



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL E. P. 2017 M. SAUSIO 11 D. PRAŠYMO**

2017 m. kovo 7 d. Nr. 1V-242  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 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 išnagrinęs Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Radviliškio rajono policijos komisariato Veiklos skyriaus 2017 m. sausio 16 d. raštu Nr. 40-S-2046-(1.19) persiustą vartotojos E. P. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2017 m. sausio 11 d. pareiškimą (toliau – prašymas) ir prie jo pridėtus dokumentus bei elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Tele2“ (Sporto g. 7A, 09200 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2017 m. vasario 2 d. raštą Nr. 10006253 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja prašyme nurodo, jog nesutinka su teikėjos nepagrįstai ir neteisėtai apskaičiuota 23,36 Eur (su PVM) suma, kurią vartotojai pateikė teikėja PVM sąskaitoje faktūroje serija M Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sąskaita) už 2016 m. lapkričio mėnesį suteiktas pramoginio turinio paslaugų teikėjos UAB „Olifėja“ paslaugas vartotojos naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini).

Vartotoja teigia, jog nemoka naudotis trumpųjų žinučių (SMS) paslaugomis ir jomis nesinaudoja, jokių pramoginio turinio paslaugų (Teleloto bilietai) neprenumeravo ar jokia kita forma neužsisakinėjo, taip pat prašyme nurodo, jog tretieji asmenys vartotojos telefono ryšio aparatu jokiais būdais pasinaudoti neturėjo galimybės.

Prašyme nurodoma, kad vartotoja, gavusi sąskaitą, kreipėsi į teikėją, prašydama nedelsiant anuliuoti nepagrįstus apskaičiavimus už UAB „Olifėja“ suteiktas pramoginio turinio paslaugas – Teleloto bilietus, teikėjai nurodydama, kad šių paslaugų jokiais būdais neužsisakė ir jokiomis priemonėmis jų negavo. Be kita ko, vartotoja teigia, kad teikėjos ir UAB „Olifėja“ prašė pateikti įrodymus, patvirtinančius, kad vartotoja užsisakė minėtas pramoginio turinio paslaugas, tačiau, vartotojos teigimu, nei teikėja, nei UAB „Olifėja“ tokių įrodymų nepateikė.

Be kita ko, vartotoja taip pat prašo atlyginti jai padarytą turtinę žalą, įvertintą 53,36 Eur, bei neturtinę žalą, įvertintą 1500,00 Eur, iš viso prašo atlyginti 1553,36 Eur.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2017 m. sausio 24 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-210 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 tiek, kiek tai susiję su teikėjos veiksmų teisėtumu, ir juos pagrindžiančius įrodymus. Taip pat Tarnyba prašė informuoti vartotoją ir Tarnybą, jei būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotoja 2016 m. spalio 4 d. su teikėja pratęsė telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) Judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis), kartu su sutartimi vartotojai buvo pateiktas Tele2 paslaugų kainoraštis (prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – kainoraštis) ir Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties

bendrosios sąlygos (toliau – bendrosios sąlygos). Teikėja nurodo, kad sutartimi teikėja yra įsipareigojusi vartotojai teikti šias paslaugas: išeinančius ir įeinančius pokalbius Lietuvoje bei užsienyje, išeinančias bei įeinančias trumpąsias (SMS) ir vaizdines (MMS) žinutes, duomenų perdavimo paslaugas, interneto prieigos paslaugas. Teikėja rašte pažymėjo, kad pramoginio turinio paslaugos, inicijuotos vienu iš aukščiau nurodytų būdų, vartotojai taip pat gali būti teikiamos. Tam papildomas paslaugas vartotoja turi inicijuoti pati, kas leidžia manyti, kad vartotoja žino apie užsakomos paslaugos apmokestinimą bei su juo sutinka. Rašte pažymėta, kad teikėja, kaip judriojo ryšio operatorius, suteikia techninę galimybę naudotis paslaugomis ir nekontroliuoja klientų naudojamų paslaugų turinio.

Rašte teikėja informavo Tarnybą, kad pramoginio turinio paslaugų naudojimosi faktas užfiksuotas 2016 m. lapkričio mėnesio Detalioje informacijoje apie apmokestintas paslaugas (išsklotinėje) (toliau – išsklotinė) bei 2016 m. lapkričio mėnesio sąskaitoje už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas. Teikėja taip pat nurodė, kad minėtu klausimu vartotojos užklausa buvo gavusi 2016 m. gruodžio 20 d., atsižvelgdama į tai, teikėja 2017 m. sausio 3 d. ir 2017 m. sausio 10 d. kreipėsi į UAB „Olifėja“ dėl informacijos pateikimo. Teikėja 2017 m. sausio 11 d. gavo UAB „Olifėja“ atsakymą, kuriame patvirtinama, kad 2016 m. lapkričio mėnesį iš telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) buvo išsiųsta 20 trumpųjų žinučių (SMS) į *LOTO 1634*.

Kaip teikėja paaiškino, 2016 m. lapkričio 2 d., lapkričio 8 d., lapkričio 9 d. ir lapkričio 15 d. iš telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) buvo išsiųsta 20 trumpųjų žinučių (SMS) trumpuoju numeriu 1634, kuriomis buvo užsakytos UAB „Olifėja“ pramoginio turinio paslaugos. Patikslindama teikėja nurodė, kad išsklotinėje 2016 m. lapkričio 2 d., lapkričio 8 d., lapkričio 9 d. ir lapkričio 15 d. yra užfiksuota po 2 žinutes: pirma žinutė – paslaugos užsakymas, kaina 0,20 Eur (su PVM), antra žinutė – suteikta paslauga, kaina – 0,80 Eur (suteikta paslauga apmokestinta 0 proc. PVM tarifu pagal Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo 28 straipsnį).

Apibendrindama teikėja pažymėjo, kad veiksmai, kurių vartotoja neinicijuoja, niekada neapmokestinami. Nesinaudojant paslaugomis (įskaitant pramoginio turinio), į sąskaitą mokesčiai už tai neįtraukiami. Teikėja nurodo, kad, jos įsitikinimu, telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pasinaudotos pramoginio turinio paslaugos apmokestintos teisingai, o sąskaita išrašyta 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 bendrųjų sąlygų, kurios yra neatskiriami sutarties dalis, nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai elektroninių ryšių paslaugas, o vartotoja įsipareigojo už suteiktas paslaugas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad tarp vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojos ir teikėjos 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. IV-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų elektroninių ryšių paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp vartotojos ir teikėjos iš esmės yra kilęs dėl pramoginio turinio paslaugų, kurias 2016 m. lapkričio mėnesį teikė trečioji šalis UAB „Olifėja“ per teikėją, suteikimo ir apmokestinimo, įtraukiant mokesčius už šias paslaugas į teikėjos vartotojai išrašytą sąskaitą, kaip vartotoja nurodo – 23,36 Eur (su PVM) sumos.

*Dėl reikalavimo anuliuoti mokesčius už pramoginio turinio paslaugas*

Vartotoja nurodo, kad ginčijamų pramoginio turinio paslaugų iš UAB „Olifėja“ neužsisakiusi ir jomis nesinaudojusi (nurodo, kad Teleloto bilietų negavo) ir prašo teikėją anuliuoti apskaičiuotą sumą už UAB „Olifėja“ suteiktas paslaugas. Teikėja, nesutikdama su vartotojos reikalavimu, teigia, jog ji, kaip judriojo ryšio operatorius, tik suteikia techninę galimybę naudotis papildomomis paslaugomis ir nekontroliuoja savo klientų naudojamų paslaugų turinio, be kita ko, papildomas paslaugas (šiuo atveju pramoginio turinio) vartotoja turi inicijuoti pati, kas leidžia manyti, kad vartotoja žino apie jų apmokestinimą ir su juo sutinka, o veiksmai, kurių vartotoja neinicijuoja, niekada neapmokestinami.

Bendrųjų sąlygų 2 dalies 2 pastraipoje nustatyta, kad „Šios Sutarties pagrindu gali būti teikiamos ir kitų tiekėjų siūlomoms pridėtinės paslaugos, jeigu jas užsisako ar kitaip sutinka gauti abonentas arba naudotojas“, 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 pasitelktus teikiamų pridėtinių paslaugų gavimo tikslais. <...>“, o pagal šių sąlygų 12 dalies 2 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“. Taigi, įvertinus sutarties dalyką ir tarp šalių susiklosčiusių sutartinių santykių esmę, darytina išvada, kad vartotoja įsipareigojo mokėti ne tik už teikėjos teikiamas elektroninių ryšių paslaugas, tačiau taip pat ir už kitas paslaugas, įskaitant pramoginio turinio paslaugas, kuriomis teikėja suteikia galimybę naudotis, naudojantis teikėjos teikiamomis elektroninių ryšių paslaugomis.

Be kita ko, bendrųjų sąlygų 4 dalies 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.“, o vadovaujantis bendrųjų sąlygų 4 dalies 4 pastraipa, apmokėti sąskaitą vartotoja privalo vėliausiai per 30 dienų nuo jos išrašymo dienos.

CK 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią; sutartis įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje numatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai. Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka.

ERPT taisyklės reglamentuoja sąskaitų pateikimo ir sąskaitos apmokėjimo terminus. ERPT taisyklių 60 punkte nustatyta, kad užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas elektroninių ryšių 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. ERPT taisyklės nedraudžia į sąskaitą už teikėjos teikiamas elektroninių ryšių paslaugas įtraukti užmokesčius už trečiųjų šalių suteiktas pramoginio turinio paslaugas, tačiau teikėja, nurodydama kitus užmokesčius, turi laikytis ERPT taisyklėse nustatytų reikalavimų, kiek tai susiję su informacijos nurodymu sąskaitoje už suteiktas paslaugas.

CK 6.718 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus, o šio straipsnio 3 dalyje nurodyta, kad paslaugų teikėjas privalo teikti paslaugas pagal sutarties sąlygas ir kliento nurodymus. Pažymėtina, kad sutartyje buvo aptarta galimybė teikėjai įtraukti į vartotojai pateikiamas sąskaitas užmokesčius už trečiosios šalies teikiamas pramoginio turinio paslaugas ir atitinkama vartotojos pareiga mokėti šiuos užmokesčius. Be to, vartotoja, pasirašydama sutartį, savo parašu patvirtino, kad jai yra įteikti sutarties dokumentai (įskaitant bendrąsias sąlygas), su kurių sąlygomis vartotoja susipažino ir sutiko.

Pažymėtina, kad egzistuojantys technologiniai sprendimai suteikia galutiniams paslaugų gavėjams galimybę naudotis įvairiomis paslaugomis, kurios priskirtinos ne elektroninių ryšių 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 elektroninių ryšių paslaugas. Tokiu būdu elektroninių ryšių paslaugų teikėjai yra tik tarpininkai,

sudarantys galimybę pasinaudoti pramoginio ar kitokio turinio paslaugomis ir atsiskaityti už jas naudojantis elektroninių ryšių paslaugomis.

Vartotoja, prašydama teikėjos anuliuoti 23,36 Eur (su PVM) sumą, teigia, jog pramoginio turinio paslaugomis nesinaudojo, todėl minėta suma nepagrįstai įtraukta į sąskaitą. Pasak teikėjos, pramoginio turinio paslaugų naudojimosi faktas užfiksuotas vartotojos naudojamo telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) išsklotinėje bei patvirtintas UAB „Olifėja“ 2017 m. sausio 11 d. teikėjai pateiktame atsakyme.

Iš Tarnybai teikėjos pateiktos išsklotinės matyti, kad telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini):

- 2016 m. lapkričio 2 d. fiksuotos 2 trumposios žinutės (SMS) trumpuoju numeriu 1634 „Paslaugos užsakymas“, kurios vnt. kaina 0,20 Eur su PVM (be PVM 0,17 Eur) ir 2 trumposios žinutės (SMS) „Paslaugos/bilieto mokestis“, kurios vnt. kaina 0,80 Eur (PVM neapmokestinama).

- 2016 m. lapkričio 8 d. fiksuotos 6 trumposios žinutės (SMS) trumpuoju numeriu 1634 „Paslaugos užsakymas“, kurios vnt. kaina 0,20 Eur su PVM (be PVM 0,17 Eur) ir 6 trumposios žinutės (SMS) „Paslaugos/bilieto mokestis“, kurios vnt. kaina 0,80 Eur (PVM neapmokestinama).

- 2016 m. lapkričio 9 d. fiksuotos 9 trumposios žinutės (SMS) trumpuoju numeriu 1634 „Paslaugos užsakymas“, kurios vnt. kaina 0,20 Eur su PVM (be PVM 0,17 Eur) ir 9 trumposios žinutės (SMS) „Paslaugos/bilieto mokestis“, kurios vnt. kaina 0,80 Eur (PVM neapmokestinama).

- 2016 m. lapkričio 15 d. fiksuotos 3 trumposios žinutės (SMS) trumpuoju numeriu 1634 „Paslaugos užsakymas“, kurios vnt. kaina 0,20 Eur su PVM (be PVM 0,17 Eur) ir 3 trumposios žinutės (SMS) „Paslaugos/bilieto mokestis“, kurios vnt. kaina 0,80 Eur (PVM neapmokestinama).

Taigi, pagal išsklotinės duomenis matyti, kad 2016 m. lapkričio mėnesį iš viso fiksuota 20 trumpųjų žinučių (SMS) trumpuoju numeriu 1634 „Paslaugos užsakymas“, kurios vnt. kaina 0,20 Eur (su PVM) (0,20 Eur/vnt.\*20 = 4,00 Eur) ir 20 trumpųjų žinučių (SMS), kuriomis patvirtintos užsakytos paslaugos „Paslaugos/bilieto mokestis“, kurios vnt. kaina 0,80 Eur (PVM netaikoma) (0,80 Eur/vnt.\*20 = 16,00 Eur), bendroje sumoje, remiantis išsklotinės duomenimis, pramoginio turinio paslaugos apmokestintos 20,00 Eur suma (su PVM).

Pagal pateiktą sąskaitą matyti, kad už 2016 m. lapkričio mėnesį suteiktas paslaugas mokėtina suma yra 26,08 (su PVM). Šią sumą sudaro:

- 5,02 Eur be PVM (6,08 Eur su PVM) minimalus mėnesio mokestis, numatytas kainoraščio 1.1 papunktyje.

- 19,30 Eur be PVM (20,00 Eur su PVM) papildomi mokesčiai (mokestis už pramoginio turinio paslaugas) – UAB „Olifėja“ *Paslaugos/bilieto mokestis* 16,00 Eur (20 vnt.\*0,80 Eur (PVM netaikomas) ir *Paslaugos užsakymas* 3,31 Eur be PVM (4,00 Eur su PVM) (20 vnt. \* 0,17 Eur be PVM (0,20 Eur su PVM)).

Tarnyba pažymi, kad kainoraščio 1.1 papunktyje numatyta, kad minimalus mėnesinis prakalbamas mokestis yra 6,08 Eur (su PVM), taigi, atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, darytina išvada, kad pramoginio turinio paslaugos buvo apmokestintos 20,00 Eur (su PVM) suma, o ne 23,36 Eur (su PVM), kaip vartotoja nurodo prašyme (mokėtiną 26,08 Eur sumą sudaro: 6,08 Eur minimalus mėnesio mokestis + 20,00 Eur pramoginio turinio paslaugos).

Vartotoja prašyme taip pat nurodo, kad nei teikėja, nei UAB „Olifėja“ nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad vartotoja užsakė pramoginio turinio paslaugas. Iš Tarnybai pateiktos medžiagos matyti, kad vartotoja 2016 m. gruodžio 20 d. teikėjai pateikė pretenziją, kurioje prašo teikėjos „<...> nedelsiant anuliuoti šiuos nepagrįstus priskaitymus <...>“, o į šią vartotojos pateiktą pretenziją teikėja atsakė 2017 m. sausio 11 d. raštu Nr. (duomenys neskelbtini), patvirtindama vartotojai, kad 2016 m. lapkričio mėnesį iš telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) buvo išsiųstos 20 trumpųjų žinučių (SMS) trumpuoju numeriu 1634, užsakant UAB „Olifėja“ paslaugas bei šiuo raštu informavo vartotoją, kad pramoginio turinio paslaugų teikėja UAB „Olifėja“ patvirtino, kad minėtu telefono ryšio numeriu visi loterijos bilietai nupirkti sėkmingai ir dalyvavo loterijos tiražuose.

Teikėja rašte Tarnybai taip pat nurodė, kad 2017 m. sausio 3 d. ir sausio 10 d. kreipėsi į UAB „Olifėja“ dėl iškilusios situacijos ir 2017 m. sausio 11 d. gavo atsakymą „<...> Taip iš šio tel. nr. (duomenys neskelbtini) lapkričio mėnesį buvo išsiųsti 20 SMS pranešimų į LOTO 1634.<...>“

Teikėja taip pat pateikė telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) detalią trumpųjų žinučių (SMS) išklotinę su IMEI kodu (toliau – išklotinė su IMEI kodu) už 2016 m. lapkričio mėn. laikotarpį, kurioje užfiksuoti duomenys apie UAB „Olifėja“ pramoginio turinio paslaugas atitinka teikėjos pateiktoje išklotinėje nurodytus duomenis ir kurių duomenimis Tarnyba neturi pagrindo abejoti, t. y. iš teikėjos pateiktos 2016 m. lapkričio mėn. laikotarpio išklotinės matyti, jog 2016 m. lapkričio mėn. yra užfiksuotas UAB „Olifėja“ pramoginio turinio paslaugų naudojimas, apmokestintas 20,00 Eur (su PVM).

Vartotoja prašyme taip pat nurodo, kad nemoka naudotis trumpųjų žinučių (SMS) paslaugomis ir jomis nesinaudoja, tačiau pastebėtina, kad remiantis teikėjos pateiktos išklotinės ir išklotinės su IMEI kodu duomenimis, matoma, jog telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo išsiųstos trumposios žinutės (SMS) ne tik trumpuoju numeriu 1634, tačiau 2016 m. lapkričio 8 d., lapkričio 9 d., lapkričio 15 d. fiksuotos išsiųstos trumposios žinutės (SMS) ir į telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini), todėl darytina išvada, kad vartotoja naudojasi trumpųjų žinučių (SMS) paslauga.

Tarnyba, sistemiškai vertindama visus turimus įrodymus, visą ginčo nagrinėjimo medžiagą, neturi pagrindo abejoti teikėjos pateiktos išklotinės ir išklotinės su IMEI kodu duomenimis, kuriose užfiksuotas pramoginio turinio paslaugų naudojimas bei sąskaita, kurioje šios paslaugos apmokestintos, todėl vartotojos prašymas yra netenkintinas.

*Dėl reikalavimo atlyginti žalą, lygią 1553,36 Eur*

Vartotoja prašo atlyginti jai padarytą turtinę žalą, įvertintą 53,36 Eur, bei neturtinę žalą, įvertintą 1500,00 Eur, iš viso prašo atlyginti 1553,36 Eur.

Teismų praktikoje pripažįstamos civilinės atsakomybės atsiradimui būtinos sąlygos yra neteisėti veiksmai, priežastinis ryšys, kaltė ir žala (CK 6.246 – 6.250 straipsniai)<sup>1</sup>. 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 pinigine žalos išraiška yra nuostoliai; ir, kad jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Teismo praktikoje yra suformuluotos esminės neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais (CK 6.250 straipsnio 1 dalis). Neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais (CK 6.250 straipsnio 2 dalis). Vartotojo teisė reikalauti turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo priteisimo įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Tačiau sprendžiant dėl vartotojos teisės į turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę, ir teismų praktikoje suformuluotos esminės turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias neturtinės žalos atlyginimui yra būtina nustatyti minėtas civilinės atsakomybės sąlygas: neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę ir žalą<sup>2</sup>.

Atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba nenustatė teikėjos neteisėtų veiksmų, kaip civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo pripažinti vartotojos teisės į žalos atlyginimą.

3. N e t e n k i n u vartotojos E. P. 2017 m. sausio 11 d. prašymo.

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;

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. Nr. 2A-87-516/2017.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2003 m. kovo 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-371/2003; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-256/2009, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. spalio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-476/2013.

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 Teisės taikymo skyriaus vyriausiąją specialistę Ugnę Galušką ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą vartotojai ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis