



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL V. B. 2018 M. GRUODŽIO 7 D. PRAŠYMO**

2019 m. kovo 7 d. Nr. 1V-291  
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 36 straipsniu (toliau – ERĮ) 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, išnagrinėjusi V. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2018 m. gruodžio 7 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (Lvovo g. 25, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2018 m. gruodžio 19 d. raštą Nr. 2018-06278 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2008 m. liepos 8 d. pasirašė Sutartį dėl viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl paslaugų teikimo. Vartotojas ir teikėja pagal sutartį taip pat buvo pasirašę 2008 m. liepos 8 d. Prašymą įjungti abonentą (-us) bei 2008 m. liepos 8 d. Prašymą įjungti paslaugas dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini)<sup>1</sup>.

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2018 m. rugsėjo 6 d. iš teikėjos gavo 2018 m. rugpjūčio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą serija (duomenys neskelbtini) (toliau – 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaita), prie kurios buvo pridėtas pranešimas, jog baigia galioti vartotojo naudojamų telefono ryšio numerių paslaugų mokėjimo planai ir nurodyta, jog siūlomi kiti paslaugų mokėjimo planai, kurie įsigalios nuo 2018 m. spalio 1 d. Vartotojas teigia, kad pagal sutarties 3.1 papunktį apie paslaugų tarifų padidinimą vartotojui teikėja privalo pranešti prieš 30 dienų raštu. Vartotojas pažymi, kad 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaitą gavo 2018 m. rugsėjo 6 d., o naujas mokėjimo planas „PREMIUM M“ įsigaliojo 2018 m. spalio 1 d. Todėl, pasak vartotojo, apie paslaugų tarifų padidinimą jam nebuvo pranešta prieš 30 dienų, o sutarties 3.1 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo planai gali būti keičiami „*informuojant KLIENTĄ vienu ar keliais iš alternatyvių būdų (raštu, informavimo priemonėse, SMS žinute, elektroninio ryšio priemonėmis). Apie paslaugų tarifų padidinimą KLIENTAS yra informuojamas raštu*“. Vartotojas teigia, kad jokio laiško apie paslaugų tarifų padidinimą jis negavo, o pagal atsiųstą 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaitą ir prie jos pateiktą informacinį pranešimą vartotojui paslaugų tarifai ženkliai didėja. Atsižvelgiant į tai, vartotojas mano, kad teikėja pažeidė sutartį nepranešdama vartotojui apie mokėjimo plano pakeitimą (paslaugų tarifų padidinimą) raštu prieš 30 dienų.

Prašymo pateikimo dienai vartotojas nurodo 13,54 Eur sumą, kurią ginčija, t. y. skirtumas, kurį vartotojas moka daugiau teikėjai pakeitus mokėjimo planą, pažymėdamas, kad suma didės, kol nebus rastas sprendimas. Neturtinę žalą, kurią prašo teikėjos atlyginti, vartotojas įvertino 500 Eur, nurodydamas, kad teikėja pažeisdama sutartį silpnina vartotojo pasitikėjimą Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais ir jų viršenybe prieš bendrovių priimamus sprendimus, vengia spręsti problemas teigdama negalinti grąžinti buvusio paslaugų mokėjimo plano ir kt., todėl visa ši situacija vartotoją kaip teikėjos klientą žemina.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotojas su teikėja pasirašė sutartį. Teikėja pažymi, kad vykdant mokėjimo planų racionalizaciją vartotojui 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaitoje pateikė informaciją, kad „*nuo spalio 1 d. atnaujinsime seniausius mobiliojo ryšio ir interneto planus, suteikdami jiems daugiau lankstumo ir naudos. Tarp pačių seniausių planų yra ir jūsų naudojamas planas, vietoj kurio jums rekomenduojame naują planą*“.

<sup>1</sup> Paslaugų teikimas telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) vartotojui nutrauktas 2018 m. kovo 30 d.

*Premium M su daugiau verčių. Pagrindinės plano Premium M suteikiamos naudos: -suteikiamas minučių kiekis (Lietuvoje ir ES) – neribotai. -suteikiamas sms kiekis (Lietuvoje ir ES) – neribotai. -suteikiamas mobiliųjų duomenų kiekis Lietuvoje – 2 GB (iš jų 1.10 GB mobiliųjų duomenų ES). -plano mokestis – 10.90 Eur. Jei sutinkate su šiuo pakeitimu, jums nieko daryti nereikia, naujuoju planu galėsite naudotis nuo spalio 1 d. Jei norite pasirinkti kitą planą, apie visus šiuo metu siūlomus „Telia“ mobiliojo ryšio planus informaciją rasite savitarnoje [www.telia.lt/mano](http://www.telia.lt/mano), paskambinę numeriu 1817 ar užsukę į bet kurį „Telia“ saloną“.*

Teikėja taip pat rašte nurodo, kad vartotojui 2018 m. spalio 1 d. kreipiantis el. paštu dėl mokėjimo planų pasiūlymų, susisiekus su vartotoju 2018 m. spalio 3 d. vartotojas lojalumo pasiūlymų atsisakė. Teikėja teigia, kad 2018 m. spalio 4 d. vartotojui telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) išsiuntė trumpąją žinutę (SMS): „Sveiki, primename, kad atsisakome seniausių „Telia“ mobiliojo ryšio planų, tarp kurių yra ir jūsų numerio (duomenys neskelbtini) naudojamas planas Asmeninis privatus. Nuo spalio Jūsų planą automatiškai pakeitėme planu Premium M su daugiau verčių: neribotomis minutėmis pokalbiams, neribotomis SMS ir 2 GB mobiliųjų duomenų už 10.90 Eur/mėn. Jums nieko daryti nereikia, pokyčiai įsigalioja automatiškai. Daugiau informacijos rasite [www.telia.lt/duk-planu-pasikeitimai](http://www.telia.lt/duk-planu-pasikeitimai) arba rugsėjo mėnesį gautoje sąskaitoje. Jūsų „Telia“ bei telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) išsiuntė trumpąją žinutę (SMS) : „Sveiki, primename, kad atsisakome seniausių „Telia“ mobiliojo ryšio planų, tarp kurių yra ir jūsų numerio (duomenys neskelbtini) naudojamas planas Asmeninis privatus. Nuo spalio Jūsų planą automatiškai pakeitėme planu Premium M su daugiau verčių: neribotomis minutėmis pokalbiams, neribotomis SMS ir 2 GB mobiliųjų duomenų už 10.90 Eur/mėn. Jums nieko daryti nereikia, pokyčiai įsigalioja automatiškai. Daugiau informacijos rasite [www.telia.lt/duk-planu-pasikeitimai](http://www.telia.lt/duk-planu-pasikeitimai) arba rugsėjo mėnesį gautoje sąskaitoje. Jūsų „Telia““.

Teikėja informavo Tarnybą, kad, atsižvelgdama į tai, kad 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaita vartotojui el. paštu buvo pateikta 2018 m. rugsėjo 6 d., 2018 m. gruodžio 19 d. Kreditine PVM sąskaita faktūra serija (duomenys neskelbtini) (toliau – kreditinė sąskaita) suteikė 3 Eur kompensaciją, kompensuojant mėnesinius mokesčius už paslaugas vartotojo naudojamais telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini) už 2018 m. rugsėjo 1–6 d. laikotarpį. Teikėja pažymi, kad gražinti vartotojui buvusius senus mokėjimo planus neturi galimybės, todėl, vartotojas, nesutikdamas su naujuoju mokėjimo planu „PREMIUM M“, turi galimybę nutraukti sutartį.

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 (paslaugų teikėjas) 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. Remiantis sutarties 1.1 papunkčiu teikėja įsipareigojo vartotojui teikti paslaugas, o vartotojas naudotis teikiamomis paslaugomis ir už jas atsiskaityti sutarties nustatyta tvarka. Nustačius, kad 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 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 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 civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

*Dėl mokėjimo plano vienašališko keitimo*

Vartotojas prašyme nurodo, kad teikėjai nuo 2018 m. spalio 1 d. pakeitus vartotojui taikytą mokėjimo planą, vartotojui ženkliai padidėjo paslaugų tarifai. Pasak vartotojo, teikėja pažeidė sutarties 3.1 papunktį nepranešdama vartotojui apie paslaugų tarifų padidinimą raštu prieš 30 dienų, kadangi 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaitą jis gavo 2018 m. rugsėjo 6 d., t. y. vartotojas ginčija teikėjos atliktą vienašališką sutarties pakeitimą (keičiant mokėjimą planą nuo 2018 m. spalio 1 d. iš „Asmeninis“ į „PREMIUM M“).

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, koku kitu būdu gali būti keičiamos sutarties sąlygos. ERPT taisyklių 25 punkte nustatyta, jog „*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 <...>*“, o ERPT taisyklių 12 punktą numato, kad „*Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas <...>. Apie Sutarties sąlygų pakeitimus <...> abonentui pranešama iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešama apie jo teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo nutraukti Sutartį, jei naujosios Sutarties sąlygos ar Paslaugų kainos jam nepriimtinos.*“ Tai reiškia, kad remiantis ERPT taisyklių nuostatomis, paslaugų teikėjai gali keisti paslaugų teikimo sąlygas vienašališkai, jei tai yra numatyta paslaugų teikimo sutartyje, ERPT taisyklių nustatyta tvarka prieš tai informuojant paslaugų gavėjus.

Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai vartotojui ir teikėjai yra privalomi. Sutarties 3.1 papunktyje numatyta, kad teikėja turi teisę „*keisti abonentinį mokesį bei mokesčių už paslaugas tarifus, atsiskaitymų struktūrą, paslaugas, mokėjimo tvarką, apie tai prieš 30 dienų informuojant KLIENTĄ vienu ar keliais iš alternatyvių būdų (raštu, informavimo priemonėse, SMS žinute, elektroninio ryšio priemonėmis).* Apie paslaugų tarifų padidinimą KLIENTAS yra informuojamas raštu.“, o sutarties 4.2 papunktyje numatyta vartotojo teisė „*pasirinkti mokėjimo už paslaugas planą iš OMNITEL laisvai pasirenkamų variantų. KLIENTAS gali pasirinkti tokius mokėjimo už paslaugas planus, kurie yra taikomi tokiai klientų kategorijai, kurios viešai skelbiamus kriterijus KLIENTAS atitinka.*“ Atsižvelgiant į šias sutarties nuostatas, darytina išvada, kad teikėja turėjo teisę vienašališkai pakeisti vartotojui taikomą mokėjimo planą iš „Asmeninis“ į „PREMIUM M“, tačiau privalėjo laikytis ERPT taisyklių 12 ir 25 punktų reikalavimų, t. y. vartotojui pranešti raštu iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešti apie jo teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio sutarties nutraukimo nutraukti sutartį, jei naujojo mokėjimo plano sąlygos jam nepriimtinos.

Remiantis teikėjos paaiškinimais ir pateiktais išrašais iš teikėjos informacinės sistemos, matyti, kad teikėja apie sutarties sąlygų pakeitimą 2018 m. rugsėjo 6 d. informavo vartotoją informaciniu pranešimu, siųstu vartotojo naudojamu el. pašto adresu (duomenys neskelbtini)<sup>2</sup>. Informaciniame pranešime nurodyta visa ERPT taisyklių 12 punkte reikalaujama nurodyti informacija, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad informaciją teikėja vartotojui pateikė 2018 m. rugsėjo 6 d., konstatuotina, kad teikėja pakeistas sutarties sąlygas galėjo pradėti taikyti ne anksčiau nei nuo 2018 m. spalio 7 d., o 2018 m. spalio 1-6 d. teikėja vartotojo naudojamiems telefono ryšio numeriams turėjo taikyti mokėjimo plano „Asmeninis“ sąlygas.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotojui kreditine sąskaita suteikė 3 Eur kompensaciją, kompensuojant mėnesinius mokesčius už paslaugas vartotojo naudojamais telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini) už 2018 m. rugsėjo 1–6 d. laikotarpį. Iš Tarnybai pateiktų 2018 m. rugsėjo-gruodžio mėn. laikotarpiu vartotojui išrašytų sąskaitų matyti, kad 2018 m. rugsėjo

<sup>2</sup> Šis el. pašto adresas nurodytas ir kreipiantis į Tarnybą, taip pat paties vartotojo Tarnybai prie prašymo pateiktame susirašinėjime el. paštu su teikėja nurodytas tas pats el. pašto adresas.

mėn. suteiktos paslaugos buvo apmokestintos pagal mokėjimo plano „Asmeninis“ sąlygas, o 2018 m. spalio-gruodžio mėn. – pagal mokėjimo plano „PREMIUM M“ sąlygas. Kaip konstatuota aukščiau, apie nuo 2018 m. spalio 1 d. keičiamą mokėjimo planą teikėja vartotoją informavo 2018 m. rugsėjo 6 d., t. y. vėliau nei reikalauja sutarties 3.1 papunkčio bei ERPT taisyklių 12 ir 25 punktų nuostatos, todėl mokėjimo plano „PREMIUM M“ sąlygas teikėja turėjo teisę vartotojui pradėti taikyti ne anksčiau kaip 1 mėn. nuo vartotojo informavimo dienos, t. y. nuo 2018 m. spalio 7 d.

Kaip matyti iš Tarnybai pateiktos 2018 m. spalio 31 d. PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) už 2018 m. spalio 1-31 d. suteiktas paslaugas, teikėja vartotojui mokėtiną sumą paskaičiavo pagal naujo mokėjimo plano „PREMIUM M“ sąlygas (po 10,89 Eur už kiekvieną telefono ryšio numerį, iš viso 21,78 Eur). Iš Tarnybai pateiktos 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaitos kopijos nustatyta, jog pagal senąjį mokėjimo planą „Asmeninis“, vartotojo mokėtina suma buvo 15,01 Eur už 2 telefono ryšio numerius už visą ataskaitinį laikotarpį (1 kalendorinį mėnesį). Taigi pagal mokėjimo plano „Asmeninis“ tarifus už 2018 m. spalio 1-6 d. vartotojas būtų turėjęs sumokėti 2,90 Eur (15,01 Eur : 31 d.<sup>3</sup> x 6 d. = 2,90 Eur), o pagal naujo mokėjimo plano „PREMIUM M“ tarifus vartotojas, apmokėjęs 2018 m. spalio 31 d. sąskaitą, teikėjai už 2018 m. spalio 1-6 d. laikotarpį sumokėjo 1,32 Eur didesnę sumą, t. y. 4,22 Eur (21,78 Eur : 31 d. x 6 d. = 4,22 Eur). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, konstatuotina, kad, nors teikėja turėjo teisę vienašališkai vartotojui pakeisti mokėjimo planą ir prie 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaitos pridėtame informaciniame pranešime buvo visa reikalaujama ERPT taisyklių 12 ir 25 punkto reikalavimus atitinkanti informacija, tačiau, teikėjai vartotojui minėtą informaciją apie sutarties sąlygų keitimą pateikę vėliau nei prieš 1 mėn., naujo mokėjimo plano tarifai privalėjo vartotojui būti taikomi ne anksčiau kaip 1 mėn. nuo pranešimo dienos, t. y. nuo 2018 m. spalio 7 d.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „<...> *pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Atsižvelgiant į tai, kad Teikėja vartotojui kreditine sąskaita suteikė 3 Eur sumą, kuri kompensavo ir viršijo vartotojo 1,32 Eur sumokėtą permoką, kuri susidarė vartotojui paslaugas 2018 m. spalio 1-6 d. apmokestinus naujojo mokėjimo plano tarifais, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas dalyje dėl 3,00 Eur (iš prašomos 13,54 Eur) sumos gražinimo nutrauktinas. Atsižvelgiant į tai, kad aukščiau konstatuota, kad teikėja nuo 2018 m. spalio 7 d. turėjo teisę mokėjimo planą „Asmeninis“ pakeisti į „PREMIUM M“ mokėjimo planą ir taikyti šiame mokėjimo plane numatytus tarifus, vartotojo reikalavimas dėl likusios 10,54 Eur sumos gražinimo netenkintinas.

#### *Dėl 500 Eur neturtinės žalos*

Vartotojas prašo 500 Eur neturtinės žalos atlyginimo, nurodydamas, kad teikėja, vartotojo nuomone, pažeisdama sutartį, silpnina vartotojo pasitikėjimą Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais ir jų viršenybe prieš bendrovių priimamus sprendimus, vengia spręsti problemas teigdama negalinti gražinti buvusio paslaugų mokėjimo plano ir kt., todėl visa ši situacija vartotoją, kaip teikėjos klientą, žemina.

Vartotojo teisė į neturtinės žalos atlyginimą tiesiogiai įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Sprendžiant dėl vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo, taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę. Bendrosios civilinės atsakomybės sąlygos yra neteisėta veika, atsiradusi žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtos veikos ir atsiradusios žalos ir kaltė. Pagal CK 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala – tai fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinta pinigais. Neturtinės žalos dydis nustatytinas, atsižvelgiant į CK 6.250 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus: žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus.

<sup>3</sup> 2018 m. spalio mėn. buvo 31 kalendorinė diena.

Vartotojas savo teisę į neturtinės žalos atlyginimą motyvuoja, vartotojo nuomone, neteisėtais teikėjos veiksmais, sutarties pažeidimu, netinkamu elgesiu su vartotoju aiškinantis ir sprendžiant prašyme nurodytą situaciją (nebendradarbiavimu, problemų nesprendimu ir pan.). Pažymėtina, kad tam tikri nepatogumai, sunkumai yra natūralus gyvenimo ir dalyvavimo civilinėje apyvartoje reiškinys ir ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą, todėl neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu įrodyta, kad neturtinė žala padaryta.<sup>4</sup> Žalos padarymo faktą, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis, t. y. vartotojas.

Aukščiau Tarnyba konstatavo, kad teikėja turėjo teisę vienašališkai pakeisti vartotojui taikomą mokėjimo planą iš „Asmeninis“ į „PREMIUM M“, laikydamosi ERPT taisyklių 12 ir 25 punktų reikalavimų ir naujojo mokėjimo plano sąlygos vartotojui turi būti taikomos ne anksčiau kaip nuo 2018 m. spalio 7 d. Teikėjai, atsižvelgus į tai, kad apie mokėjimo plano pakeitimą ji vartotoją informavo vėliau nei prieš 1 mėn. ir kompensavus 3 Eur sumą, t. y. dalinai pripažinus vartotojo reikalavimą, Tarnyba vartotojo reikalavimą dėl 13,54 Eur sumos grąžinimo dalyje nutraukė, o likusioje šio reikalavimo dalyje prašymo netenkino. Atsižvelgiant į tai, kad iš ginčo nagrinėjimo medžiagos Tarnyba nenustatė, jog teikėja nebendradarbiavo su vartotoju, nebandė aiškintis situacijos, taip pat, kad vartotojas dėl teikėjos vienašališko mokėjimo plano pakeitimo būtų patyręs ypatingą pažeminimą, išgyvenimus ir pan., tai pat į tai, kad pati teikėja, pripažinusi per vėlai informavimusi vartotoją apie mokėjimo plano pakeitimą, kompensavo 3 Eur (t. y. 73 proc. sumos, kurią sudaro mokesčiai pagal naujojo mokėjimo plano sąlygas už 2018 m. spalio 1-6 d.), Tarnybos vertinimu, nustatytos faktinės aplinkybės ginčo kontekste negali būti pripažintos svarbiomis ir reikšmingomis, t. y. sudarančiomis vartotojui teisę į 500 Eur neturtinės žalos atlyginimą. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, vadovaujantis protingumo bei proporcingumo principus atitinkančiu neturtinės žalos atlyginimo principu, vartotojo reikalavimas dėl 500 Eur neturtinės žalos atlyginimo yra netenkintinas.

3. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojo V. B. 2018 m. gruodžio 7 d. prašymą nagrinėti ginčą nagrinėjimą reikalavimo dalyje dėl 3,00 Eur (iš prašomos 13,54 Eur) sumos grąžinimo.

4. N e t e n k i n u vartotojo V. B. 2018 m. gruodžio 7 d. prašymo nagrinėti ginčą likusioje reikalavimo dalyje dėl 10,54 Eur sumos grąžinimo ir 500 Eur 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 Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą vartotojui ir teikėjai.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,  
pavadojanti direktorių

Ieva Žilionienė

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-332-687/2016.