



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĖL GINĀO TARP V. D. IR UAB „TELE2“ NAGRINĖJIMO**

Nr.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iŐ Tarybos pirmininkĖs JŲratĖs ŐovienĖs ir nariŲ: Kristinos MikoliŲnienĖs, Giedriaus PŲro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2023 m. vasario 2 d. posĖdyje raŐytinĖs procedŲros tvarka iŐnagrinĖjo ginĀą tarp vieŐjŲ elektroniniŲ ryŐiŲ paslaugŲ vartotojo V. D. [neskelbtina informacija] (toliau – vartotojas) ir vieŐjŲ elektroniniŲ ryŐiŲ paslaugŲ (toliau – paslaugos) teikĖjos UAB „Tele2“ (UpĖs g. 23, 08128 Vilnius, kodas JuridiniŲ asmenŲ registre 111471645) (toliau – teikĖja).

Taryba n u s t a t ė :

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2022 m. gruodŐio 2 d. priĖmĖ nagrinĖti vartotojo 2022 m. lapkriĀio 29 d. praŐymą nagrinĖti ginĀą (toliau – praŐymas) dĖl 2022 m. birželio 30 d. PVM sąskaitoje faktŲroje, [neskelbtina informacija] (toliau – Sąskaita) nurodytos mokĖtinios Ųz ryŐio numeriu [neskelbtina informacija] suteiktas paslaugas („Tarptautinio ryŐio paslaugos“ „SkambuĀiai į Ųzsienio numerius“) 202,86 Eur (su PVM) sumos pagrįstumo. TeikĖja 2022 m. gruodŐio 19 d. raŐtu Nr. 10031018 (toliau – RaŐtas) RRT pateikĖ paaiŐkinimus dĖl praŐymo.

(2) Vartotojas praŐyme nurodo, kad 2022 m. birželio 27 d. turĖjo atlikti skambutį iŐ Lietuvos į JAV, taĀiau po 1 val. 30 min. pokalbio teikĖja nutraukĖ ryŐį be iŐpĖjimo, dĖl ko vartotojas negalĖjo atlikti pokalbio iki galo ir turĖjo pakartotinai skambinti. Pasak vartotojo, tas pats pasikartojo dar 2 kartus ir vĖl abu pokalbiai buvo nutraukti. IŐ viso 3 skambuĀiŲ trukmĖ – 4 val. 30 min.. Vartotojas teigia, jog tai jam sukĖlĖ nepatogumŲ ir jis patyrĖ finansinius nuostolius, o teikĖja reikalauja sumokĖti 202,86 Eur (su PVM) Ųz nesuteiktas paslaugas ir neįvykdytus iŐsipareigojimus. Vartotojas paŐymi, kad sutartiniuose dokumentuose su teikĖja nĖra paraŐyta, kad ryŐys bus nutraukiamas po 1 val. 30 min. pokalbio kiekvieną kartą.

(3) Vartotojas reikalauja anuliuoti 202,86 Eur (su PVM) Sąskaitoje nurodytą mokĖtiną sumą Ųz nesuteiktas paslaugas.

(4) TeikĖja nesutinka su vartotoju, kad paslaugos jam nebuvo suteiktos, nes jo skambutis į JAV buvo nutrauktas po 1 val. 30 min. TeikĖjos teigimu, tai, kad vartotojas nebuvo informuotas apie galimą skambuĀio pertraukimą ir vietoje vieno nepertraukiamo skambuĀio vyko keli atskiri skambuĀiai, niekaip nepaneigia fakto, jog buvo sĖkmingai atliktas tarptautiniŲ skambuĀiŲ sujungimas ir sĖkmingai suteiktos paslaugos. TeikĖja paŐymi, kad tos paĀios trukmĖs tarptautinio ryŐio paslauga, nepriklausomai nuo to, ar ji suteikta per vieną nepertraukiamą skambutį ar per keletą atskiriŲ skambuĀiŲ, vartotojui kainavo tiek pat, nes apmokestinamas tas pats minuĀiŲ skaiĀius. DĖl paminĖtos prieŐasties teikĖja nesutinka su vartotojo teiginiais dĖl jo tariamai patirtŲ finansiniŲ nuostoliŲ, kuriuos, vartotojo teigimu, lĖmĖ keliŲ atskiriŲ skambuĀiŲ vykdymas vietoje vieno skambuĀio.

(5) DĖl skambuĀio pertraukimo praĖjus 1 val. 30 min. teikĖja paŐymĖjo, jog Ői priemonĖ teikĖjos tinkle pritaikoma siekiant apsaugoti pirmiausia paĀiŲ klientŲ interesus dĖl galimo nepageidaujamo paslaugos teikimo (pvz., kai skambutis tęsiasi abiem paŐnekovams nepaspaudus pokalbio Ųzbaigimo mygtuko, t. y. nepadĖjus ragelio) ir su tuo susijusiŲ nepageidaujamŲ iŐlaidŲ susidarymo bei galimo ginĀytino kliento turimo kredito limito virŐijimo. TarptautiniŲ skambuĀiŲ

atveju tai yra dar aktualiau dėl didesnio paslaugų įkainio. Pasak teikėjos, jei klientas pageidauja vykdyti neribotos trukmės skambučius, atlikus papildomą techninių galimybių vertinimą, tokie ribojimai tam tikrais atvejais galėtų būti netaikomi.

(6) Įvertinus vartotojo prašymą ir teikėjos pateiktus paaiškinimus bei kitus įrodymus, nustatyta, kad vartotojas su teikėja sudarė 2011 m. rugsėjo 15 d. „Tele2“ telefono ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. [neskelbtina informacija], kuri buvo papildyta 2022 m. rugpjūčio 10 d. priedu prie telefono ryšio paslaugų sutarties [neskelbtina informacija] (toliau kartu – sutartis) dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu [neskelbtina informacija]. Vadovaudamasi „Tele2“ judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo bendrųjų sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios laikytinos neatskiriama sutarties dalimi, 1 punktu, teikėja įsipareigojo vartotojui teikti paslaugas, o vartotojas įsipareigojo už jas atsiskaityti sutartiniuose dokumentuose nustatyta tvarka.

(7) Iš RRT pateiktos 2022 m. birželio mėn. detalios informacijos apie apmokestintas paslaugas (išsklotinės) (toliau – išsklotinė) kopijos nustatyta, jog 2022 m. birželio mėn. iš vartotojo naudojamo ryšio numerio [neskelbtina informacija] buvo atlikti 6 tarptautiniai skambučiai į JAV: 1) 2022 m. birželio 15 d. skambutis į ryšio numerį [neskelbtina informacija], laikas – 22 val. 51 min. 25 s, trukmė – 6 s, mokėtina suma 0,69 Eur (su PVM); 2) 2022 m. birželio 15 d. skambutis į ryšio numerį [neskelbtina informacija], laikas – 22 val. 53 min. 15 s, trukmė – 1 min. 3 s, mokėtina suma 1,38 Eur (su PVM); 3) 2022 m. birželio 15 d. skambutis į ryšio numerį [neskelbtina informacija], laikas – 22 val. 55 min. 11 s, trukmė – 20 min. 5 s, mokėtina suma 14,49 Eur (su PVM); 4) 2022 m. birželio 27 d. skambutis į ryšio numerį [neskelbtina informacija], laikas – 20 val. 15 min. 49 s, trukmė – 1 val. 30 min., mokėtina suma 62,10 Eur (su PVM); 5) 2022 m. birželio 27 d. skambutis į ryšio numerį [neskelbtina informacija], laikas – 21 val. 48 min. 39 s, trukmė – 1 val. 30 min., mokėtina suma 62,10 Eur (su PVM); 6) 2022 m. birželio 27 d. skambutis į ryšio numerį [neskelbtina informacija], laikas – 23 val. 21 min. 22 s, trukmė – 1 val. 30 min., mokėtina suma 62,10 Eur (su PVM). Išvardinti 6 tarptautiniai skambučiai buvo apmokestinti iš viso 202,86 Eur (su PVM) suma.

(8) Iš vartotojo prašymo nustatyta, jog vartotojas ginčija tik minėtus 2022 m. birželio 27 d. tarptautinius skambučius į ryšio numerį [neskelbtina informacija] (toliau – ginčijami skambučiai), bet neginčija 2022 m. birželio 15 d. tarptautinių skambučių į JAV, tačiau reikalauja anuliuoti Sąskaitoje nurodytą bendrą 202,86 Eur (su PVM) mokėtiną sumą už visus 6 tarptautinius skambučius į JAV.

(9) Sutartyje nurodyta, jog „Klientas, pasirašydamas sutartį, patvirtina, kad pateikė tiksliai 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. Visa aktuali informacija apie Tele2 paslaugas bei jų teikimo sąlygas yra skelbiama tinklalapyje www.tele2.lt, suteikiama telefonu arba prekybos salonuose“.

(10) Bendrųjų sąlygų 2.1 papunktyje, be kita ko, nurodyta, jog teikėjos „<...> tinklalapyje yra nuolat skelbiama naujausia išsami informacija apie visas Tele2 siūlomas ryšio paslaugas, kitas papildomas paslaugas, naujausias jų teikimo sąlygas bei kainas, atsiskaitymo tvarką, informacija apie sąskaitų siuntimo būdą bei įkainius, tarptautinių ir tarptinklinių paslaugų teikimo sąlygas bei kainas, <...>“. Teikėjos tinklalapyje <https://tele2.lt/privatiems/paslaugos/tarptautiniai-pokalbiai> skelbiama, jog tarptautinių skambučių į JAV standartinė kaina – 0,69 Eur/min. Iš sisteminės išsklotinės, Sąskaitos ir teikėjos tinklalapyje pateiktos informacijos apie tarptautinių skambučių tarifus analizės, nustatyta, jog teikėja vartotojo ginčijamus skambučius apmokestino taikydama aukščiau nurodytą tarifą.

(11) Vadovaujantis Bendrųjų sąlygų 4.1 papunkčiu, vartotojas įsipareigojo „laiku sumokėti visą sąskaitoje nurodytą mokėtiną sumą už Tele2 bei kitų tiekėjų (kai taikoma) paslaugas, suteiktas per praėjusį ataskaitinį laikotarpį ir(arba) sumokėti Sutartyje nurodytą minimalų mėnesio mokesčių ir(arba) kitą mokesčių, taikomą pagal Sutartyje nurodytas arba kitais pagrindais taikomas apmokestinimo sąlygas <...>“.

Taryba k o n s t a t u o j a :

(12) Vartotojų ir paslaugų teikėjų ginčai nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

(13) Įvertinusi vartotojo ir teikėjos pateiktą informaciją, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl teikėjos reikalavimo vartotojui atsiskaityti už paslaugas (ginčijamus skambučius), kurios, anot vartotojo, jam buvo suteiktos netinkamai, t. y. neužtikrinant nepertraukiamo skambučio.

(14) Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugos turi būti teikiamos laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) ir ERĮ nustatytų reikalavimų. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ.

(15) Vadovaujantis 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.

(16) Vadovaujantis ERĮ 3 straipsnio 67 dalimi, skambutis yra „*viešosios asmenų tarpusavio ryšio paslaugos priemonėmis sukuriamas sujungimas, teikiantis abipusio kalbinio ryšio galimybę*“. Kaip nustatyta iš ginčo nagrinėjimo medžiagos, nėra ginčo, jog sujungimai, suteikiantys abipusio kalbinio ryšio galimybę, įvyko – teikėja paslaugas (ginčijamus skambučius) suteikė. Taigi darytina išvada, kad aplinkybė, jog teikėja sudarė abipusio kalbinio ryšio galimybę, ją pertraukdama dėl teikėjos taikomų techninių priemonių, kuriomis siekia apsaugoti vartotojus nuo pernelyg didelių sąskaitų, nereiškia, kad paslaugos vartotojui nebuvo suteiktos. Vadovaujantis CK 6.718 straipsnio nuostatomis, teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus. Tarybos vertinimu, teikėjos taikomos techninės priemonės, apsaugojančios vartotojus nuo pernelyg didelių sąskaitų, neprieštaruoja teisės aktų, kurių vykdymo priežiūrą atlieka RRT, nuostatomis, tačiau tokia taikoma techninė priemonė turėtų būti numatyta su vartotojais sudaromose paslaugų teikimo sutartyse, kad vartotojams jos būtų žinomos ir, vartotojams pageidaujant, jos galėtų būti pakeistos.

(17) Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Jeigu sutartis nenustato ko kita, klientas privalo sumokėti visą kainą, kai visos paslaugos pagal sutartį yra suteiktos. Tarybos vertinimu, faktas, jog teikėja sutartiniuose dokumentuose ar kitu būdu nepateikė vartotojui informacijos apie jos taikomas technines priemones, t. y. nors tai, kad skambutis bus automatiškai nutrauktas po tam tikro laiko, ir reiškia, kad teikėja nebuvo pakankamai rūpestinga informuodama vartotoją apie visas paslaugų teikimo sąlygas, nesudaro pagrindo vartotojui nemokėti už paslaugas. Pažymėtina, jog vartotojas neįrodė, kad šis teikėjos veiksmas – informacijos nepateikimas – jam sukėlė žalą, kurią teikėja turėtų atlyginti, įskaitant ir nereikalavimą sumokėti už suteiktas paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kad paslaugos buvo suteiktos, vartotojui, vadovaujantis Bendrųjų sąlygų 1 punktu ir 4.1 papunkčiu, kyla pareiga atsiskaityti už 2022 m. birželio mėn. tarptautinius skambučius į JAV, įskaitant ginčijamus skambučius, sutartiniuose dokumentuose nustatyta tvarka.

(18) Taryba, atsižvelgdama į tai, kas aukščiau išdėstyta, ir įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktą dokumentų ir aplinkybių visetą, daro išvadą, kad teikėja pagrįstai į Sąskaitą įtraukė tarptautinius skambučius į JAV, įskaitant ginčijamus skambučius, ir juos apmokestino, todėl vartotojo reikalavimas laikytinas nepagrįstu.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a :

Atmesti viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo V. D. reikalavimą, pateiktą jo 2022 m. lapkričio 29 d. prašyme nagrinėti ginčą.

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

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

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė