



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

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

2023 m. liepos 25 d.  
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės JŲratės Őovienės ir nariŲ: Tarybos pirmininkės pavaduotojo Dariaus KulieŐiaus, Kristinos MikoliŲnienės, Giedriaus PŲro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Linai Kazlauskaitei, 2023 m. liepos 25 d. posėdyje raŐytinės procedŲros tvarka išnagrino gincą, kilusį tarp A. V. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) ir vieŐiŲ 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) 2023 m. geguŐės 2 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojos 2023 m. balandŐio 26 d. praŐymą (toliau – PraŐymas) dėl su teikėja kilusio gincŲ. Teikėja 2023 m. geguŐės 12 d. raŐtu Nr. 10003001 (toliau – RaŐtas) bei 2023 m. geguŐės 19 d. el. paŐtu pateikė RRT paaiŐkinimus dėl PraŐymo.

(2) PraŐyme vartotoja nurodo, kad 2023 m. vasario mėnesį bŲdama Majoto saloje, kuri, kaip teigia vartotoja, yra Europos Őjungos (toliau – ES) dalis, negalėjo naudotis teikėjos paslaugomis<sup>1</sup>. Tokia situacija, vartotojos teigimu, sukėlė daug streso ir finansiniŲ nuostoliŲ. Pasak vartotojos, ji turėjo įsigyti vietinio paslaugŲ teikėjo mobiliojo ryŐio kortelė (toliau – nauja SIM kortelė) uŐ 40,00 EUR, taĉiau visavertiŐkai ja naudotis negalėjo, kadangi norint gauti daugiau pokalbiŲ minuĉiŲ ir interneto duomenŲ reikėjo pasiraŐyti sutartį, o tą padaryti galėjo tik asmenys, gyvenantys PrancŲzijoje ir jos uŐjŲrio teritorijose. Taip pat vartotoja nurodo, kad turėjo uŐsisakyti naują vieŐbuĉio kambarį, kadangi negalėjo prisiskambinti taksi, kuris bŲtŲ ją nuveŐęs iki vieŐbuĉio. Pasak vartotojos, naujas vieŐbuĉio kambarys papildomai kainavo 80,00 Eur, o prarasta vieŐbuĉio rezervacija – 84,00 Eur. Be to, vartotoja nurodo patyrusi didelį stresą, kadangi atvykusi pirmą dieną į Majoto salą buvo viena, o Ői sala, vartotojos teigimu, nėra saugi, daŐnai vyksta riauŐės, pasitaiko vagysĉiŲ iš uŐsienieĉiŲ.

(3) AtsiŐvelgdama į patirtą stresą ir nuostolius, vartotoja reikalauja kompensacijos, kuri apimtŲ vartotojos mobiliojo ryŐio plano ir įrangos mokeŐtį uŐ vasario mėnesį, taip pat nori atgauti išlaidas, patirtas uŐ atŐauktą vieŐbuĉio rezervaciją.

(4) Teikėja RaŐtu informavo RRT, kad 2021 m. lapkriĉio 19 d. vartotoja pratėė Judriojo telefono ryŐio paslaugŲ teikimo sutartį Nr.: (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis) dėl paslaugŲ teikimo ryŐio numeriu (duomenys neskelbtini). Kartu su Sutartimi vartotojai buvo pateiktas Priedas prie sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – PaslaugŲ kainoraŐtis), Priedas dėl ryŐio įrangos įsigijimo Nr. (duomenys neskelbtini) bei Tele2 judriojo telefono ryŐio ir duomenŲ perdavimo paslaugŲ teikimo sutarties bendrosios sąlygos (toliau – Bendrosios sąlygos). Teikėja paŐymėjo, kad

<sup>1</sup> Vartotoja 2023 m. geguŐės 10 d. el. paŐtu RRT papildomai patikslino, kad teikėjos paslaugomis negalėjo naudotis nuo atvykimo į Majoto salą 2023 m. vasario 16 d. iki išvykimo 2023 m. kovo 2 d.

Bendrosiose sąlygos numatyta, jog vartotoja teikėjos mobiliojo ryšio paslaugomis gali naudotis Lietuvoje ir teikėjos nurodytose užsienio šalyse, taip pat Bendrosiose sąlygose nurodoma atidžiai susipažinti su pasirinkto mokėjimo plano ir naudojamų paslaugų paskirtimi, jų teikimo sąlygomis, nurodytomis sutartiniuose dokumentuose ir skelbiamomis teikėjos interneto svetainėje.

(5) Teikėja pažymėjo, kad vartotoja skundžiasi tuo, kad būdama Majoto saloje negalėjo naudotis tarptinklinio ryšio paslaugomis, kurių šioje saloje teikėja neteikia. Teikėja taip pat pažymėjo, jog vykstant į mažiau lankomą šalį arba norint būti tikriems dėl galimybės naudotis paslaugomis užsienyje, vartotojams rekomenduojama prieš išvykstant pasitikrinti informaciją teikėjos interneto svetainėje<sup>2</sup>.

(6) Teikėja nurodė, kad paslaugomis vartotoja 2023 m. vasario mėnesį negalėjo naudotis ir nesinaudojo tik Majoto saloje, todėl tenkinti vartotojos prašymo dėl kompensacijos skyrimo teikėja neturi pagrindo.

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

(7) Įvertinus ginčo nagrinėjimo medžiagą, konstatuotina, kad ginčas yra kilęs dėl naudojimosi tarptinklinio ryšio paslaugomis užsienyje, t. y. teikėjos vartotojai nesuteiktų paslaugų Majoto saloje ir tuo pagrindu vartotojos keliamo reikalavimo skirti kompensaciją, kuri apimtų vartotojos mobiliojo ryšio plano ir įrangos mokesčių už vasario mėnesį, taip pat atlyginti išlaidas, patirtas už atšauktą viešbučio rezervaciją.

(8) 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. Taigi, laikytina, kad tarp vartotojo ir teikėjos sudaryta paslaugų teikimo 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.

(9) Pažymėtina, kad sutarties 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 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 taisyklėse<sup>3</sup> (toliau – ERPTT) nustatytų reikalavimų.

(10) ERPTT 4.2 papunktyje įtvirtinta paslaugų teikėjo pareiga savo interneto svetainėje skelbti informaciją apie teikiamas paslaugas, o ERPTT 21.3 papunktyje numatyta, kad informacija apie teikiamas paslaugas ir jų teikimo sąlygas turi būti pateikta ir sutartiniuose dokumentuose.

(11) Pagal ginčo nagrinėjimo metu RRT teikėjos pateiktus su vartotoja sudarytus sutartinius dokumentus (Sutartį ir Paslaugų kainoraštį) matyti, kad paslaugos ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) vartotojai teikiamos pagal mokėjimo planą „Neriboti GB, neriboti pokalbiai ir SMS“ (toliau – mokėjimo planas), kuris už 20,90 Eur/mėn. suteikia neribotą pokalbių minučių, trumpųjų žinučių (SMS) ir interneto duomenų kiekį Lietuvoje bei galimybę naudotis šiomis paslaugomis ES ir

---

<sup>2</sup> Teikėja 2023 m. gegužės 19 d. el. paštu RRT patikslino, kad su informacija apie teikėjos teikiamas tarptinklinio ryšio paslaugas (užsienio šalis, kuriose vartotojams yra galimybė naudotis teikėjos paslaugomis) galima susipažinti teikėjos interneto svetainės skiltyje „Paslaugos“, dalyje „Ryšys užsienyje“, nuoroda – <https://tele2.lt/privatiems/paslaugos/rysys-uzsienyje/tarifai>.

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

Europos ekonominės erdvės (toliau – EEE) šalyse<sup>4</sup>. Taip pat teikėja sutartiniuose dokumentuose informuoja, kad paslaugas teikia teikėjos nurodytose užsienio šalyse (Bendrųjų sąlygų 1.1. punktas), o Paslaugų kainoraštyje bei Bendrosiose sąlygose<sup>5</sup> pateikia nuorodas į savo interneto svetainę, informuodama, kad joje skelbia visą naujausią ir aktualią informaciją apie teikėjos teikiamas tarptinklinio ryšio paslaugas ir jų teikimo sąlygas bei ragina su jomis susipažinti.

(12) Sutartyje įtvirtinta, jog vartotoja, pasirašydama Sutartį, patvirtina, kad susipažino su Paslaugų kainoraščiu ir teikėjos Bendrosiomis sąlygomis, o visa aktuali informacija apie teikėjos paslaugas ir jų teikimo sąlygas, be kita ko, yra skelbiama teikėjos interneto svetainėje adresu [www.tele2.lt](http://www.tele2.lt). Kadangi Sutartis vartotojos pasirašyta, Taryba konstatuoja, kad minėta informacija, susijusi su paslaugų teikimo sąlygomis, vartotojai buvo žinoma.

(13) Taigi, sistemiškai įvertinusi vartotojos su teikėja sudarytus sutartinius dokumentus, įskaitant Paslaugų kainoraštį ir Bendrąsias sąlygas, Taryba konstatuoja, kad vartotoja pagrįstai galėjo tikėtis gauti teikėjos paslaugas užsienyje, taip pat ir ES/EEE šalyse, tomis sąlygomis, kurias teikėja detalizuoja savo interneto svetainėje.

(14) Išnagrinėjusi teikėjos interneto svetainėje skelbiamą informaciją apie naudojamą paslaugomis užsienyje Taryba pastebi, kad teikėja skelbia regionus ir užsienio šalis bei teritorijas, kuriose teikėja teikia paslaugas. Tarp teikėjos nurodytų šalių ir teritorijų atskirai nėra išskirta Majoto sala, tačiau pastebėtina, kad ginčo atveju vartotoja savo lūkesčius gauti teikėjos paslaugas Majote grindžia teigdama, kad Majotas yra ES dalis. Atsižvelgiant į tai, atkreiptinas dėmesys į 2012 m. liepos 11 d. Europos Vadovų Tarybos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiamas Majoto statusas Europos Sąjungos atžvilgiu, 1 straipsnio bei Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 349 straipsnio ir 355 straipsnio 1 dalies nuostatas, vadovaujantis kuriomis, Majotas nuo 2014 m. turi atokiausio ES regiono statusą ir yra ES, kaip Prancūzijos užjūrio teritorijos, dalis<sup>6</sup>. Kaip skelbiama Europos Komisijos interneto svetainėje<sup>7</sup>, atokiausi regionai yra neatsiejama ES dalis, todėl atokiausiems regionams taikoma ES teisė ir visos su naryste ES susijusios teisės ir pareigos.

(15) Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad tarptinklinio ryšio paslaugų teikimą ES reglamentuoja tiesiogiai taikomas 2022 m. balandžio 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/612 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje (toliau – Reglamentas). Kaip numato Europos elektroninių ryšių reguliuotojų institucijos biuro (*angl.* – BEREC) 2022 m. gruodžio 12 d. patvirtintos BEREC gairės dėl Reglamento (ES) 2022/612 ir Komisijos įgyvendinimo reglamento (ES) 2016/2286 (Mažmeninės prekybos tarptinklinio ryšio gairės) (toliau – BEREC gairės), aiškinančios Reglamento nuostatas, Reglamentas taikomas ir ES atokiausiems regionams<sup>8</sup>.

(16) Taigi, atsižvelgdama į Majoto teisinį statusą ir tarptinklinio ryšio paslaugų reguliavimą, taip pat į teikėjos sutartiniuose dokumentuose įtvirtintas sąlygas dėl paslaugų teikimo ES/EEE šalyse bei į tai, jog teikėja savo interneto svetainėje skelbia, kad tarptinklinio ryšio paslaugas teikia Prancūzijoje ir nenurodo jokių išimčių dėl paslaugų neteikimo tam tikrose Prancūzijos teritorijos dalyse, be kita ko, kurios yra laikomos ES dalimi (kaip nagrinėjamu atveju Majotas), Taryba konstatuoja, kad vartotoja, vadovaudamasi sutartiniuose dokumentuose ir teikėjos interneto svetainėje pateikta informacija, turėjo pagrįstą lūkestį tikėtis, kad išvykusi į Majotą galės naudotis teikėjos paslaugomis. Atitinkamai, Taryba sprendžia, kad teikėja, nepateisinusi minėtų vartotojos

<sup>4</sup> Paslaugų kainoraštyje numatyta, kad pagal mokėjimo planą ES/EEE šalyse suteikiama 500 min. pokalbių, 200 trumpųjų žinučių (SMS) ir 9,69 GB interneto duomenų.

<sup>5</sup> Bendrųjų sąlygų 2.1 punktas.

<sup>6</sup> Kaip aiškinama Europos Vadovų Tarybos sprendimo preambulės 3–5 konstatuojamose dalyse, 2011 m. kovo 31 d. Majotas tapo šimtas pirmuoju Prancūzijos departamentu ir penktuoju Prancūzijos užjūrio departamentu, kuris turi visas atokiausio regiono savybes, nurodytas SESV 349 straipsnyje, o Majoto statuso ES atžvilgiu pakeitimas į atokiausio regiono turėtų būti laikomas žingsniu, atitinkančiu Majoto įgytą žemyninei Prancūzijai artimą statusą.

<sup>7</sup> [https://ec.europa.eu/regional\\_policy/policy/themes/outermost-regions\\_en](https://ec.europa.eu/regional_policy/policy/themes/outermost-regions_en)

<sup>8</sup> BEREC gairių 7 punktas (nuoroda: [https://www.berec.europa.eu/system/files/2022-12/BoR%20%2822%29%20174%20BEREC%20Guidelines%20on%20Regulation%20%28EU%29%202022-612%20and%20Commission%20Implementing%20Regulation%20%28EU%29%202016-2286%20%28Retail%20Roaming%20Guidelines%29\\_0.pdf](https://www.berec.europa.eu/system/files/2022-12/BoR%20%2822%29%20174%20BEREC%20Guidelines%20on%20Regulation%20%28EU%29%202022-612%20and%20Commission%20Implementing%20Regulation%20%28EU%29%202016-2286%20%28Retail%20Roaming%20Guidelines%29_0.pdf)).

lūkesčių, turi prisiimti su tuo susijusią riziką ir atsakomybę dėl vartotojos patirtų nuostolių atlyginimo.

(17) Kaip nustatyta šio nutarimo 3 ir 7 pastraipose, vartotoja reikalauja iš teikėjos kompensacijos, kuri apima mokėjimo plano ir įrangos mokesčių už vasario mėnesį (iš viso 39,00 Eur<sup>9</sup>), taip pat atlyginti išlaidas, patirtas už atšauktą viešbučio rezervaciją (84,00 Eur). Vertindama šiuos vartotojos reikalavimus, Taryba, visų pirma, atkreipia dėmesį, jog, pagal CK, civilinei atsakomybei kilti būtinos sąlygos yra: neteisėti veiksmai (CK 6.246 straipsnio 1 dalis), priežastinis ryšys tarp neteisėtų veiksmų ir žalos (CK 6.247 straipsnis), kaltė (6.248 straipsnis) ir žala / nuostoliai (CK 6.249 straipsnio 1 dalis).

(18) Atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, Taryba konstatuoja, kad ginčo atveju neteisėti teikėjos veiksmai pasireiškė vartotojos lūkesčių gauti paslaugas Majote, vadovaujantis teikėjos sutartiniuose dokumentuose ir interneto svetainėje pateikta informacija apie paslaugų teikimą ES/EEE šalyse, įskaitant Prancūziją, neišpildymu. Taryba pripažįsta, kad teikėja nenurodydama nei sutartiniuose dokumentuose, nei interneto svetainėje jokių papildomų sąlygų dėl paslaugų teikimui tam tikrose Prancūzijos teritorijos dalyse taikomų apribojimų / išimčių, nepagrįstai sukėlė vartotojai lūkesčius tokias paslaugas gauti, o tokie teikėjos veiksmai, visų pirma, lėmė vartotojos nuostolių, susijusių su teikėjos pritaikytais užmokesčiais už nesuteiktas paslaugas būnant Majote, atsiradimą.

(19) Pagal CK 6.248 straipsnio 1 dalį, sprendžiant dėl kaltės, kaip civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, skolininko kaltė preziumuojama, o to paties CK straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad asmuo laikomas kaltu, jeigu atsižvelgiant į prievolės esmę bei kitas aplinkybes jis nebuvo tiek rūpestingas ir apdairus, kiek atitinkamomis sąlygomis buvo būtina. Ginčo atveju, atsižvelgiant į nustatytą aplinkybių visumą, įskaitant tai, jog teikėja atsakinga už su paslaugų gavėjais sudaromuose sutartiniuose dokumentuose ir savo interneto svetainėje pateikiamos informacijos aiškumą ir išsamumą, pripažintina, kad teikėjos kaltė įrodyta.

(20) Vertindama kitų vartotojos reikalaujamų atlyginti nuostolių – įrangos mokesčio už vasario mėnesį (18,50 Eur) ir išlaidų, patirtų už atšauktą viešbučio rezervaciją (84,00 Eur), – pagrįstumą ir jų santykį su teikėjos veiksmais, Taryba konstatuoja, kad nėra pakankamo pagrindo spręsti, jog atitinkami vartotojos reikalaujami atlyginti nuostoliai priežastiniu ryšiu susiję su teikėjos veiksmais. Tarybos vertinimu, vien aplinkybė, jog vartotoja negalėjo naudotis teikėjos paslaugomis, savaime nelemia to, kad buvo apribotos vartotojos galimybės naudotis iš teikėjos įsigyta įranga („Apple iPhone 13 128GB“), taip pat nesudaro pakankamo pagrindo spręsti, kad būtent negalėjimas pasinaudoti teikėjos paslaugomis lėmė tai, jog vartotoja turėjo atšaukti viešbučio rezervaciją, juolab kad, nors, vartotojos teigimu, ji negalėjo išsikviesti taksi, prašyme nurodyta, jog vartotoja įsigijo vietinio paslaugų teikėjo SIM kortelę.

(21) Taigi, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir nustatytą aplinkybių visumą, Taryba konstatuoja, kad vartotojai turėtų būti kompensuoti tiesiogiai su nesuteiktomis paslaugomis priežastiniu ryšiu susiję nuostoliai, t. y. mokėjimo plano mokesčiai, apskaičiuotas proporcingai už laikotarpį, kurį vartotoja negalėjo naudotis teikėjos paslaugomis būdama Majote nuo 2023 m. vasario 16 d. iki 2023 m. kovo 2 d.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Iš dalies tenkinti vartotojos A. V. 2023 m. balandžio 26 d. prašyme nurodytus reikalavimus ir:

---

<sup>9</sup> 20,90 Eur/mėn. mokėjimo plano mokesčiai + 18,50 Eur/mėn. įrangos mokesčiai.

1.1. Įpareigoti UAB „Tele2“ kompensuoti vartotojai A. V. mokėjimo plano mokesčių, apskaičiuotą proporcingai už laikotarpį, kurį vartotoja negalėjo naudotis paslaugomis būdama Majote nuo 2023 m. vasario 16 d. iki 2023 m. kovo 2 d.;

1.2. atmesti reikalavimus kompensuoti 18,50 Eur (aštuoniolikos eurų ir penkiasdešimties centų) įrangos mokesčių už vasario mėnesį ir 84,00 Eur (aštuoniasdešimt keturis eurus) už atšauktą viešbučio rezervaciją.

2. Įpareigoti UAB „Tele2“ per 1 (viena) mėnesį nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai apie šio nutarimo 1.1 papunkčio 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