



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL D. V. 2017 M. KOVO 23 D. SKUNDO, 2017 M. BALANDŽIO 7 D. PAPILDOMO
PRAŠYMO IR 2017 M. BALANDŽIO 27 D. INFORMACINIO PRANEŠIMO**

2017 m. birželio 14 d. Nr. 1V-578
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 36 straipsniu ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2017 m. kovo 31 d. raštu Nr. (duomenys neskelbtini) persiustą vartotojos D. V. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2017 m. kovo 23 d. skundą (toliau – prašymas), 2017 m. balandžio 10 d. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautą 2017 m. balandžio 7 d. vartotojos papildomą prašymą (toliau – papildomas prašymas), 2017 m. balandžio 27 d. informacinį pranešimą (toliau – informacinis pranešimas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (Lvovo g. 25, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2017 m. balandžio 18 d. raštą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – raštas Nr. 1), 2017 m. gegužės 16 d. raštą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – raštas Nr. 2) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2004 m. liepos 2 d. sudarė Sutartį dėl viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 1), pagal kurią teikėja įsipareigojo teikti vartotojai viešojo judriojo telefono ryšio paslaugas už užmokestį, o vartotoja įsipareigojo naudotis teikiamomis paslaugomis ir už jas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. 2006 m. balandžio 24 d. atliktas abonento telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) pajungimas¹. 2011 m. birželio 15 d. vartotoja telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) pasinaudojo teikėjos akcija (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 2)² (toliau sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 abi kartu – sutartys), kuria užsisakė interneto prieigos paslaugas, pagal šią sutartį 24 mėnesius buvo taikoma 17,5 proc. nuolaida mokėjimo plano „Internetas kompiuteryje 3GB“ mokesčiui³.

Prašyme nurodoma, kad, pasak vartotojos, teikėja po įmonių AB „Omnitel“ su Teo LT, AB sujungimo siunčia neteisėtai padidintas sąskaitas faktūras už paslaugas, kuriomis vartotoja nurodo nesinaudojanti. Vartotoja su papildomais mokesčiais nesutinka, „*nes vietiniu ryšiu nesinaudojanti, paslaugų abonento kainų neviršijanti, kitiems asmenims ji niekam jos ryšio priemonėmis neduodanti naudotis <...>*“. Vartotoja nurodo, kad iki minėtų įmonių sujungimo už paslaugas teikėjai mokėdavo ~13,86 Eur – 14,50 Eur sumą, o po įmonių sujungimo pradėjo gauti nepagrįstai padidintas sąskaitas

¹ Sutarties Nr. 1 4.4 papunktyje įtvirtinta, kad klientas turi teisę „*Naudotis kitomis OMNITEL paslaugomis OMNITEL nustatyta tvarka*“, o 8.2 papunktyje įtvirtinta, kad „*KLIENTAS, norėdamas gauti kitas nei šioje sutartyje apibrėžtas OMNITEL paslaugas, pasirašo su OMNITEL atskiras sutartis dėl tokių paslaugų teikimo arba užpildo OMNITEL nustatytos formos prašymus. <...>*“.

² Vadovaujantis Sutarties Nr. 1 8.2 papunkčiu, „*<...> Pasirašius atskiras sutartis dėl kitų nei šioje sutartyje apibrėžtų paslaugų teikimo, šios sutarties nuostatos taikomos tiek, kiek jų nepakeičia kitų sutarčių tarp KLIENTO ir OMNITEL nuostatos. KLIENTUI užpildžius OMNITEL nustatytos formos prašymus, taikomos šios sutarties nuostatos*“.

³ Remiantis sutarties Nr. 2 2.1 papunkčiu, mokėjimo plano „Internetas kompiuteryje 3 GB“ mėnesio mokeskis, pritaikius nuolaidą – 8,40 Eur (29 Lt) (su PVM).

faktūras, kuriose neteisėtai „priskaičiuotinas papildomas vietinio ryšio mokestis“, kuriuo vartotoja nurodo visiškai nesinaudojanti. Patikslindama vartotoja nurodo, kad 2017 m. vasario 28 d. gavo „2017-02-28 sąskaitą faktūrą Nr. (duomenys neskelbtini) <...>, kurios bendra suma: 70,28 Eur, mokėtina suma – 51,12 Eur, iš jos neteisėtai priskaičiuota papildoma vietinio ryšio suma: 37,47 Eur, su kuria nesutiktina“. Prašyme nurodoma, kad nesutikdama su minėta sąskaita, vartotoja kreipėsi į teikėją, prašydama perskaičiuoti mokesť už paslaugas, bei gavusi teikėjos atsakymą, kuriuo teikėja nesutinka perskaičiuoti minėtos sąskaitos.

Be kita ko, vartotoja prašyme nurodo, kad atliekant bankinį mokėjimo pavedimą teikėjai, „bankas mokėjimą atmetė, nurodydamas, kad ši gavėjo sąskaita neegzistuoja, bei banko sistemoje taip pat buvo nerastina“.

Vartotoja prašyme prašo:

1. Pripažinti teikėjos siunčiamas sąskaitas faktūras neteisėtomis ir išreikalauti atlyginti 37,23 Eur žalą.

2. Atlikti tyrimą dėl teikėjos galimai neteisėtai siunčiamų fiktyvių sąskaitų iš užsienio ar kitaip ir atlikti patikrinimą vartotojos name nurodytu adresu ir patikrinti teikėjos „ryšių naudojimo linijas, ar prie pareiškėjos <...> buvusio vietinio ryšio tel. nr. (duomenys neskelbtini), ar kitokiū būdu prie jos naudojamo esamo interneto kompiuteryje ryšio nr. (duomenys neskelbtini), nėra kitų asmenų neteisėtai jungiamasi ir tuo naudojamosi <...>“.

3. Išreikalauti iš teikėjos paaiškinimus, kodėl siunčiamose sąskaitose faktūrose teikėja tinkamai nepateikia savo banko atsiskaitomosios sąskaitos duomenų.

4. Įpareigoti teikėją laikytis sutarčių.

5. Priteisti iš teikėjos vartotojos naudai patirtą turtinę žalą dėl procesinių dokumentų parengimo ir kitas su tuo susijusias išlaidas.

2017 m. balandžio 10 d. Tarnyba gavo vartotojos papildomą prašymą, kuriame vartotoja prašo įpareigoti teikėją grąžinti perteklinę sumokėtą 37,27 Eur sumą pagal 2017 m. vasario 28 d. PVM sąskaitą faktūrą serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – vasario mėn. sąskaita) bei panaikinti teikėjos 2017 m. kovo 31 d. PVM sąskaitą faktūrą serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini)⁴ (toliau – kovo mėn. sąskaita), kurios suma 26,20 Eur ir įpareigoti išrašyti naują teisingą sąskaitą, kurios mokėtina suma būtų 13,91 Eur, nurodydama, kad bendra ginčytina suma – 49,56 Eur.

Be kita ko, 2017 m. balandžio 27 d. Tarnyboje gautas vartotojos informacinis pranešimas, kuriame vartotoja nurodo, kad dėl, vartotojos nuomone, neteisėtų teikėjos veiksmų, vartotoja nutraukė sudarytas sutartis su teikėja. Nurodo, kad apie tai teikėją informavo 2017 m. balandžio 15 d. telefonu bei raštu, kadangi „2017-04-14 įmonė neteisėtai atjungė interneto ryšį ir nepagrįstai grasino atjungti telefono ryšį, todėl šiuo daro žalą“. Vartotoja informaciniame pranešime pažymi, kad kitas paslaugų teikėjas pagal sudarytas sutartis paslaugas pradėjo teikti nuo 2017 m. balandžio 19 d., todėl, pasak vartotojos, sutartys su teikėja nuo minėto laikotarpio nutrauktos automatiškai „kaip nesinaudojant šios įmonės paslaugomis“. Vartotoja nurodo, kad „paslaugomis nesinaudota nuo faktiškai pačios įmonės interneto kompiuteryje ryšio atjungimo 2017-04-14 dienos“. Apibendrindama vartotoja informaciniame pranešime nurodo, kad sutartis Nr. 1 turi būti nutraukta nuo 2017 m. balandžio 18 d., o sutartis Nr. 2 – nuo 2017 m. balandžio 15 d. Vartotojos nuomone, pagal gautus teikėjos 2017 m. balandžio 20 – 24 d. el. laiškus matyti, kad teikėja elgiasi nesąžiningai, t. y. nepagrįstai laiku nenutraukia sutarčių pagal vartotojos 2017 m. balandžio 15 d. pareiškimą, „vilkina laiką, kad pratempti laikotarpį savo materialinei neteisėtai naudai gauti“. Informaciniame pranešime nurodoma, kad teikėja 2017 m. balandžio 24 d. el. laišku informavo vartotoją, kad sutartį Nr. 2 teikėja nutraukė nuo 2017 m. balandžio 24 d., su kuo vartotoja nesutinkanti. Informaciniame pranešime vartotoja, be kita ko, prašo įpareigoti teikėją nutraukti sutartį Nr. 2 nuo jos kreipimosi dienos, t. y., nuo 2017 m. balandžio 15 d. bei įpareigoti teikėją nutraukti sutartį Nr. 1 nuo 2017 m. balandžio 18 d.

⁴ Vartotojos papildomame prašyme nurodytas 2017-03-31 PVM sąskaitos faktūros numeris patikslintas pagal teikėjos pateiktus duomenis.

Tarnyba 2017 m. balandžio 12 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-1011 bei 2017 m. balandžio 14 d. el. paštu kreipėsi į teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, prašė pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl prašyme ir papildomame prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus arba informuoti vartotoją ir Tarnybą, jeigu būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai. Tarnyba, gavusi vartotojos informacinį pranešimą, papildomai į teikėją kreipėsi 2017 m. gegužės 3 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-1164, prašydama pateikti išsamius paaiškinimus dėl informaciniame pranešime išdėstytų aplinkybių. Be kita ko, Tarnyba, nagrinėdama ginčą, į teikėją taip pat kreipėsi 2017 m. gegužės 2 d., 16 d., 26 d., 29 d. el. paštu dėl papildomų paaiškinimų ir tai pagrindžiančių duomenų pateikimo.

Teikėja raštu Nr. 1 informavo Tarnybą, kad vartotoja su teikėja 2004 m. liepos 2 d. sudarė sutartį Nr. 1, pagal kurią teikėja įsipareigojo teikti vartotojai viešąsias judriojo ryšio paslaugas už užmokestį, o vartotoja įsipareigojo naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. 2006 m. balandžio 24 d. atliktas abonto telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) pajungimas, o 2011 m. birželio 15 d. vartotoja telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) pasinaudojo teikėjos akcija (duomenys neskelbtini), pagal kurią 24 mėnesius buvo taikoma 17,5 proc. nuolaida mokėjimo plano „Internetas kompiuteryje 3GB“ mokesčiui. Teikėja rašte Nr. 1 patvirtino, kad už pagal sutartį Nr. 2 suteiktas paslaugas abonto Nr. (duomenys neskelbtini) 2017 m. sausio mėn., vasario mėn. ir kovo mėn. išrašytos sąskaitos yra teisingos. Rašte Nr. 1 pažymėta, kad interneto duomenų naudojimas yra teisingai užfiksuotas ir apskaičiuotas pagal MSC (angl. *Mobile Switch Centre*). Teikėja nurodė, kad įranga šioje sistemoje yra identifikuojama pagal unikalų abonto numerį IMSI (angl. *International Mobile Subscriber Identity*), kuris neleidžia tai pačiai SIM kortelei priskirti kitos kortelės įvykių. Teikėja patikslino, kad pagal abonto Nr. (duomenys neskelbtini) mokėjimo planą „Internetas kompiuteryje 3 GB“ vartotojai suteikiamas 3 GB duomenų kiekis, o viršijus pagal mokėjimo planą suteiktą duomenų kiekį, kiekvienas papildomas MG (megabaitas) apmokestinamas 0,00348 Eur/MB (su PVM) įkainiu.

Teikėja taip pat atkreipė dėmesį, kad gavusi vartotojos 2017 m. vasario 10 d. kreipimąsi dėl 2017 m. sausio 31 d. PVM sąskaitos faktūros serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sausio mėn. sąskaitą) sąskaitos, atsižvelgdama į aplinkybes bei siekdama išspręsti situaciją taikiai, suteikė vartotojai 7,02 Eur kompensaciją dėl minėtoje sąskaitoje fiksuotų papildomai išnaudotų interneto duomenų.

Teikėja, atsakydama dėl banko atsiskaitomosios sąskaitos duomenų nurodymo klientams, rašte Nr. 1 informavo, kad teikėjos klientai apie banko atsiskaitomosios sąskaitos duomenis informuojami sąskaitose⁵ už suteiktas paslaugas.

Kartu su raštu Nr. 1 teikėja pateikė vartotojai 2016 m. spalio mėn. – 2017 m. kovo mėn. išrašytų PVM sąskaitų faktūrų, Abonto paslaugų ataskaitų ir sąskaitų išsklotinių kopijas bei 2016 m. spalio mėn. – 2017 m. balandžio mėn. pateiktų sąskaitų ir atliktų mokėjimų suvestinę.

Raštu Nr. 2 teikėja informavo, kad atsižvelgus į vartotojos prašymą⁶, sutartys buvo nutrauktos. Teikėja nurodė, kad sutartis Nr. 1 nutraukta 2017 m. balandžio 19 d., t. y. telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) 2017 m. balandžio 19 d. buvo perkeltas į UAB „Tele 2“ tinklą. Sutartis Nr. 2 buvo nutraukta 2017 m. balandžio 24 d., atsižvelgus į vartotojos prašymą dėl sutarties nutraukimo, kuris, kaip nurodo teikėja, buvo atsiųstas teikėjai 2017 m. balandžio 21 d. el. paštu. Teikėja rašte Nr. 2 taip pat patikslino, kad atsižvelgdama į tai, kad pirminis vartotojos prašymas dėl šios sutarties nutraukimo teikėjai buvo pateiktas 2017 m. balandžio 15 d., vartotojai suteikta 2,80 Eur (su PVM) kompensacijos suma. Ši kompensacijos suma, kaip nurodo teikėja, apskaičiuota atsižvelgus į vartotojos abonto Nr. (duomenys neskelbtini) mokamą abonentinį mėnesinį mokestį 8,40 Eur (su PVM) ir 10 dienų laikotarpį. Teikėja nurodo, kad dėl pavėluoto sutarties Nr. 2 nutraukimo vartotojai buvo išrašyta kreditinė sąskaita.

⁵ Teikėja kartu su raštu Nr. 1 pridėjo vartotojai pateiktų sąskaitų už suteiktas paslaugas kopijas, kuriose matoma, kad klientai už suteiktas paslaugas gali atsiskaityti sąskaitose nurodytose įmoka priimančiose įstaigose, tarp jų nurodyti ir AB DNB banko atsiskaitomosios sąskaitos duomenys.

⁶ Vartotojos prašymas, pateiktas teikėjai dėl sutarčių nutraukimo.

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis 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. Sutarties Nr. 1 1.1 papunktyje yra numatyta, kad „Šia sutartimi OMNITEL įsipareigoja teikti KLIENTUI viešojo judriojo telefono ryšio paslaugas (toliau „ryšio paslaugos“) už užmokestį, o KLIENTAS įsipareigoja naudotis teikiamomis paslaugomis bei už jas sumokėti šios sutarties nustatyta tvarka.“ Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta paslaugų teikimo sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo sutartimi sulygtų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugos turi būti teikiamos ir paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartimis sulygtų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginče tarp vartotojos ir teikėjos sprendžiamas klausimas dėl paslaugų pagal sutartį Nr. 2 apmokestinimo pagrįstumo laikotarpiu nuo 2017 m. vasario iki 2017 m. balandžio mėn., bendra ginčytina suma – 49,56 Eur (su PVM) bei sutarčių nutraukimo datos.

CK 6.2 straipsnis numato, kad prievolės atsiranda iš sandorių arba kitokių juridinių faktų, kurie pagal galiojančius įstatymus sukuria prievolinius santykius. CK 1.63 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad sandoriais laikomi asmenų veiksmai, kuriais siekiama sukurti, pakeisti arba panaikinti civilines teises ir pareigas, o to paties straipsnio 6 dalyje numatyta, kad dvišaliu laikomas sandoris, kuriam sudaryti būtina dviejų šalių suderinta valia.

Kaip matyti, prašyme, papildomame prašyme bei informaciniame pranešime vartotoja ginčija tik sąskaitas dėl pagal sutartį Nr. 2 teikiamų paslaugų, kiek jos susijusios su duomenų perdavimo paslaugų abonento numeriu (duomenys neskelbtini) apmokestinimu. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba laiko, jog vartotoja neginčija telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) pateiktų sąskaitų už suteiktas paslaugas bei pagal sutartį Nr. 2 nustatyto pasirinkto mokėjimo plano mėnesinio mokesčio, todėl Tarnyba nepasisako dėl šių mokesčių pagrįstumo.

Dėl sąskaitų pagrįstumo

Vartotoja prašyme nurodo, kad naudojosi teikėjos telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) planu „Mano 19“, kurio mėnesio mokestis 5,50 Eur (su PVM) bei interneto prieigos paslaugomis (prisijungimas prie interneto mobiliojo ryšio įranga (per USB modemo jungtį)) telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) planu „Internetas kompiuteryje 3GB“, kurio mėnesio kaina 8,40 Eur (su PVM) bei vidutiniškai mokanti už šias paslaugas ~ 13,86 – 14,50 Eur (su PVM) mėnesinį mokestį, kurio nurodo neviršijanti, „todėl kainos būdavo stabilios“.

Vartotoja prašyme bei papildomame prašyme prašo pripažinti teikėjos vasario mėn. sąskaitą ir kovo mėn. sąskaitą neteisėtomis bei gražinti vartotojai sumokėtą perteklinę sumą.

Kaip jau buvo minėta anksčiau, vartotoja nuo 2011 m. birželio 15 d. naudojosi teikėjos interneto prieigos paslaugomis pagal mokėjimo planą „Internetas kompiuteryje 3 GB“. Pagal CK 6.189 straipsnio 1 dalį teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl paslaugų teikimo sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek paslaugų gavėjui, tiek paslaugų teikėjui. Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, už suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Vadovaujantis Sutarties Nr. 1 5.1 papunkčiu, klientas įsipareigoja „Naudotis OMNITEL teikiamomis ryšio paslaugomis OMNITEL nustatyta tvarka iki šios sutarties nutraukimo dienos. <...>“, bei minėtos sutarties 5.3.1 papunktyje reglamentuota, kad klientas įsipareigoja mokėti „abonentinį mokestį arba minimalų paslaugos mokestį (pagal mokėjimo planą);“

ir už kitas papildomas mokamas paslaugas, jeigu tokios paslaugos yra suteikiamos (sutarties Nr. 1 5.3.4 papunktis).

Vartotoja prašyme nurodo, kad „*nuo 2017-02-06 siunčiamos neteisėtai padidintos sąskaitos faktūros su neteisėtai priskaičiuotinu jai vietinio ryšio mokesčiu <...>. Tai įrodo AB „Telia“ sąskaitos faktūros 2017-01-31 – papildomas vietinio ryšio mokestis 7,02 Eur; 2017-02-28 – papildomas vietinio ryšio mokestis – 42,42 Eur“.*

Pagal teikėjos pateiktus duomenis, 2017 m. vasario 10 d. teikėja, gavusi vartotojos kreipimąsi dėl sausio mėn. sąskaitos, atsižvelgdama į aplinkybes bei siekdama situaciją išspręsti taikiai, vartotojai suteikė 7,02 Eur kompensaciją dėl sausio mėn. sąskaitoje fiksuotų papildomai išnaudotų interneto duomenų⁷.

Dėl kitų vartotojos ginčijamų sąskaitų (už 2017 m. vasario, kovo mėn.) teikėja rašte Nr. 1 patvirtino, kad minėtos sąskaitos yra išrašytos teisingai, mobiliųjų duomenų naudojimą fiksuojant ir apskaičiuojant pagal MSC (angl. *Mobile Switch Centre*) duomenis. Teikėjos teigimu, įranga šioje sistemoje yra identifikuojama pagal unikalų abonentų numerį IMSI (angl. *International Mobile Subscriber Identity*), kuris neleidžia priskirti kitos SIM kortelės įvykių. Patikslindama teikėja nurodė, kad viršijus mokėjimo plane numatytą interneto duomenų kiekį, kiekvienas papildomas MB (megabaitas) apmokestinamas 0,00348 Eur/MB (su PVM) įkainiu.

Dėl vasario mėn. sąskaitos

Kartu su raštu Nr. 1 teikėja Tarnybai pateikė vartotojai išrašytų sąskaitų ir detalių sąskaitų kopijas. Pagal teikėjos pateiktą vasario mėn. sąskaitą matyti, kad bendra mokėtina suma – 70,28 Eur (su PVM), kurią sudaro 5,51 Eur (su PVM) mėnesinis mokestis už telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas, 51,12 Eur (su PVM) suma už interneto prieigos paslaugas telefono ryšio numeriui Nr. (duomenys neskelbtini) bei likutis už praėjusį mėnesį suteiktas paslaugas – 13,65 Eur (5,51 Eur + 51,12 Eur + 13,65 Eur = 70,28 Eur). Vasario mėn. sąskaitos Abonto⁸ paslaugų ataskaitoje matoma, jog pagal pasirinktą interneto prieigos paslaugų mokėjimo planą „Internetas kompiuteryje 3 GB“ vartotojai suteikiama 3,00 GB interneto duomenų Lietuvoje, kurių mėnesinis mokestis – 8,40 Eur (su PVM) bei papildomai apmokestintos „Paslaugos, viršijusios ar neįeinančios į mokėjimo planą“ – vietinio ryšio paslaugos – 12190,5425 MB interneto duomenys, kurių įkainis – 0,00348 Eur/MB (su PVM). Šioje Abonto paslaugų ataskaitoje matoma, jog mokėtina suma už minėtas papildomas paslaugas – 42,42 Eur (su PVM) (12190,5425 MB * 0,00348 Eur = 42,42 Eur), bendra mokėtina suma už vasario mėnesį suteiktas interneto prieigos paslaugas – 51,12 Eur (su PVM) (8,40 Eur + 42,42 Eur + 0,30 Eur⁹ = 51,12 Eur). Vasario mėn. detalios sąskaitos išsklaidinėjame pateikiama išnaudotų interneto duomenų ataskaita. Taigi, pagal pateiktus duomenis matyti, kad viršijus pagal mokėjimo planą suteiktą interneto duomenų kiekį (3 GB), t. y. papildomai išnaudojus 12190,5425 MB interneto duomenų, vartotojai suteiktų papildomų interneto duomenų kiekis (12190,5425 MB) buvo apmokestintas pagal 0,00348 Eur/MB (su PVM) įkainį, todėl susidarė 42,42 Eur (su PVM) suma.

ERPT taisyklės reglamentuoja sąskaitų pateikimo ir sąskaitos apmokėjimo terminus. ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, kad „*Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos.*“ Iš Tarnybai pateiktų duomenų matoma, kad vartotoja 2017 m. kovo 2 d. į teikėjos banko atsiskaitomąją sąskaitą pervedė 13,65 Eur sumą, o 2017 m. kovo 22 d. – 51,12 Eur sumą.

CK 6.718 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus, o šio straipsnio 3 dalyje

⁷ Laikytina, kad teikėjai kompensavus 7,02 Eur sumą, ginčas dėl sausio mėn. sąskaitos tarp vartotojos ir teikėjos išspręstas taikiai.

⁸ Telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini).

⁹ Pagal vasario mėn. sąskaitos Abonto paslaugų ataskaitą 0,30 Eur suma apmokestintos „Informacinės paslaugos“.

nurodyta, kad paslaugų teikėjas privalo teikti paslaugas pagal sutarties sąlygas ir kliento nurodymus. Pažymėtina, kad sutartyje Nr. 1 numatyti vartotojos išpareigojimai teikėjai mokėti abonentinį mokestį arba minimalų paslaugos mokestį (pagal mokėjimo planą) (sutarties Nr. 1 5.3.1 papunktis), mokėti už kitas papildomas mokamas paslaugas, jeigu tokios paslaugos yra suteikiamos (sutarties Nr. 1 5.3.4 papunktis), t. y. buvo aptarta galimybė teikėjai įtraukti į vartotojai pateikiamas sąskaitas užmokesčius už papildomai suteiktas paslaugas ir atitinkama vartotojos pareiga mokėti šiuos užmokesčius. Be to, vartotoja, pasirašydama sutartį, savo parašu patvirtino, kad su minėtoje sutartyje nustatytomis sąlygomis susipažino ir sutiko.

Papildomai pažymėtina, kad ERPT taisyklių 17.2.2 papunktyje nurodyta, kad „Teikėjas privalo viešai Paslaugų gavėjų aptarnavimo centruose kiekvienam Paslaugų gavėjui prieinamoje vietoje ir Teikėjo interneto svetainėje (jeigu tokią svetainę turi) skelbti <...> informaciją <...>: Paslaugų įkainius (tarifus) nurodant suteikiamas Paslaugas ir kiekvieną Paslaugoms taikomo įkainio (tarifo) elementą (pavyzdžiui, įkainius (tarifus) už prisijungimą prie viešojo ryšių tinklo, visus kitus užmokesčius už Paslaugas, užmokesčius už techninės priežiūros paslaugas), įskaitant išsamią informaciją apie taikomas nuolaidas ir specialias ar tikslines įkainių (tarifų) schemas ir visus kitus papildomus užmokesčius <...>“. Sutarties Nr. 2 2.2 papunktyje nurodyta, kad „iš viso suteikiama 3 GB duomenų perdavimui OMNITEL tinkle. Išnaudojus suteiktus giga baitus, duomenų perdavimo OMNITEL tinkle tarifas: 0,01 Lt¹⁰ su PVM/MB“. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotoja, pasirašydama sutartį Nr. 2, susipažino su pagal pasirinktą mokėjimo planą suteikiamų duomenų kiekiu bei papildomai apmokestinamų duomenų įkainiais.

Teikėja, pagrįsdama papildomų paslaugų apmokestinimą, kartu su raštu Nr. 1 pateikė vasario mėn. sąskaitos detalią ataskaitą, kurioje pateikiama fiksuotų išnaudotų interneto duomenų informacija (prisijungimo sesijų trukmė, išsiųstų/parsiųstų duomenų kiekis).

Dėl kovo mėn. sąskaitos

2017 m. kovo 31 d. teikėja pateikė vartotojai PVM sąskaitą faktūrą serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini) už 2017 m. kovo mėn. suteiktas paslaugas. 26,20 Eur (su PVM) suma, remiantis 2017 m. kovo mėn. sąskaita, susidėjo iš 5,54 Eur (su PVM) plano mokesčio telefono ryšio numeriumi (duomenys neskelbtini), 15,15 Eur (su PVM) sumos už interneto prieigos paslaugas telefono ryšio numeriumi (duomenys neskelbtini) ir iš likučio už praėjusį mėnesį – 5,51 Eur sumos (5,54 Eur + 15,15 Eur + 5,51 Eur = 26,20 Eur). Minėta 15,15 Eur (su PVM) suma, remiantis kovo mėn. Abonento paslaugų ataskaitos duomenimis, susidarė iš minimalaus mėnesinio mokesčio pagal planą – 8,40 Eur (su PVM) sumos ir 6,75 Eur (su PVM) sumos, papildomai apmokestinus išnaudotą pagal mokėjimo planą suteikiamų duomenų kiekį (3 GB) – 1940,1948 MB, kuris apmokestintas pagal 0,00348 Eur/MB (su PVM) įkainį (1940,1948 MB * 0,00348 Eur = 6,75 Eur). Pagal kovo mėn. sąskaitos Abonento paslaugų ataskaitą matoma, jog pagal pasirinktą mokėjimo planą „Internetas kompiuteryje 3 GB“ telefono ryšio numeriumi (duomenys neskelbtini) suteikiama 3,00 GB interneto duomenų Lietuvoje, kurių mėnesinis mokestis – 8,40 Eur (su PVM) bei papildomai į kovo mėn. sąskaitą įtraukta „Paslaugos, viršijusios ar neįveinančios į mokėjimo planą“ – vietinio ryšio paslaugos – 1940,1948 MB mobiliojo interneto duomenų. Kovo mėn. sąskaitos detalioje ataskaitoje pateikiama sunaudotų interneto duomenų ataskaita. Taigi, pagal pateiktus duomenis matyti, kad viršijus pagal mokėjimo planą suteiktą interneto duomenų kiekį, t. y. papildomai išnaudojus 1940,1948 MB, vartotojai papildomai suteiktų interneto duomenų kiekis (1940,1948 MB) buvo apmokestintas pagal 0,00348 Eur/MB (su PVM) įkainį, todėl susidarė 6,75 Eur suma. Vartotoja 2017 m. balandžio 20 d. minėtą sumą (26,20 Eur) pervedė į teikėjos sąskaitą.

Tarnyba, išanalizavusi nagrinėjant ginčą šalių pateiktus rašytinius įrodymus (vartotojos pateiktas mokėjimo pavedimų kopijas, teikėjos vartotojai išrašytų sąskaitų bei detalių ataskaitų kopijas), nustatė, kad vartotojos ginčijamos sumos pagrįstos teikėjos pateiktose Abonento paslaugų ataskaitose bei detaliosiose ataskaitose, kuriose fiksuotas interneto duomenų naudojimas, kuris,

¹⁰ 0,01 Lt su PVM/MB = 0,00348 Eur su PVM/MB.

viršijus pagal mokėjimo planą suteikiamų duomenų kiekį, atitinkamai apmokestintas pagal nustatytą įkainį. Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, kad detaliose ataskaitose nurodyti interneto duomenų naudojimo kiekiai fiksuoti neteisingai ir nepagrįstai. Tarnyba pažymi, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalis privalo įrodyti nurodytas aplinkybes. Išsamiau Vartojimo ginčų taisyklėse rungimosi principas nereglamentuotas. Pažymėtina, jog įstatymo analogija taikoma tais atvejais, kai nėra teisės normos, reguliuojančios konkretų gyvenimo atvejį, bet yra norma, reguliuojanti į jį panašius atvejus, todėl *mutatis mutandis* taikytinos įrodinėjimo taisyklės, nustatytos Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekse ir aiškinamos teismų praktikoje. Akcentuotina, jog rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims.¹¹ Civiliniame procese įrodinėjimas turi savo specifiką – nėra nustatyta, kad teismas gali daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tik tada, kai dėl jų egzistavimo nėra absoliučiai jokių abejonių, išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus¹². Tuo pačiu, esant byloje surinktų įrodymų prieštaravimams, kilę neaiškumai vertinami atsižvelgiant į šalims tenkančią įrodinėjimo pareigą. Be to, vertindamas konkrečioje byloje surinktus faktinius duomenis, teismas privalo vadovautis teisingumo, protingumo ir sąžiningumo kriterijais¹³. Pažymėtina, kad vertinant ginčo nagrinėjimo metu pateiktus rašytinius įrodymus, remiamasi įrodymų pakankamumo taisykle, o nešališka išvada dėl konkrečios faktinės aplinkybės egzistavimo daroma pagal vidinį įsitikinimą, vadovaujantis ne tik įrodinėjimo taisyklėmis, bet ir logikos dėsniais. Įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad jie tarpusavyje neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia padaryti išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą¹⁴.

Teikėja raštu Nr. 2 pateikė 2017 m. balandžio 30 d. PVM sąskaitą faktūrą Serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – balandžio mėn. sąskaita), pagal kurią nurodyta mokėtina suma 7,43 Eur (su PVM) bei 2017 m. balandžio 25 d. kreditinę PVM sąskaitą faktūrą serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini), kuria vartotojai suteikta 2,80 Eur (su PVM) kompensacijos suma dėl pavėluoto sutarties Nr. 2 nutraukimo. Vartotoja 2017 m. gegužės 16 d. el. laišku informavo Tarnybą, kad balandžio mėn. sąskaitoje nurodytą sumą (7,43 Eur) apmokėjo 2017 m. gegužės 16 d.

Tarnyba, sistemiškai vertindama visus turimus įrodymus, visą ginčo nagrinėjimo medžiagą, neturi pagrindo abejoti teikėjos pateiktų Abonento paslaugų ataskaitų bei detalių ataskaitų duomenimis, kuriose užfiksuotas interneto duomenų naudojimas bei sąskaitų, kuriose šios paslaugos apmokestintos, todėl atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, vartotojos reikalavimas įpareigoti teikėją pateikti naujas sąskaitas, neapmokestinant papildomai išnaudotų interneto duomenų, bei įpareigoti teikėją gražinti vartotojai sumokėtas sumas pagal pateiktas sąskaitas, netenkinantinas.

Dėl paslaugų teikimo apribojimo

Vartotoja informaciniame pranešime nurodo, kad „2017-04-14 įmonė neteisėtai atjungė interneto ryšį ir nepagrįstai grasino atjungti telefono ryšį, todėl šiuo daro žalą“, „įmonė AB „Telia“ <...> interneto kompiuteryje ryšį nutraukė neteisėtai nuo 2017-04-14 <...>“, „AB „Telia“ interneto kompiuteryje paslaugomis nesinaudota nuo faktiškai pačios įmonės interneto kompiuteryje ryšio atjungimo 2017-04-14 dienos“.

Pažymėtina, kad, remiantis pateiktais duomenimis, teikėja 2017 m. balandžio 10 d. el. laišku informavo vartotoją, kad nėra gavusi 5,51 Eur mokėjimo už suteiktas mobiliojo ryšio paslaugas bei atkreipė vartotojos dėmesį, pažymėdama, kad „negavus mokėjimo nuo 2017-04-18 jums priklausantiems abonentams bus apribotas paslaugų teikimas <...>“.

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

¹² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-113/2003.

¹³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-35/2011.

¹⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. liepos 2 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2010; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. kovo 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-85/2014.

Atsižvelgdama į vartotojos informaciniame pranešime nurodytas aplinkybes dėl paslaugų apribojimo, Tarnyba 2017 m. gegužės 26 d. el. paštu kreipėsi į teikėją dėl paaiškinimų, susijusių su paslaugų apribojimu, pateikimo. Teikėja 2017 m. gegužės 26 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad 2017 m. balandžio 13 d. 19.28 val. vartotojai buvo išsiųsta informacinė tekstinė žinutė (SMS) – pranešimas apie negautą mokėjimą, informuojant vartotoją, kad negavus mokėjimo nuo 2017 m. balandžio 18 d. vartotojai bus teikiamos tik priimanamos paslaugos (įeinantys skambučiai ir įeinančios tekstinės žinutės (SMS)). 2017 m. gegužės 29 d. teikėja el. paštu patikslino, kad paslaugos nuo 2017 m. balandžio 14 d. vartotojai nebuvo apribotos (2017 m. balandžio 13 d. tik išsiųstas informacinis SMS apie numatomą paslaugų apribojimą, negavus mokėjimo 2017 m. balandžio 18 d.). Teikėja minėtu el. laišku taip pat nurodė, kad paslaugos vartotojai buvo apribotos 2017 m. balandžio 18 d., tačiau „*kelių minučių bėgyje atribotos automatinio būdu esant suvestam mokėjimui mokėjimų bazėje*“. ERPT taisyklių 37 punkte įtvirtinta, jog „*Paslaugų teikimas turi būti atnaujintas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo informacijos apie visišką abonento atsiskaitymą su Teikėju gavimo dienos.*“

Be kita ko, ERPT taisyklių 31 punkte įtvirtinta, jog „*Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas arba pasibaigia Paslaugų kredito limitas.*“ Sutarties Nr. 1 3.6 papunktyje nurodyta, kad „*KLIENTUI pažeidus ar nevykdant šioje sutartyje nustatytų esminių įsipareigojimų, įsiskolinus pagal šią ar kitas su OMNITEL sudarytas sutartis ar nesilaikant teisės aktuose nurodytų reikalavimų, apriboti, sustabdyti arba nutraukti teikiamas ryšio paslaugas bei kitas KLIENTUI teikiamas paslaugas (internetas, duomenų perdavimas ir pan.) <...>. Paslaugų apribojimas dėl pavėluoto atsiskaitymo neatleidžia KLIENTO nuo abonentinio ar minimalaus paslaugos mokesčio mokėjimo. <...> Paslaugų sustabdymo ir/ar nutraukimo atveju OMNITEL informuoja KLIENTĄ kaip tą numato Lietuvos Respublikos teisės aktai.*“

Vartotoja informaciniame pranešime, be kita ko, pažymi, kad „*<...> AB Telia ir toliau nepaliauja siųsti neiškius el. laiškus, neteisėtai įrašydama nepagrįstas sumas savo el. laiškuose, <...> kelia nepagrįstus ir neteisėtus reikalavimus su grasinimais viešai apšmeižti, todėl, tai yra nusikalstama veika dėl neteisėto asmens turto prievartavimo*“. Sutarties Nr. 1 3.8 papunktyje įtvirtinta, kad teikėja turi teisę „*KLIENTUI nevykdant šioje sutartyje nustatytų įsipareigojimų, pavišinti informaciją apie tokių reikalavimų nevykdymą, tame tarpe ir informaciją, susijusią su debitoriniu įsiskolinimu, o taip pat įskaitant, bet neapsiribojant informacijos apie KLIENTĄ (jo asmens kodą) perdavimo tretiesiems asmenims*“. Pagal Tarnybai pateiktus dokumentus matoma, kad teikėja 2017 m. balandžio 24 d. el. paštu informavo vartotoją, kad „*<...> yra neapmokėta skola už „Telia“ suteiktas mobiliojo ryšio paslaugas <...>*“ bei pažymėjo, kad „*<...> nesumokėjus skolos iki nurodytos datos, jūsų asmens duomenis ir duomenis apie skolą <...> perduosime skolininkų administravimo informacinei sistemai <...>*“. Atsižvelgiant į išdėstytą, darytina išvada, kad teikėja, informuodama apie numatomą paslaugų apribojimą bei duomenų perdavimą tretiesiems asmenims (laiku negavusi apmokėjimo pagal pateiktas sąskaitas), vadovavosi ERPT taisyklių ir sutarties Nr. 1 nuostatomis.

Atkreiptinas dėmesys, jog ERPT taisyklių 6.5 papunktyje nurodyta, kad paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti „*Paslaugų kainas, galiojančias Sutarties sudarymo metu, įskaitant užmokesčius už pradinį prijungimą, Paslaugų aktyvavimo užmokesčius, periodinius užmokesčius ir kitus užmokesčius, atsiskaitymo tvarką bei kainų keitimo sąlygas ir tvarką, taip pat kainų skirtumus, priklausančius nuo abonento pasirinktos atsiskaitymo tvarkos.*“ ERPT taisyklių 9 punktas įtvirtina, kad „*Teikėjas, prieš sudarydamas Sutartį, privalo sudaryti galimybę Paslaugų gavėjui susipažinti su Sutarties sąlygomis, Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėmis bei kitokia informacija, turinčia įtakos Paslaugų gavėjo apsisprendimui sudaryti Sutartį.*“ Sutarties Nr. 1 1.1 papunktyje įtvirtinta, kad klientas privalo už paslaugas sumokėti sutarties nustatyta tvarka, 6.1 papunktyje reglamentuota, kad „*Kas mėnesį už naudojimąsi ryšio paslaugomis KLIENTAS ne vėliau kaip iki sąskaitoje nurodytos datos privalo sumokėti OMNITEL pagal pateiktas sąskaitas.<...>*“, o 6.5 papunktyje numatyta, kad „*Visi mokėjimai laikomi atliktais nuo pinigų įnešimo*

į OMNITEL kasą dienos, atliekant mokėjimus kitais būdais – nuo pinigų įskaitymo į OMNITEL sąskaitą dienos“.

Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojai pasirašius sutartis ir sutikus su paslaugų teikimo sutarčių sąlygomis, vartotoja turėjo vykdyti prisiimtus įsipareigojimus laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas teikėjos pateikiamose sąskaitose nurodytose įmokas priimančiose įstaigose. Vartotojai nevykdant sutartimi prisiimtų finansinių įsipareigojimų, t. y. laiku neapmokėjus pateiktų sąskaitų ar atsiskaitant už paslaugas ne teikėjos pateiktose sąskaitose nurodytose įmokas priimančiose įstaigose (ar nurodant kitus, nei sąskaitose pateiktus banko atsiskaitomosios sąskaitos duomenis, kas gali įtakoti pavėluotą įmokų įskaitymą į teikėjos sąskaitą), teikėja pagrįstai informavo apie paslaugų teikimo apribojimą.

Atsižvelgiant į tai, kas nurodyta anksčiau, konstatuotina, kad teikėja, kiek tai susiję su paslaugų apribojimu, laikėsi ERPT taisyklių reikalavimų, įskaitant ir ERPT taisyklių 6.5 papunkčio ir 9 punkto reikalavimus.

Dėl prašyme nurodyto reikalavimo atlikti tyrimą

Vartotoja prašyme, be kita ko, prašo atlikti tyrimą dėl teikėjos galimai neteisėtai siunčiamų fiktyvių sąskaitų iš užsienio ir atlikti patikrinimą vartotojos nurodytu adresu ir teikėjos „ryšių naudojimo linijas, ar prie pareiškėjos <...> buvusio vietinio ryšio tel. nr. (duomenys neskelbtini), ar kitoku būdu prie jos naudojamo esamo interneto kompiuteryje ryšio nr. (duomenys neskelbtini), nėra kitų asmenų neteisėtai jungiamasi ir tuo naudojamasi <...>“. Tarnyba pažymi, kad nagrinėdama vartojimo ginčą, kiekvienu atveju sprendžia individualiai, kokie veiksmai yra būtini, siekiant įvertinti paslaugų teikėjo veiksmų teisėtumą ir pagrįstumą. Atsižvelgiant į tai, kad, nagrinėjamu atveju, teikėja Tarnybai pateikė dokumentus, pagrindžiančius vartotojai pateiktose sąskaitose nurodytas sumas¹⁵ – fiksuotą interneto duomenų kiekio naudojimą, viršijus pagal mokėjimo planą suteikiamų duomenų kiekį, Tarnyba atlikti papildomą tyrimą dėl naudojimosi paslaugomis nenustatė poreikio, todėl šis vartotojos reikalavimas netenkintinas.

Dėl teikėjos banko atsiskaitomosios sąskaitos

Be kita ko, vartotoja prašyme nurodo, kad atliekant banko mokėjimo pavedimą teikėjai, „bankas mokėjimą atmetė, nurodydamas, kad ši gavėjo sąskaita neegzistuoja, bei banko sistemoje taip pat buvo nerastina“. Teikėja, atsakydama dėl banko atsiskaitomosios sąskaitos duomenų nurodymo klientams, rašte Nr. 1 informavo, kad teikėjos klientai apie banko atsiskaitomosios sąskaitos duomenis informuojami pateikiamose sąskaitose už suteiktas paslaugas.

Pagal vartotojos pateiktus duomenis (mokėjimų išrašų kopijos) matoma, kad vartotoja už suteiktas paslaugas mokėtinas sumas pervesdavo ne į teikėjos pateiktose sąskaitose nurodytą AB DNB banko atsiskaitomąją banko sąskaitą¹⁶, tačiau į kitą AB DNB banko atsiskaitomosios sąskaitos numerį (LT194010042700054889), kuris nenurodomas sąskaitose. Kartu su prašymu vartotojos pateiktame 18 priede (40 l.) matoma, kad nurodyta „Gavėjo sąskaita neatitinka gavėjo kodo“, taigi, atkreiptinas dėmesys į tai, kad gavėjo kodas vartotojai nuo 2017 m. vasario pateiktose sąskaitose nurodytas 121215434, o minėtame priede matoma, kad vartotoja nurodžiusi iki 2017 m. vasario mėn. pateiktose sąskaitose nurodytą gavėjo kodą (110305282), dėl ko, darytina išvada, kad nebuvo galimybės atlikti mokėjimo bankiniu pavedimu gavėjo kodui neatitinkant nurodytai gavėjo sąskaitai.

Be kita ko, pažymėtina, kad teikėjos atstovas 2017 m. kovo 6 d. el. laišku, atsakydamas į vartotojos el. paklausimą dėl banko atsiskaitomosios sąskaitos duomenų informavo, kad AB DNB banko atsiskaitomosios sąskaitos Nr. yra LT674010049500060254, šis AB DNB banko sąskaitos numeris nurodomas ir vartotojai pateikiamose sąskaitose. Taip pat pažymėtina, kad 2017 m. kovo 8 d. el. laišku teikėjos atstovas vartotojai patikslino, kad AB DNB banko atsiskaitomosios sąskaitos numeris (LT674010049500060254) nurodytas minėtame ankstesniame el. laiške.

¹⁵ Darytina išvada, kad detalioji ataskaita pagrindžia vartotojai pateiktas vasario mėn. ir kovo mėn. sąskaitas už pagal mokėjimo planą suteiktas duomenų perdavimo paslaugas.

¹⁶ Sąskaitose nurodomas AB DNB banko atsiskaitomosios sąskaitos Nr. yra LT674010049500060254.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad teikėja tinkamai informuoja klientus, nurodydama galimybes apie atsiskaitymo tvarką, tarp jų, nurodydama ir AB DNB banko atsiskaitomosios sąskaitos numerį, tačiau vartotoja pervesdavusi mokėtinas sumas į kitą, nei nurodyta sąskaitose, AB DNB banko sąskaitą.

Dėl reikalavimo nutraukti sutartis

Pastebėtina, kad prievolės, kylančios iš sutarčių, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinių paslaugų nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taigi, įstatymai suteikia paslaugų gavėjui teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį bet kuriuo šios sutarties galiojimo metu. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. Tarnyba pažymi, kad paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį, turi teisę padaryti tai vienašališkai, pranešdamas apie tai paslaugų teikėjui paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka. CK 6.156 straipsnio 4 dalyje reglamentuojama, kad sutarties sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. ERPT taisyklių 6.7 papunktyje yra numatyta, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties galiojimo terminą, pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, o ERPT taisyklių 13 punkte nurodyta neterminuotos elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties nutraukimo tvarka, pagal kurią „*Neterminuota Sutartis gali būti nutraukta abonento iniciatyva iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus Teikėjui.*“

Vadovaujantis CK 6.223 straipsnio 1 dalimi, sutartis gali būti pakeista šalių susitarimu, o CK 6.183 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad rašytinė sutartis, kurioje yra išlyga, kad sutartį pakeisti ar papildyti arba ją nutraukti galima tik raštu, negali būti pakeista, papildyta ar nutraukta kitokiu būdu. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad CK 6.193 straipsnio 2 dalis numato, kad „*visos sutarties sąlygos turi būti aiškinamos atsižvelgiant į jų tarpusavio ryšį, sutarties esmę ir tikslą bei jos sudarymo aplinkybes. Aiškinant sutartį, reikia atsižvelgti ir į įprastines sąlygas, nors jos sutartyje nenurodytos.*“

Sutarties Nr. 1 4.8 papunktyje įtvirtinta, kad „*KLIENTAS turi teisę nutraukti šią sutartį nesant OMNITEL kaltės informavęs OMNITEL raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki nutraukimo, jei KLIENTUI nėra nustatytas minimalus naudojimosi OMNITEL paslaugomis terminas.*“

Vartotoja informaciniame pranešime nurodo, kad 2017 m. balandžio 15 d. teikėją informavo telefonu ir raštu apie sutarčių nutraukimą, kadangi „*įmonė neteisėtai atjungė interneto ryšį ir nepagrįstai grasino atjungti telefono ryšį <...>*“ bei nurodo, kad „*AB „Telia“, nepagrįstai nenutraukia laiku sutarčių pagal Klientės (duomenys neskelbtini) 2017-04-15 pareiškimą, vilkina laiką, kad pratempti laikotarpį savo materialinei neteisėtai naudai gauti <...>*“.

Sutarties Nr. 1 8.3 papunktyje įtvirtinta, kad „*Ši sutartis gali būti keičiama rašytiniu šalių susitarimu arba kitokiais abiejų šalių valią išreiškiančiais būdais (tame tarpe ir tylėjimu).*“

Vartotoja informaciniame pranešime taip pat pažymi, kad 2017 m. balandžio 24 d. el. laišku teikėją informavo, kad sutartį Nr. 2 nutraukė nuo 2017 m. balandžio 24 d., su kuo vartotoja nesutinkanti ir prašo įpareigoti teikėją sutartį Nr. 2 nutraukti nuo 2017 m. balandžio 15 d., o sutartį Nr. 1 – nuo 2017 m. balandžio 18 d. Teikėja rašte Nr. 2 nurodė, kad atsižvelgus į vartotojos prašymą nutraukti sutartis, telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) 2017 m. balandžio 19 d. buvo perkeltas į UAB „Tele2“ tinklą pagal teikėjos gautą sisteminį UAB „Tele2“ prašymą perkelti vartotojos abonento numerį. Teikėja, be kita ko, informavo, kad sutartis Nr. 2 buvo nutraukta 2017 m. balandžio 24 d., atsižvelgus į vartotojos prašymą dėl sutarties nutraukimo, kuris, kaip nurodo teikėja, buvo atsiųstas teikėjai 2017 m. balandžio 21 d. el. paštu. Rašte Nr. 2 teikėja taip pat nurodė, kad atsižvelgdama į tai, kad pirminis vartotojos prašymas dėl sutarties Nr. 2 nutraukimo teikėjai buvo

pateiktas 2017 m. balandžio 15 d., vartotojai suteikta 2,80 Eur (su PVM) kompensacijos suma¹⁷. Patikslindama teikėja nurodė, kad kompensacijos suma (2,80 Eur su PVM) buvo apskaičiuota atsižvelgus į vartotojos telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) mokamą abonentinį mėnesinį mokestį 8,40 Eur (su PVM) ir 10 dienų laikotarpį¹⁸.

Papildomai pažymėtina, kad vartotoja informaciniame pranešime nurodo, kad „*sutartis turi būti nutraukta nuo interneto ryšio nutraukimo 2017-04-14 dienos, kai nuo to laiko perėjus pas kitą paslaugų Teikėją, juo nesinaudojama <...>*“, tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad anksčiau minėtos CK, ERPT taisyklių ir sutarties nuostatos dėl sutarties nutraukimo numato, kad sutartinių santykių nutrūkimas esant kliento (vartotojo) valiai, siejamas su tinkamai įforminta vartotojo valia nutraukti sutartį, bet ne faktų, kad buvo pasirinktas kitas paslaugų teikėjas, su kuriuo sudaryta nauja paslaugų teikimo sutartis.

Atsižvelgiant į tai, kad vartotojos valia nutraukti sutartinius santykius buvo išreikšta 2017 m. balandžio 15 d., ką patvirtinta ir teikėja, sutartys, remiantis ERPT taisyklių 13 punktu, turėjo būti nutrauktos vėliausiai nuo 2017 m. balandžio 24 d.¹⁹, ir teisiniai santykiai dėl sutartimis sulgytų paslaugų teikimo nuo šios datos laikytini pasibaigusiais. Pagal teikėjos pateiktą informaciją darytina išvada, kad sutarčių nutraukimo datos (sutarties Nr.1 nuo 2017 m. balandžio 19 d., sutarties Nr. 2 – nuo 2017 m. balandžio 24 d.) laikytinos pagrįstomis ir nepažeidžiančiomis ERPT taisyklių 13 punkte nustatytų reikalavimų. Be kita ko, pažymėtina, kad teikėja vartotojai papildomai suteikė 2,80 Eur (su PVM) kompensaciją, laikydama, kad sutartis Nr. 2 turėjo būti nutraukta nuo 2017 m. balandžio 15 d. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos materialiniai interesai nutraukus sutartį Nr. 2 nuo 2017 m. balandžio 24 d. nebuvo pažeisti.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, vartotojos reikalavimas įpareigoti teikėją sutartį Nr. 1 nutraukti nuo 2017 m. balandžio 18 d., o sutartį Nr. 2 – nuo 2017 m. balandžio 15 d., netenkintas.

Dėl kitų prašyme nurodytų aplinkybių

Prašyme vartotoja, be kita ko, nurodo, kad 2017 m. kovo 15 d. gavo teikėjos žinutę, informuojančią apie interneto duomenų išnaudojimą, kuri, kaip nurodo vartotoja, „*išversta iš užsienio kalbos, todėl kyla įtarimai, jog gali būti siunčiamos fiktyvios sąskaitos iš užsienio <...>*“. Tarnyba, siekdama visapusiškai išnagrinėti nurodytas aplinkybes, 2017 m. gegužės 29 d. el. paštu kreipėsi į teikėją, prašydama pateikti paaiškinimus. 2017 m. gegužės 29 d. teikėja el. paštu informavo Tarnybą, kad 2017 m. kovo 15 d. 13.51 val. vartotojos abonentiniu numeriu (duomenys neskelbtini) buvo išsiųstas informacinis SMS pranešimas apie interneto duomenų išnaudojimą bei pridėjo tai patvirtinančius dokumentus – minėto informacinio pranešimo išrašą²⁰ iš teikėjos informacinės sistemos.

ERPT taisyklių 67 punkte įtvirtinta, jog „*Teikėjas, Sutartimi nustatydamas sąlygą, kad perdavus ir (ar) priėmus tam tikrą Sutartyje nurodytą duomenų kiekį, mažinama duomenų perdavimo ir (ar) priėmimo sparta ir (arba) padidėja duomenų perdavimo paslaugų kaina, privalo sudaryti galimybę nemokamai sužinoti išnaudotą Sutartyje nurodytą perduotų ir priimtų duomenų kiekį bei, baigiantis Sutartyje nurodytam duomenų kiekiui, iš anksto išpėti abonentą.*“ Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad 2017 m. kovo 15 d. teikėjos informacinis pranešimas vartotojai išsiųstas informuojant apie išnaudotą pagal mokėjimo planą suteikiamą interneto duomenų kiekį. Tarnybai nebuvo pateikta

¹⁷ Kartu su raštu Nr. 2 teikėja pridėjo Kreditinę PVM sąskaitą faktūrą serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini), kurioje galutinė suma yra – 2,80 Eur (su PVM), ši sąskaita mažina tikslinamų sąskaitų sumas.

¹⁸ Mėnesinis mokestis – 8,40 Eur (su PVM), 1 d. mokėtina suma – 0,28 Eur (8,40/30=0,28), kompensacija už 10 dienų (nuo balandžio 24 d. iki balandžio 15 d.) - 10 d. * 0,28 Eur = 2,80 Eur.

¹⁹ ERPT taisyklių 13 punktas įtvirtina, kad apie neterminuotos sutarties nutraukimą paslaugos teikėjui turi būti pranešta ne vėliau nei prieš 5 darbo dienas, tačiau ši nuostata neįpareigoja paslaugos teikėjo paslaugų teikimo sutartį nutraukti tą pačią dieną, t. y., sutartis turi būti nutraukta per 5 darbo dienas.

²⁰ Pagal pateiktus duomenis teikėjos išrašas iš sistemos: „*Mielas kliente, informuojame, kad beveik išnaudojote pagal Jūsų planą suteiktų duomenų kiekį. Kad Jūsų mokesčiai už paslaugas liktų palankiausi, rekomenduojame pakeisti savo turimą duomenų planą į didesnį. Tą padaryti galite prisijungę prie Telia savitarnos arba paskambinę klientų aptarnavimo numeriu 1817. Telia*“.

įrodymų, kad minėtas teikėjos informacinis pranešimas yra fiktyvus, juo labiau, kad pati teikėja patvirtino faktą apie siųstą išpėjimą apie išnaudotus interneto duomenis, be kita ko, pagal teikėjos pateiktus duomenis matyti, kad minėtas informacinis pranešimas pateiktas taisyklinga lietuvių kalba.

Prašyme vartotoja taip nurodo, kad „*esant įjungtam internetui, kartas nuo karto savo kompiuteryje mato iššokančią lentelę su sujungtais objektais <...>, matomas objekto interneto numeris (duomenys neskelbtini), kai jos kompiuterio IP numeris (duomenys neskelbtini); antra – matomas vietinio ryšio telefono aparatas prijungtas. Taigi, kyla įtarimai, jog kažkoks objektas (-ai) jungiasi prie pareiškėjos kompiuterio <...>*“. Vartotojos kartu su prašymu pridėtame 16 priedo (37 l.) trečiame lange (Ethernet) yra nurodomi kompiuteryje sumontuotos tinklo techninės įrangos tvarkyklių (drivers) versijos, MAC (angl. *Media Access Control*) adresas²¹ ir kita su tinklo plokšte susijusi informacija. Pažymėtina, kad MAC adresas (šiuo atveju vartotojos priede nurodomas Nr. duomenys neskelbtini) yra fizinės tinklo plokštės adresas. Tai yra unikalus gamintojo suteikiamas tinklo plokštės adresas (jie suteikiami gamykloje kiekvienai tinklo plokštei) ir yra visi skirtingi. Šis adresas yra būtinas komunikacijai tinkle tarp kompiuterių/maršrutizatorių ar kitos tinklo įrangos. Pagal tinklo veikimo protokolus, IP adresas ir šis MAC adresas yra surišami tarpusavyje, ir žemiausiame tinklo lygmenyje (pagal OSI modelį) duomenys yra apsikeičiami naudojant šį MAC adresą, o nebe IP adresą. MAC adresai yra priskiriami visiems tinklo įrenginiams, jie surišami su IP adresais ir abu adresai naudojami duomenų perdavimui, todėl, nurodytu atveju, kenkėjiška trečiųjų asmenų veikla nenustatyta. Papildomai pažymėtina, kad vartotojos kartu su prašymu pridėtame 16 priede (38 l.), kuriame matomas ekrano vaizdas, yra pateikiamas Microsoft Windows operacinės sistemos nustatymų langas, skirtas tinklo/interneto nustatymams. Šia parinktimi galima konfigūruoti tinklo plokščių, nuotolinio prisijungimo (VPN) nustatymus, prisijungti prie belaidžių tinklų, tikrinti siunčiamų duomenų kiekį bei kt. „*Dial-up*“ – tai Microsoft Windows operacinėse sistemose esanti galimybė prisijungti prie interneto, skambinant prijungta laidine telefono linija. Šia funkcija galima naudotis tiek ir naudojant prie kompiuterio prijungtą išorinį modemą su telefono linija, tiek ir jei kompiuteryje būna gamintojo įdiegtas modemas, kuomet reikia prijungti telefono liniją. Atsižvelgiant į tai, vartotojos priede pateikiamas ekrano vaizdas nelaikytinas kenkėjiška trečiųjų asmenų veikla.

Be kita ko, atkreiptinas dėmesys, kad paslaugų gavėjas, o ne paslaugų teikėjas, yra atsakingas už savo įrenginių atitinkamų funkcijų nustatymus bei saugumo užtikrinimą, nes paslaugų teikėjas negali daryti įtakos paslaugų gavėjo naudojamam įrenginiui. Taip pat pažymėtina, kad sutarties Nr. 2 4.4 papunktyje įtvirtinta, kad „*Naudojantis paslauga Omni Connect kompiuteryje, turiu įsitikinti, kad kompiuteryje nėra žalingų programų ir/arba virusų, kurie gali neigiamai įtakoti naudojamą paslauga Omni Connect. Rekomendacijas dėl kompiuterio apsaugos galima rasti adresu <http://www.esaugumas.lt>.*“.

Dėl reikalavimo atlyginti žalą

Vartotoja prašyme bei informaciniame pranešime taip pat nurodo, kad teikėjai nesutikus vartotojai gražinti sumokėtų sumų, prašys atlyginti su tuo susijusią žalą.

Teismų praktikoje pripažįstamos civilinės atsakomybės atsiradimui būtinos sąlygos yra neteisėti veiksmai, priežastinis ryšys, kaltė ir žala (CK 6.246 – 6.250 straipsniai)²². CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų; kad piniginei žalos išraiška yra nuostoliai; ir, kad jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Teismo praktikoje yra suformuluotos esminės neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo

²¹ MAC adresas – tai unikalus 12 simbolių tinklo įrenginio adresas, kuris įrašomas gamykloje.

²² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. Nr. 2A-87-516/2017.

įvertinti pinigais (CK 6.250 straipsnio 1 dalis). Neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais (CK 6.250 straipsnio 2 dalis). Vartotojos teisė reikalauti turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo priteisimo įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Tačiau, sprendžiant dėl vartotojos teisės į turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę, ir teismų praktikoje suformuluotos esminės turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias žalos atlyginimui yra būtina nustatyti minėtas civilinės atsakomybės sąlygas: neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę ir žalą²³.

Atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba nenustatė teikėjos neteisėtų veiksmų, kaip civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo pripažinti vartotojos teisės į žalos atlyginimą.

3. N e t e n k i n u vartotojos D. V. 2017 m. kovo 23 d. skundo, 2017 m. balandžio 7 d. papildomo prašymo, 2017 m. balandžio 27 d. informacinio pranešimo.

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu;

4.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 4.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

5. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus vyriausiąją specialistę Ugnę Galušką ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis

²³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2003 m. kovo 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-371/2003; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-256/2009, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. spalio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-476/2013.