



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, A. Goštauto g. 12, LT-01108 Vilnius, tel. (8 5) 2626760, el. p. tarnyba@vvat.lt  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

---

Lietuvos Respublikos odontologų rūmams  
El. p.: rumai@odontologurumai.lt,  
info@odontologurumai.lt

### DĖL REKLAMOS ĮSTATYMO 15 STRAIPSNIO NUOSTATŲ LAIKYMOŠI ODONTOLOGIJOS PASLAUGŲ REKLAMOSE

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba šiuo metu gauna itin daug vartotojų pranešimų bei prašymų (nuo šių metų rugpjūčio mėnesio buvo gauta virš 80 paklausimų/prašymų) dėl draudžiamos odontologijos klinikų reklamos, kurioje vaizduojamas pacientas ir/ ar remiamasi sveikatos priežiūros specialistų rekomendacijomis.

#### *I. Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijos*

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 1 punktu, vykdo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 17 ir 18 straipsnių nuostatų laikymosi priežiūrą.

#### *II. Dėl reklamos sąvokos*

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 2 straipsnio 8 dalyje nustatyta, kad reklama – bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija, susijusi su asmens ūkine komercine, finansine ar profesine veikla, skatinanti įsigyti prekių ar naudotis paslaugomis, įskaitant nekilnojamojo turto įsigijimą, turtinių teisių ir įsipareigojimų perėmimą.

#### *III. Dėl Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio nuostatų*

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnis nustato reikalavimus sveikatos priežiūros paslaugų ir medicinos priemonių (prietaisų) reklamai.

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio 1 dalyje nurodyta, jog **sveikatos priežiūros paslaugų ir medicinos priemonių (prietaisų) reklamoje draudžiama naudoti paciento vardą, pavardę, įvaizdį, remtis sveikatos priežiūros įstaigų, sveikatos priežiūros specialistų ar jų profesinių organizacijų rekomendacijomis.**

**Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnis jokių išimčių jo nuostatų taikymui nenumato**, todėl tais atvejais, kai socialiniuose tinkluose, portaluose, žurnaluose ar dienraščiuose apie sveikatos priežiūros paslaugas ir/ar medicinos priemones (prietaisus) yra skleidžiama informacija, **atitinkanti reklamos sąvoką**, joje negali būti naudojami pacientų vardai, pavardės, įvaizdžiai (net ir gavus paciento sutikimą, reklamoje neturėtų būti minimas konkretus asmuo, pasinaudojęs sveikatos priežiūros

paslaugomis), taip pat negali būti remiamasi sveikatos priežiūros specialistų ar jų profesinių organizacijų rekomendacijomis.

Informacijai, kuri, remiantis Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatomis, nebūtų laikoma reklama (pvz., paciento viešai reiškiamą nuomonę, dėkingumas ar pretenzijos, kai tokia informacija neatitinka Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme įtvirtintos reklamos sąvokos), Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio nuostatos nebūtų taikomos. Pavyzdžiui, tuo atveju, jeigu pacientas (tame tarpe, nuomonės formuotojas), su klinika nebendradarbiaudamas, savo lėšomis įsigytą įstaigos siūlomas paslaugas ir savo socialinėje erdvėje ar kituose interneto tinklalapiuose, leidžiančiuose pacientams dalintis atsiliepimais, pasidalintų savo nuomone (tiek teigiama, tiek neigiama) dėl suteiktų paslaugų, tokiu atveju Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatų pažeidimo nežvelgtų.

Tačiau, tuo atveju, jei paciento atsiliepimu norėtų pasidalinti įstaiga, atsižvelgiant į tai, kad toks įstaigos pasidalinimas, tikėtina, būtų vertinamas kaip reklama, ji turėtų laikytis Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio reikalavimų ir pacientų vardus, pavardes paslėpti (pvz., savo interneto svetainėje, kurios pobūdis iš esmės yra reklaminis, norėdama pasidalinti paciento atsiliepimu, bendrovė tokį atsiliepimą turėtų nuasmeninti).

*A. Dėl draudimo naudoti paciento vardą, pavardę, įvaizdį*

**Sveikatos priežiūros įstaiga savo reklamoje (įskaitant socialinius tinklus) negali naudoti pacientų vardų, pavardžių, naudoti (tikro ar tariamo) paciento įvaizdžio.**

Sąvoka „paciento įvaizdis“ nėra įtvirtinta, o Lietuvos teismų praktikoje nėra išplėtotas Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio aiškinimas ir taikymas. Tačiau, remiantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nuomone ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vertinimu, sąvoka „paciento įvaizdis“ apima ir paciento fizinius duomenis (išvaizdą ar užfiksuotą atvaizdą), ir elgseną, ir veiklą.

Paciento sąvoka įtvirtinta Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, kurio 2 straipsnio 10 dalyje nustatyta, kad pacientas – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis. Taigi, pacientu Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio prasme laikytinas asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros paslaugomis ar medicinos prietaisais ir aparatais, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis.

Žemiau pateikiami reklamų, neatitinkančių Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio nuostatų, pavyzdžiai (reklamose naudojamas paciento įvaizdis, vardas, pavardė):

[REGISTRACIJA](#)

## Atsiliepimai

*"Puikiai savo darbą išmanantys gydytojai, maloni aplinka bei šiltas ir pozityvus kolektyvas. Gydytojai visuomet nepriekaištingai atlieka procedūras bei nuolat skatina rūpintis savo dantimis."*



Agnė Žigaitė  
Dantų gydymas

*"Lankausi pas Karoliną Tuliševską! Mano angelas, rekomenduoju!"*



Jolanta  
Dantų gydymas



### *B. Dėl tariamų pacientų*

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, jog reklama, kurioje aktorius (modelis / nuomonės formuotojas / dirbtinio intelekto sukurtas personažas) vaizduotų pacientą ir/ ar vaizduojamą situaciją, kurioje aktoriui (vaizduojamam pacientui) atliekama sveikatos priežiūros paslauga, įskaitant vaizdus, įsigytus nuotraukų bankuose ar pan., būtų vertinama kaip reklama, pažeidžianti Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio 1 dalį.

Pavyzdžiui:



### *C. Dėl bendradarbiavimo su nuomonės formuotojais*

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, jog kai asmens sveikatos priežiūros paslaugas (ar medicinos priemones) reklamuojantis nuomonės formuotojas sveikatos priežiūros paslaugos negavo (nėra sveikatos įstaigos pacientas) ir tiesiog naudodamasis savo įvaizdžiu pateikia informaciją (pvz., savo reklaminiame įrašė pateikia bendro pobūdžio informaciją apie įstaigoje teikiamas paslaugas, turimą inventorių ir pan.), ši reklama nepažeistų Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme numatyto draudimo naudoti paciento įvaizdį.

Tačiau tokiu atveju būtina atkreipti dėmesį į tai, kad reklamai taikomi ir kiti reikalavimai, pvz., klaidinančios reklamos draudimas (5 straipsnis), paslėptos reklamos (tiek socialiniuose tinkluose, tiek naujienų portaluose) draudimas – reklaminių turinių privaloma žymėti žodžiu „Reklama“ (8 straipsnis), todėl tokiu atveju nuomonės formuotojas turėtų aiškiai atskleisti, jog skleidžia reklamą, o reklamoje nevaizduoti paciento, nesidalinti patirtimi klinikoje, kurios nebuvo. Pavyzdžiui, nuomonės formuotojas, nesantis klinikos pacientu, savo paskyroje galėtų pateikti sekėjams turą po kliniką, pateikti informaciją, kokias paslaugas galima gauti ar pan.

Taigi, tuo atveju, jei bendrovė reklamą skleidžia taip pat ir socialinėje erdvėje, pvz., nuomonės formuotojų pagalba, privalo užtikrinti, kad nuomonės formuotojai taip pat skleistų teisingą, Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme nustatytus reikalavimus atitinkančią reklamą.

### *D. Dėl draudimo remtis sveikatos priežiūros specialistų rekomendacijomis*

**Sveikatos priežiūros įstaiga sveikatos priežiūros paslaugų ir medicinos priemonių reklamoje taip pat negali naudoti sveikatos priežiūros specialistų ar jų profesinių organizacijų rekomendacijų.**

Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad sveikatos priežiūros įstaiga – juridinis asmuo, organizacija ar jų filialas, šio įstatymo, Lietuvos Respublikos papildomosios ir alternatyviosios sveikatos priežiūros įstatymo ir Lietuvos Respublikos visuomenės sveikatos priežiūros įstatymo nustatyta tvarka turintis teisę teikti sveikatos priežiūros paslaugas.

Sąvoka „sveikatos priežiūros specialistas“ teisės aktuose nėra įtvirtinta, tačiau Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikdama nuomonę yra nurodžiusi, jog minėtos sąvokos turinys atskleidžiamas Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatyme, kurio 50 straipsnyje, kuriame nustatytas specialisto apibūdinimas ir kuriame duodama nuoroda į specialiuosius atitinkamos srities specialistų veiklą reglamentuojančius teisės aktus. Lingvistiškai vertinant žodį „rekomendacija“, šio žodžio reikšmė suprantama kaip palankus atsiliepimas, teikimas; raštas, kuriame palankiai apie ką atsiliepiama; patarimas.

### *E. Dėl odontologijos paslaugų reklamos*

**Odontologijos paslaugos taip pat laikytinos sveikatos priežiūros paslaugomis, todėl tokių paslaugų reklamai išimties nėra taikomos, t. y. skleidžiant odontologijos paslaugų reklamą privaloma atsižvelgti į Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio nuostatas.**

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, kad odontologijos paslaugų reklamoje:

1. Pacientu laikomas asmuo, kuris naudojami sveikatos priežiūros paslaugomis ar medicinos prietaisais ir aparatais, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis, todėl pacientu odontologijos paslaugų

reklamoje laikomi ir teikiamas paslaugas pristatantys klinikos darbuotojai (jeigu jie reklamoje vaizduojami kaip pacientai) bei aktoriai.

2. Paciento sutikimas viešai naudoti jo atvaizdą, viešai skelbti vardą, pavardę neatleidžia nuo pareigos laikytis Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nustatytų draudimų, kai skleidžiama informacija yra reklama, o sveikatos priežiūros paslaugų ir medicinos priemonių reklama, kurioje rodomas **paciento atvaizdas**, iš kurio galima identifikuoti konkretų asmenį, t. y. reklamos gavėjui sudaromos sąlygos nustatyti paciento tapatybę, neatitinka Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio 1 dalies reikalavimo elementų.

3. Pateikiant vartotojų atsiliepimus negali būti naudojami **pacientų vardai, pavardės**. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vertinimu, atsiliepimuose gali būti naudojami vartotojų inicialai, tik tuo atveju, jeigu iš inicialų pacientas negalės būti identifikuotas.

4. Odontologijos paslaugų reklama, kurioje vaizduojamas pacientas, kuriam atliekama medicininė paslauga, kurioje pacientas – aktorius, įskaitant ir nuotraukas, įsigytas foto bankuose ar sukurtas dirbtinio intelekto pagalba, būtų vertinama, kaip reklama, turinti Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 15 straipsnio 1 dalyje įtvirtintų draudimų požymių. Vadinasi, odontologijos klinikos skleidžiamoje reklamoje negali naudoti ir foto bankuose įsigytų, pacientus vaizduojančių nuotraukų.

5. Odontologijos klinikų reklamoje (bei interneto svetainėse ar socialiniuose tinkluose) gali būti naudojamos prieš/ po nuotraukos, tik jeigu šiose nuotraukose matoma maža kūno dalis (odontologijos klinikų reklamos atveju – *tik* paciento dantys/ burna) iš kurios, paciento identifikavimas nebūtų galimas ir būtų matoma tik tiek, kiek būtina prieš ir po rezultatui parodyti (t. y. siekiant pristatyti odontologijos klinikos teikiamas paslaugas reklamoje neturėtų būti vaizduojamas visas paciento veidas, iš kurio asmenį būtų galima identifikuoti).

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba informuoja, kad už Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimą (pirmą kartą) skiriama sankcija iki 100 000 EUR.

#### *IV. Dėl teikiamos rekomendacijos*

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atsižvelgdama į aukščiau nurodytas aplinkybes bei galiojančią teisinį reguliavimą, teikia Lietuvos Respublikos odontologų rūmams šią rekomendaciją ir prašo rekomendacijoje nurodyta informacija pasidalint su odontologų rūmų nariais.

Apie susipažinimą su gauta rekomendacija ir priimtus sprendimus prašome informuoti Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą **iki 2024-11-07**. Pasirašytą raštą prašome siųsti elektroniniu paštu [tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt).

Tam, kad prieš skleidžiant reklamą būtų lengviau reklamą įvertinti, papildomai siūlome susipažinti su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos parengta atmintine, kurią rasite Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje: <https://vvtat.lrv.lt/lt/naujienos-ir-pranesimai-ziniasklaidai-377/aktuali-informacija-verslininkams-del-sveikatos-prieziuros-paslaugu-ir-medicinos-prietaisu-reklamos-1959>.

Direktorė

Goda Aleksaitė