



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

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

2019 m. kovo 7 d. Nr. 1V-293
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 36 straipsniu (toliau – ERI) 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 A. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 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. 2018-06327 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2008 m. liepos 8 d. pasirašė Sutartį dėl viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl paslaugų teikimo. Taip pat 2008 m. liepos 8 d. tarp šalių buvo pasirašytas Prašymas įjungti abonentą (-us) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini).

Vartotoja 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 vartotojos naudojamam telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikomas mokėjimo planas ir nurodyta, jog vartotojai siūlomas kitas mokėjimo planas („Ekonomiškas M“), kuris įsigalios nuo 2018 m. spalio 1 d. Vartotoja teigia, kad pagal sutarties 3.1 papunktį, apie paslaugų tarifų padidinimą teikėja vartotojai privalo pranešti prieš 30 dienų raštu. Vartotoja pažymi, kad 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaitą el. paštu gavo 2018 m. rugsėjo 6 d., o naujas mokėjimo planas „Ekonomiškas M“ įsigaliojo 2018 m. spalio 1 d. Todėl, pasak vartotojos, apie paslaugų tarifų padidinimą jai nebuvo pranešta prieš 30 dienų, o sutarties 3.1 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo planai gali būti keičiami apie tai „*informuojant KLIENTĄ vienu ar keliais iš alternatyvių būdų (raštu, informavimo priemonėse, SMS žinute, elektroninio ryšio priemonėmis). Apie paslaugų tarifų padidinimą KLIENTAS yra informuojamas raštu*“. Vartotoja teigia, kad jokio laiško apie paslaugų tarifų padidinimą negavusi, o pagal atsiųstą 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaitą ir prie jos pateiktą informacinį pranešimą vartotojai paslaugų tarifai ženkliai didėja. Atsižvelgiant į tai, vartotoja mano, kad teikėja pažeidė sutartį, apie paslaugų tarifų padidėjimą pakeitus minėtą mokėjimo planą nepranešdama vartotojai raštu prieš 30 dienų. Vartotoja pažymėjo, kad dėl šios situacijos ne kartą jos vyras kreipėsi į teikėją, tačiau niekas neišsprendė, nors pokalbių su teikėjos atstovais metu buvo siūlomi kiti mokėjimo planai.

Prašyme taip pat nurodoma, kad 2018 m. vasario 8 d. su jos vyru telefonu susisiekė teikėjos atstovas ir pokalbio metu buvo aptarinėjami įvairūs mokėjimo planai bei jų kainos. Pokalbio metu vartotojos vyrui pasiteiravus, kiek kainuotų vartotojos telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) mokėjimo planas, suteikiantis neribotus pokalbius ir trumpąsias žinutes (SMS), „*jam buvo atsakyta, jog 5,20 Eur. Jis sutiko*“. Prašyme nurodoma, kad po kiek laiko vartotoja iš teikėjos gavo trumpąją žinutę (SMS), kad telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikomas mokėjimo planas „Mano 25“ pakeistas į „Premium S“, todėl jos vyras dar ne kartą su teikėjos atstovais aiškinosi telefonu, kokiu pagrindu vartotojai buvo pakeistas planas be vartotojos sutikimo, į ką teikėjos atstovai

atsakė, jog mokėjimo planas buvo pakeistas vyro prašymu ir grąžinti seno mokėjimo plano neįmanoma.

Prašymo pateikimo Tarnybai dienai vartotoja nurodo ginčijamą 2,02 Eur permoką dėl telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikomo mokėjimo plano pakeitimo bei dėl telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikomo mokėjimo plano pakeitimo – apie 7 Eur. Vartotojos teigimu, įvertinus sumą už paslaugas, kuri susidarė nuo vartotojai telefonu siūlytos ir netaikytos mokėjimo plano kainos (5,20 Eur), susidarė 27 Eur skirtumas. Ši suma didės, kol nebus rastas sprendimas. Neturtinę žalą, kurią prašo teikėjos atlyginti, vartotoja įvertino 500 Eur, nurodydama, kad teikėja, pažeisdama sutartį, silpnina vartotojos pasitikėjimą Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais ir jų viršenybe prieš bendrovių priimamus sprendimus, vengia spręsti problemas, teigdama negalinti grąžinti buvusių mokėjimo planų, vartotoja priversta gaišti laiką kiekvieną kartą kreipiantis į teikėją ir jaustis kaltai dėl savo teisių gynimo.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotoja su teikėja pasirašė sutartį. Teikėja pažymėjo, kad vykdant mokėjimo planų racionalizaciją vartotojai 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaitoje (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) pateikė informaciją, kad „*nuo spalio 1 d. atnaujiname 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 Ekonomišką M su daugiau verčių. Pagrindinės plano Ekonomišką M suteikiamos naudos: -suteikiamas minučių kiekis (Lietuvoje ir ES) – 300 min. -suteikiamas sms kiekis (Lietuvoje ir ES) – neribotai. -suteikiamas mobiliųjų duomenų kiekis Lietuvoje – 2GB (iš jų 1.10 GB mobiliųjų duomenų ES). -plano mokestis – 6.90 Eur/mėn. 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, paskambinę numeriu 1817 ar užsukę į bet kurį „Telia“ saloną“.*

Teikėja nurodo, kad vartotojai taip pat 2018 m. spalio 4 d. 16.00 val. telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo išsiųsta trumpoji žinutė (SMS) su informacija: „*Sveiki, primename, kad atsisakome seniausių „Telia“ mobiliojo interneto planų, tarp kurių yra ir jūsų numerio (duomenys neskelbtini) naudojamas planas {Senas planas}. Nuo spalio Jūsų planą automatiškai pakeitėme planu Ekonomišką M su daugiau verčių: 300 minučių pokalbiams, neribotomis SMS ir 2 GB mobiliųjų duomenų už 6.90 Eur/mėn. Jums nieko daryti nereikia, pokyčiai įsigalioja automatiškai. Daugiau informacijos rasite www.telia.lt/duk-planu-pasikeitimai arba rugsėjo mėnesį gautoje sąskaitoje. Jūsų „Telia“.* Teikėja, atsižvelgdama į situaciją, kad 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaita vartotojai el. paštu buvo pateikta 2018 m. rugsėjo 6 d., 2019 m. vasario 22 d. kreditine PVM sąskaita faktūra serija (duomenys neskelbtini)¹ (toliau – kreditinė sąskaita) vartotojai suteikė 1,38 Eur kompensaciją, kompensuojančią mėnesinius mokesčius už 2018 m. rugsėjo 1–6 d. laikotarpį (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini)). Teikėja pažymi, kad grąžinti vartotojai buvusius senus mokėjimo planus neturi galimybės, todėl, vartotoja, nesutikdama su naujaisiais mokėjimo planais, turi galimybę nutraukti sutartį. Pasak teikėjos, vartotojos naudojamam telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikytas mokėjimo planas „Mano 25“ buvo pakeistas į mokėjimo planą „Premium S“ nuo 2018 m. vasario 8 d. po pokalbio telefonu su teikėjos konsultantu. Kadangi pokalbio įrašas buvo saugomas tik 3 mėnesius, patikrinti informacijos, ar tikrai nebuvo gautas vartotojos vyro prašymas, teikėja teigia, neturinti galimybės. Siekiant išspręsti susidariusią situaciją, teikėja vartotojai siūlė kelis variantus: pasilikti dabar galiojantį mokėjimo planą „Premium S“, taip pat buvo siūloma pritaikyti 24 mėn. akciją su įsipareigojimais, kuri sumažintų abonentinį mokėjimo

¹ Teikėja 2019 m. vasario 22 d. el. paštu patikslino, kad per klaidą rašte nurodyta 2018 m. gruodžio 21 d. kreditinė sąskaita nebuvo išrašyta, todėl vartotojai buvo išrašyta 2019 m. vasario 22 d. kreditinė sąskaita 8,53 Eur sumai, kurią sudaro 1,38 Eur kompensacija už telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikomo mokėjimo plano pakeitimą, kompensuojant mėnesinius mokesčius už 2018 m. rugsėjo 1–6 d. laikotarpį ir 7,15 Eur kompensacija už telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikomo plano pakeitimą, kompensuojant vartotojos abonentinių mokesčių skirtumą už laikotarpį nuo 2018 m. vasario 8 d. iki 2019 m. sausio 8 d.

plano „Premium S“ mokestį iki 5,20 Eur/mėn., taip pat vartotojai buvo siūlomas pigesnis mokėjimo planas, nesuteikiantis nemokamų duomenų, kuris labiau atitiktų vartotojos poreikius. Teikėja pažymi, kad kadangi vartotojai nuo 2018 m. vasario 8 d. mokėjimo planas buvo pakeistas į 0,65 Eur/mėn. brangesnį nei turėtas anksčiau, vartotojai buvo suteikta 7,15 Eur kompensacija kreditine sąskaita, kompensuojant vartotojos abonentinių mokesčių skirtumą už laikotarpį nuo 2018 m. vasario 8 d. iki 2019 m. sausio 8 d. Kaip teikėja minėjo aukščiau, vartotojos turėto mokėjimo plano „Mano 25“ gražinti teikėja neturi galimybės, o vartotojai nesutinkant su naujuoju mokėjimo planu, ji turi galimybę keisti mokėjimo planą į jai tinkamesnį arba nutraukti sutartį su teikėja.

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 vartotojai teikti paslaugas, o vartotoja naudotis teikiamomis paslaugomis ir už jas atsiskaityti sutartyje 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 vartotojos 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 taisyklės, 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 vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Dėl mokėjimo plano vienašališko keitimo (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini))

Vartotoja prašyme nurodo, kad teikėjai nuo 2018 m. spalio 1 d. pakeitus vartotojai taikytą mokėjimo planą, vartotojai ženkliai padidėjo paslaugų tarifai. Pasak vartotojos, teikėja pažeidė sutarties 3.1 papunktį, nepranešdama vartotojai apie paslaugų tarifų padidinimą raštu prieš 30 dienų, kadangi 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaitą ji gavo 2018 m. rugsėjo 6 d., t. y. vartotoja ginčija teikėjos atliktą vienašališką sutarties pakeitimą keičiant mokėjimo planą, taikomą telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), nuo 2018 m. spalio 1 d. iš „Asmeninis“ į „Ekonomiškas 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 vartotojai ir teikėjai yra privalomi. Sutarties 3.1 papunktyje numatyta, kad teikėja turi teisę „keisti abonentinį mokesčių 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 vartotojos 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 vartotojai taikomą mokėjimo planą iš „Asmeninis“ į „Ekonomiškas M“, tačiau privalėjo laikytis ERPT taisyklių 12 ir 25 punktų reikalavimų, t. y. vartotojai pranešti raštu iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešti apie jos teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio sutarties nutraukimo nutraukti sutartį, jei naujojo mokėjimo plano sąlygos jai nepriimtinos.

Kaip pati vartotoja nurodė prašyme, teikėja apie sutarties sąlygų pakeitimą (t. y. apie mokėjimo plano, taikomo telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini), pakeitimą iš „Asmeninis“ į „Ekonomiškas M“) vartotoją informavo 2018 m. rugsėjo 6 d. informaciniu pranešimu, siųstu el. paštu kartu su 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaita. Tarnybos nustatyta, kad informaciniame pranešime nurodyta visa ERPT taisyklių 12 punkte reikalaujama nurodyti informacija, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad informaciją teikėja vartotojai 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 vartotojos naudojamam telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) turėjo taikyti mokėjimo plano „Asmeninis“ sąlygas.

Teikėja informavo Tarnybą, kad vartotojai kreditine sąskaita suteikė 1,38 Eur kompensaciją, kompensuojant mėnesinius mokesčius už paslaugas vartotojos naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) už 2018 m. rugsėjo 1–6 d. laikotarpį. Iš Tarnybai pateiktų 2018 m. sausio-gruodžio mėn. laikotarpiu vartotojai išrašytų sąskaitų kopijų matyti, kad 2018 m. rugsėjo mėn. telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktos paslaugos buvo apmokestintos pagal mokėjimo plano „Asmeninis“ sąlygas, o 2018 m. spalio-gruodžio mėn. – pagal mokėjimo plano „Ekonomiškas M“ sąlygas. Kaip konstatuota aukščiau, apie nuo 2018 m. spalio 1 d. keičiamą mokėjimo planą (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini)) 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 „Ekonomiškas M“ sąlygas teikėja turėjo teisę vartotojai pradėti taikyti ne anksčiau kaip 1 mėn. nuo vartotojos 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) (toliau – 2018 m. spalio 31 d. sąskaita) už 2018 m. spalio 1-31 d. telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas, teikėja vartotojai mokėtiną sumą paskaičiavo pagal naujo mokėjimo plano „Ekonomiškas M“ sąlygas (6,90 Eur/mėn.). Iš Tarnybai pateiktos 2018 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) kopijos nustatyta, jog pagal senąjį mokėjimo planą „Asmeninis“, vartotojos mokėtina suma buvo 5,89 Eur už visą ataskaitinį laikotarpį (1 kalendorinį mėnesį). Taigi pagal senojo mokėjimo plano „Asmeninis“ tarifus už 2018 m. spalio 1-6 d. vartotoja būtų turėjusi sumokėti 1,14 Eur (5,89 Eur : 31 d.² x 6 d. = 1,14 Eur), o pagal naujo mokėjimo plano „Ekonomiškas M“ tarifus vartotoja, apmokėjusi 2018 m. spalio 31 d. sąskaitą, teikėjai už 2018 m. spalio 1-6 d. laikotarpį sumokėjo 0,20 Eur didesnę sumą, t. y. 1,34 Eur (6,90 Eur : 31 d. x 6 d. = 1,34 Eur). Darytina išvada, kad teikėjai vartotojai kreditine sąskaita suteikus 1,38 Eur kompensaciją, teikėja vartotojai kompensavo ir viršijo skirtumą, kuris susidarė vartotojai

² 2018 m. spalio mėn. buvo 31 kalendorinė diena.

paskaičiavus mėnesinius mokesčius už paslaugas telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2018 m. spalio mėn. taikant naujojo mokėjimo plano sąlygas.

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 vartotojai kreditine sąskaita suteikė 1,38 Eur kompensaciją, kuri kompensavo vartotojos 0,20 Eur sumokėtą permoką, kuri susidarė vartotojai paslaugas 2018 m. spalio 1-6 d. apmokestinus naujojo mokėjimo plano tarifais, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas dalyje dėl 1,38 Eur (iš prašomos 2,02 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 mokėjimo planą „Ekonomiškas M“ ir taikyti šio plano tarifus, vartotojos reikalavimas dėl likusios 0,64 Eur sumos gražinimo netenkintinas.

Dėl mokėjimo plano keitimo (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini))

Vartotoja taip pat ginčija sutarties pakeitimą keičiant mokėjimą planą, taikomą telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini), nuo 2018 m. vasario 8 d. iš mokėjimo plano „Mano 25“ į mokėjimo planą „Premium S“. Prašyme nurodoma, kad 2018 m. vasario 8 d. vartotojos vyro ir teikėjos atstovo pokalbio telefonu metu vartotojos vyras ir teikėjos atstovas susitarė dėl naujo mokėjimo plano, už kurį mokėtina 5,20 Eur suma, taikymo telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini), tačiau nepateikė jokių tai patvirtinančių įrodymų. Teikėja teigia, kad pokalbio telefonu metu su vartotojos vyru susitarė dėl telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikyto mokėjimo plano „Mano 25“ pakeitimo į mokėjimo planą „Premium S“ nuo 2018 m. vasario 8 d., tačiau nepateikė jokių tai patvirtinančių įrodymų. Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuotomis laikytinos abi ginčo šalys. Tarnyba, įvertinusi tai, kad nė viena iš ginčo šalių nepateikė įrodymų, dėl kokių sąlygų taikymo telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) šalys susitarė nuo 2018 m. vasario 8 d., t. y. nei vienai iš šalių neįrodžius aplinkybių, kuriomis jos remiasi, pripažintina, kad iki 2018 m. vasario 8 d. vartotojos naudojamam telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikytas mokėjimo planas „Mano 25“ 2018 m. vasario 8 d. pokalbio telefonu metu nebuvo pakeistas.

Vartotoja, be kita ko, prašo gražinti apie 7 Eur skirtumą, kuris susidarė, pasak vartotojos, teikėjai vienašališkai pakeitus mokėjimo planą „Mano 25“ į „Premium S“. Teikėja informavo Tarnybą, kad kadangi vartotojai nuo 2018 m. vasario 8 d. mokėjimo planas buvo pakeistas į 0,65 Eur/mėn. brangesnį nei taikytas anksčiau, vartotojai buvo suteikta 7,15 Eur kompensacija kreditine sąskaita, kompensuojant vartotojos abonentinių mokesčių skirtumą už laikotarpį nuo 2018 m. vasario 8 d. iki 2019 m. sausio 8 d. (0,65 Eur x 11 mėn. = 7,15 Eur). 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 vartotojai kreditine sąskaita suteikė 7,15 Eur kompensaciją, kuri kompensuoja vartotojos reikalaujamą gražinti 7 Eur sumą, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas dalyje dėl 7 Eur gražinimo nutrauktinas.

Dėl 500 Eur neturtinės žalos

Vartotoja prašo 500 Eur neturtinės žalos atlyginimo, nurodydama, kad teikėja, pažeisdama sutartį, silpnina vartotojos pasitikėjimą Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais ir jų viršenybe prieš bendrovių priimamus sprendimus, vengia spręsti problemas, teigdama negalinti gražinti buvusių mokėjimo planų, vartotoja priversta gaišti laiką kiekvieną kartą kreipiantis į teikėją ir jaustis kaltai dėl savo teisių gynimo.

Vartotojos teisė į neturtinės žalos atlyginimą tiesiogiai įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Sprendžiant dėl vartotojos 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.

Vartotoja savo teisę į neturtinės žalos atlyginimą motyvuoja, vartotojos nuomone, neteisėtais teikėjos veiksmais, sutarties pažeidimu, netinkamu elgesiu su vartotoja aiškinantis ir sprendžiant prašyme nurodytą situaciją. 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.³ Žalos padarymo faktą, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis, t. y. vartotoja. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja, siekdama išspręsti situaciją kreditine sąskaita suteikė vartotojai 8,53 Eur kompensaciją, į tai, kad iš ginčo nagrinėjimo medžiagos Tarnyba nenustatė, jog teikėja nepakankamai bendradarbiavo su vartotoja, nebandė aiškintis situacijos, nesiūlė kitų mokėjimo planų, taip pat, kad vartotoja teikėjos veikslių būtų patyrusi ypatingą pažeminimą, išgyvenimus ir pan., tai pat į tai, kad pati teikėja, Tarnybos vertinimu, nustatytos faktinės aplinkybės ginčo kontekste negali būti pripažintos svarbiomis ir reikšmingomis, t. y. sudarančiomis vartotojai teisę į 500 Eur neturtinės žalos atlyginimą. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, vadovaujantis protingumo bei proporcingumo principus atitinkančiu neturtinės žalos atlyginimo principu, vartotojos reikalavimas dėl 500 Eur neturtinės žalos atlyginimo yra netenkinamas.

3. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojos A. B. 2018 m. gruodžio 7 d. prašymą nagrinėti ginčą nagrinėjimą reikalavimo dalyse dėl 1,38 Eur (iš prašomos 2,02 Eur) ir 7 Eur sumų grąžinimo.

4. N e t e n k i n u vartotojos A. B. 2018 m. gruodžio 7 d. prašymo nagrinėti ginčą likusioje reikalavimo dalyje dėl 0,64 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 vartotojai ir teikėjai.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,
pavadojanti direktorių

Ieva Žilionienė

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