



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL D. Ž. 2018 M. SAUSIO 5 D. PRAŠYMO**

2018 m. kovo 30 d. Nr. 1V-318  
Vilnius

Vadovaudamasis 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“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 38.4 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojos D. Ž. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2018 m. sausio 5 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (Žemaitės g. 15, 03504 Vilnius, įmonės kodas 110688998) (toliau – teikėja) 2018 m. sausio 25 d. raštą Nr. 2301-0031 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2016 m. vasario 28 d. pasirašė Specialiąsias paslaugų teikimo sąlygas Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis), kuriomis susitarė dėl viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pagal pasirinktą mokėjimo planą – „Stiprus“ (toliau – mokėjimo planas). Kartu su sutartimi vartotoja pasirašė sutarties priedą „Mokėjimo planų, paslaugų ir akcijų aprašymai“ (toliau – priedas), kuriame įtvirtinti mokėjimo planui taikomi mokesčiai. Sutartyje nustatyta, jog, be kita ko, užsakytos ryšio paslaugos keliaujant užsienyje (roamingas). Kartu su sutartimi vartotoja taip pat įsigijo telefono ryšio aparatą „Samsung Galaxy A5“ išsimokėtinai 24 mėnesių terminui, o 2016 m. rugsėjo 2 d. vartotoja padengė šio telefono ryšio aparato likutinę vertę ir išsimokėjimas buvo nutrauktas. 2016 m. rugsėjo 8 d. prie telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) vartotoja įsigijo telefono ryšio aparatą „Sony Xperia X Performace“ (IMEI kodas (duomenys neskelbtini) išsimokėtinai, pasirašydama 2016 m. rugsėjo 2 d. sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) su UAB „Mokilizingas“. Kaip nurodo teikėja rašte, vartotojos prašymu UAB „Mokilizingas“ sąskaitos už telefono ryšio aparatą, kurio mėnesinė įmoka – 29,34 Eur, buvo pateikiamos kartu<sup>1</sup> su teikėjos sąskaitomis už teikiamas paslaugas.

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2017 m. gegužės mėn. gavo teikėjos sąskaitą už 2017 m. balandžio 1 d. – balandžio 30 d. teiktas paslaugas, kurioje 311,16 Eur suma (be PVM) apskaičiuota už priimtus skambučius keliaujant užsienyje. Vartotoja mano, kad teikėja nepagrįstai reikalauja apmokėti už priimtus skambučius keliaujant užsienyje, kadangi, vartotojos nuomone, „*priimti skambučiai nebuvo atlikti tiesiogiai naudojant Operatoriaus teikiamą mobiliojo ryšio paslaugą, o gauti ir priimti iš asmens, skambinusio „Skype“ programa, kuris ir apmokėjo tokių pokalbių išlaidas*“. Nesutikdama su pateikta sąskaita, vartotoja nurodo kreipusis į teikėją raštu, pateikdama pretenziją dėl reikalaujamos apmokėti sumos dydžio, ir po šio kreipimosi, kaip nurodo vartotoja, teikėja pritaikiusi 75,30 Eur kompensaciją, todėl vartotoja nurodo „*galutinė tariama iš manęs reikalaujama skola sudaro 235,86 Eur*“.

---

<sup>1</sup> UAB „Mokilizingas“ 2016 m. rugsėjo 2 d. sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) skiltyje „Informacija apie Įmokų mokėjimą“ numatyta, kad „*Įmokos mokamos per Paslaugų teikėjo kas mėnesį pateikiamas bendras sąskaitas Gavėjui suteiktoms paslaugoms bei šioje Sutartyje nurodytoms Įmokoms apmokėti*“.

Vartotoja prašyme pažymi, kad teikėja 2017 m. rugpjūčio 9 d. raštu reikalavo padengti 277,47 Eur įsiskolinimą iki 2017 m. rugpjūčio 19 d., vėliau, 2017 m. spalio 30 d. įsiskolinimo suma sumažėjo iki 145,50 Eur, o iš 2017 m. gruodžio 1 d. teikėjos išrašytos sąskaitos matyti, kad bendra mokėtina suma sudaro 229,03 Eur, o „*tariamą įsiskolinimą už ankstesnį laikotarpį – 186,35 Eur*“. Be kita ko, vartotoja nurodo, kad iš 2017 m. gruodžio 18 d. UAB „Skolų rizikos sprendimai“ rašto sužinojo, kad šiai bendrovei perduotas įsiskolinimo teikėjai išieškojimas, o iš UAB „Mokilizingas“ vartotoja sužinojo apie šiai bendrovei susidariusį 149,50 Eur įsiskolinimą už telefono ryšio aparatą. Vartotoja pažymi, kad mėnesinės įmokos pagal UAB „Mokilizingas“ sutartį buvo įtraukiamos į teikėjos pateikiamas sąskaitas už paslaugas, šias sąskaitas vartotoja nurodo apmokėjusi nustatyta tvarka ir terminais. Kaip nurodo vartotoja, iš UAB „Mokilizingas“ pateiktų duomenų matyti, kad įmokos „*pagal sutartį lizingo davėjos nepasiekė*“ ir, kaip teigia vartotoja, darytina išvada, kad teikėja netinkamai paskirstė vartotojos atliktus mokėjimus bei dalies įmokų UAB „Mokilizingas“ nesumokėjo.

Vartotojos nuomone, teikėja neteisėtai reikalauja sumokėti „*tariamą įsiskolinimą, nepagrįstai apskaičiavo tariamas išlaidas už skambučius keliaujant užsienio valstybėje, elgėsi nesąžiningai paskirstydama pagal Sutartį gaunamas įmokas*“, todėl prašo įvertinti teikėjos veiksmus, pripažinti juos neteisėtais ir įpareigoti teikėją panaikinti įsiskolinimą.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotoja į teikėją kreipėsi dėl išaugusios sąskaitos už 2017 m. balandžio 1 d. – balandžio 30 d. laikotarpį. Rašte nurodoma, kad naudojantis telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) 2017 m. balandžio mėn. buvo priimti skambučiai užsienyje, Egipte, prisijungus prie „Vodafone Egypt“ tinklo. Vartotojos priimti įeinantys skambučiai buvo apmokestinami 311,16 Eur (be PVM) suma. Paslaugų vartojimas užfiksuotas telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) 2017 m. balandžio 1 d. – balandžio 30 d. paslaugų detalioje ataskaitoje (toliau – detali ataskaita). Teikėja patikslino, kad priimti skambučiai užfiksuoti detalioje ataskaitoje, nes buvo atsiliepta ne per „Skype“<sup>2</sup> taikomąją programą (toliau – programa). Rašte nurodoma, kad vartotojai, išimties tvarka, teikėja sutiko pritaikyti 20 proc. kompensaciją priimtų skambučių sumai ir 62,23 Eur (be PVM) kompensaciją pateikė 2017 m. gegužės 16 d. kreditinėje PVM sąskaitoje faktūroje serija KI Nr. (duomenys neskelbtini) bei, vartotojai kreipiantis pakartotinai, teikėja pritaikė papildomą 74,68 Eur (be PVM) kompensaciją, pateikdama 2017 m. rugpjūčio 7 d. kreditinę PVM sąskaitą faktūrą serija KI Nr. (duomenys neskelbtini)<sup>3</sup>. Kaip nurodo teikėja, vartotoja nesutiko su pateiktu sprendimu ir kreipėsi pakartotinai. Teikėja vartotojai paaiškino, kad detalioje ataskaitoje duomenys pateikti korektiškai, be kita ko, nurodydama, kad skambinant į telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini) „Skype“ ir „Viber“ programomis, keliaujant užsienyje įmanomas atsiliepimas per šias programas, tokiu atveju paslaugų detalioje ataskaitoje pateikiama informacija apie duomenų perdavimo paslaugas (jei nėra naudojamas bevielis ryšys Wi-Fi), kitu atveju, kai įeinantis skambutis priimamas ne per minėtas programas, priimamas skambutis apmokestinamas pagal užsienio šalies tarifus, kurie skelbiami teikėjos interneto svetainėje<sup>4</sup>.

Rašte teikėja taip pat paaiškino, kad vartotojos prašyme nurodyti mokėjimai yra gauti ir užskaityti, paskutinis 40,34 Eur (su PVM) mokėjimas gautas 2017 m. spalio 27 d. ir jis padengė 2017 m. gegužės 1 d. – birželio 30 d. laikotarpių sąskaitas. Neapmokėjus sąskaitų, vartotojai teikėja siuntė skolos priminimo laiškus 2017 m. rugpjūčio 9 d. ir 2017 m. spalio 30 d. Dėl susidariusio įsiskolinimo telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) paslaugų teikimas buvo ribotas 2017 m. lapkričio 17 d. Rašte, be kitas ko, nurodoma, kad neapmokėjus sąskaitų, teikėja 2017 m. gruodžio 19 d. buvo priversta nutraukti sutartį. Patikslindama teikėja nurodė, kad mokėtina suma už laikotarpį 2017 m. birželio 1 d. – gruodžio 31 d. yra 243,02 Eur (su PVM). Apibendrindama teikėja patvirtino, kad telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) abonento paslaugų vartojimas užsienyje užfiksuotas teisingai ir papildomai kompensacijai pagrindo neturi.

<sup>2</sup> Teikėjos rašte nurodoma „Viber“, tačiau vartotoja prašyme nurodo aplinkybes dėl „Skype“ programos.

<sup>3</sup> Patikslintą informaciją dėl suteiktų kompensacijų teikėja Tarnybai pateikė 2018 m. kovo 19 d. el. paštu.

<sup>4</sup> [https://www.bite.lt/privatiems/paslaugos/rysys-uzsienyje#!Ne\\_ES\\_EEE\\_salyse](https://www.bite.lt/privatiems/paslaugos/rysys-uzsienyje#!Ne_ES_EEE_salyse).

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. Vadovaujantis Bendrosiomis paslaugų teikimo sąlygomis (versija 50, galiojo nuo 2015 m. sausio 2 d.) (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios laikytinos sudėtinė sutarties dalimi, teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas, o vartotoja įsipareigojo laiku mokėti už paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, jog vartotojos su teikėja sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. 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 elektroninių ryšių 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 vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų elektroninių ryšių paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Pažymėtina, kad paslaugų teikimo sutartys sudaromos pagal paslaugų teikėjo iš anksto parengtas standartines sąlygas prisijungimo būdu. CK 6.185 straipsnio 1 ir 2 dalys nustato, kad standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudaromose sutartyse. Sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti. Apie tai, kad su sutarties sąlygomis vartotoja susipažino ir sutiko, ji patvirtino savo parašu.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl teikėjos 2017 m. gegužės 1 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija TA Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sąskaita) apskaičiuotos 311,16 Eur (be PVM) sumos už paslaugas keliaujant užsienyje – priimtus skambučius – pagrįstumo. Vartotoja teigia, jog teikėja nepagrįstai reikalauja apmokėti už priimtus skambučius užsienyje, kadangi vartotojai skambinęs asmuo naudojo „Skype“ programą, kuris, vartotojos teigimu, ir apmokėjo pokalbio išlaidas.

Tarnyba, išnagrinėjusi ginčo aplinkybes, konstatuoja, kad naudojantis „Skype“ programa inicijuotą skambutį judriojo telefono ryšio paslaugų naudotojas savo galiniame įrenginyje priimti gali dviem būdais: naudojantis judriojo telefono ryšio paslaugomis arba naudojantis duomenų perdavimo paslaugomis. Tuo atveju, jeigu skambutis priimamas naudojantis judriojo telefono ryšio paslaugomis, jis apskaitomas ir apmokestinamas (jei įeinantys skambučiai apmokestinami) kaip įeinantis skambutis pagal sutartyje dėl judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo nustatytas sąlygas. Tuo atveju, jei skambutis priimamas naudojantis duomenų perdavimo paslaugomis, įeinantis skambutis judriojo telefono ryšio paslaugų naudojimo ataskaitose nėra atvaizduojamas ir atitinkamai apmokestinamas, nes atvaizduojama ir apmokestinama tik suteikta duomenų perdavimo paslauga. Tuo atveju, jei skambutis priimamas naudojantis bevieliu ryšiu Wi-Fi teikiamomis duomenų perdavimo paslaugomis, judriojo telefono ryšio paslaugų naudojimo ataskaitose nei skambutis, nei duomenų perdavimo paslaugos nėra atvaizduojami ir atitinkamai neapmokestinami.

Vartotoja neginčija, kad įeinantys skambučiai užsienyje (Egipte) į telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini) buvo priimti ne per „Skype“ programą<sup>5</sup>. Priimtų skambučių užsienyje faktą patvirtina teikėjos detalioje ataskaitoje pateikti duomenys, pagal kuriuos matyti, kad Egipte 2017 m.

<sup>5</sup> Šį faktą vartotoja Tarnybai patvirtino ir 2018 m. vasario 27 d. telefoninio pokalbio metu.

balandžio 20 d. 14 val. 50 min. – balandžio 22 d. 17 val. 27 min. laikotarpiu telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) abonentas teikėjos partnerio užsienyje operatoriaus „Vodafone Egypt“ tinkle (ryšio paslaugos keliant užsienyje)<sup>6</sup> 14 kartų priėmė įeinančius skambučius, o telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) 2017 m. balandžio 1 d. – balandžio 30 d. laikotarpio paslaugų ataskaitoje (toliau – paslaugų ataskaita) matyti, kad telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) minėtu laikotarpiu iš viso apmokestintų įeinančių pokalbių užsienyje trukmė – 189 min. Tarnyba nustatė, kad priedo skiltyje „Papildoma informacija“ nurodyta, jog „*Tarptautiniai skambučiai ir SMS, taip pat skambučiai keliant užsienyje bei trumpaisiais numeriais nėra įtraukiami į mokėjimo plano mokesť. Tokie skambučiai apmokestinami minučių tikslumu, apvalinant į didesniąją pusę. Prieš naudodamiesi pasidomėkite paslaugų tarifais puslapyje [www.bite.lt](http://www.bite.lt)*“, o priedo skiltyje „Tarptautinis ir tarptinklinis ryšys“ nurodyta, kad skambučių ir trumpųjų žinučių (SMS) keliant užsienyje kainos skelbiamos teikėjos interneto svetainėje [www.bite.lt](http://www.bite.lt), su šiomis nuostatomis vartotoja susipažino pasirašytinai. Pažymėtina, kad 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. Pagal CK 6.717 straipsnio 3 dalį, paslaugų teikėjas sutarčiai vykdyti gali pasitelkti trečiuosius asmenis; tokiu atveju už tinkamą sutarties įvykdymą klientui atsako paslaugų teikėjas. Taigi, apmokestindama paslaugas, kurias teikė tretieji asmenys, teikėja privalo vadovautis teisės aktais, užtikrinančiais elektroninių ryšių paslaugų gavėjų teises, kiek jos susijusios su tarptinklinio ryšio paslaugų teikimu.

Faktą, kad įeinantys skambučiai buvo priimti teikėjos tinkle, nesinaudojant teikėjos teikiama duomenų perdavimo paslauga, patvirtina ir tai, kad detaliojoje ataskaitoje 2017 m. balandžio 1 d. – balandžio 30 d. laikotarpiu (keliant užsienyje) nebuvo fiksuotos duomenų perdavimo paslaugos.

Papildomai pažymėtina, kad „Skype“ yra programa, veikianti ten kur yra interneto ryšys. Duomenų perdavimo paslaugų naudotojai, įsidieę „Skype“ programą galiniame įrenginyje, gali tarpusavyje susirašinėti ir kalbėti nemokamai, tačiau galiniame įrenginyje turi būti aktyvuota duomenų perdavimo paslauga arba naudotojai turi būti prisijungę prie bevielio ryšio (Wi-Fi) tinklo. Be to, „Skype“ programa suteikia galimybę iš „Skype“ skambinti į viešuosiuose ryšių tinkluose naudojamus judriojo arba fiksuotojo telefono ryšio numerius. „Skype Out“ paslauga – tai mokama paslauga, kuria norint naudotis „Skype“ vartotojas turi įsigyti kreditus, kurie suteikia galimybę skambinti tam tikrą minučių kiekį į viešuosiuose ryšių tinkluose naudojamus judriojo arba fiksuotojo telefono ryšio numerius (skambinama iš „Skype“ programos, nepriklausomai nuo to, ar abonentas, kuriam skambinama, naudojami „Skype“ programa, ar ne). Jeigu abonto, kuriam skambinama, galiniame įrenginyje neįjungta duomenų perdavimo paslauga ar abonentas nėra bevielio ryšio (Wi-Fi) tinklo aprėptyje, abonentas tokį skambutį priima naudojant judriojo telefono ryšio paslaugą. Mokėjimai už minutę yra diferencijuoti ir priklauso nuo to, kur yra skambinama. Tuo atveju, jei abonentas, būdamas užsienio šalyje (roamingo paslauga), priima skambutį iš „Skype“ vartotojo, kuris skambina į jo turimą judriojo telefono ryšio numerį, abonentas (šiuo atveju – vartotoja) yra apmokestinamas už galimybę priimti skambučius užsienyje, o „Skype“ vartotojas yra apmokestinamas pagal „Skype“ nustatytus tarifus, t. y. „Skype“ vartotojas visapusiškai neapmoka tokio pokalbio išlaidų, tokį skambutį priimantis abonentas, būdamas užsienyje, turi apmokėti už priimtą skambutį pagal sutartyje su judriojo telefono ryšio paslaugų teikėju nustatytas sąlygas. Nagrinėjamu atveju, vartotojos ginčijamoje sąskaitoje buvo apskaičiuota suma už priimtus skambučius užsienyje, o dėl šios paslaugos vartotoja su teikėja susitarė pasirašydama sutartį, t. y. teikėja turėjo teisę teikti skambučio priėmimo paslaugas užsienyje bei jas apmokestinti nustatyta tvarka, be kita ko, vartotoja, pasirašydama sutartį ir priedą, sutiko su ryšio paslaugomis keliant užsienyje sąlygomis. 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. Todėl abonentui išlieka pareiga sumokėti

<sup>6</sup> Pagal sutarties skiltyje „Papildomos paslaugos“ esančią informaciją matyti, kad į paslaugų apimtį įeina ryšio paslaugos keliant užsienyje (roamingas).

už suteiktas paslaugas sutartyje su paslaugų teikėju nustatytu laiku ir tvarka. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis.

ERPT taisyklių 17.2.2 papunktyje nurodyta, kad „Teikėjas privalo viešai Paslaugų gavėjų aptarnavimo centruose kiekvienam Paslaugų gavėjui prieinamoje vietoje ir Teikėjo interneto svetainėje (jeigu tokią svetainę turi) skelbti <...> informaciją <...>: Paslaugų įkainius (tarifus) nurodant suteikiamas Paslaugas ir kiekvieną Paslaugoms taikomo įkainio (tarifo) elementą (pavyzdžiui, įkainius (tarifus) už prisijungimą prie viešojo ryšių tinklo, visus kitus užmokesčius už Paslaugas, užmokesčius už techninės priežiūros paslaugas), įskaitant išsamią informaciją apie taikomas nuolaidas ir specialias ar tikslines įkainių (tarifų) schemas ir visus kitus papildomus užmokesčius <...>“. Bendrųjų sąlygų dalies „Kokios yra kainos?“ 1 pastraipoje nurodyta, jog „Visą informaciją apie paslaugų kainas ir mokesčius galite sužinoti apsilankę „Bitės“ salonuose, svetainėje [www.bite.lt](http://www.bite.lt) arba paskambinę Klientų aptarnavimo telefonu 1501.“ Teikėjos interneto svetainėje<sup>7</sup> nurodyta, kad Egipte priimami skambučiai, naudojantis teikėjos partnerio tinklu „Vodafone Egypt Telecommunications“, apmokestinami 1,9921 Eur/min tarifu. Pagal paslaugų ataskaitą matyti, kad telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) abonentas už paslaugas keliaujant užsienyje buvo apmokestintas 311,16 Eur (be PVM) suma, apmokestintų pokalbių trukmė – 189 min., pagal detaliają ataskaitą matyti, kad pokalbiai buvo įeinantys (priimti). Tarnyba, įvertinusi teikėjos pateiktą paslaugų ataskaitą ir detaliają ataskaitą, nustatė, kad įeinantys (priimti) skambučiai ginčijamoje sąskaitoje buvo apmokestinti teisingai, pagal teikėjos interneto svetainėje skelbiamą<sup>8</sup> priimtų skambučių Egipte tarifą – 1,9921 Eur/min (su PVM) (311,1627 Eur (be PVM)/189 min.=1,6463/min (be PVM))<sup>9</sup>.

Darytina išvada, kad detalią ataskaitą, kurioje užfiksuotas priimtų skambučių užsienyje faktas ir paslaugų ataskaita, kurioje nurodoma „Paslaugos keliaujant užsienyje – Skambučiai, skambučių kiekis – 14, apmokestinta trukmė – 189 min., suma – 311,1627 Eur (be PVM)“ pagrindžia vartotojai pateiktą sąskaitą dalyje už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas už priimtus skambučius užsienyje (Egipte).

Tarnyba, įvertinusi visą pateiktą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir šalių paaiškinimus, konstatuoja, kad nėra pagrindo abejoti teikėjos pateiktų duomenų teisingumu ir jų apmokestinimo pagrįstumu, teikėjos detalią ataskaitą pateiktų duomenų patikimumu. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, vartotojos prašymas panaikinti sąskaitą yra nepagrįstas, todėl netenkintinas.

Vartotoja prašyme, be kita ko, nurodo, kad teikėja elgėsi nesąžiningai paskirstydama pagal sutartį gaunamas įmokas bei dalies atliktų mokėjimų nepervedė UAB „Mokilizingas“, kaip tai yra nurodyta UAB „Mokilizingas“ 2016 m. rugsėjo 2 d. sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) skiltyje „Informacija apie Įmokų mokėjimą“ kurioje numatyta, kad „Įmokos mokamos per Paslaugų teikėjo kas mėnesį pateikiamas bendras sąskaitas Gavėjui suteiktoms paslaugoms bei šioje Sutartyje nurodytoms Įmokoms apmokėti“ bei prašo šiuos teikėjos veiksmus pripažinti neteisėtais. Atsižvelgiant į tai, kad aukščiau konstatuota, jog teikėja pagrįstai reikalavo iš vartotojos ginčijamos sumos, teikėja turėjo pagrindą užskaityti vartotojos sumokėtas sumas kaip užmokesčius už suteiktas paslaugas. Tačiau vartotojos prašymas dėl įmokų paskirstymo kyla iš vartotojos ir UAB „Mokilizingas“ sudarytos 2016 m. rugsėjo 2 d. sutarties Nr. (duomenys neskelbtini). Atkreiptinas dėmesys, kad vadovaujantis ERĮ 8 ir 36 straipsnių nuostatomis, Tarnyba yra įgaliota spręsti ginčus tarp galutinių paslaugų gavėjų ir paslaugų teikėjų išankstine ne teismo tvarka. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punkte reglamentuota, kad Tarnyba nagrinėja vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų ginčus dėl ERĮ reglamentuojamų santykių, o Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaujantis minėto įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 6 punktu, nagrinėja „ginčus kitose, šio straipsnio 1 dalies 1–5 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse“. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojos prašymas dėl netinkamo įmokų paskirstymo kyla iš vartojimo kredito sutarties teisinių santykių, t. y. šis prašymas nėra susijęs su

<sup>7</sup> [https://www.bite.lt/privatiems/paslaugos/rysys-uzsienyje#!Ne\\_ES\\_EEE\\_salyse](https://www.bite.lt/privatiems/paslaugos/rysys-uzsienyje#!Ne_ES_EEE_salyse).

<sup>8</sup> Žiūrėti išnašą Nr. 6.

<sup>9</sup> 1,9921 su PVM.

elektroninių ryšių paslaugų teikimu, darytina išvada, kad Tarnyba nėra kompetentinga nagrinėti tokio pobūdžio prašymų.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jei paaiškėja Vartojimo ginčų taisyklių 9.1–9.4 ar 9.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės. Vartojimo ginčų taisyklių 9.1 papunktyje nustatyta, jog „*vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, jeigu vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai.* <...>“. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, ir vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunkčiu, ginčo pagal vartotojos prašymą nagrinėjimas dalyje dėl įmokų paskirstymo nutrauktinas. Remiantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 6 punktu, prašymas dalyje dėl įmokų paskirstymo perduotinas nagrinėti pagal kompetenciją Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

3. N e t e n k i n u vartotojos D. Ž. 2018 m. sausio 5 d. prašymo dalyje dėl reikalavimo įpareigoti teikėją panaikinti įsiskolinimą.

4. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojos D. Ž. 2018 m. sausio 5 d. prašymą nagrinėjimą dalyje, kiek ji susijusi su prašymu pripažinti teikėjos veiksmus neteisėtais netinkamai paskirstant įmokas.

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 4.1 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 patarėją Ugnę Galušką ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktoriaus pavaduotojas,  
pavadojantis direktorių

Mindaugas Žilinskas