



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL V.S. 2018 M. SPALIO 1 D. PRAŠYMO**

2018 m. lapkričio 9 d. Nr. 1V-1109  
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) 40.2 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo V.S. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – vartotojas) 2018 m. spalio 1 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (Lvovo g. 25, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2018 m. spalio 10 d. raštą Nr. 2018-05199 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotojas su teikėja 2003 m. gruodžio 29 d. sudarė Sutartį dėl viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo (*duomenys neskelbtini*) (toliau – sutartis OM 376939).

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2018 m. rugsėjo 23 d. informavo teikėją, kad naujas planas (taikomas nuo 2018 m. rugsėjo 1 d.) jam netinka ir reikia grąžinti senąjį. Anot vartotojo, buvo gautas atsakymas, kad kreiptasi per vėlai, nes teikėja perspėjo jį prieš mėnesį, tačiau vartotojas teigia, jog savitarna nesinaudoja, todėl jokių perspėjimų nematė.

Vartotojas prašo grąžinti „senos sutarties“ sąlygas, taip pat reikalauja 100,00 Eur kompensacijos „už važinėjimus, skambinimus ir sugaištą laiką“.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad 2003 m. gruodžio 29 d. vartotojas pasirašė sutartį OM 376939, kurios 3.1 papunktis numato, kad teikėja gali keisti mokesčius, informavus apie tai prieš 30 dienų. Teikėja atkreipė dėmesį, kad informacija apie plano keitimą buvo pateikta su liepos mėn. sąskaita, kuri vartotojui buvo siųsta rugpjūčio 8 d. el.paštu (*duomenys neskelbtini*). Informavimo pranešime taip pat buvo nurodyta, kad keičiant paslaugų teikimo sąlygas vartotojas turi teisę nutraukti sutartį be netesybų. Teikėja taip pat nurodė, kad rugsėjo 17 d. buvo išsiųsta papildoma priminimo žinutė, o vartotojas sutarties nenutraukė. Teikėja su raštu pateikė informavimo pranešimą, kuriame nurodyta „Norime, kad jūs ir „Telia“ visada gautumėte tai, ką galime duoti geriausia – kokybišką ryšį, technologijų naujoves ir vertę atitinkančias paslaugas. Todėl atsisakome pačių seniausių savo mobiliojo ryšio ir mobiliojo interneto planų, tarp kurių yra ir jūsų dabar naudojamas planas (-ai). Vietoj jo (jų) jums siūlome pasirinkti mūsų naujuosius planus, suteikiančius jums daugiau verčių“. Informavimo pranešime nurodyta, kad „senasis planas“ telefono ryšio numeriui (*duomenys neskelbtini*) yra „Mano 19“, kurio galiojimo terminas – iki 2018 m. rugpjūčio 31 d., ir siūlomas naujas planas „Ekonomiškas M“, suteikiama 600 min, SMS neribotai, 2.00 GB mobiliųjų duomenų Lietuvoje, mokėjimo plano mokestis 6,90 Eur/mėn. Jeigu turėjote nuolaidas paslaugoms „Išrinktieji“ ir „Savas ratas nemokamai“, su naujais planais šios nuolaidos nebegalios.“ Šiame pranešime taip pat nurodyta, kad „Jeigu pasiūlyti naujieji planai be įsipareigojimų jums tinka, nieko daryti nereikės – naujaisiais planais galėsite naudotis nuo 2018-09-01. Jeigu norėtumėte apsvarstyti kitas galimybes, daugiau informacijos apie kitus planus rasite „Telia“ internetinėje svetainėje [www.telia.lt](http://www.telia.lt). Jeigu norite pasirinkti kitą planą, pasirinktą planą užsisakykite ne vėliau kaip iki 2018-08-31. Užsisakyti kitą

planą galite „Telia“ savitarnos svetainėje [www.telia.lt/mano](http://www.telia.lt/mano); paskambinę trumpuoju numeriu 1817; atvykę į bet kurį „Telia“ saloną.“ Informavimo pranešime taip pat nurodyta, kad „nesutikdami su sąlygų pakeitimu, galite atsisakyti paslaugos sutartyje nustatyta tvarka be pareigos grąžinti suteiktas nuolaidas.“ Teikėja 2018 m. spalio 22 d. el.paštu patikslino, kad mokėjimo plano „Mano 19“ mėnesinis mokestis buvo 5,50 Eur su PVM, už kurį buvo suteikiama 300 min. pokalbiams; taip pat vartotojui buvo taikoma akcija, kuri kompensuodavo užmokesčius už suteikiamas „1 GB ir Maximum SMS“ paslaugas.

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 OM 376939 1.1 papunkčiu, teikėja įsipareigojo teikti vartotojui viešojo judriojo telefono ryšio paslaugas už užmokesį, o vartotojas įsipareigojo už jas sumokėti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudarytos sutartys yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartys, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimis sulygtų 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. IV-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPTT). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPTT.

#### *Dėl mokėjimo plano vienašališko keitimo*

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2018 m. rugsėjo 23 d. informavo teikėją, kad naujas planas (taikomas nuo 2018 m. rugsėjo 1 d.) jam netinka ir reikia grąžinti senąjį, t.y. vartotojas ginčija teikėjos atliktą vienašališką sutarties pakeitimą (keičiant mokėjimą planą nuo 2018 m. rugsėjo 1 d. iš „Mano 19“ 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, kokių kitu būdu gali būti keičiamos sutarties sąlygos. ERPTT 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 ERPTT 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 ERPTT nuostatomis, elektroninių ryšių paslaugų teikėjai gali keisti elektroninių ryšių paslaugų teikimo sąlygas vienašališkai, jei tai yra numatyta elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje, ERPTT nustatyta tvarka prieš tai informuojant paslaugų gavėjus.

Sutarties OM 376939 3.1 papunktyje numatyta, kad teikėja turi teisę „keisti abonentinį mokestį 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).“, o sutarties OM 376939 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 OM 376939 nuostatas, darytina išvada, kad teikėja turėjo teisę vienašališkai pakeisti vartotojui taikomą mokėjimo planą iš „Mano 19“ į „Ekonomiškas M“, tačiau privalėjo laikytis ERPTT 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 pateiktu išrašu iš sistemos konstatuotina, kad teikėja 2018 m. rugpjūčio 8 d. informavo vartotoją informaciniu pranešimu, siųstu paties vartotojo teikėjai nurodytu el.paštu (*duomenys neskelbtini*) (šis el. pašto adresas nurodytas ir kreipiantis į Tarnybą), informaciniame pranešime nurodyta visa ERPTT 12 punkte reikalaujama nurodyti informacija, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad informaciją teikėja vartotojui pateikė 2018 m. rugpjūčio 8 d., konstatuotina, kad teikėja pakeistas sutarties OM 376939 sąlygas galėjo pradėti taikyti ne anksčiau nei nuo 2018 m. rugsėjo 9 d., todėl teikėja įpareigotina vartotojo naudojamu telefono ryšio numeriu 8 687 17 834 2018 m. rugsėjo 1 - 8 d. laikotarpiu taikyti mokėjimo plano „Mano 19“ sąlygas.

#### *Dėl 100,00 Eur kompensacijos*

Vartotojas taip pat prašo 100,00 Eur kompensacijos „už važinėjimus, skambinimus ir sugaištą laiką“.

Vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktas), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes. Vartotojas prašyme nenurodė nei jokių kompensaciją pagrindžiančių aplinkybių, nei pateikė ją pagrindžiančių įrodymų, todėl šis vartotojo reikalavimas netenkintinas.

3. T e n k i n u i š d a l i e s vartotojo V.S. 2018 m. spalio 1 d. prašymą nagrinėti ginčą:

3.1. į p a r e i g o j u teikėją vartotojo naudojamu telefono ryšio numeriu (*duomenys neskelbtini*) 2018 m. rugsėjo 1 - 8 d. laikotarpiu taikyti mokėjimo plano „Mano 19“ sąlygas;

3.2. n e t e n k i n u prašymo likusioje dalyje.

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;

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 vedėją Aridana Jurčiukonienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.