



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL B. T. 2018 M. RUGSĖJO 26 D. PRAŠYMO**

2018 m. lapkričio 22 d. Nr. 1V-1158  
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, išnagrinėjęs vartotojos B. T. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2018 m. rugsėjo 26 d. prašymą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Tele2“ (Sporto g. 7A, 09200 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2018 m. spalio 15 d. raštą Nr. 10015793 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2017 m. rugsėjo 29 d. pasirašė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 1), kuria susitarė dėl viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pagal pasirinktą mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 8 GB už 8,50 Eur“, pagal kurią buvo numatytas 60,00 Eur paslaugų kredito limitas, trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas – 24 mėn. Kartu su sutartimi Nr. 1 vartotoja pasirašė Tele2 paslaugų kainoraštį (prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas), kuris laikytinas sudėtine sutarties Nr. 1 dalimi bei išsimokėtinai 24 mėn. terminui įsigijo telefoną HUAWEI P9 (toliau – galinė įranga), mėnesinis mokestis už galinę įrangą – 5,00 Eur. Be kita ko, 2018 m. balandžio 11 d. vartotoja su teikėja sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 2) (toliau sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 abi kartu – sutartys), kuria susitarė dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pagal pasirinktą mokėjimo planą „150 MIN, neriboti SMS“.

Vartotoja prašyme nurodo, jog 2018 m. rugpjūčio 3 d. dėl masinio ryšio sutrikimo buvo apribotos teikėjos teikiamos paslaugos, vartotoja dvi dienas buvo be ryšio. Po paslaugų apribojimo vartotoja gavo teikėjos pranešimą, kad paslaugų teikimas atnaujintas ir, kad bus kompensuoti abonentiniai mokesčiai, tačiau vartotoja pažymi, jog nepaisant to, kad yra pasirašiusi dvi paslaugų teikimo sutartis, kompensacija buvo pritaikyta tik vienai sutarčiai. Vartotoja dėl šios situacijos kreipėsi į teikėją, tačiau kompensacija antrai sutarčiai, anot vartotojos, vis tiek nebuvo pritaikyta.

Prašyme, be kita ko, nurodoma, kad telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) buvo pasirinktas mokėjimo planas, su kuriuo galima naudotis paslaugomis užsienyje ir skambinti į užsienį bei Lietuvą nemokamai, tačiau, vartotojos teigimu, kas mėnesį vartotoja kreipiasi į teikėją, nes būna nuolat apmokestinama. Kaip nurodo vartotoja, pagal sutartį Nr. 1 nustatytas paslaugų kredito limitas 60,00 Eur, į šią sumą įeina abonentiniai mokesčiai ir paslaugos. 2018 m. rugpjūčio 23 d. vartotoja gavo teikėjos pranešimą, kad paslaugų teikimas apribotas (tiek įeinantys, tiek išeinantys skambučiai), o mokėtina suma – 250,00 Eur. Vartotoja kreipėsi į teikėją raštu dėl viršyto paslaugų kredito limitu (60,00 Eur) ir teikėjos pateiktos 71,20 Eur mokėtinos sumos už paslaugas, kuri, vartotojos teigimu, neatitinka jokių matematinių skaičiavimų.

Vartotoja prašo išnagrinėti ir įvertinti situaciją, pripažįstant, kad teikėjos pateikta 71,20 Eur mokėtina suma už paslaugas yra nepagrįsta.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotoja su teikėja 2017 m. rugsėjo 29 d. sudarė sutartį Nr. 1, kartu su sutartimi Nr.

1 vartotojai buvo pateiktas priedas. Teikėjos teigimu, tiek sutartį Nr. 1, tiek priedą vartotoja pasirašė, patvirtindama, kad su visomis sutarties Nr. 1 sąlygomis ir prisiimamais įsipareigojimais sutinka, šios sutarties sąlygos suprantamos ir tinkamos. Teikėja įsitikinusi, kad nėra jokio faktinio ar teisinio pagrindo manyti, kad sutartis Nr. 1 pasirašyta vartotojai nežinant visų prisiimamų sutartinių įsipareigojimų ir sąlygų.

Rašte teikėja nurodė, kad sutarties Nr. 1 sudarymo metu paslaugų kredito limitas buvo 60,00 Eur. Pažymėta, kad Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios laikytinos sudėtine sutarčių dalimi, 3 punkte nurodyta, kad „*Duomenys apie naudojimąsi kitų teikėjų paslaugomis (įskaitant užsienio šalyse suteiktas tarptinklinio ryšio paslaugas) ir už jas mokėtina suma į Tele2 sąskaitą gali būti įtraukta ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo paslaugų teikimo*“. Teikėja patikslino, kad užsienio judriojo ryšio operatorius informaciją apie paslaugų naudojimą perduoda ne iš karto, todėl pateikta sąskaita gali būti didesnė už pasirinktą paslaugų kredito limitą.

Teikėja rašte informavo, kad 2018 m. rugpjūčio 23 d. vartotojos telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) paslaugų teikimas buvo apribotas dėl viršyto paslaugų kredito limitas, vadovaujantis Bendrųjų sąlygų 5 punktu, kuriame numatyta, kad „*Tele2 paslaugų teikimas Jums gali būti apribotas (t. y. neteikiamos išeinančio ryšio ir mokamos įeinančio ryšio paslaugos), jeigu buvo viršytas Jums taikomas kredito limitas <...>*“. Teikėja patikslino, kad minėtu telefono ryšio numeriu nuo 2018 m. rugpjūčio 2 d. buvo naudojama tarptautiniu tarptinkliniu ryšiu, prisijungus prie Didžiosios Britanijos judriojo ryšio operatoriaus tinklo. Rašte nurodyta, kad dėl viršyto paslaugų kredito limitas vartotoja į teikėją kreipėsi 2018 m. rugpjūčio 23 d., už 2018 m. rugpjūčio mėn. suteiktas paslaugas telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikėja vartotojai pateikė 247,30 Eur sąskaitą. Kaip nurodo teikėja, pavėluotai sulaukus informacijos iš užsienio šalies judriojo ryšio operatoriaus apie naudojimąsi paslaugomis, buvo viršytas sutartimi Nr. 1 nustatytas 60,00 Eur paslaugų kredito limitas bei papildomai apskaičiuotas galinės įrangos mokestis 5,00 Eur, kuris nėra įskaičiuojamas į paslaugų kredito limitą. Teikėja informavo, kad vartotojai buvo paskirta 182,30 Eur kompensacija už 2018 m. rugpjūčio mėn. telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas.

Teikėja patikslino, kad vartotojos ginčijamą 71,20 Eur sumą už 2018 m. rugpjūčio mėn. paslaugas sudaro: telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) likusi mokėtina suma – 65,00 Eur ir telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) mokėtina 16,19 Eur suma už 2018 m. rugpjūčio mėn. paslaugas. Papildomai nurodyta, kad 2018 m. rugpjūčio mėn. sąskaitoje buvo pritaikyta 9,00 Eur kompensacija dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio sutrikimų 2018 m. rugpjūčio 3 – 4 d. Papildoma kompensacija 11,40 Eur sumai<sup>1</sup> vartotojai buvo skirta po 2018 m. rugsėjo 6 d. vartotojos kreipimosi.

Apibendrinama situacija, teikėja nurodė, kad mokėtina 71,20 Eur suma yra pagrįsta, o dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio sutrikimų vartotojai iš viso buvo skirta 20,40 Eur kompensacija.

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. Iš sutarčių ir Bendrųjų sąlygų nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas, o vartotoja įsipareigojo už suteiktas paslaugas atsiskaityti sutartyse nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudarytos sutartys yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartys, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimis sulgytų elektroninių ryšių 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

<sup>1</sup> Kompensacija buvo pritaikyta 2018 m. rugsėjo mėn. sąskaitoje.

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. 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 sutartimis sulgytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp vartotojos ir teikėjos yra kilęs dėl 71,20 Eur mokėtinos sumos už 2018 m. rugpjūčio mėn. suteiktas paslaugas pagrįstumo.

#### *Dėl paslaugų kredito limitu*

Pagal CK 6.189 straipsnio 1 dalį teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl paslaugų teikimo sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek paslaugų gavėjui, tiek paslaugų teikėjui.

Įgyvendindamos sutarčių laisvės principą (*pacta sunt servanda*), šalys turi teisę laisva valia sudaryti sandorius, tačiau, vadovaujantis CK 6.157 straipsnio 1 dalimi, „šalys savo susitarimu negali pakeisti, apriboti ar panaikinti imperatyviųjų teisės normų galiojimo ir taikymo <...>“. Taigi, šalys privalo laikytis sutarties sąlygų, jas tinkamai vykdyti, taip pat laikytis imperatyviųjų teisės normų, nors jos ir nebūtų įtrauktos į sutartį.

Pagal ERPT taisyklių 6.8 papunktį „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti informaciją, kad Paslaugų kredito limitas nenustatomas, arba apie suteikiamą Paslaugų kredito limitą, jo keitimo sąlygas ir tvarką.“ ERPT taisyklių 3 punkte nurodyta, kad paslaugų kredito limitas – tai „pinigų suma, kurios ribose abonentui teikiamos Paslaugos be išankstinio apmokėjimo per Paslaugų teikimo sutartyje nurodytą ataskaitinį laikotarpį.“

Taigi, paslaugų teikėjui paslaugų teikimo sutartyje nustačius paslaugų kredito limitą, paslaugų teikėjas įsipareigoja laikytis ERPT taisyklių nuostatų, susijusių su paslaugų kredito limitu reglamentavimu. Šios nuostatos įpareigoja paslaugų teikėją, nustatantį paslaugų gavėjui paslaugų kredito limitą, sutartyje aiškiai apibrėžti tiek paslaugų kredito limitą, tiek ir paslaugas, kurioms jis yra taikomas. Teikėjos interneto svetainėje<sup>2</sup> nurodoma, kad paslaugų kredito limitą sudaro „suma už einamąjį mėnesį panaudotas mokamas paslaugas ir mėnesio mokesčiai (plano minimalus mėnesinis mokestis ir kiti papildomų paslaugų mėn. mokesčiai pvz. Interneto ar SMS paketai, Šeima ir draugai ir kt.)“. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad galinės įrangos mėnesinis mokestis į teikėjos taikomą paslaugų kredito limitą neįeina.

ERPT taisyklių 28 punkte numatyta, kad „Teikėjas, Sutartyje nustatantis vartotojui teikiamų Paslaugų kredito limitą, šiam limitui pasibaigus, privalo apriboti Paslaugų teikimą“. Taigi, vartotojos mokėtini mokesčiai už paslaugas ginčijamu laikotarpiu negali viršyti konkrečiu laikotarpiu galiojusio paslaugų kredito limitu. Išanalizavus teikėjos 2018 m. rugpjūčio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą serija M Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – rugpjūčio mėn. sąskaita) matyti, kad bendra mokėtina suma už rugpjūčio mėn. suteiktas paslaugas yra 253,50 Eur, kurią sudaro 16,19 Eur suma už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2018 m. rugpjūčio mėn. suteiktas paslaugas ir 247,30 Eur suma už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) minėtu laikotarpiu suteiktas paslaugas. Tarnyba, išanalizavusi telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) paslaugų ataskaitą už 2018 m. rugpjūčio mėn. nustatė, kad mokėtiną 247,30 Eur sumą už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2018 m. rugpjūčio mėn. suteiktas paslaugas sudaro: mėnesinis mokestis už galinę įrangą – 5,00 Eur, mėnesinis mokestis už paslaugas – 8,50 Eur, tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugos („EU: Neriboti pokalbiai, SMS: Išeinantys tarptinklinio ryšio skambučiai“) – 242,30 Eur. Pagal Tarnybai pateiktą informaciją matyti, kad pasibaigus paslaugų kredito limitui vartotojai nebuvo apribotas paslaugų teikimas, tačiau pagal teikėjos pateiktą 2018 m. rugsejo 7 d. kreditinę PVM sąskaitą faktūrą serija M Nr. (duomenys neskelbtini) matyti, kad teikėja rugpjūčio mėn. sąskaitoje apskaičiuotiems mokesčiams už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2018 m. rugpjūčio mėn. suteiktas paslaugas suteikė 182,30 Eur

<sup>2</sup> <https://pagalba.tele2.lt/saskaita/kredito-limitas>

kompensaciją (toliau – kompensacija). Taigi, pritaikius kompensaciją, likusi mokėtina suma už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2018 m. rugpjūčio mėn. suteiktas paslaugas yra 65,00 Eur (247,30 Eur – 182,30 Eur = 65,00 Eur), kurią sudaro 60,00 Eur už paslaugas ir 5,00 Eur už įsigytą galinę įrangą. Kaip minėta, remiantis ERPT taisyklių 28 punkto nuostata, teikėjai kyla pareiga pasibaigus paslaugų kreditui apriboti paslaugų teikimą, todėl teikėja, pažeidusi ERPT 28 punkto nuostatą, neturi teisės reikalauti apmokėti už paslaugas, kurios buvo suteiktos viršijus paslaugų kredito limitą. Konstatuotina, kad, pritaikius kompensaciją, teikėjos reikalaujama 65,00 Eur suma už (duomenys neskelbtini) 2018 m. rugpjūčio mėn. suteiktas paslaugas neviršija pagal sutartį Nr. 1 nustatyto 60,00 Eur paslaugų kredito limitą (kaip minėta aukščiau, mėnesinis mokestis už galinę įrangą į paslaugų kredito limitą neįeina), todėl yra pagrįsta. Vartotojos ginčijamą 71,20 Eur sumą, kuri nurodyta teikėjos pateiktoje 2018 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija M Nr. (duomenys neskelbtini) (eilutėje „Praėjusių mėnesį nesumokėjote“) (toliau – rugsėjo mėn. sąskaita), sudaro minėta likusi 65,00 Eur suma už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2018 m. rugpjūčio mėn. suteiktas paslaugas ir galinės įrangos mėnesinis mokestis (60,00 Eur + 5,00 Eur) bei rugpjūčio mėn. sąskaitoje nurodyta 16,19 Eur suma už telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) 2018 m. rugpjūčio mėn. suteiktas paslaugas.

CK 6.720 straipsnio 3 dalis numato kliento pareigą mokėti už paslaugas. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, kad „Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas 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“. Bendrųjų sąlygų 1 punkte įtvirtinta vartotojos pareiga atsiskaityti už suteiktas paslaugas, kurioje numatyta, kad „Jūs, Tele2 ryšio paslaugų teikimo sutartį pasirašęs asmuo – Tele2 Klientas – įsipareigojate pagal Sutartį teikiamomis paslaugomis naudotis bei atsiskaitymus už jas vykdyti sąžiningai, rūpestingai ir vadovaudamasis Sutarties sąlygomis <...>“. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojai pasirašius sutartis ir sutikus su sutarčių sąlygomis, vartotoja turi vykdyti prisiimtus įsipareigojimus laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas. Kaip minėta, nors teikėja pasibaigus paslaugų kredito limitui pagal sutartį Nr. 1 paslaugų neapribojo, tačiau suteikė vartotojai 182,30 Eur kompensaciją, taigi likusi mokėtina suma neviršija pagal sutartį Nr. 1 nustatyto 60,00 Eur paslaugų kredito limitą, todėl vartotojai kyla pareiga atsiskaityti už suteiktas paslaugas.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą aplinkybių visetą, konstatuotina, kad vartotojos ginčijama 71,20 Eur mokėtina suma, kuri nurodyta teikėjos rugsėjo mėn. sąskaitoje, yra pagrįsta, neviršija pagal sutartinius dokumentus įtvirtinto paslaugų kredito limitą ir vartotojai kyla pareiga sumokėti už paslaugas, kuriomis naudojosi pagal galiojusį paslaugų kredito limitą, todėl vartotojos prašymas pripažinti 71,20 Eur sumą nepagrįsta, yra netenkintas.

3. N e t e n k i n u vartotojos B. T. 2018 m. rugsėjo 26 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;

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 patarėja Ugnę Galušką ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojai ir teikėjai.