



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĚL GINĀO TARP T. R. IR TELIA LIETUVA, AB, NAGRINĚJIMO

2023 m. rugpjūčio 31 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininko pavaduotojo, pavaduojančio Tarybos pirmininką, Dariaus KulieŐiaus ir nariŲ: Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2023 m. rugpjūčio 31 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginĀą, kilusį tarp T. R. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir vieŐųjų elektroninių ryŐiŲ paslaugŲ (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (SaltoniškiŲ g. 7A, 03501 Vilnius, kodas Juridinių asmenŲ registre 121215434) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. liepos 5 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojo 2023 m. birželio 15 d. praŐymą (toliau – PraŐymas) dėl su teikėja kilusio ginĀo dėl sutarties sąlygŲ keitimo. Teikėja 2023 m. liepos 7 d. raŐtu Nr. 2023-02115 (toliau – RaŐtas) pateikė RRT paaiŐkinimus dėl PraŐymo.

(2) PraŐyme vartotojas nurodė, kad 2023 m. birželio 1 d. teikėja praneŐė, jog, vadovaudamasi Mobiliojo kalbinio ryŐio ir mobiliojo interneto paslaugŲ teikimo taisykliŲ (toliau – Taisyklės) 52 punktu, vienaŐaliŐkai keičia su vartotoju sudarytos sutarties sąlygas nuo 2023 m. liepos 1 d., t. y. pagal mokėjimo planą „Mobilus 5G Neribotai“ (toliau – Planas) vartotojui papildomai priklausantys interneto duomenys (500 MB) bus suteikiami tik atrinktose pasaulio Ųalyse, kurios nėra Europos Ųjungos (toliau – ES) / Europos Ekonominės Erdvės (toliau – EEE) narės. Vartotojo teigimu, toks vienaŐaliŐkas sutarties sąlygŲ keitimas yra nepagrįstas ir neteisėtas, kadangi neatitinka teikėjos TaisykliŲ 52 punkto, numatančio, kad teikėja turi teisę vienaŐaliŐkai keisti sutarties sąlygas dviem atvejais: kai keičiasi rinkos sąlygos ar rinką reguliuojantys teisės aktai, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams.

(3) Pasak vartotojo, subjektyvus teikėjos sprendimo priėmimas neturėtų būti tinkamas pagrindas sutarties sąlygŲ keitimui, o nuo sutarties su vartotoju sudarymo iki 2023 m. birželio 1 d. neįvyko jokiŲ rinkos sąlygŲ ar rinką reguliuojančių teisės aktŲ pasikeitimŲ, kurie sąlygotŲ apribojimus teikėjai teikti duomenŲ perdavimo paslaugas ne ES / EEE Ųalyse. Taip pat, vartotojo teigimu, neatsirado ir jokiŲ ekonominių veiksniŲ, kuriŲ teikėja nebūtŲ galėjusi prognozuoti, o objektyvūs pagrindai keisti sutarties sąlygas, nors ir gali būti plaĉiai interpretuojami, siekiant apimti įvairias situacijas, galėtų būti tokios situacijos, kai kurioje nors konkreĉioje Ųalyje dėl karo veiksmoniŲ ar stichinių nelaimiŲ tampa neįmanoma teikti duomenŲ perdavimo paslaugŲ ar panaŐiai. Pasak vartotojo, objektyviŲ sutarties sąlygŲ keitimo pagrindŲ nebuvimą patvirtina ir tai, kad sąlygos pakeistos tik vartotojo atŐvilgiu, t. y. siekiant išvengti RRT 2023 m. birželio 13 d. nutarimu Nr. TN-265 „Dėl ginĀo tarp T. R. ir Telia Lietuva, AB, nagrinėjimo“ (toliau – Nutarimas) konstatuoto fakto, jog pagal su vartotoju sudarytą sutartį buvo prisiimtas teikėjos išipareigojimas užtikrinti 500 MB

duomenų suteikimą ir kitose nei ES / EEE šalyse. Vartotojo teigimu, teikėjos sprendimas keisti sutarties sąlygas nuo 2023 m. liepos 1 d. lyg tyčia sutapo su ginčo tarp vartotojo ir teikėjos pagal vartotojo 2023 m. balandžio 2 d. prašymą nagrinėjimu RRT (toliau – pirminis ginčas). Be to, aplinkybė, kad teikėja savo interneto svetainėje iki priimant Nutarimą pakoregavo duomenų perdavimo paslaugų užsienyje aprašymą, pasak vartotojo, rodo, kad ne tik žodžiu pateikiamose ir telefonu su teikėja derinamose sąlygose, bet ir raštu išdėstomose sąlygose paslaugų turinys neatitiko faktiškai suteikiamo paslaugų turinio.

(4) Atsižvelgdamas į nurodytas aplinkybes, vartotojas reikalauja pripažinti, kad teikėjos 2023 m. birželio 1 d. laišku pateiktas pranešimas dėl sutarties sąlygų keitimo nuo 2023 m. liepos 1 d. yra nepagrįstas ir neteisėtas.

(5) Teikėja Rašte pažymėjo, kad nagrinėjant pirminį ginčą vartotojui 2023 m. birželio 1 d. buvo išsiųstas el. laiškas, kuriame nurodyta, jog pokalbio su vartotoju metu galėjo įvykti nesusikalbėjimas dėl Plano teikiamos 500 MB naudos kitose nei ES / EEE šalyse, todėl teikėja įvertino, jog būtų teisinga vartotojui skirti 500 MB duomenų mėnesiui visose pasaulio valstybėse. Tačiau minėtu laišku teikėja taip pat atkreipė vartotojo dėmesį apie teikėjos teisę vienašališkai pakeisti sutarties sąlygas iš anksto informuojant apie tai elektroninių ryšių informavimo priemonėmis ir teikėjos interneto svetainėje. Atitinkamai teikėja informavo vartotoją, kad nuo 2023 m. liepos 1 d. pasiūlymas 500 MB duomenų mėnesiui kitose nei ES / EEE šalyse galios keliaujant šiose šalyse: Australijoje, Brazilijoje, Filipinuose, Gibraltare, Gruzijoje, Honkonge, Indonezijoje, Izraelyje, JAV, Jungtinėje Karalystėje, Kanadoje, Kazachstane, Kinijoje, Malaizijoje, Serbijoje, Singapūre, Šveicarijoje, Tailande, Turkijoje, Ukrainoje. Taip pat teikėja informavo vartotoją apie jo teisę nutraukti sutartį be pareigos sumokėti suteiktas nuolaidas per 1 mėnesį nuo teikėjos laiško gavimo dienos. Teikėja Rašte papildomai atkreipė dėmesį, kad nors, pagal 2023 m. birželio 1 d. siųstą laišką buvo įsipareigojusi vartotojui kompensuoti iki 2023 m. liepos 1 d. išnaudotus mobiliuosius duomenis ne ES / EEE šalyse ir dėl atliktų pakeitimų sudaryta galimybė vartotojui nutraukti sutartį netaikant nuolaidų grąžinimo mokesčių, vartotojas minėtose šalyse nesilankė ir dėl sutarties nutraukimo nesikreipė.

(6) Išnagrinėjusi pirminį ginčą, RRT Nutarime konstatavo, jog teikėja pakeitė vartotojui taikytinas sutartines sąlygas, apimančias Plano suteikiamas naudas, susijusias su suteikiamais interneto duomenimis keliaujant ne ES / EEE šalyse. Nutarime RRT taip pat konstatavo, kad teikėjos teisė keisti sutarties sąlygas numatyta Taisyklių 52 punkte, o teikėja apie keičiamas sąlygas vartotoją informavo laikydamasi Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse¹ (toliau – ERPTT) nustatytų reikalavimų, t. y. ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, taip pat informavo apie vartotojo teisę nutraukti sutartį be jokių papildomų išlaidų (be pareigos sumokėti suteiktas nuolaidas).

(7) Nutarime taip pat konstatuota, kad pirminio ginčo nagrinėjimo metu teikėja patikslino ir informaciją interneto svetainėje esančioje aktyvioje nuorodoje apie pagal Planą suteikiamų 500 MB duomenų galiojimo sąlygas, taip pat atitinkama informacija, jog „su planais MOBILUS 5G Neribotai, MOBILUS 5G 50 GB ir MOBILUS 5G 20 GB papildomai suteikiami 500 MB duomenų per mėnesį, kurie galioja keliaujant populiariose kelionių šalyse: Australijoje, Brazilijoje, Filipinuose, Gibraltare, Gruzijoje, Honkonge, Indonezijoje, Izraelyje, JAV, Jungtinėje Karalystėje, Kanadoje, Kazachstane, Kinijoje, Malaizijoje, Serbijoje, Singapūre, Šveicarijoje, Tailande, Turkijoje, Ukrainoje“ yra prieinama visiems esamiems ir potencialiems teikėjos paslaugų gavėjams, neskelbiama detaliose sąlygose², į kurias teikėja pateikia nuorodą po mokėjimo planų aprašymais.

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

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

²

<https://www.telia.lt/medias/mobilus-5g-planu-salygos-2023-08-16.pdf?context=bWFzdGVyfGZja0ltYWdlfDUxODM0MXxhcHBsaWNhdGlvbi9wZGZ8ZmNrSW1hZ2UvaDQxL2hlYi8xMjMzU3Mzk3NTA3MC5wZGZ8YzkyZmJmZDM4Yzk2ZTdmNmU3ZjM2ZTdkZjVmZTNmNTgzN2ZlMmQwYWI4NzI0NDUzZGNjNjkwMjIzN2NhNA>

(8) Įvertinus ginčo nagrinėjimo medžiagą, konstatuotina, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos yra kilęs dėl teikėjos teisės vienašališkai keisti su vartotoju sudarytos sutarties sąlygas.

(9) 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 neprieštaruoja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus.

(10) Pažymėtina, kad 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. 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 ERPTT nustatytų reikalavimų.

(11) Vadovaujantis ERPTT nuostatomis (21.6 papunkčiu ir 29 bei 49 punktais), paslaugų teikėjas turi teisę keisti paslaugų teikimo sutarties sąlygas, įskaitant mokėjimo planą ir jo apimtį, jei atitinkama paslaugų teikimo sutarties sąlygų keitimo teisė yra numatyta sutartiniuose dokumentuose. Tačiau vykdydamas atitinkamus pakeitimus paslaugų teikėjas turi laikytis ERPTT reikalavimų: informuoti paslaugų gavėją ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį iki numatomų pakeitimų įsigaliojimo; apie numatomus pakeitimus informaciją pateikti raštu arba jam prilyginama forma, jei sudaryta rašytinė sutartis; informaciją apie pakeitimus pateikti aiškiai, suprantamai bei atskiru pranešimu patvarioje laikmenoje; taip pat informuoti paslaugų gavėją apie teisę nutraukti sutartį anksčiau laiko be papildomų išlaidų.

(12) Pagal ginčo nagrinėjimo medžiagą galima spręsti, kad vartotojas savo ruožtu teikėjos teisę keisti su vartotoju sudarytos sutarties sąlygas kvestionuoja, vadovaudamasis Taisyklių 52 punktu, kuriame, kaip teigia vartotojas, numatyti tik tam tikri pagrindai, leidžiantys teikėjai keisti sutarties sąlygas: „*Jeigu keičiasi rinkos sąlygos ar rinką reguliuojantys teisės aktai, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams, galime vienašališkai pakeisti sutarties sąlygas, įskaitant kainas. <...>*“. Tačiau Taryba atkreipia dėmesį, kad ERPTT nuostatos, suteikiančios teisę paslaugų teikėjui keisti paslaugų teikimo sutarties sąlygas, nustato tik tam tikrus konkrečius reikalavimus, nurodytus šio nutarimo 11 pastraipoje, kurių turi laikytis paslaugų teikėjas, bet neįpareigoja paslaugų teikėjo nurodyti priežastis, dėl kurių vykdomi paslaugų teikimo sutarties sąlygų pakeitimai, ir jas pagrįsti.

(13) Pažymėtina, kad sprendimo keisti paslaugų teikimo sutarties sąlygas priėmimas ir tokio sprendimo motyvai iš esmės yra nuo paties paslaugų teikėjo priklausančios aplinkybės, kurių įrodinėti elektroninių ryšių veiklą reguliuojantys teisės aktai, įskaitant ERPTT, neįpareigoja, o RRT savo ruožtu paslaugų teikimo sutarties sąlygų keitimą vertina tik ta apimtimi, kiek paslaugų teikėjui su paslaugų teikimo sutarties sąlygų keitimu susijusios pareigos yra numatytos ERPTT. Kaip nustatyta šio nutarimo 6 pastraipoje, išnagrinėjusi pirminį ginčą RRT Nutarime jau konstatavo, kad teikėjos teisė keisti sutarties sąlygas yra numatyta Taisyklių 52 punkte, o teikėja apie keičiamas sąlygas vartotoją informavo laikydamasi ERPTT reikalavimų.

(14) Įvertinusi vartotojo argumentus, jog sutarties sąlygų keitimas atliktas tik vartotojo atžvilgiu, Taryba atkreipia dėmesį, kad teikėja yra patikslinusi informaciją savo interneto svetainėje apie pagal Planą suteikiamų 500 MB duomenų galiojimo sąlygas, taip pat atitinkama informacija dėl 500 MB duomenų per mėnesį suteikimo tik konkrečiose šalyse yra skelbiama ir prieinama visiems esamiems ir potencialiems teikėjos paslaugų gavėjams detaliose sąlygose, į kurias teikėja pateikia nuorodą po mokėjimo planų aprašymais, esančiais teikėjos interneto svetainėje. Taigi, šiuo atveju nėra pagrindo vertinti, kad teikėja minėtas sąlygas dėl pagal Planą suteikiamų papildomų 500 MB duomenų taiko išskirtinai tik vartotojo atžvilgiu.

(15) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi visas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, kuriomis vadovaujantis darytina išvada, jog teikėja, keisdama su vartotoju sudarytos sutarties sąlygas, laikėsi ERPTT įtvirtintų reikalavimų, taikomų paslaugų teikimo sutarties sąlygų keitimui, Taryba neturi pagrindo konstatuoti, kad teikėja nepagrįstai pakeitė su vartotoju sudarytos sutarties sąlygas, ir pripažinti vartotojo Prašyme keliamo reikalavimo pagrįstu.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a:

Atmesti vartotojo T. R. 2023 m. birželio 15 d. prašyme keliamą reikalavimą pripažinti, kad Telia Lietuva, AB, 2023 m. birželio 1 d. laišku pateiktas pranešimas dėl sutarties sąlygų keitimo nuo 2023 m. liepos 1 d. yra nepagrįstas ir neteisėtas.

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 pirmininko pavaduotojas,
pavaduojantis Tarybos pirmininką

Darius Kuliešius