



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBOS NARYS**

**SPRENDIMAS
DĖL J. S. 2022 M. LIEPOS 6 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

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) 40.2 papunkčiu, išnagrinėjęs viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojos J. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2022 m. liepos 6 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2022 m. liepos 22 d. raštą Nr. 10004437, 2022 m. rugsėjo 15 d. ir 19 d. el. paštu pateiktą informaciją (toliau kartu – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

N u s t a č i a u, kad:

(1) Vartotoja prašyme nurodo, kad 2021 m. gruodžio 29 d. su teikėja sudarė Judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl mobilaus interneto prieigos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), pasirenkant mokėjimo planą su „*neribotu internetu*“. Vartotoja pažymi, jog „*neriboto internetu*“ sąvoka vartojama ir teikėjos interneto svetainėje, sutartyje nurodytas gigabaitų (toliau – GB) kiekis „*neribotas*“, taip pat sutarties santraukoje yra nurodyta informacija, kad „*Už mėnesio mokestį: suteikiama „Neriboti GB*“. Vartotoja nurodo, jog sutartis buvo sudaryta telefonu ir jos sudarymo metu buvo akcentuota, kad reikalingas būtent neribotas duomenų kiekis. Vartotojos teigimu, ji nebuvo informuota ar perspėta apie pasirinkto mokėjimo plano „*limitus*“. Vartotoja teigia, jog sutarties santraukoje nurodytos papildomos paslaugos: sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas, bandomasis laikotarpis, nemokama sąskaita teikėjos savitarnoje nebuvo aptartos telefonu sudarant sutartį.

(2) Vartotoja nurodo, jog pradėjus naudotis paslaugomis, trumpąja žinute (SMS) buvo informuota, jog „*ribos vis dėlto egzistuoja parsiunciamų duomenų kiekiui*“ ir kad vartotoja, pasak teikėjos, tas ribas viršijo pritaikius sąžiningo naudojimosi taisykles. Vartotojai paskambinus teikėjai, ji buvo informuota, jog minėtos taisyklės taikomos norint išvengti, kad paslaugos nebūtų naudojamos komerciniais tikslais ir vartotojai įrodžius, kiek naudotojų naudojasi mobiliaisiais duomenimis, nebus taikomas papildomas apmokestinimas (jei limitas vėl bus viršytas). Vartotoja pažymėjo, jog tuo metu jai papildomas užmokestis už paslaugas taikomas nebuvo.

(3) Pasak vartotojos, interneto limitą ji viršijo ir kitą mėnesį (kiekvieną mėnesį sunaudodavo apie 1,5 terabaitų (toliau – TB) duomenų), o pagrindinė to priežastis, jog per internetą yra pajungta IP televizija. Vartotojos teigimu, ji vėl gavo informaciją iš teikėjos dėl viršyto duomenų kiekio ir paslaugos buvo papildomai apmokestintos. Vartotoja kreipėsi į teikėjos saloną su prašymu neapmokestinti duomenų, teikėjos darbuotoja užregistravo prašymą ir informavo, jog atsakymas bus pateiktas po 5 darbo dienų. Vartotojai kelias savaites nesulaukus teikėjos atsakymo, ji pakartotinai kreipėsi į teikėją telefonu su prašymu arba neapmokestinti papildomų paslaugų arba nutraukti sutartį. Po šio kreipimosi vartotoja vėl gavo iš teikėjos informaciją, jog viršijo išnaudojamų duomenų kiekį ir turi mokėti papildomai.

(4) Anot vartotojos, informacija, pateikiama teikėjos interneto svetainėje ir sutartyje, yra klaidinanti ir neatitinkanti realybės, kadangi visur „*figūruoja*“ žodžiai „*laisvas*“ ir „*neribotas*“, tai

suponuoja tai, kad internetas neturi apribojimų duomenų parsisiuntimui. Vartotoja teigia, jog sudarant sutartį, tai nėra akcentuojama ar net minima, o norint surasti, kas realiai aprašoma sutarties sąlygose ir kokie paslaugų limitai taikomi, reikia perskaityti keturis atskirus dokumentus.

(5) Vartotoja prašo nutraukti sutartį be jokių papildomų pritaikytų nuolaidų gražinimo ir įrangos mokesčių (netesybų) bei gražinti 35,00 Eur, kurie buvo vartotojos sumokėti teikėjai papildomai apmokestinus paslaugas.

(6) Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – RRT), kad 2021 m. gruodžio 29 d. vartotoja su teikėja nuotoliniu būdu sudarė sutartį su bandomuoju laikotarpiu. Anot teikėjos, vartotoja pasirinko mokėjimo planą „Laisvas Internetas šeimai (3+SIM), Neriboti GB už 14,99 Eur FUP“ už 24 Eur/mėn., su papildoma 9,01 Eur/mėn. nuolaida paslaugoms, kurią numatyta taikyti 24 mėn. laikotarpį. Sutartyje numatyta, kad bandomojo laikotarpio pabaiga yra 2022 m. sausio 12 d. Nurodytą dieną teikėjos vadybininkei pakartotinai susisiekus su vartotoja, ši patvirtino, jog sudaryta bandomoji sutartis atitinka vartotojos lūkesčius, todėl gavus vartotojos patvirtinimą, buvo aktyvuota „pastovi“ sutartis, t. y. paslaugomis buvo sutikta naudotis iki 2024 m. sausio 11 d. Teikėja pažymi, jog sutartimi taip pat buvo įsigytas modemas Soyea B535-333 4G CPE 3 router (duomenys neskelbtini) (toliau – įranga). Teikėjos teigimu, sutartinių dokumentų popierinį variantą vartotojai pristatė kurjeris, taip pat sudarius sutartį, sutarties dokumentai buvo įkelti į teikėjos savitarnos svetainę mano.tele2.lt, skiltyje *Nustatymai > Sutartys > Dokumentai*, kartu ir Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrosios sąlygos (toliau – Bendrosios sąlygos). Anot teikėjos, sutarties tarifų priede (*priedas prie sutarties Nr. duomenys neskelbtini*) (toliau – priedas Nr. 1) pateikiama informacija apie taikomą papildomą paslaugų (mobilus interneto duomenų) apmokestinimą, pažeidus sąžiningo naudojimosi taisyklės: „*Papildomo duomenų kiekio apmokestinimas (kaina su PVM): 0,1024 EUR/GB (= 0,0001 Eur/MB) pažeidus sąžiningo naudojimo taisyklės*“.

(7) Teikėja patikslino, kad priedo Nr. 1 skiltyje „*Suma Eur/mėn. SIM kortelė*“ nurodytas 0 Eur/mėn. mokestis reiškia, kad viršijus apskaičiuotą kiekį, šiam kiekiui nėra taikomas mėnesio mokestis (0 Eur/mėn.), tačiau tai nepakeičia nurodyto įkainio (0,1024 Eur/GB), kuris yra taikomas pažeidus sąžiningo naudojimosi taisyklės. Teikėja nurodo, kad paslaugų teikimui pagal sutartį taikomos sąžiningo naudojimosi taisyklės yra išsamiai aprašytos prie sutarties pridėdamų Bendrųjų sąlygų 16 punkte. Pasak teikėjos, kliento pasirinkto mokėjimo plano aprašyme standartiškai skelbiama informacija papildomai patikslinanti, jog nesąžiningu paslaugų naudojimu yra laikomas per kalendorinį mėnesį vienam paslaugų gavėjui (ryšio numeriui) tenkantis toks paslaugų kiekis, kuris 25 kartus ir daugiau viršija įprastai vidutinį sunaudojamą paslaugų kiekį, apskaičiuojamą pagal Bendrųjų sąlygų 16 punkte numatytas sąlygas dėl vidutinio įprasto paslaugų kiekio, tenkančio vienam paslaugų gavėjui.

(8) Teikėja pažymi, kad pirmą kartą nustačius galimą nesąžiningą/protingumo principų neatitinkančio intensyvumo paslaugų naudojimo atvejį, klientui pateikiamas išpėjimas ir nustatomas tolimesnis keturių mėnesių naudojamo paslaugų kiekio vertinimo laikotarpis. Jei per tokį vertinimo laikotarpį nustatomas antras paslaugų teikimo sutarties pažeidimas dėl nesąžiningo ir neprotingai intensyvaus duomenų perdavimo paslaugų naudojimo, klientui (konkrečiam ryšio numeriui) einamąjį mėnesį nuo išpėjimo dienos iki to kalendorinio mėnesio pabaigos taikomas papildomas paslaugos vieneto apmokestinimas (kaina su PVM): 0,104 Eur/GB (=0,0001 Eur/MB). Kliento sunaudojamo paslaugų kiekio vertinimo ir galimo papildomo apmokestinimo taikymo laikotarpis baigiasi praėjus 4 mėnesiams nuo paskutinio buvusio nesąžiningo paslaugų naudojimo atvejo.

(9) Teikėja nurodo, jog 2022 m. sausio–birželio mėn. laikotarpiu ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo sunaudota atitinkamai 788,47 GB, 1,43 TB, 1,50 TB, 1,52 TB, 1,34 TB ir 90,40 GB mobilus interneto duomenų.

