



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL D. V. 2016 M. KOVO 23 D. PRAŠYMO**

2016 m. gegužės 6 d. Nr. 1V-518
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 36 straipsniu ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 40.3 papunkčiu, taip pat išnagrinėjęs vartotojo D. V. (duomenys neskelbtini) (toliau – Vartotojas) 2016 m. kovo 23 d. prašymą išnagrinėti ginčą (toliau – Prašymas) ir prie jo pridėtus dokumentus bei elektroninių ryšių paslaugų teikėjo UAB „Tele2“ (Sporto g. 7A, 09200 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – Teikėjas) 2016 m. balandžio 1 d. raštą Nr. 10003681 (toliau – Raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad Vartotojas Prašyme nurodo, jog Teikėjas atsisako kompensuoti neteisėtai ir nepagrįstai priskaičiuotą 11,6858 Eur (be PVM) sumą (papildomus mokesčius) už pramoginio turinio paslaugų teikėjo Gameloft S.A. (toliau – Gameloft) pramoginio turinio paslaugas, suteiktas Vartotojo naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2015 m. balandžio-spalio mėn. laikotarpiu imtinai. Vartotojas teigia, jog šių paslaugų neprenumeravo ar jokia kita forma neužsisakinėjo, taip pat šiomis paslaugomis nesinaudojo. Anot Vartotojo, dėl šios situacijos jis į Teikėją kreipėsi per savitarnos svetainę adresu <https://mano.tele2.lt/> su reikalavimu kompensuoti neteisėtai ir nepagrįstai priskaičiuotus papildomus mokesčius po 1,166940 Eur/mėn. (be PVM), viso 11,6858 Eur (be PVM), tačiau Teikėjas Vartotojui trumpąja žinute (SMS) atsakė, jog Vartotojo reikalavimo netenkina. Vartotojas reikalauja apginti jo pažeistas teises ir įstatymų saugomus interesus ir įpareigoti Teikėją kompensuoti neteisėtai ir nepagrįstai priskaičiuotą 11,6858 Eur (be PVM) sumą už pramoginio turinio paslaugas.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2016 m. kovo 30 d. raštu Nr. (37.10) 1B-963 kreipėsi į Teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, pareikalavo per 10 dienų nuo šio rašto gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl Prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus. Taip pat Tarnyba prašė informuoti Vartotoją ir Tarnybą, jei būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėjas Raštu informavo Tarnybą, kad Vartotojas ginčija 2015 m. balandžio mėn. – 2016 m. sausio mėn. apmokestintas Gameloft pramoginio turinio paslaugas, suteiktas telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini). Teikėjas nurodė, jog 2015 m. vasario 24 d. tarp Vartotojo ir Teikėjo sudaryta Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartimi Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis) Teikėjas įsipareigojo Vartotojui teikti šias paslaugas: „išeinančius bei įeinančius pokalbius Lietuvoje bei užsienyje; išeinančias bei įeinančias SMS/MMS žinutes; duomenų perdavimo paslaugas; interneto prieigą“. Teikėjas pažymėjo, kad pramoginio turinio paslaugos, inicijuotos vienu iš anksčiau nurodytų būdų, Vartotojui taip pat gali būti teikiamos. Anot Teikėjo, papildomas paslaugas Vartotojas turi inicijuoti pats, kas leidžia manyti, kad Vartotojas žino apie užsakomų pramoginio turinio paslaugų apmokestinimą bei su juo sutinka. Teikėjas teigia, kad jis, kaip operatorius, suteikia techninę galimybę naudotis paslaugomis ir nekontroliuoja savo klientų naudojamų paslaugų turinio, o pramoginio turinio paslaugų naudojimosi faktas užfiksuotas Vartotojo naudojamu telefono ryšio

numerio (duomenys neskelbtini) detaliose ataskaitose apie apmokestintas paslaugas (išsklotinėse). Pasak Teikėjo, vadovaujantis ERĮ 66 straipsnio 5 dalimi, abonento ar registruoto elektroninių ryšių paslaugų naudotojo srauto duomenys gali būti saugomi ne ilgiau kaip 6 mėnesius, todėl dėl šios priežasties Teikėjas negali pateikti detalios informacijos (išsklotinių) apie 2015 m. balandžio–rugpjūčio mėn. Vartotojo naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas ir apmokestintas paslaugas (įskaitant pramoginio turinio paslaugas). Teikėjas informavo, jog 2016 m. vasario 3 d. kreipėsi į Gameloft, iš kurio 2016 m. vasario 4 d. gavo atsakymą: „*The mobile number (duomenys neskelbtini) has been blacklisted from all Gameloft services and any active subscriptions cancelled*“. Pasak Teikėjo, tą pačią dieną, t. y. 2016 m. vasario 4 d., į Gameloft Teikėjas kreipėsi pakartotinai dėl tikslesnės informacijos apie Vartotojo ginčijamų paslaugų apmokestinimą ir 2016 m. vasario 8 d. gavo atsakymą ir dokumentą: „*The mobile number (duomenys neskelbtini) was subscribed to a Gameloft subscription which consists of 3 games per month for 7 Lt. (ASP WAP - Tele2 3GPM 7LT SUB) Attached is the subscription history*“.

