

# REKOMENDACIJOS „KĄ DARYTI NORINT ATSIŠAKYTI NEPAGEIDAUJAMŲ ELEKTRONINIŲ ŽINUČIŲ?”

## ĮVADAS

Šis dokumentas dėl nepageidaujamų žinučių platinimo yra rekomendacinio pobūdžio ir yra skirtas telekomunikacijų ir interneto paslaugų teikėjams bei visuomenės nariams.

Dokumente pateikiamos rekomendacijos, kaip kovoti su nepageidaujamos informacijos platinimu ir aprašoma kitų šalių praktika.

Rekomendacijos parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos telekomunikacijų įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, atsižvelgiant į Europos šalių (pagal Direktyvą 2002/58/EB yra parengtos išsamios praktinės rekomendacijos dėl nepageidaujamų žinučių platinimo elektroninės komunikacijos paslaugų teikėjams, teisėsaugos institucijoms bei visuomenės nariams) ir kitų valstybių praktiką.

Politikai, visuomeninių organizacijų atstovai bei eiliniai interneto paslaugų vartotojai visame pasaulyje ragina priimti naujus įstatymus, kurie užkirstų kelią interneto šiukšlėms, papildančioms gautų žinučių dėžutes ir keliančioms grėsmę pasaulinių kompiuterinių tinklų stabilumui be saugumui.

Europos šalių ir Jungtinių Amerikos Valstijų įstatymų leidėjai šiuo metu rengia naujus teisės aktus, kurie numatyti baudžiamąją atsakomybę už nepageidaujamų elektroninio pašto žinučių siuntinėjimą. Europos Sąjungoje ruošiamasi uždrausti nepageidaujamų reklaminių pranešimų siuntimą elektroniniu paštu. Įstatymų leidėjai mano, kad siuntėjas visų pirma turėtų gauti potencialaus gavėjo sutikimą. Būtent šis reikalavimas visiems siuntėjams – ir teisėtos rinkodaros atstovams, ir potencialiems šiukšlintojams – numatytas Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje „Dėl asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos elektroninių ryšių sektoriuje“ (2002/58/EB). Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (Žin., 1996, Nr. 63-1479; 2003, Nr. 15-597) 15 straipsnis reglamentuoja asmens duomenų tvarkymą telekomunikacijų srityje: „Asmens duomenys telekomunikacijų srityje tvarkomi vadovaujantis Telekomunikacijų įstatymu ir šiuo Įstatymu“. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ)(Žin., 2004, Nr. 69-2382) 68 straipsnio 1 dalyje nustatyta: „Naudoti elektroninių ryšių paslaugas, įskaitant elektroninio pašto pranešimų siuntimą, tiesioginės rinkodaros tikslu leidžiama tik esant išankstiniam abonentų sutikimui“. ERĮ 68 straipsnio 3 dalyje yra nuostatos, draudžiančios tiesioginės rinkodaros tikslu siųsti pranešimus elektroniniu paštu slepiant siuntėjo, kurio vardu informacija siunčiama, tapatybę arba galiojantį adresą, kuriuo gavėjas galėtų pareikalauti nutraukti tokios informacijos siuntimą. Tai yra veiksminga ir drausminanti priemonė reguliuojant neprašytų žinučių srautus.

Direktyva 2002/58/EB neprieštarauja toms priemonėms, kurių valstybės narės imasi, kad apgintų teisėtus juridinių asmenų interesus nuo neprašytų pranešimų, siunčiamų tiesioginės rinkodaros tikslais. Jei valstybės narės sudarinėja neprašytų pranešimų siuntėjų registrą, tam visiškai pritaikomos 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2000/31/EB 7 straipsnio nuostatos dėl kai kurių paslaugų, kurios teikiamos žinių visuomenei bendrojoje rinkoje, teisinių aspektų, ypač susijusių su elektronine prekyba (Direktyva dėl elektroninės prekybos).

Pagal vadinamąjį „pasirinkimo“ metodą interneto šiukšlėmis laikomos visos elektroninio pašto žinutės, siunčiamos be gavėjo sutikimo. Tačiau Jungtinės Valstijos siūlo reklamuotojams palankesnę „atsisakymo“ mechanizmą. Šiuo metu itin didelis dėmesys tokiems masiškai siunčiamiems laiškam skirtas Europos Sąjungoje, ypač Jungtinėje Karalystėje. Priimami įvairiausi teisės aktai. Tačiau, ES teigimu, užkirsti kelią tokiems laiškam nebus įmanoma, jei jie

nebus uždrausti Jungtinėse Amerikos Valstijose. JAV pagal dabar galiojančius įstatymus tokių laiškų siuntinėjimas nėra draudžiamas, nebent gavėjas nepageidauja jų gauti.

Pasauliniuose forumuose tebediskutuojant dėl „pasirinkimo“ ir „atsisakymo“ metodų, pasigirsta nuomonių, esą vien teisinėmis ir organizacinėmis priemonėmis elektroninio šiukšlinimo problemos išspręsti neįmanoma, tam būtinas techninis sprendimas pasauliniu mastu.

Interneto vartotojams neprašytos žinutės ir virusai sukelia tas pačias problemas. Tačiau jų pavojingumo laipsnis kompiuterinėms sistemoms yra skirtingas. Kai kurie ekspertai pastebi, kad neprašytų žinučių autoriai naudoja virusų kūrimo technologijas.

Prieš kelis mėnesius pasirodė „Sobig“ šeimos elektroninio pašto virusai. Paskutinioji versija „Sobig.F“ pirmą kartą pasirodė šių metų liepos mėnesį ir išplito tūkstančiuose kompiuterių su Windows sistema. Per užkrėstus kompiuterius buvo išsiųsta maždaug 200 mln. elektroninių laiškų.

Specialistai mano, jog „Sobig“ virusu bandoma užkrėsti kompiuterius, į kuriuos vėliau be savininko žinios būtų galima siųsti interneto šiukšlėmis vadinamas nepageidaujamas elektroninio pašto žinutes.

## 1 SKYRIUS. REKOMENDACIJOS TELEKOMUNIKACIJŲ PASLAUGŲ TEIKĖJAMS

1.1. Žinučių platinimo ribojimas (Interneto paslaugų teikėjų sutartyse ar taisyklėse numatomos apsaugos priemonės siunčiamoms elektroninėms žinutėms).

Telekomunikacijų paslaugų teikėjai, ypač interneto paslaugų teikėjai, sutartyse su klientais ar viešai internete publikuojamose savo taisyklėse turėtų numatyti apribojimus dėl žinučių platinimo. Pavyzdžiui, „Microsoft“ kompanija, siekdama pažaboti neprašytų žinučių srautus, ėmėsi konkrečių žingsnių „Hotmail“ sistemoje ribodama vieno vartotojo išsiunčiamų laiškų skaičių (per parą iki 100 laiškų). Tokią tendenciją galima pastebėti ir Lietuvoje kai kurių internetinių paslaugų teikėjų taisyklėse.

Tokie suvaržymai turėtų būti taikomi ne tik interneto vartotojams, bet ir kitų telekomunikacijų paslaugų vartotojams (į elektroninio laiško sąvoką įtraukiamos trumpos SMS žinutės, iliustruotos žinutės MMS ir kitokios elektroninės žinutės), atsižvelgiant į telekomunikacijų paslaugų teikėjų teikiamų paslaugų pobūdį bei mastą.

1.2. Filtravimo metodų taikymas gaunamoms žinutėms.

Telekomunikacijų paslaugų teikėjai sutartyse su abonentais turėtų numatyti ir reglamentuoti tokias situacijas, kada pastariesiems įdiegus nepageidaujamų žinučių filtravimo sistemą gali būti atmesti legalūs ir „pageidautini“ laiškai.

Nepageidaujamos žinutės gali būti platinamos ir iš valstybių, kuriose tiesioginė rinkodara nėra teisiškai reglamentuojama. Tokiais atvejais rekomenduojama taikyti filtravimo technologijų, sutartyse numatomų apribojimų ir kitokių priemonių kompleksą. Atsižvelgiant į bendradarbiavimo su trečiomis valstybėmis būdų įvairovę, reikėtų atkreipti didžiausią dėmesį į prevencijos priemones, technines priemones bei pačių kompanijų savireguliaciją.

Interneto paslaugų teikėjai savo teikiamų paslaugų sąrašė visiems abonentams galėtų pasiūlyti filtravimo paslaugas, kurios būtų aktyvuojamos tik su abonto sutikimu bei turėtų blokuoti visus įeinančius laiškus iš serverių, kurie naudojami siųsti neprašytas žinutes (juodieji sąrašai), kol bus nustatytas tikrasis siuntimo šaltinis.

Teikiantys interneto paslaugas asmenys turėtų tikrinti ne tik elektroninį paštą priimančių serverių adresus, bet ir iš kur elektroninis paštas atkeliauja. Taip būtų užkirstas kelias neprašytų žinučių siuntinėjimui naudojant melagingus adresus. Tokiam sprendimui šiuo metu pritaria ir „Microsoft“ kompanija.

Interneto paslaugų teikėjams pažeidimų prevencijos tikslais savo pašto serverių taisyklėse rekomenduojama įrašyti šias nuostatas:

- a) besiregistruojantys privalo suteikti teisingą ir nepasenusią informaciją apie save;
- b) nenaudoti pašto sistemos įstatymams prieštaraujančiais tikslais (pornografijos platinimui, rasinės neapykantos bei karo tematikos propagavimui);
- c) nenaudoti pašto sistemos komerciniais tikslais;
- d) nenaudoti pašto serverio masinei reklamai (neprašytų žinučių siuntimui).

Gavęs nusiskundimą iš vartotojo, internetinių paslaugų teikėjas turėtų panaikinti pašto dėžutę, jei jos savininkas nusižengė naudojimosi taisyklėms. Žinoma, interneto paslaugų teikėjas gali paveikti pažeidėjus tik savo tinklo ribose, kitais atvejais jis gali tik pareikšti protestą „šiukšlintojo“ interneto paslaugų teikėjui, išskyrus b) punkte paminėtus atvejus (pornografijos platinimo, rasinės neapykantos bei karo tematikos propagavimo).

## 2 SKYRIUS. REKOMENDACIJOS INTERNETINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJUI

Internetinių paslaugų vartotojas, žinodamas neprašytos žinutės IP adresą, galėtų pasinaudoti interneto sričių vardų duomenų paieškos bazėmis (pavyzdžiui, [www.ripe.net](http://www.ripe.net), [www.domreg.lt](http://www.domreg.lt) ir kt.), kad galėtų nustatyti žinutės kilmę ar laiškų su virusais šaltinį. Duomenų paieškos bazė pateikia duomenis apie tinklo savininką, jo adresą bei duomenis apie tinklo administratorių (vardas, pavardė, adresas, telefonas, faksas, elektroninio pašto adresas), elektroninio pašto adresą nusiskundimams dėl tinklo pažeidimų. Vartotojas konkrečiais elektroninio pašto adresais galėtų išsiųsti pranešimą, kuriame išreikštų savo nesutikimą gauti komercinio pobūdžio žinutes arba informuoti tinklo administratorių dėl gaunamų laiškų su virusais.

Tačiau [www.ripe.net](http://www.ripe.net) duomenų paieškos bazės tinklo administratoriaus duomenys nėra labai tikslūs ir patikimi, todėl eilinis internetinių paslaugų vartotojas konkrečiais atvejais nėra tikras, kad galės operatyviai kreiptis į tinklo administratorių.

Kitas problemos sprendimo būdas – kreiptis tiesiogiai į savo interneto paslaugų teikėją, kad šis padėtų išspręsti nepageidaujamų žinučių problemą.

Kiekvienas internetinių paslaugų vartotojas turėtų rūpintis savo paties saugumu ir prieš suteikdamas savo asmens duomenis svetainėms (elektroninį pašto adresą ir pan.) turėtų įsitikinti, ar bus užtikrintas jo privatumas, ir laikytis šių reikalavimų:

a) niekuomet nesinaudoti programomis, kurios buvo gautos elektroniniu paštu, prieš tai neįsitikinus, kad jos neužkrėstos virusais. Taip pat vertėtų atsargiai elgtis su Word dokumentais, kadangi juose gali būti makrovirusų. Pavyzdžiui, virusas „Sobig.F“ plinta, kai atidaromas elektroninio laiško priedas, pavadintas „Thank You“ ir „Re Details“. Po to jau pats virusas iškeliauja elektroniniais adresais iš užkrėsto kompiuterio;

b) jei elektroninis paštas tikrinamas iš bibliotekų, mokymo įstaigų ar kitų viešųjų vietų, užbaigus darbą reikėtų uždaryti naršyklę. Jei yra galimybė, papildomai reikėtų ištrinti slapukus (cookies), nes pagal slapukus neprašytų žinučių siuntėjai sprendžia apie vartotojų pomėgius (automobiliai, elektroninės prekės, nekilnojamas turtas ir pan.) ir prieš siųsdami vartotojams neprašytas žinutes jas atitinkamai klasifikuoja;

c) prieš siųsdamas kompanijai savo nesutikimą dėl gaunamų neprašytų žinučių, vartotojas turėtų įsitikinti, kad kompanija patikima, nes priešingu atveju tik bus išsiųstas patvirtinimas, kad šis adresas tikras (ko ir siekia neprašytų žinučių platintojai).

Schema gana paprasta: neprašytų žinučių siuntėjai programiniu būdu generuoja vartotojų adresus ir siunčia vienodo turinio laiškus su prašymu informuoti dėl jų sutikimo gauti reklamines žinutes. Tokiu apgaulės būdu neprašytų žinučių siuntėjai pasiekia savo tikslą, sudarydami realią vartotojų adresų duomenų bazę.

Norint išvengti nepageidaujamų žinučių, vartotojams reikėtų naudoti programas, kuriose įdiegti laiško atributų (pavyzdžiui, siuntėjo ir gavėjo elektroninio adreso, dydžio ir laiško siuntimo kelio, jo antraštės ir t. t.) filtravimo metodai. Adresų filtravimą reikėtų vykdyti tikrinant elektroninio

pašto ir IP adresus vadinamuosiuose „juoduosiuose sąrašuose“ ir RBL1 (real time black hole list) – pašto serverių nekontroliuojami siuntimai – IP adresų duomenų bazėje.

### 3 SKYRIUS. UŽSIENIO VALSTYBIŲ PRAKTIKA

#### 3.1. Teisinės priemonės.

Direktyvos 2002/58/EB 13 straipsnio 1 dalis nurodo: „Naudoti tokias automatinio skambinimo (kvietimo) sistemas, kai žmogus nedalyvauja (skambinimo automatus), faksimilinius aparatus (faksus) ar elektroninį paštą leidžiama tik tiesioginės rinkodaros tikslais su sąlyga, kad buvo gautas išankstinis abonentų sutikimas“.

Direktyvos 2002/58/EB 13 straipsnio 4 dalis nurodo: „Draudžiama naudoti elektroninį paštą tiesioginės rinkodaros tikslais, kai iškraipoma arba nuslepia siuntėjo, kurio vardu siunčiamas pranešimas, tapatybė arba nėra teisingo adreso, kuriuo adresatas galėtų nusiųsti prašymą nutraukti tokių pranešimų siuntinėjimą“.

Italijos interneto vartotoją gina trys įstatymai:

a) DL 675/1996 – dėl privatumo apsaugos. Turi būti nustatyta kompanijos tapatybė, kuri tvarko asmens duomenis;

b) DL 171/1998 – dėl telekomunikacijų privatumo apsaugos. Visas išlaidas, susijusias su automatiniais skambučiais vartotojui reklamos tikslais, apmoka kompanijos, o ne vartotojas;

c) DL 185/1999 – dėl vartotojų apsaugos (pagal Europos Bendrijos direktyvą 97/7/CE). Kompanijos, reklamuojančios savo prekes internetu ar telefonu, turi gauti vartotojo sutikimą.

Remiantis šiais įstatymais, vartotojas gali nusiųsti registruotą laišką kompanijai, kad gautų išsamų pasiaiškinimą dėl neprašytų žinučių gavimo. Įstatymas kompaniją įpareigoja per 5 dienas duoti atsakymą. Po to, jei kompanijos atsakymas nėra išsamus, vartotojas gali nusiųsti laišką Italijos privatumo tarnybai (Italian Privacy Authority), kad ši ištirtų vartotojo skundą. Užfiksavusi pažeidimą Privatumo tarnyba paprastai skiria kompanijai apie 500 EUR baudą.

2003 metais spalio 21 d. Austrijoje priimtas naujas Telekomunikacijų įstatymas, kurio 107 straipsnyje (Unerbetene Nachrichten) įgyvendintos Direktyvos 2002/58/EB nuostatos dėl neprašytų pranešimų. Šio įstatymo 109 straipsnis (Verwaltungsstrafbestimmungen) už įstatymo nesilaikymą numato baudas net iki 37000 EUR dydžio.

Austrijos e-Komercijos įstatymo 7 straipsnis numato įkurti „Robinson-List“, į kurią visi piliečiai ir juridiniai asmenys, nenorintys gauti neprašytų žinučių, gali įvesti savo elektroninio pašto adresą. E-Komercijos įstatyme yra įgyvendintos Direktyvos 2000/31/EB nuostatos, kurios reikalauja Robinson-List sukūrimo.

D. Britanijoje įmonės, norėdamos tiesioginės rinkodaros tikslais naudotis DMA (Direct Marketing Association) duomenų baze, prieš užsisakydamos šias paslaugas turi gauti asociacijos sutikimą. Kompanija, kuri reklaminių žinučių siuntimui naudoja DMA duomenų baze, garantuoja DMA bazės elektroninio pašto paslaugų pasirinkimą bei apribojimus. Pirkėjai, kurie pareiškia norą negauti neprašytų žinučių, yra pagal susitarimą pašalinami iš DMA bazės sąrašų. Pagal DMA taisykles dėl neprašytų žinučių, pirkėjas gali pasirinkti dvi opcijas:

a. gauti „opt-out“ reklamines žinutes iš tam tikrų reklamuotojų grupės;

b. gauti „opt-out“ reklamines žinutes ir iš kitų reklamuotojų.

Juridiškai ši domėnų bazė priklauso JAV ir asmens duomenys tvarkomi ne pagal D. Britanijos įstatymus. Tačiau ir ši schema nėra apsaugota nuo nesažiningų reklamuotojų (<http://www.emps.org/en/>).

#### 3.2. Informuotumo didinimas.

Tiesiogine rinkodara užsiimančios kompanijos klientai, naudojantys elektroninio pašto paslaugas, įskaitant SMS ir MMS vartotojus, elektroninio pašto paslaugų teikėjai, įskaitant judriojo ryšio paslaugų teikėjus, turėtų būti informuojami apie naujas taisykles, būdus ir metodus, kaip

apsisaugoti nuo neprašytų komercinių žinučių, apie skundų priėmimo tvarką, kaip kovoti su nepageidaujamos informacijos platinimu žinutės išsiuntimo metu (rekomendacijos ne tik interneto paslaugų teikėjams, bet ir telekomunikacijų operatoriams).

Įstatymais turėtų būti uždraustas automatinis adresų surinkimas iš naujienų grupių bei įvairiausių forumų. Šiam pasiūlymui pritaria ir „Microsoft“ kompanijos prezidentas Bilas Geitsas.

Internetinių paslaugų vartotojai galėtų jungtis į interneto vartotojų asociacijas (pavyzdžiui, Ispanijoje veikia interneto vartotojų asociacija – Association of Internet Users), kurios padėtų įtvirtinti etikos taisykles komercinėje elektroninio pašto srityje.

## IŠVADOS

1. Pasauliniu mastu turėtų būti sprendžiamas nepageidaujamų elektroninių žinučių platinimo atvirais kanalais klausimas.

2. Internetinių paslaugų teikėjai, teikiantys vartotojams mokamas elektroninio pašto paslaugas, turėtų pasiūlyti atitinkamas saugumo priemones nuo neprašytų žinučių gavimo.

Parengė:

Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos

Registro IT ir ryšių skyriaus

vyr. specialistas (telekomunikacijų)

Zigmantas Medutis

2003-12-03

Atnaujino:

Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos

Informacijos ir technologijų

vyr. specialistas

Zigmantas Medutis

2005-04-20