



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL M. J. 2020 M. GEGUŽĖS 4 D. PRAŠYMO**

Nr.
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) 38.1 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjusi vartotojo M. J. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. gegužės 4 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2020 m. birželio 5 d. raštą Nr. 10021941 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2011 m. vasario 23 d. sudarė Telefono 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 „SMART XS“, pagal kurį suteikiamas 200,00 Lt (57,92 Eur) paslaugų kredito limitas. 2015 m. sausio 29 d. šalys pasirašė Tele2 priedą prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 2) (toliau sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 abi kartu – sutartis) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pagal pakeistą mokėjimo planą „Mobilusis internetas 29“ ir paslaugų kredito limitą – 15,00 Eur.

Vartotojas prašyme nurodo, kad teikėja 2017 m. spalio mėn. be vartotojo sutikimo vienašališkai pakeitė mokėjimo plano mokestį iš 1,10 Eur/mėn. į 2,90 Eur/mėn., nepateikė pakeistos sutarties vartotojui ir reikalavo jos laikytis. Anot vartotojo, teikėja nesuteikė galimybės susipažinti su naujomis sutarties sąlygomis, todėl nesutinka su kainų pakeitimais. Vartotojo teigimu, teikėja 2018 m. birželio 25 d. pateikė tik sutartį Nr. 1 ir priskaičiavo 5,79 Eur mokestį už sutarties Nr. 1 kopiją. Be to, teikėja 2017 m. spalio mėn. pakeitusi mokėjimo planą nepadidino paslaugų kredito limitu iki 2,90 Eur, o iki 2020 m. vasario 10 d. paliko galioti 2,00 Eur paslaugų kredito limitą, kuris galiojo nuo 2015 m. kartu su mokėjimo planu už 1,10 Eur/mėn. ir kurį nustatė teikėja. Ši teikėjos klaida, pasak vartotojo, buvo ne kartą užfiksuota teikėjos, tačiau neištaisyta, todėl vartotojas, „nepastebėdamas apgaulės“, privalėjo nuolat permokėti 0,90 Eur/mėn. ne vienerius metus. Vartotojo teigimu, klaidingai teikėjos nustatytas paslaugų kredito limitas (2,00 Eur), t. y. žemesne suma negu naujo mokėjimo plano kaina, neleido vartotojui pasinaudoti savo teise į priklausantį mokėjimo planą, t. y. už 2,90 Eur/mėn. Vėliau, anot vartotojo, teikėja teigdavo, kad vartotojas savitarroje gali pats pasikeisti paslaugų kredito limitą iki 3,00 Eur, tačiau apribojus paslaugų teikimą savitarroje nėra leidžiama „kažką nustatyti, keisti“, o paliekama tik teisė apmokėti sąskaitas. Vartotojas nurodė, jog 2019 m. vasarą jam buvo ribojama galimybė apmokėti sąskaitas naudojantis mobiliosios bankininkystės paslauga, nes ribojant išeinančias trumpąsias žinutes (SMS) apribojama ir mobilioji bankininkystė, kuriai būtini trumposiomis žinutėmis (SMS) išsiunčiami PIN kodai. Tokiu būdu, anot vartotojo, teikėja apribojo už atskirą mokestį teikiamą paslaugą, nes mobiliosios bankininkystės paslauga neįeina į paslaugų mokėjimo planą ir negali būti ribojama „tariamų“ skolų pagrindu, apribojus paslaugų teikimą vartotojui nebuvo sudaryta galimybė išsiųsti PIN 1 ar PIN 2, kad galėtų prisijungti prie elektroninės bankininkystės.

Vartotojo teigimu, 2020 m. vasario mėn. teikėja pati padidino paslaugų kredito limitą iki 3,00 Eur po vartotojo kreipimosi, kuomet vartotojui buvo išrašytos sąskaitos: už 2019 m. gruodžio mėn. – 17,41 Eur, 2020 m. sausio mėn. – 30,40 Eur, 2020 m. vasario mėn. – 30,82 Eur, 2020 m. kovo mėn. – 30,82 Eur. Vartotojas nurodė, kad teikėja paaiškino, jog 2019 m. gruodžio mėn. ir 2020 m. sausio mėn. sumos susidarė nesuveikus paslaugų kredito limitui ties 2,00 Eur riba, nes mokėjimo plano kaina 2,90 Eur, teikėja pažadėjo anuliuoti virš 2,00 Eur paslaugų kredito limitu susidariusias sumas, tačiau pažado neįvykdė, anuliuavo tik už vieną mėnesį. Vartotojo teigimu, jo pateiktame prašyme buvo prašoma anuliuoti 2019 m. spalio¹ ir 2020 m. sausio mėn. sumas, viršijančias paslaugų kredito limitą, nes teikėjos sistema nesuveikė 2 mėn. Pasak vartotojo, jis sumoka 2,90 Eur, kartais ir daugiau, nors neturi galimybės naudotis paslaugomis dėl ribojimų. Vartotojas nurodė, kad teikėja privalėjo didinti paslaugų kredito limitą ir padidinusi pranešti vartotojui trumpąja žinute (SMS) ar kitu būdu, kaip numatyta sutartyje, tačiau to neįvykdė iki 2020 m. vasario 10 d., t. y. praėjus net 26 mėn. po vienašališko sutarties pakeitimo, kuomet paslaugų kredito limitas buvo padidintas iki 3,00 Eur. Anot vartotojo, įvertinus 2019 m. sumokėtų sumų išklotinę, matyti, jog vartotojo sumokėtos sumos daug didesnės nei mokėjimo plano kaina (2,90 Eur) net ir skaičiuojant su atjungimo/įjungimo mokesčiu (2,61 Eur), vartotojo apmokėtos sąskaitos vidutiniškai siekia 9,00 Eur/mėn. – 14,00 Eur/mėn. Po to, kai paslaugų kredito limitas buvo padidintas iki 3,00 Eur, vartotojo teigimu, jis vėl pažeidžiamas ir reikalaujama nepagrįstai sumokėti: už 2020 m. vasario mėn. buvo paskaičiuota 0,32 Eur suma, viršijanti paslaugų kredito limitą. Vartotojo manymu, už 2019 m. gruodžio mėn., 2020 m. sausio mėn. ir kitais atvejais paskaičiuotos sumos dėl paslaugų kredito limitu nesuveikimo naikintinos.

Vartotojas taip pat atkreipė dėmesį, kad 2019 m. liepos 18 d. teikėja trumpąja žinute (SMS) informavo vartotoją apie 6,22 Eur skolą ir reikalavo ją apmokėti, 2019 m. liepos 24 d. – apie 30,82 Eur skolą ir priminė, kad paskaičiuota papildoma 4,32 Eur sąskaita už praėjusį mėn., tačiau 2019 m. liepos 25 d. informavo apie 6,22 Eur mokėtiną sumą, taip pat 4,32 Eur sąskaitą už praėjusį mėn. bei apribojamas paslaugas. Taip pat 2019 m. rugpjūčio 2 d. teikėja trumpąja žinute (SMS) informavo vartotoją apie mokėtiną 3,32 Eur skolą, o 2019 m. rugpjūčio 12 d. (08 val. 54 min.) pranešė apie 7,64 Eur skolą, tačiau tą pačią dieną (12 val. 57 min.) skola išaugo iki 10,94 Eur, tuo tarpu sekančią dieną (2019 m. rugpjūčio 13 d.) teikėjos trumpojoje žinutėje (SMS) nurodyta skola – 7,64 Eur. Vartotojas nurodė, jog taip pat gavo teikėjos 2019 m. rugpjūčio 12 d. raginimą, kuriame nurodyta 10,94 Eur skola (už iki 2019 m. rugpjūčio 1 d. suteiktas paslaugas) paštu. Vartotojo teigimu, teikėja apribodavo paslaugų teikimą su kažkuria pasirinkta suma ir pateikdavo „eilinį“ 2,61 Eur atnaujinimo mokestį, kuris buvo anuliuotas 2019 m. birželio mėn., todėl vartotojas teigia nesuprantantis 2019 m. rugpjūčio 13 d. teikėjos trumpojoje žinutėje (SMS) nurodytos skolos sumos – 7,64 Eur, kai tuo tarpu teikėja 2019 m. rugpjūčio 12 d. ragina vartotoją sumokėti 10,94 Eur skolą. Anot vartotojo, jei 10,94 Eur skola susikaupė iš anksčiau, tuomet neaišku, kodėl neperskaičiuojama einamojo mėnesio 7,64 Eur skola. Vartotojo teigimu, įvertinus jo banko išrašą už laikotarpį nuo 2018 m. sausio 1 d. iki 2020 m. gegužės 1 d. (toliau – banko išrašas) matyti, kad vartotojas mokėdavo daug daugiau nei 2,90 Eur/mėn., be to, už paslaugas mokėdavo įvairiais mokėjimo būdais. Vartotojas nurodė, jog teikėja grasino panaikinti telefono ryšio numerio galiojimą 2019 m. lapkričio mėn., jei nebus sumokėta 10,94 Eur skola, tačiau apmokėjus sąskaitą vėl buvo pateikta sąskaita už 2019 m. lapkričio mėn. – 8,45 Eur, kuri „vėl padidėjo keliskart ir atsakovo priskaičiavimai peržengė ribas“. Pasak vartotojo, jis iki 2020 m. vasario mėn. negalėjo pilnai naudotis mokėjimo planu, nes teikėjos nustatytas paslaugų kredito limitas 2,00 Eur, o vartotojas mokėjo 2,90 Eur/mėn. Teikėja, vartotojo teigimu, apribojo išeinančius skambučius nuo 2019 m. rugpjūčio mėn., neformavo paslaugų išklotinės už 2019 m. rugsėjo mėn., teigė, jog vartotojas savo noru nesinaudojo paslaugomis 3 mėn. iki 2019 m. lapkričio mėn., nors paslaugos apribotos teikėjos

¹ Vartotojas prašyme nurodo „2019-10“, tačiau įvertinus kartu su prašymu vartotojo pateiktą 2020 m. sausio 28 d. vartotojo prašymą teikėjai, darytina išvada, kad vartotojas prašė anuliuoti 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitą, viršijančią paslaugų kredito limitą.

iniciatyva. Už 2019 m. liepos, rugpjūčio mėn., 2020 m. kovo mėn. teikėja nurodė skirtingas mokėtinas sumas. Teikėjos 2019 m. lapkričio 28 d. rašte Nr. 10030525 nurodyta, kad telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2019 m. rugpjūčio 12 d. 18 val. 50 min. buvo pristatyta trumpoji žinutė (SMS), informuojanti apie skolą, tačiau vartotojas teigia tokiu laiku trumposios žinutės (SMS) negavęs. Vartotojui taip pat neaišku, kodėl 2019 m. gruodžio 31 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija M Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2019 m. gruodžio mėn. sąskaita) už 2019 m. gruodžio mėn. nurodytos dvi mokėtinos sumos: eilutėje „Mėnesio mokėtina suma“ – 8,96 Eur (su PVM) ir eilutėje „Praėjusį mėnesį nesumokėjote“ – 8,45 Eur (su PVM), o 2020 m. sausio 26 d. teikėjos atsiųstoje trumpojoje žinutėje (SMS) nurodyta 8,45 Eur skola. Anot vartotojo, teikėja teigė, jog vartotojo skola už paslaugas – 30,92 Eur, tačiau 2020 m. sausio 26 d. atsiųstoje trumpojoje žinutėje (SMS) nurodyta 8,45 Eur skola, o 2020 m. sausio 29 d. trumpojoje žinutėje (SMS) – 8,96 Eur suma. Pastaroji suma nurodyta ir 2020 m. vasario mėn. sąskaitoje („*priskaičiuojama 0,46 Eur be priežasties*“), o 2020 m. kovo 10 d. vartotojas gavo trumpąją žinutę (SMS), informuojančią apie 6,22 Eur skolą. Vartotojo teigimu, nors teikėjos 2020 m. vasario 10 d. rašte Nr. 10016731 nurodyta, kad kompensuojamas mokestis, viršijantis mokėjimo plano mėnesinį mokestį, už 2019 m. gruodžio – 2020 m. sausio mėn., tačiau 2020 m. vasario 19 d. apribojami išeinantys skambučiai ir pateikiama 30,82 Eur sąskaita apmokėjimui. Pasak vartotojo, teikėjos „*dvigubas žaidimas*“ matomas 2020 m. sausio 31 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija M Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2020 m. sausio mėn. sąskaita) už 2020 m. sausio mėn., kurios eilutėje „Mėnesio mokėtina suma“ nurodyta 21,44 Eur (su PVM), o eilutėje „Praėjusį mėnesį nesumokėjote“ – 8,96 Eur (su PVM), tačiau banko išrašė matyti, kad 2019 m. lapkričio 23 d. sumokėta 8,00 Eur suma, o 2020 m. sausio 26 d. – 8,45 Eur. Vartotojo teigimu, 2020 m. kovo 1 – 30 d. jam apribotas paslaugų teikimas, kuris neatnaujintas iki prašymo pateikimo dienos, todėl jis negali naudotis paslaugomis, už kurias sumoka.

Vartotojas informavo, kad paskutinį kartą kreipėsi į teikėją 2020 m. vasario mėn. dėl paskaičiuotų mokesčių panaikinimo, tačiau teikėjos pažadėta anuliuoti suma už 2019 m. gruodžio – 2020 m. sausio mėn. dėl „*nesuveikusios*“ teikėjos sistemos, kai buvo viršytas 2,00 Eur paslaugų kredito limitas, nebuvo panaikinta ir teikėja 2020 m. kovo 10 d. raginime reikalauja sumokėti 30,82 Eur skolą iki 2020 m. kovo 24 d., nors trumpąją žinutę (SMS) tą pačią dieną reikalauja sumokėti 6,22 Eur iki 2020 m. kovo 24 d.

Vartotojas nurodo, jog 2018 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija M Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2018 m. rugsėjo mėn. sąskaita) nurodyta, jog skola už 2018 m. rugsėjo mėn. – 20,00 Eur, už 2018 m. spalio mėn. mokėtina suma – 2,90 Eur, iš viso 22,90 Eur, tačiau teikėjos 2019 m. lapkričio 28 d. rašto Nr. 10030525 lentelėje nurodyta, kad už 2018 m. rugsėjo – spalio mėn. sumokėta 22,90 Eur. Vartotojo teigimu, teikėja sąskaitoje už 2018 m. spalio mėn. dar kartą pateikia 2,90 Eur mokėtiną sumą ir apriboja paslaugų teikimą, priskaičiuodama atjungimo/įjungimo 2,61 Eur mokestį. Be to, minėtoje lentelėje nurodytos sumos neatitinka sumų, nurodytų teikėjos siunčiamose trumposiose žinutėse (SMS). Vartotojas nurodo, kad „*Skolos nedidėja proporcingai, o lieka suma ties buvusiu mėnesiu pvz birželis 10,54 Eur, liepa 10,95 Eur ir jos dengiamos pilna suma, nors ta vadinama skola fiksuota suma suformuota nežinia kur ir kada tik perkelta į kitą mėnesį*“.

Vartotojas teigia, jog nesutinka, kad savitarnos svetainėje būtų nurodoma, jog paslaugos išnaudotos, kadangi paslaugomis nesinaudojama ne dėl vartotojo kaltės. Anot vartotojo, praėjus metams po pirminės sutarties pateikimo 2018 m. birželio 25 d., jis pakartotinai kreipėsi į teikėją norėdamas sužinoti, kiek kainuoja sutarties (su parašu) kopijos pateikimas, o teikėja 2019 m. rugsėjo 14 d. atsakė, kad sutarties (su parašu) kopija kainuoja 5,79 Eur, sutarties kopija (be parašo) – nemokama. Vartotojui neaišku, kaip ir koku būdu teikėja sudaro sutartis, jog gali jas pateikti ir nepasirašytas, ir pasirašytas. Be to, vartotojui žinoma, kad teikėjos atstovybėse sutartys teikiamos tik tiems sudariusiems sutartis klientams, kurie pageidauja, bet ne visiems.

Vartotojas teigia patyręs ne tik materialinę, bet ir neturtinę žalą. Vartotojo teigimu, teikėja atliko neteisėtus veiksmus vartotojo atžvilgiu ir tokiu būdu sukėlė bendravimo galimybių sumažėjimą: vartotojas negalėjo pilnai naudotis paslaugomis, už kurias permokėjo daugiau nei

dvejus metus. Teikėja taip pat neįgyvendino paslaugų kredito limito padidinimo iki 2020 m. vasario mėn., be to, vartotojo teigimu, atliko dvigubus sąskaitų pateikimus, kurie „išmušdavo iš vėžių“, vartotojas negalėjo kurį laiką dirbti savo darbo, „stresas išmušdavo iš pusiausvyros“. Teikėjos neteisėta veika, pasak vartotojo, akivaizdžiai parodo, kad pelno siekiama neatsižvelgiant ir pažeidžiant fizinio asmens teises, teisingumo ir lygiateisiškumo principus, teikėja skaičiuodavo didėjančius neteisėtus mokesčius, klaidino vartotoją 2019 m. liepos (priskaičiavo 30,82 Eur) ir rugpjūčio mėn., neteisėtai keitė pigesnius mokėjimo planus į brangesnius 2017 m. spalio mėn. Vartotojas teigia patyręs stresą, emocinį šoką, kai pamatė neadekvačias, keliskart mėnesinį mokesčių viršijančias sumas ir kad teikėjai padidinus paslaugų kredito limitą iki 3,00 Eur šis neveikia. Vartotojas priverstas jaudintis dėl ne nuo savęs priklausančių dalykų: ar suveiks paslaugų kredito limitas, kokio dydžio sąskaitą pateiks teikėja, ar nepriskaičiuos papildomų mokesčių ir t. t., teikėja, anot vartotojo, jį žemino kelis metus, nelaikydama lygiateisiu klientu, nebuvo lojali vartotojo atžvilgiu.

Vartotojas prašo: 1) priteisti 50,40 Eur nuostolius (mokėjimo plano skirtumą), kurie atsirado teikėjai neteisėtai vienašališkai pakeitus mokėjimo planą iš 1,10 Eur/mėn. į 2,90 Eur/mėn. be raštiško vartotojo sutikimo ir neužtikrinus numatytų sutarties sąlygų įgyvendinimo; 2) priteisti iš teikėjos 15 000 Eur neturtinę žalą; 3) vartotojo naudai priteisti 6 proc. dydžio metines palūkanas už priteistą sumą nuo bylos iškėlimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Tarnyba) dienos iki Tarnybos sprendimo visiško įvykdymo; 4) panaikinti priskaičiuotas sumas, viršijusias paslaugų kredito limitą (2,00 Eur) 2019 m. gruodžio – 2020 m. sausio mėn.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad šalys 2011 m. vasario 23 d. sudarė neterminuotą sutartį Nr. 1 dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) taikant mokėjimo planą „Smart XS“, kurio mėnesinis mokeskis – 2,90 Eur. 2015 m. sausio 29 d. vartotojui kreipusis į teikėjos saloną buvo atliktas mokėjimo plano keitimas į „50 MINUČIŲ“ už 1,16 Eur/mėn. mokesčių, o paslaugų kredito limitas pakeistas į 15,00 Eur. Teikėja pažymėjo, kad sutartyje Nr. 2 buvo klaidingai nurodytas naujo mokėjimo plano pavadinimas ir teikėja neturi galimybės nustatyti šios klaidos priežasčių, tačiau patvirtina, kad pakeistas mokėjimo planas – „50 MINUČIŲ“.

Teikėja nurodė, kad nuo 2017 m. birželio 15 d. siūlo naujus mokėjimo planus ir vartotojui buvo pasiūlytas labiausiai jo poreikius atitinkantis mokėjimo planas. Apie ruošiamus įvykdyti pakeitimus vartotojas buvo informuotas 2017 m. rugsėjo 1 d. savitarnos svetainėje „Mano Tele2“, patalpintą dokumentą vartotojas gali matyti savitarnos svetainėje iki dabar skiltyje „Nustatymai -> Sutartys“. Teikėja informavo, kad 2017 m. rugsėjo 5 d. papildomai telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) išsiuntė trumpąją žinutę (SMS), primenančią apie būsimus pasikeitimus: „Mielas kliente, primename, kad Jūsų numerio planas galioja iki 09.30 d. Specialiai Jums paruošėme pasiūlymą – naujas mokėjimo planas iki 6 mėn. NEMOKAMAI, sudarius 24 mėn. sutartį. Daugiau informacijos <https://mano.tele2.lt> Jei turite klausimų, susisiekite su mumis trumpuoju numeriu 117 arba užsukite į artimiausią TELE2 saloną“. Teikėjos teigimu, vartotojui neatlikus jokių pakeitimų, 2017 m. spalio 4 d. telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pradėtas taikyti mokėjimo planas „150 min., neribotos SMS su 100 MB“ už 2,90 Eur/mėn. Teikėja nurodė, kad informaciją apie galiojančius tarptinklinio ryšio tarifus galima rasti apsilankius svetainėje www.tele2.lt/privatiems/paslaugos/rysys-uzsienyje/tarifai, taip pat visa informacija apie pasikeitusius tarifus buvo patalpinta mano.tele2.lt vartotojo savitarnos svetainėje.

Teikėja informavo, kad telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) paslaugų kredito limito dydis nuo 2015 m. sausio 29 d. iki 2016 m. rugsėjo 30 d. buvo 15,00 Eur. 2016 m. rugsėjo 30 d. vartotojui paskambinus į Klientų aptarnavimo liniją, paslaugų kredito limitas buvo pakeistas į 2,00 Eur, o 2020 m. vasario 10 d. paslaugų kredito limitas dydis pakeistas į 3,00 Eur. Teikėja pažymėjo, kad vienašališkai be kliento kreipimosi paslaugų kredito limitas dydis nėra keičiamas.

Teikėja nurodė, kad vartotojui 2020 m. vasario 10 d. rašte Nr. 10016731 nurodyta, kad 2020 m. vasario mėn. sąskaitoje bus pritaikyta 24,60 Eur kompensacija, tačiau dėl darbuotojo klaidos ši kompensacija nebuvo pritaikyta. Teikėja pažymėjo, kad vartotojas dėl 2020 m. vasario mėn. sąskaitoje nepritaikytos kompensacijos pakartotinai nesikreipė ir informavo, kad 24,60 Eur

kompensaciją pritaikė 2020 m. birželio 5 d., išrašydama tikslinamąsias 2019 m. gruodžio ir 2020 m. sausio mėn. sąskaitas. Taip pat teikėja kompensavo įjungimo po skolos mokesį – 2,61 Eur, ir šią kompensaciją teikėja nurodė pritaikysianti 2020 m. birželio mėn. sąskaitoje. Teikėja informavo, kad laikotarpiu nuo 2018 m. lapkričio 1 d. iki 2020 m. birželio 1 d. buvo pateikta sąskaitų, kurių suma – 91,17 Eur, o mokėjimų (su skirta kompensacija) gauta – 84,95 Eur. Taigi, šiuo metu yra susidariusi 6,22 Eur mokėtina suma, o atsakymas vartotojui 2020 m. birželio 5 d. pateiktas raštu.

Teikėja 2020 m. liepos 9 d. el. paštu Tarnybai patikslino, kad 2020 m. vasario 25 d. paslaugų teikimas apribotas dėl paslaugų kredito limitu, o 2020 m. vasario 26 d. paslaugų teikimas vartotojui buvo apribotas dėl skolos, tačiau suteikus 24,60 Eur kompensaciją, 2020 m. birželio 5 d. paslaugų teikimas buvo atnaujintas. Įjungimo po įsiskolinimo mokesčiai pritaikyti ir kompensuoti 2020 m. birželio mėn. sąskaitoje. 2020 m. birželio 16 d. ir liepos 4 d. vartotojas atitinkamai sumokėjo 6,22 Eur ir 3,13 Eur, o šiai dienai susidariusi 2,38 Eur vartotojo permoka.

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. UAB „Tele2“ judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (2010 m. vasario 22 d. redakcija) (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios yra sudėtinė sutarties dalis, 1 dalyje „Sutarties dalykas“ įtvirtinta, kad teikėja įsipareigoja „suteikti Klientui šias judriojo telefono ryšio paslaugas (toliau – Paslaugas): • išeinančius bei įeinančius pokalbius Lietuvoje bei užsienyje; • išeinančius bei įeinančius SMS žinutes; • išeinančius bei įeinančius MMS žinutes; • duomenų perdavimo paslaugas; • interneto prieigą. Klientas įsipareigoja sumokėti Tele2 už suteiktas Paslaugas, judriojo ryšio telefoną, ir/ar kitas paslaugas Sutartyje nustatytomis sąlygomis ir 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 paslaugos turi būti teikiamos ir 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 mokėjimo plano pakeitimo

Vartotojas prašo įpareigoti teikėją grąžinti 50,40 Eur sumą, kuri susidarė teikėjai 2017 m. spalio mėn. pakeitus telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) mokėjimo planą už 1,10 Eur/mėn. mokesį į mokėjimo planą už 2,90 Eur/mėn. mokesį, kadangi pakeitimas buvo atliktas be raštiško vartotojo sutikimo ir teikėja nesuteikė galimybės susipažinti su naujomis sutarties sąlygomis. Teikėja rašte paaiškino, kad sutartyje Nr. 2 klaidingai nurodytas vartotojo pageidavimu pakeistas mokėjimo planas „Mobilusis internetas 29“, iš tiesų, vartotojui 2015 m. sausio 29 d. sutartimi Nr. 2 mokėjimo planas buvo pakeistas į „50 MINUČIŲ“ už 1,16 Eur/mėn. mokesį². Teikėja nurodė, kad 2017 m. rugsėjo 1 d. vartotojas apie ruošiamą mokėjimo plano keitimą į „150

² Sutartimi Nr. 1 sulygintas mokėjimo planas buvo „SMART XS“.

min., neribotos SMS su 100 MB“ už 2,90 Eur/mėn. buvo informuotas teikėjos savitarnos svetainėje, o 2017 m. rugsėjo 5 d. – trumpąja žinute (SMS) į telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini).

ERPT taisyklių 6.5 papunktyje nustatyta, jog „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti <...> kainų keitimo sąlygas ir tvarką <...>“, o 25 punkte nurodyta, kad „Jei Sutartyje <...> numatyta teisė keisti Paslaugų kainas, Teikėjas privalo iš anksto pateikti informaciją abonentui apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) sumažinimą bei ne vėliau kaip prieš Taisyklių 12 punkte nurodytą terminą raštu pranešti apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) už Paslaugas padidinimą abonentams, su kuriais Sutartys sudarytos raštu <...>“. ERPT taisyklių 12 punkte nurodytas terminas – „ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį“. Bendrųjų sąlygų 4.4 papunktyje nustatyta, kad teikėja turi teisę „Keisti Paslaugų mokėjimo planų struktūrą, tarifus, atsiskaitymo tvarką, informavus Klientą vienu iš šių būdų: raštu, informavimo priemonėse, SMS žinute, elektroninėmis ryšio priemonėmis. Apie Klientui palankius pakeitimus Klientas gali būti neįspėjamas. Apie Paslaugų kainų ir (ar) įkainių (tarifų) padidinimą Klientams pranešama raštu ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį. Šalys susitaria, kad, Tele2 raštu pranešus apie minėtą Paslaugų kainų didinimą, o Klientui iki tarifų ir/ar mokesčių padidinimo dienos raštu nepareiškus nesutikimo toliau naudotis Paslaugomis, bus laikoma, kad Klientas sutinka naudotis Paslaugomis naujais tarifais ir/ar mokesčiais. <...>“. Taigi, sutartyje yra įtvirtinta teikėjos teisė keisti kai kurias sutarties sąlygas, įskaitant paslaugų kainas. Pažymėtina, jog iš vartotojo prašymo turinio darytina išvada, jog vartotojas nesutinka su teikėjos vienašališkai padidinta mokėjimo plano kaina (2017 m. spalio mėn.), tačiau neginčija pakeisto mokėjimo plano struktūros. Pažymėtina, jog teikėja turi teisę keisti (didinti) paslaugų kainas tik jei: a) sutartyje numatyta teikėjos teisė keisti paslaugų kainas ir b) teikėja laikėsi ERPT taisyklių 25 punkte ir sutartyje nustatytos pranešimo apie paslaugų kainų keitimą (padidinimą) vartotojui tvarkos. Atkreiptinas dėmesys, jog pastaroji sąlyga nėra savitikslių, ja siekiama, kad paslaugų gavėjas prieš protingą terminą sužinotų apie paslaugų kainų pakeitimą (padidinimą) ir apsispręstų, ar toliau naudotis paslaugų teikėjos paslaugomis, ar, jeigu paslaugų kainos jam nepriimtinos, nutraukti sutartį be netesybų, kaip numatyta ERPT taisyklių 12 punkte³. Pažymėtina, jog šiuo atveju sutartis nuo jos sudarymo dienos (2011 m. vasario 23 d.) buvo neterminuota. Kaip minėta, sutartyje įtvirtinta teikėjos teisė keisti paslaugų kainas, taip pat teikėja informavo Tarnybą (ir pateikė ekrano nuotrauką iš vartotojo savitarnos (kurioje užfiksuotas 2017 m. rugsėjo 1 d. „Pranešimas apie jūsų naujus mokėjimo planus“ (toliau – pranešimas) ir patį pranešimo tekstą⁴, taip pat išrašą iš vidinių sistemų, kuriame užfiksuota 2017 m. rugsėjo 5 d. telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) išsiųsta trumpoji žinutė (SMS), kuria primenama apie vartotojo mokėjimo plano galiojimą iki 2017 m. rugsėjo 30 d.), jog raštu vartotoją informavo prieš mėnesį apie telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) mokėjimo plano pakeitimą, t. y. iš mokėjimo plano „50 MINUČIŲ“ už 1,16 Eur/mėn. mokestį į mokėjimo planą „150 min., neribotos SMS su 100 MB“ už 2,90 Eur/mėn. mokestį. Teikėja nurodė, jog mokėjimo planas „150 min., neribotos SMS su 100 MB“ įsigaliojo nuo 2017 m. spalio 4 d. Pažymėtina, jog vartotojas neginčija, kad 2017

³ „Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį. Apie Sutarties sąlygų pakeitimus, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, abonentui pranešama iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešama apie jo teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo nutraukti Sutartį, jei naujosios Sutarties sąlygos ar Paslaugų kainos jam nepriimtinos. Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo.“

⁴ Kuriam, be kita ko, nurodoma: „Jūsų numeriams paruošėme naujus mokėjimo planus, kuriais galėsite naudotis keliaudami tiek ES/EEE šalyse, tiek Lietuvoje“, „Telefono numeris (duomenys neskelbtini) Plano galiojimo terminas Iki 2017-08-31“, „Naujas planas „150 min. Neribotos SMS 100 MB“ Keliaudami po ES/EEE šalis bendrausite žymiai pigiau: skambutis – 0,0160 Eur/min., atsilieptas skambutis – 0,0125 Eur/min., mobilusis internetas – 0,0029 Eur/MB, SMS – 0 Eur“, „* Išnaudojus plane suteiktų minučių kiekį, papildomos minutės kaina - 0,06 Eur/min, išnaudojus suteikiamą duomenų kiekį, Jums bus suteikta galimybė užsisakyti bei naudoti naują duomenų paketą“, „Jeigu pasiūlytas naujas planas Jums yra tinkamas, nieko daryti nereikės, mes pasirūpinsime, kad nuo 2017 m. spalio 1 d. galėtumėte pradėti naudotis visomis plano paslaugomis už įprastą jo kainą“ ir „Primename, kad naują planą reiktų užsisakyti ne vėliau kaip iki 2017 m. rugsėjo 30 d.“.

m. rugsėjo mėn. negavo pranešimo teikėjos savitarnos svetainėje ir trumposios žinutės (SMS), informuojančios apie vartotojui taikomo mokėjimo plano galiojimą iki 2017 m. rugsėjo 30 d. ir jog daugiau informacijos pateikiama teikėjos savitarnos svetainėje, be to, įvertinus vartotojo pateiktą banko išrašą matyti, jog vartotojas laikotarpiu nuo 2018 m. sausio 1 d. iki 2020 m. gegužės 1 d. mokėjo minimalų 2,90 Eur/mėn. mokestį teikėjai, taip pat prašyme vartotojas nurodo turintis teisę į mokėjimo planą už 2,90 Eur/mėn., todėl darytina išvada, jog vartotojui mokėjimo plano „150 min., neribotos SMS su 100 MB“ kaina (2,90 Eur/mėn.) buvo žinoma ir jis su ja sutiko.

Remiantis tuo, kas išdėstyta, Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, jog teikėja neturėjo teisės nuo 2017 m. spalio 4 d. pakeisti (padidinti) telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) mokėjimo plano kainos iš 1,16 Eur/mėn. į 2,90 Eur/mėn., todėl vartotojo prašymas dalyje dėl gražintinos 50,40 Eur (mokėjimo planų kainų skirtumo) sumos dėl 2017 m. spalio mėn. pakeisto mokėjimo plano yra netenkintinas.

Dėl paslaugų kredito limitu

ERPT taisyklių 3 punkto 4 pastraipoje paslaugų kredito limitas apibrėžtas kaip pinigų suma, kurios ribose abonentui teikiamos paslaugos be išankstinio apmokėjimo per paslaugų teikimo sutartyje nurodytą ataskaitinį laikotarpį. ERPT taisyklių 6.8 papunktyje įtvirtinta, kad paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti informaciją, kad paslaugų kredito limitas nenustatomas, arba apie suteikiamą paslaugų kredito limitą, jo keitimo sąlygas ir tvarką. ERPT taisyklių 26-28 punktai atitinkamai nustato, jog „Teikėjas turi teisę Sutartyje nustatyti teikiamų Paslaugų kredito limitą. Suteikiamas Paslaugų kredito limitas turi būti protingo dydžio, kad abonentas galėtų naudotis Paslaugomis, ir negali būti mažesnis už minimalų mėnesinį Paslaugų užmokestį. Paslaugų kredito limitas be vartotojo sutikimo negali būti didinamas. Teikėjas privalo sudaryti galimybę vartotojui pasirinkti mažesnę už siūlomą Paslaugų kredito limitą“, „Teikėjas privalo nemokamai sudaryti galimybę sužinoti Paslaugų kredito limitu likutį ir baigiantis šiam limitui abonentas turi būti iš anksto įspėtas“, „Teikėjas, Sutartyje nustatantis vartotojui teikiamų Paslaugų kredito limitą, šiam limitui pasibaigus, privalo apriboti Paslaugų teikimą“. Taigi, pagal nurodytą teisinį reguliavimą, paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, jog paslaugų teikimo sutartyje būtų pateikiama informacija apie paslaugų kredito limitą, o tuo atveju, jeigu paslaugų kredito limitas yra suteikiamas, jis negali būti mažesnis už mėnesinį abonto mokamą paslaugų mokestį. Bendrųjų sąlygų 2.10 papunktyje numatyta kliento teisė „Pateikti prašymą padidinti ar sumažinti Paslaugų kredito limitą – t. y. pinigų sumos dydį, kurio ribose Klientui per Sutartyje nurodytą ataskaitinį laikotarpį Paslaugos teikiamos be išankstinio apmokėjimo. Pradinis Klientui suteikiamas Paslaugų kredito limitas nurodomas Sutartyje. Kliento pasirenkamas kito dydžio kredito limitas negali būti mažesnis už minimalų mėnesinį Paslaugų užmokestį“.

Tarnyba, nustatė, jo pagal sutartį Nr. 2 vartotojui buvo taikomas 15,00 Eur paslaugų kredito limitas, kuris, kaip rašte paaiškino teikėja, 2016 m. rugsėjo 30 d., vartotojui paskambinus į Klientų aptarnavimo liniją, buvo sumažintas iki 2,00 Eur, o 2020 m. vasario 10 d. paslaugų kredito limitas padidintas iki 3,00 Eur. Teikėja 2019 m. birželio mėn. savitarnos svetainėje vartotojui pateikė atsakymą, kuriame nurodoma, kad „nustatytas kredito limitas einamajam mėnesiui 2 Eur. Kadangi kredito limitu suma mažesnė (2 Eur) nei minimalūs mėnesio mokesčiai (3,30 Eur už planą ir m. parašą) kredito limitu funkcija nesuveikia. Kad kredito limitu paslauga veiktų tinkamai, einamojo mėnesio kredito limitu suma mažiausiai turėtų būti 4 Eur. Šią situaciją, dėl kredito limitu, galime sutvarkyti, Jums pateikus sutikimą, atsakant į šį laišką.“ 2020 m. vasario 10 d. rašte Nr. 10016731 teikėja vartotojui nurodė, kad „Klientas, nusistatęs mažesnę limitu nei jo mėnesiniai mokesčiai, paslaugų apribojimo saugiklio neturi“ ir „Kadangi Jūsų turimo plano „150 min, neriboti SMS su 100 MB“ mėnesinis mokestis – 2,90 Eur, ši suma, nepaisant to, kad kredito limitas yra 2 Eur, yra pritaikoma kiekvieną mėnesį.“, taip pat „Tam, kad ateityje išvengtumėte nesklendimų, nustatome 3 Eur kredito limitu“. Taigi, remiantis teikėjos paaiškinimais, 2017 m. spalio 4 d. (mokėjimo plano „150 min., neribotos SMS su 100 MB“ taikymo pradžios) iki 2020 m. vasario 10 d. vartotojui

taikomas paslaugų kredito limitas (2,00 Eur) buvo mažesnis nei mokėjimo plano kaina (2,90 Eur/mėn.).

ERPT taisyklių 26 punktas numato, kad „<...> Suteikiamas Paslaugų kredito limitas turi būti protingo dydžio, kad abonentas galėtų naudotis Paslaugomis, ir negali būti mažesnis už minimalų mėnesinį Paslaugų užmokestį. Paslaugų kredito limitas be vartotojo sutikimo negali būti didinamas. <...>“. Atsižvelgiant į šias teisės normas, Tarnybos vertinimu, nuo 2017 m. spalio 4 d. pasikeitus minimaliam mėnesiniam mokesčiui, pagal ERPT taisyklių 26 punktą teikėja privalėjo užtikrinti, kad vartotojui taikomas paslaugų kredito limitas turėtų būti ne mažesnis negu mokėjimo plano kaina (2,90 Eur/mėn.). Todėl, laikytina, kad vartotojo atžvilgiu turėjo būti taikomas paslaugų kredito limitas lygus minimaliam mėnesiniam paslaugų mokesčiui (2,90 Eur/mėn.).

Išanalizavus teikėjos dokumentuose (2019 m. lapkričio 28 d. raštas Nr. 10030525 ir raštas) pateiktas lenteles, kuriose nurodytos vartotojo mokėtinos sumos ir atlikti mokėjimai 2017 m. rugpjūčio – 2020 m. gegužės mėn., matyti, jog kai kuriais mėnesiais mokėtinos sumos didesnės nei 2,90 Eur/mėn. mokestis (už 2017 m. gruodžio mėn. – 5,51 Eur, 2018 m. birželio mėn. – 8,69 Eur, 2018 m. liepos, spalio mėn. – 5,51 Eur, 2019 m. vasario mėn. – 3,90 Eur, 2019 m. balandžio mėn. – 5,51 Eur, 2019 m. birželio mėn. – 4,32 Eur, 2019 m. liepos – rugpjūčio mėn. – 3,30 Eur, 2019 m. lapkričio mėn. – 5,51 Eur, 2020 m. vasario mėn. – 3,32 Eur), visais kitais mėnesiais (nuo 2018 m. sausio mėn.⁵) paskaičiuotas 2,90 Eur mokėtinas mokestis (išskyrus sąskaitas už 2019 m. gruodžio ir 2020 m. sausio mėn., kurios aptariamos vėliau dalyje „Dėl 2019 m. gruodžio ir 2020 m. sausio mėn. sąskaitų“).

Tarnyba, išanalizavusi sąskaitas už 2017 m. gruodžio mėn., 2018 m. liepos, spalio mėn., 2019 m. balandžio, lapkričio mėn., kuriose vartotojui buvo paskaičiuota 5,51 Eur mokėtina suma, nustatė, jog šią sumą sudarė paslaugų mėnesinis mokestis (2,90 Eur) ir 2,61 Eur įjungimo po įsiskolinimo mokestis. Vartotojo atliktų mokėjimų analizė 2017 m. rugpjūčio – 2020 m. gegužės mėn. laikotarpiu patvirtina, jog vartotojas vėluodavo apmokėti sąskaitas, dėl ko jam būdavo apribojamas paslaugų teikimas ir pritaikomas minėtas 2,61 Eur įjungimo po įsiskolinimo mokestis šioje pastraipoje nurodytose sąskaitose.

Sąskaitoje už 2018 m. birželio mėn. nurodytas 8,69 Eur mokėtinas mokestis, kurį sudaro 2,90 Eur mėnesinis mokestis ir 5,79 Eur „Sutarties perrašymo mokestis“. Teikėjos 2018 m. birželio 25 d. rašte Nr. 10033755 vartotojui nurodoma, kad „Jūsų prašymu, siunčiame tel. nr. 60603333 Sutarties dokumento ir jos priedų kopijas. Informuojame, kad paslaugai taikomas vienkartinis 5,79 Eur mokestis, kuris bus pritaikytas birželio mėn. sąskaitoje“.

Sąskaitoje už 2019 m. vasario mėn. kartu su mėnesiniu mokesčiu (2,90 Eur) pritaikytas „SIM keitimo mokestis“ – 1,00 Eur (iš viso 3,90 Eur).

Sąskaitoje už 2019 m. birželio mėn. (4,32 Eur) nurodyta mokėtina suma susideda iš 2,90 Eur mėnesinio mokesčio, 0,40 Eur mobiliojo parašo mokesčio, 1,00 Eur SIM keitimo mokesčio ir 0,02 Eur⁶ papildomo mokesčio už skambučių į Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos informaciją/klientų aptarnavimą⁷.

Sąskaitose už 2019 m. liepos – rugpjūčio mėn. paskaičiuota 3,30 Eur mokėtina suma, kurią sudaro mėnesinis paslaugų mokestis (2,90 Eur) ir mobiliojo parašo mokestis (0,40 Eur).

Kaip minėta, paslaugų kredito limitas ERPT taisyklėse apibrėžiamas kaip pinigų suma, kurios ribose abonentui teikiamos elektroninių ryšių paslaugos be išankstinio apmokėjimo per elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje nurodytą ataskaitinį laikotarpį. Taigi, paslaugų kredito limitas taikytinas tik elektroninių ryšių paslaugoms. Pažymėtina, jog anksčiau aptartose sąskaitose už 2017 m. gruodžio mėn., 2018 m. birželio, liepos, spalio mėn., 2019 m. vasario, balandžio, birželio – rugpjūčio mėn., lapkričio mėn. ir 2020 m. vasario mėn. kartu su mėnesiniu paslaugų

⁵ Už 2017 m. spalio – gruodžio mėn. atitinkamai paskaičiuotos 5,07 Eur, -0,15 Eur ir 5,51 Eur sumos.

⁶ 0,01999 Eur.

⁷ <https://www.vmi.lt/cms/mokesciu-informacijos-centro-kontaktai> tinklalapyje nurodyta, kad tarifas skambinant į Mokesčių informacijos centrą trumpuoju numeriu 1882 teikėjos viešajame ryšių tinkle – 0,01 Eur/min.

mokesčiu pritaikyti mokesčiai ne už elektroninių ryšių paslaugas, t. y. įjungimo po išskolinimo mokestis, sutarties kopijos mokestis, mokestis už mobiliojo parašo paslaugą, SIM kortelės keitimą ir skambučių informaciniu trumpuoju numeriu už informacinės visuomenės paslaugas, kurioms netaikomas paslaugų kredito limitas, todėl teisėtai papildomai įtraukti į minėtas sąskaitas.

Tuo tarpu 2020 m. vasario 29 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija M Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2020 m. vasario mėn. sąskaita) nurodyta mokėtina 3,32 Eur suma susideda iš mėnesinio paslaugų mokesčio (2,90 Eur) ir 0,42 Eur mokesčio už skambučius į „*lietuviškus numerius Lietuvoje, ES ir kitose EEE šalyse*“, viršijančius pagal mokėjimo planą „150 min., neribotos SMS su 100 MB“ suteikiamų minučių kiekį. Teikėja 2020 m. liepos 9 d. el. paštu Tarnybai paaiškino, kad 2020 m. vasario 25 d. paslaugų teikimas vartotojui buvo apribotas dėl paslaugų kredito limitu. Kadangi nuo 2020 m. vasario 10 d. buvo nustatytas 3,00 Eur paslaugų kredito limitas, teikėja nepagrįstai 2020 m. vasario mėn. sąskaitoje apmokestino paslaugas 0,32 Eur suma, viršijanti nustatytą 3,00 Eur paslaugų kredito limitą. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, laikytina, kad nuo 2017 m. spalio 4 d. iki 2020 m. vasario 10 d. paslaugų kredito limitas buvo lygus mokėjimo plano kainai (2,90 Eur/mėn.), taigi, sąskaitos už 2017 m. spalio – 2019 m. lapkričio mėn.⁸ neviršijo minimalaus mėnesinio paslaugų mokesčio (2,90 Eur), tuo tarpu 2020 m. vasario mėn. sąskaitoje nepagrįstai priskaičiuota 0,32 Eur nustatytą paslaugų kredito limitą (3,00 Eur) viršijanti suma.

Dėl 2019 m. gruodžio ir 2020 m. sausio mėn. sąskaitų

Vartotojas prašo panaikinti priskaičiuotas sumas, viršijusias paslaugų kredito limitą (2,00 Eur) 2019 m. gruodžio – 2020 m. sausio mėn. 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitoje nurodyta 8,96 Eur (su PVM) mokėtina suma už 2019 m. gruodžio mėn. ir 8,45 Eur (su PVM) suma eilutėje „*Praėjusį mėnesį nesumokėjote*“ (iš viso 17,41 Eur (su PVM)). 2020 m. sausio mėn. sąskaitoje nurodyta 21,44 Eur (su PVM) mokėtina suma už 2020 m. sausio mėn. ir 8,96 Eur (su PVM) suma eilutėje „*Praėjusį mėnesį nesumokėjote*“ (iš viso 30,40 Eur (su PVM)). Atkreiptinas dėmesys, kad 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitoje ir 2020 m. sausio mėn. sąskaitoje nurodytas telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) suteikiamas paslaugų kredito limitas – 2,00 Eur. Teikėja rašte informavo, kad dėl darbuotojo klaidos 24,60 Eur kompensacija nebuvo pritaikyta 2020 m. vasario mėn. sąskaitoje, tačiau šią kompensaciją teikėja nurodė pritaikiusi 2020 m. birželio 5 d., išrašydama tikslinamąsias 2019 m. gruodžio ir 2020 m. sausio mėn. sąskaitas. Tarnybos skaičiavimais, 24,60 Eur kompensacija pritaikyta už 2019 m. gruodžio mėn. ir 2020 m. sausio mėn. paskaičiuotas sumas (atitinkamai 8,96 Eur ir 21,44 Eur), viršijančias 2,90 Eur/mėn. mokestį. Taigi, teikėja už 2019 m. gruodžio mėn. ir 2020 m. sausio mėn. kompensavo sumas, viršijusias paslaugų mėnesinį mokestį. Tą patvirtina teikėjos 2020 m. liepos 9 d. el. paštu Tarnybai pateikta 2020 m. birželio 5 d. kreditinė PVM sąskaita faktūra serija M Nr. (duomenys neskelbtini), kurioje nurodyta 6,06 Eur kompensacija, skirta 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitai, ir išrašas iš teikėjos vidinės apskaitos sistemos, kuriame nurodyta, jog 2020 m. birželio 5 d. buvo kompensuota 18,54 Eur. Atsižvelgiant į tai, jog vartotojas negali pagrįstai tikėtis, jog jam bus taikomas mažesnis nei minimalus mėnesinis paslaugų mokestis paslaugų kredito limitas, Tarnyba neturi pagrindo įpareigoti teikėją panaikinti už 2019 m. gruodžio mėn. ir 2020 m. sausio mėn. priskaičiuotas sumas, viršijusias paslaugų kredito limitą (2,00 Eur), bet neviršijančias 2,90 Eur/mėn. mokesčio. Be to, vartotojas prašyme nurodo, jog teikėja pažadėjo anuliuoti virš 2,00 Eur paslaugų kredito limitu susidariusias sumas už 2019 m. gruodžio ir 2020 m. sausio mėn., tačiau pažado neįvykdė. Pastebėtina, kad teikėjos 2020 m. vasario 10 d. rašte Nr. 10016731 vartotojui nurodyta kompensacija už sumas, viršijančias 2,90 Eur: „*kompensuojame sumą už 12-01 mėn., kuri viršijo Jūsų plano mėnesinį mokestį*“.

Remiantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, Tarnyba ginčo nagrinėjimą nutraukia, jei „*pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Atsižvelgiant į tai, vartotojo prašymas dalyje dėl už 2019 m. gruodžio – 2020 m. sausio mėn. paskaičiuotų sumų, viršijusių 2,90

⁸ 2019 m. gruodžio mėn. sąskaita ir 2020 m. sausio mėn. sąskaita aptariamos žemiau.

Eur/mėn. mokesčių, nutraukiamas. Vartotojo prašymas dalyje dėl už 2019 m. gruodžio – 2020 m. sausio mėn. paskaičiuotų sumų, viršijusių paslaugų kredito limitą (2,00 Eur), bet neviršijančių 2,90 Eur/mėn. mokesčio, netenkinamas.

Dėl mokėtinų sumų, paslaugų teikimo apribojimo

ERPT taisyklių 6.5 ir 6.11 papunkčiuose, be kita ko, įtvirtinta paslaugų teikėjo pareiga paslaugų teikimo sutartyje aiškiai nurodyti atsiskaitymo tvarką ir paslaugų teikimo apribojimo sąlygas, terminus ir tvarką, 31 punkte numatyta, jog „Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas arba pasibaigia Paslaugų kredito limitas“, o 60 punkte nustatyta, kad „Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos“. Bendrųjų sąlygų 4.2 papunktyje įtvirtinta teikėjos teisė „Apriboti Paslaugų teikimą, jeigu Klientas laiku neatsiskaito už suteiktas Paslaugas ir/ar nesumoka minimalaus prakalbamo mokesčio ir/ar kitų mokesčių pagal šią Sutartį. Apie Paslaugų teikimo ribojimą Klientas informuojamas trumpąja žinute (SMS). Už laikotarpį, kai Paslaugų teikimas Klientui apribotas ar sustabdytas dėl Kliento debitorinio įsiskolinimo, Tele2 turi teisę skaičiuoti ir įtraukti į sąskaitą atitinkamo plano minimalų prakalbamą ir/ar kitą Sutartyje numatytą mokesčių“, 6.1 papunktyje nurodyta, kad „Jei nustatyta Sutartimi, Klientas moka Tele2 minimalų prakalbamą ir/ar kitą mokesčių už Paslaugas per vieną kalendorinį mėnesį bei mokesčius už Tele2 suteiktas Paslaugas, kurie viršija ir/ar yra neįskaičiuojami į minimalų prakalbamą mėnesinį mokesčių“, 6.2 papunktyje nustatyta, kad „Pasibaigus kalendoriniam mėnesiui, Tele2 per dešimt dienų pateikia Klientui sąskaitą, į kurią įtraukiamas minimalus prakalbamas ir/ar kitas mokesčius bei mokesčiai už telefono ryšio Paslaugas, suteiktas per praėjusį kalendorinį mėnesį. <...>“, o 6.4 papunktyje įtvirtinta, kad „Klientas privalo apmokėti Tele2 pateiktą sąskaitą per vieną mėnesį nuo sąskaitos išrašymo datos“.

Vartotojas nurodo, jog 2018 m. rugsėjo mėn. sąskaitoje nurodyta, jog skola už 2018 m. rugsėjo mėn. – 20,00 Eur, už 2018 m. spalio mėn. mokėtina suma – 2,90 Eur, iš viso 22,90 Eur, tačiau teikėjos 2019 m. lapkričio 28 d. rašto Nr. 10030525 lentelėje nurodyta, kad už 2018 m. rugsėjo – spalio mėn. sumokėta 22,90 Eur. Vartotojo teigimu, teikėja sąskaitoje už 2018 m. spalio mėn. dar kartą pateikia 2,90 Eur mokėtiną sumą ir 2018 m. lapkričio mėn. apriboja paslaugų teikimą, priskaičiuodama atjungimo/įjungimo 2,61 Eur mokesčių. Be to, minėtoje lentelėje nurodytos sumos neatitinka sumų, nurodytų teikėjos siunčiamose trumpuosiose žinutėse (SMS).

Išanalizavus 2018 m. rugsėjo mėn. sąskaitą matyti, kad mokėtina suma už 2018 m. rugsėjo mėn. – 2,90 Eur (su PVM), o eilutėje „*Praėjusį mėnesį nesumokėjote*“ nurodyta 17,10 Eur (su PVM) suma, iš viso 20,00 Eur (su PVM). Teikėjos 2019 m. lapkričio 28 d. rašto Nr. 10030525 lentelėje nurodyta, kad vartotojas 2018 m. spalio 31 d. sumokėjo 22,90 Eur sumą, tačiau pastebėtina, kad, remiantis minėta lentele, vartotojui laikotarpiu nuo 2017 m. rugpjūčio mėn. iki 2018 m. spalio mėn. buvo išrašyta sąskaitų už 53,65 Eur, o vartotojas tuo pačiu laikotarpiu iš viso atliko 51,04 Eur mokėjimų. Taigi, vartotojas 2018 m. spalio 31 d. atlikęs mokėjimą padengė 2018 m. rugsėjo mėn. sąskaitą ir sąskaitą už 2018 m. spalio mėn., todėl 2018 m. lapkričio 1 d. fiksuojama 2,90 Eur vartotojo permoka ir mokėtina 2,61 Eur (53,65 Eur – 51,04 Eur) suma (mokėjimo suma už 2018 m. spalio mėn. – 5,51 Eur), nes sąskaitos už 2018 m. spalio mėn. sumokėjimo terminas (2018 m. lapkričio 30 d.) nebuvo suėjęs.

Sąskaitoje už 2018 m. spalio mėn. buvo priskaičiuotas įjungimo po įsiskolinimo mokeskis 2,61 Eur mokeskis už ne laiku apmokėtas sąskaitas: Tarnybos skaičiavimais, 2018 m. spalio 31 d. atliktas mokėjimas (22,90 Eur) padengė sąskaitas už 2018 m. birželio – spalio mėn., ankstesnis vartotojo mokėjimas buvo atliktas 2018 m. liepos 2 d. (17,97 Eur) ir padengė 2017 m. gruodžio – 2018 m. gegužės mėn. sąskaitas. Todėl darytina išvada, jog vartotojas vėlavo apmokėti 2018 m. birželio – rugpjūčio mėn. sąskaitas, dėl ko galėjo būti apribotas paslaugų teikimas ir pritaikytas 2,61 Eur įjungimo po įsiskolinimo mokeskis sąskaitoje už 2018 m. spalio mėn. Taip pat pažymėtina, kad

Tarnybai nebuvo pateiktos 2018 m. rugsėjo – spalio mėn. teikėjos vartotojui siųstos trumposios žinutės (SMS). Teikėja Tarnybai el. paštu 2020 m. liepos 9 d. papildomai paaiškino, kad 2018 m. spalio 31 d., kai buvo įskaitytas 22,90 Eur mokėjimas, paslaugų teikimas buvo atnaujintas, o 2018 m. lapkričio mėn. paslaugų teikimas nebuvo apribotas.

Vartotojas taip pat nurodo, kad 2019 m. liepos mėn. teikėjos siųstose trumposiose žinutėse (SMS) nurodoma skirtinga skolos suma: liepos 18 d. – 6,22 Eur, liepos 24 d. – 30,82 Eur, taip pat nurodoma, jog paskaičiuota papildoma 4,32 Eur sąskaita už 2019 m. birželio mėn. ir pranešama, jog nesumokėjus skolos iki liepos 25 d. paslaugų teikimas bus apribotas. Tarnyba, įvertinusi rašte pateiktą išrašytų sąskaitų ir atliktų mokėjimų lentelę 2018 m. spalio – 2020 m. gegužės laikotarpiu, taip pat vartotojo banko išrašą, nustatė, kad 2019 m. liepos 18 d. vartotojo skola teikėjai buvo 6,22 Eur, kurią sudarė 3,32 Eur neapmokėta suma už 2019 m. balandžio mėn. ir 2,90 Eur suma už 2019 m. gegužės mėn. Tarnybai nėra aišku, kodėl 2019 m. liepos 24 d. teikėjos siųstoje trumpojoje žinutėje (SMS) nurodyta 30,82 Eur skola, kadangi vartotojas 2019 m. liepos 24 d. atliko 2,90 Eur mokėjimą, todėl vartotojo skola tą dieną prieš apmokėjimą, Tarnybos skaičiavimais, sudarė 6,22 Eur, t. y. 3,32 Eur už 2019 m. balandžio mėn. ir 2,90 Eur už 2019 m. gegužės mėn. Teikėja 2020 m. liepos 9 d. el. paštu Tarnybai nurodė, kad minėtos 30,82 Eur skolos sumos pakomentuoti negali, nes neturi informacijos apie vartotojui siųstą trumpąją žinutę (SMS). Teikėjos 2019 m. liepos 25 d. siųstoje trumpojoje žinutėje (SMS) nurodyta 6,22 Eur mokėtina suma (skola) ir informuojama, jog paslaugų teikimas apribojamas, ir nors, Tarnybos vertinimu, nurodyta suma nėra teisinga, nes neįskaitytuos 2019 m. liepos 24 d. 2,90 Eur apmokėjimas (turėtų būti 3,32 Eur (6,22 Eur – 2,90 Eur), kuris, kita vertus, galėjo būti dar neįskaitytas, tačiau teikėja tą dieną turėjo teisę apriboti paslaugų teikimą dėl skolos už 2019 m. balandžio – gegužės mėn.

Vartotojas nurodė, jog 2019 m. rugpjūčio mėn. teikėjos siųstose trumposiose žinutėse (SMS) taip pat buvo nurodytos skirtingos sumos: rugpjūčio 2 d. – 3,32 Eur skola, rugpjūčio 12 d. (08 val. 54 min.) – 7,64 Eur skola, rugpjūčio 12 d. (12 val. 57 min.) – 10,94 Eur, rugpjūčio 13 d. – 7,64 Eur. Vartotojas nurodė, jog taip pat gavo teikėjos 2019 m. rugpjūčio 12 d. raginimą, kuriame nurodyta 10,94 Eur skola (už iki 2019 m. rugpjūčio 1 d. suteiktas paslaugas) paštu. Tarnyba, įvertinusi rašte pateiktoje lentelėje pateiktus duomenis ir banko išrašą, nustatė, kad 2019 m. rugpjūčio 2 d. vartotojo skola sudarė 7,64 Eur (0,42 Eur už 2019 m. balandžio mėn., 2,90 Eur už 2019 m. gegužės mėn. ir 4,32 Eur už 2019 m. birželio mėn.) ir tokia išliko iki 2019 m. rugpjūčio 31 d. vartotojo atlikto 3,30 Eur mokėjimo. Pažymėtina, kad mokėtina suma už 2019 m. liepos mėn. (3,30 Eur) nelaikytina skola 2019 m. rugpjūčio mėn., nes vartotojas ją turėjo teisę apmokėti iki 2019 m. rugpjūčio 31 d.

Teikėja, vartotojo teigimu, apribojo išeinančius skambučius nuo 2019 m. rugpjūčio mėn., neformavo paslaugų išsklotinės už 2019 m. rugsėjo mėn., teigė, jog vartotojas savo noru nesinaudojo paslaugomis 3 mėn. iki 2019 m. lapkričio mėn., nors paslaugos apribotos teikėjos iniciatyva. Tarnybos skaičiavimais, vartotojui atlikus 2019 m. liepos 24 d. mokėjimą (2,90 Eur), vartotojas liko skolingas už 2019 m. balandžio mėn. (0,42 Eur likutis) ir 2019 m. gegužės mėn. (2,90 Eur), o 2019 m. rugpjūčio 31 d. mokėjimas (3,30 Eur) padengė 2019 m. balandžio mėn. sąskaitą (0,42 Eur likutis) ir dalį 2019 m. gegužės mėn. sąskaitos (2,88 Eur), todėl teikėja turėjo teisę apriboti paslaugų teikimą 2019 m. rugpjūčio 13 d. (remiantis teikėjos siūsta trumpąja žinute (SMS) dėl skolos už 2019 m. balandžio – birželio mėn. Vartotojui atlikus 2019 m. lapkričio 23 d. mokėjimą (8,00 Eur), kuris padengė 2019 m. liepos mėn. sąskaitos likutį (1,84 Eur), sąskaitą už 2019 m. rugpjūtį (3,30 Eur) bei dalį 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitos (2,86 Eur), darytina išvada, jog paslaugų teikimas buvo atnaujintas (teikėjos 2019 m. lapkričio 28 d. rašte Nr. 10030525 nurodyta: „*Dėkojame bei patvirtiname, kad 2019 m. lapkričio 23 d. gavome 8 Eur mokėjimą. Sulaukus mokėjimo, Jūsų tel. nr. (duomenys neskelbtini) sutarties lapkričio mėn. vienašališkai nenutrauksime*“). Remiantis tuo, konstatuotina, jog teikėja laikotarpiu nuo 2019 m. rugpjūčio 13 d. iki 2019 m. lapkričio 23 d. turėjo teisę apriboti paslaugų teikimą telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) dėl vėluojamų apmokėti sąskaitų. Todėl teikėjos atstovo 2019 m. spalio 10 d. savitarnos svetainėje pateiktame atsakyme vartotojui nurodyta, kad išsklotinė už 2019 m. rugsėjo mėn. nebuvo sugeneruota, nes tą mėnesį paslaugomis naudotasi nebuvo.

Vartotojo teigimu, teikėja grasino panaikinti telefono ryšio numerio galiojimą 2019 m. lapkričio mėn., jei nebus sumokėta 10,94 Eur skola, tačiau apmokėjus sąskaitą vėl buvo pateikta sąskaita už 2019 m. lapkričio mėn. – 8,45 Eur, kuri „*vėl padidėjo keliskart ir atsakovo priskaičiavimai peržengė ribas*“. Rašte pateiktoje lentelėje 2019 m. spalio 1 d. užfiksuota 10,94 Eur skola, kurią, Tarnybos skaičiavimais, sudaro 0,02 Eur už 2019 m. gegužės mėn., 4,32 Eur už 2019 m. birželio mėn., 3,30 Eur už 2019 m. liepos mėn. ir 3,30 Eur už 2019 m. rugpjūčio mėn. Vartotojas atliko mokėjimus 2019 m. spalio 2 d. (2,90 Eur) ir 2019 m. spalio 31 d. (2,90 Eur), kurie padengė 2019 m. gegužės mėn. sąskaitos likutį (0,02 Eur), sąskaitą už 2019 m. birželio mėn. (4,32 Eur) ir dalį 2019 m. liepos mėn. sąskaitos (1,46 Eur), todėl 2019 m. lapkričio 23 d. vartotojui atlikus 8,00 Eur mokėjimą, kuris padengė 2019 m. liepos mėn. sąskaitos likutį (1,84 Eur), 2019 m. rugpjūčio mėn. sąskaitą (3,30 Eur) ir dalį 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitos (2,86 Eur), vartotojo mokėtina suma, remiantis rašte pateikta lentele, 2019 m. gruodžio 1 d. sudarė 8,45 Eur: 0,04 Eur skola už 2019 m. rugsėjo mėn., 2,90 Eur skola už 2019 m. spalio mėn. ir 5,51 Eur suma⁹ už 2019 m. lapkričio mėn.

Vartotojas teigia, kad 2020 m. sausio 26 d. teikėjos atsiųstoje trumpojoje žinutėje (SMS) nurodyta 8,45 Eur skola, o 2020 m. sausio 29 d. trumpojoje žinutėje (SMS) – 8,96 Eur suma. Tarnyba nustatė, kad 2020 m. sausio 26 d. vartotojui sumokėjus 8,45 Eur sumą, nurodytą tos pačios dienos teikėjos siųstoje trumpojoje žinutėje (SMS), buvo padengtas išskolinimas už 2019 m. rugsėjo mėn. (0,04 Eur likutis), 2019 m. spalio mėn. (2,90 Eur) ir 2019 m. lapkričio mėn. (5,51 Eur). Todėl darytina išvada, jog mokėjimas (8,45 Eur) buvo atliktas po teikėjos trumposios žinutės (SMS) gavimo.

Kaip matyti 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitoje vartotojui kartu su mėnesiniu mokesčiu buvo priskaičiuota 6,06 Eur suma už skambučius į lietuviškus numerius Lietuvoje, ES ir kitose EEE šalyse, iš viso 8,96 Eur (PVM). Ši suma ir nurodyta 2020 m. sausio 29 d. teikėjos siųstoje trumpojoje žinutėje (SMS), kurioje primenama, jog ši suma dar nebuvo gauta. Kaip nurodyta anksčiau, 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitai teikėja 2020 m. birželio 5 d. pritaikė kompensaciją (sumažino iki 2,90 Eur).

Vartotojo teigimu, nors teikėjos 2020 m. vasario 10 d. rašte Nr. 10016731 nurodyta, kad kompensuojamas mokestis, viršijantis mokėjimo plano mėnesinį mokestį, už 2019 m. gruodžio – 2020 m. sausio mėn., tačiau 2020 m. vasario 19 d. apribojami išeinantys skambučiai ir pateikiama 30,82 Eur sąskaita apmokėjimui. Tarnyba nustatė, jog 2020 m. vasario mėn. sąskaitoje už 2020 m. vasario mėn. nurodyta 30,82 Eur mokėtina suma, susidedanti iš 3,32 Eur mokesčio (2,90 Eur/mėnesinis mokestis ir 0,42 Eur už skambučius į lietuviškus numerius Lietuvoje, ES ir kitose EEE šalyse) ir praėjusį mėnesį nesumokėtos 27,50 Eur sumos. Kaip minėta anksčiau, teikėja kompensaciją 2020 m. sausio mėn. sąskaitai pritaikė 2020 m. birželio 5 d. (sumažino iki 2,90 Eur). Teikėja 2020 m. liepos 9 d. el. paštu Tarnybai paaiškino, kad 2020 m. vasario 25 d. paslaugų teikimas buvo apribotas dėl paslaugų kredito limitu, o 2020 m. vasario 26 d. išsiųsta trumpoji žinutė (SMS), informuojanti apie paslaugų teikimo apribojimą dėl skolos. Tarnyba įvertino, jog teikėjos 2020 m. vasario 26 d. siųstoje trumpojoje žinutėje (SMS) nurodyta, jog paslaugų teikimas apribojamas, o vartotojo skola – 6,06 Eur, kuri, Tarnybos skaičiavimais, susidarė vartotojui 2020 m. vasario 21 d. sumokėjus 2,90 Eur sumą, padengusią dalį 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitos (8,96 Eur – 2,90 Eur). Tarnybos vertinimu, teikėja, 2020 m. vasario 25 d. apribojusi paslaugų teikimą dėl pasibaigusio paslaugų kredito limitu (3,00 Eur), neturėjo pagrindo kitą dieną, t. y. 2020 m. vasario 26 d., pakeisti paslaugų teikimo apribojimo priežasties į „dėl skolos“, nes 2019 m. gruodžio mėn. sąskaita dėl netaikyto paslaugų kredito limitu nepagrįstai viršijo (6,06 Eur) paslaugų mėnesinį mokestį (2,90 Eur), todėl laikytina, kad ją vartotojas apmokėjo 2020 m. vasario 21 d. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad nuo 2020 m. vasario 25 d. apribotas paslaugų teikimas pasibaigusio paslaugų kredito limitu pagrindu turėjo tęstis iki 2020 m. vasario 29 d., t. y. mėnesio pabaigos. Kaip minėta,

⁹ Susidedanti iš 2,90 Eur/mėn. mokesčio ir 2,61 Eur įjungimo po išskolinimo mokesčio (remiantis 2019 m. lapkričio 30 d. PVM sąskaita faktūra serija M Nr. (duomenys neskelbtini).

paslaugų teikimas buvo atnaujintas 2020 m. birželio 5 d., kuomet teikėja pritaikė vartotojui 24,60 Eur kompensaciją už 2019 m. gruodžio mėn. ir 2020 m. sausio mėn. Laikytina, kad teikėja turėjo teisę apriboti paslaugų teikimą 2020 m. kovo 1 d. – birželio 5 d. laikotarpiu dėl skolos, nes vartotojas vėlavo apmokėti sąskaitas už 2020 m. sausio – balandžio mėn.¹⁰

Vartotojas tai pat nurodė, jog teikėja 2020 m. kovo 10 d. raginime reikalauja sumokėti 30,82 Eur skolą iki 2020 m. kovo 24 d., nors trumpąja žinute (SMS) tą pačią dieną reikalauja sumokėti 6,22 Eur iki 2020 m. kovo 24 d. Tarnyba įvertino, jog 2020 m. kovo 10 d. teikėjos raginime nurodyta 30,82 Eur suma, įvardinta kaip „skola“, už suteiktas paslaugas iki 2020 m. kovo 1 d., susideda 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitoje, 2020 m. sausio mėn. sąskaitoje ir 2020 m. vasario mėn. sąskaitoje nurodytų sumų, įvertinus vartotojo atliktą 2,90 Eur mokėjimą 2020 m. vasario 21 d. Pažymėtina, jog vartotojo skola 2020 m. kovo 10 d. turėjo būti laikomos sumos už 2019 m. gruodžio – 2020 m. sausio mėn., atėmus 2,90 Eur (2020 m. vasario 21 d. mokėjimą), o įvertinus faktą, jog teikėja nepagrįstai netaikė vartotojui paslaugų kredito limitą 2019 m. gruodžio mėn. ir 2020 m. sausio mėn., vartotojo skola 2020 m. kovo 10 d. teikėjai, Tarnybos skaičiavimais, sudarė 2,90 Eur už 2020 m. sausio mėn. Tarnybai vartotojas pateikė teikėjos siųstos trumposios žinutės (SMS) teksto, kuriame nurodoma 6,22 Eur skolą apmokėti iki 2020 m. kovo 24 d., ekrano nuotraukas, tačiau jose nesimato trumposios žinutės (SMS) gavimo datos ir laiko. Darytina išvada, jog minėta trumpoji žinutė (SMS) siūsta 2020 m. kovo mėn. iki 24 d., todėl, įvertinus tai, jog vartotojas 2020 m. kovo 30 d. atliko 2,90 Eur mokėjimą, vartotojo skola iki 2020 m. kovo 24 d. laikytina 2,90 Eur už 2020 m. sausio mėn.

Tarnyba pažymi, kad, remiantis ERPT taisyklių 54 punktu, kuriame nustatyta, jog už suteiktas paslaugas abonentui pateikiama sąskaita ir nurodoma, kokia informacija turi būti pateikiama sąskaitoje, dokumentas, kuris patvirtina mokėtinas sumas, yra teikėjos išrašyta sąskaita, o ne siunčiamos trumposios žinutės (SMS).

Dėl mobiliojo elektroninio parašo ir sutarties pateikimo

Vartotojas nurodė, jog 2019 m. vasarą jam buvo ribojama galimybė apmokėti sąskaitas naudojantis mobiliosios bankininkystės paslauga, nes ribojant išeinančias trumpąsias žinutes (SMS) vartotojui nebuvo sudaryta galimybė išsiųsti PIN 1 ar PIN 2. Tokiu būdu, anot vartotojo, teikėja apribojo už atskirą mokesį teikiamą paslaugą, nes mobiliosios bankininkystės paslauga neįeina į paslaugų mokėjimo planą. Kaip minėta anksčiau, Tarnyba nustatė, kad vartotojui paslaugų teikimas buvo pagrįstai ribojamas 2019 m. liepos 25 d.¹¹ ir 2019 m. rugpjūčio 13 d. – lapkričio 23 d. Be to, kaip nurodyta vartotojo pateiktame susirašinėjime su teikėja („Priedas 2A“), vartotojui buvo taikomas mobiliojo parašo paslaugos mokeskis – 0,40 Eur, kuris taip pat nurodytas ir teikėjos 2019 m. liepos 25 d. atsakyme, pateiktame vartotojui savitarnos svetainėje¹². Taigi, darytina išvada, kad vartotojui 2019 m. vasarą buvo teikiama mobiliojo elektroninio parašo paslauga.

Mobiliojo elektroninio parašo paslauga nėra elektroninių ryšių paslauga, kaip ji apibrėžta ERĮ 3 straipsnio 15 dalyje; tai yra atlygintina paslauga, teikiama naudojantis paslaugomis, šiuo atveju – viešosiomis judriojo telefono ryšio paslaugomis, todėl jos teikimui paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai netaikytini.

Atsižvelgiant į tai, jog mobiliojo elektroninio parašo paslauga teikiama naudojantis paslaugomis, teikėja, apribodama paslaugų teikimą, įskaitant trumpųjų žinučių (SMS) siuntimą, 2019 m. liepos 25 d. ir 2019 m. rugpjūčio 13 d. – lapkričio 23 d. dėl skolos, negali būti laikoma atsakinga už tai, jog vartotojas, neturėdamas galimybės siųsti trumpųjų žinučių (SMS), negalėjo naudotis mobiliojo elektroninio parašo paslauga. Vartotojas neturėjo pagrindo tikėtis, jog ne laiku

¹⁰ Laikytina, kad 2020 m. kovo 30 d. (2,90 Eur), balandžio 24 d. (2,90 Eur) ir gegužės 31 d. (2,90 Eur) mokėjimai atitinkamai padengė: 1) 2020 m. sausio mėn. sąskaitą, 2) dalį 2020 m. vasario mėn. sąskaitos (2,90 Eur) ir 3) 2020 m. vasario mėn. sąskaitos likutį (0,10 Eur) bei dalį sąskaitos už 2020 m. kovo mėn. (2,80 Eur).

¹¹ Remiantis teikėjos 2020 m. liepos 9 d. el. paštu Tarnybai pateiktais paaiškinimais, paslaugų teikimas buvo atnaujintas tą pačią dieną, t. y. 2019 m. liepos 25 d., teikėjai savitarnos svetainėje pasiūlius vartotojui atnaujinti paslaugų teikimą.

¹² Remiantis 2020 m. liepos 9 d. teikėjos el. paštu Tarnybai pateiktais paaiškinimais.

apmokėdamas sąskaitas ir dėl to apribojus paslaugų teikimą, įskaitant trumpųjų žinučių (SMS) siuntimą, jis galės siųsti trumpąsias žinutes (SMS), reikalingas mobiliojo elektroninio parašo paslaugai gauti.

Vartotojui taip pat neaišku, kaip ir koku būdu teikėja sudaro sutartis, jog gali jas pateikti ir nepasirašytas, ir pasirašytas. Teikėja 2019 m. rugsėjo 14 d. savitarnos svetainėje, atsakydama į vartotojo klausimą dėl sutarties kopijos gavimo ir kainos, nurodė, kad, sutartis „*be parašo*“ – nemokama, o „*sutarties originalas su parašais*“ kainuoja 5,79 Eur. Pažymėtina, jog nepasirašyta sutartis nelaikytina įrodymu, jog tarp šalių susiklostė sutartiniai santykiai, tačiau šiuo atveju nėra ginčo dėl to, jog abi šalys pasirašė sutartį, o atsižvelgiant į tai, jog teikėja taip pat siūlė alternatyvą už papildomą mokestį pateikti sutarties kopiją su parašais, Tarnyba neturi pagrindo abejoti teikėjos veiksmais, sudarant sutartį.

Dėl neturtinės žalos ir palūkanų

Vartotojas teigia patyręs ne tik materialinę, bet ir neturtinę žalą. Vartotojo teigimu, teikėja neteisėtai keitė pigesnius mokėjimo planus į brangesnius 2017 m. spalio mėn., skaičiuodavo didėjančius neteisėtus mokesčius, klaidino vartotoją 2019 m. liepos (priskaičiavo 30,82 Eur) ir rugpjūčio mėn. Anot vartotojo, teikėjos neteisėti veiksmai vartotojo atžvilgiu sukėlė bendravimo galimybių sumažėjimą: vartotojas negalėjo pilnai naudotis paslaugomis, už kurias permokėjo daugiau nei dvejus metus. Vartotojas teigia patyręs stresą, emocinį šoką, kai pamatė neadekvačias, keliskart mėnesinį mokestį viršijančias sumas ir kad tik 2020 m. vasario mėn. iki 3,00 Eur padidintas paslaugų kredito limitas neveikia. Vartotojas priverstas jaudintis dėl ne nuo savęs priklausančių dalykų: ar suveiks paslaugų kredito limitas, kokio dydžio sąskaitą pateiks teikėja, ar nepriskaičiuos papildomų mokesčių. Vartotojas prašo priteisti iš teikėjos 15 000 Eur neturtinę žalą.

Tarnyba pažymi, kad teismų praktikoje yra suformuluotos esminės neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais (CK 6.250 straipsnio 1 dalis). Neturtinės žalos dydis nustatytinas, atsižvelgiant į CK 6.250 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus: žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais (CK 6.250 straipsnio 2 dalis). Žalos padarymo faktą, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis (nagrinėjamo ginčo atveju – vartotojas). Vartotojo teisė reikalauti neturtinės žalos atlyginimo įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Pagal kasacinio teismo nutartyse pateiktus išaiškinimus, sprendžiant dėl vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo, taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę. Bendrosios civilinės atsakomybės sąlygos yra neteisėta veika, atsiradusi žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtos veikos ir atsiradusios žalos ir kaltė.¹³

Pažymėtina, kad tam tikri nepatogumai, sunkumai yra natūralus gyvenimo ir dalyvavimo civilinėje apyvartoje reiškinys ir ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą, todėl neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu įrodyta, kad neturtinė žala padaryta.¹⁴ Tarnybos vertinimu, nustatytos faktinės aplinkybės nėra pakankamos faktui, kad vartotojui buvo padaryta neturtinės žalos, konstatuoti. Konstatuotina, kad vartotojas neįrodė, o Tarnyba nenustatė neturtinės žalos padarymo fakto. Nenustačius šios civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo priteisti neturtinės žalos atlyginimą, todėl vartotojo reikalavimas dėl 15 000 Eur neturtinės žalos atlyginimo yra netenkintinas.

¹³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gruodžio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-698-686/2015.

¹⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-332-687/2016.

Vartotojas, be kita ko, prašo vartotojo naudai priteisti 6 proc. dydžio metines palūkanas už priteistą sumą nuo bylos iškėlimo Tarnyboje dienos iki Tarnybos sprendimo visiško įvykdymo. CK 6.37 straipsnio 2 dalyje nustatyta skolininko pareiga mokėti įstatymų nustatyto dydžio palūkanas už priteistą sumą ir už laikotarpį nuo bylos iškėlimo teisme iki teismo sprendimo visiško įvykdymo. Atsižvelgiant į tai, jog vartotojui nebuvo priteista piniginė suma, už kurią galėtų būti skaičiuojamos palūkanos, vartotojo reikalavimas priteisti 6 proc. dydžio metines palūkanas yra netenkintinas.

3. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojo M. J. 2020 m. gegužės 4 d. prašymą dalyje dėl už 2019 m. gruodžio – 2020 m. sausio mėn. paskaičiuotų sumų, viršijusių 2,90 Eur/mėn. mokestį, nagrinėjimą.

4. N e t e n k i n u vartotojo M. J. 2020 m. gegužės 4 d. prašymo likusioje dalyje.

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 išsiųsti ji vartotojui ir teikėjai.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,
pavaduojanti direktorių

Ieva Žilionienė