



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL R. R. 2019 M. VASARIO 17 D. PRAŠYMO**

2019 m. balandžio 12 d. Nr. 1V-424

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 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“, 40.3 papunkčiu, išnagrinėjusi vartotojos R. R. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. vasario 17 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2019 m. kovo 1 d. raštą Nr. 10002293 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2017 m. lapkričio 24 d. sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini).

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2018 m. lapkričio 12 d. raštu kreipėsi į teikėją, pastebėjusi, jog sąskaitose už vartotojos naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas yra įtraukti bendrovės Apple (toliau – Apple) iTunes parduotuvės mokesčiai (toliau – iTunes paslaugos), t. y. 2018 m. kovo mėn. sąskaitoje įtrauktas 3,49 Eur (be PVM) mokestis už iTunes paslaugas, 2018 m. balandžio mėn. – 7,63 Eur (be PVM), 2018 m. gegužės mėn. – 33,05 Eur (be PVM), 2018 m. birželio mėn. – 42,13 Eur (be PVM), 2018 m. liepos mėn. – 34,25 Eur (be PVM), 2018 m. rugpjūčio mėn. – 42,24 Eur (be PVM), 2018 m. rugsėjo mėn. – 42,24 Eur (be PVM), 2018 m. spalio mėn. – 42,24 Eur (be PVM). Pasak vartotojos, iš viso 2018 m. kovo – spalio mėn. laikotarpiu už iTunes paslaugas vartotojai buvo priskaičiuota 247,27 Eur (be PVM) suma. Vartotoja teigia, kad pagal jos Apple paskyros istoriją, kurios, anot vartotojos, neįmanoma nei pakeisti, nei papildyti, nei ištrinti, matyti, kad laikotarpiu nuo 2018 m. sausio 1 d. iki 2018 m. spalio 31 d. mokėjimai už iTunes paslaugas atlikti 2018 m. rugpjūčio 18 d. – 2,29 Eur ir 2018 m. spalio 12 d. – 2,29 Eur, iš viso 4,58 Eur. Atsižvelgiant į tai, vartotoja paprašė teikėjos perskaičiuoti jai pateiktas 2018 m. kovo 1 d. – 2018 m. spalio 31 d. laikotarpio sąskaitas, pašalinant iš jų likusią sumą už iTunes paslaugas – 242,69 Eur (247,27 – 4,58 = 242,69).

Vartotoja nurodo, kad dėl šios situacijos 2018 m. lapkričio 28 d. gavo teikėjos atsakymą, kuriame teigiama, jog „*Itunes nėra TELE2 paslauga, todėl už paslaugos naudojimą neatsakome. Operatorius yra mokesčių surinkėjas. Daugiau informacijos dėl apmokestintų paslaugų suteiks paslaugos tiekėjas Itunes (Apple). Įsigytų prekių sąrašą galima patikrinti: Settings > iTunes&App Store>Apple ID:>View Apple ID>Purchase History. App Store paslauga gali būti naudojama tik ją parsisiuntus ir tik iniciatyva. Jei, pabandžius naudotis, Jums kažkas nepatinka ar netinka, tiesiog ją nesinaudokite (nepirkite iš interneto parduotuvės, programėlės App Store) ir tokiu būdu nepatirsite jokių asmeninių nuostolių. Šiuo atveju matau, kad paslauga naudojotės. Apgailestauju, bet pagrindo kompensacijai nėra*“.

Anot vartotojos, ji nedelsiant įvykdė teikėjos atsakyme nurodytus veiksmus ir, kaip patarė teikėja, kreipėsi į Apple atstovą. Vartotojos teigimu, Apple atstovai jai paaiškino, kad, patikrinus telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) telefono ryšio aparatą ir prisijungus prie vartotojos

Apple paskyros, matyti, kad per 2018 m. buvo parsisiųstos 8 programėlės, iš kurių 7 yra nemokamos, o už vieną programėlę yra nuskaičiuotas mokestis 2 kartus po 2,29 Eur, iš viso 4,58 Eur suma. Apple atstovai, pasak vartotojos, taip pat atkreipė dėmesį, kad prie nurodyto telefono ryšio numerio Apple paskyros ir nurodytos informacijos galima prisijungti konkrečiu atveju naudojant tik vieną piršto antspaudą ir daugiau per 2018 m. jokie mokėjimai iš vartotojos naudojamo telefono ryšio numerio nebuvo atlikti bei Apple App Store parduotuvė nesinaudota. Vartotoja pažymi, kad aukščiau nurodytą Apple atstovų paaiškinimą ji pateikė ir teikėjai. Vartotoja nurodo, kad 2018 m. lapkričio mėn. sąskaitoje mokestis už iTunes paslaugas nebuvo įtrauktas, tačiau 2018 m. gruodžio mėn. ir 2019 m. sausio mėn. vėl atsirado mokestis už šias paslaugas po 31,96 Eur (be PVM) už kiekvieną mėnesį, iš viso 63,92 Eur (be PVM) arba 77,34 Eur (su PVM). Pasak vartotojos, iki prašymo pateikimo Tarnybai dienos, mokestis už iTunes paslaugas vartotojai yra vis dar įtraukiamas į sąskaitas.

Vartotoja reikalauja teikėjos grąžinti vartotojai jos sumokėtą 370,99 Eur (su PVM) sumą už iTunes paslaugas, kurios, vartotojos nuomone, buvo neteisėtai įtrauktos vartotojai išrašytose sąskaitose nuo 2018 m. kovo 1 d.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotoja, sudarydama sutartį su teikėja, savo parašu patvirtino, kad su visomis jos sąlygomis ir prisiimamais įsipareigojimais sutinka, o sutarties sąlygos buvo suprantamos bei tinkamos. Teikėjos nuomone, nėra jokio faktinio ar teisinio pagrindo manyti, jog sutartis buvo pasirašyta vartotojai nežinant visų prisiimamų sutartinių įsipareigojimų bei sąlygų. Teikėja nurodo, kad 2018 m. kovo – spalio mėn. ir 2018 m. gruodžio – 2019 m. sausio mėn. laikotarpiais vartotojai sąskaitose buvo įtraukti mokesčiai už iTunes paslaugas. Pasak teikėjos, iTunes paslaugų teikėjas Apple neteikia informacijos tretiesiems asmenims apie savo klientų atliktus pirkimus, o įsigytų prekių sąrašą gali patikrinti tik pati vartotoja savo Apple paskyroje ar įrenginyje: *Settings > iTunes&App Store>Apple ID:>View Apple ID>Purchase History*. Teikėjos nuomone, atsižvelgiant į vartotojos pasinaudotų iTunes paslaugų periodiškumą, gali būti užsakyta šių paslaugų prenumerata, kurios vartotoja gali atsisakyti: *Settings > iTunes&App Store>Apple ID:>View Apple ID>Subscriptions*. Teikėja pažymi, kad visais klausimais dėl iTunes paslaugų vartotoja turi kreiptis į šių paslaugų teikėją adresu <https://support.apple.com/en-us/HT201232>, nurodydama detalioje išklotinėje pateiktus pirkinių kodus, pagal kuriuos Apple gali nustatyti, kokios paslaugos buvo perkamos.

Teikėja atkreipė dėmesį, kad pramoginio turinio paslaugų naudojimas yra inicijuojamas paties vartotojo, todėl veiksmai, kurių vartotojas neinicijuoja niekada neapmokestinami, todėl nesinaudojant tokiomis paslaugomis, mokesčiai į sąskaitas už jas neįtraukiami. Pasak teikėjos, sąskaitose ir detaliose sąskaitose pateikta informacija patvirtina, kad užfiksuotos ir apmokestintos telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) inicijuotos paslaugos (įskaitant ir iTunes paslaugas). Jeigu Apple App Store parduotuvės istorijoje įsigytų iTunes paslaugų vartotoja nemato, teikėjos nuomone, yra tikimybė, kad šios paslaugos buvo įsigytos prisijungus su kita paskyra arba kitoje Apple gamintojo įrangoje. Teikėja pažymi, kad kitame įrenginyje įsigyti iTunes paslaugas (programėles) galima nurodant, kad mokesčiai už iTunes paslaugas būtų įtraukti į telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) (vartotojos pagal sutartį naudojamo telefono ryšio numerio) sąskaitą. Teikėja paaiškina, kad tam, jog asmuo atliktų pirkimą Apple App Store iš telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąskaitos, vieną kartą turėjo būti atlikti šie veiksmai:

- 1) prisijungti su savo Touch ID arba Apple ID ir slaptažodžiu;
- 2) pasirinkti funkciją „Payment information“;
- 3) pasirinkti funkciją „Mobile Phone“, pasirinkti telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini) ir paspausti „Done“;

- 4) gavus PIN kodą trumpąja žinute (SMS) į telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini), kuri reikia nurodyti norint patvirtinti mokėjimo būdą kitame įrenginyje, įvesti į nurodytą laukelį.

Teikėja taip pat patikslino, jog rašto pateikimo Tarnybai dienai vartotojos yra neapmokėta tik sąskaita už 2019 m. sausio mėn. (57,96 Eur). Teikėjos turimais duomenimis, iTunes paslaugomis buvo pasinaudota vartotojos naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) ir teikėja apmokestino tik vartotojos inicijuotus pirkimus, todėl šiuo atveju teikėja Apple App Store taikomų mokesčių kompensuoti neturi pagrindo, o Apple informacijos, kokie vartotojos pirkimai buvo atlikti, teikėjai neteikia. Tačiau teikėja 2019 m. balandžio 10 d. el. paštu papildomai pateikė Tarnybai išrašą iš teikėjos vidinės apskaitos sistemos, kuriame užfiksuoti Apple pateikti mokesčiai teikėjai už vartotojos naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) atliktus pirkimus.

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 sutarties bei Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (toliau – bendrosios sąlygos), kurios yra neatskiriama sutarties dalis, nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas, o vartotoja įsipareigojo už suteiktas paslaugas atsiskaiyti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulygtų 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 paslaugos turi būti teikiamos ir 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.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp vartotojos ir teikėjos iš esmės yra kilęs dėl iTunes paslaugų (pramoginio turinio paslaugų), kurias 2018 m. kovo-spalio mėn., 2018 m. gruodžio mėn. ir 2019 m. sausio mėn. teikė trečioji šalis Apple per teikėją, suteikimo ir apmokestinimo įtraukiant mokesčius už šias paslaugas į teikėjos vartotojai 2018 m. kovo-spalio mėn., 2018 m. gruodžio mėn. ir 2019 m. sausio mėn. laikotarpiais išrašytas sąskaitas (toliau – sąskaitos), iš viso 370,99 Eur (su PVM).

Vartotoja teigia, jog pagal jos Apple paskyros istoriją, mokėjimai už iTunes paslaugas yra atlikti tik 2 kartus už 4,58 Eur sumą, t. y. 2018 m. rugpjūčio 18 d. – 2,29 Eur ir 2018 m. spalio 12 d. – 2,29 Eur, todėl reikalauja teikėjos grąžinti vartotojai jos sumokėtą 370,99 Eur (su PVM) sumą už iTunes paslaugas, kurios, vartotojos nuomone, buvo neteisėtai įtrauktos vartotojai teikėjos išrašytose sąskaitose.

Teikėja, nesutikdama su vartotojos reikalavimu, teigia, jog pramoginio turinio paslaugų naudojimas (šiuo atveju iTunes paslaugų) yra inicijuojamas paties vartotojo, todėl veiksmai, kurių vartotojas neinicijuoja niekada neapmokestinami, o nesinaudojant tokiomis paslaugomis, mokesčiai į sąskaitas už jas neįtraukiami. Pasak teikėjos, sąskaitose ir detaliose sąskaitose pateikta informacija patvirtina, kad užfiksuotos ir apmokestintos vartotojos naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) inicijuotos iTunes paslaugos. Taigi apibendrinant, teikėjos

teigimu, ji apmokestino tik vartotojos telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) inicijuotus pirkimus, todėl šiuo atveju kompensuoti vartotojos reikalaujamą sumą teikėja neturi pagrindo.

Bendrųjų sąlygų 2 dalies 2 pastraipoje nustatyta, kad „Šios Sutarties pagrindu gali būti teikiamos ir kitų tiekėjų siūlomos pridėtinės paslaugos, jeigu jas užsisako ar kitaip sutinka gauti abonentas arba naudotojas“, šių sąlygų 7 dalies 1 pastraipoje nurodyta, kad „Sudarę šią Sutartį Jūs įsipareigojate Tele2 SIM kortele bei pagal šią Sutartį teikiamomis paslaugomis naudotis tik šioje Sutartyje numatytais ryšio paslaugų ar jas pasitelkus teikiamų pridėtinių paslaugų gavimo tikslais“, o pagal šių sąlygų 12 dalies 5 pastraipą, „Tele2 neatsako už ne Tele2 teikiamas paslaugas, kurių gavimui Klientas savo nuožiūra naudoja Tele2 SIM kortelę/telefono numerį ir/ar paslaugas, įskaitant atvejus, kai mokėtina suma už minėtas paslaugas įtraukiama į Tele2 išrašomą sąskaitą“.

Pažymėtina, kad egzistuojantys technologiniai sprendimai suteikia galutiniams paslaugų gavėjams galimybę naudotis įvairiomis ne elektroninių ryšių paslaugomis, kurios priskirtinos ne elektroninių ryšių paslaugoms, o informacinės visuomenės paslaugoms, kurios, vadovaujantis ERĮ 3 straipsnio 24 dalimi, apibrėžiamos kaip paprastai už atlyginimą elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu paslaugų gavėjo prašymu teikiamos paslaugos, ir kurios teikiamos, be kita ko, naudojant paslaugas. Tokiu būdu paslaugų teikėjai (šiuo atveju teikėja) yra tik tarpininkai, sudarantys galimybę pasinaudoti pramoginio ar kitokio turinio paslaugomis ir atsiskaityti už jas naudojantis paslaugomis, t. y. šiuo atveju teikėja niekaip negali įtakoti nei vartotojos, nei Apple veiksmų, o tik remiantis Apple teikėjai pateiktais duomenimis sudaro galimybę savo paslaugų gavėjams atsiskaityti už pramoginio turinio paslaugas, jas įtraukiant į bendrą sąskaitą už paslaugas.

Tarnyba, išnagrinėjusi 2018 m. kovo mėn. – 2019 m. sausio mėn. laikotarpio sąskaitų kopijas, nustatė, kad: 2018 m. kovo mėn. vartotojos naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo inicijuotas 1 vnt. iTunes paslaugų už 3,49 Eur (su PVM) mokestį; 2018 m. balandžio mėn. – 7 vnt. už 7,63 Eur (su PVM); 2018 m. gegužės mėn. – 5 vnt. už 33,05 Eur (su PVM); 2018 m. birželio mėn. – 5 vnt. už 42,13 Eur (su PVM); 2018 m. liepos mėn. – 4 vnt. už 34,25 Eur (su PVM); 2018 m. rugpjūčio mėn. – 6 vnt. už 42,24 Eur (su PVM); 2018 m. rugsėjo mėn. – 4 vnt. už 31,96 Eur (su PVM); 2018 m. spalio mėn. – 6 vnt. už 42,24 Eur (su PVM); 2018 m. gruodžio mėn. – 4 vnt. už 31,96 Eur (su PVM) ir 2019 m. sausio mėn. – 4 vnt. už 31,96 Eur (su PVM). Taigi iš Tarnybai teikėjos pateiktų dokumentų matyti, jog 2018 m. kovo-spalio mėn. ir 2018 m. gruodžio – 2019 m. sausio mėn. laikotarpiais yra užfiksuotas iTunes paslaugų naudojimas, apmokestintas aukščiau nurodytomis sumomis, iš viso 370,99 Eur (su PVM)¹. Taip pat Tarnybai pateiktas išrašas iš teikėjos vidinės apskaitos sistemos, kuriame užfiksuoti Apple pateikti mokesčiai teikėjai už vartotojos naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) atliktus pirkimus (įskaitant pirktų iTunes paslaugų kiekį, šių paslaugų vnt. kainą bei datą), patvirtina, kad teikėja vartotojai į sąskaitas įtraukia užmokesčius už Apple vartotojai suteiktas paslaugas tokius, kokius teikėjai pateikia Apple.

Kaip minėta aukščiau, vartotoja, reikalaujama teikėjos gražinti vartotojai jos sumokėtą 370,99 Eur (su PVM) sumą už iTunes paslaugas, teigia, jog pagal jos Apple paskyrą, kurios istorijos, anot vartotojos, neįmanoma nei pakeisti, nei papildyti, nei ištrinti, už iTunes paslaugas buvo mokėta tik 2 kartus už 4,58 Eur sumą (2018 m. rugpjūčio 18 d. – 2,29 Eur ir 2018 m. spalio 12 d. – 2,29 Eur). Pasak vartotojos, jai kreipusis dėl šios situacijos į Apple atstovus, jie taip pat nurodė, jog, patikrinus telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) telefono aparatą ir prisijungus prie vartotojos Apple paskyros, matyti, kad per 2018 m. už vieną mokamą programėlę yra nuskaičiuotas mokestis 2 kartus po 2,29 Eur (iš viso 4,58 Eur).

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalis privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai,

¹ Tarnyba nevertina 2018 m. rugpjūčio 18 d. ir 2018 m. spalio 12 d. užsakytų iTunes paslaugų už 4,54 Eur sumą, kurių vartotoja neginčija.

kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytina vartotoja. Įrodinėjimo pareiga – būtinybė šaliai įrodyti aplinkybes, kurių nenustačius jai gali atsirasti neigiamų padarinių. Yra skiriami du įrodinėjimo pareigos aspektai: pirma, įrodinėjimo pareiga reiškia šalies pareigą nurodyti tam tikrus faktus arba teigti arba neigti juos esant, antra – pateikti įrodymus, patvirtinančius jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis. Vartotoja teigdama, jog jos Apple paskyroje matyti tik 2 pirkimai 2018 metais, taip pat, nurodydama, jog šias aplinkybes taip pat patvirtino Apple atstovai, Tarnybai nepateikė šiuos faktus patvirtinančių įrodymų.

Be to, Tarnyba, išnagrinėjusi viešai internete skelbiamas iTunes paslaugų teikimo taisykles² (toliau – iTunes taisyklės) nustatė, jog šiuo metu Apple tam tikrose valstybėse (įskaitant Lietuvą) suteikia galimybę apmokėti už iTunes paslaugas įtraukiant mokesčius už šias paslaugas į elektroninių ryšių paslaugų teikėjo išrašomą sąskaitą. Atsižvelgiant į tai, iTunes paslaugų gavėjas pagal Apple viešai skelbiamą instrukciją turi savo Apple paskyroje nurodyti telefono ryšio numerį, į kurio sąskaitą bus įtraukti mokesčiai už iTunes paslaugas. iTunes taisyklės taip pat informuoja, jog kitoje įrangoje ar prisijungus prie kitos Apple paskyros, asmuo gali nurodyti kitą, nebūtinai savo naudojamą telefono ryšio numerį, į kurio sąskaitą bus įtraukiami mokesčiai už Apple teikiamas pramoginio turinio paslaugas. Taigi ginčo nagrinėjimo metu surinktais įrodymais nepaneigta galimybė, kad šiuo atveju buvo pasinaudota Apple teikiamų paslaugų sistemos funkcionalumu, t. y., kad vartotojos naudojamas telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) buvo nurodytas kaip numeris, į kurio sąskaitą bus įtraukiami mokesčiai už iTunes paslaugas, kitame įrenginyje (ne vartotojos naudojamame išmaniajame telefono ryšio aparate) ir/ar prisijungus su kita Apple paskyra³, todėl vartotoja tokių užsakytų paslaugų ir mokesčių už paslaugas savo telefono ryšio aparate nematė. Taip pat iTunes taisyklėse skelbiama, jog, jei iTunes paslaugų gavėjas neatpažįsta savo ataskaitoje (pirkimo istorijoje) nurodytos sumos, gali būti, kad keli pirkimai buvo suskirstyti į vieną sandorį ir tokiu atveju nebus gaunami atskiri el. laiškai už kiekvieną pirkinį. Pagal iTunes taisykles, kartais mokesčiai parodomi pirkimų ataskaitoje praėjus kelioms dienoms po pirkimo ir automatiškai atnaujinant prenumeratas. iTunes taisyklėse atkreipiamas dėmesys, jog programos ištrynimasis įrenginyje nepanaikina prenumeratos. Taip pat iTunes taisyklėse nurodoma, jog, jei atitinkamas mokėjimo būdas (ginčo atveju atsiskaitymas per teikėją) yra pridedamas prie kitos Apple paskyros (Apple ID), vartotojo nepripažinti mokesčiai galėjo būti atlikti naudojant tą paskyrą; tokiu atveju reikia patikrinti kiekvienos Apple paskyros ar įrenginio, kuris naudoja nurodytą mokėjimo būdą (tą patį telefono ryšio numerį), pirkimo istoriją.

Tarnyba, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo metu surinktą medžiagą, neturi pagrindo abejoti teikėjos pateiktomis sąskaitomis, kuriose pramoginio turinio iTunes paslaugos apmokestintos, taip pat neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja, įtraukdama vartotojai į sąskaitas mokesčius už iTunes paslaugas, pažeidė paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus, kurių priežiūrą vykdo Tarnyba. Pažymėtina, kad paslaugų gavėjas, o ne paslaugų teikėjas yra atsakingas už paslaugų gavėjo (šiuo atveju vartotojo) pasirenkamų paslaugų (įskaitant ir pramoginio turinio informacinės visuomenės paslaugas) inicijavimą ir su tuo susijusias pasekmes (šiuo atveju – tenkančius susimokėti užmokesčius), kadangi paslaugų teikėjas negali daryti įtakos paslaugų gavėjo valia pasirenkamoms naudoti aukščiau nurodytoms paslaugoms, t. y. nagrinėjamu atveju teikėja negalėjo daryti įtakos vartotojos naudojamame telefono ryšio aparate pateikiamai informacijai vartotojos Apple paskyroje. Papildomai atkreiptinas dėmesys, jog iš aukščiau nurodytų sąskaitų, matyti, jog vartotoja iš esmės kiekvieną mėnesį aktyviai naudojosi informacinės visuomenės paslaugomis (ne tik iTunes paslaugomis), kurių užsakymo ir apmokestinimo sąskaitose fakto neginčijo, t. y. vartotoja, įsigydama ir naudodama išmanųjį telefono ryšio aparatą,

² <https://support.apple.com/lt-lt/HT205102> ir <https://support.apple.com/en-euro/HT201382>

³ Šiuo atveju trumpoji žinutė (SMS) su vienkartinio kodu siunčiama į pateiktą telefono ryšio numerį, kurį reikia įvesti įrenginyje, kurį naudojate nustatydami mokėjimo būdą.

supranta ir naudojami jo funkcijomis bei privalumais, tokiu būdu, vartotoja yra pati atsakinga už naudojamo telefono ryšio aparato bei jame esančių programėlių nustatymus ir gali nuspręsti, kiek ir kokiomis paslaugomis, įskaitant pramoginio turinio paslaugas, naudotis.

Taigi, įvertinus sutarties dalyką ir tarp šalių susiklosčiusių sutartinių santykių esmę, darytina išvada, kad vartotoja išsipareigojo mokėti ne tik už teikėjos teikiamas paslaugas, tačiau taip pat ir už kitas paslaugas, įskaitant pramoginio turinio paslaugas (šiuo atveju iTunes paslaugas), kuriomis teikėja tik suteikia galimybę naudotis, naudojantis teikėjos teikiamomis paslaugomis. CK 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią; sutartis įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje numatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai. Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka, todėl, įvertinus visą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, konstatuotina, kad vartotojos prašymas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u R. R. 2019 m. vasario 17 d. prašymo nagrinėti ginčą.

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 vyriausiąją specialistę Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojai ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis