**įsakyMAS**

**DĖL G. K. 2016 M. BALANDŽIO 25 D. PRAŠYMO,**

**PAPILDYTO 2016 M. BIRŽELIO 7 D. SKUNDU**

2016 m. liepos 1 d. Nr. 1V-732

 Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 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) 38.1, 38.4 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016 m. gegužės 2 d. raštu Nr. 4-2270 persiųstą vartotojo G. K. (duomenys neskelbtini) (toliau – Vartotojas) 2016 m. balandžio 25 d. prašymo dalį (toliau – Prašymas Nr. 1), kiek ji susijusi su Vartotojo teisėmis ir teisėtais interesais dėl jam teikiamų telefono ryšio paslaugų (toliau – Paslaugos) teikimo, ir Vartotojo 2016 m. birželio 7 d. patikslintą skundą (toliau – Prašymas Nr. 2, Prašymas Nr. 1 ir Nr. 2 kartu – Prašymai), taip pat Teo LT, AB (Lvovo g. 25, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – Teikėja) 2016 m. gegužės 20 d. raštą Nr. 05-00135 (toliau – Raštas) ir kitus ginčo nagrinėjimui pateiktus dokumentus:

1. Nustačiau, kad Vartotojas Prašyme nurodo, jog jis ir Teikėja daugiau kaip prieš 20 metų sudarė Paslaugų teikimo sutartį (duomenys neskelnbtini). Pasak Vartotojo, anonimas, veikiantis Teikėjos vardu, 2016 m. balandžio 14 d. registruotu laišku Nr. (duomenys neskelbtini) (siuntėjo adresas ant voko P. d. 100, LT-01002 Vilnius CP, laiškas be asmens parašo rekvizitų ir kontaktinių duomenų), išsiųstu 2016 m. balandžio 18 d., gautu Vartotojo gyvenamosios vietos teritoriniame pašto skyriuje 2016 m. balandžio 20 d. (Pranešimas K 11 apie gautą pašto siuntą išrašytas 2016 m. balandžio 21 d.), pranešama Vartotojui apie Paslaugų teikimo sutarties nutraukimą nuo 2016 m. balandžio 24 d., dėl, anot Vartotojo, skolos už teikiamas Paslaugas. Vartotojas nurodo, kad Teikėjai nėra skolingas už teikiamas Paslaugas.

Vartotojo teigimu, Teikėja pakartojo identiškus veiksmus, dėl kurių buvo išnagrinėtas skundas Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau − Tarnyba) ir teismuose. Pasak Vartotojo, Teikėja priskaičiavo Paslaugų teikimo sutartyje nenumatytus mokesčius, t. y. skolos administravimo mokestį ir mokestį už Paslaugų teikimo atnaujinimą. Anot Vartotojo, Teikėja „*iš oro*“ sukūrė skolą ir paskelbė Vartotoją skolininku. Vartotojas nurodo, kad tuo metu, kai administravimas buvo rankinis, naudojant rašymo mašinėles, tokių mokesčių nebuvo, o dabar, kai administravimas vykdomas automatizuotai kompiuteriu, Teikėja sugalvojo tokius mokesčius, kurių pagrįstumas sąnaudomis, atsižvelgiant į protingumo kriterijų atitinkančią investicijų grąžą, kelia abejonių. Vartotojas nurodo, kad anksčiau Tarnyboje buvo išnagrinėtas jo ir Teikėjos ginčas, kurio metu Vartotojo skunde nurodyti reikalavimai buvo patenkinti 100 proc., t. y. visi priskaičiuoti skolos administravimo mokesčiai ir mokesčiai už Paslaugų teikimo atnaujinimą panaikinti, kompensuoti abonentiniai mokesčiai už laikotarpius, kai Teikėja buvo apribojusi Paslaugų teikimą dėl tariamos skolos. Ginčo nagrinėjimo metu Teikėja dalį Vartotojo reikalavimų tenkino pati. Pasak Vartotojo, teismas, nagrinėdamas bylą, nustatė, kad minėti mokesčiai pažeidžia vartotojų viešąjį interesą ir nenustatė pagrindo, dėl kurio minėtus mokesčius būtų galima laikyti *per se* ekonomiškai pagrįstais, ir įpareigojo Teikėją nutraukti šių mokesčių rinkimą iš vartotojų − fizinių asmenų.

Vartotojas nurodo, kad tariama skola jam atsirado 2015 m. rugsėjo 4 d. išrašytoje PVM sąskaitoje faktūroje, kur rodoma skola už nesumokėtą abonentinį mokestį už 2015 m. liepos mėnesį. Pasak Vartotojo, reikalaujama sumokėti dvigubą sumą iki 2015 m. rugsėjo 30 d. Vartotojas ją sumokėjo 2015 m. rugsėjo 29 d. 2015 m. spalio 2 d. išrašytoje PVM sąskaitoje faktūroje Teikėja įrašė skolos administravimo mokestį (kiti mokesčiai – 1,4 Eur). 2015 m. lapkričio 3 d. išrašytoje sąskaitoje Teikėja įrašo Paslaugų teikimo atnaujinimo mokestį – 3,59 Eur. Vartotojo teigimu, jis ir toliau moka mokesčius tik už Paslaugas, apie tai pažymėdamas mokestiniuose pavedimuose ir nurodydamas, už kurį laikotarpį skirtas mokėjimas, o aukščiau minėtų priskaičiuotų mokesčių nemokėjo. Pagal Teikėjos vetinimą Vartotojas buvo skolininkas, nesumokėjęs skolos administravimo mokesčio. Nežiūrėdama į tai, Teikėja sugebėjo apriboti Paslaugų teikimą ir jį atnaujinti, ir priskaičiuoti Paslaugų teikimo atnaujinimo mokestį. Paslaugų teikimo apribojimas ir atnaujinimas priskaičiuojant už tai mokestį kartojasi 2016 m. vasario 2 d., 2016 m. kovo 2 d. PVM sąskaitose faktūrose, taip pat skaičiuojamas skolos administravimo mokestis. Vartotojas nurodo, kad nuo šių mokesčių Teikėja skaičiuoja delspinigius.

Vartotojo nuomone, vartotojų aptarnavimo kokybė blogėja, t. y. Vartotojas apie aštuonis kartus kreipėsi į Teikėjos klientų aptarnavimo skyrių (pradedant 2015 m. lapkričio mėn.), kur kategoriškai buvo atsisakoma informuoti, koks įmonės darbuotojas sprendžia kylančius nesutarimus su klientais, ir sujungti Vartotoją su juo telefonu ar užregistruoti į prėmimą. 2016 m. kovo mėn. Teikėja atsisakė priimti Tarnybos įsakymą ir teismo nutartį. Anksčiau, anot Vartotojo (2010 m. sprendžiant ginčą), administratorės sujungdavo vidinio ryšio telefonu su klausimą sprendžiančiu darbuotoju. Vienu metu, atokiau nuo langelio netgi buvo vidinio ryšio telefonas. Vartotojas mano, kad Teikėjos veiksmai agresyvėja, nevykdomas teismo sprendimas, kartojami identiški veiksmai, santykius su Vartotoju sprendžia anonimas, veikiantis Teikėjos vardu, siunčia vieną sąskaitą (2016 m. balandžio 2 d.), pagal kurią reikalauja sumokėti iki 2016 m. balandžio 30 d., po to siunčia kitą sąskaitą 2016 m. balandžio 14 d. laišku, su reikalavimu sumokėti tą pačią sumą jau iki 2016 m. balandžio 24 d. (per 4 dienas nuo laiško gavimo pašto skyriuje, ir paskutinę termino dieną nurodo laisvadienį), taip pat grasina nutraukti Paslaugų teikimo sutartį. Vartotojas siekė iškelti minėtų klausimų sprendimą Teikėjos generaliniam direktoriui, dėl to 2016 m. kovo 31 d. raštu kreipėsi į Teikėją.

Prašyme Nr. 1 Vartotojas prašo įpareigoti Teikėją nutraukti vartotojų viešojo intereso pažeidimą, t. y. vykdyti skolos administravimo mokesčio, Paslaugų teikimo atnaujinimo mokesčio taikymą, ištirti ar minėti mokesčiai yra grįsti sąnaudomis, atsižvelgiant į protingumo kriterijų atitinkančią investicijų grąžą. Perduoti pagal kompetenciją policijai spręsti klausimą dėl Teikėjos generalinio direktoriaus galimai vykdomo kėsinimosi į svetimą turtą, iš analogiškų klientų dėl galimo klientų apgaudinėjimo[[1]](#footnote-1). Įpareigoti Teikėją nutraukti minėtus veiksmus Vartotojo atžvilgiu, nereikalauti 22,05 Eur sumos, susidedančios iš mokesčių už Paslaugų teikimo atnaujinimą, iš mokesčių už skolos administravimą, padidintų pridėtinės vertės mokesčiu, nereikalauti delspinigių, kompensuoti Vartotojo patirtus nuostolius už Paslaugų teikimo apribojimus (išsireikalauti duomenis apie Paslaugų teikimo apribojimų kiekį ir trukmę), užkirsti kelią mėginimams nutraukti Paslaugų teikimo sutartį ir ištirti, kokiu teisiniu pagrindu santykius su Vartotoju sprendžia anonimas, veikiantis Teikėjos vardu, ir ar tai yra teisėta.

Prašyme Nr. 2 Vartotojas abejoja, ar iš viso egzistuoja teisinis pagrindas Teikėjai taikyti skolos administravimo mokestį ir mokestį už Paslaugų teikimo atnaujinimą. Vartotojo vertinimu, sprendžiant iš skundo medžiagos, Teikėja nepateikė pakankamų tai patvirtinančių įrodymų. Teikėjos Rašte aiškiai nenurodomas įsakymas, kurio pagrindu tai daroma (nei datos, nei įsakymo numerio), pateiktame priede tariamas įsakymas neturi numerio, nesimato generalinio direktoriaus parašo ir pateikta kopija nėra tinkamai patvirtinta, t. y. be juridino asmens antspaudo, be juridino asmens vadovo ar jo įgalioto asmens parašo, nurodant pareigas, vardą, pavardę, todėl minėtų mokesčių taikymas galimai ir šiuo aspektu yra nepagrįstas. Vartotojas nurodo, jog Teikėja atsiuntė Vartotojui 2016 m. gegužės 16 d. raštą Nr. 05-00132 į Vartotojo 2016 m. balandžio 25 d. skundą. Šiame atsakyme, kaip ir Rašte, Teikėja teigia, kad „*nuo 2012 07 01 pakeitė teikiamų paslaugų sutartinius dokumentus*“, tačiau šio teiginio nepagrindė jokiais įrodymais. Teikėja nepatvirtino, jog egzistuoja sutartinis teisinis pagrindas taikyti skolos administravimo mokestį ir mokestį už Paslaugų teikimo atnaujinimą. Vartotojas prašo Tarnybos pasiūlyti Teikėjai pateikti įrodymus apie tai, kad egzistuoja Teikėjos generalinio direktoriaus įsakymai dėl minėtų mokesčių taikymo, įrodymus apie minimus teikiamų Paslaugų sutartinių dokumentų pakeitimus, išreikalauti iš Teikėjos Paslaugų teikimo sutarties su pareiškėju originalą. Pažymėtina, kad Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, patvirtintose Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau − ERPT taisyklės) įtvirtintas principas, kuris numato, kad jei elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartys nustato abonentui palankesnes elektroninių ryšių paslaugų teikimo sąlygas, nei nustatytos ERPT taisyklėse, taikomos atitinkamos tų elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčių nuostatos.

Vartotojas nurodo, kad Teikėjos ir jo santykiai yra grindžiami rašytine Paslaugų teikimo sutartimi, kurioje yra aptartos teikiamos Paslaugos, jų teikimo sąlygos, atsiskaitymo tvarka. Paslaugų teikimo sutartis nenumato Vartotojui pareigos mokėti aukščiau minimų mokesčių. Paslaugų teikimo sutarties 3 punktas įpareigoja Teikėją užtikrinti nepertraukiamą Paslaugų teikimą. Iš to, pasak Vartotojo, darytina išvada, kad Teikėja savo reikalavimus Vartotojui gali reikšti civilinio proceso tvarka (jei mano, kad tam yra pagrindas), tačiau neturi apriboti Paslaugų teikimo net tuo atveju, jei mano, kad yra pagrindas reikšti reikalavimus Vartotojui. Vartotojas mano, jog mokesčio už Paslaugų teikimo atnaujinimą taikymą Teikėja sieja su pasekmėmis tų jos įvykdytų veiksmų, nuo kurių ji turi susilaikyti, su Paslaugų teikimo apribojimo pasekme. Paslaugų teikimo apribojimą Teikėja motyvuoja tuo, kad Vartotojas neva laiku nesumokėjo už Paslaugas ir neva tapo skolininku. Paslaugų teikimo sutartimi yra aptarta Vartotojo pareiga „*laiku mokėti mokestį už: naudojimąsi telefonu, tarpmiestinius telefono pasikalbėjimus ir telegramas, suteiktas kreditan buto telefonu ir kitas telefonu teikiamas paslaugas*“. Pasak Vartotojo, pagal Paslaugų teikimo sutartį mokėjimas už Paslaugas, suteiktas už kelis mėnesius, yra sutartinės prievolės tinkamas įvykdymas – „mokėjimas laiku“. Šioje situacijoje skola Teikėja laiko jos pačios vienašališkai nustatytus ir priskaičiuotus minėtus mokesčius.

Vartotojas nesutinka ir laiko iškreipiantį faktines aplinkybes teiginį, ir nepagrįstus iš jo kylančius Teikėjos ketinimus ateityje „*Norėtume informuoti, kad už skolas, kurių Jūs nepadengsite numatytais terminais, ateityje negalėsime papildomai atlikti mokesčių koregavimo iir suteikti papildomas nuolaidas*“. Šiuo teiginiu, anot Vartotojo, Teikėja iškreipia faktines aplinkybes, nes ginčas vyksta ne dėl skolų už teikimas Paslaugas, o dėl Teikėjos vienašališkai nustatytų minėtų mokesčių, kurių nesumokėjimą tik pati Teikėja siekia laikyti skola, o Vartotojas minėtų mokesčių nepripažįsta. Iš Teikėjos veiksmų matosi, kad už nesumokėtą abonentinį mokestį už 2015 m. liepos mėnesį, Teikėja priskaičiavo 1,71 Eur skolos administravimo mokestį. Vartotojas pažymėjo, kad minėto neapmokėjimo greitai neliko (anksčiau nei buvo išrašyta sąskaita su skolos administravimo mokesčiu). Vartotojo teigimu, Teikėja vėliau dar keturis kartus priskaičiavo skolos administravimo mokestį jau už nesumokėtus, t. y. pirmąjį kartą priskaičiuotą minėtą mokestį, ir už tris kartus priskaičiuotus mokesčius už Paslaugų teikimo atnaujinimą, t. y., Teikėja nepagrįstai priskaičiuotus minėtus mokesčius pateikia kaip skolas ir siekia tęsti minėtus veiksmus. Atsižvelgiant į žemiau nurodytas aplinkybes, Vartotojas reikalauja, jog Tarnyba įpareigotų Teikėją nutraukti minėto pobūdžio mokesčių taikymą ir rinkimą iš Vartotojo ir analogiškų vartotojų, kitų fizinių asmenų (privačių klientų) dabar ir ateityje.

Vartotojo nuomone, tokie mokesčiai yra skirti lengvam pasipelnymui, tai rodo ir ta aplinkybė, jog Teikėja juos skaičiuoja nuo 7 dienos po sąskaitoje nurodyto apmokėjimo termino. Iš Vartotojo yra atimta galimybė vienu mokėjimu apmokėti neapmokėtą laikotarpį kartu su kito mėnesio sąskaita už Paslaugas. Pasak Vartotojo, sąskaitos už teikiamas Paslaugas dažniausiai apmokamos mėnesio pabaigoje, o ir pačios kito mėnesio sąskaitos pasiekia vartotojus vėliau nei po 7 dienų. Be to, Teikėja gauna delspinigius už mokesčius, sumokėtus po sąskaitoje nurodyto apmokėjimo termino, kitaip sakant, turi galimybę gauti naudą už mokėjimus atliktus po sąskaitoje nurodyto termino. Anot Vartotojo, kiti monopolistai taip nesielgia, kaip tai yra daroma Teikėjos.

Prašyme Nr. 2 Vartotojas reikalauja įpareigoti Teikėją anuliuoti priskaičiuotus minėtus mokesčius ir kompensuoti jam padarytus nuostolius už Paslaugų teikimo apribojimus proporcingai dienų skaičiui, apskaičiuojant juos pagal gautus iš Teikėjos duomenis apie Paslaugų teikimo apribojimo laikotarpius, pagal formulę N=(AMxDS):MDS, kur: N − nuostoliai; AM - abonentinis mokestis (bazinis); MDS - mėnesio dienų skaičius; DS - dienų skaičius per mėnesį, kai buvo apribotas Paslaugų teikimas (jei Paslaugų teikimo apribojimas tęsėsi visą mėnesį, kompensuojama suma lygi mėnesiniam abonentiniam mokesčiui). Kompensavimą įvykdyti įskaitymu į būsimus mokesčius už teikiamas Paslaugas arba nuostolių sumą atsiunčiant Vartotojui pinigine pašto perlaida. Pasak Vartotojo, Teikėja iš viso priskaičiavo penkis administravimo išlaidų mokesčius (5x1,71=8,55 Eur), tris kartus pritaikė mokečius už Paslaugų teikimo atnaujinimą (4,34 Eur x 3 = 13,02 Eur), delspinigius 0,48 Eur nuo šių mokesčių sumos, iš viso − 22,02 Eur. Nuostoliai Vartotojui už Paslaugų teikimo apribojimą tris mėnesius − abonentinis mokestis 6,05 Eur x 3 = 18,15 Eur (jei apribojimo būta trumpesnio nei atsiskaitymo laikotarpis, nuostolius apskaičiuoti pagal nurodytą formulę). Iš viso reikalaujama anuliuoti 22,02 Eur sumą ir priteisti 18,15 Eur kompensaciją. Vartotojas nurodo, kad kol kas negavo duomenų iš Teikėjos, kad šie reikalavimai būtų patenkinti.

Tarnyba 2016 m. gegužės 11 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-1448 kreipėsi į Teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, paprašė raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl Vartotojo Prašyme Nr. 1 išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus arba informuoti Vartotoją ir Tarnybą apie galimybes išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėja Raštu informavo Tarnybą, kad 2012 m. naujai pasitvirtino skolos administravimo mokesčio taikymo sąlygas, apie kurias iš anksto informavo klientus, ir atitinkamai nuo 2012 m. liepos 1 d. pakeitė teikiamų elektroninių ryšių paslaugų sutartinius dokumentus. Klientams, vėluojantiems atsiskaityti už suteiktas elektroninių ryšių paslaugas daugiau negu 7 kalendorines dienas, yra priskaičiuojamas 1,71 Eur (su PVM) skolos administravimo mokestis. Tuo atveju, jei klientui dėl įsiskolinimo buvo apribotas elektroninių ryšių paslaugų teikimas, už elektroninių ryšių paslaugų teikimo atnaujinimą yra taikomas 4,34 Eur (su PVM) mokestis. Teikėja nurodė, kad skolos administravimo mokestis netaikomas klientams, kurie įsiskolina pirmą kartą per pastaruosius 12 mėnesių. Teikėjos teigimu, Vartotojas pateikė skundą dėl mokesčių už teikiamas Paslaugas. Nors Vartotojo reikalavimas, Teikėjos nuomone, buvo nepagrįstas, Teikėja geranoriškai pakoregavo minėtus mokesčius. Perskaičiavimai matomi sąskaitoje už 2016 m. balandžio mėn. teiktas Paslaugas, taip pat pakoreguota 0,24 Eur suma, kuri buvo sąskaitoje už 2016 m. balandžio mėn. teiktas Paslaugas. Teikėja pažymėjo, kad mokesčių koregavimą Vartotojas matys sąskaitoje už 2016 m. gegužės mėn. suteiktas Paslaugas, kurią gaus 2016 m. birželio mėn. Teikėjos teigimu, Vartotojo skola susidarė dėl to, kad jis nemokėjo delspinigių, skolos administravimo ir Paslaugų teikimo atnaujinimo mokesčių. Atsakydama dėl Vartotojo nusiskundimo, kad nepavyksta pasikalbėti su konkrečiu darbuotoju, Teikėja paaiškino, jog Teikėjos darbuotojai yra profesionalūs ir kompetentingi, kurie gali išspręsti klientams kilusius klausimus. Teikėja papildomai informavo Tarnybą, kad už skolas, kurių Vartotojas nepadengs numatytais terminais, Teikėja negalės papildomai atlikti mokesčių koregavimo ar suteikti papildomų nuolaidų. Teikėja prie Rašto pateikė 2016 m. gegužės 16 d. rašto Nr. 05-00132 Vartotojui kopiją į jo 2016 m. balandžio 25 d. skundą, kuriame pažymėjo, kad gavus skundą geranoriškai buvo kompensuota 22,05 Eur skola ir pakoregavo 0,24 Eur sumą, kuri buvo sąskaitoje už 2016 m. balandžio mėn. teiktas Paslaugas. Pažymėtina, kad minėto rašto kopiją Tarnybai pateikė ir pats Vartotojas.

2. Konstatuoju, 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 paslaugų sutartis. Paslaugų teikimo sutarties 2 punkte nurodyta, kad Vartotojas įsipareigoja laiku atsiskaityti už teikiamas Paslaugas, o Paslaugų teikimo sutarties 3 punkte įtvirtinta, kad Teikėja įsipareigoja teikti Vartotojui Paslaugas, todėl Vartotojo ir Teikėjos sudaryta Paslaugų teikimo sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad Paslaugų teikimo sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl Paslaugų teikimo sutarties pagrindu atsiradusiems Vartotojo ir Teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl Paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinoms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ [34](http://www.infolex.lt/praktika/demo/Default.aspx?id=20&item=doc&aktoid=94001##) straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal ERPT taisykles, Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad Vartotojo ir Teikėjos civilinius teisinius santykius dėl Paslaugų teikimo sutartyje nurodytų Paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

*Dėl Teikėjos nuo 2012 m. liepos 1 d. įvestų mokesčių taikymo*

Vartotojas Prašymuose nurodo, kad, jo manymu, Teikėja neturi teisinio pagrindo keisti Paslaugų teikimo sutarties sąlygų, t. y. įvesti skolos administravimo mokesčio ir mokesčio už Paslaugų teikimo atnaujinimą, ir prašo Tarnybos išsireikalauti, jog Teikėja pateiktų įrodymus apie tai, kad egzistuoja Teikėjos generalinio direktoriaus įsakymai dėl minėtų mokesčių taikymo, įrodymus apie minimus teikiamų Paslaugų sutartinių dokumentų pakeitimus, išreikalauti iš Teikėjos Paslaugų teikimo sutarties su pareiškėju originalą. Taip pat Vartotojas prašo nutraukti minėtų mokesčių taikymą jo ir kitų klientų atžvilgiu.

Pažymėtina, kad sutarčių pakeitimą reglamentuoja CK 6.223 straipsnis, kurio 1 dalyje numatyta, kad sutartis gali būti pakeista šalių susitarimu. Vadovaujantis CK 6.192 straipsnio 4 dalimi, sutarties pakeitimas arba papildymas turi būti tokios pat formos, kokios turėjo būti sudaryta sutartis, išskyrus įstatymų ar sutarties nustatytus atvejus, o tai reiškia, kad raštu sudaryta sutartis turi būti keičiama raštu, tačiau sutartyje galima susitarti, kokiu kitu būdu gali būti keičiamos sutarties sąlygos. Kaip jau buvo minėta, Teikėja Paslaugas turi teikti vadovaudamasi ERPT taisyklėmis. ERPT taisyklių 25 punktas numato, kad „*Jei Sutartyje <...> numatyta teisė keisti Paslaugų kainas, Teikėjas privalo iš anksto pateikti informaciją abonentui apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) sumažinimą bei ne vėliau kaip prieš Taisyklių 12 punkte nurodytą terminą raštu pranešti apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) už Paslaugas padidinimą abonentams, su kuriais Sutartys sudarytos raštu <...>*“. Teikėjos kartu su Raštu pateiktoje 2012 m. gegužės 4 d. PVM sąskaitos faktūros serija TEO Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita) kopijoje matyti, kad Sąskaitos išrašymo metu Vartotojas naudojosi mokėjimo planu „Bazinis plius“. Minėto mokėjimo plano naudojimosi metu (iki 2012 m. liepos 1 d.) galiojusių Paslaugų teikimo sutarties priedu laikytinų Teo LT, AB viešojo fiksuotojo telefono ryšio paslaugų teikimo privatiems klientams taisyklių 10.1 papunktyje įtvirtinta Teikėjos teisė vienašališkai keisti sutarties sąlygas. ERPT taisyklių 25 punktas numato 2 pareigas elektroninių ryšių paslaugų teikėjui informuojant abonentus apie numatomą kainų ir (ar) įkainių (tarifų) už elektroninių ryšių paslaugas padidėjimą, t. y., pareigą pranešti raštu ir pareigą pranešti iš anksto.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp Vartotojo ir Teikėjos Paslaugų teikimo sutartis sudaryta raštu ir šiuo metu ji yra neterminuota, Teikėjai įvedus naujus mokesčius, jai kilo pareiga Vartotoją apie Paslaugų kainų ir (ar) įkainių (tarifų) padidinimą informuoti raštu, ne vėliau kaip prieš ERPT taisyklių 12 punkte nurodytą terminą „*<...> Apie Sutarties sąlygų pakeitimus, įskaitant ir Sutartyje nurodytų Paslaugų kainų padidinimą, abonentui pranešama iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį <…>*“. Naujus mokesčius Teikėja pradėjo taikyti nuo 2012 m. liepos 1 d., remiantis Sąskaitos kopija, matyti, kad informacija apie mokesčių pakeitimą Vartotojui buvo pateikta 2012 m. gegužės 4 d. išrašytoje Sąskaitoje. Pastebėtina, kad nei ERPT taisyklių 25 punkte, nei sutartiniuose dokumentuose nedetalizuota, kokia tvarka raštu turi būti informuojami elektroninių ryšių paslaugų gavėjai apie mokesčio už elektroninių ryšių paslaugas pasikeitimą – siunčiant informaciją kartu su sąskaitomis už suteiktas elektroninių ryšių paslaugas, informuojant atskiru pranešimu ar kitais būdais, todėl Tarnyba pripažįsta, kad Teikėja Sąskaitoje tinkamai informavo Vartotoją apie mokesčių už Paslaugas pasikeitimą, t. y. buvo išpildytos abi ERPT taisyklių 25 punkte nustatytos sąlygos, informacija buvo pateikta raštu ir nepažeidžiant nustatyto 1 mėn. termino. Šios aplinkybės, patvirtinančios ERPT taisyklių 25 punkto laikymąsi, skiriasi nuo Tarnybos direktoriaus 2010 m. lapkričio 8 d. įsakyme Nr. 1V-1074 „Dėl G. K. prašymo“ (toliau – Įsakymas) išnagrinėtų aplinkybių (Teikėja, įvesdama naujus mokesčius, nesilaikė ERPT taisyklėse imperatyvių teisės normų, kurios numatė pareigą apie naujų mokesčių įvedimą informuoti esamus klientus), todėl pripažintina, kad Vartotojo Prašymuose nurodytos aplinkybės negali būti vertinamos vadovaujantis Įsakymu. Tarnyba taip pat atkreipia dėmesį į tai, kad teisės aktai, kurių priežiūrą atlieka Tarnyba, nenumato įpareigojimo Teikėjai pagrįsti užmokesčius už teikiamas elektroninių ryšių paslaugas, įskaitant Vartotojo ginčijamus skolos administravimo mokestį ir Paslaugų teikimo atnaujinimo mokestį, sąnaudomis, atsižvelgiant į protingumo kriterijų atitinkančią investicijų grąžą. Todėl Teikėja neturėjo pareigos Sąskaitoje nurodytų mokesčių, susijusių su Paslaugų teikimu, pagrįsti sąnaudomis. Atsižvelgiant į tai, kad Teikėja apie Paslaugų teikimo sutarties sąlygų pasikeitimą informavo laikantis ERPT taisyklių 25 punkte nustatytų reikalavimų, Vartotojas privalėjo laikytis prisiimtų sutartinių įsipareigojimų ir laiku atsiskaityti už suteiktas Paslaugas. ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, kad „*Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos*.“ Paslaugų teikimo sutarties 2 punkte įtvirtinta Vartotojo pareiga „*laiku mokėti mokestį už: naudojimąsi telefonu, tarpmiestinius telefono pasikalbėjimus ir telegramas, suteiktas kreditan buto telefonu ir kitas telefonu teikiamas paslaugas*.“ Terminas, iki kada turi būti atsiskaitoma už Teikėjos teiktas Paslaugas, nurodytas sąskaitose už teikiamas Paslaugas, todėl laiku neatlikus mokėjimo, laikoma, kad Vartotojas pažeidė Paslaugų teikimo sutarties nuostatas dėl tinkamo atsiskaitymo už suteiktas Paslaugas.

Prašyme Nr. 1 Vartotojas reikalavo įpareigoti Teikėją anuliuoti 22,05 Eur sumą, tačiau Prašyme Nr. 2 patikslino sumą − 22,02 Eur. Vartotojas papildomai informavo Tarnybą, kad jis negavo jokių duomenų iš Teikėjos, kad jo reikalavimai būtų patenkinti. Vadovaujantis CK 6.200 straipsnio 2 dalyje įtvirtintais bendraisiais sutarčių vykdymo principais, šalys vykdydamos sutartį privalo bendradarbiauti ir kooperuotis, o atlygintinų paslaugų teikimo sutartis turi būti vykdoma laikantis ir kliento interesų prioriteto principo, įpareigojančio paslaugų teikėją veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus (CK 6.718 straipsnio 1 dalis). Teikėja Raštu informavo Tarnybą, kad geranoriškai kompensavo Vartotojui 22,04 Eur skolą. Minėtą faktą patvirtina 2016 m. gegužės 3 d. PVM sąskaita faktūra serija TEO Nr. (duomenys neskelbtini), kurioje matyti anuliuota 22,04 Eur suma. Teikėja nurodė, kad papildomai panaikino ir likusią 0,24 Eur sumą už 2016 m. balandžio mėn. teiktas Paslaugas bei suteikė 100 proc. kompensaciją mėnesio plano „Valandos“ mokesčiui. Apie tai, kad ši informacija Vartotojui yra žinoma, patvirtina Teikėjos Tarnybai pateikto rašto kopija Vartotojui ir pačio Vartotojo pridėtas Teikėjos raštas, kuriame Teikėja nurodo anuliuojanti Vartotojo reikalaujamą sumą, papildomai suteikiant ir kitas kompensacijas.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „*ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiu susitarimu arba pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Teikėjai anuliavus 22,04 Eur sumą, priskaičiuotą už Paslaugas nuo 2015 m. liepos mėn. iki 2016 m. kovo mėn., darytina išvada, kad Teikėja patenkino Vartotojo Prašyme Nr. 2 keliamą reikalavimą dėl priskaičiuotų mokesčių anuliavimo, todėl, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo dalies dėl Prašyme Nr. 2 keliamų reikalavimų anuliuoti 22,02 Eur sumą nagrinėjimas nutrauktinas.

*Dėl Paslaugų teikimo apribojimo*

Teikėja el. paštu 2016 m. birželio 13 d. pateikė Tarnybai informaciją apie Paslaugų teikimo Vartotojui apribojimų kiekį ir trukmę. Remiantis pateikta informacija, 2015 m. rugpjūčio 5 d. Vartotojui buvo išrašyta 6,05 Eur PVM sąskaita faktūra serija TEO Nr. (duomenys neskelbtini) už 2015 m. liepos mėn. teiktas Paslaugas, kuri turėjo būti apmokėta iki 2015 m. rugpjūčio 31 d. Vartotojui iki minėtos datos neatlikus mokėjimo, 6,05 Eur suma buvo įtraukta į 2015 m. rugsėjo 4 d. PVM sąskaitą faktūrą serija TEO Nr. (duomenys neskelbtini) kaip skola, taip pat į minėtą sąskaitą buvo įtrauktas 6,05 Eur mėnesio plano mokestis už naudojimąsi Paslaugomis 2015 m. rugpjūčio mėn., iš viso šioje sąskaitoje buvo nurodyta 12,10 Eur mokėtina suma. Atsižvelgiant į susidariusį 6,05 Eur įsiskolinimą už neapmokėtas 2015 m. liepos mėn. teiktas Paslaugas, 2015 m. rugsėjo 23 d. Vartotojui buvo apribotas Paslaugų teikimas. Paslaugų teikimas Vartotojui buvo atnaujintas 2015 m. rugsėjo 30 d., po to, kai 2015 m. rugsėjo 29 d. Vartotojas į Teikėjos sąskaitą pervedė 12,10 Eur sumą. Atitinkamai į 2015 m. spalio mėn. sąskaitą buvo įtrauktas 1,71 Eur skolos administravimo mokestis ir 0,07 Eur delspinigiai, bendra suma – 7,83 Eur.

2015 m. spalio 28 d. Vartotojas už teikiamas Paslaugas Teikėjai pervedė tik 6,05 Eur sumą, todėl susidarė 1,78 Eur skola. 2015 m. lapkričio 3 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija TEO Nr. (duomenys neskelbtini) paskaičiuota 12,17 Eur suma (6,05 Eur mėnesinis mokestis už Paslaugas, 1,78 Eur skola ir 4,34 Eur Paslaugų teikimo atnaujinimo mokestis). 2015 m. lapkričio 29 d. Vartotojas pervedė tik 6,05 Eur, todėl vėl susidarė skola. Vartotojui mokant tik 6,05 Eur sumą, tačiau nepadengiant susidariusios skolos, pastaroji didėjo, todėl dėl įsiskolinimo Paslaugų teikimas Vartotojui 2016 m. sausio 26 d. buvo apribotas, atnaujintas – 2016 m. sausio 28 d., vėliau buvo apribotas 2016 m. vasario 24 d., atnaujintas – 2016 m. vasario 26 d. ir pakartotinai apribotas 2016 m. kovo 22 d., atnaujintas – 2016 m. gegužės 2 d. Kiekvieną kartą Vartotojui atlikus 6,05 Eur mokėjimą Paslaugų teikimas buvo atnaujinamas ir paskaičiuojamas 4,34 Eur Paslaugų teikimo atnaujinimo mokestis.

ERPT taisyklių 31 punkte numatyta, jog „*Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas arba pasibaigia Paslaugų kredito limitas*“. Minėtų taisyklių 36 punkte įtvirtinta, jog „*Jei abonentas teisės aktų nustatyta tvarka ginčija sąskaitą už Paslaugas ar paslaugas, teikiamas naudojant Paslaugas, kai už tokias paslaugas abonentas atsiskaito Teikėjui, Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo taip, kad toks ribojimas užkirstų kelią abonentui gauti įeinantį telefono ryšį bei naudotis kitomis nemokamomis Paslaugomis ir, kiek tai techniškai įmanoma, gauti tas Paslaugas, už kurias abonentas moka ir kurių neginčija. Šis punktas netaikomas, jei abonentas tris ar daugiau kartų per paskutinius 12 mėnesių vėlavo atsiskaityti už Paslaugas.*“

Pažymėtina, kad Vartotojui pasirinkus mokėjimo planą „Valandos“ ir sutikus su plano galiojimo metu galiojančiomis Paslaugų teikimo taisyklėmis, Vartotojas turėjo vykdyti prisiimtus įsipareigojimus laiku atsiskaityti už suteiktas Paslaugas. Laiku neapmokėjus pateiktų sąskaitų (jų dalies), taip pat ignoruojant Teikėjos reikalavimą apmokėti papildomus su Paslaugų teikimu susijusius mokesčius, apie kurių taikymą Vartotojas buvo tinkamai informuotas pagal ERPT taisyklių 25 punktą, ir atsižvelgiant į tai, jog Tarnybai nebuvo pateikta neginčijamų įrodymų, kad Vartotojas teisės aktų nustatyta tvarka ginčijo Teikėjos pateikiamas sąskaitas už Paslaugas (Tarnybai buvo pateiktas tik Teikėjos atsakymas į Vartotojo 2016 m. balandžio 25 d. skundą), kas suponuotų draudimą dengti vartotojo įmokomis įsiskolinimą, jei vartotojas šį įsiskolinimą ginčija teisės aktų nustatyta tvarka, kol bus išspręstas ginčas pagal ERPT taisyklių 59 punktą, konstatuotina, kad Teikėja pagrįstai apribojo Paslaugų teikimą Vartotojo naudojamu telefono ryšio numeriu.

ERPT taisyklių 37 punkte įtvirtinta, jog „*Paslaugų teikimas turi būti atnaujintas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo informacijos apie visišką abonento atsiskaitymą su Teikėju gavimo dienos. Informacijos apie visišką atsiskaitymą su Teikėju gavimo diena yra ta diena, kai abonentas pateikia Teikėjui apmokėjimą įrodantį dokumentą arba abonento mokėtinos sumos yra įskaitomos į Teikėjo sąskaitą.*“ Remiantis Teikėjos pateikta informacija apie Paslaugų teikimo apribojimus bei apie Vartotojui išrašytų sąskaitų ir atliktų mokėjimų balansą, matyti, kad Paslaugų teikimas būdavo atnaujinamas kitą dieną po Vartotojo atlikto mokėjimo, t. y. laikantis ERPT taisyklių 37 punkte nustatyto įpareigojimo.

*Dėl Paslaugų teikimo sutarties nutraukimo*

Vartotojas, be kita ko, Prašymuose prašo užkirsti kelią Teikėjai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį ir ištirti, kokiu teisiniu pagrindu santykius su Vartotoju sprendžia anonimas, veikiantis Teikėjos vardu ir ar tai yra teisėta.

Dėl šio reikalavimo pažymėtina, kad vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 2 dalimi, paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį tik dėl svarbių priežasčių. ERPT taisyklių 11 punktas numato, kad „*Sutartis gali būti nutraukta Teikėjo iniciatyva Sutartyje nurodytu būdu, jei abonentas iš esmės pažeidžia Sutartį <...> apie tai pranešus abonentui.*“ ERPT taisyklių 11 punktas nedetalizuoja, kokiu būdu turi būti pranešama apie ketinimą nutraukti elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį, todėl Tarnyba pripažįsta, kad Teikėja, esant Paslaugų teikimo sutarties pažeidimui iš esmės, turėtų teisę informuoti Vartotoją apie Paslaugų teikimo sutarties pažeidimą ir nutraukimą, pateikdama tiek informacijos, kiek jos buvo nurodyta Teikėjos 2016 m. balandžio 14 d. rašte. Vartotojas kelia klausimą, ar tai, kad minėtas raštas yra be parašo rekvizitų ir kontaktinių duomenų, yra teisėta. Tiek duomenų, kiek pateikta Teikėjos 2016 m. balandžio 14 d. rašte, leidžia aiškiai identifikuoti Teikėją (pateikti visi Teikėjos rekvizitai, kontaktiniai duomenys, logotipas), kas akivaizdžiai patvirtina, kad minėtas raštas yra siųstas Teikėjos.

*Dėl 18,15 Eur kompensacijos*

Prašyme Nr. 2 Vartotojas prašo Tarnybos įpareigoti Teikėją kompensuoti jam padarytus nuostolius už Paslaugų teikimo apribojimus, t. y. 18,05 Eur sumą. Pažymėtina, kad nei ERĮ, nei ERĮ įgyvendinamieji teisės aktai, kurių nuostatas prižiūri ir įgyvendina Tarnyba, nereglamentuoja teisinių santykių, susijusių su žalos atlyginimu. Vadovaujantis CK 1.138 straipsnio 6 punktu, teismas, neviršydamas savo kompetencijos, įstatymų nustatyta tvarka gina civilines teises išieškodamas iš pažeidusio teisę asmens padarytą turtinę ar neturtinę žalą (nuostolius). CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų; kad piniginė žalos išraiška yra nuostoliai; ir kad jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Pagal CK 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. Taigi pagal CK suteiktą kompetenciją tik teismas gali nustatyti asmens patirtus nuostolius ar priteisti kompensaciją.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jei paaiškėja Vartojimo ginčų taisyklių 9.1–9.4 ar 9.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės. Vartojimo ginčų taisyklių 9.1 papunktyje nustatyta, jog „*vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, jeigu vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. <...>*“. Taigi atsižvelgiant į tai, kas nurodyta aukščiau, ir vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunkčiu, ginčo dalies, kuri susijusi su Prašyme Nr. 2 keliamu reikalavimu kompensuoti 18,15 Eur žalą, nagrinėjimas nutrauktinas.

3. Netenkinu vartotojo G. K. 2016 m. balandžio 25 d. prašymo, papildyto 2016 m. birželio 7 d. prašymu, dalies, susijusios su reikalavimu įpareigoti Teo LT, AB skolos administravimo ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo atnaujinimo mokesčius grįsti sąnaudomis ir užkirsti kelią nutraukti Paslaugų teikimo sutartį (duomenys neskelbtini).

 4. Nutraukiu ginčo dalies nagrinėjimą pagal vartotojo G. K. 2016 m. balandžio 25 d. prašymą, papildytą 2016 m. birželio 7 d. skundu, kiek ji susijusi su reikalavimu anuliuoti 22,02 Eur sumą ir kompensuoti 18,15 Eur sumą.

 5.Išaiškinu, kad:

5.1. 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;

 5.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 5.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

6. Įpareigoju Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus vyriausiąją specialistę Aušrą Šenavičienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą Vartotojui ir Teikėjai.

|  |  |
| --- | --- |
| Direktoriaus pavaduotojas, pavaduojantis direktorių | Mindaugas Žilinskas |

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016 m. gegužės 2 d. raštu Nr. 4-2270 informavo Tarnybą, kad ši Vartotojo 2015 m. balandžio 25 d. prašyme nurodyto reikalavimo dalis yra perduota pagal kompetenciją įvertinti ir ištirti teisėsaugos institucijoms. [↑](#footnote-ref-1)