



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBOS NARYS**

SPRENDIMAS

**DĖL ADVOKATO PADĖJĖJO OSVALDO RAŠČIUKEVIČIAUS, ATSTOVAUJANČIO A. F.,
2022 M. GEGUŽĖS 12 D. PRAŠYMO DĖL GINČO NAGRINĖJIMO**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi 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) 38.4 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs advokato padėjėjo Osvaldo Raščiukevičiaus (toliau – atstovas), atstovaujančio viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotoją A. F. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas), 2022 m. gegužės 12 d. prašymą dėl ginčo nagrinėjimo (toliau – prašymas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (Žemaitės g. 15, 03504 Vilnius, įmonės kodas 110688998) (toliau – teikėja) 2022 m. birželio 6 d. raštą Nr. 2301-0132 (toliau – raštas Nr. 1), 2022 m. birželio 22 d. raštą Nr. 2301-0147 (toliau – raštas Nr. 2) (toliau raštas Nr. 1 ir raštas Nr. 2 abu kartu – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

N u s t a č i a u, kad:

(1) Vartotojas su teikėja 2020 m. rugsėjo 5 d. sudarė Paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), kuria susitarė dėl paslaugų teikimo. Tos pačios dienos Specialiosiose paslaugų teikimo sąlygose Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Specialiosios sąlygos) nurodyta, jog ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – numeris) buvo pasirinktas mokėjimo planas „Lengviau“ už 5,90 Eur/mėn. užmokestį, suteikiant nemokamų 10 GB/mėn., įsigytas telefono ryšio aparatas „Apple iPhone 7 32GB Black“ (IMEI (duomenys neskelbtini) išsimokėtinai, taip pat užsakytas televizijos paketas „Televizija, TV ir filmai“ už 5,99 Eur/mėn. užmokestį; minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn.

(2) Prašyme nurodoma, kad vartotojas ir teikėja 2020 m. rugsėjo 5 d. sudarė Sutartį ryšio numeriui (duomenys neskelbtini), kurios minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn. Atstovo teigimu, vartotojas už 2021 m. rugpjūčio mėn. numeriu suteiktas paslaugas gavo sąskaitą, kurioje nurodyta mokėtina suma – 271,90 Eur, o iš suteiktų paslaugų išsklotos matyti, kad minėta suma susideda taip pat ir iš 252,48 Eur sumos, apskaičiuotos už „Apple shop“ paslaugas (toliau – Apple paslaugos), tačiau Apple paslaugos nedetalizuotos. Anot atstovo, matyti, kad 2021 m. rugpjūčio 1, 2 ir 3 d. Apple paslaugomis neva buvo pasinaudota net 72 kartus, kartais netgi 3 kartus per minutę.

(3) Atstovas nurodė, kad minėtoje išsklotoje nurodytomis datomis, valandomis ir minutėmis vartotojas neužsakė ir nesinaudojo jokiais Apple paslaugomis ar teikėjos paslaugomis, vartotojas buvo priverstas apmokėti sąskaitą už Apple paslaugas, kurių niekada neužsakė. Atstovo teigimu, vartotojas išreiškė nesutikimą, jog jam buvo suteiktos Apple paslaugos bei su mokėtina suma, taip pat prašė atidėti sumų mokėjimą, vis dėlto vartotojas sumokėjo už Apple paslaugas, tačiau taip padarė vien dėl to, kad nebūtų apribotas tolimesnis naudojimosi teikėjos paslaugomis, kadangi pokalbiai telefonu yra svarbi paslauga vartotojui.

(4) Pasak atstovo, akivaizdu, kad naudojimas Apple paslaugomis tokiu dažniu yra praktiškai neįmanomas, o tai patvirtina, jog tai galimai nutiko dėl sukčių arba kenkėjiškų virusų kaltės, todėl manytina, kad teikėja neužtikrino apsaugos nuo tokių kenkėjiškų virusų ar sukčių įsilaužimo. Atstovas informavo, kad vartotojas 2021 m. gruodžio 10 d. kreipėsi į teikėją su pretenzija dėl pinigų gražinimo už nesuteiktas Apple paslaugas ir netinkamo paslaugų teikimo, reikalaudamas ne vėliau nei per 14 kalendorinių dienų gražinti vartotojui 252,48 Eur sumą, pervedant pinigus į vartotojo banko sąskaitą, taip pat panaikinti vartotojui skaičiuojamą 10,18 Eur dydžio delspinigių sumą už pavėluotą nepagrįstos sąskaitos apmokėjimą. Anot atstovo, 2021 m. gruodžio 30 d. teikėja pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad ji Apple paslaugų neteikia, o tik surenka įmokas už trečiosios šalies suteiktas Apple paslaugas, dėl ko buvo rekomenduota kreiptis į bendrovę „Apple“ (toliau – Apple). Atstovo teigimu, nepaisant to, teikėja geruoju kompensavo 40 proc. nuo prašomos gražinti 254,47 Eur sumos, t. y. kompensavo 101,79 Eur už Apple paslaugas bei 10,18 Eur delspinigių sumą, iš viso – 111,97 Eur.

(5) Atstovas pažymėjo, kad, sulaukus sąskaitos už 2021 m. gruodžio mėn., paaiškėjo, kad iš tiesų buvo sutikta kompensuoti tik 91,61 Eur sumą nuo pagrindinės skolos sumos bei 10,18 Eur delspinigių, iš viso – 101,79 Eur. Atstovo teigimu, tai reiškia, kad teikėja ir toliau elgiasi nesąžiningai bei gudrauja vartotojo atžvilgiu. Atstovas informavo, kad vartotojas 2022 m. sausio 12 d. el. laišku kreipėsi į teikėją, siekdamas išsiaiškinti, kodėl buvo sutikta kompensuoti mažesnę sumą, o 2022 m. vasario 11 d. teikėja pateikė atsakymą, kad kompensuota suma siekia 101,79 Eur, taip pat atskirai kompensuota delspinigių suma (10,18 Eur), nors iš teikėjos išrašytos sąskaitos matyti, kad tai visiškai neatitinka tikrovės, taigi, faktiškai buvo kompensuota tik dalis sumos.

(6) Atstovas nurodė, kad vartotojas kreipėsi į Apple, kuri pateikė plačiau nepagrįstą atsakymą, jog išnagrinėjo skundą, tačiau jį atsisakė tenkinti, kadangi nėra tenkinamos pinigų kompensavimo sąlygos. Anot atstovo, vartotojas kreipėsi į žaidimo, kurio pagrindu buvo gautos neužsakytos Apple paslaugos, kūrėją ir operatorių „Supercell Oy“, tačiau „Supercell Oy“ pateikė atsakymą, kad dėl pinigų gražinimo taip pat reikėtų kreiptis į Apple.

(7) Atstovas pažymėjo, kad dėl netinkamo ir nekokybiško paslaugų teikimo, taip pat dėl vienašališkai padidintų numerio paslaugų tarifų vartotojas ketino nutraukti Sutartį, dėl ko el. laiške paklausė teikėjos, kokios yra Sutarties nutraukimo sąlygos, į ką teikėja atsakė, kad nutraukus Sutartį reikėtų tik sumokėti 2,73 Eur likutinę įrangos sumą, tačiau sąskaitoje už 2021 m. gruodžio mėn. teiktas paslaugas akivaizdžiai matyti, kad apskaičiuota suma už likutinę įrangos vertę siekia 6,50 Eur, o sąskaitoje už 2022 m. sausio mėn. teiktas paslaugas dar papildomai apskaičiuota 2,10 Eur suma. Taigi, atstovo teigimu, teikėja ir toliau klaidino vartotoją ir nurodė klaidingas Sutarties nutraukimo sąlygas – vietoje nurodytos 2,73 Eur sumos už likutinę įrangos vertę vartotojas turėjo sumokėti 8,60 Eur sumą. Atstovo manymu, šios aplinkybės yra svarbios, kadangi tai turi įtakos priteistinos sumos dydžiui.

(8) Atstovas nurodė, kad vartotojas išnaudojo visas priemones, kad susigrąžintų pinigus už jam nesuteiktas Apple paslaugas, kreipėsi į Apple, „Supercell Oy“, teikėją, tačiau visos bendrovės atsisakė gražinti vartotojui pinigus, kuriuos jis sumokėjo už Apple paslaugas. Atstovo teigimu, vartotojas pagrįstai mano, kad nagrinėjamu atveju pinigus gražinti turėtų teikėja, kadangi būtent su teikėja vartotojas yra sudaręs Sutartį ir teikėja užtikrina sklandų ir tinkamą visų paslaugų teikimą.

(9) Kadangi vartotojas Apple paslaugų neužsakė ir jų negavo, todėl, atstovo manymu, jis neprivalėjo apmokėti dalies sąskaitos už 2021 m. rugpjūčio mėn., t. y. neprivalėjo mokėti 252,48 Eur sumos teikėjai. Atstovas pažymėjo, kad teikėja turėtų įrodyti, jog faktiškai suteikė paslaugas, už kurias išrašė sąskaitą.

(10) Atstovas informavo, kad nors išklotinėje nurodyta, kad mokestis skaičiuojamas už Apple paslaugas, pavadintas „Apple shop“, tačiau nėra detalizuojama Apple paslaugų apimtis, kokios konkrečiai Apple paslaugos buvo suteiktos vartotojui, kada ir kokia apimtimi Apple paslaugos buvo užsakytos, kodėl jos buvo suteiktos, nors Sutartis ir joje nurodytas planas Apple paslaugų neapima, taip pat teikėja nepaaiškino, dėl kokių priežasčių buvo leista viršyti nustatytą paslaugų kredito limitą. Atstovas nurodė, kad nagrinėjamu atveju teikėja neįspėjo vartotojo apie 80 proc. išnaudotą paslaugų kredito limitą, taip pat neapribojo paslaugų teikimo vartotojui viršijus paslaugų kredito limitą ir tokiu būdu leido susidaryti net 271,90 Eur dydžio sumai už paslaugas, nors didžioji dalis, t. y. 252,48 Eur,

sumos buvo už Apple paslaugas, ir tokiu būdu teikėjai mokėtina suma tik didėjo, dėl ko teikėja elgėsi galimai nesąžiningai, t. y. specialiai leido didėti sumai ir tokiu būdu galėjo gauti didesnes pajamas (pasak atstovo, teikėja iš „Apple shop“ gauna tarpininkavimo mokesťi).

(11) Atstovas paaiškino, kad 10,18 Eur dydžio delspinigių vartotojas nebuvo sumokėjęs teikėjai, todėl teikėja šią sumą kompensavo ją nurašydama, vartotojas už 2021 m. gruodžio mėn. gavo 55,88 Eur sąskaitą, tačiau joje buvo nurodyta, kad vartotojui nereikia jos apmokėti, kadangi ji kompensuojama iš minėtos 101,79 Eur sumos. Atstovo teigimu, kadangi vartotojas nutraukė Sutartį nuo 2022 m. sausio mėn., daugiau sąskaitų iš teikėjos negavo, todėl ir nebuvo ką kompensuoti, o tiesioginio pinigų pervedimo teikėja neatliko. Negana to, pasak atstovo, dėl Sutarties nutraukimo buvo išrašyta sąskaita 8,30 Eur sumai, nors teikėjos darbuotojas buvo nurodęs, kad vartotojui už Sutarties nutraukimą reikės sumokėti 2,73 Eur. Atstovas nurodė, kad minėta 8,30 Eur suma buvo įskaityta į kompensaciją, tačiau vartotojas laiko, kad į kompensaciją galėjo būti įskaityta 2,73 Eur suma, kadangi vartotojas teiravosi teikėjos, kuri suklaidino vartotoją, jeigu vartotojas būtų žinojęs, kad nutraukimo mokesťis siekia ne 2,73 Eur, o 8,30 Eur sumą, vartotojas Sutarties nebūtų nutraukęs. Anot atstovo, teikėja iš viso kompensavo 58,61 Eur sumą (55,88 Eur + 2,73 Eur), vadinasi, likusi vartotojui už neužsakytas ir negautas Apple paslaugas nekompensuota suma – 193,87 Eur (252,48 Eur – 58,61 Eur), kurią vartotojas ir prašo priteisti iš teikėjos.

(12) Atstovas nurodė, kad vartotojas nagrinėjamu atveju patyrė 90,00 Eur išlaidų teisinei pagalbai už pretenzijos „Supercell Oy“ parengimą, 70,00 Eur už pretenzijos teikėjai parengimą, taip pat 120,00 Eur už prašymo parengimą, iš viso 280,00 Eur bylinėjimosi išlaidų, kurias prašo priteisti tenkinus šį prašymą.

(13) Atstovas prašo: priteisti iš teikėjos vartotojo naudai 193,87 Eur permoką ir 280,00 Eur bylinėjimosi išlaidų; jeigu nebūtų tenkintas pirmasis reikalavimas, prašo priteisti iš UAB „Apple Lithuania“ vartotojo naudai 193,87 Eur permoką ir 280,00 Eur bylinėjimosi išlaidų; jeigu nebūtų tenkintas pirmasis ir antrasis reikalavimai, prašo priteisti iš „Supercell Oy“ vartotojo naudai 193,87 Eur permoką ir 280,00 Eur bylinėjimosi išlaidų.

(14) Teikėja rašte Nr. 1 paaiškino, jog 2021 m. gruodžio 29 d. sulaukė vartotojo kreipimosi dėl 2021 m. rugpjūčio mėn. sąskaitoje nurodytų apmokestintų Apple paslaugų ir kompensavo dalį minėtoje sąskaitoje nurodytos sumos už Apple paslaugas bei išrašė 101,79 Eur kreditinę sąskaitą.

(15) Teikėja informavo, kad vartotojo prašymą kompensuoti visą 2021 m. rugpjūčio mėn. sąskaitoje apskaičiuotą 254,47 Eur sumą už Apple paslaugas tenkina ir papildomai kompensuoja 152,68 Eur kreditinėje sąskaitoje, bendra kompensuojama suma – 254,47 Eur, taip pat 2021 m. gruodžio 10 d. teikėja nurodo kompensavusi 10,18 Eur delspinigių. Delspinigių kompensavimas, teikėjos teigimu, matomas 2021 m. gruodžio mėn. sąskaitoje.

(16) Teikėja atkreipė dėmesį, jog vartotojo atstovo minima 6,50 Eur suma 2021 m. gruodžio mėn. sąskaitoje buvo apskaičiuota kaip pilna mėnesio įmoka, o likutinė įrangos suma buvo apskaičiuota 2022 m. sausio mėn. sąskaitoje – 2,10 Eur suma. Teikėja nurodo mananti, jog neprivalo kompensuoti atstovo nurodomų bylinėjimosi išlaidų, nes dėl jų šalys iš anksto nebuvo susitarusios.

(17) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2022 m. birželio 6 d. persiuntė teikėjos raštą Nr. 1 atstovui el. paštu osvaldasras@gmail.com, o atstovas tuo pačiu el. paštu 2022 m. birželio 8 d. informavo Tarnybą, kad vartotojas sutinka sudaryti taikos sutartį tik tuo atveju, jeigu teikėja papildomai atlygins visas jo patirtas ir pateiktas bylinėjimosi išlaidas, kadangi jos susidarė dėl teikėjos veiksmų, t. y., jeigu teikėja būtų iškart sutikusi kompensuoti vartotojui 254,47 Eur sumą, vartotojas nebūtų patyręs šių bylinėjimosi išlaidų.

(18) Teikėja rašte Nr. 2 papildomai paaiškino, kad visiškai kompensavo 2021 m. rugpjūčio mėn. sąskaitoje nurodytą sumą už Apple paslaugas, pateikė kreditines sąskaitas bei tarpusavio atsiskaitymų už pokalbių suderinimo aktą, taip pat pažymėjo, jog vartotojo vardu šiuo metu yra susidariusi 190,29 Eur suma, kurią pateikus sąskaitos rekvizitus teikėja galės grąžinti. Teikėja nurodė, jog nesutinka atlyginti atstovo reikalaujamų bylinėjimosi išlaidų, nes dėl to nebuvo sutarta, bylinėjimosi išlaidos atlyginamos teisiniame procese, kurio nebuvo, taip pat pateikė Tarnybai dokumentą „Nr. (duomenys neskelbtini) 2021.08.01 – 2021.08.31 d. laikotarpio Apple mokėjimų detalioji išsklotinė“.

K o n s t a t u o j u, kad:

(19) 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 Sutartimi, šalys susitarė dėl paslaugų teikimo už atitinkamą užmokestį, todėl darytina išvada, jog vartotojo su teikėja sudaryta Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustatius, kad Sutartis yra priskirtina 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 Sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl 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 paslaugų teikimo sutartis turi būti sudaroma laikantis CK ir ERĮ nustatytų reikalavimų, o 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 vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

(20) Remiantis šio sprendimo 17 pastraipa, ginčas tarp šalių kilęs dėl vartotojo prašomų atlyginti išlaidų advokato padėjėjo pagalbai apmokėti (280,00 Eur), kurių atlyginimo galimybė numatyta Vartojimo ginčų taisyklių 43.2 papunktyje: „*Priimdama sprendimą dėl ginčo esmės, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sprendžia dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įrodymų surinkimo išlaidų, įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidų advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti, vertimo išlaidų), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai*“. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas reikalauja atlyginti išlaidas advokato padėjėjo pagalbai apmokėti, o šios išlaidos yra atlyginamos tik proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai, remiantis Vartojimo ginčų taisyklių 43.2 papunkčiu, todėl šiuo atveju yra reikalinga įvertinti, ar vartotojo ginčyta teikėjos sąskaitoje už 2021 m. rugpjūčio mėn.¹ nurodyta suma, apskaičiuota už Apple paslaugas, (254,47 Eur)² yra pagrįsta, nepaisant to, kad teikėja kompensavo 254,47 Eur sumą už Apple paslaugas³.

Dėl užmokesčių už Apple paslaugas

(21) Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp vartotojo kilo dėl Apple pramoginio turinio paslaugų, t. y. Apple paslaugų, kurias 2021 m. rugpjūčio mėn. galimai numeriu teikė trečioji šalis – Apple, suteikimo ir apmokestinimo per teikėją įtraukiant mokesčius už Apple paslaugas į teikėjos vartotojui išrašytą sąskaitą už 2021 m. rugpjūčio mėn.

(22) Sutartyje, patvirtintoje vartotojo parašu, nurodyta, kad „*Pasirašydami šią sutartį Jūs patvirtinate, kad susipažinote bei sutinkate su Bendrosiomis bei Specialiosiomis telekomunikacijų ir/ar televizijos paslaugų teikimo sąlygomis, taip pat mokėjimo plano ar TV paketo ir papildomų paslaugų aprašymais bei užtikrinate Jūsų pateiktos informacijos tikrumą*“. Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų⁴,

¹ 2021 m. rugsėjo 1 d. PVM sąskaita faktūra serija TA Nr. (duomenys neskelbtini).

² Ne PVM objektas.

³ 2021 m. gruodžio 29 d. kreditinė PVM sąskaita faktūra serija KI Nr. (duomenys neskelbtini) ir 2022 m. birželio 6 d. kreditinė PVM sąskaita faktūra serija KI Nr. (duomenys neskelbtini).

⁴ Galiojusiu nuo 2020 m. kovo 25 d. iki 2021 m. rugpjūčio 31 d. (<https://www.bite.lt/pagalba/dokumentai>), t. y. Sutarties sudarymo ir 2021 m. rugpjūčio mėn. sąskaitos išrašymo metu.

kurios laikytinos sudėtine Sutarties dalimi, skilties „Kokios yra paslaugų apmokėjimo sąlygos?“ antroje pastraipoje nurodyta, jog „*Sąskaitą už suteiktas paslaugas, taip pat už trečiųjų asmenų Jums suteiktas Jūsų užsakytas paslaugas ir prekes pateiksime kartą per mėnesį; <...>*“. Tai reiškia, jog į teikėjos sąskaitas už 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 galutiniam viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjams (toliau – galutiniam paslaugų gavėjai) galimybę naudotis įvairiomis ne elektroninių ryšių paslaugomis (šiuo atveju Apple paslaugomis), kurios priskirtinos ne elektroninių ryšių paslaugoms, o informacinės visuomenės paslaugoms, ir kurios, vadovaujantis ERĮ 3 straipsnio 24 dalimi⁵, 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.

(23) Teikėja Tarnybai kartu su raštu Nr. 2 pateikė 2021 m. rugpjūčio mėn. Apple mokėjimų detaliąją išklotinę, kurioje nurodyti „Partnerio „BOKU“ perduotos transakcijos ID“, „Transakcijos laikas“, „Suma“, „Unikalus ID“ (toliau – Apple transakcijų išrašas). Tarnyba, išnagrinėjusi vartotojo pateiktą teikėjos detalią numerio išklotinę (toliau – Išklotinė) ir Apple transakcijų išrašą, pastebėjo, kad Išklotinėje pateiktas Apple paslaugų kiekis (įvykių skaičius) yra 72, o bendra nurodyta mokėtina suma – 252,48 Eur, tuo tarpu Apple transakcijų išrašė nurodytas įvykių kiekis yra 73, o bendra suma – 254,47 Eur. Tarnyba nustatė, kad vienintelis Apple transakcijų išrašė nurodytas įvykis – 2021 m. rugpjūčio 3 d., apmokestintas 1,99 Eur, nėra įtrauktas į Išklotinę, tuo tarpu sąskaitoje už 2021 m. rugpjūčio mėn. numeriui nurodyta 254,47 Eur mokėtina suma už Apple paslaugas (eilutėje „Apple mokėjimai“). Vadinas, vartotojui teikėja sąskaitoje už 2021 m. rugpjūčio mėn. pateikė apmokėti tokią pačią sumą už Apple paslaugas kaip nurodyta Apple transakcijų išrašė. Pažymėtina, kad 1,99 Eur suma skiriasi ir vartotojo nurodyta teikėjos apskaičiuota suma už Apple paslaugas (252,48 Eur) ir teikėjos nurodyta sąskaitoje už 2021 m. rugpjūčio mėn. apskaičiuota suma už Apple paslaugas (254,47 Eur)⁶.

(24) Tarnyba, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo metu surinktą medžiagą, neturi pagrindo abejoti teikėjos pateikta sąskaita už 2021 m. rugpjūčio mėn., kurioje Apple paslaugos apmokestintos, teikėjos Tarnybai pateiktu Apple transakcijų išrašū, kuriame nurodytos 2021 m. rugpjūčio mėn. (1-3 d.) suteiktos Apple paslaugos, taip pat neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja, įtraukdama vartotojui į sąskaitą užmokesčius už Apple paslaugas, pažeidė 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. 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,

⁵ Redakcija, galiojusi Sutarties sudarymo ir 2021 m. rugpjūčio mėn. sąskaitos išrašymo metu.

⁶ 254,47 Eur – 252,48 Eur = 1,99 Eur.

kas išdėstyta aukščiau, konstatuotina, kad teikėjos vartotojui pateiktoje sąskaitoje už 2021 m. rugpjūčio mėn. nurodyta numeriui priskirta mokėtina 254,47 Eur suma už Apple paslaugas yra pagrįsta.

Dėl paslaugų kredito limitu

(25) Vartotojas prašyme taip pat nurodo (šio sprendimo 10 pastraipa), kad teikėja neįspėjo vartotojo apie 80 proc. išnaudotą paslaugų kredito limitą, taip pat neapribojo paslaugų teikimo vartotojui viršijus paslaugų kredito limitą. Pažymėtina, kad vartotojas prašyme nenurodo, dėl kokio paslaugų kredito limitu numeriui susitarė su teikėja, sutartiniuose dokumentuose ir Tarnybai pateiktose vartotojui išrašytose sąskaitose paslaugų kredito limitas taip pat nenurodomas. Specialiųjų sąlygų priedo „Mokėjimo plano, paslaugų ir akcijų aprašymai“ skiltyje „Paslauga „Išlaidų kontrolė“ nurodyta, kad šią paslaugą reikia užsisakyti papildomai, „jei užsisakėte šią paslaugą, vadinasi, pranešėte mums sumą, kurią planuojate išleisti mobiliojo ryšio paslaugoms per kalendorinį mėnesį. Šią sumą galėsite keisti vieną kartą per mėnesį. Išlaidoms už mobilųjų ryšių pasiekus jūsų suplanuotą sumą, apie tai pranešime SMS žinute. Užsakydami šią paslaugą taip pat galite pasirinkti, kad, pasiekus pasirinktą sumą, paslaugų teikimas jums būtų sustabdytas.“. ERPT taisyklių⁷ 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 dalyje⁸ 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, darytina išvada, kad tiek pagal ERĮ, tiek pagal ERPT taisyklėse įtvirtintą reguliavimą, paslaugų kredito limitas taikomas tik elektroninių ryšių paslaugoms, kurios neapima informacinės visuomenės paslaugų, šiuo atveju Apple paslaugų.

(26) Remiantis tuo, kas išdėstyta ankstesnėje pastraipoje, konstatuotina, kad teikėja neturėjo pareigos taikyti paslaugų kredito limitu (jeigu toks būtų nustatytas) Apple paslaugų, apmokestintų numerio 2021 m. rugpjūčio mėn. sąskaitoje, atžvilgiu, nes jos neįeina į paslaugų kredito limitą.

Dėl bylinėjimosi išlaidų

(27) Atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba nepripažino nepagrįsta teikėjos sąskaitoje už 2021 m. rugpjūčio mėn. numeriui apskaičiuotos sumos už Apple paslaugas (254,47 Eur), todėl neturi pagrindo įpareigoti teikėją atlyginti vartotojo patirtas 280,00 Eur išlaidas advokato padėjėjo pagalbai apmokėti, remiantis Vartojimo ginčų taisyklių 43.2 papunkčiu.

Dėl UAB „Apple Lithuania“ ir „Supercell Oy“

(28) Kaip nurodyta šio sprendimo 13 pastraipoje, vartotojas tuo atveju, jei jo reikalavimas dėl 193,87 Eur permokos ir 280,00 Eur išlaidų advokato padėjėjo pagalbai apmokėti priteisimo iš teikėjos nebūtų tenkinamas, prašo šias permoką ir išlaidas priteisti iš UAB „Apple Lithuania“, o, jei ir šitas reikalavimas nebūtų tenkinamas – iš „Supercell Oy“.

(29) Tarnyba atkreipia dėmesį, kad ERĮ⁹ 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „Iškilus galutinio paslaugų gavėjo ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjo ginčui, galutinis paslaugų gavėjas turi teisę kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą, kad ši jo ginčą su elektroninių ryšių paslaugų teikėju išnagrinėtų ne teismo tvarka. Galutinis paslaugų gavėjas taip pat turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą.“. Taigi, Tarnyba yra kompetentinga nagrinėti ginčus, kilusius tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių

⁷ Redakcija, galiojusi nuo 2016 m. balandžio 30 d. iki 2022 m. kovo 9 d.

⁸ Redakcija, galiojusi Sutarties sudarymo ir sąskaitos už 2021 m. rugpjūčio mėn. išrašymo metu.

⁹ Redakcija, galiojanti nuo 2022 m. gegužės 1 d.

paslaugų teikėjų, o šiuo atveju UAB „Apple Lithuania“ ir „Supercell Oy“ nelaikytini elektroninių ryšių paslaugų¹⁰ teikėjais, todėl vartotojo ginčų su minėtais asmenimis Tarnyba nenagrinėja ne teismo tvarka.

(30) 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*“, o 38.4 papunktyje įtvirtinta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jei paaiškėja Vartojimo ginčų taisyklių 9.1–9.4 ar 9.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės. Remiantis tuo, kas išdėstyta šio sprendimo 29 pastraipoje, ir Vartojimo ginčų taisyklių 9.1 ir 38.4 papunkčiais, ginčo nagrinėjimas dalyje dėl vartotojo reikalavimo tuo atveju, jei jo reikalavimas dėl 193,87 Eur permokos ir 280,00 Eur išlaidų advokato padėjėjo pagalbai apmokėti priteisimo iš teikėjos nebūtų tenkinamas, šias permoką ir išlaidas priteisti iš UAB „Apple Lithuania“, o, jei ir šitas reikalavimas nebūtų tenkinamas – iš „Supercell Oy“, nutraukiamas. Remiantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 5 punktu ir 22 straipsnio 1 dalies 6 punktu, prašymas persiūstinas nagrinėti pagal kompetenciją Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

N u t r a u k i u ginčo pagal advokato padėjėjo Osvaldo Raščiukevičiaus, atstovaujančio A. F., 2022 m. gegužės 12 d. prašymą dėl ginčo nagrinėjimo nagrinėjimą dalyje dėl A. F. reikalavimo tuo atveju, jei jo reikalavimas dėl 193,87 Eur permokos ir 280,00 Eur išlaidų advokato padėjėjo pagalbai apmokėti priteisimo iš UAB „Bitė Lietuva“ nebūtų tenkinamas, šias permoką ir išlaidas priteisti iš UAB „Apple Lithuania“, o, jei ir šitas reikalavimas nebūtų tenkinamas – iš „Supercell Oy“.

N e t e n k i n u advokato padėjėjo Osvaldo Raščiukevičiaus, atstovaujančio A. F., 2022 m. gegužės 12 d. prašymo dėl ginčo nagrinėjimo likusioje dalyje.

Ginčo šalys per 30 kalendorinių 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.

Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus aukščiau nurodytam terminui. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Tarybos narys

Vygantas Vaitkus

¹⁰ „*Elektroninių ryšių paslauga – Elektroninių ryšių tinklais paprastai už atlygį teikiama paslauga: interneto prieigos paslauga, kaip ji apibrėžiama 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2015/2120, kuriuo nustatomos priemonės, susijusios su atvira interneto prieiga ir mažmeninėmis reguliuojamų ryšių paslaugų ES viduje kainomis, ir kuriuo iš dalies keičiami Direktyva 2002/22/EB ir Reglamentas (ES) Nr. 531/2012, asmenų tarpusavio ryšio paslauga ir paslauga, kurią visiškai ar daugiausia sudaro signalų perdavimas, kaip antai perdavimo (siuntimo) paslauga, naudojamas įrenginių tarpusavio sąveikos paslaugai teikti ar transliavimui (retransliavimui). Elektroninių ryšių paslauga neapima elektroninių ryšių tinklais ar naudojant elektroninių ryšių paslaugą perduodamos informacijos turinio teikimo ar redakcinės turinio kontrolės paslaugos*“ (ERĮ 3 straipsnio 17 dalis).