neapykantos kalba;
4. intelektinės nuosavybės pažeidimai:
 - a. autorių teisių pažeidimai;
 - b. dizaino savininkų teisių pažeidimai;
 - c. geografinių nuorodų pažeidimai;
 - d. patentų pažeidimai;
 - e. komercinės paslapties pažeidimai;
 - f. prekės ženklo pažeidimai;
5. neigiamą poveikį viešajai diskusijai ar rinkimams sukeltys veiksniai:
 - a. sąmoningas klaidinančios informacijos teikimas, siekiant pakeisti nuomonę;
 - b. šalies interesus pažeidžianti užsienio šalių propaganda;
 - c. netyčinis klaidingos informacijos teikimas;
6. veiksmai be sutikimo:
 - a. dalijimasis vaizdu be sutikimo;
 - b. išmaniosios vaizdo klastotės, vieno asmens atvaizdui suteikiant kito asmens bruožus be sutikimo;
7. patyčios / bauginimas internete:
 - a. persekiojimas;
8. pornografinis arba lytinis turinys:
 - a. suaugusių lytinio pobūdžio turinys;
 - b. vaizdais pagrįsta lytinio pobūdžio prievarta (išskyrus turinį, kuriame rodomi nepilnamečiai);
9. nepilnamečių apsauga:
 - a. su nepilnamečiais siejami amžiaus ribojimai;
 - b. lytinio pobūdžio prievarta prieš vaikus;
 - c. nepilnamečių lytinio pobūdžio sąvadavimas;
 - d. nesaugūs iššūkiai;
10. pavojus viešajam saugumui:
 - a. nelegalios organizacijos;
 - b. žalingo poveikio pavojus aplinkai;
 - c. pavojus visuomenės sveikatai;
 - d. teroristinis turinys;
11. sukčiavimas ir / ar apgaulė:
 - a. netikros paskyros;
 - b. melagingi / netikri sąrašai;
 - c. netikros vartotojų / klientų apžvalgos;
 - d. tapatybės arba paskyros vagystės;
 - e. duomenų vagystės;
 - f. piramidinės sukčiavimo schemas
11. kenkimas sau / savęs žalojimas:
 - a. turinys, skatinantis valgymo sutrikimus;
 - b. savęs sužalojimas;

- c. savižudybės;
- 12. interneto platformos paslaugų apimtis:
 - a. su amžiumi susiję ribojimai;
 - b. geografiniai ribojimai;
 - c. platformoje neleistinų prekių ar paslaugų siūlymas;
 - d. su kalba susiję ribojimai;
 - e. nuogumas;
- 13. nesaugūs ir / arba nelegalūs produktai:
 - a. nepakankama informacija apie prekiautojus;
 - b. uždraustos / riboto naudojimo prekės ir paslaugos;
 - c. nesaugūs / pavojingi žaislai;
- 14. smurtas:
 - a. organizuotas žalos vykdymas;
 - b. su lytimi susijęs smurtas;
 - c. žmonių išnaudojimas;
 - d. prekyba žmonėmis;
 - e. smurto ir / ar neapykantos kurstymas;
- 15. kita.

Pavyzdžiui, jei neteisėtas turinys yra susijęs su prekyvietėje internete pastebėta nesaugia ir / ar suklastota preke, tinkamiausias neteisėto turinio tipas galėtų būti „Nesaugūs ir / arba nelegalūs produktai“ arba „Intelektinės nuosavybės pažeidimai“, priklausomai nuo to, kuri parinkti konkrečiame kontekste atrodo svarbesnė. Atsižvelgiant į konkrečią situaciją taip pat galėtų tikti ir „Prekės ženklo pažeidimas“ ir / arba „Nesaugūs žaislai“ arba kitos parinkty, kurias platforma laiko svarbiomis.

PRAKTINIS PAVYZDYS

INFORMACIJOS APIE APRIBOJIMUS TRŪKUMAS

SITUACIJA. Dalijimosi vaizdo įrašais paslaugų platformos teikėjas nusprendžia apriboti vaizdo įrašo, kuriuo jo paslaugos gavėjas dalijasi platformoje, matomumą. Vaizdo įrašas nebus matomas paieškos rezultatuose. Pasak platformos paslaugų teikėjo, vaizdo įrašė yra turinio, kuris pažeidžia naudojimosi platformos paslaugomis sąlygas. Naudojimosi platformos paslaugomis nuostatose ir sąlygose informacija apie tai, kad, teikiant tokio tipo turinį, matomumas bus ribojamas, nepateikta.

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. Naudojimosi platformos paslaugomis nuostatos ir sąlygos neatitinka SPA įpareigojimų. SPA nurodoma, kad tarpininkavimo paslaugų teikėjai sąlygose turi pateikti informaciją apie apribojimus, kuriuos jie numato taikyti naudojimuisi savo paslaugomis. Sąlygose taip pat turi būti pateikta informacija apie tokio apribojimo priežastis. Kadangi ši informacija nebuvo pateikta, paslaugos gavėjai negalėjo žinoti, kad vaizdo įrašė yra nuostatos ir sąlygas pažeidžiančio turinio ir kokios numatytos dalijimosi tokio vaizdo įrašų pasekmės.

4.4.1 NEPILNAMEČIAMS SKIRTŲ PASLAUGŲ NUOSTATOS IR SĄLYGOS

Jei teikiate tarpininkavimo paslaugas, kurios pirmiausia skirtos nepilnamečiams arba kuriomis daugiausiai naudojasi nepilnamečiai, privalote suprantamai nepilnamečiams paaiškinti naudojimosi jūsų paslaugomis sąlygas ir galimus naudojimosi jomis apribojimus.



REKOMENDACIJOS DĖL SĄLYGŲ IR NUOSTATŲ PARENGIMO NEPILNAMEČIAMS

- Nepilnamečiais laikomi jaunesni nei 18 metų amžiaus jūsų paslaugos gavėjai;
- tarpininkavimo paslauga yra skirta nepilnamečiams, jei sąlygose aiškiai leidžiama nepilnamečiams naudotis jūsų paslauga. Pavyzdžiui, jei sąlygose nurodyta, kad paslaugos gavėjai turi būti ne jaunesni kaip 12 metų;
- jūsų paslauga yra skirta nepilnamečiams, jei jūsų paslaugos vizualiais sprendimais ar rinkodara siekiama pritraukti nepilnamečius;
- pareiga parengti nuostatas ir sąlygas nepilnamečiams taip pat taikoma, jei jūsų paslauga daugiausiai naudojasi nepilnamečiai. Pavyzdžiui, jei dauguma jūsų paslaugos gavėjų yra nepilnamečiai, nors nuostatose ir sąlygose nurodėte 18 metų amžiaus ribą;
- naudojimosi paslauga nuostatas ir sąlygas bei informaciją apie ribojimus turite parengti nepilnamečiams suprantamu būdu;
- atsižvelgdami į tai, kad ši tikslinė grupė paprastai neskaito nuostatų ir sąlygų, galite apsvarstyti galimybę apie naudojimosi jūsų paslauga sąlygas ir susijusius apribojimus nepilnamečius savo elektroninėje sąsajoje informuoti naudodami išskylančius langus;
- atsižvelkite į gerąsias praktikas ir parengtas gaires, pavyzdžiui, pateiktas Europos Komisijos komunikate [„Skaitmeninis dešimtmetis vaikams ir jaunimui: nauja Europos strategija dėl vaikams geresnio interneto \(VGI+\)“](#).

PRAKTINIS PAVYZDYS

NEPILNAMEČIAMS SUPRANTAMOS NUOSTATOS IR SĄLYGOS

SITUACIJA. Trylikametis interneto platformos paslaugų gavėjas nori sužinoti, kokį turinį jis gali kelti į jūsų interneto platformą. Paslauga skirta 12 metų ir vyresniems gavėjams. Informacija apie platformos turiniui taikomas sąlygas ir ribojimus pateikiama paslaugos nuostatų ir sąlygų skirsnyje „Platformos turinio moderavimas“. Esate nurodę, kad ribosite platformoje matomą informaciją, susijusią su dviem LR baudžiamojo kodekso (toliau – kodeksas) straipsniais (šmeižtu (154 straipsnis) ir sukčiavimu (182 straipsnis)), bei esate pateikę nuorodą į kodeksą.

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. Sąlygose pateikta informacija apie jūsų paslaugai taikomus ribojimus neatitinka SPA įpareigojimų. Nors informacija apie galimybę apriboti paslaugos gavėjų turinį sąlygose pateikiama, jose vartojami terminai „platformos turinio moderavimas“, „šmeižtas“ ir „sukčiavimas“ nebus suprantami 13 metų paslaugos gavėjui. Pateikiant nuorodą į kodeksą numanoma, kad, norėdamas geriau suprasti, koks turinys yra ribojamas, nepilnamečis turės savarankiškai analizuoti teisinį dokumentą. Toks informacijos pateikimas nėra tinkamas ar aiškiai suprantamas nepilnamečiui paslaugos gavėjui.

4.2.2 NUOSTATŲ IR SĄLYGŲ VYKDYMO UŽTIKRINIMAS

Taikydami ir įgyvendindami savo sąlygose informacijos turiniui nustatytus apribojimus, privalote veikti objektyviai, tinkamai atsižvelgdami į visų susijusių asmenų teises ir teisėtus interesus. Laikoma, kad visų susijusių asmenų teisės ir teisėti interesai apima pagrindines paslaugų gavėjų teises, pavyzdžiui, saviraiškos laisvę, žiniasklaidos laisvę ir pliuralizmą bei kitas pagrindines teises ir laisves, kaip nustatyta [Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje](#) (toliau – Chartija).



REKOMENDACIJOS NUOSTATŲ IR SĄLYGŲ VYKDYMO UŽTIKRINIMUI

- Sprendimą apriboti paslaugų gavėjo teikiamą informaciją turėtumėte priimti atlikę kruopštų, objektyvų ir proporcingą tyrimą, atsižvelgę į visas jums žinomas aplinkybes. Priėmę sprendimą, paslaugos gavėjui turite pateikti aiškią informaciją apie savo sprendimo motyvus. Įsitinkite, kad apribojimas, kurį nuspręsite taikyti konkrečiam paslaugos gavėjui, nėra pernelyg didelė našta jam, lyginant su siekiamybe kovoti su neteisėtu turiniu. Pavyzdžiui, teroristinio turinio skelbimas reikalauja griežtesnių priemonių nei elgesio kodekso standarto, draudžiančio reklamą forume, nesilaikymas.

4.2.3 PAPILDOMI REIKALAVIMAI LDIP IR LDIPS NUOSTATOMS IR SĄLYGOMS

Jei esate LDIP arba LDIPS, jūsų paslaugų nuostatomis ir sąlygomis taikomi papildomi reikalavimai. Paslaugų gavėjams privalote pateikti glaustą, lengvai prieinamą sąlygų santrauką aiškia, nedviprasmiška kalba. Į šią santrauką turi būti įtraukta informacija apie paslaugų gavėjų teisių gynimo priemones ir ginčų sprendimo mechanizmus.

4.3 SPA 15 STR.: PAREIGA TEIKTI SKAIDRUMO ATASKAITAS

Kartą per metus visi tarpininkavimo paslaugų teikėjai (išskyrus mažas ir labai mažas įmones) elektroniniu formatu bei lengvai prieinamu būdu turi skelbti aiškias ir lengvai suprantamas ataskaitas apie turinio moderavimo veiksmus, kurių ėmėsi per atitinkamą laikotarpį. Ataskaitose turi būti pateikta ši informacija:

- iš kompetentingų ir nurodymus teikiančių institucijų gautų nurodymų skaičius, suskirstant juos į kategorijas pagal:
 - a. neteisėto turinio rūšį;
 - b. nurodymą pateikusių ES valstybę narę;
 - c. vidutinį laiką (medianą), kurio prireikė nuo nurodymą pateikusių institucijos informavimo apie nurodymo gavimą iki reagavimo į nurodymą;
- savo iniciatyva vykdytas turinio moderavimas, pateikiant informaciją apie:
 - a. bet kokį vykdytą turinio moderavimą;
 - b. priemones, kurių ėmėtės siekdami apmokyti ar kelti savo darbuotojų, atsakingų už turinio moderavimą, kompetenciją;
 - c. priemones, kurių ėmėtės ribodami paslaugų gavėjų teikiamos informacijos buvimą, matomumą bei prieinamumą;
 - d. priemones, kurių ėmėtės kontroliuodami savo paslaugų gavėjų gebėjimą teikti informaciją naudojantis paslauga;
 - e. kitus paslaugos apribojimo skaičius ir rūšis;
 - f. (a)–(e) informacija turi būti pateikiama suskirstant ją į kategorijas pagal (1) neteisėto turinio rūšį, (2) naudojimosi jūsų paslauga nuostatų ir sąlygų pažeidimą, (3) neteisėtos informacijos aptikimo būdą, (4) taikyto apribojimo rūšį;
- skundų, gautų per vidaus skundų nagrinėjimo sistemas, skaičius;

- apie bet koki automatizuotą turinio moderavimą, pateikiant:
 - a. kokybinį moderavimo priemonės ir proceso aprašymą;
 - b. konkrečių moderavimo tikslų paaiškinimą;
 - c. informaciją apie automatizuotų priemonių tikslumą ir galimą paklaidos dydį;
 - d. informaciją apie taikomas apsaugos priemones (kai taikoma).

Jei esate prieglobos paslaugų teikėjas (išskyrus labai mažas ir mažas įmones), be to, kas išdėstyta aukščiau, privalote skelbti ir tokią informaciją:

- per pranešimų ir veiksmų mechanizmą (pagal SPA 16 str.) gautų pranešimų skaičių, suskirstant juos į kategorijas pagal:
 - a. tariamai neteisėto turinio rūšį;
 - b. patikimų pranešėjų pateiktų pranešimų skaičių;
 - c. veiksmus, kurių ėmėtės reaguodami į gautus pranešimus, nurodydami, ar jų ėmėtės pagal (1) teisinės nuostatas, (2) naudojimosi jūsų paslauga nuostatas ir sąlygas;
 - d. automatinėmis priemonėmis tvarkytų pranešimų skaičių;
 - e. vidutinį laiką (mediana), kurio prireikė veiksams atlikti.

V. PAPILDOMI ĮPAREIGOJIMAI PRIEGLOBOS PASLAUGŲ TEIKĖJAMS, ĮSKAITANT INTERNETO PLATFORMAS

Kaip prieglobos paslaugų teikėjas turite numatyti pranešimo ir veiksmų mechanizmus, kuriais asmenys ar organizacijos galėtų pranešti apie galimai neteisėtą turinį jūsų platformoje (SPA 16 str.). Prieglobos paslaugų teikėjai gali nuspręsti pašalinti paslaugos gavėjo pateiktą informaciją arba kitaip apriboti jo teises. Tai gali turėti neigiamų pasekmių jūsų paslaugos gavėjui, todėl paslaugų teikėjai gavėjams privalo nurodyti savo sprendimų priežastis (SPA 17 str.). Kai kuriais atvejais prieglobos paslaugų teikėjai teisėsaugos ar teisminėms institucijoms privalo pranešti apie su jų teikiamomis paslaugomis susijusias galimai nusikalstamas veikas (SPA 18 str.).

5.1 SPA 16 STR. PRANEŠIMO IR VEIKSMŲ MECHANIZMAS

Kaip prieglobos paslaugų teikėjas privalote įdiegti mechanizmus, kuriais naudojantis bet kurie fiziniai asmenys ar organizacijos galėtų jus informuoti apie jūsų paslaugoje randamą galimai neteisėtą turinį. Pranešimo mechanizmas turėtų būti lengvai prieinamas, patogus naudoti, jame turi būti sudaryta galimybė pranešimus teikti tik elektroniniu būdu.

Pranešimų mechanizmais turi būti sudarytos sąlygos pranešimus teikti kuo tikslesnius ir pagrįstus papildoma informacija. Turite sudaryti galimybę, rengiant pranešimus, įtraukti šiuos elementus:

- pagrįstą paaiškinimą, kodėl pranešėjas mano, kad informacija yra neteisėta;
- tikslią nuorodą į neteisėtos informacijos vietą (URL adresus) ir papildomą informaciją neteisėto turinio bei prieglobos paslaugos rūšims nustatyti;
- pranešėjo vardą, pavardę (pavadinimą) ir el. pašto adresą, išskyrus atvejus, kai informacija laikoma susijusia su viena iš nusikalstamų veikų, nurodytų 2011 m. gruodžio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/93/ES dėl kovos su lytine prievarta prieš vaikus, jų lytiniu išnaudojimu bei vaikų pornografija;
- patvirtinimą, kad pranešime pateikiama tiksli ir išsami informacija.

Jei pranešime yra pateikiamas pranešėjo el. pašto adresas, turite nedelsdami patvirtinti, kad pranešimą gavote.

Jei, išnagrinėję pranešimo informaciją, priimate su pranešimu susijusį sprendimą, turite nedelsdami informuoti:

- pranešėją apie:
 - (a) priimtą sprendimą,
 - (b) jo teisių gynimo galimybes, jei sprendimas jo netenkina,
 - (c) automatizuotus metodus, kuriuos taikote pranešimų tvarkymui ir sprendimų priėmimui (jei tokius taikote);
- pranešimą apie neteisėtą turinį pateikusį jūsų paslaugos gavėją.

Gautus pranešimus turite apdoroti laiku, stropiai, nešališkai ir objektyviai.



REKOMENDACIJOS, SIEJAMOS SU PRANEŠIMO IR VEIKSMŲ MECHANIZMU

- Privalote užtikrinti, kad asmenys ar organizacijos, pastebėję tariamai neteisėtą turinį jūsų teikiamoje paslaugoje, galėtų lengvai surasti pranešimo mechanizmą. Pranešimų mechanizmas turi būti aiškiai atpažįstamas, lengvai randamas ir patogiai naudojamas. Pagrindiniame savo svetainės lange galite įkelti mygtuką „Pranešti apie neteisėtą turinį“;
- kai kurių pranešimų atvejais, siekiant nustatyti, ar atitinkama informacija iš tikrųjų yra neteisėtas turinys, yra būtinybė nustatyti pranešėjo tapatybę. Pranešimų mechanizmas turi sudaryti (neprivalomą) galimybę pranešėjui prisistatyti, t.y. įrašyti vardą, pavardę (pavadinimą), el. pašto adresą;
- turite užtikrinti, kad jūsų sukurtais pranešimų mechanizmais pranešėjas turėtų galimybę pateikti tikslius ir papildoma informacija grįstus pranešimus tam, kad, juos išnagrinėję, galėtumėte priimti pagrįstus sprendimus dėl turinio teisėtumo. Svarbu iš anksto numatyti visus įmanomus laukelius informacijai apie tariamai neteisėtą turinį pateikti bei pridėti reikiamus priedus. Pranešėjui turi būti sudaryta galimybė vienu pranešimu pasidalinti keliais tariamai neteisėto turinio elementais.

PRAKTINIS PAVYZDYS

NEIŠSAMUS PRANEŠIMAS APIE TARIAMAI NETEISĖTĄ TURINĮ

SITUACIJA. Dalijimosi vaizdais svetainėje lankytoja pastebi, kad jos nuotrauka įkelta be jos sutikimo, ir mano, kad taip yra pažeidžiamos jos teisės. Su svetainės administratoriumi tiesiogiai svetainės lankytojai susisiekti nepavyksta, tačiau ji išsiaiškina paslaugų teikėją, kuris šiai svetainei teikia prieglobos paslaugą. Per prieglobos paslaugų teikėjo svetainę ji pateikia pranešimą apie, jos manymu, neteisėtą turinį. Teikdama pranešimą ji gali nurodyti tik neteisėtos informacijos radimo vietą (URL adresą), tačiau neturi galimybės pakomentuoti, kuri konkrečiai informacija, jos manymu, yra neteisėta ir kurioje vietoje ji yra.

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. Prieglobos paslaugų teikėjo pranešimo mechanizmas neatitinka SPA reikalavimų. Nors pranešime yra sudaroma galimybė nurodyti URL adresą, pranešėjas negali nurodyti konkrečiau, kuri informacija, jo nuomone, yra neteisėta ir kur tiksliau ji yra. Todėl prieglobos paslaugų teikėjas negali priimti pagrįsto ir objektyvaus sprendimo dėl neteisėto jo paslaugos turinio. Kurdamas pranešimų mechanizmą paslaugų teikėjas turėjo sudaryti galimybę pateikti daugiau informacijos nei tik URL adresą.

- Kai pranešime yra pateikiama pakankamai informacijos, leidžiančios be išsamaus teisinio tyrimo nustatyti, kad minimas turinys yra neteisėtas, laikoma, kad žinojote apie jūsų paslaugos neteisėtą turinį. Jei tokiu atveju nesiimsite su šiuo neteisėtu turiniu susijusių veiksmų (turinio šalinimas, prieigos apribojimas, kt.), už šio neteisėto turinio viešinimą atsakomybę turėsite prisiimti ir jūs;
- su neteisėtu turiniu susiję jūsų veiksmai turi būti nukreipti į tiksliai neteisėto turinio dalis. Jei pašalinsite per daug informacijos, galite be pagrindo apriboti jūsų paslaugos gavėjo teisę į saviraiškos ir informacijos laisvę. Jei tam tikros neteisėtos informacijos pašalinti negalite dėl techninių priežasčių (pavyzdžiui, jei ji saugoma ne jūsų prieglobos platformoje), turite apie tai informuoti pranešėją;
- reaguodami į gautus pranešimus turite atsižvelgti į neteisėto turinio rūšį. Pavyzdžiui, turite nedelsdami imtis veiksmų, jei pranešama apie grėsmę žmonių gyvybei ar saugumui keliantį turinį. Pagal [Lietuvos respublikos Informacinės visuomenės paslaugų įstatymą](#) prieglobos paslaugų teikėjas privalo nedelsdamas informuoti policiją, jei sužino bet kokią informaciją, dėl kurios kyla įtarimų, kad buvo padaryta, daroma ar tikriausiai bus padaryta nusikalstama veika, kelianti grėsmę asmens (-ų) gyvybei ar saugumui.

5.2 SPA 17 STR. APRIBOJIMŲ MOTYVŲ PAAIŠKINIMAS

Kaip prieglobos paslaugų teikėjas savo paslaugų gavėjams galite nustatyti apribojimus, jei jų pateikta informacija yra neteisėta arba pažeidžia naudojimosi jūsų paslauga nuostatas ir sąlygas. Paslaugos gali būti apribotos įvairiais būdais. Toliau pateiktų keturių tipų apribojimų atvejais paslaugų gavėjui turite aiškiai ir konkrečiai nurodyti apribojimo nustatymo priežastis:

- informacijos matomumo apribojimai (turinio pašalinimas, prieigos prie turinio panaikinimas, turinio matomumo mažinimas);
- piniginių mokėjimų sustabdymas, nutraukimas ar kiti susiję apribojimai;
- visos ar dalies paslaugos teikimo sustabdymas ar nutraukimas;
- paslaugos gavėjo paskyros blokavimas ar panaikinimas.

Apribojimų motyvų paaiškinimas turi būti aiškus, lengvai suprantamas, kuo tikslesnis ir konkretesnis. Perskaitę jūsų paaiškinimą, gavėjas turi suprasti, kodėl priėmėte tokį sprendimą, ir sugebėti įvertinti, ar motyvai buvo teisingi. Sprendimo motyvų paaiškinimą privalote pateikti vėliausiai tą dieną, kai apribojimas nustatomas, nepriklausomai nuo to, kodėl ar kaip apribojimas buvo nustatytas. Jūsų paaiškiniame visada turi būti pateikta:

- informacija apie tai, kokio tipo apribojimą nustatote ir kokios yra šio apribojimo pasekmės naudojantis jūsų paslauga. Jei apribojimas taikomas konkrečiam regionui, laikotarpiui ar pan., turite pateikti informaciją ir apie tai;
- informacija apie teisinį pagrindą (jei taikytina), kuriuo rėmėtės priimdami sprendimą dėl turinio neteisėtumo, ir paaiškinimai, kodėl informacija, remiantis tuo pagrindu, yra laikoma neteisėtu turiniu;
- informacija apie naudojimosi jūsų paslauga nuostatų ir sąlygų pažeidimą (jei taikytina) (kokios nuostatos ar sąlygos pažeidžiamos ir kodėl);
- faktai ir aplinkybės, į kuriuos atsižvelgėte priimdami sprendimą taikyti apribojimą. Galite nurodyti ir tai, kad sprendimas buvo priimtas remiantis savarankišku tyrimu ar remiantis gautu pranešimu. Jei būtina, galite atskleisti pranešėjo tapatybę;
- aiški informacija apie teisių gynimo priemones, jei sprendimas paslaugų gavėjo netenkina, įskaitant informaciją apie vidaus skundų nagrinėjimo mechanizmus, neteisminio ginčo sprendimo ir apskundimo teismine tvarka priemones.

Paaiškinimo apie priimtą turinio ribojimo sprendimą neprivalote pateikti:

- jei pranešėjas nenurodė savo el. pašto adreso;
- jei neteisėtas turinys susijęs su dideliu kiekiu klaidinančio komercinio turinio, platinamo per jūsų paslaugą (pavyzdžiui, naudojant interneto robotus, suklastotas paskyras arba kitaip apgaulingai naudojantis paslauga).



REKOMENDACIJOS, SIEJAMOS SU SPRENDIMO MOTYVAVIMU

PRAKTINIS PAVYZDYS

NEIŠSAMUS APRIBOJIMŲ MOTYVAVIMAS

SITUACIJA. Gyvūnų teises ginanti organizacija (toliau – organizacija) aptiko svetainę, kurioje viešinama informacija apie nelegaliai veisiamus ir parduodamus šunis. Išsiaiškinusi šios svetainės prieglobos paslaugų teikėją, organizacija pateikia pranešimą apie neteisėtą turinį. Informacijos apie prekybą gyvūnais viešinimas, naudojantis šio prieglobos paslaugų teikėjo paslaugomis, aiškiai draudžiamas pagal sąlygų ir nuostatų 5 straipsnį.

Gavęs pranešimą prieglobos paslaugų teikėjas sustabdo paslaugų teikimą svetainės administratoriui, motyvuodamas paaiškinimu: „Sustabdome Jums teikiamų paslaugų teikimą dėl veiksmų, pažeidžiančių mūsų taisykles ir sąlygas.“

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. Pavyzdyje pateiktas sprendimo motyvų paaiškinimas neatitinka SPA reikalavimų. Motyvų paaiškinyje nenurodoma, kokiais veiksmais ir koku prieglobos paslaugų teikėjo nuostatų ir sąlygų punktu remiantis buvo priimtas šis sprendimas. Pagrindinio motyvo įvardinimo nepakanka, kad paslaugos gavėjas galėtų nustatyti, ar sprendimas buvo priimtas remiantis teisingais motyvais. Pagal SPA paslaugų teikėjas turėjo pateikti išsamesnį sprendimo motyvų paaiškinimą.

- Jei apribojimą gavėjui nustatote remdamiesi jums pateiktu pranešimu, motyvų paaiškinyje pranešėjo tapatybę turite atskleisti tik tuo atveju, jei tai tikrai būtina. Pavyzdžiui, kai pranešėjas nurodo, kad tam tikras turinys pažeidžia jo intelektualines nuosavybės teises (pavyzdžiui, prekės ženklo);
- net jei jūsų įmonėje vyksta vidaus skundų nagrinėjimo procedūros, siekdamas užginčyti jūsų sprendimą paslaugų gavėjas visada turi teisę kreiptis tiesiogiai į neteisminių ginčų sprendimo instituciją arba tiesiogiai į teismą. Apie tai paslaugų gavėjas turi būti aiškiai ir suprantamai informuojamas. Priimtas sprendimas gali būti skundžiamas Regionų administraciniam teismui Administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

5.3 SPA 18 STR. PRANEŠIMAS APIE ĮTARIMUS DĖL NUSIKALSTAMŲ VEIKŲ

Jei jūs, kaip prieglobos paslaugų teikėjas, sužinote bet kokią informaciją, keliančią įtarimų, kad buvo padaryta, daroma ar tikriausiai bus padaryta žmonių gyvybei ar saugumui grėsmę kelianti nusikalstama veika, apie savo įtarimą turite nedelsdami pranešti susijusios (-ių) ES valstybės (-ių) narės (-ių) teisėsaugos ar teisminėms institucijoms ir pateikti visą turimą informaciją. Jei negalite tiksliai nustatyti susijusios valstybės narės, turite pranešti valstybės narės, kurioje esate įsisteigęs arba kurioje gyvena jūsų teisinis atstovas, teisėsaugos institucijoms ir (arba) informuoti Europolą.

Esant tokiam atvejui, teisėsaugos institucijoms turite pateikti visą turimą informaciją:

- tariamai neteisėtą turinį;

- jei įmanoma, laiką, kada turinys buvo paskelbtas, įskaitant laiko juostą;
- įtarimo paaiškinimą;
- turinį įkėlusio paslaugos gavėjo buvimo vietai nustatyti ir jam identifikuoti būtinas detales.

VI. PAPILDOMI ĮPAREIGOJIMAI INTERNETO PLATFORMOMS

Be SPA keliamų reikalavimų prieglobos paslaugų teikėjams, papildomus reikalavimus SPA numato interneto platformoms, prekyvietėms internete bei LDIP (jei EK jus tokiais įvardijo). Papildomi reikalavimai siejami su pirmenybės teikimu patikimų pranešėjų teikiamiems pranešimams (SPA 22 str.) bei naudojimosi jūsų paslauga sustabdymu paslaugų gavėjams, dažnai pateikiantiems akivaizdžiai neteisėtą turinį (SPA 23 str.). Be to, savo paslaugų gavėjams privalote suteikti galimybę naudotis vidaus skundų nagrinėjimo sistema (SPA 20 str.) ir neteisminių ginčų sprendimais (SPA 21 str.). Taip pat turite prievolę teikti kovos su neteisėtu turiniu veiksmų skaidrumo ataskaitas (SPA 24 str.).

Žemiau pateikiami papildomi reikalavimai jums netaikomi, jei esate labai maža arba maža įmonė arba dar nepraėjo 12 mėnesių nuo šio statuso netekimo.

Interneto platformose draudžiama naudoti paslaugos gavėjus klaidinančias technikas (SPA 25 str.), o jūs, kaip interneto platformos paslaugos teikėjas, privalote imtis priemonių užtikrindami nepilnamečių privatumą ir saugumą naudojantis jūsų paslauga (SPA 28 str.). Naudojimosi jūsų paslauga nuostatose ir sąlygose privalote pateikti informaciją apie reklamos rodymą jūsų platformoje (SPA 26 str.), platformoje naudojamos rekomendavimo sistemos pagrindinius parametrus, informaciją apie tai, kaip paslaugos gavėjai gali pakeisti tuos pagrindinius parametrus (SPA 27 str.).

6.1 SPA 20 STR. VIDAUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO SISTEMA

Bent 6 mėnesius po sprendimo dėl neteisėto turinio priėmimo pranešėjams ar paslaugų gavėjams turite suteikti galimybę naudotis vidaus skundų nagrinėjimo sistema. 6 mėnesių laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai informuojate pranešėją ar paslaugos gavėją apie priimtą sprendimą.

Skundus dėl jūsų su neteisėtu turiniu susijusio sprendimo pranešėjai ar paslaugos gavėjai, naudodamiesi šia sistema, turi turėti galimybę teikti elektroniniu būdu nemokamai. Vidaus skundų nagrinėjimo sistemoje gali būti teikiami ir analizuojami skundai, susiję su tokiais jūsų sprendimais:

- sprendimais dėl paslaugos gavėjo informacijos pašalinimo, prieigos prie jos uždraudimo arba jos matomumo sumažinimo;
- sprendimais dėl visiško ar dalinio paslaugos teikimo gavėjams sustabdymo ar nutraukimo;
- sprendimais dėl gavėjų paskyrų laikino blokavimo ar panaikinimo;
- sprendimais dėl jūsų paslaugos gavėjų galimybių gauti pajamų iš jų pateiktos informacijos sustabdymo, nutraukimo ar kitokio apribojimo.

Turite užtikrinti, kad vidaus skundų nagrinėjimo sistema būtų lengvai prieinama ir patogi naudoti, o ją naudojantys galėtų pateikti tikslius ir tinkamai pagrįstus skundus.

Per vidaus skundų nagrinėjimo sistemą pateikti skundai turėtų būti nagrinėjami laiku, nediskriminuojant, kruopščiai ir objektyviai. Jei per šią sistemą pateiktas skundas suteikia jums pakankamą pagrindą pakeisti jūsų ankstesnį sprendimą, turite tai padaryti kuo greičiau. Ankstesnis sprendimas keistinas tuo atveju, jei iš skundo matyti, kad:

- jūsų ankstesnis sprendimas nesiimti veiksmų pagal gautą pranešimą buvo nepagrįstas;
- jūsų ankstesnis sprendimas, su kuriuo susijęs gautas skundas, buvo nepagrįstas, nes paslaugos gavėjo

- informacija nėra neteisėta ir/ arba nepažeidžia naudojimosi jūsų paslauga nuostatų ir sąlygų;
- yra informacijos, iš kurios matyti, kad dėl skundo pateikėjo elgesio nėra pagrindo imtis taikytos priemonės.

Apie savo sprendimą dėl pateikto skundo turite kuo greičiau pranešti skundo teikėjams ir nurodyti jo priežastis. Taip pat turite informuoti skundo teikėjus apie alternatyvias skundo sprendimo galimybes, pavyzdžiui, neteisminio ginčų sprendimo ar kitas galimas žalos atlyginimo galimybes. Privalote užtikrinti, kad sprendimai dėl pateiktų skundų būtų priimami prižiūrint tinkamos kvalifikacijos darbuotojams, ne vien automatinėmis priemonėmis.



REKOMENDACIJOS VIDAUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO SISTEMOS VEIKLAI

- Svarbu, kad jūsų paslaugų gavėjai galėtų lengvai rasti vidaus skundų nagrinėjimo sistemą. Pavyzdžiui, galite apsvastyti galimybę matomoje svetainės vietoje pateikti nuorodą į puslapį, kuriame paslaugų gavėjai galėtų pateikti skundą bei rasti daugiau susijusios informacijos;
- siekiant užtikrinti, kad vidaus skundų nagrinėjimo sistema būtų patogi vartotojui, svarbu, kad skundo pateikimo etapai būtų aiškūs ir suprantami. Pavyzdžiui, jei, prieš pateikiant skundą, reikia atsakyti į ilgą klausimų sąrašą, tai gali būti vertinama kaip nepatogumas. Nepatogu bus ir tuo atveju, jei prašysite užpildyti kelias skundo formas. Be to, draudžiama reikalauti, kad, teikiant skundą, kartu būtų pateikti nuorodos į konkrečias taikytinas teisines nuostatas ar išsamūs teisiniai aiškinimai;
- skundus turite nagrinėti laiku. Atsižvelgiant į skundo sudėtingumą, laikotarpis, per kurį turite išnagrinėti skundą, gali skirtis. Trumpesnį skundų nagrinėjimo laiką gali sąlygoti ir patogios skundų sistemos sukūrimas. Pavyzdžiui, informaciją ir procesus vartotojui sistemoje sudėliokite taip, kad teikiantiems skundą, būtų aišku, kokios būtinausios informacijos reikia, kad skundas būtų išnagrinėtas greičiau;
- skundus turite nagrinėti nediskriminuodami skundų teikėjų, kruopščiai ir objektyviai, t.y. panašias situacijas (skundus) turite vertinti vienodai. Jei skundams nagrinėti naudojate automatizuotas priemones (pavyzdžiui, algoritmus ar dirbtinį intelektą), privalote užtikrinti, kad skundo sprendimo teisingumą patikrintų ir kvalifikuoti darbuotojai.

PRAKTINIS PAVYZDYS

PRIEIGA PRIE VIDAUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO SISTEMOS

SITUACIJA. Socialinio tinklo paslaugų teikėjas, įvertinęs gautą pranešimą apie jo platformoje pastebėtą tariamai neteisėtą turinį, priima sprendimą turinio nešalinti. Apie tai informuoja ir pranešėją: „Gerb. pranešėjau, peržiūrėję jūsų pranešime nurodomą įrašą, nustatėme, kad jis nėra neteisėtas, todėl šis įrašas nebus šalinamas.“

Pranešėjas su šiuo sprendimu nesutinka. Jo nuomone, įrašas turėtų būti pašalintas. Pranešėjas nori šį paslaugos teikėjo sprendimą apskųsti, tačiau nežino, kaip tai padaryti: apie skundo apskundimo galimybę informacijos nerado nei paslaugų teikėjo atsakyme, nei jo svetainėje. Susisiekęs su socialinio tinklo paslaugų teikėju yra informuojamas, kad skundai turi būti pateikti per mėnesį nuo sprendimo gavimo ir kad vidaus skundų nagrinėjimo sistema pranešėjai naudotis negali.

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. SPA įpareigojimų šiuo atveju nesilaikoma. Su jūsų sprendimu nesutinkantis pranešėjas turi turėti galimybę sprendimą apskųsti. Apie sprendimo apskundimo galimybes privalote pranešėją informuoti pranešdamas jam apie savo sprendimą. Taip pat privalote pranešėjui sudaryti galimybę naudotis vidaus skundų nagrinėjimo sistema ne trumpiau kaip 6 mėnesius nuo sprendimo

6.2

Tolesniam per jūsų vidaus skundų nagrinėjimo sistemą priimto sprendimo apskundimui pranešėjai ar paslaugų gavėjai gali rinktis RRT sertifikuotą neteisminę ginčų sprendimo instituciją (toliau – ginčo institucija). Turite užtikrinti, kad apie galimybę pasinaudoti ginčo institucija jūsų paslaugos gavėjai būtų informuojami patogiai ir suprantamai. Informacija apie tai turi būti aiškiai matoma jūsų svetainėje.

Kuri konkrečiai ginčo institucija spręs ginčą priklauso nuo ginčijamo sprendimo turinio ir / arba sprendimą priėmusios interneto platformos veiklos srities. Ginčų institucijas RRT sertifikuoja spręsti ginčus vienoje ar daugiau konkrečių neteisėto turinio sričių arba susijusiose su vienos ar daugiau interneto platformų rūšių nuostatų ir sąlygų taikymu bei vykdymo užtikrinimu.

Jei gavėjai ar pranešėjai nusprendžia pasinaudoti neteisminio ginčo sprendimo galimybe, jie nepraranda teisės kreiptis į teismą.

Abi šalys privalo bendradarbiauti su pasirinkta ginčo institucija. Galite atsisakyti bendradarbiauti su ginčo institucija, jeigu ginčas dėl tokios pačios informacijos neteisėtumo pagrindų jau buvo išspręstas anksčiau.

Jei ginčas išsprendžiamas pranešėjo ar paslaugų gavėjo naudai, turėsite padengti jo patirtas išlaidas. Jei ginčas išsprendžiamas jūsų naudai, nereikalaujama, kad paslaugų gavėjas kompensuotų jūsų patirtas išlaidas, nebent ginčo institucija nustatytų, kad paslaugos gavėjas veikė akivaizdžiai nesąžiningai.



REKOMENDACIJOS DĖL NETEISMINIO GINČŲ SPRENDIMŲ

- Su pirminiu jūsų sprendimu dėl tariamai neteisėto turinio nesutinkantys paslaugų gavėjai toliau nagrinėti skundą gali arba naudodamiesi jūsų vidaus skundų nagrinėjimo sistema, arba kreipdamiesi į ginčo instituciją, arba inicijuodami teisminį procesą. Gavėjui, norinčiam kreiptis į ginčų instituciją ir / ar inicijuoti teisminį procesą, neprivaloma pasinaudoti jūsų vidaus skundų nagrinėjimo sistema. Kadangi ginčo institucijų sprendimai nėra privalomi, paslaugų gavėjui negali būti trukdoma dėl to paties ginčo pradėti ir teismo procesą;
- galite apvarstyti galimybę matomoje savo svetainės vietoje pateikti nuorodą į [RRT svetainę](#), kurioje skelbiamas Lietuvoje sertifikuotų neteisminio ginčų sprendimo institucijų sąrašas;
- kai kuriais atvejais galite atsisakyti bendradarbiauti su ginčo institucija. Taip yra tuo atveju, jei tą patį ginčą jau išsprendė teismas ar kita ginčo institucija arba jei ginčas ten vis dar nagrinėjamas. Panašiu ginču laikomas ginčas, susijęs su tuo pačiu (a) turiniu, (b) sprendimo motyvais, (c) sprendimo pasekmėmis, (d) sprendimo apskundimo priežastimis.

6.3 SPA 22 STR. PATIKIMI PRANEŠĖJAI

SPA įvedama patikimų pranešėjų, turinčių specialių žinių ir kompetencijos, reikalingos neteisėtam turiniui aptikti, nustatyti ir pranešti apie jį, sąvoka.

Patikimas pranešėjas – subjektas, kuriam patikimo pranešėjo tam tikroje kompetencijos srityje statusą, atitikus keliamus reikalavimus, suteikia SPA koordinatorius Lietuvoje – RRT.

Patikimų pranešėjų pranešimus apie jūsų interneto platformoje pastebėtą neteisėtą turinį turite nagrinėti ir sprendimus priimti prioriteto tvarka. Prioritetas patikimų pranešėjų pranešimams turi būti techniškai numatytas ir jūsų pranešimo bei veiksmų mechanizmuose.



REKOMENDACIJOS DĖL PATIKIMŲ PRANEŠĖJŲ

- Kad užtikrintumėte prioritetą patikimų pranešėjų pranešimų nagrinėjimui, komunikacijai su patikimais pranešėjais galite paskirti dedikuotus darbuotojus, kuriems pranešimus patikimi pranešėjai siųstų tiesiogiai. Taip pat galite apsvarstyti galimybę internete sukurti specialią formą arba dedikuotą portalą, kur patikimi pranešėjai galėtų teikti savo pranešimus ir tikrinti pranešimų būseną;
- atsižvelgiant į tai, kad patikimi pranešėjai turi atitinkamos patirties ir kompetencijos, galima tikėtis, kad jų pranešimų nagrinėjimas bus greitesnis nei kitų paslaugų gavėjų pranešimai, jų pranešimams nagrinėti teikiama pirmenybė. Tačiau vidutinis laikas, per kurį apdorojami patikimų pranešėjų pranešimai, gali skirtis priklausomai nuo neteisėto turinio tipo, pranešimų kokybės ir techninių procedūrų, kurias įdiegėte patikimų pranešėjų pranešimams prioretizuoti. Galite numatyti ir pranešimų nagrinėjimo laiką konkrečiam turiniui. Pavyzdžiui, galite nuspręsti, kad su neteisėtu neapykantos skleidimu susijęs pranešimas turėtų būti įvertintas per 24 valandas.

6.4 SPA 23 STR. KOVOS SU PIKTNAUDŽIAVIMU PRIEMONĖS

Jei identifikuojate dažnai akivaizdžiai neteisėtą turinį teikiančius paslaugų gavėjus, paslaugų teikimą jiems pagrįstam laikotarpiui privalote sustabdyti. Sustabdyti paslaugos teikimą galite tik atitinkamą paslaugos gavėją iš anksto įspėję.

Taip pat privalote pagrįstam laikotarpiui sustabdyti pranešimų ir skundų, kuriuos dažnai teikia akivaizdžiai nepagrįstus pranešimus ar skundus inicijuojantys paslaugų gavėjai, nagrinėjimą. Prieš sustabdydami šių pranešimų ar skundų nagrinėjimą privalote iš anksto informuoti juos teikiančius paslaugos gavėjus. Šiuo atveju omeny turimi pranešimai, pateikti naudojantis jūsų pranešimo ir veiksmų mechanizmais, bei skundai, pateikti naudojantis vidaus skundų nagrinėjimo sistema.

Priimdami sprendimą dėl paslaugos teikimo ar skundų bei pranešimo nagrinėjimo stabdymo, kiekvienu atveju turite kruopščiai, objektyviai ir laiku įvertinti, ar yra pagrindas šiam stabdymui. Atlikdami piktnaudžiavimo vertinimą turite atsižvelgti į tokias aplinkybes:

- absoliutų akivaizdžiai neteisėto turinio ar akivaizdžiai nepagrįstų pranešimų ar skundų, pateiktų per tam tikrą laikotarpį, skaičių;
- jų santykinę dalį, lyginant su bendru konkrečios paslaugos gavėjo per tam tikrą laikotarpį pateikto turinio neteisėto turinio ar pranešimų skaičiumi;
- piktnaudžiavimo ir jo pasekmių sunkumą, įskaitant neteisėto turinio pobūdį;
- kai įmanoma išsiaiškinti – paslaugos gavėjo ar pranešimų, skundų pateikėjo ketinimus.

Naudojimosi jūsų paslaugomis nuostatose ir sąlygose turite aiškiai ir išsamiai išdėstyti savo politiką dėl aprašytų piktnaudžiavimo atvejų. Nuostatose ir sąlygose turite pateikti ir pavyzdžių, į kokius faktus ir aplinkybes atsižvelgsite vertindami, ar tam tikras elgesys laikytinas piktnaudžiavimu, bei nurodyti sustabdymo trukmę.



REKOMENDACIJOS KOVAI SU PIKTNAUDŽIAVIMU

- Informaciją reikėtų laikyti akivaizdžiai neteisėtu turiniu ir pranešimus arba skundus akivaizdžiai nepagrįstais, kai ir neprofesionalui, neatliekant jokios esminės analizės, yra aišku, kad turinys yra neteisėtas arba pranešimai / skundai yra nepagrįsti;

- norėdami nustatyti pagrįstą sustabdymo laikotarpį, galite atsižvelgti, pavyzdžiui, į neteisėto turinio žalingumą arba nepagrįstų pranešimų ar skundų tipą. Naudojimosi savo paslauga nuostatose ir sąlygose turite nurodyti, kiek laiko gali trukti sustabdymas;
- prieš priimdami sprendimą dėl sustabdymo, turite nusiųsti išankstinį įspėjimą, kuriame turėtų būti nurodyti galimo sustabdymo motyvai ir sprendimo, kurį ketinate priimti, apskundimo būdai;
- jei svarstote galimybę sustabdyti paslaugų gavėjo veiklą, kiekvieno konkretaus galimo piktnaudžiavimo vertinimas turi apimti šias aplinkybes:
 - vertindami negalite remtis pasenusia informacija, ankstesniais pranešimais ar vertinimais;
 - vertinimas turi būti objektyvūs, t.y. grįstas faktais, ne nuomone;
 - turite atsižvelgti į visus faktus ir aplinkybes, nurodytus pateiktoje informacijoje;
 - akivaizdžiai neteisėtam, su sunkiais nusikaltimais susijusiam turiniui užkardyti, pavyzdžiui, lytinės prievartos prieš vaikus medžiagai ar pan., naudojimosi savo paslauga nuostatose ir sąlygose galite nurodyti griežtesnes priemones nei paslaugos sustabdymą pagrįstam laikotarpiui.

PRAKTINIS PAVYZDYS

PASLAUGŲ GAVĖJO PASKYROS SUSTABDYMAS

SITUACIJA. Prekiautojas prekyvietėje internete vartotojams pakartotinai siūlo pirkti narkotikų. Sužinojęs apie tai, interneto platformos paslaugų teikėjas skelbimus, kuriuose siūlomi narkotikai, pašalina. Prekiautojui paslaugų teikėjas išsiunčia pranešimą apie turinio pašalinimo priežastis. Pranešime paslaugų tiekėjas taip pat informuoja ir apie tai, kad, jei prekiautojas ir toliau siūlys pirkti narkotikus, jo paskyra prekyvietėje internete bus sustabdyta. Paaiškinamojoje dalyje, pagrįsdamas prekybos narkotikais neteisėtumą, paslaugų teikėjas remiasi ir susijusiomis teisinėmis nuostatomis (LR BK 260 str.).

Praėjus kuriam laikui interneto platformos paslaugų teikėjas vėl gauna pranešimą, kad, naudodamasis jo paslauga, tas pats prekiautojas siūlo pirkti narkotikus. Paslaugų teikėjas nusprendžia narkotikus siūlantį turinį pašalinti.

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. Interneto platformos paslaugų teikėjo veiksmai neatitinka SPA įpareigojimų. Naudodamasis teikėjo paslaugomis prekiautojas dažnai teikė akivaizdžiai neteisėtą turinį. Akivaizdžiai neteisėtą turinį prekiautojas įkėlė ir po gauto perspėjimo. Apie tai, kad prekyba narkotikais yra neteisėtas turinys, matoma ir iš prekyvietės internete nuostatų ir sąlygų. Todėl tik neteisėto turinio pašalinimas šiuo atveju nėra pakankamas veiksmas. Paslaugos teikėjas privalėjo sustabdyti savo paslaugų teikimą pagrįstam laikotarpiui.

6.5 SPA 24 STR. PAREIGA TEIKTI SKAIDRUMO ATASKAITAS

Be visiems tarpininkavimo paslaugų teikėjams (išskyrus labai mažas ir mažas įmones) taikomo įpareigojimo teikti skaidrumo ataskaitas, interneto platformų paslaugų teikėjai šiose ataskaitose papildomai privalo skelbti informaciją apie:

- per vidaus nagrinėjimo sistemas gautus skundus:
 - skundų skaičių;
 - skundų pagrindą;
 - dėl skundų priimtus sprendimus;
 - vidutinį laiką (mediana), kurio prireikė veiksams atlikti;
 - atvejų, kai sprendimai buvo panaikinti, skaičių;

skaičių

- neteisminio ginčo institucijose spęstus ginčus:
 - ginčų skaičių;
 - ginčų sprendimo rezultatus;
 - vidutinį laiką (medianą), kurio prireikė ginčų sprendimo procedūroms užbaigti;
 - ginčų, kurių atžvilgiu įgyvendinote ginčo institucijos sprendimą, dalį;
- paslaugos teikimo arba pranešimų, skundų nagrinėjimo sustabdymo veiksmus:
 - bendrą sustabdymų skaičių;
 - sustabdymų, susijusių su akivaizdžiai neteisėto turinio pateikimu, skaičių;
 - sustabdymų, susijusių su akivaizdžiai nepagrįstų pranešimu pateikimu, skaičių;
 - sustabdymų, susijusių su akivaizdžiai nepagrįstų skundų pateikimu, skaičių.

Kas 6 mėnesius paslaugų teikėjai viešai prieinamoje svetainės vietoje kiekvienos savo interneto platformos ar interneto paieškos sistemoje turi skelbti informaciją apie tai, kiek aktyvių jų paslaugos gavėjų vidutiniškai per mėnesį yra ES, nurodydami šį skaičių kaip apskaičiuotą pastarųjų 6 mėnesių vidurkį.

Lietuvoje įsisteigę interneto platformų ar interneto paieškos sistemų paslaugų teikėjai RRT ar EK prašymu nedelsdami turi pateikti informaciją apie tai, kiek aktyvių paslaugos gavėjų vidutiniškai per mėnesį naudojami jų paslauga, bei užtikrinti nuolatinį šios informacijos atnaujinimą svetainėje. RRT arba EK interneto platformų ar interneto paieškos sistemų paslaugų teikėjų gali paprašyti ir papildomos informacijos, susijusios su pateiktos informacijos apskaičiavimu, paaiškinimu ar pagrindimu. RRT ar EK prašymu teikiamoje informacijoje apie paslaugų gavėjus neturi būti asmens duomenų.

Interneto platformų ar interneto paieškos sistemų paslaugų teikėjai EK taip pat turi pateikti informaciją apie dėl neteisėto turinio gautų pranešimų sprendimus ir motyvų paaiškinimus (pagal SPA 17 str.), kad juos galima būtų įtraukti į EK valdomą viešą duomenų bazę. Informaciją turi būti pateikta standartizuotu formatu, nedelsiant iš karto po sprendimo priėmimo, kad informacija duomenų bazėje galėtų būti atnaujinama realiuoju laiku. Pateiktoje informacijoje neturi būti asmens duomenų.

6.6 SPA 25 STR. ELEKTRONINĖS SĄSAJOS PROJEKTAVIMAS IR ORGANIZAVIMAS

Interneto platformų paslaugų teikėjai negali projektuoti, organizuoti ar naudoti savo elektroninių sąsajų taip, kad jų paslaugos gavėjai būtų klaidinami ar jais būtų manipuluojama, arba būtų kitaip iš esmės iškraipoma ar mažinama jų galimybė priimti laisvus, informacija grįstus sprendimus.

Praktikoje toks klaidinimas arba manipuliavimas gali pasireikšti:

- prašant paslaugos gavėjo priimti sprendimą tam tikras pasirinkimo galimybes pabrėžiant labiau nei kitas;
- rodant ekrane iškylančius langus paslaugos gavėjo pakartotinai prašoma pasirinkti, nors jis jau pasirinko;
- paslaugos atsisakymo procedūra yra sudėtingesnė nei jos užsisakymo procedūra ir kt.

6.7 SPA 26 STR. REKLAMOS PATEIKIMAS INTERNETO PLATFORMOSE

Jei savo elektroninėje sąsajoje rodote reklamą, privalote užtikrinti, kad paslaugos gavėjas kiekvienos konkrečios reklamos atveju realiuoju laiku aiškiai, glaustai ir nedviprasmiškai galėtų nustatyti:

- ar informacija yra reklama. Paslaugos gavėjas tai turėtų galėti nustatyti pagal aiškų reklamos

žymėjimą;

- fizinį ar juridinį asmenį, kurio vardu pateikiama reklama;
- fizinį ar juridinį asmenį, kuris sumokėjo už reklamą, jeigu tai nėra tas pats asmuo, kurio vardu reklama pateikiama;
- prasmingą informaciją, tiesiogiai ir lengvai suprantamą iš reklamos, apie pagrindinius parametrus, naudojamus nustatant paslaugos gavėją, kuriam rodoma reklama, ir, kai taikytina, kaip pakeisti šiuos parametrus.

Be to, savo paslaugos gavėjams turite sudaryti funkcionalią galimybę žymėti, ar jų teikiamas turinys yra komercinis pranešimas arba ar jame yra komercinių pranešimų. Jei paslaugos gavėjas tai pažymi, privalote užtikrinti, kad kiti paslaugos gavėjai aiškiai, nedviprasmiškai ir realiuoju laiku, matydami aiškų žymėjimą, galėtų nustatyti, kad šio paslaugos gavėjo pateiktas turinys yra komercinis pranešimas arba kad jame yra komercinių pranešimų.

Savo paslaugų gavėjams negalite rodyti reklamos, grįstos specialių kategorijų asmens duomenų (BDAR 9 str.) profiliavimu. Profiliavimas – bet kokios formos automatizuotas asmens duomenų tvarkymas, remiantis paslaugų gavėjo asmens duomenimis. Tai gali būti profesinės veiklos, ekonominės padėties, sveikatos, asmeninių pageidavimų, pomėgių, interesų, patikimumo, elgesio, buvimo vietos, navigavimo analizė arba prognozavimas. Specialių kategorijų asmens duomenys – duomenys, atskleidžiantys rasinę ar etninę kilmę, politines pažiūras, religinius ar filosofinius įsitikinimus, narystę profesinėse sąjungose. Specialioms asmens duomenų kategorijoms taip pat priskiriami genetiniai, biometriniai duomenys, skirti fiziniam asmeniui identifikuoti, duomenys apie sveikatą arba duomenys apie asmens lytinį elgesį ar lytinę orientaciją.



REKOMENDACIJOS DĖL REKLAMOS PATEIKIMO

- Turite užtikrinti, kad, matydami reklamą, paslaugos gavėjai turėtų informaciją, iš kurios jie suprastų, kieno vardu teikiama reklama. Be to, paslaugos gavėjai turėtų būti informuoti apie pagrindinius parametrus, naudojamus nustatant konkrečios reklamos rodymą konkrečiam gavėjui, pateikiant tuo tikslu taikomos logikos paaiškinimus, įskaitant atvejus, kai tai grindžiama profiliavimu;
- reklamos rodymo parametrų paaiškiniame turi būti pateikta informacija apie reklamos pateikimo metodą, pavyzdžiui, ar tai yra kontekstinė ar kitokio pobūdžio reklama. Kontekstinė reklama – reklama, susijusi tik su elektroninės sąsajos turiniu, kai neatsižvelgiama į kitas lankytojo charakteristikas, pavyzdžiui, ankstesnius apsilankymus svetainėje ar dominančias sritis. Be to, paaiškiniame turi būti pateikta informacija apie tai, kaip paslaugos gavėjas galėtų šiuos parametrus pakeisti;
- informaciją apie reklamą gavėjai turi matyti aiškiai, glaustai, nedviprasmiškai pateiktą realiuoju laiku. Informacija turi būti prieinama tiesiogiai per elektroninę sąsają, kurioje reklama rodoma. Taip pat turėtumėte atsižvelgti į pateikiamos informacijos kiekį, kad gavėjai nebūtų perkrauti informacija, bei paslaugų gavėjų žinių lygį;
- šalia reklamos galite įdėti piktogramą „reklama“. Piktograma galėtų leisti gavėjams atverti informacinį meniu su visa reikiama informacija. Joje galėtų būti integruota informacija apie parametrų keitimo būdą arba pateikiama nuoroda į puslapį, kuriame būtų paaiškinta, kaip keisti parametrus.

REKLAMOS PATEIKIMO SKAIDRUMAS

SITUACIJA. Interneto platformos paslaugų teikėjas teikia forumo internete paslaugą, kuriame paslaugos gavėjai gali dalintis informacija bei atsiliepimais įvairiais su kūno priežiūra ir grožiu susijusiais klausimais. Forumo dalyviai gali pateikti savo nuomonę ar informaciją ir matyti, ką šia tema rašo kiti paslaugos gavėjai. Kai kuriems forumo dalyviams kūno priežiūros produktų gamintojai moka už tai, kad, pasinaudoję jų produktu, forume paskelbtų produkto apžvalgą.

Interneto platformos nuostatose ir sąlygose tokios produktų apžvalgos nėra draudžiamos, tačiau pažymima, jog tokią apžvalgą rašantis forumo dalyvis turi aiškiai nurodyti, kad už apžvalgą jam yra sumokėta. Konkrečių produktų apžvalgos, už kurias buvo sumokėta, interneto platformoje laikomos reklama. Funkcionalumų, kuriais produktą reklamuojantis forumo dalyvis galėtų pažymėti, kad tai yra reklama, interneto platformos paslaugų teikėjas nesūlo.

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. Pateiktoje situacijoje platformos funkcionalumai neatitinka SPA įpareigojimų. Gerai, kad paslaugų teikėjas nuostatose ir sąlygose nurodo, kad apmokėtomis apžvalgomis besidalijantys forumo dalyviai tokią informaciją turi aiškiai identifikuoti kaip reklamą. Tačiau, remiantis SPA įpareigojimais, paslaugų teikėjas forumo dalyviams taip pat turi pasiūlyti platformos funkcionalumą, leidžiantį patogiai ir aiškiai nurodyti, kad teikiamas turinys yra reklama. Pagal aiškiai matomus, standartizuotus ženklus kiti forumo dalyviai turi turėti galimybę lengvai identifikuoti šią informaciją kaip reklamą.

6.8 SPA 27 STR. REKOMENDAVIMO SISTEMŲ SKAIDRUMAS

Jei naudojate informacijos rekomendavimo paslaugos gavėjams sistemas, savo nuostatose ir sąlygose paprasta ir lengvai suprantama kalba turite nurodyti pagrindinius parametrus, kurie naudojami jūsų rekomendavimo sistemose. Be to, turite pateikti ir informaciją, kaip paslaugos gavėjas šiuos parametrus galėtų pakeisti arba daryti jiems įtaką.

Pagrindiniais parametrais paaiškinama, kodėl paslaugos gavėjui siūloma tam tikra informacija. Juose nurodomi:

- svarbiausi kriterijai nustatant, kokia informacija siūloma paslaugos gavėjui;
- šių parametų santykinė svarba.

Jei rekomendavimo sistemose yra kelios parinktys, pagal kurias nustatoma gavėjui rodomos informacijos santykinė tvarka, turite numatyti ir funkciją, kuri leistų gavėjui bet kada pasirinkti ir pakeisti norimą parinktį. Ši funkcija turi būti lengvai pasiekama jūsų platformos elektroninės sąsajos dalyje, kurioje nustatoma pateikiamos informacijos pirmenybės tvarka.



REKOMENDACIJOS DĖL REKOMENDAVIMO SISTEMŲ SKAIDRUMO

- Jei savo elektroninėje sąsajoje naudojate sistemą, skirtą konkrečiai informacijai paslaugų gavėjams pateikti arba nustatyti jos rodymo tvarką, vadinasi, naudojate rekomendavimo sistemą. Rekomendavimo sistema – visiškai arba iš dalies automatizuota sistema, veikianti pagal gavėjo inicijuotą paieškos užklausą arba kitaip nustatanti rodomos informacijos tvarką ar svarbą. Rekomendavimo sistemos pavyzdys – interneto platformoje prioriteto tvarka nuo mažiausios iki

didžiausios kainos rodomi produktai;

- rekomendavimo sistemoje pateiktoje informacijoje turi būti matomi kriterijai, pagal kuriuos paslaugų gavėjas gali pasirinkti jam rodomos informacijos tvarką, taip pat turi būti matoma šių kriterijų svarba. Pavyzdžiui, kokie parametrai turi didžiausią reikšmę ir kokias galimybes turi gavėjai, norėdami šiuos parametrus keisti. Ši informacija taip pat turi būti pateikta, kai, remdamiesi gavėjų elgsenos internete profiliavimu, nustatote informacijos rodymo paslaugų gavėjams prioritetus;
- pagrindiniai parametrai yra susiję su visais bendraisiais kriterijais, procesais ir parametrais, įtrauktais į algoritmus ar kitus koregavimo ar įvertinimo mechanizmus, naudojamus reitingavimui;
- svarbių informacijos reitingavimo parametrų pavyzdžiai:
 - prekių ar paslaugų kokybės vertinimo parametrai (pavyzdžiui, vartotojų atsiliepimai);
 - redakciniai siūlymai, galintys turėti įtaką prekių ar paslaugų reitingavimui (pavyzdžiui, „dienos pasiūlymai“, „geriausi pasirinkimai“ ir pan.);
 - pirmenybinės (apmokėtos) informacijos reitingavimas į aukštesnes pozicijas ir pan.;
- šiuos informacijos pateikimo parametrus turite pateikti lengvai suprantamu būdu, kad gavėjai suprastų, kaip informacijai teikiamas prioritetas. Svarbu nenaudoti klaidinančių informacijos reitingavimo parinkčių pavadinimų, pavyzdžiui, „Pateikti pagal svarbą“ arba „Pateikti pagal populiarumą“, kai iš tiesų informacija pateikiama pagal apmokėjimo už jos rodymą sumą.

PRAKTINIS PAVYZDYS

REKOMENDAVIMO SISTEMŲ SKAIDRUMAS

SITUACIJA. Interneto platformos paslaugų teikėjas sudaro galimybę siūlyti trumpalaikio apgyvendinimo paslaugas kitiems gavėjams. Už papildomą mokestį galima išsipirkti galimybę savo skelbimus gavėjams rodyti aukščiau už kitus. Interneto platformos ir svetainės sąlygose nurodoma, kad rekomendavimo sistema paieškos rezultatus reitinguoja pagal svarbą.

Paslaugų gavėjas, ieškodamas būsto atostogoms, atlieka jo pageidavimus atitinkančio būsto paiešką. Pirmieji jam siūlomi būstai yra už papildomą mokestį prioretizuojami būsto skelbimai.

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. Pateiktas informacijos rekomendavimo paslaugų gavėjui pavyzdys neatitinka SPA reikalavimų. Pateikdamas gavėjui jo prašomos informacijos sąrašą, paslaugų teikėjas nenurodo, kad informacija pateikiama ir atsižvelgiant į papildomą mokestį už jos rodymo prioretizavimą. Paslaugų teikėjas gavėjui turi aiškiai nurodyti, kada paieškos rezultatuose aukščiausiai pateikiamose pozicijose rodomas reklamuojamas (apmokėtas) turinys.

6.9 SPA 28 STR. NEPILNAMEČIŲ APSAUGA INTERNETE

Jei jūsų platforma internete gali naudotis nepilnamečiai, privalote imtis priemonių, kad užtikrintumėte aukštą nepilnamečių privatumo ir saugumo lygį.

Jei turite pagrindą manyti, kad jūsų paslaugomis naudojasi nepilnamečiai, savo sąsajoje negalite rodyti reklamos, atrinktos asmens duomenimis grįstu profiliavimu. Profiliavimas - bet kokios formos automatizuotas asmens duomenų tvarkymas, kai asmens duomenys naudojami siekiant įvertinti tam tikrus su fiziniu asmeniu susijusius asmeninius aspektus. Pavyzdžiui, siekiant išanalizuoti ar numatyti aspektus, susijusius su asmens darbo rezultatais, ekonomine situacija, sveikatos būkle, asmeniniais pomėgiais, interesais, patikimumu, elgesiu, buvimo vieta arba judėjimu.

Su nepilnamečių apsauga susiję SPA reikalavimai neįpareigoja jūsų tvarkyti papildomų asmens duomenų, siekiant įvertinti, ar paslaugos gavėjas yra nepilnametis.



REKOMENDACIJOS DĖL NEPILNAMEČIŲ APSAUGOS INTERNETE

- Jūsų platforma prieinama nepilnamečiams gali būti laikoma trimis atvejais:
 - nuostatose ir sąlygose nepilnamečiams leidžiama naudotis jūsų paslauga;
 - jūsų paslauga skirta nepilnamečiams arba ja daugiausia naudojasi nepilnamečiai;
 - kitais būdais žinote, kad dalis jūsų paslaugos gavėjų yra nepilnamečiai. Pavyzdžiui, tai žinote iš kitais tikslais tvarkomų savo paslaugos gavėjų asmens duomenų, iš kurių matyti gavėjų amžius;
- nepilnamečius apsaugančios priemonės pavyzdžiu gali būti laikomas prieigos prie žalingo turinio pagal amžiaus kategorijas apribojimas;
- kaip privalomą nuostatą galite apsvarstyti galimybę įdiegti tėvų kontrolės priemones;
- galite remtis [EK komunikate pateiktomis](#) rekomendacijomis, pasirašyti nepilnamečius saugančio elgesio kodeksus ir standartus (tačiau tai savaime nereikš, kad atitiks SPA reikalavimus);
- galite apsvarstyti galimybę naudoti amžiaus patikrą prieigai prie platformos.

VII. PAPILDOMI REIKALAVIMAI PREKYVIETĖMS INTERNETE

Prekyviete internete SPA kontekste laikoma interneto platforma, leidžianti vartotojams su prekyautojais sudaryti nuotolinės prekybos sutartis.

Papildomi reikalavimai prekyvietėms internete netaikomi paslaugų teikėjams, laikomiems labai mažomis arba mažomis įmonėmis. Šie reikalavimai taip pat netaikomi ir tuo atveju, jei nuo labai mažos ar mažos įmonės statuso praradimo nepraėjo 12 mėnesių.

Papildomi reikalavimai prekyvietėms internete taikomi labai didelių interneto platformų (LDIP) statusą turintiems paslaugų teikėjams, nepriklausomai nuo to, ar jie laikomi labai mažomis ar mažomis įmonėmis.

Papildomi reikalavimai prekyvietėms internete apima paslaugų teikėjo prievolę užtikrinti, kad jų paslaugomis besinaudojantys prekyautojai teiktų juos atsekti leidžiančią informaciją (SPA 30 str.). Be to, prekyvietės internete turi sukurti ir organizuoti savo elektroninę sąsają taip, kad visi prekyautojai galėtų laikytis skaidrumo prievolių (SPA 31 str.). Galiausiai, prekyviečių internete paslaugų teikėjai privalo informuoti vartotojus apie jų platformoje pastebėtą informaciją apie neteisėtus produktus ar paslaugas (SPA 32 str.).

7.1 SPA 30 STR. PREKIAUTOJŲ ATSEKAMUMAS

Prekyvietėse internete veikiantys prekyautojai turi būti aiškiai identifikuojami ir atsekami. Prieš leisdami prekyautojams jūsų platformoje reklamuoti produktus ar paslaugas, privalote užtikrinti, kad iš prekyautojo gautumėte šią informaciją:

- a) prekyautojo vardą ir pavardę (pavadinimą), adresą, telefono numerį ir el. pašto adresą;
- b) asmens tapatybės dokumento kopiją arba tapatybės patvirtinimą elektroninės atpažinties būdu;
- c) sąskaitos numerį;
- d) įmonės ir PVM mokėtojo kodą;
- e) prekyautojo patvirtinimą, kad jis įsipareigoja siūlyti tik produktus ar paslaugas, kurie atitinka taikytinas ES teisės taisykles.

Iš prekyautojo gauta informacija (a, d ir e punktuose) vartotojams turi būti pateikta aiškiai, lengvai prieinamoje vietoje ir suprantamai. Informacija turi būti pateikta interneto platformos elektroninėje sąsajoje, kurioje pristatoma produkto ar paslaugos informacija.

Gavę prekiautojus identifikuojančią informaciją, turite, naudodamiesi bet kokia laisvai prieinama oficialia duomenų baze internete arba prašydami prekiautojo pateikti patikimų šaltinių patvirtintus dokumentus, dėti visas pastangas, siekdami įvertinti, ar pateikta informacija yra patikima ir išsami. Bet kuriuo atveju, galutinę atsakomybę už pateiktos informacijos tikslumą turi prekiautojai.

Jei prekiautojai jūsų prekyvietės internete paslaugomis naudojosi iki SPA įsigaliojimo pradžios (2024 m. vasario 17 d.), turite dėti visas pastangas, kad iki 2025 m. vasario 17 d. prekiautojai jums pateiktų visą būtiną juos identifikuojančią informaciją. Prekiautojams informacijos laiku nepateikus, privalote, iki kol jie prašomą informaciją pateiks, paslaugų teikimą sustabdyti.

Iš prekiautojų gautą juos identifikuojančią informaciją turite saugoti 6 mėnesius po sutarties su prekiautoju nutraukimo. Vėliau informacija turi būti panaikinta. Prekiautojo pateikta informacija su trečiosiomis šalimis galite dalintis tik tuo atveju, jei to reikalauja galiojantys įstatymai, įskaitant kompetentingų institucijų siunčiamus nurodymus.

Jei pagrįstai manote, kad prekiautojo pateikta informacija yra neteisinga, neišsami arba pasenusi, turite prašyti, kad prekiautojas kuo greičiau ją ištaisytų arba papildytų. Prekiautojui to nepadarius, privalote kuo greičiau sustabdyti paslaugų teikimą, iki kol jūsų prašymas bus įvykdytas. Paslaugų sustabdymo atveju prekiautojas turi teisę pateikti jums skundą.



REKOMENDACIJOS DĖL PREKIAUTOJŲ ATSEKAMUMO

- Prekiautojo pateiktos informacijos patikimumo ir išsamumo patikrai galite naudoti lengvai prieinamus šaltinius internete:
<https://www.registrucentras.lt/jar/p/index.php>;
<https://www.vmi.lt/evmi/rinkmenos/lt/mokesciu-moketoju-informacija>;
https://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/#/vat-validation ir kt.
- jei abejojate dėl pateiktų dokumentų patikimumo ar išsamumo, galite paprašyti, kad prekiautojas pateiktų patvirtinančius dokumentus, pavyzdžiui, asmens tapatybės / įmonės pažymėjimų kopijas, patvirtintas sąskaitų faktūrų kopijas, kt. Galite paprašyti pateikti asmens, įgalioto atstovauti prekiautojui jo teisiniuose sandoriuose, tapatybės dokumento kopiją;
- nors ir dėjote visas pastangas prekiautojo pateiktai informacijai patikslinti, nesitikima, kad garantuosite informacijos patikimumą vartotojams ar kitoms suinteresuotoms šalims;
- kad prekiautojų pateiktos informacijos saugojimas (įskaitant laikotarpį po sutarties nutraukimo) būtų saugus, galite apsvarstyti galimybę imtis papildomų saugumo priemonių, pavyzdžiui, duomenų šifravimo, prieigos kontrolės ir autorizavimo protokolų. Saugoma informacija apie prekiautojus lieka prieinama teisėtą interesą turinčioms institucijoms.

PRAKTINIS PAVYZDYS

NEATSEKAMAS PREKIAUTOJAS

SITUACIJA. Elektronikos prekių prekyvietė internete gauna prekiautojo Y prašymą prisijunti prie prekyvietės. Y parduoda garso sistemas. Prieš prisijungdamas prie prekyvietės Y platformai turi pateikti informaciją apie savo įmonę, įskaitant adresą bei asmens tapatybės dokumento kopiją. Y leidžiama pradėti prekybą dar prieš prekyvietės internete paslaugų teikėjui patikrinant Y pateiktą informaciją. Netrukus, po dešimčių prekėmis nusivylusių vartotojų pranešimų išaiškėja, kad Y parduoda suklastotas prekes. Vartotojams pradėjus reikalauti žalos atlyginimo, paaiškėja, kad Y pateiktas adresas, kontaktiniai duomenys ir asmens tapatybės dokumento kopija yra suklastoti. Todėl nei prekyvietės internete paslaugų teikėjas, nei vartotojai su Y negali susisiekti.

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. Prekyvietės internete paslaugų teikėjo veiksmai neatitinka SPA įpareigojimų. Paslaugų teikėjas pirmiausiai turėjo įvertinti Y pateiktos informacijos patikimumą ir išsamumą ir tik tuomet nuspręsti, ar Y gali prekiauti jo prekyvietėje. To nepadarius, nėra galimybės imtis veiksmų prieš įstatymus pažeidžiantį prekiautoją Y.

7.2 SPA 31 STR. Į ATITIKTŲ REIKALAVIMAMS ORIENTUOTI FUNKCIONALUMAI

Prekyviečių internete paslaugų teikėjai turi užtikrinti, kad jų elektroninės sąsajos būtų sukurtos ir organizuojamos taip, kad prekiautojai galėtų vykdyti savo pareigas, susijusias su ikisutartine informacija, atitiktimi ir informacija apie produktų saugą.

Bet kuriuo atveju prekiautojai jūsų prekyvietėje internete turi turėti galimybę pateikti gavėjams ekonominės veiklos vykdytojo (savo) vardą ir pavardę (pavadinimą), adresą, telefono numerį bei el. pašto adresą.

Prekyviečių internete paslaugų teikėjai taip pat turi užtikrinti, kad jų elektroninėse sąsajose prekiautojai galėtų pateikti:

- informaciją, būtiną siekiant aiškiai ir nedviprasmiškai identifikuoti prekyvietėje reklamuojamus produktus ar paslaugas;
- bet kokį prekiautoją identifikuojantį ženklą, pavyzdžiui, prekės ženklą, simbolį ar logotipą, ir
- kai taikoma, informaciją apie ženklinimą ir žymėjimą laikantis taikytinos ES teisės dėl produktų saugos ir produktų atitikties taisyklių.

Prieš leisdami prekiautojams siūlyti savo produktus ar paslaugas platformose turite dėti visas pastangas, kad būtų įvertinta, ar šie prekiautojai pateikė aukščiau nurodytą informaciją. Leidę prekiautojui siūlyti produktus ar paslaugas savo prekyvietėje, turite atsitiktine tvarka patikrinti, ar oficialioje laisvai prieinamoje duomenų bazėje internete nustatyta, kad siūlomi produktai ar paslaugos nėra neteisėti.

**REKOMENDACIJOS DĖL Į ATITIKIMĄ REIKALAVIMAMS ORIENTUOTŲ FUNKCIONALUMŲ**

- Įvairūs įstatymai įpareigoja prekiautojus informuoti vartotojus. Jūs esate įpareigojamas savo elektroninėje sąsajoje pasiūlyti vietą, kurioje prekiautojai šią informaciją savo vartotojams galėtų patogiai pateikti. Kurdami savo elektroninę sąsają turite numatyti vietą pateikti tokiai prekiautojo informacijai:

- ikisutartinė informacija apie planuojamus pardavimus internetu;
- esminė ir privaloma informacija apie produktą / paslaugą;
- privalomas ženklavimas, pavyzdžiui, CE ženklas;
- kainų informacija;
- teikdamas prekyvietės internete paslaugas turėtumėte užtikrinti, kad produktai ar paslaugos nebūtų siūlomi tol, kol visa prašoma informacija nebus įkelta. Tai nereiškia nei pareigos stebėti per jūsų paslaugas prekiautojų siūlomus produktus ar paslaugas, nei faktų nustatymo pareigos, siekiant įvertinti prekiautojų pateiktos informacijos tikslumą;
- jūsų elektroninė sąsaja turi būti patogi ir lengvai prieinama prekiautojams ir vartotojams. Užtikrinant, kad prekiautojai galėtų pateikti visą iš jų reikalaujamą informaciją, svarbu tam sudaryti galimybes. Pavyzdžiui:
 - patogus, gerai struktūruotas, aiškus ir suprantamas informacijos pateikimas svetainėje;
 - skiriama pakankamai vietos informacijai ar paaiškinimams apie produktą ar paslaugą pateikti;
 - galimybė pateikti nuorodas, patvirtinančias paslaugos ar produkto teisėtumą (jei aktualu);
 - galimybė įkelti paveikslėlius ar vaizdo įrašus;
 - parengti informacijos pateikimo vedliai, padedantys prekiautojui įkelti reikalaujamą informaciją;
 - dokumentų versijų kūrimo galimybė, užtikrinant galimybę pateikti naujausią informaciją, pavyzdžiui, norint įkelti atnaujintą sertifikatą;
 - vertimo į kitas kalbas galimybė, kad būtų pasiekiam didesnei auditorijai ir būtų palengvinta tarptautinė prekyba.

PRAKTINIS PAVYZDYS

INFORMACIJOS APIE PRODUKTĄ PATEIKIMO RIBOJIMAI

SITUACIJA. Papuošalų kūrėjas Z savo rankų darbo papuošalus parduoda prekyvietėje internete. Z, siekdamas pirkėjams pateikti daugiau informacijos apie naudojamų medžiagų kokybę, autentiškumą, norėtų į svetainę įkelti naudojamų medžiagų kokybės sertifikatus, brangakmenių pasus, gamybos proceso nuotraukas, tačiau prekyvietės paslaugos teikėjas leidžia įkelti tik vieną prekės nuotrauką. Z potencialiems pirkėjams negali pateikti svarbios informacijos, pirkėjai negali susidaryti nuomonės apie Z papuošalų kokybę ir autentiškumą.

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. Prekyvietės internete svetainės dizainas neatitinka SPA reikalavimų. Dėl ribotų informacijos įkėlimo galimybių prekiautojui nesudaromos sąlygos vartotojams suteikti visą būtiną informaciją.

7.3 SPA 32 STR. TEISĖ GAUTI INFORMACIJĄ

Jei sužinote, kad prekiautojas jūsų platformoje siūlė neteisėtą prekę ar paslaugą vartotojams ir jie šias prekes ar paslaugas įsigijo, privalote vartotojams pranešti:

- jei produktas ar paslauga yra neteisėtas;
- prekiautojo tapatybę;
- visas jo, kaip vartotojo, teisių gynimo priemonės.

Pareiga informuoti vartotojus taikoma, jei pirkimai įvyko 6 mėnesių laikotarpiu iki momento, kai sužinojote apie šį neteisėtumą. Jei visų prekę ar paslaugą įsigijusių vartotojų kontaktinės informacijos neturite, privalote užtikrinti, kad ši informacija būtų lengvai viešai prieinama jūsų elektroninėje sąsajoje.



REKOMENDACIJOS DĖL TEISĖS Į INFORMACIJĄ

- Informaciją apie nelegalių produktų ar paslaugų pardavimą savo platformoje galite skelbti lengvai prieinamoje vietoje savo elektroninėje sąsajoje. Pavyzdžiui, savo svetainėje sukurdami specialų skyrių su aiškiu pavadinimu „Svarbi informacija apie nelegalias prekes ir paslaugas“. Nuorodą į šį skyrių galite rodyti pradiniame svetainės lange, įkeldami aiškiai matomą skydelį su žinute: „Svarbu: jei neseniai įsigijote X produktą, perskaitykite tai (nuoroda)“.

PRAKTINIS PAVYZDYS

INFORMACIJOS APIE PREKĘ TRŪKUMAS

SITUACIJA. Prekyvietėje internete prekiautojas parduoda guminius ančiukus. Prekyvietės internete paslaugų teikėjas gavo keletą pranešimų, kad su ančiukais žaidę vaikai susirgo. Atlikus tyrimą nustatyta, kad ančiukai neturi CE ženklo. CE ženklas patvirtina, kad šiuo ženklu patvirtintų gaminių kokybė ir saugumas sveikatai išbandyti laikantis visų ES teisės aktų. ES parduodami žaislai privalo būti patvirtinti šiuo ženklu.

Prekę įsigijusius vartotojus paslaugų teikėjas apie reikalavimų neatitinkančią prekę informuoja jų paskyroje nurodytais kontaktiniais duomenimis. Dalis vartotojų kontaktinių duomenų paskyroje nepateikė, todėl paslaugų teikėjas, įvertinęs, kad negali su jais individualiai susisiekti, nusprendžia to nedaryti.

SITUACIJOS AIŠKINIMAS. Prekyvietės internete paslaugų teikėjo veiksmai neatitinka SPA reikalavimų. Atsižvelgęs į tai, kad visų prekę įsigijusių vartotojų pasiekti ir informuoti negali, teikėjas informaciją apie neteisėtą gaminį, prekiautojo tapatybę ir žalos atlyginimo galimybes privalėjo pateikti visuomenei lengvai prieinamu būdu savo elektroninėje sąsajoje. Pavyzdžiui, pagrindiniame svetainės lange įkelti aiškiai matoma skydelį su žinute „Svarbu! Jei neseniai įsigijote guminių ančiukų, perkaitykite tai (nuoroda)“.

VIII. SPA ĮPAREIGOJIMŲ APŽVALGA

SPA 9-14, 16-18 straipsniai taikomi visiems tarpininkavimo paslaugų teikėjams.

SPA 15, 20-32 straipsniai netaikomi labai mažoms ir mažoms įmonėms (jei jos nėra LDIP ar LDIPS):

- labai mažos įmonės: iki 10 darbuotojų ir iki 2 mln. Eur pajamų;
- mažos įmonės: iki 50 darbuotojų ir iki 10 mln. Eur pajamų.

SPA str.	Įpareigojimas	Tarpininkavimo paslaugos	Prieglobos paslaugos	Platformos internete	Prekyvietės internete
BENDRIEJI ĮPAREIGOJIMAI VISIEMS TARPININKAVIMO PASLAUGŲ TEIKĖJAMS					
9-10	Kompetentingų institucijų nurodymų vykdymas	●	●	●	●
11-12	Kontaktinių centrų paskyrimas	●	●	●	●
13	Teisinio atstovo paskyrimas	●	●	●	●
14	Nuostatų ir sąlygų parengimas	●	●	●	●
15	Skaidrumo ataskaita I	●	●	●	●
PAPILDOMI ĮPAREIGOJIMAI PRIEGLOBOS PASLAUGŲ TEIKĖJAMS					
16	Pranešimų ir veiksmų mechanizmų sukūrimas		●	●	●
17	Apribojimų motyvų paaiškinimas		●	●	●
18	Pranešimai apie įtarimus dėl nusikalstamų veikų		●	●	●
PAPILDOMI ĮPAREIGOJIMAI INTERNETO PLATFORMOMS					
20	Vidaus skundų nagrinėjimo sistemos sukūrimas			●	●
21	Neteisminis ginčų sprendimas			●	●
22	Patikimi pranešėjai			●	●
23	Kova ir apsauga nuo piktnaudžiavimo			●	●
24	Skaidrumo ataskaita II			●	●
25	Elektroninės sąsajos projektavimas			●	●
26	Reklamos pateikimas interneto platformose			●	●
27	Rekomendavimo sistemų skaidrumas			●	●
28	Nepilnamečių apsauga internete			●	●
30	Prekiautojų atsekamumas				●
PAPILDOMI ĮPAREIGOJIMAI PREKYVIETĖMS INTERNETE					
31	Reikalavimus atitinkantys funkcionalumai				●
32	Teisė būti informuotam				●

Pastaba. Į lentelę neįtraukti papildomi įpareigojimai LDIP ir LDIPS (SPA 34-42 str.).