**įsakyMAS**

**DĖL E. Š. 2017 M. GEGUŽĖS 3 D. PRAŠYMO**

2017 m. birželio d. Nr. 1V-

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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo E. Š. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2017 m. gegužės 3 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (Žemaitės g. 15, 03504 Vilnius, įmonės kodas 110688998) (toliau – teikėja) 2017 m. birželio 6 d. raštą Nr. 2301-0198 (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. Nustačiau, kad vartotojas su teikėja 2016 m. rugsėjo 6 d. pasirašė Specialiąsias paslaugų teikimo sąlygas Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl duomenų perdavimo paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo pagal pasirinktą mokėjimo planą „Spartusis neribotai“. Sutartyje nustatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn. Sutartyje taip pat nurodyta įsigyjama įranga – planšetinis kompiuteris „Lenovo IdealPad Yoga 500-14“ (toliau – planšetė) ir „Huawei E5573S“ (toliau – maršrutizatorius), kurių bendra vertė 724,68 Eur. Planšetės ir maršrutizatoriaus mokestis mokamas 36 mėn. – 14,50 Eur/mėn.

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2016 m. rugsėjo mėn., kaip lojalus teikėjos klientas, telefonu gavo siūlymą pasinaudoti specialiu pasiūlymu ir įsigyti planšetę, maršrutizatorių ir bevielį neribotą internetą. Pasak vartotojo, jis buvo įtikintas, kad nuo 2017 m. sausio 1 d. visoje Europos Sąjungoje jau bus galima naudotis bevieliu internetu už sutartyje nurodytą užmokestį. Vartotojui paklausus, kodėl nebūtų galima įsigyti siūlomų paslaugų nuo 2017 m. sausio 1 d., vartotojas buvo informuotas, kad tai yra ribotas pasiūlymų skaičius, skirtas tik lojaliems klientams, o siūlomų paslaugų kaina nuo 2017 m. sausio 1 d. padidės. Anot vartotojo, jis apsisprendė pasinaudoti pasiūlymu tik dėl galimybės naudotis paslaugomis važinėjant po Europos Sąjungos valstybes. Vartotojo teigimu, iki 2017 m. sausio 1 d., paslaugomis mokykloje Šiauliuose naudojosi vartotojo sūnus. Sulaukus naujųjų metų ir vartotojui išvykus į užsienį, ten, pasak jo, paslaugomis buvo pasinaudota vos keletą dienų ir jos nebebuvo teikiamos.

Vartotojas nurodo, kad su teikėja bandė šį klausimą spręsti telefonu. Pasak vartotojo, teikėjos atstovė J. pirmiausia užsakė pokalbio įrašą ir pažadėjo paskambinti. Kitą dieną paskambinusi informavo, kad pokalbio įrašai yra saugomi 6 mėn., kadangi šis terminas jau yra praėjęs, pokalbio įrašo gauti nebėra galimybės, todėl pradėjo siūlyti kitas paslaugas, susijusias su „telefono minutėmis“, tačiau, anot vartotojo, jis pasiūlymų atsisakė, nes ir taip jau mokėjo pagal sutartį už paslaugų teikimą. Vartotojas pažymėjo, kad siūlė ieškoti abiem pusėms priimtino sprendimo, nes siekė gauti teikiamas paslaugas užsienyje. Paskutinio pokalbio metu vartotojas buvo informuotas, kad paslaugos užsienyje jam nepriklauso, kad reikėjo atidžiau skaityti sutartį, taip pat vartotojas buvo informuotas, kad norint nutraukti sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio, teks sumokėti atitinkamą sumą, į kurią įeis ir suteiktos nuolaidos. Vartotojas nurodė, kad prašė žodžiu ir raštu pateikti jam raštišką ir išsamų šios situacijos išaiškinimą, tačiau jo nesulaukė. Vartotojo teigimu, jis buvo apgautas, įsiūlius paslaugas, kurios nebuvo teikiamos. Vartotojas nesutinka su teikėjos apskaičiuota suma, kurią turi sumokėti po sutarties nutraukimo. Vartotojo manymu, būtų teisinga, jeigu reikėtų sumokėti tik už planšetę, ir ne per 3 mėn., kaip yra reikalaujama, bet per metus.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2017 m. gegužės 22 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-1350 kreipėsi į teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, prašė per 10 dienų nuo šio rašto gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus ir kitus ginčo nagrinėjimui reikšmingus dokumentus. Taip pat Tarnyba prašė informuoti vartotoją ir Tarnybą, jei būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad su vartotoju sudarė sutartį dėl paslaugų teikimo, pagal kurią už 29,00 Eur su PVM mėn. mokestį vartotojas kartu įsigijo maršrutizatorių bei planšetę. Sutarties priede „Mokėjimo planų, paslaugų ir akcijų aprašymai“ nurodoma, jog vartotojo pasirinktam mokėjimo planui „Spartusis neribotai“ suteikiamas neribotas duomenų perdavimo kiekis naudojantis paslaugomis Lietuvoje. Tame pačiame priede nurodoma, jog tarptinklinio ryšio įkainiai, duomenų perdavimui užsienyje, yra skelbiami teikėjos interneto svetainėje adresu [www.bite.lt](http://www.bite.lt). Pasak teikėjos, vartotojas dėl išaugusios 2017 m. balandžio 1−30 d. laikotarpio sąskaitos kreipėsi 2017 m. balandžio 18 d. Teikėjos teigimu, atsižvelgiant į susidariusią situaciją, teikėja pritaikė 70 proc. nuolaidą nuo apmokestintų duomenų perdavimo paslaugų užsienyje 2017 m. balandžio 1 d.−30 d. laikotarpiu (34,96 Eur be PVM nuolaida matoma 2017 m. balandžio 30 d. sąskaitoje).

Teikėja pažymėjo, jog vartotojo prašymą nutraukti sutartį gavo 2017 m. balandžio 24 d.   
2017 m. balandžio 25 d. sutartis buvo nutraukta. Teikėja pažymėjo, kad vertinant situaciją, sutarties nutraukimo metu apskaičiuotai 114,57 Eur be PVM grąžintinai nuolaidų sumai pritaikė 69,32 Eur be PVM nuolaidą (matoma 2017 m. balandžio 30 d. sąskaitoje). Teikėja informavo Tarnybą, jog   
2017 m. balandžio 24 d. vartotojas elektroniniu laišku pats pateikė prašymą sumokėti įsigytos įrangos likutinę 411,32 Eur su PVM vertę (mėnesio įmoka taikant 3 (trijų) mėnesių išsimokėjimo terminą yra 137,11 Eur su PVM). Teikėja nurodė, jog 2017 m. gegužės 29 d. iš vartotojo gavo 210,92 Eur su PVM sumą, kuri dengė sutarto mokėjimo dalimis 1 (vieno) mėnesio įmoką už įsigytą įrangą bei kitus mokesčius. Kiti mokėjimai, pasak teikėjos, turėtų būti atliekami 2017 m. birželio ir liepos mėnesį. Atsižvelgiant į pateiktą informaciją, teikėjos teigimu, tenkinti vartotojo prašymo, netaikant likusios grąžintinų nuolaidų sumos bei išsimokėti įsigytos įrangos likutinę vertę per 12 mėnesių laikotarpį, pagrindo nėra.

2.Konstatuoju, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra paslaugų sutartis. Remiantis sutarties nuostatomis, teikėja įsipareigojo suteikti vartotojui užsakytas paslaugas, o vartotojas įsipareigojo laiku mokėti už paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulygtų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinoms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių 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 – ERPTT). Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPTT.

Ginčas tarp šalių yra kilęs dėl reikalavimo atlyginti po sutarties nutraukimo anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio priskaičiuotą sumą.

Pažymėtina, jog paprastai sutartis sudaroma pateikiant pasiūlymą (oferta) ir priimant pasiūlymą (akceptas). Kai sutarties šalys susitaria dėl visų esminių sutarties sąlygų, sutartis galioja ir yra privaloma sutarties šalims, nes turi joms įstatymo galią (CK 6.162 straipsnio 1 dalis, 6.189 straipsnio 1 dalis). Remiantis vartotojo prašyme pateikta informacija, 2016 m. rugsėjo mėn. vartotojui, kaip lojaliam klientui, teikėjos vadybininkas pateikė pasiūlymą dėl neriboto duomenų perdavimo kiekio, kartu įsigyjant maršrutizatorių ir planšetę už 29,00 Eur mėn. mokestį. Pasak vartotojo, pasiūlymas buvo pateiktas telefonu, vartotojui buvo teigiama, kad nuo 2017 m. sausio 1 d. bus galima naudotis paslaugomis visoje Europos Sąjungoje, dėl šios priežasties vartotojas ir sutiko priimti teikėjos pateiktą pasiūlymą. Sutartis buvo pasirašyta 2016 m. rugsėjo 6 d.

Vartotojas prašyme Tarnybai nurodė, kad telefoninio pokalbio metu buvo apgautas ir jam buvo įsiūlytos paslaugos, kurių jam nereikia. Teikėja nepateikė Tarnybai 2016 m. rugsėjo mėn. vykusio pokalbio garso įrašo, iš kurio būtų galima spręsti dėl teikėjos vadybininko vartotojui suteiktos informacijos. Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklų 41 punktu, „*Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sprendimą dėl ginčo esmės priima atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus bei vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės aktais ir teisės principais. Jeigu ginčo šalių paaiškinimų arba pateiktų kitų įrodymų nepakanka ir šalys jų nepateikia, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sprendimą priima atsižvelgdama į turimus įrodymus.*“

Atkreiptinas dėmesys, kad kai sutarčiai sudaryti yra naudojamos standartinės sutartys ar standartinės sutarčių sąlygos, jas naudojanti šalis privalo atskleisti informaciją, kad sutartis sudaroma pagal iš anksto parengtas standartines sutarties sąlygas ir sudaryti galimybę tinkamai kitai šaliai su šiomis sąlygomis susipažinti[[1]](#footnote-1). Kad kitai šaliai buvo suteikta galimybė susipažinti su standartinėmis sutarties sąlygomis, gali būti pripažįstama tik tada, jeigu jos visos įtrauktos į rašytinės sutarties tekstą arba pateiktos kaip sutarties priedas atskirame dokumente, atsiųstos kitai šaliai iki sutarties pasirašymo arba pateiktos susipažinti sutarties pasirašymo metu[[2]](#footnote-2).

Vartotojas prieš sudarydamas su teikėja sutartį dėl paslaugų teikimo turėjo galimybę susipažinti su sutarties sąlygomis. ERPTT 6.3 papunktyje nurodyta, kad „*Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti teikiamas paslaugas, jų teikimo sąlygas <...>*.“ Teikėja pateikė Tarnybai vartotojo pasirašytos sutarties kopiją. Sutarties skiltyje „Kokias paslaugas mes Jums teikiame?“ nurodyta, kad teikėja *„<...> teikia Jums elektroninių ryšių <...> paslaugas, kad galėtumėte bendrauti Lietuvoje ir užsienyje. Jūsų pasirinktos paslaugos yra nurodytos Specialiosiose paslaugų teikimo sąlygose <...>.*“ Sutartyje nurodyta, kad vartotojas pasirinko mokėjimo planą „Spartusis neribotai“. Sutarties priede „Mokėjimo planų, paslaugų ir akcijų aprašymai“ nurodyta, kad „*Mokėjimo planui „Spartusis neribotai“ suteikiamas neribotas duomenų kiekis, naršant internete Lietuvoje. <...>*“ Skiltyje „Tarptautinis ir tarptinklinis ryšys“ nurodyta, kad duomenų perdavimo užsienyje kainos yra skelbiamos teikėjos interneto svetainėje www.bite.lt. Minėto priedo skiltyje „Norime atkreipti Jūsų dėmesį“ nurodyta,kad„*Naudojant „Vodafone Mobile Connect“ paslaugas užsienyje yra taikomas papildomas mokestis už kiekvieną perduotą megabaitą, pagal užsienio šalyse tuo metu galiojančius „Vodafone World“ duomenų perdavimo tarifus, kurie skelbiami internete adresu www.bite.lt. Jums prisijungus prie tarptinklinio ryšio („roaming“) bus laikoma, jog Jums žinoma kiekvienam perduodamam megabaitui taikoma kaina, suprantate tokio naudojimosi sukeliamas papildomas išlaidas ir sutinkate jas apmokėti. Todėl naudokitės paslauga atsakingai. Užsienyje perduodami duomenys apvalinami 1KB tikslumu ES šalyse ir 10KB tikslumu kitose šalyse*“.

Sutartyje yra aiškiai nurodyta, kad paslaugos bus teikiamos Lietuvoje, o naudojantis paslaugomis užsienyje, bus taikomi papildomi užmokesčiai. Taigi prieš sutarties pasirašymą vartotojas turėjo galimybę įsitikinti, kokios paslaugos jam bus teikiamos. Civilinėje teisėje yra įtvirtinta bendro pobūdžio pareiga vartotojams elgtis atidžiai bei rūpestingai, t. y. tinkamai susipažinti su sudaromo sandorio sąlygomis. Jeigu asmuo to nepadaro, jis elgiasi neapdairiai ir neatidžiai, o veikdamas tokiu būdu jis pats prisiima ir galimus neigiamus savo veiksmų padarinius.

Sutarties kopija Tarnybai buvo pateikta ir paties vartotojo, kas įrodo faktą, jog vartotojui buvo pateikti sutartiniai dokumentai. Kad su sutarties sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu ant sutarties ir jos priedų, kurie yra neatskiriama sutarties dalis. Sutartiniai teisiniai santykiai pagrįsti principu *pacta sunt servanda*, pagal kurį sutarties šalys privalo laiku ir tinkamai vykdyti savo sutartinius įsipareigojimus (CK 6.256 straipsnio 1 dalis). Šis principas yra įtvirtintas ir CK 6.189 straipsnio 1 dalyje, kuri nustato, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek teikėjai.

Vartotojas neginčijo fakto, kad paslaugomis buvo naudojamasi. Tarnyba, išanalizavusi jai pateiktas sąskaitas už 2016 m. lapkričio−2017 m. balandžio mėn., pastebi, kad paslaugomis daugiausia buvo naudojamasi Lietuvoje, tačiau buvo naudojamasi ir užsienyje (2017 m. balandžio   
1 d. PVM sąskaita faktūra serija TA Nr. (duomenys neskelbtini) ir 2017 m. gegužės 1 d. PVM sąskaita faktūra serija TA Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sąskaita). Vartotojas galimai savo pažeistų teisių ginimo aktyviais veiksmais ėmėsi tik praėjus daugiau nei 7 mėn. po sutarties pasirašymo ir paslaugų teikimo pradžios. Iš Tarnybai pateikto vartotojo prašymo matyti, kad vartotojas į teikėją pirmą kartą telefonu kreipėsi tik 2017 m. balandžio 18 d., t. y. praėjus 7 mėn. po sutarties sudarymo. Teikėja 2017 m. birželio   
20 d. papildomai informavo, kad raštiškus vartotojo prašymus su situacijos paaiškinimais gavo   
2017 m. balandžio 24 d. Prašymą nutraukti sutartį ir mokėti įsigytos įrangos likutinę vertę dalimis per 3 mėn. gavo tą pačią 2017 m. balandžio 24 d. Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, kad vartotojas reiškė pretenzijas dėl teikiamų paslaugų anksčiau minimų datų. Pareigą bendradarbiauti ir savo teises įgyvendinti sąžiningai turi abi sutarties šalys, todėl jos abi turi veikti aktyviai ir atlikti protingumo kriterijų atitinkančius veiksmus, esančius tinkamo šalių bendradarbiavimo prielaida[[3]](#footnote-3).

Pastebėtina, kad prievolės, kylančios iš elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta. Sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka. Vartotojo teisė nutraukti elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį yra neginčytina, tačiau vertintinos šio juridinio fakto pasekmės. CK 6.721 straipsnyje įtvirtintos vienašališko atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimo sąlygos. Vadovaujantis šiuo straipsniu, atlygintinų paslaugų gavėjas, norėdamas vienašališkai nutraukti atlygintinų paslaugų teikimo sutartį, turi dvejopą pareigą. Visų pirma, paslaugų gavėjas (vartotojas) privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms. Antra, paslaugų gavėjas (vartotojas) privalo atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento.

Sutarties skilties „Kada paslaugų teikimas gali būti nutrauktas“ 3 pastraipoje nurodyta, „*Jei pageidaujate, galite bet kada atsisakyti mūsų paslaugų.*“ „*Tuo atveju, jei kartu su mūsų paslaugomis išsimokėtinai buvote įsigiję telefono aparatą, modemą ar kitą įrangą, Jums atsisakius mūsų paslaugų, prašysime Jūsų sumokėti visas likusias įmokas iš karto ir visiškai atsiskaityti už šią įrangą. Už įrangą mokėtinas sumas pateiksime paskutinėje sąskaitoje.*“ (minėtos skilties 4 pastraipa). Prašymas nutraukti sutartį teikėjai buvo pateiktas 2017 m. balandžio 24 d., t. y. nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Remiantis teikėjos rašte pateikta informacija, sutartis buvo nutraukta nuo 2017 m. balandžio 25 d. Teikėja Tarnybai pateikė 2017 m. balandžio 24 d. vartotojo el. paštu atsiųsto laiško kopiją, kurioje nurodoma „*<...> Sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) norime nutraukti nuo šios dienos, sumokant, per tris įmokas, įrangos likutinę vertę (411,80), 50 proc. planui suteiktos nuolaidos*. E. *Š.*“.

Sutarties priede „Sveikiname pasinaudojus nepaprastu BITĖS pasiūlymu“ nurodyta, jog „*Jums atsisakius BITĖS paslaugų ar pasinaudojus kitais BITĖS pasiūlymais praėjus mažiau nei 24 mėnesiams, prašysime Jūsų grąžinti pradinei įmokai suteiktą nuolaidą (202,68 Eur) ir sumokėti likusias įmokas už įrangą, t. y. po 14,50 Eur už kiekvieną mėnesį, likusį iki įrangos išsimokėjimo termino pabaigos. Taip pat Jums nebebus suteikiamos nuolaidos plano mėnesio mokesčiui*.“ Kaip matyti iš sutarties, teikėja sutarties nutraukimo anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio atveju gali reikalauti suteiktų nuolaidų tik už įsigytą įrangą.

2017 m. birželio 20 d. teikėja papildomai el. paštu nurodė, jog vartotojui pasirinkus mokėjimo planą „Spartusis neribotai“, taikė 202,68 Eur su PVM nuolaidą pradinei įmokai už įrangą (nuolaida atsispindi sutarties skiltyje „Nuolaidos ir įsipareigojimai“) bei 198,00 Eur su PVM nuolaidą plano mėnesio įmokoms (nuolaida atsispindi sutarties skiltyje „Papildomos paslaugos“ ir sutarties priedo „Mokėjimo planų, paslaugų ir akcijų aprašymai“ skiltyje „Suteikiamos nuolaidos“), išdėstytomis lygiomis dalimis per 36 mėn. (5,50 Eur su PVM). Pasak teikėjos, 2017 m. balandžio 1 d.–2017 m. balandžio 30 d. laikotarpiu už naudojimąsi paslaugomis telefono ryšio numeriu 8 640 47 739 apskaičiuotas plano mėn. mokestis yra lygus 12,91 Eur su PVM bei maršrutizatoriaus ir planšetės mėnesio įmoka − 12,08 Eur su PVM. Toje pačioje 2017 m. balandžio 1 d.–2017 m. balandžio 30 d. laikotarpio sąskaitoje teikėja pateikė įsigytos įrangos likutinę sumą – 411,32 Eur su PVM bei grąžintiną suteiktų nuolaidų sumą − 138,62 Eur su PVM. Bendra mokėtina suma už 2017 m. balandžio 1d.–2017 m. balandžio 30 d. laikotarpiu suteiktas paslaugas telefono ryšio numeriu 8 640 47 739 yra 423,40 Eur su PVM (už įsigytą įrangą) bei plano mėn. mokesčiai, įskaitant grąžintinas nuolaidas, 161,75 Eur su PVM.

Tarnyba, išnagrinėjusi galutinę vartotojui pateiktą sąskaita už 2017 m. balandžio 1 d.−2017 m. balandžio 30 d. teiktas paslaugas, nustatė, kad sąskaitoje yra nurodytas mokėjimo plano „Spartusis neribotai“ 4,1322 Eur be PVM SIM kortelės mokestis, 49,9372 Eur be PVM suma už vartotojo naudojimąsi paslaugomis užsienyje, 114,5719 Eur be PVM grąžintinų nuolaidų suma. 114,5719 Eur be PVM suma apskaičiuota todėl, jog vartotojui pasinaudojus specialiu pasiūlymu buvo suteikta 202,68 Eur su PVM nuolaida pradinei įmokai už įsigytą įrangą. Vartotojui neišbuvus pagal sutartį numatyto laikotarpio, buvo apskaičiuotos grąžintinos nuolaidos (po 14,50 Eur su PVM už kiekvieną mėnesį atitinkamam dienų skaičiui). Sąskaitos skiltyje „Patikslinome sąskaitą“ atsispindi teikėjos pritaikyta 34,96 Eur be PVM nuolaida už naudojimąsi paslaugomis užsienyje 2017 m. balandžio   
1 d.–2017 m. balandžio 30 d. laikotarpiu. Susumavus visas sumas, atėmus nurodytą nuolaidą ir pridėjus PVM, gaunasi 161,75 Eur su PVM suma. Sąskaitoje už įrangą nurodyta 423,40 Eur su PVM suma paskaičiuota taip: sutartyje nurodyta įrangos vertė – 724,68 Eur su PVM, pradinei 202,68 Eur su PVM įmokai už įrangą suteikta 202,68 Eur su PVM nuolaida, likusi įrangos vertė – 522,00 Eur su PVM. Vartotojas už įrangą pirmą kartą sumokėjo 11,60 Eur su PVM (atitinkamam naudojimosi dienų skaičiui 2016 m. rugsėjo mėn.), likusios įmokos po 14,50 Eur su PVM (už laikotarpį nuo 2016 m. spalio iki 2017 m. kovo) ir 12,08 Eur su PVM (už įrangą atitinkamam dienų skaičiui 2017 m. balandžio mėn.). 522,00-11,60-87-12,08=411,32 Eur su PVM (likusi už įrangą neapmokėta suma).

Kaip jau buvo minėta anksčiau, sutartis numatė, kad sutarties nutraukimo anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio atveju, teikėja turi teisę reikalauti iš vartotojo padengti tik suteiktas nuolaidas įsigytai įrangai. Prašyme vartotojas taip pat nurodo, jog mano esant teisinga, jeigu reiktų sumokėti tik likutinę įrangos vertę. Kaip matyti iš vartotojui teikėjos išrašytos galutinės sąskaitos po sutarties nutraukimo, teikėja reikalauja sumokėti už naudojimąsi paslaugomis 2017 m. balandžio mėn. ir padengti vartotojui suteiktas nuolaidas įrangai ir įrangos likutinę vertę,   
t. y., teikėjos reikalavimai yra pagrįsti sutarties nuostatomis, su kuriomis vartotojas buvo susipažinęs. Tarnyba, atsižvelgiant į anksčiau išdėstytą, konstatuoja, kad teikėja pagrįstai reikalauja iš vartotojo apmokėti sąskaitoje nurodytą sumą, todėl vartotojo reikalavimas yra netenkintinas.

Vartotojas prašyme taip pat nurodė, kad, jo manymu, teisinga būtų, jei už planšetę reikėtų sumokėti ne per 3 mėn., kaip reikalaujama, bet per metus, nes vartotojui tai yra didelės ir nenumatytos išlaidos. Tarnyba pažymi, kad sutarties bendrosiose sąlygose buvo nustatyta, kad abonentui atsisakius teikėjos teikiamų paslaugų, teikėja prašys sumokėti visas likusias įmokas iš karto ir visiškai atsiskaityti už šią įrangą. Vartotojui el. paštu pasiūlius sumokėti likusią įrangos vertę per tris įmokas, teikėja, sprendžiant iš rašte pateikto atsakymo, su tokiu pasiūlymu sutiko. Teikėja nurodė, kad vartotojas 2017 m. gegužės 29 d. atliko 210,92 Eur su PVM įmoką, kuri padengė vieno mėnesio įmoką už įsigytą įrangą bei mėnesinius užmokesčius už paslaugas teiktas kitais vartotojo turimais telefono ryšio numeriais, ir tikisi, kad likę mokėjimai bus atlikti 2017 m. birželio ir liepos mėn. Pažymėtina, kad nei sutartis, nei kiti sutartiniai dokumentai nenumato teikėjos pareigos išdėstyti vartotojo prašyme nurodytų mokėjimų kita, nei susitarta bendru susitarimu, tvarka.

3. N e tenkinu vartotojo E. Š. 2017 m. gegužės 3 d. prašymo.

4. Išaiškinu, 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. Įpareigoju Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus vyriausiąją specialistę Aušrą Šenavičienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktoriaus pavaduotojas, Giedrius Pūras

pavaduojantis direktorių

1. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. sausio 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-80/2008. [↑](#footnote-ref-1)
2. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. gruodžio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-689/2006. [↑](#footnote-ref-2)
3. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje bylojeNr. 3K-3-189/2012. [↑](#footnote-ref-3)