



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL V. S. 2021 M. LAPKRIČIO 23 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo Nr. IX-2135 pakeitimo įstatymo Nr. XIV-635 2 straipsnio 25 dalimi, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (suvestinė redakcija iki 2021 m. lapkričio 30 d.) (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 vartotojos V. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. lapkričio 23 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 01 (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų teikėjų Telia Lietuva, AB, (Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2021 m. gruodžio 3 d. raštą Nr. 2021-03639 (toliau – raštas Nr. 1) ir UAB „CSC Telecom“ 2022 m. sausio 28 d. raštą Nr. S1.3347 (toliau – raštas Nr. 2), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad šalys 2021 m. sausio 19 d. dokumentu „Akcijos užsakymas“ (toliau – Užsakymas) pritaikius akciją „Ypatingas pasiūlymas planui „Mobilus Flexi 4“ susitarė dėl telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) mokėjimo plano keitimo į „Mobilus Flexi 4“, pagal kurį suteikta 4 GB duomenų už 6,90 Eur/mėn. mokestį, kuriam taikoma 4,90 Eur/mėn. nuolaida 24 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu. Užsakyme nurodyta, jog minimalus mėnesinis mokestis su nuolaida – 8,99 Eur, kurį sudaro plano „Mobilus“ mokestis – 6,99 Eur/mėn. ir duomenų plano „Flexi 4“ mokestis su nuolaida – 2,00 Eur/mėn.

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2021 m. sausio 19 d. sudarė Užsakymą su teikėja dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo, o 2021 m. spalio 31 d. PVM sąskaitoje – faktūroje serija SAP Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita) buvo nurodyta 849,02 Eur (su PVM) mokėtina suma. Vartotoja informavo, kad telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąskaitos išsklotinėje už laikotarpį nuo 2021 m. rugsėjo 22 d. iki 2021 m. spalio 31 d. (toliau – Sąskaitos išsklotinė) nurodyti keli skambučiai į užsienį ir skambučiai padidinto tarifo numeriu, kurių vartotoja teigia neatlikusi ir kurie nėra užfiksuoti vartotojos telefono ryšio aparate. Anot vartotojos, panaši situacija buvo susiklosčiusi ir 2021 m. rugsėjo mėn. dėl 117,64 Eur sumos, kuomet vartotojai buvo blokuotos paslaugos, o vėliau išrašyta kreditinė sąskaita 175,48 Eur sumai. Anot vartotojos, ji 2021 m. spalio 26 d., pamačiusi Sąskaitos išsklotinę, pateikė teikėjai pretenziją, tačiau atsakymą gavo tik 2021 m. lapkričio 23 d., o teikėjos konsultantas telefonu nurodė patikrinti telefono ryšio aparatą specializuotame servise. Vartotoja nurodė pateikusi patikrinimui telefono ryšio aparatą „Xiaomi Poco X3 M2102120SG“ Lietuvos ir Olandijos UAB „Dilona“ 2021 m. lapkričio 15 d., tačiau virusų ar nepatikimų programų ir gedimų nenustatyta.

Vartotoja nurodo kreipusis papildomai į teikėją 2021 m. lapkričio 6 d., klausdama, kodėl sumoms už paslaugas viršijus paslaugų kredito limitą (86,89 Eur) nebuvo atsiųsta informuojanti trumpoji žinutė (SMS) ir neapribotas paslaugų teikimas. Vartotojos teigimu, šiuo metu mokėtina suma sudaro 771,19 Eur, o teikėja nurodė, kad viršijus paslaugų kredito limitą paslaugų teikimas apribojamas per 1 darbo dieną, be to, vartotoja buvo prašiusi užblokuoti tokius skambučius, tačiau jokių veiksmų nebuvo imtasi. Vartotoja ginčija 771,19 Eur sumą ir prašo nustatyti, kodėl paslaugos,

kuriomis vartotoja nesinaudojo, nurodytos Sąskaitos išsklotinėje, ir šia suma sumažinti 2021 m. spalio mėn. sąskaitą.

Teikėja raštu Nr. 1 informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad, remiantis Sąskaitos išsklotine, matyti, kad 2021 m. rugsėjo 22, 23 ir spalio 1 d. telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo naudotasi balso (skambučių) paslauga, ir atlikti 6 skambučiai, kurie visi buvo užfiksuoti kaip išeinantys skambučiai skirtingu laiku ir skirtingos trukmės, bendra skambučių trukmė – 11 min. 55 sek., pokalbiai apvalinami minutės tikslumu, bendrai už šiuos pokalbius susidarė 19,70 Eur (be PVM) (23,48 Eur su PVM) suma. Teikėjos teigimu, vartotoja skambučius į užsienį išjungė 2021 m. spalio 3 d., ir vėliau skambučiai į užsienį nebuvo atliekami.

Teikėja nurodė, kad telefono ryšio numeris 8 900 97 031 priklauso UAB „CSC Telecom“ ir, jog minėta bendrovė pasidalino nuoroda, kurią paspaudus galima inicijuoti skambutį nurodytu telefono ryšio numeriu. Teikėjos teigimu, ekrano nuotraukoje yra nurodytas skambučio telefono ryšio numeris bei 2,90 Eur/min. tarifas.

Teikėja atkreipė dėmesį, kad skambutis gali būti atliekamas nebūtinai surenkant telefono ryšio numerį telefono ryšio aparate, skambutis gali būti paleidžiamas iš aplikacijos. Teikėjos teigimu, tokiu atveju skambučiai taip pat yra atvaizduojami paslaugų išsklotinėje. Teikėja pastebėjo, kad skambučių istoriją telefono ryšio aparate galima redaguoti (pavyzdžiui, ištrinti), tai nėra pakankamas įrodymas, kuriuo remiantis, galėtų vertinti, kad skambučiai nebuvo atlikti. Teikėja atkreipė dėmesį, kad Sąskaitos išsklotinėje atvaizduojami skambučiai yra atliekami įvairiu metu ir įvairios trukmės, traktuoti, kad tai yra kažkas neįprasto ar veikia kenkėjiška programėlė, negali. Pareiškėja teigia, kad siuntė telefoną į servisą patikrai dėl virusų bei kenkėjiškų programėlių, servisas tokių programėlių bei virusų nenustatė. Teikėja pastebėjo, kad vartotoja yra atsakinga už tai, kas naudojasi ar atlieka funkcijas jos telefono ryšio aparate bei kokia programinė įranga yra naudojama, o kylant įtarimų visada galima atstatyti gamyklinius parametrus. Teikėja nurodė, kad, atsižvelgdama į situaciją ir tai, kad vartotoja yra ilgametė teikėjos klientė, vertindama vartotojos lojalumą bei vykdomus įsipareigojimus, 2021 m. spalio 11 d. suteikė kompensaciją už skambučius į užsienį bei padidinto tarifo numeriais – 175,48 Eur.

UAB „CSC Telecom“ raštu Nr. 2 informavo Tarnybą, kad telefono ryšio numeris 8 900 97 031 sutarties pagrindu perduotas UAB „CSC Telecom“ dukterinei įmonei „CSC Telecom SIA“. UAB „CSC Telecom“ nurodė, kad 2021 m. spalio mėn. užfiksavo išeinančius skambučius iš telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) į telefono ryšio numerį 8 900 97 031, iš viso užfiksuotos 259 min. UAB „CSC Telecom“ paaiškino, kad prieš suteikiant padidinto tarifo paslaugą nurodoma, kad skambučio kaina 2,90 Eur/min. (su PVM), o skambinančiajam po pranešimo apie skambučio kainą suteikiamas 3 sek. laiko tarpas nutraukti skambutį į telefono ryšio numerį 8 900 97 031. Anot UAB „CSC Telecom“, skambučio kaina pradeda skaičiuoti, kai į skambutį atsiliepiama arba jungiamas IVR (angl. *Interactive Voice Response*) su trečiųjų šalių turiniu.

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. Vadovaujantis Užsakymu, teikėja įsipareigojo teikti vartotojai elektroninių ryšių paslaugas, o vartotoja įsipareigojo mokėti už elektroninių ryšių paslaugas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog vartotojos su teikėja sudarytas Užsakymas yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad Užsakymas yra priskirtinas 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 Užsakymo pagrindu atsiradusiems vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl 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 vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl Užsakyje nurodytų elektroninių ryšių paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Dėl tarptautinių skambučių

Vartotoja prašyme, be kita ko, ginčija Sąskaitos išsklotinėje nurodytus tarptautinius skambučius į Tunisą telefono ryšio numeriais +21623376617 (2 skambučiai) ir +21623348795 (1 skambutis) ir Ukrainą telefono ryšio numeriu +380924499689 (1 skambutis). Kadangi, kaip nurodo vartotoja ir patvirtina teikėja, vartotojai už tarptautinius skambučius 2021 m. rugsėjo mėn. sąskaitoje buvo pritaikyta kompensacija (2021 m. spalio 11 d.), todėl laikytina, jog ginčas tarp šalių kilęs dėl tarptautinių skambučių, užfiksuotų Sąskaitos išsklotinėje 2021 m. spalio mėn. Sąskaitos išsklotinėje užfiksuoti 4 tarptautiniai skambučiai 2021 m. spalio 1 d. į Ukrainą (1 vnt.) ir Tunisą (3 vnt.), kurie apmokestinti 13,70 Eur (be PVM) suma.

Atkreiptinas dėmesys, kad elektroninių ryšių paslaugų teikėjo pateikiama detali sąskaita yra vienas iš įrodymų, pagrindžiančių sąskaitos išrašymą elektroninių ryšių paslaugų gavėjui už ataskaitiniu laikotarpiu suteiktas elektroninių ryšių paslaugas. Visos paslaugos (skambučiai, trumposios žinutės (SMS), duomenų perdavimo paslaugos, vaizdo skambučiai), kuriomis elektroninių ryšių paslaugų gavėjas naudojosi per ataskaitinį laikotarpį, elektroninių ryšių paslaugų teikėjo užfiksuojamos ir pateikiamos elektroninių ryšių paslaugų gavėjui detalioje sąskaitoje už atitinkamą ataskaitinį laikotarpį.

Tarnyba pažymi, kad teikėjos telefoninių pokalbių laiko apskaitos sistema „TPLAS-3“ yra sertifikuota (Lietuvos metrologijos inspekcijos išduotas sertifikatas galioja iki 2022 m. gegužės 2 d.) ir įtraukta į Lietuvos matavimo priemonių valstybės registrą¹. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba neturi pagrindo abejoti teikėjos naudojamos telefoninių pokalbių laiko apskaitos sistemos patikimumu.

Teikėjos interneto svetainėje² paieškos laukelyje įvedus „Ukraina“ pateikiama informacija, jog standartinis įkainis³ skambučiams į Ukrainą – 0,9680 Eur/min. (su PVM), o į Tunisą – 1,8150 Eur/min. (su PVM). Pastebėtina, kad pagal šiuos tarifus apmokestinti ginčo skambučiai į Ukrainą (4 min. x 0,9680 Eur/min. (su PVM) = 3,87 Eur (su PVM) ir Tunisą (7 min. x 1,8150 Eur/min. (su PVM) = 12,71 Eur (su PVM), nurodyti Sąskaitos išsklotinėje.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta anksčiau, Tarnyba neturi pagrindo abejoti Sąskaitos išsklotinėje užfiksuotų tarptautinių skambučių atlikimu ir jų apmokestinimu.

Dėl padidinto tarifo paslaugos

Vartotoja taip pat ginčija, jog atliko Sąskaitos išsklotinėje užfiksuotus skambučius į telefono ryšio numerį 8 900 97 031, kuriuo teikiama padidinto tarifo paslauga. Teikėjos rašte Nr. 1 pateiktoje skambučio inicijavimo programėlės ekrano nuotraukoje nurodyta 2,90 Eur/min. skambučio į telefono ryšio numerį 8 900 97 031 kaina ir šios „pramogų“ paslaugos teikėjas – „Omobi, Postbus 870, 5340 AW Oss, The Netherlands“.

¹ <https://metrinsp.lrv.lt/lt/atviri-duomenys/matavimo-priemoniu-irasytu-i-lietuvos-matavimo-priemoniu-valstybes-registra-tipo-patvirtinimo-sertifikatu-galiojimo-laikas-1?query=telia&search=filter>

² <https://www.telia.lt/privatiems/rysys/papildomos-paslaugos/tarptautiniai-tarifai>

³ Taikomus, neužsisakius papildomų planų.

Tarnyba, išanalizavusi Sąskaitos išsklotinę, nustatė, jog 2021 m. spalio 1, 2, 3, 4, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18 ir 19 d. užfiksuotas iš viso 51 skambutis iš telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) į telefono ryšio numerį 8 900 97 031, Sąskaitoje apmokestinti bendra 814,90 Eur (su PVM) suma, bendras apmokestinamų minučių skaičius – 281 min.⁴

UAB „CSC Telecom“, kurios viešajame ryšių tinkle yra įdiegtas telefono ryšio numeris 8 900 97 031, kartu su raštu Nr. 2 pateiktame skambučių duomenų išrašė (CDR) nurodytas skambučių iš telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) į telefono ryšio numerį 8 900 97 031 skaičius ir trukmė atitinka Sąskaitos išsklotinėje nurodytų minėtų skambučių kiekį ir trukmę. Tarnybos skaičiavimais, Sąskaitos detalizacijos eilutėje „Pokalbiai padidinto tarifo nr.“ nurodyta 814,90 Eur suma apskaičiuota pagal skambučiams į telefono ryšio numerį 8 900 97 031 taikomą tarifą (2,90 Eur/min.) ir anksčiau nurodytą apmokestinamų minučių kiekį (281 min.)⁵.

Pažymėtina, kad egzistuojantys technologiniai sprendimai suteikia galutiniams paslaugų gavėjams galimybę naudotis įvairiomis 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 elektroninių ryšių paslaugas. Tokiu būdu elektroninių ryšių paslaugų teikėjai yra tik tarpininkai, sudarantys galimybę pasinaudoti pramoginio ar kitokio turinio paslaugomis ir atsiskaityti už jas naudojantis 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.

ERPT taisyklės reglamentuoja sąskaitų pateikimo ir sąskaitos apmokėjimo terminus. ERPT taisyklių 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. ERPT taisyklės nedraudžia į sąskaitą už teikėjos teikiamas elektroninių ryšių paslaugas įtraukti užmokesčius už trečiųjų šalių suteiktas pramoginio turinio paslaugas, tačiau teikėja, nurodydama kitus užmokesčius, turi laikytis ERPT taisyklėse nustatytų reikalavimų, kiek tai susiję su informacijos nurodymu sąskaitoje už suteiktas elektroninių ryšių paslaugas.

CK 6.718 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus, o šio straipsnio 3 dalyje nurodyta, kad paslaugų teikėjas privalo teikti paslaugas pagal sutarties sąlygas ir kliento nurodymus. Vartotoja Tarnybai 2022 m. vasario 10 d. el. paštu taip pat pateikė Telia Lietuva, AB viešojo judriojo telefono ryšio ir mobiliojo interneto paslaugų teikimo privatiems klientams taisykles (galiojančias nuo 2021 m. spalio 1 d.) (toliau – Taisyklės), kurių IV dalies trečiojoje pastraipoje įtvirtinta vartotojos pareiga „*Laiku sumokėti „Telia“ abonentinį mokėstį arba minimalų paslaugos mokėstį (priklausomai nuo mokėjimo plano), už išeinančius ir peradresuotus skambučius, už įeinančius skambučius, jei jūs naudojotės paslaugomis užsienyje (roaming), bei už kitas „Telia“ ir trečiųjų šalių suteiktas paslaugas, už kurias atsiskaitoma pagal „Telia“ pateiktą sąskaitą <...>*“. Atsižvelgiant į tai, laikytina, jog sutartiniuose dokumentuose buvo aptarta galimybė teikėjai įtraukti į vartotojai pateikiamas sąskaitas užmokesčius už trečiosios šalies teikiamas pramoginio turinio paslaugas ir atitinkama vartotojos pareiga mokėti šiuos užmokesčius. Be to, tai, kad vartotoja pateikė Tarnybai Taisykles, leidžia daryti išvadą, jog vartotoja su Taisyklių sąlygomis susipažino ir sutiko.

⁴ UAB „CSC Telecom“ kartu su raštu Nr. 2 pateiktame skambučių duomenų išrašė nurodytos iš viso 259 min., tačiau pastebėtina, kad šis skaičius gautas sudėjus skambučių trukmę sekundžių tikslumu, tuo tarpu Sąskaitos išsklotinėje sudėjus apmokestintų minučių, apvalinant minutės tikslumu į didžiąją pusę, skaičių, gaunama 281 min.

⁵ 281 min. x 2,90 Eur/min. = 814,90 Eur.

Atkreiptinas dėmesys, kad paslaugų gavėjas, o ne paslaugų teikėjas, yra atsakingas už savo galinių įrenginių atitinkamų funkcijų nustatymus bei saugumo užtikrinimą, nes paslaugų teikėjas negali daryti įtakos paslaugų gavėjo naudojamam įrenginiui. Neatmestina tikimybė, kad atitinkamas telefono ryšio aparato veikimas gali būti paveiktas specializuotos programinės įrangos, įdiegtos į telefono ryšio aparatą, ar kitokio pobūdžio kenkimo veikos. Vartotoja Tarnybai pateikė 2021 m. lapkričio 15 d. Lietuvos ir Olandijos UAB „Dilona“ Diagnostikos aktą, kuriame nurodyta, jog telefono ryšio aparate „Xiaomi Poco X3 M2102120SG“ virusų ir nepatikimų programų neaptikta. Pažymėtina, jog „Xiaomi“ telefono ryšio aparatų įgalioto serviso MTTC (Mobiliųjų telefonų techninio centro) atstovybės ir jų kontaktai skelbiami oficialios „Xiaomi“ parduotuvės Lietuvoje interneto svetainėje <https://mi-home.lt/> skiltyje „Garantija ir aptarnavimas“ ir Lietuvos ir Olandijos UAB „Dilona“ nepatenka į nurodytą atstovybių sąrašą⁶. Tarnybos vertinimu, tik įgalioto „Xiaomi“ atstovo atliktas telefono ryšio aparato „Xiaomi“ techninis vertinimas galėtų vienareikšmiškai patvirtinti, ar nebuvo pažeista telefono ryšio aparato operacinė sistema.

Pažymėtina, kad teikėjos interneto svetainėje⁷ pateikiama informacija, kaip apriboti ar išjungti skambinimą tam tikrais telefono ryšio numeriais, t. y. nurodoma, kad paslaugų gavėjas turi įvesti atitinkamus draudžiamos krypties kodus (kk) (surinkus kodą 9 arba 09 draudžiama „*naudotis 900-ąja paslauga (8 900 – informacinės paslaugos, 8 903 – mokėjimas už interneto paslaugas, 8 909 – pramoginės paslaugos), skambinti balsavimo telefonu 8 705, kitais trumpaisiais padidinto tarifo numeriais*“). Minėtoje interneto svetainėje taip pat nurodoma, kad įvedus kk, papildomai reikia įvesti slaptažodį – paskutinis keturis telefono ryšio numerio skaičius, o norint įjungti šią paslaugą, reikia rinkti: 33* slaptažodį * kk*, norint patikrinti, ar teisingai įjungta paslauga, reikia rinkti: *#33* slaptažodį #.

Tarnyba, siekdama patikrinti, ar suteiktos paslaugos yra tinkamai užfiksuotos, vertina kiekvienos šalies paaiškinimus ir pateiktus įrodymus (vartotojos prašyme nurodytas aplinkybes, teikėjos, UAB „CSC Telecom“ pateiktus paaiškinimus bei paslaugų naudojimą pagrindžiančius įrodymus). Tarnyba pažymi, kad ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes. Atsižvelgiant į tai, kad Vartojimo ginčų taisyklėse rungimosi principas nereglamentuotas, pažymėtina, jog įstatymo analogija taikoma tais atvejais, kai nėra teisės normos, reguliuojančios konkretų gyvenimo atvejį, bet yra norma, reguliuojanti į jį panašius atvejus, todėl *mutatis mutandis* taikytinos įrodinėjimo taisyklės, nustatytos Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekse (toliau – CPK) ir aiškinamos teismų praktikoje. Remiantis CPK 12 straipsniu, civilinės bylos visuose teismuose nagrinėjamos laikantis rungimosi principo. Kiekviena šalis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai yra remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Akcentuotina, jog rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims.⁸ Civiliniame procese įrodinėjimas turi savo specifiką – nėra nustatyta, kad teismas gali daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tik tada, kai dėl jų egzistavimo nėra absoliučiai jokių abejonių, išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁹. Tuo pačiu, esant byloje surinktų įrodymų prieštaravimams, kilę neaiškumai vertinami atsižvelgiant į šalims tenkančią įrodinėjimo pareigą. Be to, vertindamas konkrečioje byloje surinktus faktinius duomenis, teismas privalo vadovautis teisingumo, protingumo ir sąžiningumo kriterijais¹⁰. Pažymėtina, kad vertinant ginčo nagrinėjimo metu pateiktus rašytinius įrodymus, remiamasi įrodymų pakankamumo taisykle, o nešališka išvada dėl konkrečios faktinės

⁶ <https://www.mttc.lt/Naudinga-informacija/KONTAKTAI.html>

⁷ <https://www.telia.lt/privatiems/pagalba/duk/namu-telefonas/kaip-apriboti-ar-isjungti-skambinima-tam-tikrais-numeriais>

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-113/2003.

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-35/2011.

aplinkybės egzistavimo daroma pagal vidinį įsitikinimą, vadovaujantis ne tik įrodinėjimo taisyklėmis, bet ir logikos dėsniais. Įrodymų pakankumas byloje reiškia, kad jie tarpusavyje neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia padaryti išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą¹¹.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta anksčiau, Tarnyba neturi pagrindo abejoti teikėjos pateikta Sąskaitos išklotine ir UAB „CSC Telecom“ kartu su raštu Nr. 2 pateiktu skambučių duomenų išrašu, kuriuose užfiksuotas pramoginio turinio paslaugų naudojimas bei Sąskaita, kurioje šios paslaugos apmokestintos, todėl vartotojos prašymas dalyje dėl užmokesčių už Sąskaitos išklotinėje užfiksuotus skambučius į telefono ryšio numerį 8 900 97 031 anuliavimo yra netenkintinas.

Dėl paslaugų kredito limito

Vartotoja prašyme taip pat nurodo, kad 2021 m. lapkričio 6 d. kreipėsi į teikėją, klausdama, kodėl sumoms už paslaugas viršijus paslaugų kredito limitą (86,89 Eur) vartotoja nebuvo informuota trumpąja žinute (SMS) ir vartotojai nebuvo neapribotas paslaugų teikimas. Pažymėtina, kad tiek vartotojai išrašytoje 2021 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini), tiek Sąskaitoje¹² nurodytas paslaugų kredito limitas – 86,89 Eur, taip pat Sąskaitoje paaiškinama, kad „Kredito limitas yra didžiausia leistina pinigų suma, kurią galima panaudoti per ataskaitinį mėnesį mobilioms elektroninių ryšių paslaugoms neskaiciuojant plano ir reguliarių mėnesinių mokesčių (pvz.: plano mokesčiai, mobilaus parašo mokesčiai, įrangos mokesčiai ir kt.)“ ERPT taisyklių 3 punkto ketvirtojoje pastraipoje nurodyta, kad „Paslaugų kredito limitas – pinigų suma, kurios ribose abonentui teikiamos Paslaugos be išankstinio apmokėjimo per Paslaugų teikimo sutartyje nurodytą ataskaitinį laikotarpį“. ERĮ 3 straipsnio 15 dalyje įtvirtinta, jog elektroninių ryšių paslauga – „paprastai už atlygį teikiama paslauga, kurią visiškai ar daugiausia sudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais, įskaitant telekomunikacijų paslaugas ir perdavimo (siuntimo) paslaugas transliavimui (retransliavimui) naudojamais tinklais. Elektroninių ryšių paslaugos neapima <...> informacinės visuomenės paslaugų, kurių visiškai ar daugiausia nesudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais.“ Atsižvelgiant į tai, kad tiek pagal ERĮ ir ERPT taisyklėse įtvirtintą reguliavimą, tiek pagal Sąskaitoje nurodytą paslaugų kredito limitą apibrėžimą, paslaugų kredito limitas taikomas tik elektroninių ryšių paslaugoms, kurios neapima informacinės visuomenės paslaugų, šiuo atveju skambučių į telefono ryšio numerį 8 900 97 031.

Remiantis tuo, kas išdėstyta anksčiau, konstatuotina, kad teikėja neturėjo pareigos taikyti paslaugų kredito limitą (86,89 Eur) Sąskaitos išklotinėje užfiksuotų skambučių į telefono ryšio numerį 8 900 97 031 atžvilgiu, nes jie neįeina į paslaugų kredito limitą.

3. N e t e n k i n u vartotojos V. S. 2021 m. lapkričio 23 d. prašymo nagrinėti ginčą Nr. 01.

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.

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. liepos 2 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2010; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. kovo 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-85/2014.

¹² Abejos sąskaitos pateiktos už 2 telefono ryšio numeriais, t. y. (duomenys neskelbtini) ir (duomenys neskelbtini), suteiktas paslaugas.