



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBOS NARYS**

**SPRENDIMAS
DĖL A. M. 2022 M. RUGPJŪČIO 29 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo A. M. (toliau – vartotojas) 2022 m. rugpjūčio 29 d. prašymą nagrinėti ginčą (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. rugsėjo 16 d. raštą Nr. 2301-0190 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

N u s t a č i a u, kad:

(1) Vartotojas prašyme nurodo, kad nusipirko „*viešai parduodamą Labas paslaugą „startmin“*“, už kurią, pasak vartotojo, jis sumokėjo „*pinigus į priekį ir paslauga (nemokami skambučiai ir SMS) turėjo veikti 30 d. ir automatiškai prasitęsti*“. Vartotojas teigia, kad teikėja užblokavo vartotojo ryšio numerį (duomenys neskelbtini) (toliau – numeris (duomenys neskelbtini)), todėl vartotojas 2021 m. gruodžio 6 d. el. paštu kreipėsi į teikėją, kad „*įjungtu*“ numerį (duomenys neskelbtini). 2021 m. gruodžio 19 d. vartotojas gavo teikėjos atsakymą: „*Nesąžiningu naudojimusi paslaugomis laikomas nepagrįstai didelio SMS, skambučių arba mobiliojo interneto srauto siuntimas, priėmimas arba dalijimasis, arba kitoks vartojimas, kuris pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms. Jūsų Nr. (duomenys neskelbtini) naudojimąsi mūsų automatinės sistemos identifikuoja kaip neįprastą ir nepanašų į racionalų naudojimąsi savo reikmėmis. Įprastas kiekis, kuris būtų įprastinis ir racionalus naudojamas paslaugomis nenurodome. Tačiau noriu pažymėti, jog jeigu yra siunčiamos trumposios (SMS) žinutės, lygiai taip pat turite gauti ir įeinančių žinučių, taip pat yra ir su skambučiais. Apgailestauju, tačiau numerio atblokuoti galimybės nebeturime. Rekomenduojame įsigyti naują kortelę.*“. Vartotojas teigia, kad teikėja reikalauja, jog jeigu yra siunčiamos trumposios žinutės (SMS), lygiai taip pat vartotojas turi gauti ir „*įeinančių žinučių, taip pat yra ir su skambučiais*“. Šis reikalavimas, pasak vartotojo, yra neteisėtas, nes vartotojas naudojasi „*paslauga pagal savo poreikius*“. Be to, pasak vartotojo, „*jokiose taisyklėse nėra nurodyta, kad yra privalomi įeinantys skambučiai ar SMS žinutės ir jų kiekis*“. Vartotojas teigia, kad teikėja neteisėtai kaltina vartotoją nesąžiningumu, tačiau pati teikėja yra nesąžininga, „*nesilaiko sutarties – neteikia paslaugų, už kurias gavo pinigus*“. Vartotojas teigia, kad teikėja neteisėtai užblokavo numerį (duomenys neskelbtini), dėl ko vartotojas patyrė nuostolius, kurios vertina 60,00 Eur.

(2) Vartotojas prašo „*Įpareigoti UAB „Bitė Lietuva“ įjungti telefoną, kadangi neteisėtai buvo užblokuotas.*“¹.

(3) Teikėja rašte nurodė, kad jos teisė apriboti paslaugas dėl nesąžiningo naudojimosi yra nustatyta teikėjos interneto svetainėje viešai skelbiamų Išankstinio apmokėjimo paslaugos Labas paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 12 punkte. Teikėja teigia, kad nuoroda į Taisykles yra aiškiai nurodoma „*ant kiekvienos Labas pakuotės su SIM kortele*“, ir kad kiekvienas vartotojas, prieš nusprenddamas, ar pradėti naudotis išankstinio apmokėjimo paslaugomis „Labas“ (toliau – Labas paslaugos), gali su Taisyklėmis susipažinti, jas įsivertinti, ir esant klausimams, kreiptis į teikėją dėl jų išaiškinimo. Teikėja atkreipė dėmesį, kad ne tik Labas paslaugų pakuotės įsigijimo metu vartotojai yra supažindinami su taikomomis Taisyklėmis, bet ir renkantis konkretų Labas paslaugų planą, prie kiekvieno tokio plano aprašymo yra nurodoma, kad taikomos Sąžiningo naudojimosi taisyklės, kartu su nuoroda į jas. Pasak teikėjos, papildomai teisė apriboti paslaugas dėl nesąžiningo naudojimosi yra aprašyta Sąžiningo naudojimosi taisyklėse, kurios skelbiamos teikėjos Labas paslaugų interneto svetainėje². Sąžiningo naudojimosi taisyklėse detalizuojama, koks naudojimasis teikėjos paslaugomis laikytinas sąžiningu ir nesąžiningu, be kita ko, nurodoma, jog „*Nesąžiningu naudojimosi bus laikomi visi skambučiai ir SMS, kurių tikslas nėra bendravimas, taip pat nepagrįstai didelio SMS, skambučių arba mobiliojo interneto srauto siuntimas, priėmimas arba dalijimasis, arba kitoks vartojimas, kuris pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms*“. Taigi, pasak teikėjos, „*skambinimo/SMS siuntimo modelis, kuris yra neproporcingas visam kitam srautui, kurio būtų galima tikėtis naudojantis paslaugomis sąžiningai ir žmonių bendravimui, būtų laikomas kriterijumi vertinti paslaugų naudojimąsi kaip nesąžiningą*“. Teikėja, be kita ko, pažymėjo, kad Labas paslaugų vartotojams galiojančios Sąžiningo naudojimosi taisyklės yra paremtos Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – RRT) parengtu 2019 m. lapkričio 20 d. Memorandumu dėl operatorių bendradarbiavimo užkertant kelią nesąžiningai elektroninių ryšių veiklai (toliau – Memorandumas), kurio 10.2 papunktyje skelbiamas veiksmy, kurie turi nesąžiningos veikos požymius, sąrašas. Teikėja rašte taip pat nurodė, kad „*Labas vartotojas naudojasi neribotų pokalbių ir SMS planu, minučių ir SMS skaičius nėra apibrėžiamas, kadangi pokalbiai ir SMS mėnesiui suteikiami neriboti*“, tačiau vartojimas turi atitikti Sąžiningo naudojimosi taisykles. Kaip įrodymą apie suteikiamas neribotas paslaugas, prie rašto teikėja pridėjo nuasmenintą išeinančių skambučių ir trumpųjų žinučių (SMS) ataskaitos už laikotarpį 2022 m. birželio–rugpjūčio mėn. (toliau – ataskaita) kopiją, kurioje matomi dešimt didžiausių srautą generuojančių teikėjos klientų. Didžiausias išeinančių skambučių kiekis per 3 mėn. iš vieno kliento ryšio numerio bendrai buvo 28266 min., o trumpųjų žinučių (SMS) – 31826. Visi ataskaitoje nurodyti ryšio numeriai skambino ir siuntė trumpąsias žinutes (SMS), atsižvelgiant į tų vartotojų poreikį ir nurodytu laikotarpiu skambučių minučių ir trumpųjų žinučių (SMS) kiekiui ribojimai nebuvo taikomi, todėl, pasak teikėjos, darytina išvada, kad neribotų paslaugų mokėjimo planas faktiškai suteikia neribotą kiekį skambučių minučių ir trumpųjų žinučių (SMS), jeigu paslaugos yra naudojamos bendravimui, nepažeidžiant Sąžiningo naudojimosi taisyklių.

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

(4) 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. Remiantis

¹ Vartotojas nurodo, kad dėl neteisėto numerio (duomenys neskelbtini) užblokavimo patyrė 60,00 Eur nuostolius.

² <https://www.labas.lt/saziningo-naudojimosi-taisykles>.

Taisyklių pirma pastraipa, teikėja įsipareigojo vartotojui teikti paslaugas Taisyklėse nustatytais sąlygomis ir tvarka, o pagal Taisyklių 6 punktą, „*Paslaugos teikiamos ir apmokestinamos pagal kainas ir tarifus, nurodytus LABAS tinklalapyje, jei ant įsigytos LABAS pakuotės nenurodyta kitaip*“. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, jog vartotojo su teikėja sudaryta sutartis³ yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų 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 atlygintinų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinoms 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 RRT 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 Labas paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės⁴.

(5) Iš prašymo turinio nustatyta, kad vartotojas prašo įpareigoti teikėją „*įjungti telefoną, kadangi neteisėtai buvo užblokuotas*“, dėl ko vartotojas nurodo patyręs 60,00 Eur nuostolius.

(6) ERPT taisyklių 5 punkte nurodyta, kad „*Paslaugų gavėjui Paslaugos teikiamos sudarius Paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis) su Paslaugų teikėju arba jo įgaliotu atstovu (toliau – Teikėjas) raštu arba Teikėjo nustatytais atvejais konkliudentiniais veiksmais. Konkliudentiniais veiksmais sudarytoms Sutartims prilyginamos visos Sutartys, sudarytos nerašytine forma. Prieš sudarant Sutartį konkliudentiniais veiksmais, Teikėjas privalo sudaryti galimybę Paslaugų gavėjui susipažinti su Paslaugų teikimo taisyklėmis*“, kas reiškia, kad paslaugų teikimo sutartis gali būti sudaroma ir konkliudentiniais veiksmais, jeigu paslaugų teikėja (šiuo atveju teikėja) sudaro galimybę susipažinti su paslaugų (šiuo atveju Labas paslaugų) teikimo sąlygomis. Pagal CK 6.167 straipsnio 1 dalį, „*Pasiūlymas sudaryti sutartį laikomas oferta, jeigu jis pakankamai apibūdintas ir išreiškia oferento ketinimą būti sutarties saistomam ir įsipareigojančiam akcepto atveju*“, CK 6.173 straipsnio 1 dalis nustato, kad, „*Akceptanto pareiškimas arba kitoks jo elgesys, kuriuo pareiškiamas ofertos priėmimas, laikomas akceptu.* <...>“, o ofertos priėmimas (akceptas) sukelia teises pasekmes (CK 6.173 straipsnio 2 dalis). Taigi, nagrinėjamu atveju svarbu išsiaiškinti, ar vartotojas, prieš pradėdamas naudotis teikėjos teikiamomis Labas paslaugomis, turėjo galimybę susipažinti su Labas paslaugų teikimo sąlygomis. Teikėja rašte nurodė, kad nuoroda į Taisykles yra aiškiai nurodoma „*ant kiekvienos Labas pakuotės su SIM kortele*“, todėl kiekvienas vartotojas, prieš nusprenddamas, ar pradėti naudotis teikėjos teikiamomis Labas paslaugomis, gali su Taisyklėmis susipažinti, jas įsivertinti, ir esant klausimams, kreiptis į teikėją dėl jų išaiškinimo. Taisyklės yra viešai skelbiamos teikėjos interneto svetainėje⁵. Taisyklių 12 punkte taip pat yra pateikiama nuoroda į Sąžiningo naudojimosi taisykles⁶, kurios taip pat yra skelbiamos viešai teikėjos interneto svetainėje⁷. Be kita ko, teikėja atkreipė dėmesį, kad ir renkantis konkretų Labas paslaugų planą – prie kiekvieno tokio plano aprašymo yra nurodoma, kad taikomos Sąžiningo naudojimosi taisyklės,

³ Pagal Taisyklių 3 punktą, „*Paslaugų teikimo sutartis tarp Bitės ir kliento laikoma sudaryta nuo SIM kortelės (pakuotės) su LABAS paslauga aktyvavimo momento*“.

⁴ Atsižvelgiant į tai, kad teikėjos 2022 m. lapkričio 7 d. el. paštu RRT pateiktoje rašto (teikėjos 2021 m. gruodžio 28 d. raštas Nr. 2301-0239, teiktas RRT, atsakant į vartotojo 2021 m. gruodžio 21 d. skundą dėl numerio (duomenys neskelbtini) blokavimo teisėtumo) kopijoje nurodyta, kad vartotojas Labas paslaugomis numeriu (duomenys neskelbtini) pradėjo naudotis 2021 m. lapkričio 10 d., o Labas paslaugos užblokuotos 2021 m. gruodžio 2 d., nagrinėjant šį ginčą, taikoma ERPT taisyklių suvestinė redakcija nuo 2016 m. balandžio 30 d. iki 2022 m. kovo 9 d.

⁵ <https://www.labas.lt/paslaugu-taisykles>.

⁶ „<...> *Išsamias LABAS sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisykles rasite čia*“.

⁷ <https://www.labas.lt/saziningo-naudojimosi-taisykles>.

ir pateikiama nuoroda į jas. Taigi, konstatuotina, kad vartotojas, prieš pradėdamas naudotis teikėjos teikiamomis Labas paslaugomis numeriu (duomenys neskelbtini), turėjo galimybę susipažinti su Taisyklėmis, be kita ko, ir su Sąžiningo naudojimosi taisyklėmis. Atsižvelgiant į tai bei vadovaujantis šioje pastraipoje nurodytais ERPT taisyklių ir CK straipsniais, į tai, kad vartotojas naudojosi teikėjos Labas paslaugomis numeriu (duomenys neskelbtini) (paslaugų teikimo sutartis pagal Taisyklių 3 punktą laikoma sudaryta „*nuo SIM kortelės (pakuotės) su LABAS paslauga aktyvavimo momento*“)⁸, konstatuotina, kad tarp vartotojo ir teikėjos buvo sudaryta sutartis dėl Labas paslaugų teikimo numeriu (duomenys neskelbtini) su visomis iš to kylančiomis teisinėmis pasekmėmis, tarp jų, ir pasekmėmis, kylančiomis dėl Taisyklių ar Sąžiningo naudojimosi taisyklių nesilaikymo. 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.

(7) Taisyklių 1 pastraipoje nurodyta, kad Labas paslaugos teikiamos Taisyklių nustatytais sąlygomis ir tvarka, taigi, vartotojas, įsigijęs Labas pakuotę su SIM kortele, ją aktyvavęs ir taip pradėjęs naudotis teikėjos teikiamomis Labas paslaugomis (sudaręs su teikėja sutartį), patvirtino, kad susipažino ir sutiko su Taisyklių sąlygomis ir tvarka, taip pat, ir su Taisyklių 12 punktu, kuriame nurodyta, kad „*Išankstinio mokėjimo paslauga LABAS skirta asmeniniam naudojimui, todėl nesąžiningais laikytini visi skambučiai ir trumposios žinutės (SMS), kurių tikslas nėra bendravimas tarp žmonių. Nesąžiningu naudojimosi laikomas ir nepagrįstai didelio SMS ir skambučių srauto siuntimas arba priėmimas, iš esmės neatitinkantis įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms. „Bitė“, pastebėjusi, kad LABAS vartotojas naudojasi išankstinio mokėjimo paslauga ne pagal paskirtį arba pažeisdamas Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus, taip pat gavusi kitų klientų nusiskundimų dėl LABAS vartotojo veiksmų, pasilieka teisę apriboti paslaugų tokiam LABAS vartotojui teikimą, taip pat reikalauti padarytų nuostolių atlyginimo. Šis naudojimosi paslaugomis pažeidimas laikomas esminiu. Išsamias LABAS sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisykles rasite čia*“. Kaip matyti, Taisyklės taip pat pateikia nuorodą į Sąžiningo naudojimosi taisykles, kuriose nustatyta, kad „*LABAS skirtas bendrauti su tau svarbiais žmonėmis ir tenkinti kitiems asmeniniams poreikiams. Nesąžiningu naudojimosi bus laikomi visi skambučiai ir SMS, kurių tikslas nėra bendravimas, taip pat nepagrįstai didelio SMS, skambučių arba mobiliojo interneto srauto siuntimas, priėmimas arba dalijimasis, arba kitoks vartojimas, kuris pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms*“, o Sąžiningo naudojimosi taisyklių nepaisymą teikėja laiko paslaugų sutarties pažeidimu.

(8) Vartotojas prašyme nurodo, kad teikėja neteisėtai užblokavo numerį (duomenys neskelbtini) ir prašo RRT įpareigoti teikėją atblokuoti jį. Be kita ko, vartotojas teigia, kad teikėja reikalauja, jog jeigu yra siunčiamos trumposios žinutės (SMS), lygiai taip pat vartotojas turi gauti ir „*įeinančių žinučių, taip pat yra ir su skambučiais*“, tačiau šis reikalavimas, pasak vartotojo, yra neteisėtas. ERPT taisyklių 31 punktą numato, kad „*Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas arba pasibaigia Paslaugų kredito limitas*“, o 31 punkte nurodyta, kad „*Apribojęs Paslaugų teikimą, jei prieš tai abonentas nebuvo įspėtas pagal Taisyklių 27 punktą, Teikėjas privalo nedelsdamas informuoti abonentą apie Paslaugų teikimo apribojimo priežastį*“. Taigi, ERPT taisyklės numato, jog paslaugų teikimo apribojimas gali būti taikomas, jei pasibaigia paslaugų kredito limitas arba paslaugų gavėjas pažeidžia sutartines nuostatas, ir paslaugų teikėjas nedelsiant privalo apie tai informuoti paslaugų gavėją. Teikėjos teisė apriboti paslaugų teikimą numatyta Taisyklių 12 punkte: „*Išankstinio mokėjimo paslauga LABAS skirta asmeniniam naudojimui, todėl nesąžiningais laikytini visi skambučiai ir trumposios žinutės (SMS), kurių tikslas nėra bendravimas tarp žmonių. Nesąžiningu naudojimosi laikomas ir nepagrįstai didelio SMS ir skambučių srauto siuntimas arba priėmimas, iš esmės neatitinkantis*

⁸ Vartotojas neginčija, kad numeriu (duomenys neskelbtini) naudojosi teikėjos teikiamomis Labas paslaugomis, priešingai, vartotojas prašyme nurodo, kad naudojosi teikėjos „*Labas paslauga „startmin*“.

įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninems reikmėms. „Bitė“, pastebėjusi, kad LABAS vartotojas naudojasi išankstinio mokėjimo paslauga ne pagal paskirtį arba pažeisdamas Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus, taip pat gavusi kitų klientų nusiskundimų dėl LABAS vartotojo veiksmų, pasilieka teisę apriboti paslaugų tokiam LABAS vartotojui teikimą, taip pat reikalauti padarytų nuostolių atlyginimo. <...>“ ir Sąžiningo naudojimosi taisyklėse, kuriose nurodyta, kad „Norime priminti, kad nesilaikydamas sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisyklių pažeisi mūsų susitarimą. Tokiu atveju pasilieka teisę nedelsdami (visai ar iš dalies) apriboti tau teikiamas LABAS paslaugas arba pasiūlyti kitą mokėjimo planą. Apie atsisakymą teikti paslaugas arba siūlomą kitą mokėjimo planą pranešime raštu, SMS, elektroniniu paštu arba telefonu. Apribojus tau teikiamas paslaugas ir toliau galėsi skambinti bendruoju pagalbos numeriu 112 ir kitais nemokamais numeriais. Deja, pastebėję, kad mūsų paslaugomis naudojiesi nesąžiningai, pasilieka teisę ir ateityje neteikti tau paslaugų.“

Teikėja 2022 m. lapkričio 7 d. el. paštu pateikė RRT teikėjos 2021 m. gruodžio 28 d. rašto Nr. 2301-0239 „Dėl A. M. 2021 m. gruodžio 21 d. prašymo Nr. 2021-12-21“ kopiją (toliau – atsakymas į skundą), kuriuo teikėja buvo RRT pateikusi paaiškinimus dėl vartotojo 2021 m. gruodžio 21 d. skundo – dėl to paties numerio (duomenys neskelbtini) užblokavimo teisėtumo įvertinimo. Atsakyme į skundą nurodyta, kad „2021.11.13 d. Pareiškėją informavome trumpąja (SMS) žinute: „Sveiki, pastebėjome neįprastą ir labai intensyvių naudojimąsi Jūsų telefono numeriu. Jei jis nepasikeis, Jūsų saugumui būsime priversti apriboti paslaugų teikimą. Daugiau tel. 1501 (0,05 EUR/ skamb.)“. Papildomai Pareiškėjas buvo informuotas identiška trumpąja (SMS) žinute 2021.11.18 d., 2021.11.27 d., 2021.12.02 d.“. Kad vartotojas buvo informuotas apie galimą Labas paslaugų apribojimą, patvirtina ir vartotojo RRT pateikta el. laiško vaizdinė medžiaga, iš kurios matyti, vartotojas teikėjai nurodo, jog „Atėjo 4 sms žinutės, kad pastebėjome neįprastą naudojimąsi ir kad mano saugumui apribosit paslaugas“. Taigi, konstatuotina, kad vartotojas buvo tinkamai informuotas apie galimą Labas paslaugų teikimo apribojimą, kaip to reikalauja ERPT taisyklės bei Sąžiningo naudojimosi taisyklės.

(9) 2022 m. lapkričio 7 d. teikėja el. paštu RRT pateikdama atsakymą į skundą, nurodė, kad atsakyme į skundą „yra pateikta informacija, kada klientui buvo blokuotos paslaugos bei kokia yra blokavimo priežastis“. Teikėja nurodė, kad detalios išsklotos, kurioje būtų atvaizduotas Labas paslaugų teikimas numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – išsklotinė), pateikti negali, nes jas saugo 6 mėn.⁹ Atsakyme į skundą teikėja nurodė, kad „iš Nr. (duomenys neskelbtini) užfiksuotas dirbtinis išeinantis skambučių srautas į „(duomenys neskelbtini)“ priklausantį numerį (duomenys neskelbtini). Įeinančio srauto nebuvo fiksuota“, todėl „Paslauga užblokuota 2021.12.02 d. dėl dirbtinio duomenų srauto, neatitinkančio sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisyklių“. Kaip matyti iš Taisyklių 12 punkto bei Sąžiningo naudojimosi taisyklių nuostatų, taip pat pateiktų šio sprendimo 7 pastraipoje, teikėja labai aiškiai išskiria Labas paslaugų paskirtį – skirta asmeniniam naudojimui, bendravimui su žmonėmis, bei nurodo, kad nesąžiningais laikytini visi skambučiai ir trumposios žinutės (SMS), kurių tikslas nėra bendravimas tarp žmonių, taip pat nepagrįstai didelio trumpųjų žinučių (SMS), skambučių arba mobiliojo interneto srauto siuntimas, priėmimas arba dalijimasis, arba kitoks vartojimas, kuris pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio teikėjos kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninems reikmėms. Taigi, tam, kad naudojantis Labas paslaugomis, skambučiai arba trumposios žinutės (SMS) nebūtų įvertinti kaip nesąžininga

⁹ Pagal ERĮ 78 straipsnio 4 dalį, „Nutraukus sutartį su abonentu ar registruojuoju viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėju, sukaupti abonento ar registruotojo viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjo srauto ir susiję duomenys, nurodyti šio įstatymo 77 straipsnio 1 dalyje, gali būti saugomi ne ilgiau kaip 6 mėnesius nuo ryšio datos, išskyrus šio įstatymo 77 straipsnio 2 dalyje nurodytus duomenis, taip pat išskyrus atvejus, kai sąskaita yra teisėtai užginčyta arba srauto ir susiję duomenys, nurodyti šio įstatymo 77 straipsnio 1 dalyje, yra reikalingi įsiskolinimui išieškoti, ir (arba) šio įstatymo 96 straipsnio 3 dalyje nustatytus atvejus“, o pagal atsakyme į skundą pateiktą informaciją, vartotojas Labas paslaugomis numeriu (duomenys neskelbtini) pradėjo naudotis 2021 m. lapkričio 10 d., Labas paslaugos užblokuotos 2021 m. gruodžio 2 d., o prašymas RRT pateiktas 2022 m. rugpjūčio 29 d.

veikla, jie pagal savo pobūdį, apimtį ir trukmę turi būti įprasti tokios paslaugos vartotojams, neturėti neracionalaus naudojimo požymių, turi atitikti įprasto vidutinio kliento vartojimo įpročius bei turi būti skirti bendravimui su žmonėmis. Kaip matyti, tai yra vieni iš vertinamųjų kriterijų, kuriais remiantis, naudojimąsi Labas paslaugomis, teikėja turi teisę pripažinti kaip nesąžiningą veiklą su visomis iš to kylančiomis pasekmėmis. Kaip nurodė teikėja, iš numerio (duomenys neskelbtini) buvo fiksuotas tik išeinantis srautas į ryšio numerį (duomenys neskelbtini), įeinančio srauto į numerį (duomenys neskelbtini) fiksuota nebuvo. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojas prašyme neginčija fakto, jog nebuvo įeinančio srauto į numerį (duomenys neskelbtini). Teikėja 2022 m. rugsėjo 23 d. el. paštu RRT patikslino, kad „*bendravimas savo esme suponuoja išvadą, kad į kreipinį (šiuo atveju, į išsiųstą SMS, ar inicijuotą skambutį), turi būti atsakyta (SMS, perskambinimas, įeinantys skambučiai). Srauto generavimas tik iš vartotojo numerio, iš viso negaunant ar gaunant minimaliai srauto atgal, negali būti vertinamas kaip bendravimas tarp žmonių. Be to, vienpusis srauto generavimas negali būti vertinamas ir kaip racionalus naudojimas paslaugomis asmeninėms reikmėms*“. Teikėja RRT taip pat paaiškino, kad „*Nustatydami vidutinius klientų vartojimo srautus, remiamės Bitės klientų ir kitų operatorių skelbiamais vidutinio vartojimo duomenimis. Informacija apie Lietuvos telekomunikacijų tinklų vidutinius vartotojų srautus yra viešai skelbiama šiose RRT ataskaitose, kurios yra prieinamos visiems vartotojams*¹⁰“, ir į kurias, pasak teikėjos, nuorodą siuntė ir vartotojui. Teikėja, be kita ko, nurodė, kad „*Pagal vidinius procesus, automatinėmis priemonėmis stebimas LABAS klientų vartojimas ilgesniu periodu (7 dienų), tam, kad esant kliento dienos ar kelių dienų intensyvesniam vartojimui jis nebūtų ribojamas be pagrindo. Lyginamas įeinantis ir išeinantis srautai, lyginama su vidutiniu klientų sunaudojimu, t. y. ieškoma anomalijų*“. Be to, teikėja pateikė ataskaitą, kurioje matomi dešimt didžiausių srautą generuojančių teikėjos klientų (didžiausias išeinančių skambučių kiekis per 3 mėn. iš vieno kliento ryšio numerio bendrai buvo 28266 min., o trumpųjų žinučių (SMS) – 31826). Visi, kaip nurodė teikėja, ataskaitoje nurodyti ryšio numeriai skambino ir siuntė trumpąsias žinutes (SMS), atsižvelgiant į tų vartotojų poreikį ir skambučių minučių ir trumpųjų žinučių (SMS) kiekiui ribojimai nebuvo taikomi, todėl, pasak teikėjos, neribotų paslaugų mokėjimo planas faktiškai suteikia neribotą kiekį skambučių minučių ir trumpųjų žinučių (SMS), jeigu paslaugos yra naudojamos bendravimui, nepažeidžiant Sąžiningo naudojimosi taisyklių. Tai parodo, kad vien tai, jog tam tikras vartotojas inicijavo didelį kiekį skambučių ar išsiuntė didelį kiekį trumpųjų žinučių (SMS), turėdamas tam tikrą neribotą mokėjimo planą, teikėjos nėra traktuojama kaip nesąžininga veikla. Kaip nurodė teikėja, visais atvejais yra lyginama su vidutinio kliento paslaugų vartojimu, ieškoma anomalijų, neracionalumo, neįprasto vartojimo, ir tik nustačius Taisyklių 12 punkte ir Sąžiningo naudojimosi taisyklėse nurodytus požymius, kaip pavyzdžiui, neįprastas paslaugų vartojimas lyginant su vidutinio kliento įpročiais, neracionalus naudojimas paslaugomis, naudojimas paslaugomis traktuojamas kaip nesąžininga veikla. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, vadovaujantis Taisyklių 12 punktu bei Sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, konstatuotina, kad jeigu yra vien tik išeinantis srautas (išeinantys skambučiai ar siunčiamos trumposios žinutės (SMS) ir nėra įeinančio srauto (skambučių ar trumpųjų žinučių (SMS)), ir tai nėra įprastas vartojimas teikėjai lyginant jį su vidutinio kliento vartojimu, t. y. neatitinka įprasto vidutinio kliento vartojimo įpročių, pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms, teikėja turi teisę traktuoti tokį naudojimąsi paslaugomis kaip nesąžiningą veiklą, šiuo atveju, vartotojo naudojimąsi Labas paslaugomis numeriu (duomenys neskelbtini), kas, pagal Sąžiningo naudojimosi taisykles, reiškia sutarties pažeidimą ir sudaro teisinį pagrindą¹¹ vartotojui apriboti (blokuoti) Labas paslaugas, teiktas numeriu (duomenys neskelbtini).

¹⁰ <https://www.rrt.lt/istekliai/ataskaitos-ir-apzvalgos/elektroniniu-rysiu-sektoriaus-periodines-ataskaitos/>.

¹¹ Sąžiningo naudojimosi taisyklėse nurodyta, kad „*Norime priminti, kad nesilaikydamas sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisyklių pažeisi mūsų susitarimą. Tokiu atveju pasiliegame teisę nedelsdami (visai ar iš dalies) apriboti tau teikiamas LABAS paslaugas arba pasiūlyti kitą mokėjimo planą*“.

(10) Teikėja rašte nurodė, kad Sąžiningo naudojimosi taisyklės paremtos Memorandumu, o teikėja yra viena iš narių, prisijungusių prie Memorandumo. RRT atkreipia dėmesį, kad Memorandumo, kuris skelbiamas RRT interneto svetainėje¹², tikslas – užtikrinti veiksmingą paslaugų teikėjų skirtų ribotų elektroninių ryšių išteklių (valstybės turto) – ryšio numerių – tinkamą panaudojimą ir sudaryti prielaidas paslaugų teikėjams geranoriškai spręsti iš nesąžiningos elektroninių ryšių veiklos kylančias problemas. Memorandumu paslaugų teikėjai iš esmės susitarė dėl sąžiningos ir įprastinės elektroninių ryšių praktikos ir tarpusavio santykių principų, kurie atitinka ir kitų Europos Sąjungos valstybių narių (pvz., Latvijos) bei tarptautinių organizacijų nustatytus kriterijus, detalčiai apibrėžė nesąžiningos elektroninių ryšių veiklos požymius tokius kaip: dirbtinis skambučių srautas, generuojamas didelis skambučių kiekis iš išankstinio mokėjimo kortelių, pasikartojančios, panašios trukmės skambučiai, ilgi skambučiai, reikšmingai didelis skambučių kiekis, periodiškai pasikartojantys skambučiai ir kiti veiksmai, kurie turi nesąžiningos veikos požymių. Taigi, vertinant konkrečius atvejus dėl galimos nesąžiningos veiklos, naudojantis paslaugomis, rekomenduotina atsižvelgti ir į Memorandumo nuostatas, ką ir padarė teikėja, kaip ji pati nurodė, parengdama Sąžiningo naudojimosi taisyklės, remdamasi Memorandumo nuostatomis. Pažymėtina, kad teikėjos Taisyklių 12 punkte ir Sąžiningo naudojimosi taisyklėse apibrėžta nesąžininga veikla savo esme atitinka Europos elektroninių ryšių reguliuotojų grupės (angl. Body of European Regulators for Electronic Communications, BEREC) rekomendacinėse gairėse „Universaliųjų paslaugų direktyva: harmonizuotas BEREC bendradarbiavimo procesas“, pateikiamas identifikuotas sukčiavimo schemas, kuriose nurodoma, kad dirbtinio srauto generavimas arba dirbtinis srauto didinimas „*reikštų skambučių srautą, kuris yra atliekamas, generuojamas, skatinamas ir/arba dirbtinai pratęsiamas, bet kurios su telekomunikacijų paslauga susijusios šalies. Tokio srauto rezultatas – skambinimo modelis, kuris yra neproporcingas visam kitam srautui, kurio būtų galima tikėtis naudojantis paslaugomis sąžiningai <...>*“. Papildomai pažymėtina, kad sukčiavimas elektroninių ryšių sektoriuje sulaukia vis daugiau dėmesio ir iš EUROPOL (angl. European Union Agency for Law Enforcement Cooperation), kurio 2019 m. nusikaltimų elektroninėje erdvėje ataskaitoje (Cyber-Telecom Crime Report 2019)¹³ buvo nagrinėjami įvairūs sukčiavimo modeliai, tarp kurių yra ir piktnaudžiavimo išankstinio mokėjimo kortelėmis atvejai. Minėtoje ataskaitoje pabrėžta, kad sukčiavimu elektroninių ryšių sektoriuje siekiama gauti naudos iš sąžiningų elektroninių ryšių sektoriuje veikiančių dalyvių. EUROPOL interneto svetainėje¹⁴ apibrėžiama, kad „*Sukčiavimas telekomunikacijų srityje (dar žinomas kaip telekomunikacijų sukčiavimas) kelia rimtą grėsmę telekomunikacijų pramonei. Tai susiję su piktnaudžiavimu telekomunikacijų produktais ar paslaugomis, siekiant neteisėtai įsigyti pinigų iš ryšių paslaugų teikėjo ar jo klientų.*“ Taigi, nesąžiningo naudojimosi paslaugomis problema egzistuoja tarptautiniu mastu, o tokie įrankiai kaip teikėjos Taisyklių 12 punktas, Sąžiningo naudojimosi taisyklės, Memorandumas ir pan., padeda įvertinti galimus nesąžiningos veiklos atvejus ir juos nustačius, sustabdyti tokią veiklą apribojant (blokuojant) paslaugas.

(11) Teikėja 2022 m. rugsėjo 23 d. el. paštu taip pat atkreipė dėmesį, kad „*nepaisant daugkartinių Bitės ir RRT išaiškinimų, jog vartotojo naudojimas LABAS paslaugomis yra nesąžiningas, neatitinka LABAS sąžiningo naudojimosi paslaugomis sąlygų ir remiantis Sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisyklėmis yra laikomas esminiu pažeidimu, vartotojas toliau aktyviai įsigyja vis naujus LABAS numerius ir naudoja juos neproporcingai didelio srauto generavimui į „(duomenys neskelbtini)“ numeraciją, tuo būdu siekiant pasipelnyti iš tinklų sujungimo mokesčio, kurį Bitė už kiekvieną minutę moka „(duomenys neskelbtini)“ . Kiekvieną kartą blokavus LABAS numerį dėl neproporcingai didelio srauto į „(duomenys neskelbtini)“ numeraciją, sulaukiame šio vartotojo, arba kitų su „(duomenys neskelbtini)“ susijusių asmenų užklausimų ir pretenzijų.*

¹² <https://www.rtt.lt/wp-content/uploads/2019/11/20191120-Memorandumas-d%C4%971-nes%C4%85%C5%BEiningos-veiklos.pdf>

¹³ Nuoroda <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/cyber-telecom-crime-report-2019>.

¹⁴ <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/cyber-telecom-crime-report-2019>.

Akivaizdu, kad su „(duomenys neskelbtini)“ susiję asmenys siekia pasinaudoti apskundimo teise tam, kad galėtų toliau pelnytis iš savo nesąžiningos veiklos. Pareiškėjas nuolat teikia skundus, tuo būdu bandydamas užkirsti kelią paslaugų ribojimui ir rasti būdą savo nesąžiningos veiklos tęstinumui.“. Be kita ko, teikėja nurodė, kad „Bitė šiuo metu neturi analogiškų LABAS vartotojų problemų su jokiame kitam operatoriui priklausančia numeracija, todėl mums kyla pagrįstų įtarimų, kad vartotojas piktybiškai teikia pretenzijas ir piktnaudžiauja savo teisėmis. Norime pabrėžti, kad sąžiningumo, protingumo, proporcingumo ir interesų derinimo principai galioja ne tik klientams, bet ir paslaugų teikėjams, siekiantiems apginti savo teises“.

(12) RRT, atsižvelgdama į aukščiau išdėstyta, įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktų dokumentų ir aplinkybių visetą, daro išvadą, kad RRT nebuvo pateikta įrodymų, jog teikėja neteisėtai apribojo (blokavo) vartotojui paslaugų teikimą numeriu (duomenys neskelbtini), todėl vartotojo prašymas yra netenkintinas.

N e t e n k i n u vartotojo A. M. 2022 m. rugpjūčio 29 d. prašymo nagrinėti ginčą.

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

Tarybos 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