



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL R. V. 2017 M. RUGPJŪČIO 22 D. PRAŠYMO**

2017 m. spalio 27 d. Nr. 1V-1097
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) 38.1 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2017 m. rugpjūčio 31 d. raštu Nr. 4-6149 persiūtą vartotojo R. V. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2017 m. rugpjūčio 22 d. prašymą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (Lvovo g. 25, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2017 m. rugsėjo 12 d. raštą Nr. 2017-08635 (toliau – raštas Nr. 1), 2017 m. rugsėjo 12 d. raštą Nr. 901932 (toliau – raštas Nr. 2), 2017 m. spalio 12 d. raštą Nr. 904619 (toliau – raštas Nr. 3) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2009 m. sausio 26 d. pasirašė Sutartį dėl viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis), 2016 m. gegužės 18 d. vartotojas ir teikėja pasirašė Abonento (-ų) įjungimo prašymą Nr. (duomenys neskelbtini) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pagal pasirinktą mokėjimo planą „Omnitel Connect 8“. 2016 m. rugsėjo 6 d. vartotojas pakeitė minėtą mokėjimo planą į „Omnitel Connect 4“, pagal kurį už 8,00 Eur su PVM mėnesinį mokestį suteikiama 4 GB (4096 MB) duomenų.

Vartotojas prašyme nurodo, jog keisdamas mokėjimo planą¹ buvo informuotas, kad viršijus pagal pasirinktą mokėjimo planą suteikiamą duomenų kiekį, interneto sparta sulėtės, tačiau nebus taikomi papildomi mokesčiai. Vartotojas pažymi, kad sutartyje taip pat nėra nurodyta, jog vartotojas privalo kontroliuoti nustatytą limitą bei, kad išnaudojus pagal mokėjimo planą suteikiamą duomenų kiekį, taikomi papildomi mokesčiai. Be kita ko, vartotojas prašyme nurodo, kad 2017 m. liepos mėn. teikėja tiesioginio debeto būdu už suteiktas paslaugas iš vartotojo atsiskaitomosios banko sąskaitos nuskaičiavo 143,82 Eur sumą. Vartotojas, nesutikdamas su apskaičiuota suma už duomenų perdavimo paslaugas, 2017 m. liepos mėn. su skundu kreipėsi į teikėją, kuri vartotojui grąžino 40,00 Eur sumą, o likusią 95,82 Eur sumą, anot vartotojo, grąžinti atsisakė.

Prašyme vartotojas prašo įpareigoti teikėją grąžinti visą, pasak vartotojo, neteisėtai iš vartotojo atsiskaitomosios banko sąskaitos nuskaičiuotą sumą ir atlyginti patirtą turtinę ir neturtinę žalą, nurodydamas, kad tenkintų bet koks neturtinės žalos atlyginimas, nors vartotojas ją vertina 1000,00 Eur suma.

Teikėja raštu Nr. 1 informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotojas 2016 m. rugsėjo 6 d. mokėjimo planą „Omnitel Connect 8“ pakeitė į „Omnitel Connect 4“, pagal kurį, išnaudojus suteikiamą duomenų kiekį, viršytas duomenų kiekis apmokestinamas papildomai. Teikėja nurodė, kad apie šias taikomas sąlygas vartotojas turėjo būti informuotas žodžiu bei papildomai pažymėjo, kad visi klientai, kurie išnaudoja pagal mokėjimo planą suteiktą duomenų kiekį, apie tai būna informuojami trumposiomis žinutėmis (SMS). Kaip

¹ Mokėjimo planą „Omnitel Connect 8“ į „Omnitel Connect 4“.

nurodė teikėja, 2017 m. birželio 5 d. ir 2017 m. liepos 17 d. vartotojas telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) trumposiomis žinutėmis (SMS) buvo informuotas apie pagal mokėjimo planą suteiktą duomenų kiekio išnaudojimą, bei pažymėjo, kad vartotojo galinė įranga patvirtino, kad siųstas trumpasias žinutes (SMS) priėmė, tačiau vartotojas toliau naudojosi paslaugomis, todėl, kaip teikėja nurodė, vartotojui buvo išrašytos sąskaitos už papildomai išnaudotus duomenis. Be kita ko, rašte Nr. 1 teikėja informavo, kad atsižvelgiant į tai, kad trumpoji žinutė (SMS) vėlavo, vartotojui buvo suteikta 40,00 Eur kompensacija.

Teikėja raštu Nr. 2 informavo, kad atsižvelgdama į susidariusias aplinkybes, vartotojui kompensuoja likusią sumą už viršytus mobilius duomenis, t. y. 156,14 Eur², išrašydama kreditinę sąskaitą³ už paslaugas.

Tarnyba iš vartotojo 2017 m. rugsėjo 27 d. rašte pateiktos informacijos nustatė, kad vartotojas sutinka su teikėjos kompensuojama 156,14 Eur suma, tačiau nesutinka spręsti iškilusių ginčą taikiai dėl patirtos turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo, nes, kaip nurodo vartotojas, teikėja nepasiūlė jokios, nors ir simbolinės, kompensacijos už patirtą turtinę ir neturtinę žalą.

Teikėja, pasisakydama dėl vartotojo reikalavimo dėl turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo, raštu Nr. 3 informavo, kad nepaisant to, jog nors vartotojas ir buvo informuotas trumposiomis žinutėmis (SMS) apie išnaudotus duomenis, jis toliau naudojosi paslaugomis ir nepakeitė mokėjimo plano, kaip tai buvo siūloma trumposiose žinutėse (SMS), tačiau teikėja geranoriškai kompensavo apskaičiuotą sumą už viršytą pagal mokėjimo planą suteiktą duomenų kiekį, atsižvelgdama į tai, kad praėjus daugiau nei vienerių metų laikotarpiui (nuo mokėjimo plano keitimo, t. y. 2016 m. rugsėjo mėn.) negalėjo patvirtinti, jog vartotojas buvo tinkamai informuotas apie mokėjimo planui „Omnitel Connect 4“ taikomas sąlygas. Taip pat šiame rašte teikėja pažymėjo, kad vartotojas nepateikė jokių įrodymų, pagrindžiančių reikalavimą dėl tiesioginių nuostolių atlyginimo ir, kad teikėja negali nustatyti neturtinės žalos pagrįstumo ir dydžio.

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 paslaugų sutartis. Sutarties 1.1 papunktyje nurodyta, kad teikėja įsipareigoja teikti vartotojui paslaugas, o vartotojas įsipareigoja atsiskaityti už šias paslaugas sutartyje nustatyta tvarka, todėl vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl 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 elektroninių ryšių 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 teikėjos

² Pagal teikėjos pateiktas Abonento paslaugų ataskaitas matyti, kad už 2017 m. birželio mėn. suteiktas paslaugas, viršijusias ar neįneinančias į mokėjimo planą, apskaičiuota suma – 135,82 Eur, už 2017 m. liepos mėn. – 60,32 Eur suma (135,82 Eur + 60,32 Eur = 196,14 Eur). Pagal teikėjos pateiktą 2017 m. rugpjūčio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini) matyti, kad vartotojui buvo suteikta 40,00 Eur kompensacija. Likusi nekompensuota suma už viršytus mobilius duomenis – 156,14 Eur (196,14 Eur – 40,00 Eur = 156,14 Eur).

³ Kreditinė PVM sąskaita faktūra serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini). Raštu Nr. 3 teikėja informavo, kad susidariusią permoką vartotojas gali susigrąžinti atsiuntęs laisvos formos prašymą su nurodyta banko sąskaita.

civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Dėl mokesčių grąžinimo

Vartotojas prašyme nurodo, kad keisdamas mokėjimo planą nebuvo informuotas apie sąlygas, kurios taikomos viršijus pagal pasirinktą mokėjimo planą suteikiamą duomenų kiekį, todėl, atsižvelgdamas į tai, prašo įpareigoti teikėją grąžinti už viršytą duomenų kiekį apskaičiuotus mokesčius.

Teikėja raštu Nr. 2 informavo, kad vartotojui kompensuoja likusią sumą už viršytus mobilius duomenis, t. y. 156,14 Eur, išrašydama kreditinę sąskaitą už paslaugas. Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „*ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiai susitarimu arba pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Teikėjai kompensavus mokesčius, priskaičiuotus už viršytą pagal mokėjimo planą suteikiamą duomenų kiekį, darytina išvada, kad teikėja patenkino vartotojo prašyme keliamą reikalavimą įpareigoti teikėją grąžinti už viršytą duomenų kiekį neteisėtai nuskaičiuotus mokesčius, todėl, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčas dalyje dėl šio prašyme keliamo reikalavimo nutrauktinas.

Dėl žalos atlyginimo

Vartotojas prašyme, be kita ko, prašo atlyginti patirtą turtinę ir neturtinę žalą, nurodydamas, kad tenkintų bet koks neturtinės žalos atlyginimas, nors vartotojas ją vertina 1000,00 Eur suma.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje pripažįstamos civilinės atsakomybės atsiradimui būtinos sąlygos yra neteisėti veiksmai, priežastinis ryšys, kaltė ir žala (CK 6.246 – 6.250 straipsniai)⁴. Žala – tai teisės saugomų asmeninių ir (ar) turtinių vertybių sunaikinimas arba pakenkimas teisėtiems interesams neteisėtais veiksmais, sukėlęs neigiamų padarinių, kuriuos pagal įstatymus galima įvertinti turtine išraiška⁵. 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. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, aiškindamas CK 6.249 straipsnio 1 dalį, yra konstatavęs, kad, remiantis šios teisės normos nuostatomis, galima teigti, jog žala yra nukentėjusiojo turtiniai ir kitokie praradimai, dėl kurių nukentčia jo turtinė padėtis ir pan⁶. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja vartotojui išrašydama kreditinę sąskaitą kompensavo 156,14 Eur sumą už viršytus mobilius duomenis, o kitos turtinės žalos vartotojas nenurodė ir iš pateiktų dokumentų Tarnyba nenustatė jos esant, prašymas dėl turtinės žalos atlyginimo netenkintinas.

Lietuvos Aukščiausiojo 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 neturtinės žalos atlyginimo priteisimo įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte, kuriame numatyta, kad vartotojas turi teisę į pažeistų teisių gynimą ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą.

Pagal kasacinio teismo nutartyse pateiktus išaiškinimus, sprendžiant dėl vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo, taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 2A-87-516/2017.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gegužės 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-314/2008, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. lapkričio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-554/2008, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. kovo 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-152-686/2015.

civilinę atsakomybę⁷ ir teismų praktikoje suformuluotos esminės neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias žalos atlyginimui yra būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygas: neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę ir žalą⁸. Neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu įrodyta, kad neturtinė žala padaryta. Žalos padarymo faktą, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis⁹ (nagrinėjamo ginčo atveju – vartotojas).

Vadovaujantis aukščiau nurodytomis CK nuostatomis ir teismų praktika, kaip minėta, neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu *inter alia* įrodyta, kad ši žala padaryta. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas prašyme deklaratyviai teigia, jog neturtinę žalą vertina 1000,00 Eur, nepateikdamas jokių įrodymų, patvirtinančių žalos padarymo faktą, kaip vienos iš privalomų civilinės atsakomybės sąlygos, darant išvadą, kad bendro pobūdžio teiginiai nepreziumuoja neturtinės žalos padarymo fakto, o ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės nėra pakankamos faktui, kad vartotojui buvo padaryta neturtinė žala, konstatuoti, todėl Tarnyba pagrįstai sprendžia, kad vartotojas neįrodė, o Tarnyba nenustatė neturtinės žalos padarymo fakto. Nenustačius šios būtinos civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo ir teisinės prasmės nagrinėti ir spręsti kitų civilinės atsakomybės sąlygų buvimą¹⁰, o nenustačius šių sąlygų visumos – priteisti neturtinės žalos atlyginimą¹¹. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad nėra pagrindo pripažinti vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą.

3. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojo R. V. 2017 m. rugpjūčio 22 d. prašymą nagrinėjimą dalyje, kiek jis susijęs su reikalavimu įpareigoti teikėją grąžinti už 2017 m. birželio – liepos mėn. laikotarpiu viršytą duomenų kiekį neteisėtai nuskaičiuotus mokesčius.

4. N e t e n k i n u vartotojo R. V. 2017 m. rugpjūčio 22 d. prašymo dalyje dėl turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo.

5. I š a i š k i n u, 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. 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 vartotojui ir teikėjai.

Direktorius pavaduotojas,
pavaduojantis direktorių

Giedrius Pūras

⁷ 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 2016 m. birželio 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-332-687/2016.

⁸ 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 11 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-476/2013.

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-290-706/2015, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. rugpjūčio 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-456-684/2015, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. rugpjūčio 21 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-472-684/2015.

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. sausio 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-8/2015.

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. spalio 11 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-476/2013.