Teikėjas Rašte taip pat paaiškino, kad telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) Gameloft prenumerata buvo užsakyta 2015 m. balandžio 5 d.: „*Paslaugos mokestis 2,03 Eur (su PVM)/mėn. Prenumeratą sudaro 3 žaidimai per mėnesį. Neatsisakius prenumeratos, paslaugos mokestis buvo taikomas kiekvieno mėnesio 5-ą dieną*“. Teikėjas paaiškino, kad jo pateiktoje Tarnybai telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) 2015 m. spalio mėn.–2016 m. kovo mėn. išsklotinėje su IMEI kodu (toliau – Išsklotinė su IMEI kodu) galima matyti tik įeinančias trumpąsias žinutes (SMS) iš trumpojo numerio 1330, kuriuo ir naudojasi Gameloft. Anot Teikėjo, įeinančios trumposios žinutės (SMS) iš trumpojo numerio 1330 užfiksuotos 2015 m. spalio 5 d., 2015 m. lapkričio 5 d., 2015 m. gruodžio 5 d. ir 2016 m. sausio 5 d., kas reiškia, kad po paslaugos apmokestinimo Gameloft Vartotoją apie tai informuodavo trumpąja žinute (SMS). Teikėjas informavo, kad atsakingo skyriaus darbuotojo prašymu Gameloft prenumeratą nutraukė 2016 m. vasario 4 d., o 2016 m. vasario 8 d. Gameloft atsakyme Teikėjui buvo nurodyta paslaugos kaina 2,03 Eur /mėn. (su PVM). Teikėjas pažymi, kad sprendžiant 2016 m. sausio 27 d. gautą Vartotojo užklausą, pastebėta, kad sąskaitose už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas už 2015 m. lapkričio mėn. – 2016 m. sausio mėn. ginčijama paslauga buvo klaidingai apmokestinta 7,00 Eur (su PVM) mėnesiniu mokesčiu, todėl dėl klaidingo apmokestinimo, Vartotojui buvo skirta 21,00 Eur (su PVM) kompensacija, kurią Teikėjas pritaikė 2016 m. vasario mėn. sąskaitoje. Apibendrinamas Teikėjas atkreipė dėmesį, kad veiksmai, kurių Vartotojas neinicijuoja, niekada neapmokestinami, todėl nesinaudojant paslaugomis (įskaitant pramoginio turinio), į sąskaitą mokesčiai už tai neįtraukiami. Atsižvelgdamas į išdėstytas aplinkybes, Teikėjas yra įsitikinęs, kad telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktos pramoginio turinio paslaugos apmokestintos teisingai, o sąskaitos išrašytos tiksliai.

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Iš Sutarties bei Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios yra neatskiriama Sutarties dalis, nuostatų matyti, kad Teikėjas įsipareigojo teikti Vartotojui elektroninių ryšių paslaugas (toliau – Paslaugas), o Vartotojas įsipareigojo už suteiktas Paslaugas atsiskaityti Sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad tarp Vartotojo ir Teikėjo sudaryta Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl Vartotojo ir Teikėjo civiliniams teisiniams santykiams dėl Sutartyje nustatytų Paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės).

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad Vartotojo ir Teikėjo civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytų Paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp Vartotojo ir Teikėjo iš esmės yra kilęs dėl pramoginio turinio paslaugų, kurias 2015 m. balandžio-spalio mėnesiais teikė trečioji šalis Gameloft per Teikėją, suteikimo ir apmokestinimo įtraukiant mokesčius už šias paslaugas į Teikėjo Vartotojui išrašytas 2015 m. balandžio-spalio mėn. laikotarpio sąskaitas (toliau – Sąskaitos) imtinai, iš viso 11,6858 Eur (be PVM).

Vartotojas nurodo ginčijamų pramoginio turinio paslaugų iš Gameloft nesiprenumeravęs ir jomis nesinaudojęs ir prašo įpareigoti Teikėją kompensuoti priskaičiuotą 11,6858 Eur (be PVM) sumą. Teikėjas, nesutikdamas su Vartotojo reikalavimu, teigia, jog jis kaip operatorius tik suteikia techninę galimybę naudotis papildomomis paslaugomis ir nekontroliuoja savo klientų naudojamų paslaugų turinio, be kita ko, papildomas paslaugas (šiuo atveju pramoginio turinio) Vartotojas turi inicijuoti pats, kas leidžia manyti, kad Vartotojas žino apie jų apmokestinimą ir su juo sutinka, o veiksmai, kurių Vartotojas neinicijuoja, niekada neapmokestinami.

Bendrųjų sąlygų 2 dalies 2 pastraipoje nustatyta, kad „Šios Sutarties pagrindu Jums gali būti teikiamos ir kitų tiekėjų siūlomos pridėtinės paslaugos, jeigu jas užsisakote ar kitaip sutinkate gauti“, šių sąlygų 7 dalies 1 pastraipoje nurodyta, kad „Sudarę šią Sutartį Jūs įsipareigojate Tele2 SIM kortele bei pagal šią sutartį teikiamomis paslaugomis naudotis tik šioje Sutartyje numatytais ryšio paslaugų ar jas pasitelkus teikiamų pridėtinųjų paslaugų gavimo tikslais“, o pagal šių sąlygų 11 dalies 5 pastraipą, „Tele2 neatsako už ne Tele2 teikiamas paslaugas, kurių gavimui Klientas savo nuožiūra naudoja Tele2 SIM kortelę/telefono numerį ir/ar paslaugas, įskaitant atvejus, kai mokėtina suma už minėtas paslaugas įtraukiama į Tele2 išrašomą sąskaitą“. Vadovaujantis Bendrųjų sąlygų 4 dalies 4 pastraipa, apmokėti sąskaitą Vartotojas privalo vėliausiai per 30 dienų nuo jos išrašymo dienos. Bendrųjų sąlygų 4 skyriaus 2 pastraipoje nustatyta, kad „Duomenys apie naudojimąsi kitų tiekėjų paslaugomis <...> ir už jas mokėtina suma į Tele2 sąskaitą gali būti įtraukti ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo paslaugų suteikimo.“

Pažymėtina, kad egzistuojantys technologiniai sprendimai suteikia galutiniams paslaugų gavėjams galimybę naudotis įvairiomis paslaugomis, kurios priskirtinos ne Paslaugoms, o informacinės visuomenės paslaugoms, kurios, vadovaujantis ERĮ 3 straipsnio 24 dalimi, apibrėžiamos kaip paprastai už atlyginimą elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu paslaugų gavėjo prašymu teikiamos paslaugos, ir kurios teikiamos, be kita ko, naudojant Paslaugas. Tokiu būdu Paslaugų teikėjai yra tik tarpininkai, sudarantys galimybę pasinaudoti pramoginio ar kitokio turinio paslaugomis ir atsiskaityti už jas naudojantis Paslaugomis.

Vartotojas, prašydamas kompensuoti 11,6858 Eur (be PVM) sumą, teigia, jog šiomis paslaugomis nesinaudojo, todėl minėta suma nepagrįstai įtraukta į Sąskaitas. Iš Tarnybai pateiktų Sąskaitų kopijų matyti, kad kiekvienoje iš jų (viso 7) Gameloft pramoginio turinio paslaugos apmokestintos po 1,66940 Eur (be PVM). Pasak Teikėjo, pramoginio turinio paslaugų naudojimosi faktas užfiksuotas Vartotojo naudojamo telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) detaliose ataskaitose apie apmokestintas paslaugas (išsklotinėse), tačiau kadangi, vadovaujantis ERĮ 66 straipsnio 5 dalimi, abonentu ar registruotu Paslaugų naudotoju srauto duomenys gali būti saugomi ne ilgiau kaip 6 mėnesius, todėl dėl šios priežasties Teikėjas nurodė negalintis pateikti detalios informacijos (išsklotinių) apie 2015 m. balandžio–rugpjūčio mėn. Vartotojo naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas ir apmokestintas paslaugas (įskaitant pramoginio turinio paslaugas).

Teikėjas Rašte nurodė, kad 2016 m. vasario 3 ir 4 dienomis kreipėsi į Gameloft dėl iškilusios situacijos ir gavo atsakymus, atsižvelgdamas į kuriuos, Teikėjas paaiškino, jog telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) Gameloft prenumerata buvo užsakyta 2015 m. balandžio 5 d.: „Paslaugos mokėstis 2,03 Eur (su PVM)/mėn. Prenumeratą sudaro 3 žaidimai per mėnesį. Neatsisakius prenumeratos, paslaugos mokėstis buvo taikomas kiekvieno mėnesio 5-ą dieną“, todėl telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pasinaudotos pramoginio turinio paslaugos apmokestintos teisingai, o Sąskaitos išrašytos tiksliai. Taip pat Teikėjas Tarnybai pateikė Gameloft išsklotinę apie telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) užsisakytas pramoginio turinio paslaugas. Iš šios išsklotinės

matyti, jog 2015 m. balandžio 5 d. buvo užsakyta paslauga už 2,03 Eur, vėliau 2015 m. gegužės 5 d., birželio 5 d., liepos 5 d., rugpjūčio 5 d., rugsėjo 5 d., spalio 5 d., lapkričio 5 d., gruodžio 5 d. bei 2016 m. sausio 5 d. buvo nuskaityta po 7,00 Lt (2,03 Eur). Teikėjas taip pat pateikė išsklotines už 2015 m. rugsėjo mėn.-2016 m. sausio mėn. laikotarpį bei Išsklotines su IMEI kodu už 2015 m. spalio mėn.-2016 m. kovo mėn. laikotarpį, kuriose užfiksuoti duomenys apie Gameloft pramoginio turinio paslaugas atitinka Teikėjo pateiktos Gameloft išsklotinėje nurodytus duomenis ir kurių duomenimis Tarnyba neturi pagrindo abejoti, t. y. iš Teikėjo pateiktų 2015 m. rugsėjo-spalio mėn. laikotarpio išsklotinių matyti, jog 2015 m. rugsėjo 5 d. ir 2015 m. spalio 5 d. yra užfiksuotas Gameloft pramoginio turinio paslaugų naudojimas, apmokestintas po 1,66940 Eur (be PVM).

Pažymėtina, kad paslaugų (taip pat pramoginio turinio paslaugų) suteikimo faktą tiesiogiai gali patvirtinti paslaugų teikėjo kaupiami srauto duomenys. Srauto duomenys yra tvarkomi 6 (šešis) mėnesius nuo ryšio datos, išskyrus teisės aktuose numatytas išimtis, pvz., ERĮ 66 straipsnio 5 dalis numato, kad abonentu ar registruoto Paslaugų naudotojo srauto duomenys gali būti saugomi ne ilgiau kaip 6 mėnesius nuo ryšio datos, išskyrus atvejus, kai sąskaita yra teisėtai užginčyta. Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad Vartotojas ginčija 2015 m. balandžio-spalio mėn. laikotarpio sąskaitas imtinai, tačiau į Teikėją dėl šių sąskaitų pagrįstumo kreipėsi tik 2016 m. sausio 26 d. per Teikėjo savitarnos svetainę. Be kita ko, Tarnyba, išnagrinėjusi Sąskaitose pateiktą informaciją, nustatė, jog Vartotojas visus ataskaitinius laikotarpius (nuo 2015 m. balandžio mėn.) laiku mokėjo už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas, įskaitant Gameloft suteiktas pramoginio turinio paslaugas, kurios buvo užsakytos 2015 m. balandžio 5 d. ir šių paslaugų suteikimo fakto bei apmokestinimo neginčijo, todėl Teikėjas neturėjo pareigos išsaugoti srauto duomenis ilgiau nei 6 mėnesius. Atkreiptinas dėmesys, kad Gameloft pramoginio turinio paslaugos yra užsakomos vienkartinio užsakymu, o vėliau galutiniam paslaugų gavėjui jų neatsisakius, kiekvieną mėnesį atsiranda pareiga apmokėti šių paslaugų prenumeratą. Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos taip pat matyti, jog Gameloft pramoginio turinio paslaugos telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo užsakytos tik vieną kartą, t. y. 2015 m. balandžio 5 d. ir Vartotojas jų užsakymo, gavęs 2015 m. balandžio mėn. sąskaitą iš Teikėjo, neginčijo, o vėlesniais mėnesiais vyko tik automatinis neatsisakytos paslaugos apmokestinimas. Tarnyba, sistemiškai vertindama visus turimus įrodymus, visą ginčo nagrinėjimo medžiagą, neturi pagrindo abejoti Teikėjo pateiktomis išsklotinėmis, kuriose užfiksuotas pramoginio turinio paslaugų naudojimas bei Sąskaitomis, kuriose šios paslaugos apmokestintos, todėl Vartotojo Prašymas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo D. V. 2016 m. kovo 23 d. prašymo išnagrinėti ginčą.

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu;

4.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 4.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

5. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisėkūros skyriaus vyriausiąją specialistę Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą Vartotojui ir Teikėjui.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis