



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĚL GINĀO TARP R. D. IR UAB „TELE2“ NAGRINĚJIMO**

2023 m. vasario 9 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės JŲratės Őovienės ir nariŲ: Kristinos MikoliŲnienės, Giedriaus PŲro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeřdai Maciejevskai, 2023 m. vasario 9 d. posėdyje raŐytinės procedŲros tvarka išnagrinėjo ginĀą, kilusį tarp vieŐŲjŲ elektroniniŲ ryŐiŲ paslaugŲ vartotojos R. D. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) ir vieŐŲjŲ elektroniniŲ ryŐiŲ paslaugŲ (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (buveinės adresas: 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. lapkriĉio 29 d. priėmė nagrinėti vartotojos 2022 m. lapkriĉio 25 d. praŐymą (toliau – praŐymas) įpareigoti teikėją netaikyti netesybŲ vartotojai nutraukiant su teikėja sutartinius santykius dėl ryŐio numerio (duomenys neskelbtini). Teikėja 2022 m. gruodžio 13 d. raŐtu Nr. 10012062 (toliau – RaŐtas Nr. 1) ir 2023 m. sausio 5 d. raŐtu Nr. 10005923 (toliau – RaŐtas Nr. 2) pateikė RRT paaiŐkinimus dėl praŐymo.

(2) Vartotoja su teikėja 2020 m. gruodžio 1 d. sudarė Judriojo ryŐio paslaugŲ teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis Nr. 1), kurioje susitarė dėl paslaugŲ teikimo ryŐio numeriu (duomenys neskelbtini) 18 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu. 2022 m. gegužės 31 d. űalys telefonu sudarė Judriojo ryŐio paslaugŲ teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis Nr. 2), kuria susitarė dėl paslaugŲ teikimo ryŐio numeriu (duomenys neskelbtini) 18 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu taikant mokėjimo planą: „5 GB + 10 GB, neriboti pokalbiai ir SMS uŐ 9,99 Eur“.

(3) Vartotoja teigia 2022 m. gegužės mėn. skambuĉio metu praŐiusi teikėjos pateikti Sutarties Nr. 1 dėl ryŐio numerio (duomenys neskelbtini) pratėsimo űalygas raŐtu, taĉiau buvo atsisakyta, motyvuojant, kad visa svarbi informacija aptariama konsultacijŲ metu, todėl skambuĉio metu Sutartis Nr. 1 buvo pratėsta telefonu ir sudaryta Sutartis Nr. 2 buvo įkelta į vartotojos savitarnos sistemą.

(4) Vartotoja teigia pastebėjusi, kad űaskaitoje uŐ 2022 m. liepos mėn. įtrauktas 9,99 Eur (su PVM) uŐmokestis uŐ paslaugą „Televizija + Filmai“, kurios vartotoja niekada neuŐsakiusi, Sutartyje Nr. 2 taip pat nėra uŐsimenama apie tokią papildomą paslaugą. Vartotoja nurodo, jog kreipėsi į teikėją dėl nepagrįsto uŐmokesĉio uŐ paslaugą „Televizija + Filmai“ taikymo, taĉiau űis uŐmokestis vis tiek buvo įtrauktas į űaskaitas uŐ 2022 m. rugpjŲĉio–űpalio mėn. Vartotoja paaiŐkino, jog nesutiko su minėtu uŐmokesĉiu ir, 2022 m. rugsėjo–lapkriĉio mėn. atlikdama mokėjimus, 2022 m. birželio–űpalio mėn. űaskaitas apmokėjo iš dalies, t. y. iš jŲ išskaiĉiavo apskaiĉiuotas űumas uŐ paslaugą „Televizija + Filmai“ (9,99 Eur (su PVM) ir vėluojanĉios įmokos administravimo mokesĉį (1,80 Eur (su PVM)).

(5) Vartotojos teigimu, teikėja trumpąją űinute informavo, jog, jei nebus padengta 32,11 Eur skola, nuo 2022 m. lapkriĉio 24 d. vartotojai bus sustabdytas paslaugŲ teikimas.

(6) Vartotoja reikalauja: įpareigoti teikėją užtikrinti, kad nebūtų sustabdytas paslaugų teikimas vartotojai, kol nebus išspręstas tarp šalių kilęs ginčas arba iki sutartinių santykių pasibaigimo kitais pagrindais; pripažinti, kad užmokesčiai už paslaugą „Go3“ buvo pritaikytas neteisėtai ir nepagrįstai ir vartotoja neturi pareigos jo mokėti; užtikrinti, kad nebūtų pritaikyti nepagrįsti vėluojančių įmokų administravimo ar bet kokie kiti mokesčiai; įpareigoti teikėją netaikyti jokių neigiamų pasekmių vartotojai nutraukiant Sutartį Nr. 2 nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui.

(7) Teikėja Raštu Nr. 1 ir 2022 m. gruodžio 15 d. el. paštu informavo RRT, kad kompensuoja ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pritaikytus užmokesčius už paslaugą „Go3“ („Televizija + Filmai“), kurie buvo taikomi nuo 2022 m. birželio 30 d. iki 2022 m. gruodžio 5 d., bendra kompensacijos suma – 51,57 Eur; taip pat vėluojančios įmokos administravimo mokesčių už 2022 m. rugsėjo–lapkričio mėn., iš viso 5,40 Eur. Teikėja paaiškino, kad 2022 m. spalio mėn. sąskaitoje vartotojai jau skirta 5,00 Eur (su PVM) kompensacija už paslaugą „Go3“, ir nurodė, kad Sutarties Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) nutraukimo anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos mokesčiai bus taikomi.

(8) Teikėjos sąskaitos už 2022 m. spalio ir gruodžio mėn., 2022 m. gruodžio 16 d. kreditinė PVM sąskaita faktūra, serija M Nr. (duomenys neskelbtini), patvirtina, kad teikėja kompensavo sąskaitose už 2022 m. birželio–gruodžio mėn. pritaikytus užmokesčius už paslaugą „Go3“ (iš viso 51,89 Eur (su PVM) ir sąskaitose už 2022 m. rugsėjo–lapkričio mėn. apskaičiuotus vėluojančios įmokos administravimo mokesčius (iš viso 5,40 Eur (su PVM)).

(9) Teikėja Raštu Nr. 2 informavo RRT, kad vartotoja Sutartį Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) nutraukė 2022 m. gruodžio 5 d., perkeldama šį ryšio numerį į kito operatoriaus viešąjį elektroninių ryšių tinklą. Teikėja nurodė, kad sąskaitoje už 2022 m. gruodžio mėn. buvo pritaikyti Sutarties Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) nutraukimo užmokesčiai už paslaugoms suteiktas nuolaidas – 27,93 Eur (su PVM).

(10) Atsižvelgiant į tai, jog Sutartis Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo nutraukta 2022 m. gruodžio 5 d., vartotojos reikalavimo įpareigoti teikėją užtikrinti, kad nebūtų sustabdytas paslaugų teikimas, patenkinimas nesukurtų materialinių teisinių pasekmių, todėl yra nenagrinėtinas.

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

(11) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčo nagrinėjimas dalyje dėl 2022 m. birželio–gruodžio mėn. laikotarpiu vartotojai pritaikytų užmokesčių už paslaugą „Go3“ ir 2022 m. rugsėjo–lapkričio mėn. pritaikytų vėluojančios įmokos administravimo mokesčių yra nutrauktinas, kadangi teikėja kompensavo minėtus užmokesčius, todėl laikytina, ginčas yra kilęs dėl teikėjos reikalaujamų mokėti netesybų už Sutarties Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) nutraukimą – 27,93 Eur (su PVM).

(12) 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.

(13) Laikytina, kad Sutartis Nr. 2 yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruoja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Sutarties Nr. 2 pagrindu atsiradusiems vartotojos 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 atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – 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 taisyklėse¹ (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų.

(14) ERPT taisyklių 21.5 papunktyje nurodyta, kad raštu sudaromoje paslaugų teikimo sutartyje paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti paslaugų kainas, galiojančias paslaugų teikimo sutarties sudarymo metu, įskaitant užmokesčius už pradinį prijungimą, paslaugų aktyvavimo užmokesčius, periodinius užmokesčius ir kitus užmokesčius, o 31 punkte nustatyta, kad abonentas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui be jokių papildomų išlaidų, jei paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo sutartį.

(15) CK 6.217 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad šalis gali nutraukti sutartį, jeigu kita šalis sutarties neįvykdo ar netinkamai įvykdo ir tai yra esminis sutarties pažeidimas, o 2 dalyje įtvirtinti sutarties pažeidimo iš esmės vertinimo kriterijai. Kaip išaiškinta Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) praktikoje, pagal CK 6.217 straipsnį sutarties pažeidimas gali būti laikomas esminiu dviem pagrindais: pirma, pažeidimas gali būti laikomas esminiu pagal įstatymą; antra, šalys gali pačios susitarti, ką jos laikys esminiu pažeidimu². Vartotojos RRT pateiktuose šalių sutartiniuose dokumentuose nėra apibrėžti esminio Sutarties Nr. 2 pažeidimo kriterijai, todėl RRT, vertindama, ar Sutartis Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo pažeista iš esmės, sprendžia pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus. CK 6.217 straipsnio 2 dalies 4 punkte nurodytas vienas iš esminio sutarties pažeidimo kriterijų: ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje. Sprendžiant, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje, būtina nustatyti, ar sutartį pažeidusi šalis elgiasi pasyviai dėl prisiimtų įsipareigojimų vykdymo, taip pat ar net ir su geriausiais ketinimais ji iš viso pajėgi sutartį įvykdyti³. Esminiam pažeidimui kvalifikuoti reikšmingas ne tik pažeidimo pobūdis, jo tęstinumas, bet ir jo padariniai⁴.

(16) Ginčo medžiagoje nėra įrodymų, jog vartotoja užsakė paslaugą „Go3“, kuri buvo apmokestinama ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąskaitose už 2022 m. birželio–gruodžio mėn. 9,99 Eur/mėn. (su PVM) užmokesčiu, taip pat iš ginčo medžiagos nustatyta, kad vartotoja ne kartą kreipėsi į teikėją (2022 m. rugpjūčio 12 d. teikėjos atsakymas į vartotojos paklausimą savitarne, vartotojos 2022 m. rugsėjo 16, 28 d. el. laišakai) ginčydama šios paslaugos apmokestinimą, tačiau teikėja ėmėsi veiksmų, t. y. kompensavo nepagrįstai pritaikytus užmokesčius už paslaugą „Go3“, tik po Sutarties Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) nutraukimo 2022 m. gruodžio 5 d., kai vartotoja perkėlė minėtą ryšio numerį į kito operatoriaus viešąjį elektroninių ryšių tinklą.

(17) Teikėja sistemiskai (periodiškai) sąskaitose už 2022 m. birželio–gruodžio mėn. taikė užmokestį už paslaugą „Go3“, kuris nenurodytas Sutartyje Nr. 2, nors 2022 m. rugpjūčio 12 d. informavo vartotoją savitarne svetainėje, kad paslauga „Go3“ buvo atšaukta. Atsižvelgiant į tai, laikytina, jog vartotoja prarado pasitikėjimą teikėja dėl pasyvaus jos elgesio, t. y. negalėjo tikėtis, kad Sutartis Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) bus teikiama joje numatytomis sąlygomis – netaikant mėnesinio užmokesčio už paslaugą „Go3“. Taigi, teikėja vartotojai 2022 m. birželio–gruodžio mėn. taikė nepagrįstą užmokestį, kuris lygus pagal Sutartį Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) sulygtam mėnesiniam mokėjimo plano užmokesčiui (9,99 Eur), todėl vartotojai sąskaitos už minėtą ryšio numeriu teikiamas paslaugas smarkiai išaugo. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja, nepateikusi RRT paslaugos „Go3“ užsakymą patvirtinančių įrodymų, nepagrįstai apie pusę metų sąskaitose taikė užmokesčius už paslaugą „Go3“ (net ir po to, kai 2022 m. rugpjūčio 12 d. informavo vartotoją apie paslaugos „Go3“ atšaukimą), kuriuos kompensavo tik vartotojai nutraukus Sutartį Nr. 2, laikytina, kad teikėja pažeidė Sutartį Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) iš esmės, todėl pripažintina, kad vartotoja turi teisę nutraukti Sutartį Nr. 2 dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys

¹ Patvirtintose RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. IV-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

² LAT 2012 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-297/2012.

³ LAT 2012 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-297/2012, 2018 m. liepos 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-274-403/2018.

⁴ LAT 2022 m. rugsėjo 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-178-611/2022.

neskelbtini) be netesybų, t. y. nemokėti 27,93 Eur (su PVM) sumos už suteiktas nuolaidas paslaugoms, nurodytos sąskaitoje už 2022 m. gruodžio mėn.

Vadovaudamasi ERĮ 41 straipsnio 5 dalimi ir VTAĮ 23³ straipsnio 1 dalies 1 punktu, 26 straipsnio 1 ir 6 punktais ir 27 straipsniu,

Taryba n u t a r i a:

1. Nutraukti ginčo dalies tarp R. D. ir UAB „Tele2“ nagrinėjimą dėl:
 - 1.1. užmokesčių už paslaugą „Go3“ ir vėluojančių įmokų administravimo mokesčių netaikymo;
 - 1.2. UAB „Tele2“ įpareigojimo nestabdyti viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimo R. D., kol nebus išspręstas tarp šalių kilęs ginčas, arba iki sutartinių santykių pasibaigimo kitais pagrindais.
2. Tenkinti R. D. reikalavimą netaikyti netesybų R. D. nutraukus 2022 m. gegužės 31 d. Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini).
3. Įpareigoti UAB „Tele2“ per 2 mėnesius nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai apie šio nutarimo netaikyti netesybų R. D. nutraukus 2022 m. gegužės 31 d. Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini), įvykdymą arba neįvykdymą.

Ginčo šalys turi pareigą pranešti RRT, kai pareiškiamas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme prašant nagrinėti ginčą iš esmės.

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