



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

DĖL M. Č. 2021 M. GEGUŽĖS 31 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ NR. 1

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“ (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės), 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo M. Č. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. gegužės 31 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 1 (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (Žemaitės g. 15, 03504 Vilnius, įmonės kodas 110688998) (toliau – teikėja) 2021 m. birželio 29 d. raštą Nr. 2301-0116 (toliau – raštas Nr. 1), 2021 m. liepos 28 d. raštą Nr. 2301-0123 (toliau – raštas Nr. 2), 2021 m. liepos 2 d., liepos 28 d., rugpjūčio 3 d., rugpjūčio 11 d., rugpjūčio 18 d. el. paštu pateiktą informaciją ir dokumentus, kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2020 m. lapkričio 23 d. sudarė Paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini).

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2020 m. lapkričio mėn. pastebėjo, jog teikėjos pateiktose sąskaitose nuo 2020 m. pradžios gauna „*neaiškias sumas grafa „apple mokėjimai“*“. Pasak vartotojo, dėl to jis kelis kartus žodžiu, telefonu ir 2021 m. gegužės 4 d. raštu kreipėsi į teikėją prašydamas paaiškinti/detalizuoti minėtas sumas, bet paaiškinimo teikėja nepateikė nurodydama vartotojui kreiptis į bendrovę „Apple“ (toliau – Apple) („Apple support“ komandą). Vartotojas teigia, kad susisiekė su Apple ir gavo visas „Apple pay“ sąskaitas, pateiktas pagal vartotojo paskyrą „Apple ID“ (duomenys neskelbtini), kuri yra susieta su vartotojo naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini). Vartotojas nurodo, kad 2021 m. gegužės 19 d. pakartotinai kreipėsi į teikėją su prašymu detalizuoti 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. laikotarpiu teikėjos vartotojui pateiktas sąskaitas ir pridėjo visas „Apple pay“ sąskaitas bei atskirą lentelę, kurioje matomi visi nesutapimai tarp teikėjos ir Apple jam pateiktų „Apple pay“ sąskaitų. Vartotojas teigia, jog atsakymo (sąskaitų paaiškinimo/detalizavimo) iš teikėjos iki prašymo pateikimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) dienos negavo. Vartotojas reikalauja teikėjos detalizuoti ir pagrįsti vartotojui pateiktas 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. laikotarpio sąskaitas, eilutė „Apple mokėjimai“. Teikėjai nepateikus detalizavimo ar minėtų sumų išaiškinimo, vartotojas reikalauja grąžinti permoką už minėtą laikotarpį 318,32 Eur, o teikėjai pateikus paaiškinimą/detalizavimą ir Tarnybai nustačius, kad sumos 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. laikotarpio sąskaitų eilutėje „Apple mokėjimai“ buvo išrašomos be pagrindo, vartotojas reikalauja atlyginti neturtinę žalą, kuri, atsižvelgiant į vartotojo sugaištą laiką, teikiant teikėjai prašymus tiek žodžiu, tiek raštu siekia 900,00 Eur.

Teikėja raštu Nr. 1 informavo Tarnybą, kad susidariusią situaciją sprendžia vartotojo naudai ir kompensuoja sumos skirtumą tarp tos, kuri buvo pateikta teikėjos sąskaitose ir tarp tos, kuri buvo pateikta Apple „Apple pay“ sąskaitose. Taigi, kadangi 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. laikotarpiu teikėja vartotojui pateikė 576,91 Eur dydžio sąskaitą (bendrą mokėtiną sumą) už Apple paslaugas, o Apple už tą patį laikotarpį pateikė 194,19 Eur sąskaitą (bendrą mokėtiną sumą)

virtotojui, todėl teikėja kompensuoja minėtų sumų skirtumą – 382,72 Eur sumą 2021 m. birželio 29 d. Kreditinėje PVM sąskaitoje faktūroje serija KI Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Kreditinė sąskaita).

Teikėja raštu Nr. 2 informavo Tarnybą, jog aiškinosi priežastis, įtakojusias skirtumus tarp virtotojui teikėjos ir Apple „Apple pay“ pateiktų sąskaitų 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. laikotarpiu. Teikėja nurodo gavusi Apple atsakymą¹, kuriame nurodoma, jog virtotojo naudojamas telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) galėjo jungtis prie skirtingų „Apple ID“ paskyrų ir tokiu būdu sugeneruoti sąskaitą, o virtotojui Apple pateiktose „Apple pay“ sąskaitose nurodomas tik vienos iš naudojamų „Apple ID“ paskyrų apmokestinimas, kai tuo tarpu teikėjos sąskaitose pateikiama bendra visų telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) naudojamų „Apple ID“ paskyrų mokėjimo informacija. Pasak teikėjos, kokiomis kitomis „Apple ID“ paskyromis be (duomenys neskelbtini) virtotojas naudojosi informacijos teikėja neturi, kadangi ji yra konfidenciali. Teikėja pažymėjo, kad, pasak tarpininko „Boku INC“ ir Apple, šią informaciją jie gali pateikti tik pačiam telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) naudotojui, t. y. šiuo atveju virtotojui, todėl rekomenduoja virtotojui kreiptis į Apple su prašymu patikslinti ne tik, kokias paslaugas užsakė „Apple ID“ paskyra (duomenys neskelbtini), bet ir kokios kitos „Apple ID“ paskyros yra susietos su telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo apmokestintos. Teikėja pažymėjo, jog ir toliau fiksuoja Apple transakcijas, kurios buvo inicijuotos iš „Apple ID“ paskyros, susietos su telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), tačiau teikėja negali kontroliuoti ir atsakyti už galutinio naudotojo veiksmus naudojantis „Apple ID“ paskyromis, jų susiejimo su telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) bei proaktyvių paslaugų užsakymu. Teikėja pakartotinai informavo Tarnybą, jog dėl užsitęsusio klausimo sprendimo, virtotojo naudai Kreditinėje sąskaitoje kompensavo 382,72 Eur ir šios kompensacijos neanuliuos, o virtotojas jam kompensuota suma galės padengti ateityje paruoštas teikėjos sąskaitas. Teikėja nurodė, jog susisieki su virtotoju ir pateikus šią informaciją, abiem pusėms tinkamo sprendimo rasti nepavyko.

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 nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti virtotojui elektroninių ryšių paslaugas, o virtotojas įsipareigojo už suteiktas elektroninių ryšių paslaugas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad virtotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl virtotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulgytų elektroninių ryšių paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad virtotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų elektroninių ryšių paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Teikėja raštu Nr. 1 informavo Tarnybą, kad ginčą sprendžia virtotojo naudai ir Kreditinėje sąskaitoje kompensavo virtotojo nurodytą 318,32 Eur sumą.

¹ (duomenys neskelbtini).

Vartotojas 2021 m. liepos 9 d. el. paštu informavo Tarnybą, jog nesutinka su teikėjos siūlomu taikiu ginčo sprendimu, t. y. 318,32 Eur permokos grąžinimu vartotojui. Vartojimo ginčų taisyklių 25 punkte nustatyta, kad „*Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės.*“ Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas nesutiko su teikėjos siūlomu taikiu ginčo sprendimu, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 25 punktu, tarp šalių iškilęs ginčas nagrinėtinas Tarnyboje ir dėl ginčo esmės priimtinas sprendimas.

Dėl 318,32 Eur permokos grąžinimo

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos iš esmės yra kilęs dėl Apple pramoginio turinio paslaugų (toliau – Apple paslaugos), kurias 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. teikė trečioji šalis Apple, suteikimo ir apmokestinimo per teikėją įtraukiant mokesčius už šias paslaugas į teikėjos vartotojui minėtu laikotarpiu išrašytas sąskaitas. Vartotojas teigia, jog jos nesutampa su vartotojui Apple pateiktomis „Apple pay“ to paties laikotarpio sąskaitomis. Vartotojas Tarnybai pateikė savo parengtą lentelę su teikėjos ir Apple 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. laikotarpiu pateiktų sąskaitų (mokėtinų sumų už Apple paslaugas) palyginimu, iš kurios matyti, jog minėtu laikotarpiu teikėja už Apple paslaugas apskaičiavo 512,51 Eur sumą, o Apple, vartotojo teigimu, jam pateikė sąskaitų už 194,19 Eur sumą, t. y. permoką sudaro 318,32 Eur. Vartotojas reikalauja teikėjos detalizuoti ir pagrįsti vartotojui pateiktas 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. laikotarpio sąskaitas, eilutė „Apple mokėjimai“, o teikėjai nepateikus detalizavimo ar minėtų sumų išaiškinimo, vartotojas reikalauja grąžinti 318,32 Eur permoką už minėtą laikotarpį.

Bendrujų paslaugų teikimo sąlygų, kurios laikytinos sudėtine sutarties dalimi, skilties „Kokios yra paslaugų apmokėjimo sąlygos?“ 2 pastraipoje nurodyta, jog „*Sąskaitą už suteiktas paslaugas, taip pat už trečiųjų asmenų Jūsų suteiktas Jūsų užsakytas paslaugas ir prekes pateiksime kartą per mėnesį; <...>*“. Tai reiškia, jog į teikėjos sąskaitas už elektroninių ryšių paslaugas gali būti įtraukiamos sumos ir už vartotojo iš trečiųjų asmenų (ne iš teikėjos) užsakytas informacinės visuomenės paslaugas (pavyzdžiui, pramoginio turinio). Taigi, egzistuojantys technologiniai sprendimai suteikia galutiniams paslaugų gavėjams galimybę naudotis įvairiomis ne elektroninių ryšių paslaugomis (šiuo atveju Apple 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, tai yra šiuo atveju teikėja niekaip negali įtakoti nei vartotojo, nei Apple veiksmų, o tik remiantis Apple teikėjai pateiktais duomenimis sudaro galimybę savo elektroninių ryšių paslaugų gavėjams (šiuo atveju vartotojui) atsiskaityti už pramoginio turinio paslaugas, jas įtraukiant į bendrą sąskaitą kartu su elektroninių ryšių paslaugomis.

Tarnyba, išnagrinėjusi 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. laikotarpio teikėjos vartotojui pateiktų sąskaitų kopijas, nustatė, kad Apple paslaugų naudojimas (eilutė „Apple mokėjimai“) apmokestintas iš viso 512,51 Eur suma.

Teikėja, remdamasi jai Apple pateiktu išaiškinimu dėl sąskaitų nesutapimo pažymėjo, jog vartotojo naudojamas telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) galėjo jungtis prie skirtingų „Apple ID“ paskyrų ir tokiu būdu sugeneruoti sąskaitą, o vartotojui Apple pateiktose „Apple pay“ sąskaitose nurodomas tik vienos iš naudojamų „Apple ID“ paskyrų apmokestinimas, kai tuo tarpu teikėjos sąskaitose pateikiama bendra visų telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) naudojamų „Apple ID“ paskyrų mokėjimo informacija. Pasak teikėjos, kokiomis kitomis „Apple ID“ paskyromis be (duomenys neskelbtini) vartotojas naudojosi informacijos teikėja neturi, kadangi ji yra konfidenciali. Teikėja pažymėjo, kad, pasak tarpininko „Boku INC“ ir Apple, šią informaciją jie gali pateikti tik pačiam telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) naudotojui, tai yra

virtotojui, todėl rekomenduoja virtotojui kreiptis į Apple su prašymu patikslinti ne tik, kokias paslaugas užsakė „Apple ID“ paskyra (duomenys neskelbtini), bet ir kokios kitos „Apple ID“ paskyros, susietos su telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), buvo apmokestintos.

Teikėja Tarnybai pateikė 2020 m. sausio 1 d.-2021 m. rugpjūčio 11 d. laikotarpio išrašą iš sistemos „Partnerio „BOKU“ perduotos transakcijos ID. Apple transakcijos“ (toliau – Apple transakcijų išrašas). Tarnyba, išnaginėjusi Apple transakcijų išrašą, kuriame užfiksuoti Apple pateikti užmokesčiai teikėjai už virtotojo naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) atliktus pirkimus (įskaitant pirkimų Apple paslaugų kiekį, šių paslaugų vieneto kainą, paslaugų suteikimo datą, unikalius paslaugų ID bei kiekvienos transakcijos ID), nustatė, jog teikėjos Tarnybai pateiktame Apple transakcijų išrašė 2020 m. sausio-balandžio mėn. laikotarpiu (virtotojo ginčijamas laikotarpis) nurodytos sumos už Apple paslaugas, kurių apmokestinimui nurodytas telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini), visiškai sutampa su teikėjos virtotojui to paties laikotarpio pateiktose sąskaitose eilutėje „Apple mokėjimai“ nurodytomis sumomis ir sudaro iš viso 576,91 Eur sumą, kas patvirtina, kad teikėja virtotojui į sąskaitas įtraukė užmokesčius už Apple paslaugas tokio dydžio, kokį teikėjai pateikia Apple.

Be kita ko, Tarnyba, išnaginėjusi Apple viešai internete skelbiamą informaciją apie Apple paslaugų užsakymą bei atsiskaitymą už jas,² nustatė, jog šiuo metu Apple tam tikrose valstybėse (įskaitant Lietuvą) suteikia galimybę apmokėti už Apple paslaugas įtraukiant mokesčius už šias paslaugas į elektroninių ryšių paslaugų teikėjo išrašomą sąskaitą. Atsižvelgiant į tai, Apple paslaugų gavėjas pagal Apple viešai skelbiamą instrukciją turi savo „Apple ID“ paskyroje nurodyti telefono ryšio numerį, į kurio sąskaitą bus įtraukti mokesčiai už Apple paslaugas. Apple taip pat informuoja, jog kitoje įrangoje ar prisijungus prie kitos „Apple ID“ paskyros, asmuo gali nurodyti kitą, nebūtinai savo naudojamą telefono ryšio numerį, į kurio sąskaitą bus įtraukiami mokesčiai už Apple teikiamas pramoginio turinio paslaugas. Apple interneto svetainėje taip pat nurodoma, jog, jei atitinkamas mokėjimo būdas (ginčo atveju atsiskaitymas per teikėją) yra pridodamas prie kitos „Apple ID“ paskyros, virtotojo nepripažinti mokesčiai galėjo būti atlikti naudojant tą (kitą) paskyrą; tokiu atveju reikia patikrinti kiekvienos „Apple ID“ paskyros ar įrenginio, kuris naudoja nurodytą mokėjimo būdą (tą patį telefono ryšio numerį), pirkimo istoriją. Taigi, ginčo nagrinėjimo metu surinktais įrodymais nepaneigta galimybė, kad šiuo atveju buvo pasinaudota Apple teikiamų paslaugų sistemos funkcionalumu, tai yra, kad virtotojo naudojamas telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) buvo nurodytas kaip numeris, į kurio sąskaitą bus įtraukiami mokesčiai už Apple paslaugas, kitame įrenginyje (ne virtotojo naudojamame išmaniajame telefono ryšio aparate) ir (ar) prisijungus su kita (kitomis) „Apple ID“ paskyra (paskyromis), todėl virtotojui kreipusis į Apple ir nurodžius tik vieną „Apple ID“ paskyrą (duomenys neskelbtini), jam buvo pateiktos tik su minėta paskyra susieto virtotojo naudojamo telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini), nurodyto kaip atsiskaitymo priemonė, sąskaitos.

Virtotojas, reikalaujamas teikėjos grąžinti 318,32 Eur permoką už Apple paslaugas, teigia, jog jam kreipusis į Apple, bendrovė jam pateikė sąskaitas už 194,19 Eur.

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktas), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o virtotojas, 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 laikytinas virtotojas. 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. Virtotojas, teigdamas, jog iš jo „Apple ID“ paskyros (duomenys neskelbtini)

² <https://support.apple.com/lt-lt/HT205102> ir <https://support.apple.com/en-euro/HT201382>

laikotarpiu buvo pateikta sąskaitų už 194,19 Eur, nepateikė Tarnybai jokių įrodymų, jog tik viena „Apple ID“ paskyra yra susieta su vartotojo naudojamu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini).

Kaip nurodyta aukščiau, kokiomis kitomis „Apple ID“ paskyromis be (duomenys neskelbtini) vartotojas galimai naudojosi informacijos teikėja neturi, kadangi ji yra konfidenciali, o vartotojas savo reikalavimo taip pat nepagrindė, tai yra nepateikė įrodymų, jog vartotojo naudojamas telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) yra susietas tik su viena „Apple ID“ paskyra ir nėra nurodytas kaip telefono ryšio numeris, į kurio sąskaitą bus įtraukiami mokesčiai už kitas Apple paslaugas, kitame įrenginyje (ne vartotojo naudojamame išmaniajame telefono ryšio aparate) ir (ar) prisijungus su kita „Apple ID“ paskyra.

Tarnyba, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo metu surinktą medžiagą, neturi pagrindo abejoti teikėjos pateiktomis 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. sąskaitomis, kuriose Apple paslaugos apmokestintos, teikėjos Tarnybai pateiktu Apple transakcijų išrašu apie 2020 m. sausio-balandžio mėn. laikotarpiu suteiktas Apple paslaugas, kurių apmokestinimui nurodytas telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini), taip pat neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja, įtraukdama vartotojui į sąskaitas užmokesčius už Apple 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 vartotojo) pasirenkamų paslaugų (įskaitant ir pramoginio turinio informacinės visuomenės paslaugas) inicijavimą ir su tuo susijusias pasekmes (šiuo atveju – prievolę susimokėti užmokesčius), kadangi paslaugų teikėjas negali daryti įtakos paslaugų gavėjo valia pasirenkamoms naudoti aukščiau nurodytoms paslaugoms, tai yra nagrinėjamu atveju teikėja negalėjo daryti įtakos vartotojo naudojamame telefono ryšio aparate pateikiamai informacijai vartotojo „Apple ID“ paskyroje.

Taigi, įvertinus sutarties dalyką ir tarp šalių susiklosčiusių sutartinių santykių esmę, darytina išvada, kad vartotojas įsipareigojo mokėti ne tik už teikėjos teikiamas elektroninių ryšių paslaugas, tačiau taip pat ir už kitas paslaugas, įskaitant pramoginio turinio paslaugas (šiuo atveju Apple paslaugas), kuriomis teikėja tik suteikia galimybę naudotis, naudojantis teikėjos teikiamomis elektroninių ryšių 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, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka, todėl, įvertinus visą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, konstatuotina, kad vartotojo prašymas dalyje dėl 318,32 Eur permokos grąžinimo yra netenkinamas.

Atkreiptinas dėmesys, jog Tarnybai informavus teikėją, jog vartotojas nesutinka su taikiu ginčo sprendimo būdu, teikėja raštu Nr. 2 pakartotinai informavo, jog Kreditinėje sąskaitoje vartotojui suteikta 318,32 Eur dydžio kompensacija, apie kurią teikėja informavo raštu Nr. 1, nebus anuliuota ir vartotojas šia suma galės ateityje padengti teikėjos sąskaitas.

Dėl 900,00 Eur neturtinės žalos atlyginimo

Vartotojas be kita ko prašyme nurodė, jog teikėjai pateikus 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. laikotarpio sąskaitų paaiškinimą/detalizavimą ir Tarnybai nustačius, kad sumos eilutėje „Apple mokėjimai“ buvo išrašomos be pagrindo, vartotojas reikalauja atlyginti neturtinę žalą, kuri, atsižvelgiant į vartotojo sugaištą laiką, teikiant teikėjai prašymus, tiek žodžiu, tiek raštu siekia 900,00 Eur.

Vartotojo teisė į neturtinės žalos atlyginimą tiesiogiai įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. 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. Pagal CK 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala – tai fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinta pinigais. 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.

Vartotojas savo teisę į neturtinės žalos atlyginimą motyvuoja netinkamu teikėjos elgesiu (sąskaitų nepaaiškinimu/nedetalizavimu), sugaištu laiku, teikiant teikėjai prašymus, tiek žodžiu, tiek raštu bei aiškinantis prašyme nurodytą situaciją. 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.³ Žalos padarymo faktą, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – CPK) 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis, tai yra vartotojas. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja, siekdama išspręsti ginčą taikiai Kredite sąskaita suteikė vartotojui 318,32 Eur kompensaciją, į tai, kad aukščiau konstatuota, jog Tarnyba, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo metu surinktą medžiagą, neturi pagrindo abejoti teikėjos pateiktomis 2020 m. sausio mėn.-2021 m. balandžio mėn. sąskaitomis, kuriose Apple paslaugos apmokestintos, išrašu, taip pat neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja, įtraukdama vartotojui į sąskaitas mokesčius už Apple paslaugas, pažeidė elektroninių ryšių paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus, kurių priežiūrą vykdo Tarnyba, į tai, kad iš ginčo nagrinėjimo medžiagos Tarnyba nenustatė, jog teikėja nepakankamai bendradarbiavo su vartotoju, nebandė aiškintis situacijos, taip pat, kad vartotojas dėl teikėjos veiksmų būtų patyręs ypatingą pažeminimą, išgyvenimus ir panašiai, taip pat į tai, kad Tarnybos vertinimu, nustatytos faktinės aplinkybės ginčo kontekste negali būti pripažintos svarbiomis ir reikšmingomis, tai yra sudarančiomis vartotojui teisę į 900,00 Eur neturtinės žalos atlyginimą, vadovaujantis protingumo bei proporcingumo principus atitinkančiu neturtinės žalos atlyginimo principu, vartotojo reikalavimas dėl 900,00 Eur neturtinės žalos atlyginimo yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u M. Č. 2021 m. gegužės 31 d. prašymo nagrinėti ginčą Nr. 1.

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 CPK nustatyta tvarka.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis

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