



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL R. Ž. 2018 M. LIEPOS 24 D. PRAŠYMO**

2018 m. gruodžio 14 d. Nr. 1V-1233

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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjusi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 m. rugsėjo 19 d. raštu Nr. 4E-1220 persiūtą R. Ž. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – vartotoja) 2018 m. liepos 24 d. prašymą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Tele2“ (Sporto g. 7A, 09200 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2018 m. spalio 1 d. raštą Nr. 10002973 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2017 m. liepos 2 d. pasirašė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – sutartis), kuria susitarė dėl viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo telefono ryšio numeriu (*duomenys neskelbtini*), taikant mokėjimo planą „150 MIN, neriboti SMS su 2GB už 5,50 Eur“.

Vartotoja prašyme nurodo, kad jai neteisėtai išrašytos sąskaitos už neužsakytas Viaplay paslaugas laikotarpiu nuo 2017 m. rugpjūčio mėn. iki 2018 m. vasario 28 d. Vartotoja nurodo, kad ji visas paslaugų teikimo sąlygas aptarė sutarties 1-15 punktuose, o sutarties trečiajame lape buvo įrašyta Viaplay paslauga, kurios vartotojai nereikėjo ir kuria ji nesinaudojo, nors pripažįsta, jog „TELE2 siuntė sms, į kurią aš neatsakiau“. Vartotoja prašo kompensuoti susidariusią permoką laikotarpiu nuo 2017 m. rugpjūčio mėn. iki 2018 m. vasario 28 d., kuri susidarė dėl nepagrįsto mokesčio už Viaplay paslaugą taikymo.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotoja 2017 m. liepos 2 d. pratęsė su teikėja sudarytą sutartį dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (*duomenys neskelbtini*) ir kartu su sutartimi teikėja vartotojai pateikė ir Tele2 paslaugų kainoraštį, kuriuos vartotoja patvirtino savo parašu. Teikėja teigia, kad vartotoja, pasirašydama šiuos dokumentus, patvirtino, kad su visomis jų sąlygomis ir prisiimtais įsipareigojimais sutinka, o sutarties sąlygos jai yra suprantamos ir tinkamos. Teikėja nurodo, kad sutarties pratęsimo metu buvo užsakyta Viaplay paslauga su 30 dienų bandomuoju laikotarpiu, kuriam pasibaigus paslauga lieka aktyvi, jei vartotoja jos neišjungia, o taikomas 6,99 Eur/mėn. (su PVM) mokestis yra nurodytas sutarties priede, Tele2 paslaugų kainoraštyje prie „2. Užsakytos paslaugos“. Teikėja informuoja, kad 2017 m. liepos 27 d. telefono ryšio numeriu (*duomenys neskelbtini*) išsiuntė informacinę trumpąją žinutę (SMS) „Mielas kliente, norime priminti, kad po 5 d. baigiasi nemokamas Viaplay išbandymas, vėliau paslauga kainuos 6,99 Eur/mėn. Jeigu norite ir toliau žiūrėti Viaplay, nieko daryti nereikės, paslauga ir toliau galioti. Jeigu norėtumėte atsisakyti, tai galite padaryti <https://mano.tele2.lt>“. Teikėja rašte nurodo, kad dėl Viaplay paslaugos atsisakymo vartotojos kreipimasis nėra užfiksuotas. Pasak teikėjos, 2018 m. kovo 7 d. sutartis dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (*duomenys neskelbtini*) dar kartą buvo pratęsta, šįkart – nuotoliniu būdu, telefonu (sudaryta sutartis (*duomenys neskelbtini*)). Ši sutartis ir Tele2 paslaugų kainoraštis buvo patalpinti savitarnos svetainėje mano.tele2.lt. Sutarties sudarymo metu taip pat buvo užsakyta Viaplay paslauga, paliekant ją toliau galioti. Teikėja teigia, kad pirmasis vartotojos kreipimasis dėl taikomo Viaplay paslaugos mokesčio užfiksuotas 2018 m. balandžio 18 d. vartotojai

kreipusis telefonu į teikėjos Klientų aptarnavimo centrą. Teikėja nurodo, kad nesant teikėjos kaltės, vartotojai buvo kompensuoti visas 2018 m. kovo mėn. ir už 2018 m. balandžio 1-18 d. pritaikytas Viaplay paslaugos mokesčiai, o 11,18 Eur kompensacija buvo pritaikyta 2018 m. balandžio mėn. sąskaitoje. Teikėja nurodo, kad pakartotinai vartotoja dėl taikomo Viaplay paslaugos mokesčio kreipėsi 2018 m. gegužės 27 d. ir Klientų aptarnavimo centro darbuotoja Viaplay paslaugą išjungė, o vartotojai išrašytos sąskaitos už 2018 m. balandžio ir gegužės mėn. buvo perskaiciuotos ir skirta 7,18 Eur kompensacija, kuri atsispindėjo 2018 m. birželio mėn. sąskaitoje. Taigi iš viso teikėja nurodo kompensavusi vartotojai 18,36 Eur, t.y. mokesčius už Viaplay paslaugą už 2018 m. kovo, balandžio, gegužės mėn. Teikėja nurodo, kad vartotoja 2018 m. birželio 18 d. kreipėsi dėl Viaplay paslaugos mokesčio už laikotarpį nuo 2017 m. rugpjūčio mėn. iki 2018 m. vasario mėn. Teikėja, atsakydama vartotojai, nurodė, kad mokesčiai pritaikyti pagrįstai bei priminė apie jau skirtą 18,36 Eur kompensaciją.

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. Iš sutartinių dokumentų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas, o vartotoja įsipareigojo už suteiktas paslaugas 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 neprieštaruoja 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 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 sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp šalių yra kilęs dėl Viaplay paslaugos teikimo vartotojai ir apmokėjimo už ją laikotarpiu nuo 2017 m. rugpjūčio mėn. iki 2018 m. vasario 28 d.

Pasak vartotojos, šios paslaugos jai nereikėjo ir ji ja nesinaudojo, todėl vartotoja prašo kompensuoti susidariusią permoką laikotarpiu nuo 2017 m. rugpjūčio mėn. iki 2018 m. vasario 28 d., kuri susidarė dėl nepagrįsto mokesčio už Viaplay paslaugą taikymo. Teikėja teigia, kad sutarties pratęsimo metu buvo užsakyta Viaplay paslauga su 30 dienų bandomuoju laikotarpiu, kuriam pasibaigus paslauga lieka aktyvi, jei vartotoja jos neišjungia, o taikomas 6,99 Eur/mėn. (su PVM) mokesčiai yra nurodytas sutarties priede, Tele2 paslaugų kainoraštyje prie „2. Užsakytos paslaugos“. Teikėja pažymėjo, kad vartotoja, pasirašydama sutartį, patvirtino, kad su visomis teikėjos sąlygomis ir prisiimtais įsipareigojimais sutinka, o sutarties sąlygos jai yra suprantamos ir tinkamos, todėl, teikėjos nuomone, mokesčiai už Viaplay paslaugą 2017 m. rugpjūčio mėn. – 2018 m. vasario 28 d. laikotarpio sąskaitose pritaikyti pagrįstai.

Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai vartotojai yra privalomi.

ERPT taisyklių 6.5 papunktyje numatyta, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba elektroninių ryšių paslaugų teikėjo elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, jei elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti paslaugų kainas, galiojančias

sutarties sudarymo metu, įskaitant užmokesčius už pradinį prijungimą, paslaugų aktyvavimo užmokesčius, periodinius užmokesčius ir kitus užmokesčius, atsiskaitymo tvarką bei kainų keitimo sąlygas ir tvarką, taip pat kainų skirtumus, priklausančius nuo abonento pasirinktos atsiskaitymo tvarkos. Tele2 paslaugų kainoraščio, kuris laikytinas neatskiriama sutarties dalimi, prie „2.Užsakytos paslaugos“ yra nurodyta „Viaplay numeriui (*duomenys neskelbtini*)“, „Kliento el paštas (*duomenys neskelbtini*)“, „6,99000 Eur (24,12 Lt)/mėn (paslaugos mok.)“. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad sutartyje yra aiškiai nurodyta užsakyta Viaplay paslauga telefono ryšio numeriui (*duomenys neskelbtini*), kurios mėnesinis mokestis yra 6,99 Eur. Apie tai, kad su sutarties sąlygomis (ir jos priedais, kurie yra neatskiriama sutarties dalis) vartotoja susipažino ir sutiko, ji patvirtino savo parašu, todėl darytina išvada, kad vartotoja žinojo ir suprato visas sutarties sąlygas, įskaitant ir tai, kad pasirašant sutartį buvo užsakyta papildoma Viaplay paslauga už 6,99 Eur mėnesinį mokestį.

Be kita ko, teikėja rašte nurodė, jog 2017 m. liepos 27 d. telefono ryšio numeriu (*duomenys neskelbtini*) išsiuntė informacinę trumpąją žinutę (SMS) „*Mielas kliente, norime priminti, kad po 5 d. baigiasi nemokamas Viaplay išbandymas, vėliau paslauga kainuos 6,99 Eur/mėn. Jeigu norite ir toliau žiūrėti Viaplay, nieko daryti nereikės, paslauga ir toliau galios. Jeigu norėtumėte atsisakyti, tai galite padaryti <https://mano.tele2.lt>*“, tačiau, pasak teikėjos, dėl Viaplay paslaugos atsisakymo vartotojos kreipimasis nebuvo užfiksuotas. Pažymėtina, kad ir pati vartotoja prašyme pripažįsta, jog iš teikėjos gavo minėtą trumpąją žinutę (SMS) dėl Viaplay paslaugos atsisakymo galimybės, tačiau ja nepasinaudojo.

Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Jeigu sutartis nenustato ko kita, klientas privalo sumokėti visą kainą, kai visos paslaugos pagal sutartį yra suteiktos. Tarnyba, įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą ir atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, konstatuoja, jog teikėja pagrįstai sąskaitose už 2017 m. rugpjūčio mėn. – 2018 m. vasario 28 d. laikotarpį vartotojai pritaikė 6,99 Eur mėnesinį mokestį už Viaplay paslaugą, todėl vartotojos prašymas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos R.Ž. 2018 m. liepos 24 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 vedėją Aridaną Jurčiukonienę 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