



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

NUTARIMAS

DĖL UAB „TELE2“ JUDRIOJO TELEFONO RYŠIO IR DUOMENŲ PERDAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES BENDRŲJŲ SĄLYGŲ, JUDRIOJO RYŠIO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES NR. 2.37-60147421-254740 IR JOS PRIEDO SĄLYGŲ

2021 m. liepos 5 d. Nr. 10E-1731

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija (toliau – Komisija), susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorės Neringos Ulbaitės (Komisijos pirmininkė), direktoriaus pavaduotojos Neringos Baronienės, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjos Aidos Gasiūnaitės–Stavginskienės ir Teisės skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu bei įgyvendindama nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę, išnagrino UAB „Tele2“ judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrąsias sąlygas (toliau – Sutartis), Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. 2.37-60147421-254740 (toliau – Specialioji dalis) ir Priedą prie sutarties Nr. 2.37-60147421-254740 (toliau – Priedas) nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.

Komisija n u s t a t o:

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kartu su vartotojo (*duomenys neskelbiami*) prašymu gavo Sutarties, Specialiosios dalies ir Priedo kopijas.
2. Komisija pagal kompetenciją pasisako dėl UAB „Tele2“ Sutarties nesąžiningų sąlygų taikymo.

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

1. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.228¹ straipsnyje nurodyta, jog vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui (fiziniam asmeniui, veikiančiam su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais) prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą. Civilinio kodekso 6.716 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad paslaugų sutartimi 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. To paties straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad vartojimo paslaugų sutarčiai taikomos Civilinio kodekso normos, reglamentuojančios vartojimo sutartis. Pažymėtina, kad vartotojui su UAB „Tele2“ sudarius Sutartį dėl judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo tarp šalių susiklosto vartojimo teisiniai santykiai, todėl Sutarčiai taikomos Civilinio kodekso nuostatos, reglamentuojančios vartojimo sutarčių ypatumus.

2. Pagal Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 1 dalį standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudaromose sutartyse.

3. Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnyje numatyta, kad nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos ir kuriomis dėl sąžiningumo reikalavimo

pažeidimo iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai, taip pat minėtame teisės akte pateikiamas pavyzdinis sąrašas standartinių sutarties sąlygų, kurios yra preziumuojamos kaip nesąžiningos vartotojams.

4. Sutarties 2 skyriaus „Kainos ir paslaugų teikimo sąlygos“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „<...> *Sutarties kainoraštyje ir(arba) www.tele2.lt taip pat skelbiama informacija apie taikomus paslaugų ribojimus, siekiant sureguliuoti ryšio tinklo srautus ar kitaip užtikrinti tinkamą ryšio paslaugų kokybę <...>*“.

Sutarties 11 skyriaus „Teisė atsisakyti sutarties“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „<...> *Siūlome pasinaudoti Sutarties atsisakymo forma, kuri pateikiama interneto tinklalapyje www.tele2.lt ir išsiųsti ją adresu UAB „Tele2“, P. Lukšio g. 32, LT-08222 Vilnius kartu su grąžinama preke*“.

Sutarties 14 skyriaus „Papildomos galimybės“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „*Būdami šios Sutarties šalimi, Jūs turite teisę už Tele2 numatytą mokestį (nurodomą www.tele2.lt bei Savitarnos svetainėje mano.tele2.lt) gauti suteiktų paslaugų detalizuotą ataskaitą („išsklotinę“) <...>*“.

Minimose Sutarties sąlygose vartotojui pateikiama informacija apie paslaugas ir jų kainas (pasirinkto mokėjimo plano ir naudojamų paslaugų paskirtis, jų teikimo sąlygos, taikomus paslaugų ribojimus, Sutarties atsisakymo forma, suteiktų paslaugų detalizuotos ataskaitos mokesčio dydis), nurodant, kad su šia informacija jis gali susipažinti interneto tinklalapyje www.tele2.lt, tačiau pastebėtina, kad nurodyta internetinės svetainės nuoroda nukreipia į pagrindinį bendrovės interneto svetainės puslapį, bet ne atitinkamas į interneto svetainės skiltis, kuriose būtų skelbiama atitinkama informacija apie pasirinkto mokėjimo plano ir naudojamų paslaugų paskirtį, jų teikimo sąlygas, taikomus paslaugų ribojimus, Sutarties atsisakymo formą, suteiktų paslaugų detalizuotos ataskaitos mokesčio dydį.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad UAB „Tele2“, kaip savo srities profesionalui, tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje ne kartą akcentuota, kad verslininkas privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį, jos tampa sudėtine sutarties dalimi. Be to, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje yra konstatavęs, kad sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jei standartines sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sutarties sąlygomis.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Sutarties 2 skyriaus „Kainos ir paslaugų teikimo sąlygos“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „<...> *Sutarties kainoraštyje ir(arba) www.tele2.lt taip pat skelbiama informacija apie taikomus paslaugų ribojimus, siekiant sureguliuoti ryšio tinklo srautus ar kitaip užtikrinti tinkamą ryšio paslaugų kokybę <...>*“, Sutarties 11 skyriaus „Teisė atsisakyti sutarties“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „<...> *Siūlome pasinaudoti Sutarties atsisakymo forma, kuri pateikiama interneto tinklalapyje ir išsiųsti ją adresu UAB „Tele2“, P. Lukšio g. 32, LT-08222 Vilnius kartu su grąžinama preke*“, Sutarties 14 skyriaus „Papildomos galimybės“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „*Būdami šios Sutarties šalimi, Jūs turite teisę už Tele2 numatytą mokestį (nurodomą www.tele2.lt bei Savitarnos svetainėje mano.tele2.lt) gauti suteiktų paslaugų detalizuotą ataskaitą („išsklotinę“) <...>*“ iš esmės pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus.

5. Sutarties 5 skyriaus „Paslaugų teikimo ribojimai“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „*Tele2 paslaugų teikimas Jums bus apribotas (t. y. neteikiamos išeinančio ryšio ir mokamos įeinančio ryšio paslaugos), jeigu buvo viršytas Jums taikomas kredito limitas arba netinkamai vykdėte šioje Sutartyje numatytus Kliento įsipareigojimus (Sutarties pažeidimas), įskaitant atsiskaitymo įsipareigojimus bei įsipareigojimus, numatytus Sutarties 7 punkte <...>*“.

Sutarties 5 skyriaus „Paslaugų teikimo ribojimai“ antrojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „*Pagal šią Sutartį įsigytos ryšio įrangos veikimas gali būti ribojamas (blokuojamas), jeigu už ją*

neatsiskaitoma Sutartyje numatytomis sąlygomis (įskaitant blokavimą po Sutarties nutraukimo, kai už Sutartimi įsigytą ryšio įrangą neatsiskaitoma) arba buvo gauta informacija, kad ryšio įranga yra naudojama neteisėtos veiklos vykdymui“.

Minimi Sutarties punktai įvirtina, kad paslaugų teikėjas pasilieka sau teisę apriboti, t. y. neteikti išeinančio ryšio ir mokamų įeinančio ryšio paslaugų, jei buvo viršytas vartotojui taikomas kredito limitas, jei vartotojas netinkamai vykdo savo sutartinius įsipareigojimus, įskaitant atsiskaitymo įsipareigojimus bei įsipareigojimus, numatytus Sutarties 7 punkte, jei vartotojas neatsiskaito už ryšio įrangą, arba, jei bendrovė gauna informaciją, jog ryšio įranga yra naudojama neteisėtos veiklos vykdymui.

Pažymėtina, kad vadovaujantis Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 31 punktu, paslaugų teikėjas neturi teisės apriboti paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia paslaugų teikimo sutarties sąlygas arba pasibaigia paslaugų kredito limitas. Įvertinus tai, kad minimoje Sutarties sąlygoje įtvirtinama paslaugų teikėjo teisė laikinai apriboti paslaugos teikimą vartotojui, kai vartotojas viršija paslaugų kreditą, pažymėtina kad Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 28 punkte įtvirtinta, jog „Teikėjas, Sutartyje nustatantis vartotojui teikiamų Paslaugų kredito limitą, šiam limitui pasibaigus, privalo apriboti Paslaugų teikimą“. Vadovaujantis minimu teisiniu reguliavimu, paslaugų teikimas turi būti apribojamas ne viršijus kredito limitą, o limitui pasibaigus.

Taip pat, pastebėtina, kad vadovaujantis Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 27 punktu, baigiantis kredito limitui abonentas turi būti iš anksto įspėtas, o vadovaujantis Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 32 punktu, paslaugų teikėjas apribojęs paslaugų teikimą, privalo apie tai nedelsdamas informuoti vartotoją, nurodant paslaugų teikimo apribojimo priežastį. Taigi, vadovaujantis išdėstytu teisiniu reglamentavimu, matyti, jog paslaugų teikėjui įtvirtinama pareiga įspėti vartotoją apie teikiamų paslaugų ribojimą, tačiau nagrinėjamu atveju vadovaujantis minimu Sutarties sąlygų formuluočiais, vartotojas apie paslaugų teikimo apribojimą nėra informuojamas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Sutarties 5 skyriaus „Paslaugų teikimo ribojimai“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „*Tele2 paslaugų teikimas Jums bus apribotas (t. y. neteikiamos išeinančio ryšio ir mokamos įeinančio ryšio paslaugos), jeigu buvo viršytas Jums taikomas kredito limitas arba netinkamai vykdėte šioje Sutartyje numatytus Kliento įsipareigojimus (Sutarties pažeidimas), įskaitant atsiskaitymo įsipareigojimus bei įsipareigojimus, numatytus Sutarties 7 punkte <...>*“ ir Sutarties 5 skyriaus „Paslaugų teikimo ribojimai“ antrojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „*Pagal šią Sutartį įsigytos ryšio įrangos veikimas gali būti ribojamas (blokuojamas), jeigu už ją neatsiskaitoma Sutartyje numatytomis sąlygomis (įskaitant blokavimą po Sutarties nutraukimo, kai už Sutartimi įsigytą ryšio įrangą neatsiskaitoma) arba buvo gauta informacija, kad ryšio įranga yra naudojama neteisėtos veiklos vykdymui*“ neatitinka aukščiau minimo teisinio reguliavimo bei taip pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą, vartotojo teises ir teisėtus interesus.

6. Sutarties 6 skyriaus „Informacija apie Jūsų įsigytą judriojo ryšio įrangą“ pirmoje pastraipoje įtvirtinta, kad „*<...> Už įsigytą įrangą privalote visiškai atsiskaityti, jei nutraukiate Tele2 ryšio paslaugų teikimo sutartį anksčiau nei baigiasi joje numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis*“.

Sutarties 9 skyriaus „Sutarties galiojimas ir nutraukimas“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „*<...> Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir(ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje (įskaitant Sutarties kainoraštį) nurodytus mokesčius. Šiuo atveju bendrą atlyginamą sumą sudarys: neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir(ar) pagal Sutartį taikomi mėnesio ar kiti mokesčiai, Sutarties galiojimo metu nesumokėta įrangos kainos dalis bei suteikta nuolaida (kai taikoma ir nurodyta Sutarties specialiose sąlygose ir(ar) kainoraštyje). Tele2 administravimo išlaidų dėl išankstinio Sutarties nutraukimo neturėsite atlyginti, jeigu nesibaigus numatytam minimaliam naudojimosi laikotarpiui Sutartį nutraukiate dėl Tele2 vienašališkai pakeistų Sutarties sąlygų, kurių taikyti nesutinkate*“.

Minimos Sutarties sąlygos numato suteiktų nuolaidų už paslaugas ir kitų mokesčių sumokėjimo tvarką bei įtvirtina vartotojo pareigą sumokėti visą kainą už bendrovės suteiktą įrangą,

kai tarp vartotojo ir UAB „Tele2“ sudaryta sutartis nutraukiama anksčiau sutarto laiko, tačiau pastebėtina, kad iš sąlygos formuluotės nėra aišku, dėl kieno kaltės, dėl kokių priežasčių nutraukus paslaugų teikimo sutartį anksčiau termino, vartotojas bus įpareigotas sumokėti netesybas, kurios, vadovaujantis minima Sutarties 6 skyriaus sąlyga, būtų lygios už įrangą nesumokėtos sumos dydžiui, o vadovaujantis Sutarties 9 skyriaus sąlyga, būtų lygios suteiktų nuolaidų už paslaugas ir kitų mokesčių dydžiui, be kita ko, įpareigojamas atlyginti administravimo išlaidas dėl išankstinio Sutarties nutraukimo. Pagal šių Sutarties sąlygų formuluotes nėra aišku, ar vartotojas netesybas turės sumokėti ir tuo atveju, kai paslaugų teikimo sutartis anksčiau termino bus nutraukta dėl UAB „Tele2“ kaltės, pavyzdžiui, kai bendrovė iš esmės pažeidžia Sutartį arba teikiamų paslaugų kokybę neatitinka Sutarties sąlygų. Pažymėtina, jog tuo atveju, kai atlygintinų paslaugų teikimo sutartis nutraukiama dėl paslaugų teikėjo kaltės, vartotojas dėl to neturėtų patirti jokių neigiamų pasekmių ir tokiu atveju jis neturi atlyginti paslaugos teikėjui netesybų, tačiau turi sumokėti už faktiškai suteiktas paslaugas.

Atkreiptinas dėmesys, jog paslaugų teikėjui tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje ne kartą akcentuota, kad verslininkas privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį, jos tampa sudėtine sutarties dalimi. Pažymėtina, kad ypatingai aiškiai bei skaidriai privalo būti įtvirtinamos sąlygos, kuriomis nustatoma sutartinė atsakomybė, apmokėjimo tvarka, nuolaidų suteikimas ir pan.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Sutarties 6 skyriaus sąlyga „<...> Už įsigytą įrangą privalote visiškai atsiskaityti, jei nutraukiate Tele2 ryšio paslaugų teikimo sutartį anksčiau nei baigiasi joje numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis“ ir 9 skyriaus sąlyga „<...> Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir(ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje (įskaitant Sutarties kainoraštį) nurodytus mokesčius. Šiuo atveju bendrą atlyginamą sumą sudarys: neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir(ar) pagal Sutartį taikomi mėnesio ar kiti mokesčiai, Sutarties galiojimo metu nesumokėta įrangos kainos dalis bei suteikta nuolaida (kai taikoma ir nurodyta Sutarties specialiose sąlygose ir(ar) kainoraštyje). Tele2 administravimo išlaidų dėl išankstinio Sutarties nutraukimo neturėsite atlyginti, jeigu nesibaigus numatytam minimaliam naudojimosi laikotarpiui Sutartį nutraukiate dėl Tele2 vienašališkai pakeistų Sutarties sąlygų, kurių taikyti nesutinkate“ iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus.

7. Sutarties 8 skyriaus „Sutarties sąlygų keitimas“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „Tele2 teisės aktų numatyta forma informuos Jus apie Sutarties sąlygų pakeitimą ne vėliau kaip prieš 30 dienų. Jei po tokios informacijos pateikimo bei Sutarties sąlygų pasikeitimo Klientas tęsia naudojimąsi Tele2 paslaugomis ir atsiskaito pagal sąskaitą, pateiktą po sąlygų pakeitimo, bus laikoma, kad Klientas su sąlygų pakeitimu sutiko“.

Sutarties 8 skyriaus „Sutarties sąlygų keitimas“ ketvirtojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „Lietuvos Respublikos ar Europos Sąjungos institucijoms priėmus sprendimus, kuriais keičiami ar nustatomi nauji į Kliento Sutartyje nurodytas kainas įskaičiuotini mokesčiai, rinkliavos ar bet kokios kitos piniginės prievolės, susijusios su Tele2 teikiamų paslaugų ir (ar) parduodamų prekių apmokestinimu ir galutinės kainos dydžiu, ir/ar nustatomi kiti analogišką reikšmę turintys teisiniai įpareigojimai dėl ryšio paslaugų pobūdžio ir/ar jų kainų, Tele2 gali keisti paslaugų kainas, tačiau ne daugiau, nei įtakojo pasikeitusios aplinkybės. Tokiu atveju Klientui taikomų Tele2 paslaugų kainų perskaičiavimas nebus laikomas paslaugų kainos ar paslaugų teikimo sąlygų pakeitimu“.

Įvertinus minimas Sutarties sąlygas, pažymėtina, kad Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 12 punkte įtvirtinta paslaugos teikėjo teisė keisti paslaugų teikimo sąlygas, įskaitant ir paslaugų teikimo kainą, įgyvendinimo tvarka, t. y. nustatoma, kad apie sutarties sąlygų pakeitimus, įskaitant ir sutartyje nurodytų paslaugų kainų padidinimą, vartotojui turi būti pranešama iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešama apie jo teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio sutarties nutraukimo nutraukti sutartį, jei naujosios sutarties sąlygos ar paslaugų kainos jam nepriimtinos. Nagrinėjamu atveju Sutarties 8 skyriaus „Sutarties sąlygų keitimas“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinama

paslaugų teikėjo teisė Sutarties galiojimo metu keisti paslaugų teikimo sąlygas, tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, kad minimame Sutarties punkte nėra įtvirtinama paslaugų teikėjo pareiga tuo pačiu informuoti vartotoją apie jo teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio sutarties nutraukimo nutraukti Sutartį, jei naujosios sutarties sąlygos ar paslaugų kainos jam nepriimtinos.

Taip pat įvertinus tai, kad Sutarties 8 skyriaus „Sutarties sąlygų keitimas“ ketvirtojoje pastraipoje išdėstyta sąlyga suteikia teisę paslaugų teikėjui keisti paslaugų kainas, atsakingoms institucijoms priėmus atitinkamus sprendimus, kurių priėmimas įtakoja bendrovės teikiamų paslaugų kainas, tačiau tokiu atveju bendrovės atliekami paslaugų kainų pakeitimai (perskaičiavimai) nebus laikytini Sutarties sąlygų keitimu, pažymėtina, kad vadovaujantis Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 12 punkte išdėstytu teisiniu reglamentavimu, matyti, jog sutarties sąlygų pakeitimu yra laikomas ne tik paslaugų teikimo sąlygų keitimas, bet ir paslaugų teikimo kainos keitimas. Tai reiškia, jog visais atvejais, kai Sutarties sąlygos (paslaugų teikimo sąlygos ir (ar) paslaugų teikimo kainos) yra keičiamos nepriklausomai nuo to ar sąlygų pakeitimas buvo padarytas bendrovės iniciatyva ar pasiūlius atsakingoms institucijoms (priėmus atitinkamus sprendimus), vartotojai apie pakeitimus turėtų būti įspėjami ir informuojami apie teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio sutarties nutraukimo nutraukti sutartį, jei paslaugų kainos nėra priimtinos, kaip to reikalauja Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 12 punktas. Nagrinėjamu atveju Sutartyje įtvirtinus, jog paslaugų kainų keitimas atsakingoms institucijoms priėmus atitinkamus sprendimus, kurių priėmimas įtakoja bendrovės teikiamų paslaugų kainas, nebus laikomas Sutarties sąlygų keitimu, bendrovė apriboja jai Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 12 punktu įtvirtinamą pareigą ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį įspėti vartotoją apie pakeitimus ir informuoti apie teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio sutarties nutraukimo nutraukti sutartį, jei paslaugų kainos jam nėra priimtinos.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Sutarties 8 skyriaus „Sutarties sąlygų keitimas“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga *„Tele2 teisės aktų numatyta forma informuos Jus apie Sutarties sąlygų pakeitimą ne vėliau kaip prieš 30 dienų. Jei po tokios informacijos pateikimo bei Sutarties sąlygų pasikeitimo Klientas tęsia naudojimąsi Tele2 paslaugomis ir atsiskaito pagal sąskaitą, pateiktą po sąlygų pakeitimo, bus laikoma, kad Klientas su sąlygų pakeitimu sutiko“* bei Sutarties 8 skyriaus „Sutarties sąlygų keitimas“ ketvirtojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga *„Lietuvos Respublikos ar Europos Sąjungos institucijoms priėmus sprendimus, kuriais keičiami ar nustatomi nauji į Kliento Sutartyje nurodytas kainas įskaičiuotini mokesčiai, rinkliavos ar bet kokios kitos piniginės prievolės, susijusios su Tele2 teikiamų paslaugų ir (ar) parduodamų prekių apmokestinimu ir galutinės kainos dydžiu, ir/ar nustatomi kiti analogišką reikšmę turintys teisiniai įpareigojimai dėl ryšio paslaugų pobūdžio ir/ar jų kainų, Tele2 gali keisti paslaugų kainas, tačiau ne daugiau, nei įtakojo pasikeitusios aplinkybės. Tokiu atveju Klientui taikomų Tele2 paslaugų kainų perskaičiavimas nebus laikomas paslaugų kainos ar paslaugų teikimo sąlygų pakeitimu“* neatitinka Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 12 punkto nuostatos bei pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

8. Sutarties 9 skyriaus „Sutarties galiojimas ir nutraukimas“ penktojoje pastraipoje įtvirtinta, kad *„Tuo atveju, jeigu Jūsų kreipimosi dėl Sutarties nutraukimo metu esate įsiskolinęs Tele2, t. y. jeigu esate įsiskolinęs už ataskaitinį laikotarpį, kurio apmokėjimo terminas yra pasibaigęs ir laiku neapmokėjęs Sutartyje numatytų mokėjimų, Tele2 turi teisę nenutraukti Sutarties iki tol, kol nebus padengtas įsiskolinimas. Ši nuostata netaikoma abonentinio numerio perkėlimo atveju“*.

Minimoje Sutarties sąlygoje įtvirtinama Sutarties nutraukimo tvarka, kai vartotojas yra įsiskolinęs už ataskaitinį laikotarpį. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojo teisė nutraukti Sutartį yra absoliuti, ji negali būti siejama su tam tikrų aplinkybių nustatymu (paslaugos teikėjo veiksmais, teisiniu ar ekonominiu kliento pasirinkimo nutraukti sutartį pagrįstumu ir pan.). Vartotojo teisė, bet kuriuo momentu, atsisakyti teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant vartotojo sutikimui. Toks teisinis reguliavimas iš esmės atitinka viešąjį interesą, todėl Civilinio kodekso 6.721 straipsnio, įtvirtinančio vartotojo teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį, 1 dalis laikytina imperatyvaus pobūdžio reguliavimu, o imperatyvaus pobūdžio normų šalys savo susitarimu negali pakeisti ar panaikinti (Civilinio kodekso 6.157 straipsnio 1 dalis). Be to, vertinant atlygintinių paslaugų teikimą reglamentuojančias Civilinio kodekso nuostatas

darytina išvada, jog paslaugų gavėjo teisė vienašališkai nutraukti sutartį negali būti laikoma netinkamu sutartinių įsipareigojimų vykdymu ir negali būti laikoma sutarties pažeidimu, jei klientas praneša paslaugų teikėjui, kad sutartis yra nutraukiama. Tokiu būdu vartotojui turi būti suteikiama teisė laisvai apsispręsti, kada nutraukti Sutartį be papildomų mokesčių, tačiau apmokant jam už tas paslaugas, kurios buvo faktiškai suteiktos ir atlyginti protingas išlaidas, kurias turėjo paslaugų teikėjas, vykdydamas Sutartį iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš vartotojo momento. Nagrinėjamu atveju, minima Sutarties sąlyga apriboja vartotojo teisę bet kuriuo metu vienašališkai nutraukti sutartį.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Sutarties 9 skyriaus „Sutarties galiojimas ir nutraukimas“ penktojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „*Tuo atveju, jeigu Jūsų kreipimosi dėl Sutarties nutraukimo metu esate įsiskolinęs Tele2, t. y. jeigu esate įsiskolinęs už ataskaitinį laikotarpį, kurio apmokėjimo terminas yra pasibaigęs ir laiku neapmokėjęs Sutartyje numatytų mokėjimų, Tele2 turi teisę nenutraukti Sutarties iki tol, kol nebus padengtas įsiskolinimas. Ši nuostata netaikoma abonentinio numerio perkėlimo atveju*“, pažeidžia vartotojo teises ir teisėtus interesus, t. y. suvaržo vartotojo absoliučią teisę vienašališkai nutraukti Sutartį.

Komisija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, n u t a r i a :

Pripažinti, kad Sutarties 2 skyriaus „Kainos ir paslaugų teikimo sąlygos“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „<...> *Sutarties kainoraštyje ir (arba) www.tele2.lt taip pat skelbiama informacija apie taikomus paslaugų ribojimus, siekiant sureguliuoti ryšio tinklo srautus ar kitaip užtikrinti tinkamą ryšio paslaugų kokybę <...>*“, Sutarties 5 skyriaus „Paslaugų teikimo ribojimai“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „*Tele2 paslaugų teikimas Jums bus apribotas (t. y. neteikiamos išeinančio ryšio ir mokamos įeinančio ryšio paslaugos), jeigu buvo viršytas Jums taikomas kredito limitas arba netinkamai vykdėte šioje Sutartyje numatytus Kliento įsipareigojimus (Sutarties pažeidimas), įskaitant atsiskaitymo įsipareigojimus bei įsipareigojimus, numatytus Sutarties 7 punkte <...>*“, Sutarties 5 skyriaus „Paslaugų teikimo ribojimai“ antrojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „*Pagal šią Sutartį įsigytos ryšio įrangos veikimas gali būti ribojamas (blokuojamas), jeigu už ją neatsiskaitoma Sutartyje numatytomis sąlygomis (įskaitant blokavimą po Sutarties nutraukimo, kai už Sutartimi įsigytą ryšio įrangą neatsiskaitoma) arba buvo gauta informacija, kad ryšio įranga yra naudojama neteisėtos veiklos vykdymui*“, Sutarties 6 skyriaus „Informacija apie Jūsų įsigytą judriojo ryšio įrangą“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „<...> *Už įsigytą įrangą privalote visiškai atsiskaityti, jei nutraukiate Tele2 ryšio paslaugų teikimo sutartį anksčiau nei baigiasi joje numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis*“, Sutarties 8 skyriaus „Sutarties sąlygų keitimas“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „*Tele2 teisės aktų numatyta forma informuos Jus apie Sutarties sąlygų pakeitimą ne vėliau kaip prieš 30 dienų. Jei po tokios informacijos pateikimo bei Sutarties sąlygų pasikeitimo Klientas tęsia naudojimąsi Tele2 paslaugomis ir atsiskaito pagal sąskaitą, pateiktą po sąlygų pakeitimo, bus laikoma, kad Klientas su sąlygų pakeitimu sutiko*“, Sutarties 8 skyriaus „Sutarties sąlygų keitimas“ ketvirtojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „*Lietuvos Respublikos ar Europos Sąjungos institucijoms priėmus sprendimus, kuriais keičiami ar nustatomi nauji į Kliento Sutartyje nurodytas kainas įskaičiuotini mokesčiai, rinkliavos ar bet kokios kitos piniginės prievolės, susijusios su Tele2 teikiamų paslaugų ir (ar) parduodamų prekių apmokestinimu ir galutinės kainos dydžiu, ir/ar nustatomi kiti analogišką reikšmę turintys teisiniai įpareigojimai dėl ryšio paslaugų pobūdžio ir/ar jų kainų, Tele2 gali keisti paslaugų kainas, tačiau ne daugiau, nei įtakojo pasikeitusios aplinkybės. Tokiu atveju Klientui taikomų Tele2 paslaugų kainų perskaičiavimas nebus laikomas paslaugų kainos ar paslaugų teikimo sąlygų pakeitimu*“, Sutarties 9 skyriaus „Sutarties galiojimas ir nutraukimas“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „<...> *Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir(ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje (įskaitant Sutarties kainoraštį) nurodytus mokesčius. Šiuo atveju bendrą atlyginamą sumą sudarys: neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir(ar) pagal Sutartį taikomi mėnesio ar kiti mokesčiai, Sutarties galiojimo metu nesumokėta įrangos kainos dalis bei suteikta nuolaida (kai taikoma ir*

nurodyta Sutarties specialiose sąlygose ir(ar) kainoraštyje). Tele2 administravimo išlaidų dėl išankstinio Sutarties nutraukimo neturėsite atlyginti, jeigu nesibaigus numatytam minimaliam naudojimui laikotarpiui Sutartį nutraukiate dėl Tele2 vienašališkai pakeistų Sutarties sąlygų, kurių taikyti nesutinkate“, Sutarties 9 skyriaus „Sutarties galiojimas ir nutraukimas“ penktojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „Tuo atveju, jeigu Jūsų kreipimosi dėl Sutarties nutraukimo metu esate įsiskolinęs Tele2, t. y. jeigu esate įsiskolinęs už ataskaitinį laikotarpį, kurio apmokėjimo terminas yra pasibaigęs ir laiku neapmokėjęs Sutartyje numatytų mokėjimų, Tele2 turi teisę nenutraukti Sutarties iki tol, kol nebus padengtas įsiskolinimas. Ši nuostata netaikoma abonentinio numerio perkėlimo atveju“, Sutarties 11 skyriaus „Teisė atsisakyti sutarties“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „<...> Siūlome pasinaudoti Sutarties atsisakymo forma, kuri pateikiama interneto tinklalapyje www.tele2.lt ir išsiųsti ją adresu UAB „Tele2“, P. Lukšio g. 32, LT-08222 Vilnius kartu su grąžinama preke“ ir Sutarties 14 skyriaus „Papildomos galimybės“ pirmojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga „Būdami šios Sutarties šalimi, Jūs turite teisę už Tele2 numatytą mokestį (nurodomą www.tele2.lt bei Savitarnos svetainėje mano.tele2.lt) gauti suteiktų paslaugų detalizuotą ataskaitą („išsklotinę“) <...>“ atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies bendrąjį vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. iš esmės pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus.

Komisijos pirmininkė

Neringa Ulbaitė