



LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS TARYBA

NUTARIMAS

DĖL GINČO TARP P. G. V. IR UAB „TELEDEMA“ NAGRINĖJIMO

2025 m. rugpjūčio 6 d. Nr.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir narių: Giedriaus Pūro ir Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Viktei Jacytei, 2025 m. rugpjūčio 6 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą tarp vartotojo P. G. V. (gyvenančios adresu: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotojas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Teledema“ (buveinės adresas: Karaliaus Mindaugo pr. 38, 44307 Kaunas, kodas Juridinių asmenų registre 135989386) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė :

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2025 m. liepos 1 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojo 2025 m. birželio 26 d. prašymą nagrinėti ginčą, kilusį dalyje su teikėja (toliau – prašymas). Teikėja 2025 m. liepos 23 d. raštu Nr. 25-78 (toliau – raštas) pateikė RRT paaiškinimus dėl prašymo.

(2) Vartotojas prašyme nurodė, kad teikėja jam nuo 2024 m. liepos mėn. iki lapkričio mėn. į viešųjų elektroninių ryšių paslaugų sąskaitas įtraukė padidinto tarifo mokesčius už siųstas trumpąsias tekstines žinutes. Vartotojas teigia, jog kreipęsis į teikėją išsiaiškino, kad jis, pasak jos, buvo užsakęs paslaugas iš „BeyondVR“, už kurių teikimą, kaip tarpininkė, teikėja įtraukė mokesčius į viešųjų elektroninių ryšių paslaugų sąskaitas. Vartotojas nurodo, jog jokių „BeyondVR“ paslaugų jis nebuvo užsakęs, o tokį paslaugų užsakymą laiko neteisėtu, atliktu be jo žinios ir prašo atlyginti jo patirtus nuostolius – 75,55 Eur.

(3) Teikėja rašte informavo, kad vartotojo viešųjų elektroninių ryšių sąskaitos padidėjo dėl mokesčių už padidinto tarifo trumpąsias SMS žinutes, kurie buvo įtraukti į sąskaitą, nes, kaip nurodo teikėja, jis užsiprenumeravo paslaugos teikėjo „BeyondVR“ paslaugą. Teikėja pažymi, jog prenumerata grįstos paslaugos dažniausiai yra užsakomos vienkartinio veiksmu ir vėliau periodiškai, pvz. kas savaitę, mėnesį ir pan. pratęsimos ir apmokestinamos. Šiuo konkrečiu atveju – kas savaitę, kiekvieną sykį sumokant po 3,90 Eur. Teikėja nurodo, kad tokių paslaugų teikėjų internetiniai puslapiai (pvz. vaizdo įrašų, horoskopų, žinių, el. knygų, žaidimų, viktorinų, loterijų ar kt.) yra prieinami tik tuomet, kai sutinkama su prenumeratos sąlygomis (naudojimosi taisyklėmis). Apie tai, kad prenumerata buvo užsakyta ir yra aktyvi, siunčiami informaciniai SMS pranešimai. Teikėja nurodo, kad dėl su vartotoju kilusios situacijos, kreipėsi į „BeyondVR“, kuri nurodė, kad vartotojas mokėjimo lange įvedė savo telefono numerį, po šio veiksmo jis gavo SMS žinutę su PIN kodu: „2024-06-23 13:24:36 - Įveskite savo PIN kodą 3773 BeyondVR paslaugų puslapyje ir pradėkite naudotis paslauga. Tarifas 3,90 Eur/sav. Reikia pagalbos? It@beyond-vr.com. Įveskite savo PIN kodą 3773

puslapyje“. Pasak teikėjos, gautas PIN kodas buvo suvestas tinklalapyje ir tokiu būdu vartotojas patvirtino paslaugos užsakymą 2024-06-23 13:25:17. Teikėja taip pat nurodo, kad paslauga buvo užsakyta naudojantis Chrome naršykle, IP adresas (duomenys neskelbtini). Teikėja atkreipia dėmesį, kad prenumeratos „BeyondVR“ reklama buvo atverta lankantis www.m.technologijos.lt internetiniame puslapyje.

(4) Teikėja pažymi, jog su vartotoju sudarytos sutarties Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų 5.7 punkte nurodyta, kad „Abonentas supranta, jog Teledema nėra ir nebus atsakinga už trečiųjų asmenų teikiamas paslaugas, kurias, naudodamasis Paslaugomis, užsako, įsigyja ar kitaip naudoja Abonentas. Teledema neatsako už šių paslaugų kokybę, jų kainą ar tiekimo sąlygas, Abonentas pats atsako už tas sąlygas, kuriomis naudojasi trečiųjų asmenų paslaugomis. Teledema neprisiima jokios atsakomybės dėl trečiųjų asmenų teikiamų paslaugų.“

(5) Atsižvelgdama į tai, kad vartotojas sąmoningai aktyvavo paslaugą ir ji buvo teikiama pagal paslaugos teikėjo nustatytas sąlygas, teikėja neturi pagrindo tenkinti vartotojo reikalavimo grąžinti už paslaugą sumokėtus pinigus ir dėl galimos kompensacijos vartotojas gali kreiptis tiesiogiai į paslaugos teikėją.

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

(6) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos yra kilęs dėl pramoginio turinio paslaugų, kurios buvo užsakytos vartotojo numeriu (duomenys neskelbtini), suteikimo ir apmokestinimo per teikėją įtraukiant mokesčius už paslaugas į teikėjos vartotojui išrašytas sąskaitas už 2024 m. liepos mėn. iki lapkričio mėnesius.

(7) Pažymėtina, kad teikėjos Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų 5.7 papunktyje, su kuriomis vartotojas susipažino ar turėjo susipažinti 2024 m. liepos 15 d. pratęsdamas viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį („Pasirašydami žemiau, Jūs patvirtinate, kad susipažinote bei sutinkate su Bendrosiomis paslaugų teikimo sąlygomis, jų keitimo tvarka, taip pat šiomis Specialiosiomis sąlygomis bei kitomis sutarties dalimis, kuriuose nustatyti mokėjimo planai bei Jūsų papildomai pasirinktos paslaugos ir užtikrinate Jūsų pateiktos informacijos tikrumą“), numatyta, kad „Abonentas supranta, jog Teledema nėra ir nebus atsakinga už trečiųjų asmenų teikiamas paslaugas, kurias, naudodamasis Paslaugomis, užsako, įsigyja ar kitaip naudoja Abonentas. Teledema neatsako už šių paslaugų kokybę, jų kainą ar tiekimo sąlygas, Abonentas pats atsako už tas sąlygas, kuriomis naudojasi trečiųjų asmenų paslaugomis. Teledema neprisiima jokios atsakomybės dėl trečiųjų asmenų teikiamų paslaugų“, 7.9 papunktyje numatyta, kad „Kredito limitas nėra taikomas tuo atveju, kai Teledema veikia kaip tarpininkas, surenkantis įmokas už trečiųjų asmenų suteiktas paslaugas“.

(8) Tai reiškia, jog į teikėjos sąskaitas už viešųjų elektroninių ryšių paslaugas gali būti įtraukiamos sumos ir už vartotojo iš trečiųjų asmenų (ne iš teikėjos) užsakytas informacinės visuomenės paslaugas (pavyzdžiui, pramoginio turinio). Taryba pažymi, kad egzistuojantys technologiniai sprendimai suteikia galutiniams paslaugų gavėjams galimybę naudotis įvairiomis ne elektroninių ryšių paslaugomis (šiuo atveju pramoginio turinio paslaugomis), kurios priskirtinos ne elektroninių ryšių paslaugoms, o informacinės visuomenės paslaugoms, ir kurios Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 3 straipsnio 27 dalyje apibrėžiamos kaip paprastai už atlyginimą elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu paslaugų gavėjo prašymu teikiamos paslaugos. Tokiu būdu paslaugų teikėjai (šiuo atveju teikėja) yra tik tarpininkai, sudarantys galimybę pasinaudoti pramoginio ar kitokio turinio paslaugomis ir atsiskaityti už jas, įtraukiant užmokesčius į sąskaitas už viešąsias elektroninių ryšių paslaugas.

(9) Taryba, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo metu surinktą medžiagą, neturi pagrindo abejoti teikėjos pateiktomis sąskaitomis už 2024 m. liepos mėn. iki lapkričio, taip pat neturi

pagrindo pripažinti, kad teikėja, įtraukdama vartotojui į sąskaitas užmokesčius už pramoginio turinio paslaugas, pažeidė paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus, kurių priežiūrą vykdo RRT. Taryba atkreipia dėmesį, kad paslaugų gavėjas, o ne paslaugų teikėjas, yra atsakingas už paslaugų gavėjo (šiuo atveju vartotojo) pasirenkamų paslaugų (įskaitant ir pramoginio turinio informacinės visuomenės paslaugas) inicijavimą ir su tuo susijusias pasekmes (šiuo atveju – prievolę susimokėti užmokesčius), kadangi paslaugų teikėjas negali daryti įtakos paslaugų gavėjo valia pasirenkamoms naudoti aukščiau nurodytoms paslaugoms.

(10) Taryba, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, įvertinusi ginčui nagrinėti pateiktų dokumentų ir aplinkybių visetą, daro išvadą, kad vartotojo prašyme nurodytas reikalavimas yra nepagrįstas.

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 P. G. V. 2025 m. birželio 26 d. prašyme keliamus reikalavimus UAB „Teledema“ atžvilgiu.

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