



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

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

2023 m. rugpjūčio 8 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininko pavaduotojo, pavaduojančio Tarybos pirmininką, Dariaus KulieŐiaus ir nariŲ: Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2023 m. rugpjūčio 8 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp vieŐųjų elektroninių ryŐiŲ paslaugŲ vartotojo G. D. (adresas: (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 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) 2023 m. geguŐės 25 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2023 m. geguŐės 17 d. praŐymą nagrinėti ginčą (toliau – PraŐymas), kuriame vartotojas praŐo įpareigoti teikėją atstatyti paslaugŲ teikimą ryŐio numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – Numeris), o jeigu toks reikalavimas negali būti patenkintas – atlyginti 5000,00 Eur Ųalą dĖl prarastŲ ryŐiŲ naudojant Numerį. Teikėja 2023 m. birželio 9 d. raŐtu Nr. 10001595 (toliau – RaŐtas) pateikė RRT paaiŐkinimus dĖl PraŐymo.

(2) Iš ginĀo medŐiagos nustatyta, kad Ųalys susitarė, jog vartotojui nuo 2022 m. kovo 10 d. 6 mėn. laikotarpiui bus sustabdytas paslaugŲ teikimas Numeriu pagal 2018 m. birželio 6 d. Judriojo ryŐio paslaugŲ teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), kuria susitarta dĖl mokėjimo plano „Neriboti pokalbiai, SMS“ taikymo 12 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu, kuriam pasibaigus taikoma įprasta mokėjimo plano kaina – 6,90 Eur/mėn. (su PVM). Tele2 judriojo telefono ryŐio ir duomenŲ perdavimo paslaugŲ teikimo sutarties bendrŲjŲ sąlygŲ (atnaujintŲ 2017 m. birželio 20 d.) (toliau – Bendrosios sąlygos) 14 dalies „Papildomos galimybės“ treĀiojoje pastraipoje įtvirtinta galimybė laikinai atsisakyti teikėjos teikiamŲ paslaugŲ ne ilgesniam kaip 6 mėn. laikotarpiui (Őį laikotarpį pridedant prie minimalaus paslaugŲ sutarties galiojimo laikotarpio, kai toks numatytas) ir Ųios teisės įgyvendinimo sąlygos: praneŐus teikėjai ne vėliau kaip prieš 5 dienas, sumokėjus nustatytą laikino atjungimo mokestį bei atsiskaiĀius uŐ paslaugas pagal Ųskaitas, pateiktas iki laikino paslaugŲ atsisakymo dienos.

(3) Teikėja RaŐte paaiŐkino, kad pasinaudojus Ųio nutarimo 2 pastraipoje nurodyta paslauga, ryŐio numeriu sustabdomas iŐeinanĀiŲ paslaugŲ teikimas (esant Lietuvoje galima priimti skambuĀius ir trumpasias Ųinutes) ir klientui nėra taikomas minimalus mėnesio mokestis, kuris paslaugŲ stabdymo ir atnaujinimo mėnesį apskaiĀiuojamas proporcingai.

(4) Vartotojas buvo skolingas teikėjai 20,51 Eur uŐ laikotarpiu nuo 2021 m. lapkriĀio mėn. iki 2022 m. sausio mėn. teikėjos Numeriu suteiktas paslaugas. Ųį įsiskolinimą vartotojas apmokėjo 2022 m. kovo

3 d.¹ Padengus šią skolą, laikino paslaugų teikimo Numeriu atsisakymo paslauga buvo aktyvuota nuo 2022 m. kovo 10 d. iki 2022 m. rugsėjo 10 d.

(5) Teikėja vartotojui pateikė 2022 m. kovo 31 d. sąskaitą už 2022 m. kovo mėn. (toliau – 2022 m. kovo mėn. sąskaita), kurioje nurodyta mokėtina 7,59 Eur (su PVM) suma, apskaičiuota sudėjus proporcingai apskaičiuotą mėnesinį užmokestį už 2022 m. kovo 1–9 d. (2,00 Eur), sutarties laikino sustabdymo mokesį (8,69 Eur) ir atėmus vartotojo permoką (3,10 Eur). 2022 m. kovo mėn. sąskaitoje buvo nurodytas apmokėjimo terminas – 2022 m. balandžio 30 d. Vartotojui neapmokėjus 2022 m. kovo mėn. sąskaitoje nurodytos sumos iki 2022 m. balandžio 30 d., teikėja 2022 m. gegužės 18 d. vartotojui el. paštu (duomenys neskelbtini)² priminė apie 7,59 Eur (su PVM) skolą už 2022 m. kovo mėn. suteiktas paslaugas, 2022 m. birželio 9 d. paštu išsiuntė raginimą apmokėti minėtą skolą iki 2022 m. birželio 23 d., antraip skola bus perduota skolų išieškojimo įmonei. Teikėja Rašte nurodė, kad nesulaukusi mokėjimo vartotojo skolą 2022 m. birželio 28 d. perdavė skolų išieškojimo įmonei.

(6) Teikėja Rašte taip pat paaiškino, kad 2022 m. liepos 22 d. vartotojui paštu išsiuntė pranešimą, kuriame nurodė, kad vartotojui iki 2022 m. rugpjūčio 22 d. nesumokėjus 7,59 Eur (su PVM) skolos, Sutartis bus nutraukta nuo 2022 m. rugpjūčio 29 d., vadovaujantis Bendrųjų sąlygų 9 dalimi „Sutarties galiojimas ir nutraukimas“ ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.217 straipsniu. Teikėja nurodė, kad Sutartis buvo nutraukta 2022 m. rugpjūčio 29 d. nesulaukus vartotojo skolos apmokėjimo, nes buvo pažeistos esminės Sutarties sąlygos, t. y. vartotojas nevykdė priimtų finansinių įsipareigojimų teikėjai.

(7) Teikėja nurodė, kad vartotojo skolos reikalavimo teisė 2022 m. rugsėjo 6 d. buvo perleista skolų išieškojimo bendrovei, o 2023 m. sausio 1 d. buvo gautas vartotojo 20,00 Eur mokėjimas, kurį teikėja vartotojui gali grąžinti šiam pateikus prašymą raštu, nes skolų išieškojimo bendrovė teikėjai patvirtino, kad vartotojas apmokėjo skolą ir skolos administravimo mokesčius.

(8) Teikėja paaiškino, kad Numeris po Sutarties nutraukimo vartotojo vardu buvo saugomas 6 mėn., o norėdamas Numerį susigrąžinti per nurodytą laikotarpį vartotojas turėjo apmokėti skolą ir kreiptis į teikėją dėl naujos sutarties sudarymo. Teikėjos teigimu, atsižvelgiant į tai, kad Sutartis buvo nutraukta 2022 m. rugpjūčio 29 d., Rašto pateikimo metu yra praėję daugiau kaip 6 mėn. ir Numerio sugrąžinimas vartotojui yra nebegalimas. Teikėja taip pat remiasi Bendrųjų sąlygų 12 dalies „Atsakomybės ribojimas“ trečiaja pastraipa, kurioje nurodyta, kad teikėja jokiais atvejais neatlygina netiesioginių nuostolių, įskaitant negautas pajamas.

(9) Vartotojas Prašyme nurodė, kad Numeriu naudojosi beveik 20 metų. Sumokėjęs 20,51 Eur skolą ir teikėjai 2022 m. kovo 10 d. įjungus laikino paslaugų teikimo Numeriu atsisakymo paslaugą, buvo išvykęs į užsienį ir negavo teikėjos perspėjančios informacijos, priminimų, raginimų nei el. paštu, nei kontaktiniu ryšio numeriu. Vartotojo teigimu, teikėja pati per klaidą įjungė laikino paslaugų teikimo Numeriu atsisakymo paslaugą, jei jis turėjo 7,59 Eur skolą.

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

(10) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl Sutarties nutraukimo teikėjos iniciatyva laikotarpiu, kai Numeriu buvo įjungta laikino paslaugų atsisakymo paslauga, dėl vartotojo neapmokėtos sumos, nurodytos 2022 m. kovo mėn. sąskaitoje – 7,59 Eur (su PVM).

(11) 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.

¹ Teikėjos Rašte pateiktame vartotojui išrašytų sąskaitų ir atliktų mokėjimų balanse nurodyta, kad 2022 m. kovo 10 d. vartotojas sumokėjo 10,00 Eur ir ši suma padengė sąskaitą už 2022 m. vasario mėn. (6,90 Eur) ir susidarė 3,10 Eur permoka.

² Šiuo el. pašto adresu vykęs vartotojo susirašinėjimas su teikėja laikotarpiu nuo 2022 m. vasario 22 d. iki 2023 m. kovo 3 d. yra pateiktas RRT.

(12) Laikytina, kad Sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Sutartinių santykių 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. 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 taisyklėse³ (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų.

(13) ERPT taisyklių⁴ 11 punkte nurodyta, kad paslaugų teikimo sutartis gali būti nutraukta paslaugų teikėjo iniciatyva paslaugų teikimo sutartyje nurodytu būdu, jei abonentas iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo sutartį, o 24 punkte įtvirtinta, kad viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojas turi teisę laikinai atsisakyti paslaugų teikėjo teikiamų paslaugų paslaugų teikimo sutartyje ar paslaugų teikėjo paslaugų teikimo taisyklėse nurodytu būdu ir sąlygomis iš anksto apie tai pranešęs paslaugų teikėjui.

(14) CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nustatyti esminio sutarties pažeidimo nustatymo kriterijai: 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 neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir kt. CK 6.718 straipsnio, reglamentuojančio kliento interesų prioriteto principą, 1 dalyje įtvirtinta, kad, teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus.

(15) Bendrųjų sąlygų nurodytos 3 sąlygos, kurias įvykdžius paslaugų gavėjui suteikiama laikino paslaugų atsisakymo paslauga: 1) paslaugų gavėjas turi pranešti teikėjai ne vėliau kaip prieš 5 dienas, 2) sumokėti nustatytą laikino atjungimo mokestį bei 3) atsiskaityti už paslaugas pagal sąskaitas. Minėtos nuostatos formuluotė suponuoja, kad neįvykdžius šių sąlygų laikino paslaugų atsisakymo paslauga turėtų būti nesuteikiama, o tuo atveju, jei laikino paslaugų atsisakymo paslauga suteikiama, ji bus teikiama iki šalių sutarto laikotarpio pabaigos, kuris šio ginčo atveju buvo 6 mėn. 2022 m. kovo mėn. sąskaitoje nurodyta mokėtina suma laikytina susideda tik iš sutarties laikino sustabdymo mokesčio dalies, nes vartotojo permoka už paslaugas padengia mėnesinį užmokestį ir dalį sutarties laikino sustabdymo mokesčio (šio nutarimo 5 pastraipa). Teikėja, įjungdama laikino paslaugų atsisakymo paslaugą 2022 m. kovo 10 d. Numeriui ir nesilaikydama pačios nustatytų laikino paslaugų atsisakymo sąlygų, t. y. nesulaukusi 7,59 Eur sumos, kuri nurodyta 2022 m. kovo mėn. sąskaitoje, apmokėjimo, sukėlė vartotojui teisėtą lūkestį, kad išėinančios paslaugos Numeriui bus laikinai neteikiamos vartotojui ir sąskaitos neišrašomos iki 2022 m. rugsėjo 10 d.

(16) Teikėja laikino paslaugų atsisakymo laikotarpiu išrašiusi vartotojui sąskaitą ir reikalaudama ją apmokėti, o šiam jos neapmokėjus, nutraukusi Sutartį, laikytina, kad nesivadovavo kliento interesų prioriteto principu. Vartotojui 2022 m. kovo 31 d. išrašyta 2022 m. kovo mėn. sąskaita, kurioje nurodyta, jog sąskaita turi būti apmokėta iki 2022 m. balandžio 30 d. ir kuri pateikta pagal įprastą sąskaitų pateikimo tvarką, įtvirtintą Bendrųjų sąlygų 4 dalyje „Ryšio paslaugų apskaita ir atsiskaitymo tvarka“, galėjo būti apmokėta pasibaigus laikino paslaugų atsisakymo laikotarpiui.

(17) Teikėja nurodo, kad vartotojas laiku neapmokėdamas 2022 m. kovo mėn. sąskaitos iš esmės pažeidė Sutartį. Pažymėtina, kad Sutarties nutraukimo 2022 m. rugpjūčio 29 d. teikėjos iniciatyva priežastys, t. y. dėl 7,59 Eur (su PVM) vartotojo skolos laikino paslaugų atsisakymo laikotarpiu, nelaikytinos atitinkančiomis CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nustatytais esminio sutarties pažeidimo kriterijais.

(18) Teikėja taip pat teigia, kad Numeris po Sutarties nutraukimo vartotojo vardu buvo saugomas 6 mėn., t. y. iki 2023 m. vasario 28 d. (skaičiuojant nuo 2022 m. rugpjūčio 29 d.), tačiau pastebėtina, kad

³ Patvirtintos RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

⁴ Čia ir toliau nutarime remiamasi ERPT taisyklių redakcija, galiojusia nuo 2016 m. balandžio 30 d. iki 2022 m. kovo 9 d.

nors šalys dėl ginčo situacijos susirašinėjo el. paštu nuo 2022 m. spalio 29 d., teikėjos atstovė vartotoją apie tai, jog Numeris po Sutarties nutraukimo saugomas 6 mėn., informavo tik 2023 m. kovo 2 d. el. laiške, t. y. kelios dienos po to, kai pasibaigė Numerio saugojimo terminas, nors vartotojas el. laiškuose nurodydavo, jog pageidauja vėl naudotis Numeriu. Toks teikėjos elgesys laikytinas nesąžiningu ir taip pat neatitinkančiu kliento interesų prioriteto principo.

(19) Atsižvelgiant į tai, jog teikėja nepagrįstai nutraukė Sutartį 2022 m. rugpjūčio 29 d. ir neinformavo vartotojo apie Numerio saugojimo terminą šalims susirašinėjant el. paštu iki Numerio saugojimo termino pabaigos, pripažintina, kad teikėja turi grąžinti Numerį vartotojui.

(20) Vartotojas Prašyme pateikia alternatyvų reikalavimą dėl 5000,00 Eur žalos atlygimo, t. y. tuo atveju, jei reikalavimas grąžinti Numerį negalėtų būti patenkintas, vartotojas prašo priteisti iš teikėjos 5000,00 Eur žalą. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojo reikalavimas dėl Numerio grąžinimo tenkintinas, vartotojo reikalavimas atlyginti 5000,00 Eur žalą yra neaktualus, todėl Taryba dėl jo nepasisako.

Vadovaudamasi ERĮ 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu, 3 dalies 8–11 punktais ir 4 dalies 1 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Tenkinti vartotojo G. D. 2023 m. gegužės 17 d. prašymą nagrinėti ginčą ir įpareigoti UAB „Tele2“ grąžinti vartotojui G. D. ryšio numerį (duomenys neskelbtini).
2. Įpareigoti UAB „Tele2“ per 10 darbo dienų nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai apie šio nutarimo 1 punkto įvykdymą arba neįvykdymą.

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.

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

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 pirmininko pavaduotojas,
pavadojantis Tarybos pirmininką

Darius Kuliešius