



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL G. Ž. 2017 M. SAUSIO 16 D. PRAŠYMO**

2017 m. vasario 24 d. Nr. 1V-198  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 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) 40.1 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojos G. Ž. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2017 m. sausio 16 d. prašymą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Init“ (Laisvės al. 30A, 44502 Kaunas, įmonės kodas 132658751) (toliau – teikėja) 2017 m. sausio 30 d. raštą (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2016 m. balandžio 6 d. sudarė INIT kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 1), taip pat vartotoja ir teikėja pasirašė Kabelinės televizijos paslaugų užsakymą (toliau – užsakymas Nr. 1), kuriame numatyta, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai „STV Pagrindinis“ skaitmeninės kabelinės televizijos paslaugas (toliau – paslaugos Nr. 1) už 8,70 Eur mėnesinį mokestį. Sutarties Nr. 1 8.2 papunktyje bei užsakymo Nr. 1 skiltyje „Užsakomos paslaugos teikimo sąlygos“ nustatytas 24 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis Nr. 1 laikotarpis.

2016 m. balandžio 6 d. vartotoja ir teikėja taip pat pasirašė „INIT“ interneto paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 2) (toliau sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 abi kartu – sutartys), su kuria kartu buvo pasirašytas Interneto paslaugų užsakymas (toliau – užsakymas Nr. 2) (toliau užsakymas Nr. 1 ir užsakymas Nr. 2 abu kartu – užsakymai), kuriuo šalys susitarė dėl interneto prieigos paslaugų (toliau – paslaugos Nr. 2) (toliau paslaugos Nr. 1 ir paslaugos Nr. 2 abi kartu – paslaugos) plano „INIT 100“ teikimo už 13,00 Eur mėnesinį mokestį. Minėtos sutarties 8.2 papunktyje ir užsakymo Nr. 2 skiltyje „Užsakomos paslaugos teikimo sąlygos“ nustatytas 24 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis Nr. 2 laikotarpis.

Vartotoja prašyme nurodo, jog pagal teikėjos Paslaugų teikimo taisyklių (toliau – taisyklės) 5.1.1 papunktį, teikėja vienašališkai pakeitė sutarties Nr. 1 sąlygas, pakeisdama televizijos programų paketą, ir pasiūlė vartotojai nepriimtinas sąlygas.

Vartotoja nurodo ne kartą kreipusis į teikėją telefonu dėl to, kad nesutinka su sutarties Nr. 1 sąlygų keitimu ir prašė teikėją informuoti, kada bus grąžintas sutartyje Nr. 1 nurodytas paslaugų Nr. 1 teikimo paketas, tačiau atsakymo iš teikėjos negavusi, ir palaukusi iki 2016 m. lapkričio mėnesio, vartotoja 2016 m. lapkričio 28 d. kreipėsi į teikėją, prašydama nutraukti sutartį.

Vartotoja prašo teikėjos neskaičiuoti 160,00 Eur nuostolių kompensavimo sumos, nes, pasak vartotojos, sutartys buvo nutrauktos dėl teikėjos vienašališko sutarties Nr. 1 pakeitimo.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2017 m. sausio 19 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-148 kreipėsi į teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, prašė pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus bei kitus ginčo nagrinėjimui reikšmingus dokumentus. Taip pat Tarnyba prašė informuoti vartotoją ir Tarnybą, jeigu būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotoja 2016 m. balandžio 6 d. su teikėja sudarė dvi terminuotas sutartis (24 mėnesiams, terminuotų sutarčių pabaiga 2018 m. balandžio 6 d.) dėl paslaugų Nr. 1 bei paslaugų Nr. 2 teikimo. Teikėja nurodo, kad vartotoja 2016 m. lapkričio 28 d.

gražino galinę įrangą ir išreiškė valią nutraukti terminuotas sutartis anksčiau sutarto termino. Vartotojos prašymas nutraukti sutartis buvo patenkintas ir sutartys nutrauktos, remiantis Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, patvirtintose Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės) nustatytais terminais, t. y. per 5 darbo dienas – nuo 2016 m. gruodžio 6 d. Teikėja pažymėjo, kad taisyklių 9.2 papunktis, su kuriuo vartotoja supažindinta pasirašytinai, numato, kad *„Sutarties nutraukimas arba konkrečios užsakytos Paslaugos atsisakymas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti su Operatoriumi už jam suteiktas Paslaugas ir/arba Operatoriaus galinės įrangos nuomą iki Sutarties nutraukimo ir/ar Paslaugos atsisakymo dienos, o jei nėra pasibaigęs Trumpiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis – Klientas turi sumokėti visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis Paslaugomis, taip pat suteiktas nuolaidas iki Sutarties nutraukimo dienos ir atlyginti kitas Operatoriaus išlaidas, kurias Operatorius, norėdamas įvykdyti Sutartį, patyrė iki pranešimo apie Sutarties nutraukimą gavimo iš Kliento dienos.“*

Rašte taip pat nurodyta, kad vartotoja į teikėją 2016 m. gruodžio 29 d. kreipėsi raštu, teigdama, kad *„naujai sukurtas TV kanalų paketas jos netenkina ir ji nesutinka už jį mokėti“*, taip pat vartotoja prašė teikėjos paaiškinti apskaičiuotą 160,00 Eur nuostolių kompensavimo sumą. Teikėja pažymėjo, kad dėl paslaugų Nr. 2 vartotoja nusiskundimų nepareiškė. Teikėja raštu taip pat informavo, kad 2017 m. sausio 6 d. raštu vartotojai pateikė atsakymus į visus klausimus, be to, vartotojai paaiškinta ir apskaičiuota 160,00 Eur nuostolių kompensavimo suma.

Rašte, be kita ko, nurodyta, kad televizijos programų pakeitimai buvo sąlygoti privalomo Lietuvos radijo ir televizijos komisijos (toliau – LRTK) 2016 m. gegužės 18 d. sprendimo Nr. KS-104 „Dėl televizijos programos „NTV MIR LITHUANIA“ platinimo tik už papildomą mokesť platinamuose televizijos programų paketuose“ (toliau – Sprendimas), kuris įpareigojo UAB „BMA LT“ platinamą programą „NTV MIR Lithuania“ 12 mėnesių platinti tik už papildomą mokesť platinamuose televizijos programų paketuose. Teikėja rašte nurodė, kad atsižvelgiant į privalomą Sprendimą, nuo 2016 m. gegužės mėn. pabaigos pagrindiniame televizijos programų pakete neretransliuojamos UAB „BMA LT“ platinamos televizijos programos, kurios buvo retransliuojamos. Teikėja taip pat nurodė, kad pirminės televizijos programos buvo pakeistos „TNT int.“, „TVCi“, „Filmzone+“, „Novij Mir“, „Perec Int.“, „MTV Hits“, „RTR Planeta“ (transliacija laikinai sustabdyta) televizijos programomis ir pažymėjo, kad bendras televizijos programų skaičius nepasikeitė.

Rašte teikėja taip pat atkreipė dėmesį, kad nei 2016 m. gegužės – liepos mėnesiais, nei vėliau vartotoja sutarčių su teikėja nenutraukė, kas, anot teikėjos, patvirtinta, kad vartotoja sutiko su televizijos programų pagrindiniame pakete pakeitimu. Rašte pažymėta, kad vartotoja yra pasirašiusi ne tik sutartis, bet ir taisykles, kurių 5.1.1 papunktyje yra nurodyta, kad *„Operatorius gali vienašališkai pakeisti Paslaugų mokesčius ir/arba Taisyklių sąlygas, jeigu keičiasi nuo Operatoriaus nepriklausantys mokesčiai ir kainos, darantys įtaką Paslaugų teikimo savikainai, taip pat gali pakeisti Paslaugų ir/arba Programų paketus šiose Taisyklėse nustatytais terminais ir būdu apie tai informavus Klientą. <...>“*. Teikėja nurodo, kad atsižvelgiant į tai, kad televizijos programų paketas buvo pakeistas 2016 m. gegužės mėnesį, vadovaujantis Sprendimu, nuo 2016 m. gruodžio 6 d. nutraukti vartotojos sudarytas sutartis be netesybų, nėra teisinio pagrindo.

Teikėja, be kita ko, pateikė paslaugoms ir galinei įrangai suteiktų nuolaidų, proporcingų likusiam sutarčių galiojimo terminui, skaičiavimą:

- sutarčių minimalus naudojimosi paslaugomis terminas 24 mėn. – 2018 m. balandžio 6 d.;
- sutarčių nutraukimo data – 2016 m. gruodžio 6 d.;
- likęs laikotarpis – 16 mėnesių;
- televizijos paslaugų pajungimo nuolaida – 28,50 Eur;
- interneto prieigos pajungimo nuolaida – 14,00 Eur;
- STV kortelės aktyvavimo mokesťis – 17,00 Eur;
- kortelės palaikymo mokesčio nuolaida – 2,00 Eur;

- mėnesinio mokesčio nuolaida už STV pagrindinį paketą – 4,10 Eur/mėn. x 8 mėn. = 32,80 Eur;
- STV imtuvo nuomos nuolaida – 2,00 Eur/mėn. x 8 mėn. = 16,00 Eur;
- paslaugų Nr. 2 nuolaida – 4,20 Eur/mėn. x 8 mėn. = 33,60 Eur;
- interneto įrangos nuomos nuolaida – 2,30 Eur/mėn. x 8 mėn. = 18,40 Eur.

Teikėja nurodo, kad bendra vartotojai suteiktų nuolaidų suma yra 162,30 Eur, o nuostolių sumą suapvalinus vartotojos naudai, teikėja prašo vartotojos kompensuoti 160,00 Eur nuostolių sumą. Rašte taip pat pažymėta, kad vartotoja nenurodo dėl kokių priežasčių anksčiau termino nutraukė sutartį Nr. 2. Teikėjos įsitikinimu, sutartis vartotoja nutraukė anksčiau minimalaus termino savo iniciatyva, nesant teikėjos kaltės, todėl vartotoja turi vykdyti sutartines nuostatas dėl nuostolių kompensavimo.

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. Remiantis sutarčių nuostatomis, teikėja įsipareigojo suteikti vartotojai užsakytas paslaugas, detalizuotas užsakymuose, o vartotoja įsipareigojo taisyklėse nustatytais sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudarytos sutartys yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartys, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimis sulgytų 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, nenumatyti CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal ERPT taisykles. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartimis sulgytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl teikėjos reikalaujamos sumokėti 160,00 Eur sumos, vartotojai nutraukus sutartis nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui. Vartotoja nurodo, jog nutraukė sutartis dėl to, kad teikėja vienašališkai pakeitė sutarties Nr. 1 sąlygas, pakeisdama televizijos programų paketą. Vartotoja prašo nereikalauti 160,00 Eur teikėjos apskaičiuotos nuostolių kompensavimo sumos. Teikėjos teigimu, televizijos programų sąrašas buvo pakeistas vadovaujantis Sprendimu, be kita ko, teikėja nurodė, jog vartotoja į teikėją, pakeitus televizijos programų paketą, 2016 m. gegužės – lapkričio mėnesiais nesikreipė, dėl to nėra teisinio pagrindo nutraukti sutartį Nr. 1 be netesybų, taip pat teikėja pažymi, kad vartotoja nenurodo, dėl kokių priežasčių anksčiau termino nutraukė terminuotą sutartį Nr. 2. Teikėja nesutinka nereikalauti 160,00 Eur sumos iš vartotojos.

Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalių atlygintinių paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, patyrė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad ginče tarp vartotojos ir teikėjos sprendžiamas klausimas dėl civilinės atsakomybės taikymo dėl sutarčių neįvykdymo ir iš jo kylančių teisinių pasekmių. CK 6.245 straipsnio 3 dalyje sutartinė civilinė atsakomybė yra apibrėžiama kaip turtinė prievolė, kuri atsiranda dėl to, kad neįvykdoma ar netinkamai vykdoma sutartis, kurios viena šalis turi teisę reikalauti nuostolių atlyginimo ar netesybų (sumokėti baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius arba sumokėti netesybas (baudą, delspinigius). CK 6.71 straipsnio 1 dalyje apibrėžta, kad netesybos – tai įstatymų,

sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta.

Vartotojos Tarnybai pateiktame 2016 m. gruodžio 7 d. mokėjimo pranešime serija S Nr. (duomenys neskelbtini) nurodyta 160,00 Eur mokėtina suma eilutėje „*Nuostolių kompens.*“. Kaip paaiškino teikėja, 160,00 Eur reikalaujamą sumokėti sumą sudaro paslaugų Nr. 1 pajungimo nuolaida – 28,50 Eur, paslaugų Nr. 2 pajungimo nuolaida – 14,00 Eur, STV kortelės aktyvavimo mokeskis – 17,00 Eur, kortelės palaikymo mokesčio nuolaida – 2,00 Eur, mėnesinio mokesčio nuolaida už STV pagrindinį paketą – 32,80 Eur (4,1 Eur/mėn. x 8 mėn.), STV imtuvo nuomos nuolaida – 16,00 Eur (2,00 Eur/mėn. x 8 mėn.), paslaugos Nr. 2 nuolaida – 33,60 Eur (4,20 Eur/mėn. x 8 mėn.), interneto įrangos nuomos nuolaida – 18,40 Eur (2,30 Eur/mėn. x 8 mėn.)

*Dėl sutarties Nr. 1 nutraukimo be netesybų*

Kaip nurodyta anksčiau, vartotoja savo apsisprendimą nutraukti sutartis, įskaitant sutartį Nr. 1, grindžia tuo, kad teikėja vienašališkai pakeitė sutarties Nr. 1 sąlygas ir pasiūlė vartotojui nepriimtinas sąlygas, pakeisdama sutartimi Nr. 1 sulygtą televizijos programų paketą.

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. Įgyvendindamos sutarčių laisvės principą (*pacta sunt servanda*), šalys turi teisę laisva valia sudaryti sandorius, tačiau, vadovaujantis CK 6.157 straipsnio 1 dalimi, „*šalys savo susitarimu negali pakeisti, apriboti ar panaikinti imperatyviųjų teisės normų galiojimo ir taikymo <...>*“.

ERPT taisyklių 6.3 papunktyje nustatyta, jog „*Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkliudentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti teikiamas Paslaugas, jų teikimo sąlygas <...>*“. ERPT taisyklių 6.5 papunktis numato, kad „*Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkliudentiniais veiksmais, 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 <...>*“.

Pažymėtina, jog paslaugų Nr. 1 teikimo sutartimi sulygtas televizijos programų paketas yra paslaugų Nr. 1 teikimo sutarties sąlyga, lemianti paslaugų Nr. 1 gavėjo apsisprendimą naudotis konkrečiais paslaugų Nr. 1 teikimo paslaugomis, ir su kuria, remiantis ERPT taisyklių 6.3 ir 6.5 papunkčiais, paslaugų Nr. 1 gavėjas turi būti supažindintas pasirašytinai.

Tarnyba pažymi, kad LRTK priimti sprendimai dėl televizijos programų retransliavimo ribojimų yra privalomo pobūdžio ir šių sprendimų pagrindu atliekami televizijos programų paketo pakeitimai nėra laikomi paslaugų Nr. 1 teikimo sutarties sąlygų pakeitimu, dėl kurio paslaugų gavėjas galėtų tikėtis nutraukti paslaugų Nr. 1 teikimo sutartį be netesybų. Tais atvejais, kai paslaugų Nr. 1 teikimo santykiams taikomi LRTK sprendimai, sprendžiant dėl paslaugų Nr. 1 teikėjo prievolės teikti paslaugas Nr. 1 pagal sutartinius dokumentus, turi būti vertinamos ne tik šalių valia nustatytos, bet ir imperatyviosios teisės aktų nuostatose įtvirtintos paslaugų Nr. 1 teikimo sąlygos.

Teikėjos teigimu, „STV Pagrindinis“ televizijos programų paketo pakeitimas buvo įtakotas LRTK Sprendimo. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad Sprendimo 5.1 papunkčiu paslaugų Nr. 1 teikėjai (retransliuotojai) buvo įpareigoti televizijos programą „NTV MIR Lithuania“ perkelti į mokamą televizijos programų paketą arba platinti jį tik už papildomą užmokesį, neįtrauktą į užmokesį už pagrindinį paketą. Minėtas sprendimas galiojo nuo 2016 m. gegužės 24 d. iki 2016 m. birželio 27 d., t. y. iki tol, kol buvo atšauktas LRTK 2016 m. birželio 22 d. sprendimu Nr. KS-117 „Dėl Lietuvos radijo ir televizijos komisijos 2016 m. gegužės 18 d. sprendimo Nr. KS-104 „Dėl televizijos programos „NTV MIR Lithuania“ platinimo tik už papildomą mokesį platinamuose televizijos programų paketuose“ pakeitimo“ (toliau – Apribojimus keičiantis sprendimas), kurio 5 punkte nustatyta, kad Sprendimo 5 punktas pripažįstamas netekusiu galios. LRTK Sprendimu priimti apribojimai yra laikytini imperatyviosiomis teisės normomis, darančiomis išimtį iš sutarčių laisvės principo, jomis teikėjai buvo privaloma vadovautis ir perkelti televizijos programą „NTV MIR Lithuania“ iš pagrindinio „STV Pagrindinis“ televizijos programų paketo, todėl pripažintina,

kad teikėja nepažeidė teisės aktų reikalavimų, neužtikrindama televizijos programos „NTV MIR Lithuania“ retransliavimo vartotojai laikotarpiu nuo 2016 m. gegužės 24 d. iki 2016 m. birželio 27 d., nepaisant to, kad sutartiniuose dokumentuose tokią pareigą buvo prisiėmusi, tačiau pažymėtina, kad Sprendimu nebuvo nustatyti apribojimai kitoms televizijos programoms.

Atsižvelgiant į anksčiau išdėstytą, Tarnyba pažymi, kad privalomo pobūdžio LRTK Sprendimas, galiojęs nuo 2016 m. gegužės 24 d. iki 2016 m. birželio 27 d., buvo priimtas tik dėl televizijos programos „NTV MIR Lithuania“, todėl teikėjos rašte nurodomos aplinkybės, kad televizijos programų pakeitimai pagrindiniame pakete nebetransliuojant UAB „BMA LT“ platinamų televizijos programų (ne tik „NTV MIR Lithuania“) buvo įtakoti Sprendimo, laikytinos klaidinančiomis. Teikėja rašte nurodo, kad *„LR Radijo ir televizijos komisijos sprendimai įsigalioja nuo jų viešo paskelbimo ir turi būti privalomai vykdomi. Todėl nuo 2016 m. gegužės pabaigos pagrindiniame pakete neretransliuojamos UAB „BMA LT“ platinamos televizijos programos <...>“*, kas suponuoja išvadą, kad teikėja pagrindiniame televizijos programų pakete pakeitė ne tik Sprendimu nurodytą „NTV MIR Lithuania“ televizijos kanalą. Papildomai pažymėtina, kad teikėja 2017 m. sausio 6 d. raštu, pateikdama atsakymą į vartotojos 2016 m. gruodžio 29 d. raštą, nurodė, kad *„2016-08-23 transliuotojo atstovas UAB „BMA LT“ nutraukė signalo padavimą UAB „Init“, dėl ko Operatorius neteko galimybės retransliuoti UAB „BMA LT“ platinamus televizijos kanalus“*. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad tuo atveju, kai sutartimi sulygtas televizijos programų paketas yra keičiamas ne LRTK sprendimo pagrindu, o dėl sutartinių santykių su transliuotoju pasikeitimo, tokie pakeitimai, Tarnybos nuomone, yra pagrįsti verslo rizika, todėl toks televizijos programų paketo pakeitimas (įskaitant atvejus, kai televizijos programos neretransliuojamos sutartinių dokumentų sulygtomis sąlygomis, nustojus galioti LRTK sprendimais patvirtintiems retransliavimo ribojimams) yra laikytinas paslaugų Nr. 1 teikimo sutarties sąlygų pakeitimu ir gali būti atliekamas tik laikantis ERPT taisyklių 12 punkto reikalavimų, užtikrinant paslaugų Nr. 1 gavėjo teisę nutraukti sutartį anksčiau laiko netaikant netesybų. Be to, vadovaujantis CK 6.718 straipsniu, atlygintinų paslaugų teikimo sutartis turi būti vykdoma laikantis kliento interesų prioriteto principo, įpareigojančio paslaugų teikėją veikti sąžiningai ir protingai. Teikėja, būdama paslaugų Nr. 1 teikėja, yra savo veiklos profesionalė, o profesionalo veiksmai vertinami taikant griežtesnius atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo ir atsargumo standartus. Paslaugų Nr. 1 teikėjas, sudarydamas sutartis su trečiaisiais asmenimis, turi galimybę suderėti tokias sąlygas, kurios užtikrintų jo klientų – galutinių paslaugų Nr. 1 gavėjų – teises ir teisėtus interesus gauti tinkamos kokybės ir apimties paslaugas Nr. 1, o to nepadarydamas paslaugų Nr. 1 teikėjas prisiima riziką, kad paslaugų Nr. 1 gavėjams dėl trečiųjų asmenų (transliuotojo) veiksmų sumažėjus paslaugų Nr. 1 teikėjų savo klientams – galutiniams paslaugų Nr. 1 gavėjams – teikiamų paslaugų Nr. 1 apimčiai ar jai pasikeitus, galutiniai paslaugų Nr. 1 gavėjai įgytų teisę nutraukti paslaugų Nr. 1 teikimo sutartis, išlaikant ERPT taisyklėse paslaugų Nr. 1 gavėjams numatytas garantijas.

ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad *„Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį. Apie Sutarties sąlygų pakeitimus, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, abonentui 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. Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo“*. Darytina išvada, kad elektroninių ryšių paslaugų teikėjas turi informuoti elektroninių ryšių paslaugų gavėją raštu ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį iki planuojamų sutarties sąlygų pakeitimo (pvz., televizijos programų pakeitimo), kartu turėtų būti pranešta ir apie teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio sutarties nutraukimo nutraukti sutartį, jei naujosios sutarties sąlygos ar elektroninių ryšių paslaugų kainos elektroninių ryšių paslaugų gavėjui nepriimtinos.

Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, kad teikėja vartotoją būtų informavusi apie sutarties Nr. 1 sąlygų pakeitimą, kartu informuojant apie vartotojos teisę nutraukti sutartį Nr. 1 be netesybų, jeigu naujosios sutarties Nr. 1 sąlygos vartotojos netenkina.

Atsižvelgiant į tai, kad sutartimi Nr. 1 prisiimtų įsipareigojimų kontekste teikėja po Apribojimus keičiančio sprendimo įsigaliojimo negrąžino televizijos programos „NTV MIR Lithuania“ į „STV Pagrindinis“ televizijos programų paketą bei kitų UAB „BMA LT“ platinamų

televizijos programų, kurias, kaip teikėja nurodė, pakeitė „TNT int.“, „TVCI“, „Filmzone+“, „Novij Mir“, „Perc Int.“, „MTV Hits“, „RTR Planeta“ „(transliacija laikinai sustabdyta)“ televizijos programomis, ir ginčo nagrinėjimo metu Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, kad teikėja vartotoją būtų informavusi apie sutarties Nr. 1 sąlygų pakeitimą pagal ERPT taisyklių 12 punkto reikalavimus, t. y. pranešti raštu ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį iki planuojamų sutarties Nr. 1 sąlygų pakeitimo, kartu pranešant ir apie teisę be jokių netesybų nutraukti sutartį Nr. 1, jei naujosios sutarties Nr. 1 sąlygos vartotojai būtų nepriimtinos, darytina išvada, kad teikėja vienašališkai pakeitė sutartimi Nr. 1 sulygtas sąlygas.

Sutartiniai santykiai pagal sutartį gali būti laikomi pasikeitusiais tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties sąlygų pakeitimo tvarka. Tarnyba nenustatė, kad vienašališkas sutarties Nr. 1 pakeitimas, kaip minėta, buvo atliktas laikantis ERPT taisyklių 12 punkte keliamų reikalavimų, raštu prieš 1 mėnesį informuojant vartotoją apie sutarties Nr. 1 sąlygų pasikeitimą, todėl darytina išvada, kad toks vienašalis teikėjos atliktas sutarties Nr.1 pakeitimas, vadovaujantis visuotinai teisės doktrinoje pripažįstamu principu *ex injuria jus non oritur* (iš neteisės teisė neatsiranda), nesukėlė ir negalėjo sukelti teisinių pasekmių vartotojai. Atsižvelgiant į tai, vartotojos prašymo dalis, kuri susijusi su netesybų netaikymu nutraukus sutartį Nr. 1 yra pagrįsta ir tenkintina, konstatuojant, kad teikėja neturi teisinio pagrindo iš vartotojos reikalauti netesybų dėl sutarties Nr. 1 nutraukimo.

#### *Dėl sutarties Nr. 2 nutraukimo be netesybų*

Kaip minėta, vartotoja su teikėja 2016 m. balandžio 6 d. sudarydama sutartį Nr. 1, kartu pasirašė ir sutartį Nr. 2, kurią, kaip vartotoja nurodo, dėl teikėjos vienašališko sutarties Nr. 1 pakeitimo, išreiškė valią nutraukti 2016 m. lapkričio 28 d.

Sutarčių aiškinimo taisyklės reglamentuotos CK 6.193–6.195 straipsniuose bei suformuotos Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra pažymėjęs, kad „Sutartys turi būti aiškinamos sąžiningai. Sutarties aiškinimo tikslas yra nustatyti tikruosius sutarties šalių ketinimus ir tikslus. Aiškinant sutartį būtina vadovautis ne tik CK 6.193 straipsnyje įtvirtintomis sutarčių aiškinimo taisyklėmis, bet ir CK 1.5 straipsnyje nurodytais bendraisiais teisės principais. Aiškinant sutartį, jos šalių tikruosius ketinimus, tam tikrais atvejais gali atskleisti ir šalių elgesys po sutarties sudarymo“<sup>1</sup>. Atkreiptinas dėmesys į CK 6.193 straipsnio 4 dalyje įtvirtintą nuostatą, pagal kurią „Kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai.“ Remiantis teismų praktika<sup>2</sup>, esant ginčui dėl sutarties turinio bei jos sąlygų, sutartis aiškinama nustatant tikruosius sutarties dalyvių ketinimus, o ne vien remiantis pažodiniu sutarties teksto aiškinimu. Be to, sutarties sąlygos turi būti aiškinamos **atsižvelgiant į jų tarpusavio ryšį**, sutarties esmę, tikslą, jos sudarymo aplinkybes. Aiškinant sutartį taip pat turi būti atsižvelgiama į šalių derybas dėl sutarties sudarymo, šalių elgesį po sutarties sudarymo ir kitas reikšmingas aplinkybes. Kartu sutarties sąlygos turi būti aiškinamos taip, kad aiškinimo rezultatas nereikštų nesąžiningumo vienos iš šalių atžvilgiu. Atsižvelgiant į tai, ir vadovaujantis sisteminiu sutartinių dokumentų aiškinimu, pripažintina, kad vertinimą, ar sutartys yra susijusios, darančios tiesioginę įtaką viena kitai, lemia sutartinių dokumentų nuostatose įtvirtintos sąlygos, nurodančios sutarčių galiojimą ir paslaugų gavėjui suteikiamą teisėtą lūkestį.

Taigi, kiekviena sutartis sudaroma šalims siekiant tam tikrų tikslų, kurių nustatymas atskleidžia konkretaus susitarimo esmę. Atsižvelgiant į tai, kad šalių ketinimai yra būtinas sutarties elementas, vadovaujantis protingumo principu, nė viena sutartis negali būti aiškinama taip, kad iškreiptų tikrąją šalių valią<sup>3</sup>.

Pripažintina, kad paslaugų gavėjo apsisprendimą naudotis konkretaus paslaugų teikėjo paslaugomis lemia paslaugų teikėjų siūlomos paslaugų teikimo sąlygos, įskaitant paslaugų kokybę

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. sausio 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-6-915/2015.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. liepos 11 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-318/2011, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2000 m. balandžio 3 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-406/2000.

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-290-706/2015.

ir užmokestį už paslaugas. Tuo atveju, jei paslaugų teikėjas siūlo tam tikras paslaugų teikimo sąlygas tik su sąlyga, kad bus naudojamos keliomis teikėjo teikiamomis paslaugomis, paslaugų teikėjas prisiima riziką, kad jam neužtikrinant vienos iš teikiamų paslaugų kokybės, paslaugų gavėjas įgyja teisę nutraukti visas sutartis, kurios buvo sudarytos su paslaugų teikėju kaip sutartys dėl kompleksinio paslaugų teikimo.

Pažymėtina, kad sutarties Nr. 1 8.3.4 papunktyje nustatyta, kad „100 % nuolaida kortelės aktyvavimo mokesčiui (17,00 EUR), sutarties sudarymo ir keitimo mokesčio nuolaida 14,50 EUR (mokestis 14,50 EUR). Nuolaidos suteikiamos tik kartu užsisakius interneto paslaugą pagal 2016-04-06 interneto paslaugų teikimo sutartį. Nutraukus interneto sutartį, visos pagal šią sutartį suteiktos nuolaidos televizijai grąžinamos.“ Sutarties Nr. 2 8.3.3 papunktyje įtvirtinta, kad „nuolaidos suteikiamos tik kartu užsisakius televizijos paslaugą pagal 2016-04-06 kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartį. Nutraukus kabelinės televizijos sutartį, visos pagal šią sutartį suteiktos nuolaidos internetui grąžinamos.“ Iš šių sutarčių nuostatų darytina išvada, kad vienos iš šių sutarčių nevykdymas ar netinkamas vykdymas sukelia teisinės pasekmės kitos sutarties įgyvendinimui: nutraukus vieną iš sutarčių dėl teikėjos netinkamo vienos iš paslaugų teikimo, vartotojai kyla neigiamos pasekmės kitos sutarties atžvilgiu – ji turi grąžinti pagal kitą sutartį suteiktas nuolaidas. Atsižvelgiant į šias nuostatas, nagrinėjamų aplinkybių kontekste, remiantis sisteminiu sutarčių aiškinimu, darytina išvada, kad sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 yra loginiais ir funkciniais elementais susijusios sutartys, sukeliančios teisinės pasekmės viena kitai. Todėl darytina išvada, kad vienos iš minėtų sutarčių nutraukimas pablogina paslaugų gavėjo (šiuo atveju vartotojos) padėtį ir galimybę gauti paslaugas už sutartą mokestį.

Vartotoja 2016 m. gruodžio 29 d. rašte teikėjai bei prašyme nenurodo sutarties Nr. 2 nutraukimo priežasčių, tačiau kaip minėta anksčiau, teikėja vienašališkai pakeitė sutarties Nr. 1 sąlygas, kas, remiantis ERPT taisyklių 12 punktu, suponuoja vartotojos teisę sutartį Nr. 1 nutraukti be netesybų. Sutarties Nr. 2 8.3.3 papunktyje įtvirtintos sąlygos, kad, nutraukus sutartį Nr. 1, nuolaidos, suteiktos paslaugoms Nr. 2, grąžinamos. Pažymėtina, kad teikėja šių dviejų paslaugų teikimo sąlygas apibrėžė kaip priklausančias viena nuo kitos (sutarties Nr. 1 8.3.4 papunktis ir sutarties Nr. 2 8.3.3 papunktis), t. y. vartotoja ir teikėja sutartį Nr. 1 ir sutartį Nr. 2 sudarė kaip sutartis dėl kompleksinio paslaugų Nr. 1 ir paslaugų Nr. 2 teikimo. Atsižvelgiant į tai, ir dėl teikėjos veiksmų pripažinus vartotojos teisę nutraukti be netesybų sutartį Nr. 1, atitinkamai pripažintina ir vartotojos teisė nutraukti be netesybų sutartį Nr. 2.

3. T e n k i n u vartotojos G. Ž. (duomenys neskelbtini) 2017 m. sausio 16 d. prašymą dėl 160,00 Eur netesybų pripažinimo neteisėtomis nutraukus 2016 m. balandžio 6 d. INIT kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) ir 2016 m. balandžio 6 d. „INIT“ interneto paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) ir į p a r e i g o j u UAB „Init“ netaikyti netesybų dėl šių sutarčių nutraukimo.

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 vartotojai ir teikėjai.

Direktorius pavaduotojas,  
pavaduojantis direktorių

Mindaugas Žilinskas