(10) Pasak teikėjos, 2022 m. balandžio 20 d. į vartotojos kontaktinį ryšio numerį (duomenys neskelbtini) teikėja išsiuntė trumpąją žinutę (SMS), kuria informavo, jog buvo pažeistos ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąžiningo naudojimosi taisyklės: „*Sveiki. Informuojame, kad šį mėnesį Jūsų Laisvo interneto plano (duomenys neskelbtini) parsisų duomenų kiekis viršijo sutartyje numatytą sąžiningo naudojimosi duomenų kiekio limitą. Išpėjame, kad per artimiausius 4 mėnesius parsisų duomenų kiekiui pakartotinai viršijus numatytą limitą, bus pritaikytas papildomas duomenų apmokestinimas - 0,10 Eur/GB. Daugiau informacijos apie taikomas sąžiningo paslaugų naudojimo taisyklės – numeriu 117. Ačiū, kad esate su TELE2.*“ Atkreipiame dėmesį, kad papildomi apmokestinimai

yra taikomi tik tuomet, jei per vertinamąjį laikotarpį yra pakartotinai pažeidžiamos sąžiningo naudojimosi taisyklės.“

(11) Teikėja teigia, jog 2022 m. gegužės 19 d. į ryšio numerį (duomenys neskelbtini) išsiuntė trumpąją žinutę (SMS), kuria informavo, jog pakartotinai yra pažeistos ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąžiningo naudojimosi taisyklės: „Sveiki. Informuojame, kad šį mėnesį Jūsų Laisvo interneto plano (duomenys neskelbtini) parsųstų duomenų kiekis artėja prie sutartyje numatyto sąžiningo naudojimosi duomenų kiekio limito. Įspėjame, kad, nesumažinus vartojimo ir papildomai išnaudojus 100GB, parsųstų duomenų kiekis pakartotinai viršys numatytą limitą ir bus apmokestintas 0,10 Eur už kiekvieną papildomą GB iki mėnesio galo. Daugiau informacijos apie taikomas sąžiningo paslaugų naudojimo taisykles – numeriu 117. Ačiū, kad esate su TELE2.“

(12) Pasak teikėjos, 2022 m. gegužės 22 d., pasiekus nustatytą sąžiningo naudojimosi kiekio limitą, taip pat vartotoją informavo trumpąja žinute (SMS): „Informuojame, kad šį mėnesį Jūsų Laisvo interneto plano ((duomenys neskelbtini)) parsųstų duomenų kiekis per 4 mėnesių laikotarpį PAKARTOTINAI viršijo sutartyje numatytą sąžiningo naudojimosi duomenų kiekio limitą. Todėl iki šio mėnesio pabaigos Jums bus pritaikytas srauto apmokestinimas 0,10 Eur/GB. Daugiau informacijos apie taikomas sąžiningo paslaugų naudojimo taisykles – numeriu 117. Ačiū, kad esate su TELE2.“ Atsižvelgiant į tai, teikėjos teigimu, nuo 2022 m. gegužės 22 d. ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) pagrįstai pradėtas taikyti 0,1024 Eur/GB papildomo duomenų kiekio (paslaugų) apmokestinimas.

(13) Teikėja patikslino, kad vartotojos pokalbio su teikėjos pardavimų skyriaus vadybininke metu nebuvo akcentuotos sąžiningo naudojimosi taisyklės, tačiau pabrėžia, jog visa informacija apie taikomas taisykles ir galimą papildomą paslaugų apmokestinimą yra pateikiama sutartiniuose dokumentuose. Teikėjos teigimu, jeigu numatytos sąlygos vartotojai buvo netinkamos, pasibaigus bandomajam laikotarpiui ji turėjo galimybę gražinti įsigytą įrangą ir neaktyvuoti „pastovios“ sutarties. Teikėja nurodo, kad papildomas paslaugų apmokestinimas, pažeidus sąžiningo naudojimosi taisykles, taikomas vadovaujantis sudarytos sutarties ir pasirinkto mokėjimo plano sąlygomis ir netaikyti sąžiningo naudojimosi taisyklių galimybės ji neturi. Atsižvelgiant į anksčiau pateiktą teikėjos informaciją, vartotojai nutraukiant sutartį, teikėjos nuomone, ji pagrįstai taikytų ir sutarties nutraukimo mokesčius (atsiskaitymą už suteiktas nuolaidas paslaugoms ir įrangai bei likusius įsigytos įrangos mėnesio mokesčius).

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

(14) 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 Bendrųjų sąlygų, kurios yra neatskiriama sutarties dalis¹, 1 skyriaus pirmąja ir antrąja pastraipomis, 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 viešosios elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos laikantis CK, ERĮ ir Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, patvirtintose RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“² (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų. Atsižvelgiant į tai, kas

¹ Sutartyje nurodyta, kad „Klientas, pasirašydamas sutartį, patvirtina, kad pateikė tikslus bei teisingus savo duomenis, susipažino su Tele2 privatumo politika, paslaugų kainoraščiu, įrangos (jei tokia perkama) kokybės garantijos sąlygomis ir UAB Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrosiomis sąlygomis.“

² Suvestinė redakcija nuo 2016 m. balandžio 30 d. iki 2022 m. kovo 9 d.

išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

(15) Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp vartotojos ir teikėjos iš esmės yra kilęs dėl vartotojos teisės nutraukti sutartį be netesybų ir dėl vartotojos reikalavimo teikėjai grąžinti 35,00 Eur už papildomai apmokestintas paslaugas.

Dėl netesybų taikymo

(16) Vartotoja prašo nutraukti sutartį be jokių papildomų nuolaidų grąžinimo ir įrangos mokesčių (netesybų). Priedo Nr. 1, kuris yra neatskiriama sutarties dalis, skiltyje „Paslaugų kainoraštis“ nurodyta, jog ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) „Minimalus mėnesinis mokeskis“ – 24,00 Eur, „Plano kaina sutarties laikotarpiu“ – 14,99 Eur, „Nuolaida planui sutarties laikotarpiu“ – 9,01 Eur, „Mokėjimo plano kaina sutarties laikotarpiu“ – 14,99 Eur. Priede dėl ryšio įrangos įsigijimo Nr. (duomenys neskelbtini) nurodyta, kad vartotoja, sudarydama sutartį, įsigijo įrangą. Minėtame priede nurodyta, kad įrangos vertė 149,00 Eur, „pardavimo kaina“ – 73,00 Eur, „Ryšio įrangai suteiktos nuolaidos dydis (pardavimo su paslaugų sutartimi ir be jos kainų skirtumas)“ – 76,00 Eur, „Pradinė įmoka už įsigytą įrangą“ – 1,00 Eur, „Ryšio įrangos išmokėjimo sąlygos“ – „3 * 24 mėn.“.

(17) ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkliudentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį <...>“. Bendrųjų sąlygų 10.3 papunktyje nurodoma, kad „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.“ Ši nuostata aiškintina kaip suteikianti teikėjai teisę reikalauti atlyginti teikėjos patirtus nuostolius, kurie buvo patirti nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos. CK 6.71 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad netesybos – tai įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta (bauda, delspinigiai). Netesybomis laikoma bauda, nustatyta konkrečia pinigų suma arba užtikrinamos prievolės sumos procentu, arba delspinigiai, skaičiuojami už kiekvieną praleidimo termino dieną. Teismų praktikoje, kurioje aiškinamos nuostatos, susijusios su netesybų reglamentavimu, yra konstatuota, jog šalių susitarimu nustatytų netesybų tikslas – kompensuoti kreditoriaus galimus praradimus neįvykdžius ar netinkamai įvykdžius sutartinius arba ikisutartinius įsipareigojimus. Atsižvelgiant į tai, RRT vertina, kad sutartinės nuostatos, numatančios paslaugų gavėjo pareigą sumokėti šių paslaugų teikėjui sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas paslaugoms ir (ar) įrangai, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų. Todėl Bendrųjų sąlygų 10.3 papunkčio nuostata laikytina šalių susitarimu dėl netesybų vartotojai nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

(18) Sutartis sudaryta 2021 m. gruodžio 29 d., sutartyje nurodytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis „24 mėn., nuo sutarties aktyvavimo datos“ (sutartis aktyvuota 2022 m. sausio 12 d.), t. y. iki 2024 m. sausio 11 d. imtinai, taigi, konstatuotina, kad nėra pasibaigęs minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir vartotojai nutraukus sutartį iki nurodytos datos, teikėja, remdamasi Bendrųjų sąlygų 10.3 papunkčiu, turėtų teisę reikalauti netesybų³.

(19) RRT, išnagrinėjusi jai pateiktus tarp ginčo šalių sudarytus sutartinius dokumentus, nustatė, kad tarp vartotojos ir teikėjos susiklostę mišrūs sutartiniai santykiai dėl paslaugų teikimo ir įrangos įsigijimo (pirkimo-pardavimo teisiniai santykiai), t. y. vartotojos įsigijimas įrangos išsimokėtinai iš

³ Teikėja informavo RRT, jog sutartis rašto pateikimo RRT dienai nėra nutraukta.

teikėjos yra sąlygotas vartotojos įsipareigojimu naudotis teikėjos paslaugomis minimalų 24 mėn. laikotarpį. ERPT taisyklių 6.7 papunktyje numatyta, jog „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“, įskaitant ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nurodytus visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant paslaugų teikimo sutartį. Kaip jau buvo nurodyta aukščiau, Bendrųjų sąlygų 10.3 papunktyje nurodoma, kad „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.“. Bendrųjų sąlygų 6.1 papunktyje taip pat nurodyta, kad „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“. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai vartotojui ir teikėjai yra privalomi. Vartotoja pasirašydama sutartį patvirtino, kad susipažino ir sutiko su Bendrosiomis sąlygomis, todėl darytina išvada, kad vartotoja žinojo ir suprato visas sutarties sąlygas, įskaitant ir tai, kad sutarties nutraukimo atveju, vartotoja turi pareigą pilnai atsiskaityti su teikėja už įsigytą įrangą. Kaip nurodė teikėja, vartotojai nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio, teikėja reikalautų iš vartotojos atlyginti sutarties nutraukimo mokesčius (atsiskaitymą už suteiktas nuolaidas paslaugoms ir įrangai bei likusius įsigytos įrangos mėnesio mokesčius), o vartotoja reikalauja nutraukti sutartį be netesybų.

(20) 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, paslaugų gavėjas turi teisę reikalauti nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų ERPT taisyklių 12 punkte nurodytais atvejais, įskaitant ir kai paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo sutartį. Sutartiniuose dokumentuose nėra aptarta, kas yra laikoma esminiu sutarties pažeidimu dėl teikėjos kaltės, todėl, ar teikėja pažeidė sutartį iš esmės, sprendtina pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, išskyrus atvejus, kai kita šalis nenumatė ir negalėjo protingai numatyti tokio rezultato; ar pagal sutarties esmę griežtas prievolės sąlygų laikymasis turi esminės reikšmės; ar prievolė neįvykdyta tyčia ar dėl didelio neatsargumo; ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje; ar sutarties neįvykdžiusi šalis, kuri rengėsi įvykdyti ar vykdė sutartį, patirtų labai didelių nuostolių, jeigu sutartis būtų nutraukta. Nustatant, ar sutarties pažeidimas yra esminis, atsižvelgiama į CK 6. 217 straipsnio 2 dalyje nurodytus pagrindus, kurie kiekvienu sutarties pažeidimo atveju yra vertinamojo pobūdžio, todėl leidžia kitai šaliai įrodinėti, kad sutarties pažeidimas buvo neesminis. Esminio sutarties pažeidimo kriterijus yra tarsi priemonė, kuria „išmatuojamos“ kiekvieno konkretaus sutarties pažeidimo aplinkybės suteikiant teisę patiems civilinės apyvartos dalyviams (ginčo atveju – teismui) spręsti, kaip turi būti vertinamas atitinkamas pažeidimas. Vertinant CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, į kuriuos turi būti atsižvelgiama nustatant, ar sutarties pažeidimas yra esminis, darytina išvada, kad kuo didesnis yra atotrūkis tarp sutarties neįvykdymo ir pažadėto vykdymo, tuo didesnė yra tikimybė, kad sutarties nevykdymas esant ginčui bus pripažintas esminiu. Kiekvienu ginčo atveju sutarties pažeidimą pripažįstant esminiu, turi būti įvertinta, ar nukentėjusios šalies asmeniniai interesai dėl tokio pažeidimo buvo iš esmės suvaržyti, nes esminį sutarties pažeidimą nulemia tai, ar nukentėjusioji šalis negavo didžiąja dalimi to, ką pagal sutartį per visą jos terminą pagrįstai tikėjosi gauti, taip pat ar nukentėjusios šalies teisėti, pagrįsti lūkesčiai dėl numatytų sutarties vykdymo rezultatų lieka neįgyvendinti vien dėl sutartį pažeidusio kontrahento veiksmų, ar ir dėl kitų priežasčių. Svarbu atsižvelgti ir į sutarties vykdymo tarp šalių susiklosčiusią praktiką, taip pat į sutartį pažeidusios šalies vaidmenį, t. y. nustatyti, ar sutartis netinkamai įvykdyta sąmoningai to siekiant (tyčia), ar dėl aplaidumo (didelio neatsargumo). Vien tik

formalus sutarties esminių nuostatų pažeidimas, jeigu neatsiranda neigiamų pasekmių (žalos) nukentėjusiai šaliai, paprastai leidžia daryti išvadą, kad esminio sutarties pažeidimo nebuvo, o nukentėjusios šalies rėmimasis tokia aplinkybe vienašališkai nutraukiant sutartį reiškia bandymą įrodyti tariamą ar apsimestinį sutarties nutraukimo pagrindą.⁴ Analizuojant CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintų esminio sutarties pažeidimo kriterijų turinį, visų pirma vertintini du prievolės vykdymai: pažadėtasis ir faktiškai atliktas. Kuo didesnis atotrūkis tarp šių įvykdymų, tuo didesnė esminio sutarties pažeidimo tikimybė. Atotrūkis bus maksimalus visiško neįvykdymo atveju.⁵ Taigi, apibendrinant teisminę praktiką, spėjama, kad norinti pripažinti vartotojos teisę nutraukti sutartį be netesybų dėl esminio sutarties pažeidimo, pirmiausia reiktų pripažinti, kad teikėja padarė sutarties pažeidimą, ir, antra, kad tas sutarties pažeidimas buvo esminis. Be kita ko, atsižvelgiant į aukščiau nurodytus Lietuvos Aukščiausiojo Teismo išaiškinimus, spėjama, kad prerogatyva nuspręsti, ar sutarties pažeidimas buvo esminis, suteikiama teismui, o šiuo atveju, taikant analogiją, RRT.

(21) Vartotoja savo reikalavimą nutraukti sutartį be jokių papildomų mokesčių (netesybų) grindžia tuo, jog sutartyje nurodytas GB kiekis „neribotas“, neriboto interneto sąvoka vartojama ir teikėjos interneto svetainėje, taip pat sutarties santraukoje yra nurodyta informacija, kad „Už mėnesio mokesį: suteikiama „Neriboti GB“.

(22) Teikėja nurodė, kad sutartinių dokumentų popierinį variantą vartotojai pristatė kurjeris, be to, „sutarties dokumentai buvo įkelti į savitarnos svetainę *mano.tele2.lt*, skiltyje *Nustatymai > Sutartys > Dokumentai*“. Pažymėtina, kad teikėja pateikė RRT abiejų šalių (vartotojos ir teikėjos) parašais patvirtintą sutarties kopiją, tokią pat sutarties kopiją (tik be šalių parašų) pateikė RRT ir vartotoja, kas reiškia, kad sutartis buvo pasirašyta tokiomis sąlygomis ir tokiu turiniu, kaip vartotojos ir teikėjos RRT pateiktose sutarties kopijose. Sutartyje nurodyta, kad „Klientas, pasirašydamas sutartį, patvirtina, kad pateikė tikslius bei teisingus savo duomenis, susipažino su *Tele2* privatumo politika, paslaugų kainoraščiu, įrangos (jei tokia perkama) kokybės garantijos sąlygomis ir UAB *Tele2* judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrosiomis sąlygomis <...>“. Taigi, vartotoja, savo parašu patvirtino, kad, be kita ko, susipažino ir su Bendrosiomis sąlygomis. Bendrųjų sąlygų 7 dalies „Kiti svarbūs Kliento įsipareigojimai vykdam Sutartį“ 7.3 papunktyje nurodyta, kad „Taip pat susipažinkite su taikomomis sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, numatytomis šios Sutarties sąlygų 16 dalyje“. Bendrųjų sąlygų 16 dalies „Sąžiningo naudojimosi taisyklės“ 16.3 papunktyje nurodyta, kad „Aptariamų kliento įsipareigojimų sąžiningai naudotis *Tele2* paslaugomis pažeidimu paprastai laikomas ypatingai intensyvaus – neprotingai didelio – paslaugų srauto inicijavimas ar priėmimas, ženkliai neatitinkantis vidutiniškai įprasto paslaugų naudojimo asmeninėms ar Sutartyje pagal verslo kliento mokėjimo planą numatytoms verslo reikmėms, ir/arba su tokių paslaugų naudojimu ar jų skaičiumi susijusios ekonominės naudos siekimas arba gavimas“, o 16.4 papunktyje nurodyta, kad „Vidutiniškai įprastu sunaudojamų duomenų kiekiu bus laikomas *Tele2* tinklo atitinkamos kategorijos („postpaid“ kliento tipas) vienam paslaugų gavėjui tenkantis duomenų vidutinis kiekis, viešai skelbiamas tuo metu naujausioje LR Ryšių reguliavimo tarnybos elektroninių ryšių ketvirtinėje ataskaitoje – <https://www.rrt.lt/istekliai/ataskaitos-ir-apzvalgos/elektroniniu-rysiusektoriaus-periodines-ataskaitos/> dalies „Interneto prieiga, teikiama naudojant judriojo ryšio technologijas, lentelėje „Vieno paslaugų gavėjo per mėnesį išsiųstų ir priimtų duomenų kiekis, MB, ir jo pokyčiai“. Teikėja rašte nurodė, kad duomenų perdavimo paslaugų nesąžiningu naudojimu yra laikomas per kalendorinį mėnesį vienam paslaugų gavėjui (ryšio numeriui) tenkantis toks duomenų perdavimo paslaugų kiekis, kuris 25 kartus ir daugiau viršija įprastai vidutinį sunaudojamą paslaugų kiekį, apskaičiuojamą pagal Bendrųjų sąlygų 16 dalyje numatytas sąlygas dėl vidutinio įprasto paslaugų kiekio, tenkančio vienam paslaugų gavėjui. Bendrųjų sąlygų 16.6 papunktyje nurodyta, kad „Informuojame, kad Klientui netinkamai vykdam sąžiningo naudojimo taisyklėse numatytus kliento įsipareigojimus, *Tele2* turi teisę: a) pritaikyti Kliento nesąžiningai naudojamai paslaugai papildomą/kitą įkainį, kuris nurodomas Sutarties tarifų priede; b) nedelsiant apriboti paslaugų teikimą; c) po paslaugų apribojimo, vėliau paslaugų teikimą ir visiškai nutraukti, jeigu pažeidimas nepašalinamas. Informacija apie būsimą paslaugų papildomą apmokestinimą, ribojimą ar nutraukimą paprastai pateikiama SMS žinute, taip pat

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-P-346/2004.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-297/2012.

gali būti teikiama ir kitais būdais (skambučiu, raštu ar Savitarroje), išskyrus neinformavimo atvejus, kai paslaugų ribojimas vykdomas neatidėliotinai skubiai dėl keliamos grėsmės ar daromos žalos ryšio tinklo veikimui, saugumui ir/ar vientisumui“. Be kita ko, Bendrųjų sąlygų 16.6 papunktyje nurodyta, kad „Informacija apie būsimą paslaugų papildomą apmokestinimą, ribojimą ar nutraukimą paprastai pateikiama SMS žinute, taip pat gali būti teikiama ir kitais būdais (skambučiu, raštu ar Savitarroje), išskyrus neinformavimo atvejus, kai paslaugų ribojimas vykdomas neatidėliotinai skubiai dėl keliamos grėsmės ar daromos žalos ryšio tinklo veikimui, saugumui ir/ar vientisumui“.

(23) Teikėja nurodė, kad apie tai, jog buvo pažeistos ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąžiningo naudojimosi taisyklės vartotoją jos nurodytu kontaktiniu ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) informavo: 2022 m. balandžio 20 d.⁶, 2022 m. gegužės 19 d.⁷ ir 2022 m. gegužės 22 d.⁸

(24) Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta, bei į sutartinių dokumentų nuostatas, RRT konstatuoja, jog negalima teigti, kad vartotoja nebuvo supažindinta ar neturėjo galimybės susipažinti su sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, ar kad teikėja sąmoningai nuslėpė sąžiningo naudojimosi taisyklių taikymo faktą sutarties atžvilgiu. Priešingai, vartotoja savo parašu patvirtino, kad susipažino su Bendrosiomis taisyklėmis, kuriose pateiktos ir sąžiningo naudojimosi taisyklės, be kita ko, Bendrosiose taisyklėse tarp kitų įsipareigojimų vartotojai, nustatytas ir įsipareigojimas susipažinti su sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, taikomomis viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimui, tarp jų ir duomenų perdavimo paslaugoms. Taigi, konstatuotina, kad vartotojai sąžiningo naudojimosi taisyklės turėjo būti žinomos ir ji turėjo pareigą su jomis susipažinti, dėl ko negalėjo tikėtis, kad duomenys jokiais sutartiniuose dokumentuose nustatytais atvejais negali būti ribojami. Atsižvelgiant į tai, RRT sprendžia, kad teikėja šiuo atveju nepadarė sutarties pažeidimo, juo labiau, esminio sutarties pažeidimo, todėl vartotojos reikalavimas nutraukti sutartį be netesybų yra netenkintinas.

Dėl 35,00 Eur grąžinimo vartotojai

(25) Vartotoja, be kita ko, reikalauja jai grąžinti 35,00 Eur sumą už teikėjos papildomai apmokestintas paslaugas. Teikėja, nesutikdama su vartotojos reikalavimu, nurodė, jog papildomas paslaugų apmokestinimas, pažeidus sąžiningo naudojimosi taisyklės, taikomas vadovaujantis sudarytos sutarties ir pasirinkto mokėjimo plano sąlygomis ir netaikyti sąžiningo naudojimosi taisyklių galimybės ji neturi.

(26) Iš ginčo šalių RRT pateiktos 2022 m. gegužės 31 d. PVM sąskaitos faktūros serija M Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2022 m. gegužės mėn. sąskaita) kopijos, RRT nustatė, jog 2022 m. gegužės mėn. sąskaitoje teikėja ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) įtraukė 35,00 Eur sumą eilutėje „Pagrindinės paslaugos“ „Mobilus internetas“, kiekis 1,34 TB (bendra 2022 m. gegužės mėn. sąskaitos suma 75,90 Eur). Ginčo šalių RRT pateiktoje 2022 m. birželio 30 d. PVM sąskaitos faktūros serija M Nr. (duomenys neskelbtini) kopijoje nurodyta, jog 2022 m. gegužės mėn. sąskaita (75,90 Eur) buvo apmokėta 2022 m. birželio 9 d. RRT, nagrinėdama sutartinius dokumentus, pastebėjo, kad priede Nr. 1 nurodyta, jog „Sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas“ – „Papildomo duomenų kiekio apmokestinimas (kaina su PVM): 0,1024 EUR/GB (=0,0001 Eur/MB) pažeidus sąžiningo naudojimo taisyklės“, tačiau šalia nurodoma „Suma EUR/MĖN SIM KORTELEI – 0 Eur/mėn.“. Taip pat sutarties santraukoje yra

⁶ „Sveiki. Informuojame, kad šį mėnesį Jūsų Laisvo interneto plano (duomenys neskelbtini) parsųstų duomenų kiekis viršijo sutartyje numatytą sąžiningo naudojimosi duomenų kiekio limitą. Įspėjame, kad per artimiausius 4 mėnesius parsųstų duomenų kiekiui pakartotinai viršijus numatytą limitą, bus pritaikytas papildomas duomenų apmokestinimas - 0,10 Eur/GB. Daugiau informacijos apie taikomas sąžiningo paslaugų naudojimo taisyklės – numeriu 117. Ačiū, kad esate su TELE2.“ Atkreipiame dėmesį, kad papildomi apmokestinimai yra taikomi tik tuomet, jei per vertinamąjį laikotarpį yra pakartotinai pažeidžiamos sąžiningo naudojimosi taisyklės.“

⁷ „Sveiki. Informuojame, kad šį mėnesį Jūsų Laisvo interneto plano (duomenys neskelbtini) parsųstų duomenų kiekis artėja prie sutartyje numatyto sąžiningo naudojimosi duomenų kiekio limito. Įspėjame, kad, nesumažinus vartojimo ir papildomai išnaudojus 100GB, parsųstų duomenų kiekis pakartotinai viršys numatytą limitą ir bus apmokestintas 0,10 Eur už kiekvieną papildomą GB iki mėnesio galo. Daugiau informacijos apie taikomas sąžiningo paslaugų naudojimo taisyklės – numeriu 117. Ačiū, kad esate su TELE2.“

⁸ „Informuojame, kad šį mėnesį Jūsų Laisvo interneto plano (duomenys neskelbtini) parsųstų duomenų kiekis per 4 mėnesių laikotarpį PAKARTOTINAI viršijo sutartyje numatytą sąžiningo naudojimosi duomenų kiekio limitą. Todėl iki šio mėnesio pabaigos Jums bus pritaikytas srauto apmokestinimas 0,10 Eur/GB. Daugiau informacijos apie taikomas sąžiningo paslaugų naudojimo taisyklės – numeriu 117. Ačiū, kad esate su TELE2.“

nurodyta „*Sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas: 0 Eur/mėn.*“. RRT sprendžia, kad priede Nr. 1 bei sutarties santraukoje yra pateikta dviprasmiška ir neaiški informacija, leidžianti vartotojai tikėtis, kad nurodytas sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas vartotojai nebus apmokestinamas, t. y. nepriklausomai nuo to, kiek vartotoja per mėnesį išnaudos duomenų, jai bus taikomas 0,00 Eur tarifas per mėnesį. RRT atkreipia dėmesį, kad CK 6.193 straipsnis įtvirtina sutarčių aiškinimo taisyklės, viena iš kurių numato, kad tuo atveju, „*Kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai*“ (CK 6.193 straipsnio 4 dalis). CK 6.718 straipsnio 1 dalis numato, kad teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus, į kuriuos turi būti atsižvelgiama kiekvienu konkrečiu tarp vartotojo ir verslo subjekto kilusio ginčo nagrinėjamu atveju. Kasacinio teismo praktikoje ne kartą pažymėta, kad vartotojas, kaip sutarties šalis, dėl objektyvių priežasčių – disponavimo informacija galimybių, patirties, laiko stokos ir kitų panašių aplinkybių – yra nelygiavertėje padėtyje su kita sutarties šalimi – pardavėju ar paslaugų teikėju, todėl vartojimo sutarties institutas yra grindžiamas silpnesniosios sutarties šalies (vartotojo) teisinės apsaugos doktrina⁹.

(27) Vadovaujantis CK 6.193 straipsnio 4 dalimi, CK 6.718 straipsnio 1 dalimi bei atsižvelgiant į tai, kad priede Nr. 1 šalia „*Sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas*“ yra nurodyta „*Suma EUR/MĖN SIM KORTELEI – 0 Eur/mėn.*“, taip pat sutarties santraukoje nurodyta, jog „*Sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas: 0 Eur/mėn.*“, RRT sprendžia, kad vartotojai turėtų būtų taikomas 0,00 Eur/mėn. sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, vartotojos reikalavimas dėl 35,00 Eur sumos už papildomai apmokestintas paslaugas gražinimo yra tenkintinas.

T e n k i n u i š d a l i e s J. S. 2022 m. liepos 6 d. prašymą nagrinėti ginčą ir į p a r e i g o j u viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėją UAB „Tele2“ gražinti vartotojai J. S. 35,00 Eur sumą už 2022 m. gegužės 31 d. PVM sąskaitos faktūroje serija M Nr. (duomenys neskelbtini) papildomai apmokestintas mobilaus interneto prieigos paslaugas ryšio numeriui (duomenys neskelbtini).

Ginčo šalys per 30 kalendorinių dienų nuo RRT sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po RRT sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas RRT sprendimo apskundimu.

RRT 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

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. kovo 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-137/2011.