



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

DĖL R. J.

2021 M. LAPKRIČIO 4 D. SKUNDO, PAPILDYTO 2021 M. GRUODŽIO 1 D. PRAŠYMU

Nr.

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 41 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“, 38.4, 40.1 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojos R. J. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. lapkričio 4 d. skundą, papildytą 2021 m. gruodžio 1 d. prašymu (toliau abu kartu – prašymas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2021 m. gruodžio 15 d. raštą Nr. 10023901 (toliau – raštas), 2022 m. vasario 3, 9 d. teikėjos el. paštu pateiktą informaciją, kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2021 m. birželio 23 d. sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) nustatant minimalų 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpį.

Vartotoja prašyme nurodo, kad pagal sutartį teikėja išipareigojo vartotojai teikti neribotas mobilaus interneto prieigos paslaugas (toliau – interneto paslaugos), taip pat vartotoja užsisakė papildomą GO3 „Televizija“ paslaugą (toliau – GO3 paslauga). Pasak vartotojos, sudarant sutartį, jai buvo „*įteikta dovana*“ – televizorius XIAOMI Mi Smart TV 32inch BAL (IMEI 23445/106100210265), kurio vertė yra 248,99 Eur (toliau – televizorius). Vartotojos teigimu, pajungus paslaugas, ji negalėjo jomis naudotis, kadangi televizorius nerodė, nuolatos strigo interneto ryšys, nebuvo galima naudotis interneto paslaugomis, kompiuteris nekrovė interneto svetainių. Vartotoja teigia, kad nuo sutarties sudarymo (2021 m. birželio 23 d.) iki 2021 m. liepos 21 d. daug kartų skambino teikėjos klientų aptarnavimo telefonu 1885 registruojant ryšio sutrikimus, klausiant, kodėl negalima naudotis paslaugomis. Vartotoja pažymi, jog teikėjos siūlymo papildomai investuoti apie 200,00 Eur ir įsigyti anteną, ji atsisakė. Anot vartotojos, su teikėja telefonu ji paskutinį kartą bendravo 2021 m. liepos 21 d. informuodama, kad dėl teikėjos kaltės ji nutraukia sutartį, kadangi teikėja negali užtikrinti paslaugų teikimo adresu: (duomenys neskelbtini). Vartotoja pažymi, kad teikėja ją informavo, jog nutraukus sutartį, vartotoja privalo sumokėti už televizorių, su kuo vartotoja nesutiko ir pasiūlė teikėjai atvykti ir pasiimti televizorių, tačiau teikėja atsisakė tai padaryti. Vartotoja nurodo, kad teikėjos darbuotojas telefonu informavo, jog ginčą registravo, visą informaciją perduos teikėjos ginčų komisijai ir per 10 darbo dienų vartotoja bus informuota apie priimtą sprendimą, tačiau nei skambučio, nei el. laiško ar laiško taip ir nesulaukė. Pasak vartotojos, po sutarties nutraukimo, ji sudarė paslaugų teikimo sutartį su kitu operatoriumi ir sėkmingai naudojami paslaugomis. Vartotoja nurodo, kad 2021 m. spalio mėn., prisiminusi apie su teikėja neišspręstą situaciją, bandė prisijungti prie teikėjos savitarnos, tačiau sistema parašė, jog tokio vartotojo nėra. Atsižvelgiant į tai, vartotojai įtarus, kad kažkas negerai, ji el. paštu pateikė teikėjai pretenziją ir pareikalavo pateikti atsakymą. Pirmame teikėjos atsakyme buvo teigiama, kad dar 2021 m. liepos mėn. teikėja susisiekė su vartotoja ir pateikė atsakymą, tačiau vartotoja tvirtina, jog niekas su ja nesusisiekė ir ji jokio atsakymo, neva ginčų komisijos sprendimo, nėra gavusi. Taip pat

vartotoja buvo informuota, kad GO3 paslaugos teikimas gali būti nutrauktas, nes tai yra papildoma paslauga, o vartotojai pageidaujant nutraukti interneto prieigos paslaugų teikimą pagal sutartį, reikės susimokėti už televizorių, kadangi jis „dovanojamas“ su sutartyje nustatyto 24 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio sąlyga. Taip pat teikėja 2021 m. spalio 29 d. vartotoją informavo, kad sutartis nebuvo nutraukta¹, nes vartotoja atsisakė mokėti už televizorių, o šio teikėja nepasiėmė atgal ir, anot vartotojos, „savavališkai“ nusprendė tęsti sutartį, skaičiuoti nenaudojamų interneto prieigos paslaugų užmokestį bei pranešė, kad šiuo metu paslaugos yra apribotos² dėl susidariusios skolos – 74,99 Eur. Papildomai vartotoja nurodė, jog teikėja skolą registravo UAB „Creditinfo Lietuva“ duomenų bazėje, kas sugadino vartotojos kreditingumą. Vartotoja papildomai nurodė, jog į teikėją kreipėsi 2021 m. lapkričio 8 d. el. paštu bei pateikė skundą dėl sutarties nutraukimo ir reikalavimų atsisakymo (toliau – skundas). Pasak vartotojos, per teisės aktų nustatytą 14 dienų terminą teikėjos atsakymas nebuvo gautas.

Vartotoja atkreipia dėmesį į tai, kad jokių sąskaitų iš teikėjos, už neva suteiktas paslaugas, nėra gavusi, o prisijungimai prie teikėjos savitarnos yra neveikiantys (nurodoma, kad tokio vartotojo nėra). Pasak vartotojos, visi teikėjos reikalavimai apie apmokėjimą už neva suteiktas paslaugas pateikti el. paštu (be sąskaitų) UAB „Targetas“ pranešimu. Vartotoja teigia, jog prašymo pateikimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) dienai teikėja nėra pateikusi reikalavimo apmokėti už televizorių, kurio vertė yra 248,99 Eur, o toks reikalavimas buvo pasakytas žodžiu 2021 m. liepos 21 d. telefoninio pokalbio metu su teikėjos darbuotoju. Vartotoja pažymi, jog minėto pokalbio metu nesutiko tęsti sutarties, nes paslaugomis nesinaudoja (negali naudotis dėl teikėjos kaltės), sutartį nutraukia ir nesutinka mokėti už paslaugas, kurios nėra teikiamos. Vartotoja prašyme nurodo, kad 2021 m. lapkričio 23 d. paštu gavo teikėjos pranešimą dėl sutarties nutraukimo, tačiau sąskaitos, už neva suteiktas paslaugas iš teikėjos pusės nebuvo pateiktos, o minėtame teikėjos pranešime nurodoma, kad vartotoja teikėjai skolinga 103,68 Eur ir šią skolą privalo sumokėti iki 2021 m. gruodžio 23 d., kitaip, 2021 m. gruodžio 29 d. sutartis bus nutraukta. Anot vartotojos, teikėjos pranešime nurodyta didesnė skolos suma, nei buvo nurodyta UAB „Targetas“ pranešime bei teikėjos el. laiškuose.

Vartotoja prašymu reikalauja įpareigoti teikėją:

1. nutraukti sutartį nuo 2021 m. liepos 21 d., kada vartotoja teikėją telefonu informavo apie sutarties nutraukimą (toliau – reikalavimas Nr. 1);
2. anuliuoti reikalavimą apmokėti skolą už paslaugas, t. y. 74,99 Eur (toliau – reikalavimas Nr. 2);
3. pasiimti vartotojai suteiktą „dovaną“, t. y. televizorių (vertė 248,99 Eur) bei atsisakyti bet kokių reikalavimų, susijusių su „padovanota dovana“ (toliau – reikalavimas Nr. 3);
4. atsiimti skolos išieškojimą iš UAB „Targetas“ bei teikėją įpareigoti nurodytą įmonę atsisakyti reikalavimo mokėti 18,15 Eur skolos išieškojimo išlaidas (toliau – reikalavimas Nr. 4);
5. nedelsiant informuoti UAB „Creditinfo Lietuva“ duomenų bazę apie vartotojos skolos nebuvimą (toliau – reikalavimas Nr. 5).

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad 2021 m. lapkričio 10 d. teikėja jau buvo gavusi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – VVTAT) raštą dėl vartotojos prašyme nurodytų aplinkybių, į kurį teikėja pateikė atsakymą VVTAT 2021 m. lapkričio 19 d. raštu (toliau – raštas VVTAT). Teikėja pažymi, jog VVTAT nurodė, jog sprendimo šioje situacijoje nepriėmė ir vartotojos prašymą nagrinėti perdavė Tarnybai.

Teikėja rašte VVTAT nurodė, kad 2021 m. birželio 23 d. vartotoja pratęsė sutartinius santykius su teikėja sudarydama sutartį dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), pasirinkdama mokėjimo planą „Laisvas internetas, neriboti GB“ už 17,90 Eur/mėn. minimaliam 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui ir taip pat su sutartimi įsigijo 249,00 Eur vertės televizorių, sumokant 0,01 Eur pradinę įmoką. Pasak teikėjos, įsigytam televizoriui yra suteikta 24

¹ Vartotoja teigia, kad apie sutarties nutraukimą teikėją informavo telefoninio pokalbio metu 2021 m. liepos 21 d.

² Vartotoja teigia, kad paslaugomis nesinaudoja nuo 2021 m. liepos mėn.

mėn. garantija. Teikėja nurodo, kad sutarties sudarymo metu vartotoja taip pat užsakė papildomą GO3 paslaugą už 7,99 Eur/mėn. su 1 mėn. nemokamu laikotarpiu ir nurodė savo el. pašto adresą (duomenys neskelbtini). Teikėja paaiškino, jog 2021 m. liepos 11 d. vartotoja kreipėsi telefonu į teikėjos klientų aptarnavimo centrą dėl sulėtėjusio interneto paslaugų teikimo pradėjus naudotis GO3 paslauga. Išanalizavus turimus duomenis, 2021 m. liepos 19 d. su vartotoja buvo susisiekiama telefonu ir pateiktos rekomendacijos keisti modemo lokacijos vietą, taip pat buvo pasiūlyta sumažinti vaizdo raiškos kokybę bei išbandyti ryšio stiprinimo anteną, tačiau pasiūlymų vartotoja atsisakė ir nurodė pagalvosianti apie GO3 paslaugos atsisakymą.

Teikėja nurodo, jog 2021 m. liepos 21 d. gavo pakartotinį vartotojos kreipimąsi dėl jos lūkesčių neatitinkančių interneto paslaugų ir pokalbio metu vartotoja patikslino, jog nusprendus nutraukti sutartį, nesutiktų mokėti sutarties nutraukimo mokesčių, taip pat nurodė, jog jai nebuvo suteikta galimybė išbandyti interneto paslaugas. Anot teikėjos, dar kartą patikrinus teikėjai prieinamą informaciją, ji nurodė, kad vartotoja nuo 2020 m. vasario 10 d. sėkmingai naudojosi interneto paslaugomis pagal ankstesnę paslaugų teikimo sutartį, todėl, tai nebuvo naujai sudaroma sutartis (2021 m. birželio 23 d.), kurią vartotoja būtų galėjusi sudaryti su akcija – 14 d. nemokamai išbandyti interneto paslaugas, o GO3 paslauga buvo užsakoma su 1 mėn. nemokamu laikotarpiu. Atsižvelgiant į tai, teikėjos nuomone, GO3 paslaugai neatitikus vartotojos lūkesčių, ji turėjo galimybę jos atsisakyti ir toliau naudotis tik interneto paslaugomis kaip ir anksčiau. Teikėja pažymėjo, jog, jeigu vis dėl to vartotoja pageidautų atsisakyti ne tik GO3 paslaugos, bet ir nutraukti sutartį, tuomet teikėja taikytų sutarties nutraukimo mokesčius, t. y. prašytų atsiskaityti už mokėjimo planui bei įsigytai įrangai (televizoriui) suteiktas nuolaidas. Teikėja nurodė, jog vartotojos mokėtoju kodu (duomenys neskelbtini) esanti 103,68 Eur³ skola susidarė iš neapmokėtų sąskaitų už 2021 m. liepos – spalio mėn. laikotarpį. Teikėja pabrėžė, jog nepriklausomai nuo to, ar paslaugomis naudojama ar ne – sutartiniai įsipareigojimai išlieka, t. y. taikomi sutartyje numatyti minimalūs mėnesio užmokesčiai.

Teikėja nurodo, kad vartotojai laiku neapmokėjus pateiktų sąskaitų, vadovaujantis tarpusavio pasirašytos sutarties sąlygomis, informaciją apie vartotojos mokėtojo kodu (duomenys neskelbtini) susidariusią skolą teikėja 2021 m. spalio 28 d. perdavė skolų išieškojimo įmonei UAB „Targetas“ ir skolininkų administravimo informacinei sistemai UAB „Creditinfo Lietuva“. Teikėja pažymėjo, kad vartotojos prašymas dėl jos nutraukimo nėra užfiksuotas. Teikėjos teigimu, ji yra įsitikinusi, kad šiuo atveju nėra jokio teisinio pagrindo vartotojos naudoto televizoriaus gražinimui ir sutarties nutraukimui netaikant sutarties nutraukimo mokesčių. Anot teikėjos, be papildomų mokesčių taikymo vartotoja gali atsisakyti tik GO3 paslaugos.

2022 m. vasario 3 ir 9 d. el. laiškais teikėja papildomai informavo Tarnybą, jog telefoninių pokalbių įrašai yra saugomi ribotą laiką tarpą, todėl Tarnybai negali pateikti nei sutarties pratęsimo pokalbio, kuris vyko 2021 m. birželio 23 d., nei 2021 m. liepos 21 d. pokalbio įrašo. Teikėja patikslino, jog sutartis buvo vienašališkai nutraukta dėl vartotojos skolos 2021 m. gruodžio 29 d., o sąskaitos už paslaugas buvo išrašomos remiantis tarpusavio pasirašyta sutartimi ir pateikiamos mano.tele2.lt savitarnos svetainėje, be to, vartotoja dėl sąskaitų siuntimo būdo į teikėją nesikreipė. Teikėja pažymėjo, jog negali patikslinti, kodėl vartotojai nepavyko prisijungti prie savitarnos svetainės, be to šiuo klausimu vartotoja, teikėjos teigimu, į ją nesikreipė, taip pat nėra registruotas nė vienas sutrikimas, susijęs su prisijungimu / registracija į savitarnos svetainę. Pasak teikėjos, vartotojai kreipiantis telefonu 2021 m. liepos 21 d., ji nurodė, jog nesutinka su prieš tai jai pateiktu atsakymu, teikėjos atstovui dar kartą detalizavus informaciją apie GO3 paslaugą ir sutartį bei įsigytą televizorių, buvo suteikta informacija apie nutraukimo sąlygas (taikomus nutraukimo mokesčius). Teikėja nurodo, jog suminėtais mokesčiais vartotoja nesutiko, todėl sutartis liko aktyvi. Taip pat buvo pasiūlytas atsakymas raštu, tačiau jo vartotoja taip pat atsisakė ir nurodė, jog kreipsis į

³ 19,41 Eur skola už 2021 m. liepos mėn. +26,89 Eur skola už 2021 m. rugpjūčio mėn.+ 28,69 Eur skola už 2021 m. rugsėjo mėn.+28,69 Eur skola už 2021 m. spalio mėn.=103,68 Eur.

VVTAT. Teikėja teigia, kad 2021 m. liepos 21 d. gautas vartotojos kreipimasis nebuvo tik konkrečiai apie sutarties nutraukimą, bet tai buvo pretenzijos dėl anksčiau teikto teikėjos atsakymo.

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 laikytinos sudėtine sutarties dalimi, nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas, o vartotoja įsipareigojo už suteiktas paslaugas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulgytų 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 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugos turi būti teikiamos laikantis CK, ERĮ ir Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, patvirtintose Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Dėl reikalavimo Nr. 1

Vartotoja reikalauja įpareigoti teikėją nutraukti sutartį nuo 2021 m. liepos 21 d., kada vartotoja teikėją telefonu informavo apie sutarties nutraukimą. Pasak vartotojos, 2021 m. liepos 21 d. ji telefoninio pokalbio metu informavo teikėjos darbuotoją, kad dėl teikėjos kaltės vartotoja nutraukia sutartį, kadangi teikėja negali užtikrinti paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini). Teikėja nurodė, jog nėra užfiksavusi vartotojos prašymo nutraukti sutartį, o sutartis buvo nutraukta 2021 m. gruodžio 29 d. teikėjos iniciatyva dėl vartotojos susidariusios skolos už paslaugas pagal sutartį.

Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinių paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taigi, įstatymai suteikia paslaugų gavėjui teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį bet kuriuo šios sutarties galiojimo metu. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. Tarnyba pažymi, kad paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį, turi teisę padaryti tai vienašališkai, pranešdamas apie tai paslaugų teikėjui paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka. CK 6.156 straipsnio 4 dalyje reglamentuojama, kad sutarties sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. ERPT taisyklių 6.7 papunktyje yra numatyta, kad „*Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką*“.

Pažymėtina, jog paslaugų teikimo sutartys sudaromos pagal paslaugų teikėjo iš anksto parengtas standartines sąlygas prisijungimo būdu. CK 6.185 straipsnio 1 ir 2 dalys nustato, kad standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudaromose sutartyse. Teikėja paruošė standartines sutarties sąlygas (įskaitant Bendrąsias sąlygas), kurias

pateikė vartotojai pasirašyti. Bendrųjų sąlygų 10.2 papunktyje nustatyta, jog „Jūs⁴ galite vienašališkai nutraukti Sutartį, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas kreipdamiesi į Tele2 saloną arba Klientų aptarnavimo centro telefonu.<...>“. Pastebėtina, kad sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka. Taigi šiuo atveju, jeigu vartotoja pageidavo nutraukti sutartį, remiantis Bendrųjų sąlygų 10.2 papunkčiu, vartotoja dėl sutarties nutraukimo turėjo pareigą ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas kreiptis į teikėjos saloną arba Klientų aptarnavimo centrą telefonu.

Kaip nurodyta aukščiau, vartotoja prašyme teigia, jog dėl sutarties nutraukimo kreipėsi į teikėją 2021 m. liepos 21 d. telefonu ir informavo teikėjos atstovą, jog vienašališkai nutraukia sutartį dėl teikėjos kaltės (tinkamo paslaugų teikimo neužtikrinimo), tačiau, pasak vartotojos, teikėja „savavališkai“ nusprendė tęsti sutartį ir skaičiuoti nenaudojamų interneto paslaugų užmokesčių. Teikėja tvirtina, jog vartotojas prašymas nutraukti sutartį nebuvo užfiksuotas, o vartotojai nesutikęs su sutarties nutraukimo mokesčiais, sutartis liko aktyvi. Teikėjos teigimu, 2021 m. liepos 21 d. telefoninio pokalbio metu buvo kalbama ne tik apie sutarties nutraukimą, o vartotoja teikė pretenziją dėl jai anksčiau pateikto teikėjos atsakymo.

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. 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. Vadovaujantis CK 6.718 straipsniu, atlygintinų paslaugų teikimo sutartis turi būti vykdoma laikantis kliento interesų prioriteto principo, pagal kurį kliento, kaip paslaugų gavėjo, padėtis teisiniuose paslaugų teikimo santykiuose yra išskirtinė. Teikėja kaip stipresnioji sutarties šalis vartotojos atžvilgiu turėjo, vadovaudamasi sąžiningumo ir protingumo principais, elgtis atidžiai ir rūpestingai. Atsižvelgiant į tai, jog teikėja pati Bendrosiose sąlygose (10.2 papunktyje) įtvirtino galimybę nutraukti sutartį vartotojai kreipiantis telefonu, nagrinėjamo ginčo atveju, vartotojai, kaip silpnesnei sutarties šaliai teigiant, jog ji informavo teikėją 2021 m. liepos 21 d. telefonu dėl sutarties nutraukimo, darytina išvada, jog suinteresuota šalimi laikytina teikėja, kuri prisiėmė sau atsakomybę vartojimo ginčo atveju įrodyti, jog 2021 m. liepos 21 d. telefoninio pokalbio metu vartotoja neišreiškė valios nutraukti sutartį.

Kaip nurodyta aukščiau, teikėja pažymėjo, jog telefoniniai pokalbiai saugomi ribotą laikotarpį ir nepateikė Tarnybai 2021 m. liepos 21 d. telefoninio pokalbio įrašo, kuris pagrįstų teikėjos teiginį, jog vartotoja nesikreipė į teikėją telefonu dėl sutarties nutraukimo kaip tai numatyta Bendrųjų sąlygų 10.2 papunktyje. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba konstatuoja, jog nesant įrodymų, visos abejonės aiškinamos vartotojos, kaip silpnesnės sutarties šalies, naudai, pripažįstant, jog vartotoja 2021 m. liepos 21 d. informavo teikėją vienu Bendrųjų sąlygų 10.2 papunktyje nustatytu būdu (telefonu) apie savo valią nutraukti sutartį bei pripažįstant teikėjos pareigą, atsižvelgiant į vartotojos 2021 m. liepos 21 d. prašymą, nutraukti sutartį ne vėliau kaip po 5 darbo dienų, t. y. 2021 m. liepos 28 d., todėl vartotojos reikalavimas Nr. 1 iš dalies tenkintinas.

Dėl reikalavimo Nr. 2

Vartotoja reikalauja įpareigoti teikėją anuliuoti reikalavimą apmokėti skolą už paslaugas, t. y. 2021 m. spalio 28 d. duomenimis skolą sudarė 74,99 Eur suma. Teikėja nurodė, jog vartotojos

⁴ T. y. sutartį su teikėja pasirašęs asmuo, teikėjos klientas, šio ginčo nagrinėjimo atveju vartotoja.

mokėtoju kodu (duomenys neskelbtini) esanti 103,68 Eur⁵ skola susidarė iš neapmokėtų sąskaitų už 2021 m. liepos – spalio mėn. laikotarpį.

Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Jeigu sutartis nenustato ko kita, klientas privalo sumokėti visą kainą, kai visos paslaugos pagal sutartį yra suteiktos. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. ERPT taisyklės reglamentuoja sąskaitų pateikimo ir sąskaitos apmokėjimo terminus. ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, 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.“ Vadovaujantis Bendrųjų sąlygų 4.1 papunkčiu „Ataskaitinis paslaugų apskaitymo laikotarpis yra vienas kalendorinis mėnuo. Jūs įsipareigojate laiku sumokėti visą sąskaitoje nurodytą mokėtiną sumą už Tele2 bei kitų tiekėjų (kai taikoma) paslaugas, suteiktas per praėjusį ataskaitinį laikotarpį ir(arba) sumokėti Sutartyje nurodytą minimalų mėnesio mokesčių ir(arba) kitą mokesčių, taikomą pagal Sutartyje nurodytas arba kitais pagrindais taikomas apmokestinimo sąlygas (pvz., kai Sutartyje nurodytos sąlygos vėliau buvo pakeistos Jūsų prašymu).“, o pagal 4.4 papunktį „Tele2 el. sąskaita pateikiama per 10 dienų po kalendorinio mėnesio pabaigos. <...> Apmokėti sąskaitą turite ne vėliau kaip iki einamojo kalendorinio mėnesio pabaigos.“

Atsižvelgiant į tai, jog aukščiau Tarnyba konstatavo, jog pripažintina, kad sutartis turėjo būti nutraukta ne vėliau kaip nuo 2021 m. liepos 28 d. atsižvelgiant į vartotojos pranešimą teikėjai 2021 m. liepos 21 d. telefonu, pripažintina vartotojos pareiga iki šios datos atsiskaityti teikėjai už suteiktas paslaugas pagal sutartį, todėl vartotojo reikalavimas Nr. 2 yra iš dalies tenkintinas, įpareigojant teikėją anuliuoti visus nuo 2021 m. liepos 28 d. apskaičiuotus užmokesčius už paslaugas pagal sutartį.

Dėl reikalavimo Nr. 3

Vartotoja reikalauja įpareigoti teikėją pasiimti vartotojai suteiktą „dovaną“, t. y. televizorių (vertė 248,99 Eur) bei atsisakyti bet kokių reikalavimų, susijusių su „padovanota dovana“.

Remiantis Priedu dėl ryšio įrangos įsigijimo Nr. (duomenys neskelbtini), vartotoja, sudarydama sutartį įsigijo televizorių, kurio vertė 249,00 Eur, pardavimo kaina – 0,01 Eur, suteiktos nuolaidos dydis (pardavimo su paslaugų sutartimi ir be jos kainų skirtumas) – 248,99 Eur, pradinė įmoka – 0,01 Eur. Vadovaujantis Bendrųjų sąlygų 6.1 papunkčiu „Sudarydami Tele2 Sutartį, kartu taip pat galite įsigyti ir judriojo ryšio įrangą – telefoną, modemą, kompiuterį ar kt. Įsigyto įrenginio duomenys ir už jį taikomi mokesčiai nurodomi Sutarties specialiosiose sąlygose ir(ar) tarifų priede. Už įsigytą įrangą privalote visiškai atsiskaityti (įskaitant suteiktų nuolaidų grąžinimą), jei Kliento sprendimu arba dėl jo kaltės Sutartis nutraukiama anksčiau nei baigiasi joje numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis“, o pagal 10.3 papunktį, „Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos (įskaitant Tele2 atliekamą Sutarties nutraukimą dėl Kliento kaltės Sutartyje numatytais atvejais), turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir(ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje nurodytus mokesčius bei visiškai atsiskaityti už įrangą, jeigu ji perkama pagal Sutartį. Šiuo atveju bendrą atlyginamą sumą sudarys: neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir(ar) pagal Sutartį taikomi mėnesio, įrangos ar kiti nurodyti mokesčiai bei paslaugoms suteiktos nuolaidos, Sutarties galiojimo metu nesumokėta įrangos kainos dalis bei suteikta nuolaida bei įrangai suteikta nuolaida (kainos su Sutartimi ir be jos pardavimo kainų skirtumas), kai ji taikoma ir yra nurodyta Sutarties tarifų priede. Tele2 administravimo išlaidų ir paslaugų mėnesio mokesčio nuolaidų dėl išankstinio Sutarties nutraukimo neturėsite atlyginti (t. y. nemokėsite netesybų mokesčio), jeigu nesibaigus numatytam minimaliam naudojimosi laikotarpiui Sutartį nutraukiate dėl Tele2 kaltės – Tele2

⁵ 19,41 Eur skola už 2021 m. liepos mėn. +26,89 Eur skola už 2021 m. rugpjūčio mėn.+ 28,69 Eur skola už 2021 m. rugsėjo mėn.+28,69 Eur skola už 2021 m. spalio mėn.=103,68 Eur.

įvykdyto esminio Sutarties sąlygų pažeidimo arba Tele2 vienašališkai pakeistų Sutarties sąlygų, kurių taikyti nesutinkate.“

Iš Tarnybai pateiktų dokumentų, nustatyta, jos sutartis buvo sudaryta 2021 m. birželio 23 d. nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, t. y. iki 2023 m. birželio 23 d. Kaip konstatuota aukščiau, iš dalies tenkinus vartotojos reikalavimą Nr. 1 ir pripažinus, jog sutartis turėjo būti nutraukta ne vėliau kaip 2021 m. liepos 28 d., darytina išvada, jog sutartis yra nutraukta nepasibaigus sutartyje nustatytam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktus tarp ginčo šalių sudarytus sutartinius dokumentus, taip pat nustatė, kad tarp vartotojos ir teikėjos buvo susiklostę mišrūs sutartiniai santykiai dėl paslaugų teikimo ir įrangos (televizoriaus) įsigijimo, t. y. vartotojos įsigyjamas televizorius iš teikėjos už 0,01 Eur pradinę įmoką suteikiant 248,99 Eur dydžio nuolaidą yra sąlygotas vartotojos įsipareigojimu naudotis teikėjos paslaugomis sutartyje nustatytą 24 mėn. minimalų laikotarpį. Darytina išvada, kad teikėjos reikalavimas vartotojai sutarties nutraukimo atveju sumokėti suteiktas nuolaidas mokėjimo planui bei televizoriui yra grindžiamas vartotojos įsipareigojimo naudotis nustatytą laikotarpį teikėjos paslaugomis neįvykdymu ir kyla iš Bendrųjų sąlygų 6.1 ir 10.3 papunkčių nuostatų. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai vartotojai yra privalomi. Apie tai, kad su sutarties sąlygomis vartotoja susipažino ir sutiko, ji patvirtino savo parašu, todėl darytina išvada, kad vartotoja žinojo ir suprato visas sutarties sąlygas, įskaitant ir tai, kad, pasirašydama sutartį ir įsigydama televizorių, įsipareigojo naudotis teikėjos paslaugomis ne trumpiau nei 24 mėn. nuo sutarties sudarymo dienos, taip pat suprato aukščiau nurodytas Bendrųjų sąlygų nuostatas, kurios aiškintinos kaip suteikiančios teikėjai teisę reikalauti atlyginti teikėjos nuostolius, kurie buvo patirti nutraukus sutartį anksčiau sulygto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

Vartotoja savo reikalavimą Nr. 3 grindžia aplinkybe, jog teikėja jai neužtikrino tinkamos paslaugų kokybės. ERPT taisyklių 19 punkte nustatyta, kad *„Teikėjas privalo užtikrinti, kad abonentas visą parą arba Sutartyje <...> nurodytą trumpesnę laiką galėtų prisijungti prie Teikėjo tinklo naudodamas Paslaugų gavimo galinius įrenginius, atitinkančius teisės aktų nustatytus reikalavimus, ir naudotis Teikėjo teikiamomis Paslaugomis, kurių kokybė atitinka galinio įrenginio parametrus“*. ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada abonentas gali nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad *„Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį <...> Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo“*. Taigi, tik nustačius, jog paslaugų teikėjas iš esmės pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus arba pakeitė paslaugų teikimo sutarties sąlygas, gali būti taikomas ERPT taisyklių 12 punktas ir pripažįstama, kad paslaugų gavėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. Kas laikytina esminiu sutarties pažeidimu, nei sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaptarta, todėl sprendžiant, ar teikėja iš esmės pažeidė sutartį, vertintina atsižvelgiant į CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, t. y., ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar nevykdymas duoda pagrindą nukentėjusiajai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan.

Iš Tarnybai pateiktų ginčo šalių paaiškinimų nustatyta, kad vartotoja teigia, kad nuo sutarties sudarymo iki 2021 m. liepos 21 d. daug kartų skambino teikėjos klientų aptarnavimo telefonu 1885 registruojant ryšio sutrikimus, klausiant, kodėl negalima naudotis paslaugomis. Taip pat vartotoja pažymėjo, jog teikėjos siūlymo papildomai investuoti apie 200,00 Eur ir įsigyti anteną, ji atsisakė. Teikėja paaiškino, jog 2021 m. liepos 11 d. vartotoja kreipėsi telefonu į teikėjos klientų aptarnavimo centrą dėl sulėtėjusio interneto paslaugų teikimo pradėjus naudotis GO3 paslauga. Išanalizavus turimus duomenis, 2021 m. liepos 19 d. su vartotoja buvo susisiekta telefonu ir pateiktos rekomendacijos keisti modemo lokacijos vietą, taip pat buvo pasiūlyta sumažinti vaizdo raiškos

kokybę bei išbandyti ryšio stiprinimo anteną, tačiau pasiūlymų vartotoja atsisakė ir nurodė pagalvosianti apie GO3 paslaugos atsisakymą.

Teikėja nurodo, jog 2021 m. liepos 21 d. gavo pakartotinį vartotojos kreipimąsi dėl jos lūkesčių neatitinkančių interneto paslaugų ir pokalbio metu vartotoja patikslino, jog nusprendus nutraukti sutartį, nesutiktų mokėti sutarties nutraukimo mokesčių, taip pat nurodė, jog jai nebuvo suteikta galimybė išbandyti interneto paslaugas. Anot teikėjos, dar kartą patikrinus teikėjai prieinamą informaciją, ji nurodė, kad vartotoja nuo 2020 m. vasario 10 d. sėkmingai naudojosi interneto paslaugomis pagal ankstesnę paslaugų teikimo sutartį, todėl, tai nebuvo naujai sudaroma sutartis (2021 m. birželio 23 d.), kurią vartotoja būtų galėjusi sudaryti su akcija – 14 d. nemokamai išbandyti interneto paslaugas, o GO3 paslauga buvo užsakoma su 1 mėn. nemokamu laikotarpiu. Atsižvelgiant į tai, teikėjos nuomone, GO3 paslaugai neatitikus vartotojos lūkesčių, ji turėjo galimybę jos atsisakyti ir toliau naudotis tik interneto paslaugomis kaip ir anksčiau.

Vartotoja nepateikė Tarnybai įrodymų, jog teikėja sistemingai ir/ar ilgą laiką neužtikrino paslaugų kokybės, taip pat įrodymų, kad paslaugomis negalėjo naudotis. 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. Remiantis Tarnybai pateikta ginčo nagrinėjimo medžiaga, Tarnyba sprendžia, kad vartotoja teikėjai nusiskundimus dėl interneto paslaugų kokybės per visą sutarties galiojimo laikotarpį pateikė 2 kartus, t. y. 2021 m. liepos 11 ir 21 d., kas Tarnybos vertinimu nepatvirtina, jog paslaugos neteikiamos ir jomis vartotoja iš esmės negali naudotis, kas reikštų, jog teikėja įvykdė esminį sutarties pažeidimą, kuris suteiktų teisę vartotojai nutraukti sutartį be sutarties nutraukimo mokesčių (netesybų), įskaitant vartotojos teisę neatsiskaityti už televizoriui suteiktą nuolaidą, todėl vartotojos reikalavimas Nr. 3 yra netenkintinas.

Dėl reikalavimo Nr. 4 ir reikalavimo Nr. 5

Vartotoja reikalauja įpareigoti teikėją atsiimti skolos išieškojimą iš UAB „Targetas“ bei teikėją įpareigoti nurodytą įmonę atsisakyti reikalavimo mokėti 18,15 Eur skolos išieškojimo išlaidas, taip pat įpareigoti teikėją nedelsiant informuoti UAB „Creditinfo Lietuva“ duomenų bazę apie vartotojos skolos nebuvimą.

Vadovaujantis ERĮ 9 straipsnio 1 punktu, Tarnyba prižiūri ir įgyvendina ERĮ ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatas, išskyrus ERĮ ir kitų teisės aktų nuostatas, kurių priežiūra ir įgyvendinimas pagal ERĮ nustatytą kompetenciją priklauso kitoms valstybės institucijoms. Pažymėtina, kad nei UAB „Targetas“, nei UAB „Creditinfo Lietuva“ nėra paslaugų teikėjai, kurių veiklą reglamentuoja ERĮ ar jį įgyvendinantys teisės aktai, todėl vartotojos reikalavimas Nr. 4 ir reikalavimas Nr. 5 nėra ERĮ reguliavimo dalykas ir Tarnybai nėra suteikti įgaliojimai nagrinėti tokio pobūdžio reikalavimų.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jei paaiškėja šių taisyklių 9.1–9.4 ar 9.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės. Vartojimo ginčų taisyklių 9.1 papunktyje nustatyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, jei vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. Atsižvelgiant į tai, vartotojos prašymo nagrinėjimas dėl reikalavimo Nr. 4 ir reikalavimo Nr. 5 yra nutrauktinas.

3. T e n k i n u i š d a l i e s R. J. 2021 m. lapkričio 4 d. skundą, papildytą 2021 m. gruodžio 1 d. prašymu, dalyje dėl reikalavimo įpareigoti UAB „Tele2“ nutraukti 2021 m. birželio 23 d. Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) nuo 2021 m. liepos 21 d. bei dėl reikalavimo anuliuoti reikalavimą apmokėti skolą už paslaugas nuo 2021 m. liepos 28 d..

4. N e t e n k i n u R. J. 2021 m. lapkričio 4 d. skundo, papildyto 2021 m. gruodžio 1 d. prašymu, dalyje dėl reikalavimo įpareigoti UAB „Tele2“ pasiimti vartotojai suteiktą „dovaną“, t. y. televizorių XIAOMI Mi Smart TV 32inch BAL (IMEI 23445/106100210265) bei atsisakyti bet kokių reikalavimų, susijusių su šia įranga.

5. N u t r a u k i u vartotojos R. J. 2021 m. lapkričio 4 d. skundo, papildyto 2021 m. gruodžio 1 d. prašymu, nagrinėjimą dalyje dėl reikalavimo įpareigoti UAB „Tele2“ atsiimti skolos išieškojimą iš UAB „Targetas“ bei įpareigoti nurodytą įmonę atsisakyti reikalavimo mokėti 18,15 Eur skolos išieškojimo išlaidas, taip pat dėl reikalavimo įpareigoti UAB „Tele2“ nedelsiant informuoti UAB „Creditinfo Lietuva“ duomenų bazę apie vartotojos skolos nebuvimą.

6. I š a i š k i n u, kad:

6.1. 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;

6.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 6.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.