



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL A. P. 2021 M. KOVO 23 D. PRAŠYMO**

Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 36 straipsniu (toliau – ERI) 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, išnagrinėjęs A. P. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. kovo 23 d. prašymą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (Lvovo g. 25, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2021 m. balandžio 1 d. raštą Nr. (duomenys neskelbtini), (toliau – raštas), teikėjos 2021 m. balandžio 15, 16 d. ir 2021 m. gegužės 12 d. el. paštu pateiktą informaciją, kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja pasirašė 2010 m. rugpjūčio 11 d. Prašymą įjungti abonentą (-us) (sutarties Nr. duomenys neskelbtini) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini).

Vartotojas prašyme nurodo, kad tarp jo ir teikėjos daug metų raštu buvo sudaromos ilgalaikės paslaugų (judriojo telefono ryšio ir interneto prieigos) sutartys. Pasak vartotojo, nuo 2020 m. lapkričio mėn. teikėja vienašališkai pradėjo skaičiuoti „padidintą tarifą“ už paslaugas. Kadangi vartotojas su tuo nesutiko, 2020 m. lapkričio mėn. telefonu su teikėjos atstovu buvo sutarta, kad toliau bus skaičiuojamas nuo 2019 m. spalio mėn. iki 2020 m. lapkričio mėn. buvęs mokėjimo plano mokeskis, tačiau, vartotojo teigimu, teikėja šio pažado nesilaikė. Vartotojas pažymi, kad nuo 2020 m. lapkričio mėn. daug kartų teikėjos prašė pateikti tarp jo ir teikėjos sudarytos sutarties kopiją ir tik 2021 m. sausio mėn. teikėja informavo, kad tokios sutarties neturi ir pateikti negali. Anot vartotojo, tai reiškia, kad teikėja vienašališkai ir be teisėto pagrindo apskaičiavo padidintą užmokesį už paslaugas, dėl ko vartotojui sukėlė nepatogumų nuolat aiškinantis dėl paslaugų teikimo ir padarė turtinės bei neturtinės žalos. Atsižvelgiant į tai, vartotojas 2021 m. vasario 11 d. pateikė teikėjai skundą su prašymu neskaičiuoti „padidinto paslaugų užmokesčio“ (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) ir šalių sutarimu kompensuoti vartotojui padarytą turtinę bei neturtinę žalą. Vartotojas nurodo, kad teikėja 2021 m. vasario 26 d. raštu jam atsakė, kad atsižvelgiant į situaciją, vartotojui bus suteikta papildoma 25,95 Eur kompensacija, apimanti ir 2021 m. kovo mėn. buvusią mokėjimo plano nuolaidą ir per šį laikotarpį vartotojas galės su teikėja susitarti dėl naujo mokėjimo plano naujomis sąlygoms, tačiau už mokėjimo planą „Premium“ kompensacija ateityje nebus taikoma. Vartotojas nurodo su tokia teikėjos pozicija nesutinkantis, nes mano, jog „plano nuolaida“ turi būti taikoma iki 2021 m. spalio 21 d. Vartotojo nuomone, teikėjos teiginys, kad 2019 m. spalio 21 d. telefonu susitarta akcija, pagal kurią taikoma 5,99 Eur su PVM nuolaida mokėjimo plano „Premium“ Duomenų plano L mokesčiui buvo sutarta ir pajungta metams (12 mėn.), yra nepagrįstas, kadangi šiuo atveju šalys susitarė ne dėl akcijos, o dėl mokėjimo plano sąlygų pakeitimo, t. y. dėl sutarties sąlygų pakeitimo ir po 2020 m. spalio 21 d. teikėja neturėjo teisėto pagrindo vienašališkai pakeisti sutartį ir be jokio pranešimo skaičiuoti padidintą mokėjimo plano mokesį. Pasak vartotojo, šiuo atveju apie teisę keisti sutarties sąlygas mokėjimo planui „Premium“ sutartyje nebuvo nustatyta, be to, tokios rašytinės sutarties tarp šalių ir nebuvo, kadangi teikėja „nepasirūpino rašytinės sutarties buvimu ir vartotoją (pareiškėją) neinformavo apie bet kokių rašytinių sąlygų buvimą“. Antra, vartotojo teigimu, net ir teikėjai nusprendus pakeisti mokėjimo plano „Premium“ sąlygas, ji privalėjo prieš vieną mėnesį apie numatomus pakeitimus raštu ar kita tą pačią juridinę galią turinčia forma informuoti vartotoją, bet ir šios pareigos neįvykdė, todėl vienašališkas mokėjimo plano „Premium“ sąlygų pakeitimas yra

neteisėtas. Vartotojo nuomone, kadangi mokėjimo plano „Premium“ sąlygos toliau vykdomos ir nei viena šalis sutarties nenutraukė, todėl sąlygos galioja dar vieneriems metams, t. y. 2019 m. spalio 21 d. nustatytos mokėjimo plano „Premium“ sąlygos galioja iki 2021 m. spalio 21 d. ir todėl šiuo atveju iki 2021 m. spalio 21 d. negali būti skaičiuojamas „padidintas“ mokėjimo plano mokeskis. Atsižvelgus į tai, kas buvo išdėstyta prašyme, vartotojas prašo įpareigoti teikėją iki 2021 m. spalio 21 d. vykdyti mokėjimo plano „Premium“ sąlygas pagal 2019 m. spalio 21 d. buvusį susitarimą neskaičiuojant „padidinto“ mokėjimo plano mokesčio.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotojas su teikėja 2019 m. spalio 21 d. telefonu<sup>1</sup> susitarė dėl akcijos P1803PL790 (toliau – akcija), pagal kurią telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamoms paslaugoms 12 mėn. laikotarpiui suteikiama 5,99 Eur/mėn. nuolaida mokėjimo plano „Premium“ duomenų plano L mėnesiniam mokesčiui. Teikėja pažymi, kad faktas, jog 5,99 Eur/mėn. užmokestis buvo akcijos nuolaida, bet ne standartinė kaina, atsispindėjo ir vartotojui išrašytose sąskaitose, o standartinė mokėjimo plano „Premium“ kaina yra 13,90 Eur/mėn. Teikėja nurodė, kad vartotojui apie akcijos galiojimo pabaigą trumpoji žinutė (SMS) nebuvo siųsta ir dėl šių priežasčių vartotojui buvo suteiktos kelios kompensacijos, padengiančios anksčiau teiktą nuolaidą mokėjimo planui „Premium“ ir pateikė Tarnybai 2020 m. gruodžio 8 d. Kreditinės PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) 6,95 Eur kompensacijos sumai ir 2021 m. vasario 26 d. Kreditinės PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) 25,95 Eur kompensacijos sumai (toliau abi kartu – kreditinės sąskaitos) kopijas. Teikėja nurodė, kad 2021 m. vasario 26 d. raštu Nr. (duomenys neskelbtini) paaiškino vartotojui, kad „Premium“ mokėjimo planų teikėja atsisako ir jiems negali būti taikomos akcijos su nuolaidomis. Teikėja pažymi, jog vartotojui kompensacija buvo suteikta „į priekį“ už 2021 m. kovo mėn. tam, kad vartotojas spėtų su teikėja susitarti dėl naujo mokėjimo plano naujomis sąlygomis, tačiau vartotojas to iki šiol nepadarė. Pasak teikėjos, ji vykdo racionalizaciją ir po truputį atsisako senų mokėjimo planų ir „Premium“ mokėjimo planai bus išjungti, jau kurį laiką jų negalima rinktis naujai ir jiems pritaikyti akcijų. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta rašte, teikėja nurodo negalinti vykdyti vartotojo pageidavimo toliau taikyti akciją mokėjimo plano „Premium“ Duomenų plano L mokesčiui. Pasak teikėjos, šiuo atveju vartotojas gali kol kas toliau naudotis paslaugomis taikant mokėjimo planą „Premium“ už standartinę kainą, rinktis naują mokėjimo planą arba nutraukti sutartį.

Teikėja 2021 m. balandžio 15 ir 16 d. el. paštu savo raštu pateiktus paaiškinimus papildė nurodyma, kad iki akcijos užsakymo, vartotojui telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamos paslaugos buvo pagal taip pat telefonu sutartą ir pajungtą akciją P1709PS699, kuri galioja nuo 2017 m. spalio 3 d. iki 2019 m. spalio 3 d. Nuo 2019 m. spalio 3 d. iki 2019 d. spalio 21 d. vartotojui galiojo standartinė mokėjimo plano „Premium“ Duomenų plano S kaina – 7,90 Eur/mėn., o kaip minėta aukščiau, 2019 m. spalio 21 d. pajungiant akciją, apie jos sąlygas, trukmę vartotojas buvo informuotas žodžiu (telefonu).

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 Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, jog teikėja įsipareigojo vartotojui teikti paslaugas, o vartotojas naudotis teikiamomis paslaugomis ir už jas atsiskaityti teikėjos nustatyta tvarka. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinoms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo

<sup>1</sup> Teikėja informavo Tarnybą, jog telefono pokalbio įrašo jau nebeturi išsisaugojusi, todėl negali pateikti.

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.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, jog ginčas tarp šalių iš esmės kilęs dėl akcijos trukmės ir vartotojo pareigos apmokėti už paslaugas pagal standartinę mokėjimo plano kainą pasibaigus akcijos laikotarpiui.

Vartotojas prašo įpareigoti teikėją iki 2021 m. spalio 21 d. vykdyti mokėjimo plano „Premium“ sąlygas pagal 2019 m. spalio 21 d. buvusį susitarimą neskaičiuojant „padidinto“ mokėjimo plano mokesčio, t. y. iki 2021 m. spalio 21 d. (iš viso 24 mėn. nuo akcijos pradžios arba 12 mėn. papildomai) taikyti akciją.

Teikėjos teigimu, šalys 2019 m. spalio 21 d. telefonu<sup>2</sup> susitarė dėl akcijos, pagal kurią telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamoms paslaugoms 12 mėn. laikotarpiui suteikiama 5,99 Eur/mėn. nuolaida mokėjimo plano „Premium“ duomenų plano L mėnesiniam mokesčiui ir pateikė Tarnybai Detalios akcijos P1803PL790 sąlygų (toliau – Akcijos sąlygos) kopiją. Taip pat teikėja Tarnybai pateikė išrašą iš teikėjos sistemos, iš kurio matyti, jog minėtoje sistemoje yra pažymėta, kad akcija vartotojui pradėta taikyti (įjungta) nuo 2019 m. spalio 21 d. ir galiojo iki 2020 m. spalio 21 d. (išjungta).

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytina vartotojas. 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. Vartotojas, teigdamas, jog akcijos sąlygos jam turėtų būti taikomos 24 mėn., t. y. iki 2021 m. spalio 21 d., nepateikė Tarnybai jokių įrodymų šiam teiginiui pagrįsti. Pastebėtina, kad galima daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tada, kai byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti, jog labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvo<sup>3</sup>. Civiliniame procese išvadai apie fakto buvimą padaryti įrodymų pakanka, jeigu byloje esantys įrodymai leidžia labiau tikėti, kad tas faktas buvo, negu kad jo nebuvo. Pažymėtina, kad vartotojas Tarnybai nepateikė jokių įrodymų, pagrindžiančių prašyme nurodomus teiginius, jog dėl akcijos susitarta ne 12 mėn. laikotarpiui, tuo tarpu teikėja Tarnybai pateikė išrašą iš sistemos, pagal kurį matoma, kad akcija vartotojui pradėta taikyti (įjungta) nuo 2019 m. spalio 21 d. ir galiojo iki 2020 m. spalio 21 d. (išjungta), t. y. 12 mėn. Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta ir įvertinusi visą jai pateiktą ginčo nagrinėjimo medžiagą, Tarnyba konstatuoja, jog neturi pagrindo spręsti, jog akcija galioja 24 mėn., todėl pasibaigus 12 mėn. akcijos galiojimo terminui teikėja pagrįstai apskaičiavo standartinę mokėjimo plano kainą be akcijos metu suteiktos nuolaidos.

Papildomai pažymėtina, jog teikėja, atsižvelgdama į tai, kad neinformavo vartotojo apie akcijos pabaigą, suteikė jam 32,90 Eur dydžio kompensaciją, kuri yra lygi 5,5 mėn. akcijos metu suteikiamos nuolaidos sumai ir pateikė Tarnybai kreditinių sąskaitų kopijas. Kaip nurodyta aukščiau, vartotojas prašo įpareigoti teikėją iki 2021 m. spalio 21 d. vykdyti mokėjimo plano „Premium“ sąlygas pagal 2019 m. spalio 21 d. buvusį susitarimą neskaičiuojant „padidinto“ mokėjimo plano

<sup>2</sup> Teikėja informavo Tarnybą, jog telefono pokalbio įrašo jau nebeturi išsisaugojusi, todėl negali pateikti, taip pat pateikė Akcijos sąlygas, kurios nėra patvirtintos vartotojo parašu.

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. kovo 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-177/2006; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-416/2007; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugsėjo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-427/2008; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-447/2008, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-156/2009; kt.

mokesčio, t. y. iki 2021 m. spalio 21 d. (iš viso 24 mėn. nuo akcijos pradžios arba 12 mėn. papildomai) taikyti akciją. Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „<...> *pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja kreditinėmis sąskaitomis suteikė 32,90 Eur dydžio kompensaciją, kuri lygi 5,5 mėn. akcijos metu suteikiamos nuolaidos sumai, t. y. teikėja patenkino dalį vartotojo reikalavimo, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas dalyje dėl akcijos taikymo papildomus 5,5 mėn. yra nutrauktinas.

Atsižvelgiant į aukščiau konstatuotą, jog Tarnyba neturi pagrindo spręsti, kad akcija galioja 24 mėn., todėl pasibaigus 12 mėn. akcijos galiojimo terminui teikėja pagrįstai apskaičiavo standartinę mokėjimo plano kainą be akcijos metu suteiktos nuolaidos, taip pat į tai, jog vartotojo prašymo nagrinėjimas dalyje dėl 5,5 mėn. akcijos papildomo taikymo yra nutrauktinas, vartotojo prašymas dalyje dėl likusių 6,5 mėn. papildomo akcijos taikymo (pratęsimo) iki 2021 m. spalio 21 d. yra netenkintinas.

3. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojo A. P. 2021 m. kovo 23 d. prašymą nagrinėti ginčą nagrinėjimą reikalavimo dalyje dėl 5,5 mėn. papildomo akcijos taikymo.

4. N e t e n k i n u vartotojo A. P. 2021 m. kovo 23 d. prašymo nagrinėti ginčą likusioje reikalavimo dalyje dėl 6,5 mėn. papildomo akcijos taikymo, t. y. iki 2021 m. spalio 21 d.

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.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis