



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

DĖL M. M. 2019 M. RUGPJŪČIO 9 D. PRAŠYMO IR 2019 M. RUGSĖJO 26 D. PRAŠYMO

2019 m. lapkričio 8 d. Nr. 1V-1138
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“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjusi vartotojos M. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. rugpjūčio 9 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas Nr. 1), 2019 m. rugsėjo 26 d. prašymą (toliau – prašymas Nr. 2) (toliau – prašymas Nr. 1 ir prašymas Nr. 2 abu kartu – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2019 m. rugpjūčio 21 d. raštą Nr. 10001306 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2016 m. gruodžio 31 d. sudarė Tele2 judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 1), kuria susitarė dėl viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) taikant mokėjimo planą „Pigiau su 6 GB už 9 Eur“ ir suteikiant 6,00 Eur nuolaidą paslaugoms 24 mėn. terminui. Kartu su sutartimi Nr. 1 buvo įsigytas telefono ryšio aparatas „SAMSUNG GALAXY A5 2016“, kurio vertė – 299,00 Eur, pardavimo kaina – 1,00 Eur (pardavimo kainų skirtumas su sutartimi Nr. 1 ir be jos – 298,00 Eur). 2017 m. gegužės 9 d. šalys pasirašė Tele2 judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 2) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) taikant mokėjimo planą „100 minučių“ neterminuotam laikotarpiui už minimalų mėnesinį prakalbamą 2,32 Eur (su PVM) mokestį. 2017 m. gegužės 10 d. Tele2 priedu prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – įsipareigojimų sukeitimo sutartis) buvo sukeisti įsipareigojimai tarp telefono ryšio numerių (duomenys neskelbtini) ir (duomenys neskelbtini). 2018 m. vasario 8 d. telefonu šalys susitarė dėl mokėjimo plano telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) pakeitimo į „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“, kurio kaina – 20,90 Eur/mėn. (Tele2 priedas prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini). 2018 m. spalio 3 d. šalys pasirašė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 3) (toliau sutartis Nr. 1, sutartis Nr. 2 ir sutartis Nr. 3 visos kartu – sutartis) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) taikant mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 2 GB“ 12 mėn. laikotarpiui už 8,50 Eur/mėn. mokestį.

Vartotoja prašyme Nr. 1 nurodo, kad 2018 m. vasario 8 d. telefonu kreipėsi į teikėją dėl mokėjimo plano pakeitimo telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini). Vartotoja teigia norėjusi užsisakyti mokėjimo planą pagal kurį Vokietijoje galėtų atsiliiepti nemokamai į skambučius iš Lietuvos. Anot vartotojos, teikėjos atstovas informavo, kad toks mokėjimo planas kainuos 43,51 Eur/mėn. ir galios tik 4 mėn. nuo mokėjimo plano užsakymo momento, vėliau, esant Vokietijoje, reikės įsigyti vietinę – Vokietijos kortelę. Vartotoja teigia tokiu būdu pakeitusi mokėjimo planą telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) ir grįžusi į Lietuvą 2018 m. kovo 3 d. Vartotojai telefonu kreipusis (2018 m. kovo 14 d.) į teikėją dėl galimybės pakeisti mokėjimo planą ir nurodžius, kad jai buvo suteikta informacija, jog mokėjimo planas galios tik 4 mėn., o ne iki metų pabaigos, buvo atsakyta (2018 m. kovo 26 d.), kad galimybės pakeisti mokėjimo planą nėra ir pokalbio metu vartotojai galėjo būti suteikta netiksli informacija. Vartotoja reikalauja dėl klaidingai suteiktos teikėjos atstovo informacijos panaikinti

261,06 Eur sumą už laikotarpį nuo 2018 m. birželio 8 d. iki 2018 m. gruodžio 31 d. pagal 2018 m. vasario 8 d. telefonu užsakytą mokėjimo planą.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad šalys 2016 m. gruodžio 31 d. sudarė sutartį Nr. 1 dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) taikant mokėjimo planą „Pigiau su 6 GB“, kurio minimalus mokestis – 15,00 Eur (su PVM). Vartotojai buvo pritaikyta papildoma 6,00 Eur (su PVM) nuolaida paslaugoms 24 mėn. laikotarpiui bei įsigytas telefono ryšio aparatas „SAMSUNG GALAXY A5 2016“ (IMEI kodas: (duomenys neskelbtini).

Teikėja pranešė, kad 2017 m. gegužės 9 d. šalys pasirašė sutartį Nr. 2 dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) neterminuotam laikotarpiui. Kartu su sutartimi Nr. 2 vartotojai buvo pateiktas teikėjos paslaugų kainoraštis, taip pat buvo pasirinktas mokėjimo planas „100 minučių“, kurio minimalus mokestis – 2,32 Eur (su PVM).

2017 m. gegužės 10 d. vartotoja kreipėsi dėl telefono ryšio numerių (duomenys neskelbtini) ir (duomenys neskelbtini) įsipareigojimų sukeitimo. Teikėja paaiškino, kad atlikus įsipareigojimų sukeitimą telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) buvo taikomas mokėjimo planas „100 minučių“ neterminuotam laikotarpiui, o telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) – mokėjimo planas „Pigiau su 6 GB“ iki 2018 m. gruodžio 9 d. Pastarajam telefono ryšio numeriui taip pat buvo perkelti įsigyto telefono ryšio aparato „SAMSUNG GALAXY A5 2016“ mėnesiniai mokesčiai.

Pasak teikėjos, 2017 m. gegužės 15 d. vartotoja nutraukė sutartinius santykius dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini). Anot teikėjos, atsižvelgiant į tai, kad 2017 m. gegužės 10 d. buvo atliktas įsipareigojimų sukeitimas ir minėtam telefono ryšio numeriui užsakytos paslaugos neterminuotam laikotarpiui, todėl nebuvo pritaikyti sutarties nutraukimo mokesčiai: suteiktos nuolaidos ir likutinė įrangos vertė.

Teikėja informavo, kad 2018 m. vasario 8 d. vartotoja telefonu kreipėsi į Klientų aptarnavimo liniją ir pokalbio metu buvo atliktas telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) mokėjimo plano keitimas į „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ už 20,90 Eur (su PVM). Teikėja pažymėjo, kad sutartinių santykių terminas dėl paslaugų teikimo šiuo telefono ryšio numeriu nesikeitė – liko iki 2018 m. gruodžio 9 d. Teikėja paaiškino, kad klientai, sudarę terminuotas sutartis, turi galimybę atlikti mokėjimo plano keitimą į mokėjimo planą su didesniu mėnesiniu mokesčiu, tačiau sutarties laikotarpis nėra trumpinamas. Teikėja atkreipė dėmesį, kad mokėjimo planai nėra ir nebuvo siūlomi 4 mėn. laikotarpiui.

Anot teikėjos, konsultantų pokalbiai su klientais įrašomi aptarnavimo kokybės užtikrinimo tikslais ir pagal galiojančią tvarką jie negali būti naudojami papildomam kopijavimui ar dauginimui, ilgesniam jų išsaugojimui, persiuntimui bet kokiose laikmenose asmenims ir pan. Įrašai sistemose automatiškai yra saugomi ir praėjus trumpam laiko tarpui – naikinami. Teikėja patikslino, kad privačių klientų aptarnavimo centre pokalbių įrašai yra saugomi už du pastaruosius mėnesius, todėl pokalbių įrašų perklausyti ir pateikti jau negali.

2018 m. kovo 14 d. teikėja nurodo gavusi vartotojos užklausą dėl nesutikimo su sutartinių santykių dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) termino pabaiga ir pageidavimo pakeisti mokėjimo planą į pigesnį. Teikėja teigia atsakymą vartotojai pateikusi 2018 m. kovo 26 d. trumpąja žinute (SMS): „Apgailestaujame, jeigu pokalbio metu Jums buvo suteikta netiksli informacija. Primename, kad 2016.12.31 sudaryta tel. nr. (duomenys neskelbtini) Sutartis su įranga SAMSUNG GALAXY A5 2016 ir mok. planu „Pigiau su 6 GB“ už 9 Eur 24 mėn. laikotarpiui. 2017.05.10 kreipėtės dėl įsipareigojimų sukeitimo, t. y. tel. numeriui (duomenys neskelbtini) perkelti numerio (duomenys neskelbtini) įsipareigojimais. Patvirtiname, kad tel. nr. (duomenys neskelbtini) Sutartis yra terminuota iki 2018.12.09. Patiksliname, kad planą į mažesnį keisti bus galimybė likus 4 mėn. iki termino pabaigos“. Daugiau vartotojos kreipimusi šiuo klausimu teikėja nurodo negavusi.

Teikėja informavo, kad kartu su raštu pateiktą Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų 10 skilties 2 pastraipoje nurodyta, kad „Pretenzijos dėl paslaugų kiekio ir(ar) kainos turi būti pateiktos ne vėliau kaip per 6 mėnesius nuo paslaugų suteikimo dienos (teisės aktų nustatyta tvarka tiek laiko yra saugoma detalizuota paslaugų informacija)“.

Teikėja nurodė, kad 2018 m. spalio 3 d. su vartotoja pasirašė sutartį Nr. 3, kuria buvo pratęsti sutartiniai santykiai dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) taikant mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 2 GB“ už 9,90 Eur/mėn. (su PVM) mokėstį su 1,40 Eur/mėn. (su PVM) nuolaida 12 mėn. laikotarpiui.

Teikėja paaiškino, kad nuo 2018 m. kovo mėn. vartotojai buvo pateikta sąskaitų už 610,31 Eur, mokėjimų gauta – 386,86 Eur, todėl susidariusi 223,45 Eur skola yra pagrįsta. 42,67 Eur mokėjimas buvo gautas 2018 m. rugsėjo 27 d. ir padengė 2018 m. liepos mėn. sąskaitą, už vėliau išrašytas sąskaitas mokėjimų nebuvo gauta, todėl už 2018 m. rugpjūčio – rugsėjo mėn. sąskaitas susidarė skola, apie kurią 2018 m. lapkričio 12 d. teikėja teigia informavusi vartotoją paštu adresu (duomenys neskelbtini). Nesumokėjus skolos iki priminimo rašte nurodytos datos, 2018 m. lapkričio 28 d. informaciją apie skolą ir asmens duomenis teikėja perdavė UAB „Targetas“ ir UAB „Creditinfo Lietuva“. Dėl susidariusios skolos 2019 m. vasario 28 d. buvo atliktas vienašališkas sutarties nutraukimas, o 2019 m. vasario mėn. sąskaitoje buvo pritaikyti nutraukimo mokesčiai.

Teikėjos teigimu, tai, kad vartotoja mokėjo už ginčijamą 2018 m. birželio – gruodžio mėn. laikotarpį, patvirtina, jog su pateiktomis sąskaitomis buvo sutinkama, be to, 2018 m. spalio mėn. atlikti sutartiniai pakeitimai, sutarties Nr. 2 pratęsimas ir mokėjimo plano keitimas, taip pat laikotarpiu nuo 2018 m. rugsėjo 27 d. iki 2019 m. balandžio 17 d. nebuvo gauta mokėjimų. Teikėja informavo, jog apie priimtą sprendimą vartotoja informuota raštu 2019 m. rugpjūčio 19 d.

Vartotoja 2019 m. rugpjūčio 21 d. el. paštu, gavusi teikėjos 2019 m. rugpjūčio 21 d. raštą Nr. 10001306, pateikė papildomus paaiškinimus, jog 2018 m. vasario 8 d. atliko mokėjimo plano keitimą į mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ už 20,90 Eur (su PVM) dėl teikėjos darbuotojo suteiktos informacijos apie pastarojo mokėjimo plano galiojimo trukmę tik 4 mėn. Pasak vartotojos, teikėjos atstovas neinformavo, kad naujas mokėjimo planas galios iki 2018 m. gruodžio 9 d., „*Kas įrodo, jog informacija apie mokėjimo plano pakeitimo terminą buvo suteikta klaidingai, ko pasekoje planas buvo pakeistas, nors priešingu atveju nebūtų pakeistas į brangesnį*“.

Vartotoja nurodė, jog apie galimybę pakeisti mokėjimo planą į pigesnę sužinojo tik 2018 m. rugsėjo mėn., nors iki tol teikėja apie mokėjimo plano pakeitimo į pigesnę galimybę „*nesileido į kalbas*“, tačiau buvo informuota, kad tai gali padaryti tik nuo 2018 m. spalio 3 d. Vartotoja teigia nesutikusi su mokėjimo plano „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ už 20,90 Eur (su PVM) mokėjimais, tai parodo ir gauti mokėjimai po 132,67 Eur, 88,53 Eur, 134,33 Eur ir t. t. Pastarosios sumos susidarė, anot vartotojos, dėl to, jog ji nesutiko su mokėjimo sumomis, bet buvo priversta sumokėti susidariusias sumas, nes kiekvieną kartą buvo atjungiamos paslaugos. Visą laikotarpį telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) buvo naudojamas darbo reikmėms.

Vartotoja 2019 m. rugsėjo 26 d. el. paštu pateikė Tarnybai pasirašytą prašymą Nr. 2, kuriame pakeitė savo reikalavimą, nurodydama, kad reikalauja, jog būtų minusuota 167,20 Eur suma, susidariusi laikotarpiu nuo 2018 m. vasario 8 d. iki 2018 m. spalio 3 d. pagal 2018 m. vasario 8 d. užsakytą mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ už 20,90 Eur (su PVM). Vartotoja pažymėjo, kad telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) perkeltą įsigyto telefono ryšio aparato „SAMSUNG GALAXY A5“ mėnesinių įmokų bei iki 2018 m. vasario 8 d. pateiktų sąskaitų už paslaugas neginčija, taip pat, jog neginčija 2018 m. spalio 3 d. pasirašytos sutarties Nr. 3.

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. Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (atnaujintų 2015 m. balandžio 6 d.) (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios yra sudėtinė sutarties Nr. 1 ir sutarties Nr. 2 dalis, 1 dalyje „Sutarties dalykas“ įtvirtinta, kad teikėjos teikiamos „*Lietuvoje bei užsienio šalyse <...> judriojo telefoninio ryšio paslaugos (t. y. galėsite gauti bei priimti skambučius, siųsti tekstines žinutes) ir judriojo duomenų perdavimo (interneto) paslaugos telefone arba kompiuteryje*“, o vartotoja įsipareigoja „*pagal Sutartį teikiamomis paslaugomis naudotis bei atsiskaitymus už jas vykdyti sąžiningai, rūpestingai ir vadovaudamasis Sutarties sąlygomis*“, todėl darytina išvada, jog vartotojos su teikėja sudaryta sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartys. Nustačius, kad

sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 yra priskirtinos 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 Nr. 1 ir sutarties Nr. 2 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 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 Nr. 1 ir sutartyje Nr. 2 nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Vartotoja prašo anuliuoti 167,20 Eur sumą, paskaičiuotą už laikotarpį nuo 2018 m. vasario 8 d. iki 2018 m. spalio 3 d., kuomet telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) buvo taikomas mokėjimo planas „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ už 20,90 Eur/mėn. (su PVM) mokestį.

Teikėja pateikė Tarnybai vartotojai išrašytas sąskaitas už vartotojos ginčijamo mokėjimo plano „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ taikymą telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) 2018 m. vasario – spalio mėn. laikotarpiu. Iš pateiktų sąskaitų matyti, jog sąskaitoje už 2018 m. vasario mėn. proporcingai pritaikytas mėnesinis mokestis – 15,68 Eur, sąskaitose už 2018 m. kovo – rugsėjo mėn. atitinkamai pritaikytas 20,90 Eur/mėn. mokestis, o sąskaitoje už 2018 m. spalio mėn. – 1,35 Eur proporcingas mokestis. Taip pat minėtose sąskaitose nurodyti užmokesčiai už į mėnesinį mokestį pagal ginčijamą mokėjimo planą neįeinančias paslaugas¹: trumpąsias žinutes (SMS) į užsienio tinklus, MMS žinutes ir skambučius į užsienio telefono ryšio numerius, t. y. 1,65 Eur – sąskaitoje už 2018 m. kovo mėn., 0,14 Eur – sąskaitoje už 2018 m. balandžio mėn., 0,28 Eur – sąskaitoje už 2018 m. rugpjūčio mėn. ir 0,14 Eur – sąskaitoje už 2018 m. rugsėjo mėn. Taigi, iš viso, už ginčijamą laikotarpį teikėja vartotojai priskaičiavo 165,54 Eur sumą pagal mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ už telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas.

Tarp šalių kilęs ginčas dėl mokėjimo plano „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ taikymo nuo 2018 m. vasario 8 d. iki 2018 m. spalio 2 d. (2018 m. spalio 3 d. buvo pasirašyta sutartis Nr. 3, kurios vartotoja neginčija) telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamoms paslaugoms. Pažymėtina, jog nuo 2017 m. gegužės 10 d. šiuo telefono ryšio numeriu teikiamos paslaugos pagal sutarties Nr. 1 nuostatas, remiantis įsipareigojimų sukeitimo sutartimi. Iki sutarties Nr. 3 sudarymo telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) buvo taikomi šie mokėjimo planai: „100 minučių“ (2017 m. gegužės 9 d., sudarius sutartį Nr. 2), „Pigiau su 6 GB už 9 Eur“ (nuo 2017 m. gegužės 10 d. (pasirašius įsipareigojimų sukeitimo sutartį) iki 2018 m. vasario 7 d.) ir „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ (nuo 2018 m. vasario 8 d. iki 2018 m. spalio 2 d.). Vartotoja ginčija 2018 m. vasario 8 d. telefonu pakeistą mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“, nes buvo suklaidinta dėl jo galiojimo termino, todėl prašo panaikinti mokėjimo plano taikymo laikotarpiu paskaičiuotas sumas. Vartotojos teigimu, ji mokėjimo plano „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ pakeitimo dieną (2018 m. vasario 8 d.) buvo informuota, kad minėtas mokėjimo planas galios 4 mėn. nuo jo užsakymo momento. Vartotoja nurodo 2018 m. kovo 14 d. kreipusis į teikėją dėl mokėjimo plano „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ pakeitimo į pigesnį, tačiau teikėja teigia 2018 m. kovo 26 d. trumpąja žinute (SMS) informavusi vartotoją, kad ginčijamą mokėjimo planą į pigesnį keisti bus galimybė likus 4 mėn. iki sutarties Nr. 1 termino (2018 m. gruodžio 9 d.) pabaigos. Teikėja taip pat informavo Tarnybą, kad terminuotų sutarčių atveju yra galimybė atlikti mokėjimo plano keitimą į mokėjimo planą su didesniu mėnesiniu mokesčiu, tačiau sutarties laikotarpis nėra trumpinamas.

Pastebėtina, kad sutarties Nr. 1 8 punkte nurodyta, kad sutarties Nr. 1 „terminas“ yra 24 mėn. nuo sutarties Nr. 1 aktyvavimo, o Bendrųjų sąlygų 9 dalies „Sutarties galiojimas ir nutraukimas“

¹ Teikėjos 2019 m. spalio 14 d. atsiųstame el. laiške pateiktas mokėjimo plano „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ aprašymas, pagal kurį „SMS į užsienį“ – 0,14 Eur, „Internetas Lietuvoje“ – 16 GB, „Interneto kiekis ES/EEE“ – 5,1 GB (MMS žinučių ir skambučių į užsienio telefono ryšio numerius kainos nenurodytos).

pirmoje pastraipoje nurodyta, kad „Ši Sutartis įsigalioja nuo paslaugų aktyvavimo dienos ir galioja neterminuotą laikotarpį iki jos nutraukimo Sutartyje numatyta tvarka“, trečioje pastraipoje – „Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir(ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje (įskaitant Sutarties kainoraštį) nurodytus mokesčius. <...>“ taip pat sutarties Nr. 1 Tele2 paslaugų kainoraščio (prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutarties Nr. 1 kainoraštis) 2 dalies lentelės 3 eilutėje nurodoma, kad suteikiama 6,00 Eur papildoma nuolaida paslaugoms 24 mėn. Įvertinus šias sutartines nuostatas darytina išvada, kad sutartis Nr. 1 buvo sudaryta neterminuotam laikotarpiui, tačiau su 24 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis terminu, kurio metu taikoma nuolaida mokėjimo planui „Pigiau su 6 GB už 9 Eur“. Todėl sutartis Nr. 1 nėra laikytina terminuota, kaip nurodo teikėja.

Pažymėtina, kad 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, koku kitu būdu gali būti keičiamos sutarties sąlygos. Atkreiptinas dėmesys, jog tuo atveju, kai paslaugų teikimo sutartis sudaroma ar keičiama nerašytine forma, kilus ginčui paslaugų teikėjui kyla pareiga pateikti įrodymus, patvirtinančius abonto valią sukurti ar pakeisti sutartinius santykius dėl paslaugų teikimo, įskaitant ir pakeitimo sąlygas.

ERPT taisyklių 6.7 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką <...>“. Bendrųjų sąlygų 8 dalies „Sutarties sąlygų keitimas“ pirmoje pastraipoje įtvirtinta, kad „Jums taikomos Tele2 paslaugų teikimo specialiosios sąlygos, nurodytos Jūsų sudarytos Sutarties kainoraštyje ar specialiųjų sąlygų dalyje, gali būti keičiamos Jūsų prašymu arba sutikimu, kuriuos pateiksite raštu, telefonu, elektronine forma arba žodžiu Tele2 prekybos salone.“, o 14 dalies „Papildomos galimybės“ antroje pastraipoje nurodyta, jog „Taip pat Jūs galite <...> keisti mokėjimo planą ir kitą pagal Jūsų Sutarties specialiosiose sąlygose numatytas ir pagal pageidaujamos mokėjimo plano naudojimui taikomas sąlygas <...>“. Sutarties Nr. 1 kainoraščio 2 dalies lentelės 3 eilutėje nurodyta, kad pagal mokėjimo planą „Pigiau su 6 GB už 9 Eur“ suteikiama „Papildoma nuolaida paslaugoms po 6,00 Eur (20,72 Lt) (su PVM) 24 mėn. Keičiant planą ir/ar sutartį perrašant kitam asmeniui, nuolaida anuliuojama.“ Tarnybai pateiktoje sutartyje Nr. 1 ir jos prieduose nėra įtvirtinta apribojimų atlikti mokėjimo plano keitimą ir mokėjimo planą su mažesniu mėnesiniu mokesčiu arba pakeisti mokėjimo planą ir pigesnę anksčiau nei likus 4 mėn. iki sutarties Nr. 1 termino pabaigos. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad sutartiniai santykiai dėl telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamų paslaugų, remiantis sutartimi Nr. 1, vartotojos prašymu galėjo būti keičiami tiek raštu, tiek konkludentiniais veiksmais, o mokėjimo plano keitimas galėjo būti atliekamas bet kuriuo sutarties Nr. 1 galiojimo metu, nepriklausomai nuo mokėjimo plano kainos.

Tarp šalių nėra ginčo, jog 2018 m. vasario 8 d. pokalbio telefonu metu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pagal sutartį Nr. 1² taikytas mokėjimo planas „Pigiau su 6 GB už 9 Eur“ buvo pakeistas ir mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ už 20,90 Eur/mėn. (su PVM) mokesčių. Tačiau šalys nesutaria iki kada pastarasis mokėjimo planas turėjo būti taikomas: vartotoja teigia buvusi informuota, kad jis galios 4 mėn., t. y. iki 2018 m. birželio 8 d., o teikėja nurodo, jog šis mokėjimo planas turėjo būti taikomas iki sutarties Nr. 1 minimalaus termino pabaigos, t. y. 2018 m. gruodžio 9 d. (jei mokėjimo planas nebus pakeistas ne anksčiau nei likus 4 mėn. iki šios datos).

Pastebėtina, kad vartotojos teiginiai dėl ginčijamo mokėjimo plano taikymo prieštaringi: viena vertus, vartotoja teigia buvusi teikėjos informuota, kad mokėjimo planas „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ galios 4 mėn. ir ši sąlyga jai tiko, kita vertus – prašo panaikinti sumas paskaičiuotas už minėtą 4 mėn. laikotarpį, kurio metu teigia ketinusi naudotis ir pripažįsta naudojusi paslaugomis pagal ginčytiną mokėjimo planą. Taip pat vartotoja pripažįsta mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ prašiusi pakeisti jau 2018 m. kovo 14 d., t. y. anksčiau nei po 4 mėn. po mokėjimo plano „Neriboti

² Remiantis įsipareigojimų sukeitimo sutartimi.

pokalbiai, SMS su 16 GB“ įsigaliojimo, kas leidžia daryti išvadą, kad vartotojos apsisprendimas nuo 2018 m. vasario 8 d. naudotis mokėjimo planu „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ nebuvo nulemtas vartotojos nurodyto šio mokėjimo plano galiojimo termino (4 mėn.). Be to, vartotoja prašyme Nr. 1 prašė panaikinti už laikotarpį nuo 2018 m. birželio 8 d. iki 2018 m. gruodžio 31 d. pagal ginčytiną mokėjimo planą paskaičiuotą sumą, taigi neginčijo prieš minėtą laikotarpį 4 mėn. taikyto mokėjimo plano „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“³. Nors Tarnybai nebuvo pateiktas 2018 m. vasario 8 d. vykusio pokalbio telefonu, kurio metu buvo užsakytas mokėjimo planas „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“, įrašas, tačiau Tarnyba, įvertinusi šioje pastraipoje nurodytas aplinkybes, neturi pagrindo konstatuoti, jog teikėja informavo vartotoją, kad ginčo mokėjimo planas galios 4 mėn. nuo jo taikymo pradžios. Be to, sutarties Nr. 1 nuostatos leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo planas „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ turėjo būti taikomas iki tol, kol jis bus pakeistas vienos iš šalių iniciatyva⁴.

Šalys nurodė, jog 2018 m. kovo 14 d. vartotoja pirmą kartą kreipėsi į teikėją dėl telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikomo mokėjimo plano „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ pakeitimo į pigesnį mokėjimo planą. Vartotoja prašyme nenurodė į kokią (pigesnį) mokėjimo planą prašė pakeisti mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“.

Teikėja 2019 m. spalio 14 d. el. paštu pateikė Tarnybai išrašą iš savo sistemos, kuriame užfiksuotas 2018 m. kovo 14 d. komentaras: „*Klientė keitė planą 2017-05-10 į neribotus pokalbius, sms su 6gb. Planui nuolaida nebuvo pajungta sut. sudarymo metu. Paskui nuolaida buvo pritaikyta rankiniu būdu ir pajungta devyniolikai mėnesių. Dėlto sut. terminas pas klientę yra nuo 2017.05.10 – 09.12.2018. Paskutiniu metu paskambinus į 117, klientė buvo informuota, kad likus 4 mėn. iki sut. pabaigos jau galės tęsti sutartį arba pakeisti planą. Pasakyta data – nuo 2017-01-10. Todėl dabar paskambinusi klientė ir sužinojusi, kad negali atlikti plano keitimo (ją domina minimaliausias planas), liko nepatenkinta. Tikisi, kad išsiaiškinsime, kodėl sut. terminas yra ilgesnis nei informavome, taip pat, kodėl buvo suklaidinta. Šioje situacijoje taip pat tikisi kompromiso. Kompromisas, kurio tikisi klientė – galimybė pasikeisti planą į neterminuotą, į kurį pokalbio metu buvo žadėta.*“ Taigi, remiantis minėtu komentaru ir atsižvelgiant į tai, kad 2018 m. vasario 8 d. telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikytas mokėjimo planas „Pigiau su 6 GB už 9 Eur“ buvo pakeistas į mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“, darytina išvada, jog 2018 m. kovo 14 d. vartotoja prašė teikėjos taikyti šiam telefono ryšio numeriui patį pigiausią mokėjimo planą ir (arba) sutartį Nr. 1 pakeisti į neterminuotą.

CK 6.154 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad sutartis yra dviejų ar daugiau asmenų susitarimas sukurti, pakeisti ar nutraukti civilinius teisinius santykius. Nors pripažintina, kad teikėja, remiantis sutartimi Nr. 1, privalėjo 2018 m. kovo 14 d. gavusi vartotojos prašymą dėl mokėjimo plano „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ pakeitimo šį mokėjimo planą pakeisti, tačiau šiuo atveju Tarnyba neturi duomenų dėl kokio konkrečiai sutarties Nr. 1 pakeitimo šalys derėjosi: pigesnio mokėjimo plano nei mokėjimo planas „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ taikymo, pigiausio iš visų teikėjos siūlomų mokėjimo planų taikymo ar sutarties Nr. 1 minimalaus laikotarpio panaikinimo. Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog vartotoja po 2018 m. kovo 14 d. kreipimosi dėl ginčo mokėjimo plano keitimo būtų kreipusis į teikėją anksčiau nei 2018 m. spalio 3 d., kuomet buvo sudaryta sutartis Nr. 3 ir telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) pritaikytas mokėjimo planas „Neriboti pokalbiai, SMS su 2 GB“, kurio vartotoja neginčija. Pažymėtina, kad vartotoja prašyme nenurodo, koks mokėjimo planas (kokia kainodara) turėjo būti taikomas (-a) ginčytinu laikotarpiu, t. y. nuo 2018 m. vasario 8 d. iki 2018 m. spalio 2 d., telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamoms paslaugoms, todėl, atsižvelgiant į tai, kad paslaugomis minėtu laikotarpiu buvo naudojamosi, Tarnyba neturi pagrindo panaikinti nuo 2018 m. kovo 14 d. iki 2018 m. spalio 2 d. priskaičiuotas sumas pagal mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“. Taigi, laikytina, kad laikotarpiu nuo 2018 m. vasario 8 d. iki 2018 m. kovo 13 d.

³ Kaip 2019 m. rugsėjo 23 d. el. laiške Tarnybai paaiškino vartotoja: „*Norėjau likti sąžininga "Tele2" kompanijos atžvilgiu ir pastarąją sumą skaičiavau nuo telefonu sudarytos sutarties pasibaigimo termino, t.y.: praėjus 4 konsultanto minėtiems mėnesiams (nors vėliau tele2 atstovai pareiškė, kad planas galios iki metų pabaigos...)*“.

⁴ Bendrųjų sąlygų 8 dalies „Sutarties sąlygų keitimas“ antroje pastraipoje nurodyta, kad „*Tele2 gali keisti nustatytas paslaugų teikimo ir (ar) Sutarties vykdymo sąlygas, įskaitant mokėjimo planų struktūrą, paslaugų kainą ir jų teikimo tvarką, atsiskaitymo sąlygas, jeigu pasikeičia elektroninių ryšių paslaugų teikimo rinkos ar kitokios reikšmingos ekonominės sąlygos arba rinką reguliuojantys teisės aktai, taip pat – esant kitoms objektyvioms ir pagrįstoms priežastims, kurios negalėjo būti nustatytos Sutarties sudarymo metu.*“

telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamoms paslaugoms pagrįstai buvo taikomas mokėjimo planas „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“, o laikotarpiu nuo 2018 m. kovo 14 d. iki 2018 m. spalio 2 d. Tarnyba negali savo nuožiūra pakeisti šalių teisinių santykių, nes neturi duomenų, kokia konkrečiai buvo vartotojos valia pakeisti sutartį Nr. 1 2018 m. kovo 14 d., todėl laiko, kad pastaruoju laikotarpiu taip pat pagrįstai buvo taikomas mokėjimo planas „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta anksčiau, vartotojos prašymas netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos M. M. 2019 m. rugpjūčio 9 d. prašymo nagrinėti ginčą ir 2019 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 vyriausiąją specialistę Kristiną Baltauskienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojai ir teikėjai.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,
pavadojanti direktorių

Ieva Žilionienė