



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL P. D. 2019 M. SPALIO 18 D. PRAŠYMO**

2020 m. vasario 13 d. Nr. 1V-194  
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 40.2 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojo P. D. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. spalio 18 d. prašymą nagrinėti ginčą, 2020 m. sausio 24 d. el. paštu Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) pateiktą prašymą – patikslinimą (toliau abu kartu – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos Telia Lietuva, AB (Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2019 m. lapkričio 4 d. raštą Nr. 2019-03966 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotojas su UAB „Omnitel“ (teikėja nuo 2017 m. vasario 1 d. po reorganizacijos perėmė UAB „Omnitel“ teises ir pareigas) 2013 m. balandžio 16 d. pasirašė Sutartį dėl viešojo judriojo telefono ryšio ir mobiliojo interneto paslaugų teikimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2013 m. sutartis), kuria susitarė dėl viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų ir mobiliojo interneto paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo. 2016 m. rugsėjo 8 d. šalys pasirašė dokumentus „Abonento (-ų) įjungimas“ ir „Taikoma (-os) akcija (-os)“ Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau abu kartu – 2016 m. sutartis), kuriuose nurodyta, kad telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) taikomas mokėjimo planas „Neribotai XL“ ir akcija „P1606XL889 (P1606XL889)“, pagal kurią 24 mėn. suteikiama 6,61 Eur/mėn. nuolaida mokėjimo plano „Neribotai XL“ mėnesiniam mokesčiui (15,50 Eur/mėn.), todėl mėnesinis mokestis už paslaugas su nuolaida – 8,89 Eur/mėn. 2016 m. rugsėjo 14 d. vartotojas su teikėja pasirašė Sertifikavimo paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sertifikavimo sutartis Nr. 1), o 2018 m. gegužės 16 d. šalys pasirašė Sertifikavimo paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sertifikavimo sutartis Nr. 2), kurioje nurodytas telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) ir aktyvuojamos SIM kortelės Nr. (duomenys neskelbtini), taip pat nurodyta, jog nutraukiama Sertifikavimo sutartis Nr. 1.

2019 m. rugsėjo 3 d. šalys pasirašė dokumentą „Akcijos užsakymas“ (toliau – 2019 m. sutartis) (toliau 2013 m. sutartis, 2016 m. sutartis ir 2019 m. sutartis visos kartu – sutartis), kuriame nurodoma, kad vartotojui pritaikyta akcija „Kasmet naujas“: pasiūlymai <...> su „Premium“ planais (P1905EKN50)“ ir įsigyjamas telefono ryšio aparatas „SAMSUNG S10+ 128GB 4G++ BL G975 ES/EEEmod dualSIM“ (IMEI: (duomenys neskelbtini)), kurio kaina 1009,00 Eur (su PVM), o pradinė įmoka – 1,00 Eur (su PVM). 2019 m. sutartyje nurodyta, kad „*Su šia akcija Jūs įsigyjate išsirinktą telefono aparatą ir 20 mėn. Jums bus taikomas 50,40 Eur su PVM / mėn. „Telefono mokestis“. Ši akcija suteikia Jums galimybę pasinaudoti pasiūlymu „Kasmet naujas“. Ši akcija 20 mėn. priklausomai nuo pasirinkto duomenų plano, suteikia nuolaidas (<...> su Premium Neribotai - 4,00 Eur/mėn) mėnesiniam mokesčiui.*“

Vartotojas 2019 m. spalio 18 d. prašyme nagrinėti ginčą nurodo, kad naudojosi mobiliojo parašo paslaugomis 2019 m. rugsėjo mėn. JAV, pagal Sertifikavimo sutartį Nr. 2 apmokestinamas

tik mokėjimo planas, tačiau nenurodyta, kad vartotojas privalo apmokėti papildomas mobiliojo parašo paslaugas trečiosiose šalyse. Vartotojas nurodo, kad taip pat buvo neteisėtai apmokestintos mobiliojo interneto paslaugos lėktuve, nes skrydžio metu oro linijų bendrovė „SAS“ (angl. *Scandinavian Airlines System*) leidžia naudotis mobiliaisiais duomenimis per belaidžio interneto (Wi-Fi) prieigą (toliau – Wi-Fi prieiga) sumokėjus atitinkamą mokestį.

Vartotojas teigia 2019 m. spalio 8 d. pateikęs skundą teikėjai dėl ne pagal sutartį priskaičiuotų mokesčių, prašydamas nurodyti nuostatas, pagal kurias buvo apmokestintos trumposios žinutės (SMS) naudojant mobilųjį parašą užsienio šalyse. Vartotojas taip pat prašė pateikti detalią išsklartinę, kokiais duomenimis vartotojas naudojosi skrydžio metu, koku būdu buvo prisijungta prie tinklo ir kaip šios paslaugos buvo apmokestintos. Anot vartotojo, teikėjos atstovė pateikė tik bendro pobūdžio informaciją, nurodydama, kad informacija apie mobiliojo parašo kainodarą pateikiama teikėjos interneto svetainėje adresu [www.telia.lt/m-parasas](http://www.telia.lt/m-parasas), bet atsakymo nepateikė, be to, nepateikė jokių įrodymų, kad duomenų perdavimas lėktuve buvo apmokestintas tinkamai.

Vartotojas prašo anuliuoti paskaičiuotus mokesčius už trumpąsias žinutes (SMS) naudojant mobilųjį parašą, anuliuoti mokesčius už mobiliojo ryšio duomenis. Jei nepagrįsti mokesčiai buvo pritaikyti dėl „*telefono kaltės*“, vartotojas prašo pakeisti telefono ryšio aparatą į naują arba grąžinti senąjį (pagal naują sutartį, perskaičiuojant mokestį), taip pat, atsižvelgiant į tai, kad paslaugų kredito limitas buvo viršytas dėl teikėjos kaltės ir vartotojas turėjo skambinti į teikėjos atstovybę iš JAV, kad paslaugų kredito limitas būtų padidintas, vartotojas prašo kompensuoti minėtų skambučių apmokestinimą.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad pareiškėjas buvo informuotas, jog visa informacija apie mobiliojo parašo veikimą ir apmokestinimą yra pateikta teikėjos interneto svetainėje adresu <https://www.telia.lt/m-parasas#MobilusRsysys>, taip pat suteikta informacija, kad buvo prisijungta prie lėktuvo operatoriaus „Aeromobile“.

Teikėja paaiškino, kad telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) 2019 m. rugsėjo 30 d. sąskaitos išsklartinėje serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2019 m. rugsėjo mėn. išsklartinė) matyti, kad 2019 m. rugsėjo 4-29 d. siųstos trumposios žinutės (SMS) prisijungus prie JAV operatorių ir užsienyje už kiekvieną operaciją, patvirtintą mobiliuoju parašu, papildomai mokama kaip už trumpąją žinutę (SMS) pagal pasirinkto operatoriaus tarptinklinio ryšio tarifą. Paprastai vienai operacijai prireikia dviejų trumpųjų žinučių (SMS). Teikėja nurodė, kad mobiliojo parašo paslaugos mokesčiai įtraukiami į abonento mėnesinę sąskaitą už teikėjos paslaugas. Teikėjos teigimu, Sertifikavimo sutartyje Nr. 1 nurodyta, kad vartotojas susipažino su mobiliojo parašo paslaugos mokesčiais ir su jais sutinka, taip pat Sertifikavimo sutartyje Nr. 1 nurodyta, kad detalesnė informacija apie teikiamą mobiliojo parašo paslaugą yra internete arba kreipiantis į klientų aptarnavimo centrą telefonu.

Teikėja nurodė, kad 2019 m. rugsėjo mėn. išsklartinėje matyti, kad 2019 m. rugsėjo 4 d. buvo naudotasi duomenimis prisijungus prie lėktuvo operatoriaus „Aeromobile“ tinklo. Pasak teikėjos, informavimas apie taikomus tarifus yra siunčiamas iškart, kai duomenys pradedami naudoti.

Teikėja 2019 m. lapkričio 28 d. el. paštu papildomai paaiškino, kad 2019 m. rugsėjo mėn. išsklartinėje visos užfiksuotos trumposios žinutės (SMS) buvo už mobiliojo parašo naudojimą, išskyrus dvi: išsiųstas 2019 m. rugsėjo 4 d. 13.41 val. ir 13.43 val. Teikėja nurodė, kad naudojantis mobiliojo parašo paslauga užsienyje trumposios žinutės (SMS) apmokestinamos „*kaip, kad siunčiant į Lietuvą*“. Paprastai vienas pasinaudojimas mobiliojo parašo paslauga sunaudoja 2 trumpąsias žinutes (SMS), bet priklausomai nuo užsienio operatoriaus gali būti ir 3-4 trumposios žinutės (SMS), atskirai kiekviena operacija nėra išskiriama, išsklartinėje matyti tik trumpųjų žinučių (SMS) kiekis. Teikėja taip pat paaiškino, kad paslaugų kredito limitas vartotojui kreipusis 2019 m. rugsėjo 20 d. buvo padidintas nuo 86,89 Eur iki 200,00 Eur.

Vartotojas 2020 m. sausio 20 d. el. paštu Tarnybai paaiškino, kad teikėjai skambino iš JAV 2019 m. rugsėjo 4 d. vakare ir „*neturėdamas nei ryšio, nei interneto*“ privalėjo oro uoste pirkti SIM kortelę (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) (toliau – JAV SIM kortelė) su neribotu

planu už 100 USD. Vartotojas pateikė „VISA“ (debeto) kortelės sąskaitos išrašą, kuriame nurodyta, jog 2019 m. rugsėjo 5 d. atliktas „*Lėšų nurašymas: SQU\*SQ \*GREEN HOSPITAL, Newark, USA, atsisk. data 2019-09-04, <...>, pervedama suma -106,62 USD, valiutos keitimo mok. 2,58 EUR*“, stulpelyje „*Išlaidos*“ nurodyta, jog už minėtą operaciją nuskaičiuota 99,84 Eur. 2020 m. sausio 21 ir 24 d. vartotojas el. paštu Tarnybai patikslino, kad 2019 m. rugsėjo 4 d. su teikėja buvo bandyta susisiekti „ *tiek skambinant, tiek rašant*“ naudojant JAV SIM kortelę, ir klausta, kodėl buvo nuskaičiuojami mokesčiai lėktuve. Vartotojas teigia gavęs atsakymą, kad „*tokie yra taikomi tarifai*“. Vartotojas paaiškino, kad 2019 m. rugsėjo 20 d. iš telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) buvo skambinta teikėjai reikalaujant „*padidinti limitą numeriui* (duomenys neskelbtini), *nes neveikė nei viena paslauga (mobilus internetas, skambučiai ir svarbiausia mobilus parašas)*“.

Vartotojas 2020 m. sausio 24 d. el. paštu Tarnybai pateikė prašymą – patikslinimą, kuriame prašė pakeisti esamą telefono ryšio aparatą „SAMSUNG GALAXY S10+“ į senąjį „SAMSUNG GALAXY S9+“, nes, vartotojo teigimu, jam nereikalingas „*toks telefonas, kuris jungiasi prie palydovinio ryšio*“, taip pat teikėjos interneto svetainėje pabrėžiama, kad „*susijungimui reikalingas specialus telefonas*“, o vartotojas teigia nesuprantantis, kodėl telefono ryšio aparatas „SAMSUNG GALAXY S10+“ laikomas specialiu, be to, vartotojas nurodė, jog „*įsidėjus Isim kortelę lėktuve rodė 2 ryšius*“. Vartotojas, be kita ko, prašė kompensuoti (arba bent dalinai kompensuoti) JAV įsigytą SIM kortelę, nes turėjo susisiekti su teikėja, kad padidintų limitą, ir nutraukti sutartį, nes „*šis įvykis (2019.09.04) įvyko sekančią dieną po sutarties atnaujinimo (2019.09.03)*“. Vartotojas nurodė, kad atsisako reikalavimo kompensuoti iš JAV atliktų skambučių, kad būtų padidintas limitas, apmokestinimą. Vartotojas pažymėjo, kad pretenzijų neturi dėl dviejų 2019 m. rugsėjo mėn. išsklartinėje nurodytų ir apmokestintų skambučių (į banką ir į draudimo bendrovę) ir sutinka už juos atsiskaityti pagal teikėjos tarifus.

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. 2013 m. sutarties I dalies „Sutarties dalykas“ pirmoje pastraipoje įtvirtinta, kad „*Šia Sutartimi OMNITEL įsipareigoja už užmokestį teikti JUMS viešojo judriojo telefono ryšio paslaugas ir mobiliojo interneto paslaugas (duomenų perdavimas judriojo ryšio tinklu) bei kitas paslaugas, teikiamas judriojo telefono ryšio tinklo pagrindu (toliau – Paslaugos) šioje Sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis, o JŪS įsipareigojate naudotis teikiamomis Paslaugomis laikydamiesi visų Sutarties sąlygų, taip pat Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų ir už jas sumokėti šios Sutarties nustatyta tvarka.*“, todėl darytina išvada, jog vartotojo su teikėja sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių 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 vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl 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 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 vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

*Dėl trumpųjų žinučių (SMS) apmokestinimo naudojantis mobiliojo elektroninio parašo paslauga JAV*

Vartotojas ginčija teikėjos pateiktoje 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotinėje užfiksuotas ir apmokestintas trumpąsias žinutes (SMS) JAV naudojant mobilųjį elektroninį parašą. Remiantis 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotine, 2019 m. rugsėjo 4 – 29 d. laikotarpiu užfiksuotos 86 trumposios žinutės (SMS) JAV operatorių „T-Mobile“ ir „AT&T“ tinkluose, kurios apmokestintos 0,19 Eur/SMS (be PVM).

Mobiliojo elektroninio parašo paslauga nėra elektroninių ryšių paslauga, kaip ji apibrėžta ERĮ 3 straipsnio 15 dalyje; tai yra atlygintina paslauga, teikiama naudojantis elektroninių ryšių paslaugomis, šiuo atveju – viešosiomis judriojo telefono ryšio paslaugomis<sup>1</sup>, todėl jos teikimui elektroninių ryšių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai netaikytini. Atitinkamai Tarnyba yra kompetentinga vertinti tik trumpųjų žinučių (SMS) apmokestinimą.

Teikėjos interneto svetainės<sup>2</sup> dalyje „Kiek kainuoja m. parašo paslauga?“ aiškiai pateikiama informacija, kad „Užsienyje už kiekvieną operaciją papildomai mokate kaip už SMS žinutę pagal pasirinkto operatoriaus tarptinklinio ryšio tarifą. Paprastai vienai operacijai prireikia dviejų SMS žinučių“.

Atsižvelgiant į šią teikėjos interneto svetainėje pateikiamą informaciją, taip pat į tai, kad Sertifikavimo sutartyje Nr. 2, kurią vartotojas pasirašė ir neginčija, yra nuostata „Su paslaugų mokesčiais esu susipažinęs (-usi) ir sutinku.“, Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad trumposios žinutės (SMS) vartotojui naudojantis mobiliojo elektroninio parašo paslauga JAV apmokestintos pagal tarptinklinio ryšio operatoriaus tarifą nepagrįstai. Atsižvelgiant į tai, jog teikėjos interneto svetainėje nurodoma, kad JAV operatorių „T-Mobile“ ir „AT&T“ tinkluose trumpoji žinutė (SMS) apmokestinama 0,19 Eur/vnt.<sup>3</sup>, laikytina, jog 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotinėje 2019 m. rugsėjo 4 – 29 d. laikotarpiu užfiksuotos 86 trumposios žinutės (SMS) JAV operatorių „T-Mobile“ ir „AT&T“ tinkluose šiuo tarifu apmokestintos pagrįstai, todėl vartotojo prašymas anuliuoti teikėjos paskaičiuotus mokesčius už minėtas trumpąsias žinutes (SMS), iš viso 16,34 Eur (86 SMS x 0,19 Eur) (be PVM), netenkinamas.

*Dėl duomenų perdavimo paslaugų skrydžio metu apmokestinimo*

Vartotojas teigia, kad skrydžio metu lėktuve naudojosi mobiliaisiais duomenimis per Wi-Fi prieigą, sumokėjęs atitinkamą mokestį oro linijų bendrovei „SAS“. 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotinėje užfiksuota, jog operatoriaus „Aeromobile“<sup>4</sup> tinkle 2019 m. rugsėjo 4 d. 15 val. 18 min. buvo išnaudota 4500 KB ir 16 val. 17 min. – 1645 KB duomenų, kurie apmokestinti atitinkamai 36,32 Eur (be PVM) ir 13,27 Eur (be PVM). Vartotojo teigimu, teikėja neteisėtai apmokestino duomenų perdavimo paslaugas skrydžio metu, nes jomis vartotojas nesinaudojo.

Vartotojas pateikė oro linijų bendrovės „SAS“ lankstinukų anglų kalba nuotraukas, kuriuose pateikiama Wi-Fi prieigos naudojimo skrydžio metu informacija: „WIFI yra nemokamas „SAS Business“, „SAS Plus“ keleiviams ir „EuroBonus Diamond“ ar „Gold“ nariams. „SAS Go“ keleiviai moka mokestį už paslaugą. <...> Kainos už naršymą „SAS Go“: JAV/Azija: <...> 15 Eur <...> Paslauga bus aktyvuota maždaug 20 min. po pakilimo. Ji bus išjungta prasidėjus nusileidimui. Jūs matysite ryšio statusą ir likusį naudojimosi internetu laiką WiFi portale. <...>“<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Kaip nurodyta Priedo Nr. 2 Sertifikato taisyklių (CP), kurios yra sudėtinė Sertifikavimo sutarties Nr. 2 dalis, (kaip numato šios sutarties 2 punktas) 4.1 papunktyje: „Kvalifikuoto sertifikato sukūrimas vyksta tik kai: • Mobiliojo ryšio funkcija išduotoje SIM kortelėje yra aktyvuota <...>“.

<sup>2</sup> <https://www.telia.lt/m-parasas#MobilusRsysys>

<sup>3</sup> <https://www.telia.lt/verslui/tarifai-uzsienyje/jungtines-amerikos-valstijos>

<sup>4</sup> <https://www.aeromobile.net/about/> nurodyta, jog „Aeromobile“ yra Jungtinėje Karalystėje įsteigta judriojo ryšio paslaugų teikėja aviacijos sektoriui (angl. „mobile service provider for the aviation industry“).

<sup>5</sup> Angl. „WIFI is free for passengers traveling in SAS Business, SAS Plus and for EuroBonus Diamond or Gold members. Passengers traveling in SAS Go pay a fee for the service. <...> Prices for surfing in SAS Go: USA/Asia: <...>“

Oro linijų bendrovės „SAS“ interneto svetainėje<sup>6</sup> dalyje „3G mobile network (US/Asia)“ nurodyta: *„Skrydžių į JAV ir Aziją metu jūs galite naudoti „AeroMobile“ tarptautinį tarptinklinį judrųjį ryšį išjungę skrydžio režimą <...> Ši paslauga leidžia jums naudoti išmanųjį telefoną kaip namie – 20 000 pėdų aukštyje. Tik įsitikinkite, kad jūsų teikėjas bendradarbiauja su „AeroMobile“. Judriojo ryšio paslaugos (tekstinės žinutės, skambučiai ir GPRS) apmokestinamos pagal jūsų paslaugų teikėjo taikomus tarptautinio tarptinklinio judriojo ryšio mokesčius. Tarptinklinis duomenų perdavimas yra tarptautinis, net ir vidaus skrydžiuose, ir mokesčiai pateikiami įprastoje telefono sąskaitoje. Kuomet jūs išjungiate skrydžio režimą, jūsų paslaugų teikėjas atsiųs jums tekstinę žinutę su šios paslaugos kainodaros planais.“*<sup>7</sup> Taigi, remiantis vartotojo pateikta ir oro linijų bendrovės „SAS“ interneto svetainėje nurodyta informacija, į JAV skrendantis keleivis (išskyrus „SAS Business“ ir „SAS Plus“ keleivius ir „Euro Bonus Diamond“ ar „Gold“ narius), norintis naudotis Wi-Fi prieiga, turi sumokėti 15,00 Eur mokestį, o keleivis, pageidaujantis naudotis tarptautinio tarptinklinio judriojo ryšio paslaugomis (angl. *roaming*), turi galimybę prisijungti prie operatoriaus „Aeromobile“ 3G tinklo, išjungęs skrydžio režimą ir jei jo šalies operatorius yra sudaręs sutartį su „Aeromobile“, duomenų perdavimo paslaugos tokiu atveju apmokestinamos pagal keleivio šalies operatoriaus taikomus tarptinklinio ryšio paslaugų tarifus.

Konstatuotina, kad vartotojas skrydžio metu 2019 m. rugsėjo 4 d. turėjo galimybę jungtis prie interneto tiek naudodamasis Wi-Fi prieiga, tiek duomenų perdavimo paslaugomis operatoriaus „Aeromobile“ tinkle (remiantis teikėjos interneto svetainėje pateikiama informacija<sup>8</sup> teikėja yra sudariusi sutartį su „Aeromobile“). Tuo atveju, jei išmaniojo įrenginio nustatymuose tuo pačiu metu yra įjungta Wi-Fi prieigos funkcija ir mobiliųjų duomenų perdavimas, tai pagal pradinis nustatymus turi veikti Wi-Fi prieiga ir tik jos nesant arba esant silpnam, trūkinėjančiam signalui išmanusis įrenginys gali persijungti į mobiliųjų duomenų naudojimą. Todėl, siekiant užtikrintai nesinaudoti mobiliaisiais duomenimis, išmaniajame įrenginyje turi būti išjungta mobiliųjų duomenų perdavimo funkcija.

Vartotojo pateiktame teikėjos atstovės atsakyme į 2019 m. spalio 8 d. vartotojo skundą<sup>9</sup> nurodoma, kad *„<...> Jeigu lėktuve buvote įjungęs mobilius duomenis, tuomet jie naudojosi, duomenys turėjo būti išjungti ir įjungtas tik wifi, kad papildomai nebūtų naudojami mobilūs duomenys. <...>“*. Vartotojas nurodo, jog teikėja nepateikė jokių įrodymų, kad paslaugos skrydžio metu buvo apmokestintos tinkamai ir pagal Lietuvos Respublikos įstatymus, ir prašo pateikti detalią išklotinę, kokiais duomenimis buvo naudojamosi skrydžio metu, koku būdu vartotojas buvo „prijungtas prie tinklo“ ir kaip šios duomenų perdavimo paslaugos buvo apmokestintos.

Vartotojas pateikė ekrano nuotrauką, kurioje matyti, jog 2019 m. rugsėjo 4 d. 15 val. 19 min. buvo gauta trumpoji žinutė (SMS) iš trumpojo numerio 1306: *„Mielas kliente, jūs pradėjote naudotis mobiliaisiais duomenimis 10 Eur/MB tarifu Kitų šalių zonoje. Kaina(-os) nurodyta(-os) su PVM. „Telia“*. Teikėjos interneto svetainėje, dalyje „Palydovinio ryšio tarifai“, skiltyje „Lėktuvai ir laivai“<sup>10</sup> nurodyta, kad „Aeromobile“ tinkle mobilaus interneto tarifas – 10,00 Eur/MB. Pažymėtina, jog, Tarnybos skaičiavimais, 2019 m. rugsėjo mėn. išklotinėje nurodyti išnaudoti

15 EUR <...> The service will be activated around 20 minutes after take-off. It will be de-activated when we start our descent. You will see the connection status and remaining time to use Internet on the WiFi Portal. <...>“.

<sup>6</sup> <https://www.flysas.com/en/travel-info/onboard/internet-wifi/>

<sup>7</sup> Angl. „On flights to the US and Asia you can use the AeroMobile roaming network by disabling flight mode <...> This service lets you use your smartphone as if you were at home – from 20 000 feet. Just make sure that your provider is partnered with AeroMobile. The cost for mobile services (text messaging, phone calls and GPRS) is based on the roaming charges of your service provider. All data roaming is international, even on domestic flights, and the costs are added to your regular phone bill. When you turn off flight mode your service provider will send you a text with your pricing scheme for this service.“

<sup>8</sup> <https://www.telia.lt/privatiems/tarifai-uzsienyje/palydovinio-rysio-operatoriai>

<sup>9</sup> Data nenurodyta.

<sup>10</sup> <https://www.telia.lt/privatiems/tarifai-uzsienyje/palydovinio-rysio-operatoriai>

duomenys lėktuve (iš viso 6145 KB) apmokestinti pagal 2019 m. rugsėjo 4 d. 15 val. 19 min. vartotojui teikėjos siųstoje trumpojoje žinutėje (SMS) nurodytą tarifą (10,00 Eur/MB (su PVM))<sup>11</sup>.

Teikėja taip pat pateikė operatoriaus „Aeromobile“ ataskaitą – TAP (angl. *Transferred Account Procedure*) failą (toliau – TAP failas), kuriame nurodomas IMEI (angl. *International Mobile Equipment Identity*) kodas (duomenys neskelbtini), IMSI (angl. *International mobile subscriber identity*) kodas (duomenys neskelbtini), taip pat užfiksuota, jog telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2019 m. rugsėjo 4 d. nuo 12 val. 18 min. 14 s iki 14 val. 40 min. 13 s (remiantis eilutėmis „LocalTimeStamp“) (iš viso 30 įvykių) buvo naudojamosi duomenų perdavimo paslaugomis. 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. Pastebėtina, kad pateiktas TAP failas neįrodo, kad 2019 m. rugsėjo 4 d. vartotojas išnaudojo 6145 KB duomenų skrydžio metu: TAP faile užfiksuoti 30 įvykių, o 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotinėje – 2 įvykiai (2 eilutės), be to, TAP faile nėra nurodytas išnaudotų duomenų kiekis, o teikėja nepateikė paaiškinimų, kaip TAP failas pagrindžia 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotinėje nurodytus duomenis.

Atsižvelgiant į tai, kad teikėja nepateikė įrodymų, kurie leistų Tarnybai įsitikinti, kad vartotojas naudodamasis mobiliaisiais duomenimis skrydžio metu naudojosi būtent tokiu kiekiu duomenų, kuris yra nurodytas 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotinėje, konstatuotina, kad teikėja neįrodė, kokį duomenų kiekį „Aeromobile“ tinkle vartotojas išnaudojo 2019 m. rugsėjo 4 d. skrydžio metu, todėl 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotinėje nurodyta mokėtina 49,59 Eur (be PVM) suma už duomenų perdavimo paslaugas „Aeromobile“ tinkle laikytina nepagrįsta. Taigi, vartotojo prašymas anuliuoti mokesčius už duomenų perdavimo paslaugas lėktuve yra tenkintinas.

#### *Dėl telefono ryšio aparato keitimo*

Vartotojas 2020 m. sausio 24 d. el. paštu Tarnybai pateiktame prašyme – patikslinime prašo pakeisti pagal 2019 m. sutartį įsigytą telefono ryšio aparatą „SAMSUNG GALAXY S10+“ į senąjį „SAMSUNG GALAXY S9+“.

Vadovaujantis ERĮ 1 straipsnio 1 dalimi, ERĮ reglamentuoja visuomeninius santykius, susijusius su elektroninių ryšių paslaugomis, tinklais ir su jais susijusiomis priemonėmis bei paslaugomis, elektroninių ryšių išteklių naudojimu, taip pat visuomeninius santykius, susijusius su radijo įrenginiais, galiniais įrenginiais ir elektromagnetiniu suderinamumu. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) 12 straipsnio 1 dalies 1 punkte nustatyta, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba užtikrina vartotojų teisių apsaugą, prižiūri, ar rinkai tiekiami ne maisto produktai atitinka ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklumą nustatančių teisės aktų reikalavimus. Pažymėtina, kad tinkamos ir netinkamos kokybės prekių keitimą ir grąžinimą reglamentuoja Mažmeninės prekybos taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. birželio 11 d. nutarimu Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“, kurių 31 punkte nustatyta, kad šių taisyklių priežiūrą, be kita ko, atlieka Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Remiantis Vartojimo ginčų taisyklių 9.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, kai vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. Šiuo atveju vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija perduoda vartotojo prašymą kitai VTAĮ 22 straipsnio 1 dalyje nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša vartotojui. Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunktyje nustatyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija

<sup>11</sup> 1 MB = 1024 KB, todėl 6145 KB = 6 MB (6145/1024), vadinasi 6 MB kaina – 60,00 Eur (6 MB x 10,00 Eur/MB). 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotinėje nurodytos 36,32 Eur ir 13,27 Eur, iš viso 49,59 Eur (be PVM), mokėtinos sumos, taigi 60,00 Eur (su PVM).

ginčo nagrinėjimą nutraukia, jei paaiškėja Vartojimo ginčų taisyklių 9.1 – 9.4 ar 9.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės.

Atsižvelgiant į tai, kad vartotojo reikalavimas pakeisti pagal 2019 m. sutartį įsigytą telefono ryšio aparatą „SAMSUNG GALAXY S10+“ į senąjį „SAMSUNG GALAXY S9+“ nepriskirtinas Tarnybos kompetencijai, ir remiantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunkčiu, vartotojo prašymo dalyje dėl pagal 2019 m. sutartį įsigyto telefono ryšio aparato „SAMSUNG GALAXY S10+“ pakeitimo į senąjį „SAMSUNG GALAXY S9+“ nagrinėjimas nutraukiamas. Vadovaujantis VTAĮ 22 straipsnio 1 dalies 6 punktu, vartotojo prašymas dalyje dėl pagal 2019 m. sutartį įsigyto telefono ryšio aparato „SAMSUNG GALAXY S10+“ pakeitimo į senąjį „SAMSUNG GALAXY S9+“ persiunčiamas nagrinėti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

#### *Dėl kompensacijos už JAV įsigytą SIM kortelę*

Vartotojas reikalauja kompensuoti dalį ar visą sumą už JAV įsigytą SIM kortelę, kurią naudodamas vartotojas teigia turėjęs susisiekti su teikėja, kad būtų padidintas limitas. Teikėja 2019 m. lapkričio 28 d. el. paštu Tarnybai paaiškino, kad dėl paslaugų kredito limito padidinimo nuo 86,89 Eur iki 200,00 Eur vartotojas kreipėsi 2019 m. rugsėjo 20 d. Teikėja 2020 m. sausio 17 d. el. paštu Tarnybai patikslino, kad teikėjos sistemoje užfiksuotas tik faktas, kad reikia padidinti paslaugų kredito limitą iki 200,00 Eur vartotojo prašymu, kuris buvo pateiktas skambučio metu ir informacija, kokių telefono ryšio numeriu buvo skambinta, nėra saugoma, tačiau 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotinėje neužfiksuotas skambutis į teikėjos klientų aptarnavimo centrą (iš telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini), todėl galimai vartotojas skambino teikėjai iš kito telefono ryšio numerio.

Pažymėtina, kad anksčiau minėtoje vartotojo pateiktoje telefono ryšio aparato ekrano nuotraukoje taip pat užfiksuota trumpoji žinutė (SMS), gauta 2019 m. rugsėjo 4 d. 17 val. 42 min. iš trumpojo numerio 1306: „Mielas kliente, jūs pasiekėte duomenų vartojimo limitą 60 Eur su PVM užsienyje. Norėdami pasididinti limitą skambinkite numeriu +37064181817. „Telia“. Teikėja taip pat pateikė išrašą iš sistemos, kuriame matyti, kad 2019 m. rugsėjo 4 d. 23 val. 30 min. buvo siųsta trumpoji žinutė (SMS): „Mielas kliente, jūs pradėjote naudotis mobiliaisiais duomenimis 0,25 Eur/MB tarifu Kelionių šalių 1 zonoje. Norėdami užsisakyti papildomai, atsakykite į šią žinutę tekstu 150MB1 ir įsigykite 150 MB už 5 Eur, kurie galios 1 d. Patogiausiu užsisakykite <http://roaming.telia.lt/topup>. Duomenų paketo mokestis nebus įtrauktas į Jūsų mėnesinį mobiliojo interneto užsienyje limitą, kuris yra 60 Eur. Kaina(-os) nurodyta(-os) su PVM.“ (2020 m. sausio 27 d. el. laiškas Tarnybai). Faktą, jog vartotojas gavo pastarąją trumpąją žinutę (SMS), patvirtina vartotojo Tarnybai pateikta telefono ryšio aparato ekrano nuotrauka, kurioje matyti nepilnas minėtos trumposios žinutės (SMS) tekstas (iki vietos „<...> Duomenų paketo mokes“). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotojui 2019 m. rugsėjo 4 d. išnaudojus duomenų vartojimo limitą (60,00 Eur (su PVM), duomenų perdavimo paslaugų teikimas nebuvo apribotas, vartotojas galėjo naudotis duomenų perdavimo paslaugomis už 0,25 Eur/MB. Be to, pats vartotojas 2020 m. sausio 21 d. el. paštu Tarnybai paaiškino, kad 2019 m. rugsėjo 4 d. teikėjai skambino arba rašė „internetu“ (2020 m. sausio 24 d. el. laiške Tarnybai vartotojas aiškina, jog tą dieną teikėjai ir skambino, ir rašė (iš JAV SIM kortelės), bet patikslinti, kaip pavyko susisiekti, negali) dėl nuskaičiuotų mokesčių lėktuve, o ne dėl paslaugų kredito limito padidinimo.

Atkreiptinas dėmesys, jog teikėja 2020 m. sausio 16 d. el. paštu paaiškino, kad 2019 m. rugsėjo 6 d. telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) buvo siųsta trumpoji žinutė (SMS), informuojanti apie besibaigiantį paslaugų kredito limitą, ir pateikė minėtos trumposios žinutės (SMS) išrašą iš teikėjos sistemos, kuriame užfiksuota: „Sveiki, jūsų kredito limitas yra 86.89 Eur, išnaudojote 70% šios sumos. Norime jus informuoti, kad, pasiekus 100% limitą sumos, mobiliojo ryšio paslaugos bus apribotos. Tam, kad paslaugos toliau veiktų sklandžiai, pasikeiskite kredito limitą arba atlikite 166 Eur avansinį mokėjimą taip pat, kaip apmokate „Telia“ sąskaitas, nurodydami mokėtojo kodą (duomenys neskelbtini). Dėl kredito limitų keitimo ar atlikto mokėjimo registravimo kreipkitės į mus el. paštu [info@telia.lt](mailto:info@telia.lt) arba tel. 1817 (skambinant iš užsienio +370

6418 1817). <...>“. Vartotojas patvirtina, jog dėl paslaugų kredito limito padidinimo į teikėją kreipėsi tik 2019 m. rugsėjo 20 d. (2020 m. sausio 21 d. vartotojo el. laiškas Tarnybai). Įvertinus šias aplinkybes darytina išvada, kad JAV SIM kortelės įsigijimo metu (2019 m. rugsėjo 4 d., remiantis vartotojo 2020 m. sausio 20 d. el. paštu Tarnybai pateiktu banko kortelės sąskaitos išrašu) vartotojas galėjo naudotis duomenų perdavimo ir kitomis viešosiomis judriojo telefono ryšio paslaugomis (atlikti skambučius, siųsti trumpąsias žinutes (SMS) telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), nes paslaugų kredito limitas nebuvo pasibaigęs. Tą patvirtina ir 2019 m. rugsėjo mėn. išsklotinėje užfiksuotas naudojimasis paslaugomis nuo 2019 m. rugsėjo 4 d. (po duomenų perdavimo paslaugų naudojimo skrydžio metu) iki 2019 m. rugsėjo 18 d. – išsiųstos 22 trumposios žinutės (SMS) ir duomenų perdavimo paslaugos (1 įvykis, 1 KB). Atsižvelgiant į tai, nelaikytina, jog vartotojas 2019 m. rugsėjo 4 d. įsigijo JAV SIM kortelę dėl to, jog pasibaigė telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamų paslaugų kredito limitas ir vartotojas jį turėjo padidinti. Todėl vartotojo reikalavimas kompensuoti dalį ar visą sumą už JAV SIM kortelę laikytinas nepagrįstu ir yra netenkinamas.

#### *Dėl sutarties nutraukimo*

Vartotojas 2020 m. sausio 24 d. el. paštu Tarnybai pateiktame prašyme – patikslinime prašo nutraukti sutartį, nes „šis įvykis (2019.09.04) įvyko“ kitą dieną po 2019 m. sutarties pasirašymo. Darytina išvada, jog vartotojas prašo nutraukti sutartį dėl duomenų perdavimo paslaugų telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) apmokestinimo skrydžio metu 2019 m. rugsėjo 4 d. 2013 m. sutarties V dalies „Jūsų teisės“ trečioje pastraipoje numatyta, kad „Nesant OMNITEL kaltės, galite nutraukti Sutartį informavę OMNITEL raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki nutraukimo. <...>“, o VII dalies „Jeigu OMNITEL neįvykdytų įsipareigojimų“ pirmoje pastraipoje nurodyta, kad „Jei OMNITEL iš esmės neįvykdytų savo įsipareigojimų, galite nutraukti Sutartį, informavę OMNITEL raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki Sutarties nutraukimo <...>“. Taigi, 2013 m. sutartyje šalys susitarė, jog dėl sutarties nutraukimo vartotojas turi kreiptis į teikėją prieš 5 darbo dienas iki sutarties nutraukimo dienos.

Pažymėtina, kad šalys, pasirašydamos 2019 m. sutartį, susitarė, jog, įsigydamas naują telefono ryšio aparatą („SAMSUNG GALAXY S10+“), vartotojas prisiima naują įsipareigojimą naudotis 2019 m. sutartyje nurodytu teikėjos paslaugų mokėjimo planu 20 mėn. (3.8 papunktis), kurio mėnesiniam mokesčiui suteikiama nuolaida. Be to, 2019 m. sutarties 2.5 papunktyje nustatyta, kad „Prekės kainos ir pradinės įmokos skirtumą (toliau – Skirtumas) KLIENTAS įsipareigoja kompensuoti naudodamasis „Telia“ paslaugomis šiame dokumente nustatytą minimalų naudojimosi paslaugomis terminą bei mokėdamas nurodytą „Telefono mokesť“. Jei abonentas, nesant „Telia“ kaltės bus išjungtas nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui, KLIENTAS kompensuos Skirtumo dalį, kuri apskaičiuojama Skirtumą (Eur su PVM) padalinus iš minimalaus naudojimosi paslaugomis termino (dienomis) ir padauginus iš likusio dienų skaičiaus nuo abonento atjungimo dienos iki įsipareigojimo naudotis „Telia“ paslaugomis termino pabaigos.“

CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinų paslaugų sutarties nutraukimą, 1 dalyje nustatyta, jog „Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento.“ Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškinama tuo, jog paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui.

Vartotojas nepateikė Tarnybai įrodymų, jog būtų kreipęsis į teikėją dėl sutarties nutraukimo, todėl laikytina, kad vartotojas neįgyvendino savo teisės nutraukti sutartį. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad ginčo tarp vartotojo ir teikėjos dėl sutarties nutraukimo nėra, todėl Tarnyba neturi pagrindo įpareigoti teikėją nutraukti sutartį. Tuo atveju, jei po vartotojo kreipimosi į teikėją dėl sutarties nutraukimo, tarp šalių kiltų nesutarimas dėl sutarties nutraukimo, vartotojas turi teisę kreiptis į Tarnybą.



3. T e n k i n u iš dalies vartotojo P. D. 2019 m. spalio 18 d. prašymą nagrinėti ginčą ir 2020 m. sausio 24 d. prašymą – patikslinimą:

3.1. į p a r e i g o j u Telia Lietuva, AB anuluoti už duomenų perdavimo paslaugas telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) „Aeromobile“ tinkle 2019 m. rugsėjo 4 d. paskaičiuotus mokesčius;

3.2. a t m e t u reikalavimus likusioje prašymų dalyje, išskyrus nurodytą šio įsakymo 4 punkte.

4. N u t r a u k i u vartotojo P. D. 2020 m. sausio 24 d. prašymo – patikslinimo nagrinėjimą dalyje dėl telefono ryšio aparato „SAMSUNG GALAXY S10+“ pakeitimo į „SAMSUNG GALAXY S9+“.

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 5.1 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 vyriausiąją specialistę Kristiną Baltauskienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos:

6.1. išsiųsti vartotojui ir teikėjai šį įsakymą;

6.2. vartotojo P. D. 2019 m. spalio 18 d. prašymą nagrinėti ginčą, 2020 m. sausio 24 d. prašymą – patikslinimą dalyje dėl telefono ryšio aparato „SAMSUNG GALAXY S10+“ pakeitimo į „SAMSUNG GALAXY S9+“ ir visą susijusią medžiagą perduoti nagrinėti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis