



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL L. S. 2021 M. VASARIO 22 D. PRAŠYMO**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 36 straipsniu ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojos L. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. vasario 22 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2021 m. kovo 4 d. raštą Nr. 10033286 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2019 m. gruodžio 12 d. sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini).

Vartotoja prašyme nurodo, kad su teikėja yra sudariusi sutartį, pagal kurią šiuo metu galioja paslaugų mokėjimo planas už 7,50 Eur/mėn. mokestį bei 0,40 Eur/mėn. mokestis už mobilųjį parašą. Vartotoja teigia 2020 m. gruodžio 8 d. gavusi informaciją, kad mokėtina suma už 2020 m. lapkričio mėn. paslaugas yra 18,03 Eur. Anot vartotojos, pasižiūrėjusi 2020 m. lapkričio 30 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) (toliau – sąskaita), pamatė, kad ši suma susidarė priskaičiuavus papildomus užmokesčius: „10,00 Eur MobiGW OU pramoginis turinys/paslaugos, 0,04 Eur MobiGW OU pramoginis turinys/Mikro mokėjimai ir 0,08701 Eur Vilniaus miesto savivaldybės administracija informacija/klientų aptarnavimas“. Vartotoja pažymi, kad dėl papildomų 0,08 Eur mokesčių už skambutį Vilniaus miesto savivaldybės administracijai neprieštaravo, tačiau nesutiko su mokesčiu MobiGW OU (trumpasis numeris 1337), nes, vartotojos teigimu, jokių paslaugų iš šio subjekto neužsakė ir nenorėjo užsakyti. Vartotojos teigimu, jai nėra žinoma nei kas tai per subjektas, nei kokias paslaugas jis vartotojams teikia bei kokiomis sąlygomis.

Vartotoja pažymi, kad plačiau pasidomėjusi apie trumpąjį numerį 1337 bei nurodytą įmonę, interneto portaluose rado daugybę nukentėjusių vartotojų (taip pat ir teikėjos klientų), kuriems elektroninių ryšių paslaugų sąskaitose taip pat buvo priskaičiuoti mokesčiai MobiGW OU paslaugų teikėjui, nors jokių šio subjekto paslaugų neužsakė. Pasak vartotojos, asmenų nusiskundimų ir netgi straipsnių interneto portaluose apie MobiGW OU galima rasti net nuo 2014 m. iki 2020 m. ir didelis vartotojų skaičius, šios problemos aptarinėjimas žinomuose interneto portaluose nuo 2014 m. leidžia kelti abejones dėl teikėjos veiksmų teisėtumo bei teisės reikalauti užmokesčių už MobiGW OU neva suteiktas paslaugas pagrįstumo. Vartotojos žiniomis, aptariamų rinkliavų surinkimui teikėja turėtų sudaryti sutartis su partneriais, kuriems vėliau perveda iš klientų surinktas lėšas už suteiktas paslaugas, todėl tokia sutartis turėtų būti sudaryta ir su MobiGW OU, tačiau vartotojai nesuprantama, kaip tiek metų teikėja tarpininkauja tokiam subjektui, dėl kurio nuo 2014 m. nukentėjo daugybė teikėjos klientų ir nukenčia iki šiol. Vartotojos teigimu, teikėjai ši problema seniai žinoma, nes telefoninio pokalbio su teikėjos darbuotoja metu, paskambinus klientų aptarnavimo numeriu 117, vartotojai buvo nurodyta, jog teikėja gali pateikti kodus, kuriuos reikia siųsti norint atsisakyti MobiGW OU paslaugų. Taigi, nors akivaizdu, kad skundai dėl MobiGW OU paslaugų, suteiktų vartotojams trumpuoju numeriu 1337, vis tęsiasi jau keletą metų, vartotojos nuomone, teikėja iki šiol nesiima jokių veiksmingų priemonių, kad nurodytas subjektas

neapgaudinėtų pačios teikėjos klientų, kadangi pvz. vartotojai paskambinus teikėjos klientų aptarnavimo numeriu 117 ir paprašius, kad būtų užblokuotos vartotojos atžvilgiu MobiGW OU paslaugos ar trumpųjų žinučių (SMS) siuntimai, jai buvo pasakyta, kad teikėja negali to padaryti, nebent užblokuoti visas papildomais mokesčiais apmokestinamas paslaugas. Vartotoja nurodo, jog sąskaitą apmokėjo iš dalies, t. y. 7,99 Eur sumą už elektroninių ryšių paslaugas bei Vilniaus miesto savivaldybės administracijos paslaugas, kurių vartotoja neginčija. Pasak vartotojos, ji taip pat yra apmokėjusi ir visas kitas jai pateiktas teikėjos sąskaitas, tačiau 2021 m. vasario 22 d. gavo teikėjos trumpąją žinutę (SMS), kad neapmokėjus ginčijamos 10,04 Eur sumos, vartotojai bus apribotas elektroninių ryšių paslaugų teikimas. Vartotoja atkreipė dėmesį, jog pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės) 36 punktą, teikėja neturi teisės jai apriboti elektroninių ryšių paslaugų teikimo vykstant ginčo nagrinėjimui. Vartotoja prašo anuliuoti sąskaitoje nurodytą 10,04 Eur sumą už MobiGW OU paslaugas.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad su vartotoja yra sudaryta sutartis. Teikėja pažymi, kad, sudarydama galimybę savo klientams naudotis informacinio/pramoginio turinio teikėjų paslaugomis, t. y. trumpaisiais numeriais teikiamomis paslaugomis, reikalauja, kad vartotojai būtų labai aiškiai informuojami apie pačią paslaugą, kaip ją užsisakyti, jos kainą ir kaip tos paslaugos atsisakyti. Jei tai yra prenumeratos pobūdžio paslauga, teikėja teigia reikalaujanti, kad vartotojas būtų kiekvieną kartą informuojamas apie nuskaičiuojamą sumą.

Teikėjos teigimu, 2020 m. lapkričio 2 d. 22 val. 32 min. 26 s. iš vartotojos telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) buvo užsakyta vienkartinė pramoginio turinio paslaugų teikėjo MobiGW OU teikiama paslauga „Fun2cell“. Teikėja patikslino, jog šią paslaugą galima užsakyti tuomet, kai naršant internete, ekrane pasirodo reklaminis pranešimas su siūloma paslauga, o kaip atrodo minėtas pranešimas, galima peržiūrėti adresu: <http://www.fun2cell.net/lt-lt/m-download-manager>. Pasak teikėjos, norint, kad MobiGW OU paslauga būtų užsakyta, vartotojai reikėjo paspausti nuorodą „Siųsti“ ir fiziškai išsiųsti automatiškai suformuotą trumpąją žinutę (SMS), kurios tekstas suformuojamas automatiškai, vartotojai lieka tik spausti „Siųsti“. Taigi, teikėjos teigimu, be kliento sutikimo, tokia paslauga nėra užsakoma ir teikiama. Teikėja nurodė, kad atlikus MobiGW OU paslaugos užsakymą, vartotojos telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo išsiųstas atsakymas trumpąją žinute (SMS): „Kad pamatytumete galetumete atsisiusiti turini, spustelekite WAP saita <http://m.fun2cell.net/?uid=bnqdwaal> info: lt@mobisupport.net“.

Teikėja pažymėjo, kad paspaudus ant anksčiau pateiktos nuorodos <http://www.fun2cell.net/lt-lt/m-download-manager> matyti, jog prieš paslaugos užsakymą klientai yra aiškiai supažindinami su paslaugos mokesčiu, o jeigu nurodytas mokestis yra netinkamas, klientas gali paslaugos neužsakyti. Teikėja atkreipia dėmesį, jog užsakius vienkartinę paslaugą, norint ja pasinaudoti dar kartą, ji turi būti užsakoma iš naujo, todėl ateityje vartotojai nenorint gauti mokesčių už pramoginio turinio paslaugas, teikėja siūlo jų neužsakinėti. Anot teikėjos, jos klientams iš pramoginio turinio paslaugų teikėjo MobiGW OU yra suteikiama galimybė užsakyti tik vienkartinę paslaugą, o prenumeratų užsakymas yra negalimas. Teikėja dar kartą pabrėžė, jog šios paslaugos yra užsakomos kliento iniciatyva, atliekant papildomus veiksmus, o dėl detalesnės informacijos apie MobiGW OU paslaugas teikėja rekomenduoja kreiptis į patį paslaugos teikėją el. paštu adresu support.lt@txthelper.com.

Apibendrinama susiklosčiusią situaciją, teikėja nurodė, kad veiksmai, kurių klientas neinicijuoja, niekada neapmokestinami, todėl nesinaudojant paslaugomis, į sąskaitą mokesčiai už tai neištraukiami. Atsižvelgdama į rašte išdėstytas aplinkybes, teikėja yra įsitikinusi, kad telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pasinaudotos pramoginio turinio paslaugos sąskaitoje apmokestintos pagrįstai, todėl kompensacijos skyrimui (vartotojos reikalavimo patenkinimui) pagrindo teikėja neturi. 2021 m. kovo 23 d. el. paštu papildomai informavo Tarnybą, jog tokiu

atveju, jeigu kliento sąskaita ar jos dalis yra neapmokėta, neapmokėta suma laikoma skola, todėl ribojamas elektroninių ryšių paslaugų teikimas, vadovaujantis tarpusavio pasirašyta sutartimi. Teikėja pažymėjo, jog šiuo metu vartotojai telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) elektroninių ryšių paslaugų teikimas nėra ribojamas.

2. K o n s t a t u o j u, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra paslaugų sutartis. Iš sutarties bei Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios yra neatskiriama sutarties dalis, nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai elektroninių ryšių paslaugas, o vartotoja įsipareigojo už suteiktas elektroninių ryšių paslaugas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulygtų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinoms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugos turi būti teikiamos ir paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal ERPT taisykles. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų elektroninių ryšių paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp vartotojos ir teikėjos iš esmės yra kilęs dėl pramoginio turinio paslaugų, kurias 2020 m. lapkričio mėn. teikė trečioji šalis MobiGW OU per teikėją, suteikimo ir apmokestinimo įtraukiant mokesčius už šias paslaugas į teikėjos vartotojai išrašytą sąskaitą, iš viso 10,04 Eur.

Vartotoja teigia, jog pramoginio turinio paslaugų iš MobiGW OU neužsakinėjo, todėl reikalauja teikėjos sąskaitoje anuliuoti 10,04 Eur sumą už MobiGW OU paslaugas, kurios, vartotojos nuomone, buvo nepagrįstai įtrauktos vartotojai teikėjos išrašytoje sąskaitoje. Tuo tarpu teikėja, nesutikdama su vartotojos reikalavimu, teigia, jog pramoginio turinio paslaugų naudojimas (šiuo atveju MobiGW OU paslaugų) yra inicijuojamas paties vartotojo, todėl veiksmai, kurių vartotojas neinicijuoja niekada neapmokestinami, o nesinaudojant tokiomis paslaugomis, mokesčiai į sąskaitas už jas neįtraukiami. Pasak teikėjos, telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pasinaudotos pramoginio turinio paslaugos sąskaitoje apmokestintos pagrįstai, todėl kompensacijos skyrimui (vartotojos reikalavimo patenkinimui) pagrindo teikėja neturi.

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

Pažymėtina, kad egzistuojantys technologiniai sprendimai suteikia galutiniams paslaugų gavėjams galimybę naudotis įvairiomis ne elektroninių ryšių paslaugomis, kurios priskirtinos ne elektroninių ryšių paslaugoms, o informacinės visuomenės paslaugoms, kurios, vadovaujantis ERĮ 3 straipsnio 24 dalimi, apibrėžiamos kaip paprastai už atlyginimą elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu paslaugų gavėjo prašymu teikiamos paslaugos, ir kurios teikiamos, be kita ko, naudojant paslaugas. Tokiu būdu paslaugų teikėjai (šiuo atveju teikėja) yra tik tarpininkai, sudarantys galimybę pasinaudoti pramoginio ar kitokio turinio paslaugomis ir atsiskaityti už jas

naudojantis paslaugomis, t. y. šiuo atveju teikėja niekaip negali įtakoti nei vartotojos, nei MobiGW OU veiksmų, o tik remiantis MobiGW OU teikėjai pateiktais duomenimis sudaro galimybę savo paslaugų gavėjams atsiskaityti už pramoginio turinio paslaugas, jas įtraukiant į bendrą sąskaitą už paslaugas.

Tarnyba, išnagrinėjusi sąskaitos bei 2020 m. lapkričio 1-30 d. laikotarpio vartotojos naudojamo telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) Detalią informaciją apie apmokestintas paslaugas (išsklotinę) (toliau – detali sąskaita) kopijas, nustatė, kad: vartotojos naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2020 m. lapkričio 2 d. 22 val. 32 min. 26 s buvo inicijuotas trumpuoju numeriu 1337 1 vnt. MobiGW OU paslaugų „Pramoginis turinys/Mikro mokėjimai“ už 0,0400 Eur mokestį užsakymas ir 2020 m. lapkričio 2 d. 22 val. 32 min. 30 s – „Pramoginis turinys /paslaugos“ už 10,00 Eur mokestį. Taip pat teikėja Tarnybai pateikė MobiGW OU 2020 m. gruodžio 15 d. el. laiško, adresuoto teikėjai, kopiją, kuriame pateikiama informacija apie vartotojos naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) užsakytą MobiGW OU pramoginio turinio paslaugą „Fun2cell“ bei kuri sutampa su sąskaitoje ir detalioje sąskaitoje pateikta informacija.

Tarnyba, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo metu surinktą medžiagą, neturi pagrindo abejoti teikėjos pateiktomis sąskaita bei detalia sąskaita, kuriose pramoginio turinio MobiGW OU paslaugos apmokestintos, taip pat neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja, įtraukdama vartotojai į sąskaitą užmokesčius už minėtas paslaugas, pažeidė elektroninių ryšių paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus, kurių priežiūrą vykdo Tarnyba. Pažymėtina, kad paslaugų gavėjas, o ne paslaugų teikėjas yra atsakingas už paslaugų gavėjo (šiuo atveju vartotojos) pasirenkamų paslaugų (įskaitant ir pramoginio turinio informacinės visuomenės paslaugas) inicijavimą ir su tuo susijusias pasekmes (šiuo atveju – tenkančius susimokėti užmokesčius), kadangi paslaugų teikėjas negali daryti įtakos paslaugų gavėjo valia pasirenkamoms naudoti aukščiau nurodytoms paslaugoms, t. y. nagrinėjamu atveju teikėja negalėjo daryti įtakos vartotojos naudojamame telefono ryšio aparate pateikiamai informacijai.

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

3. N e t e n k i n u L. S. 2021 m. vasario 18 d. prašymo nagrinėti ginčą.

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu;

4.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 4.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis