



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL B. G. 2017 M. SAUSIO 4 D. PRAŠYMO**

2017 m. vasario 24 d. Nr. 1V-199
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 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2017 m. sausio 11 d. raštu Nr. 4-213 persiūtą vartotojos B. G. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2017 m. sausio 4 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos „Kli LT“, UAB (Birutės g. 10, 89215 Mažeikiai, įmonės kodas 267258020) (toliau – teikėja) 2017 m. vasario 2 d. raštą Nr. 17/02-02-01 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su elektroninių ryšių paslaugų teikėja UAB „TOPNET“ 2016 m. vasario 22 d. sudarė Paslaugų tiekimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų (toliau – paslaugos). Sutarties priede Nr. 1 nurodyta, jog minimalus naudojimosi paslaugomis pagal sutartį laikotarpis – 12 mėn. UAB „TOPNET“ 2016 m. balandžio 12 d. raštu Nr. 04 informavo vartotojus, kad nuo 2016 m. gegužės 1 d. UAB „TOPNET“ interneto prieigos ir kabelinės televizijos paslaugų teikimą perima teikėja.

Vartotoja prašyme nurodo, jog po 2016 m. liepos 20 d. buvusio griaustinio nutrūko paslaugų teikimas vartotojos namuose. Vartotoja teigia, jog paskambino teikėjai ir pranešė, kad nėra interneto ryšio, teikėja informavo vartotoją, jog po dviejų dienų atvyks meistrai. Vartotoja prašyme teigia, kad meistrai neatvyko, todėl vartotoja pradėjo ieškoti naujo paslaugų teikėjo, o teikėją 2016 m. liepos 23 d. raštu informavo, jog nutraukia sutartį. Vartotoja teigia, jog atsakymą iš teikėjos gavo 2016 m. rugpjūčio 19 d., kuriame teikėja teigia, kad nesutinka nutraukti sutartį. Vartotoja prašyme nurodo, jog iki šiol teikėjos darbuotojai neatvyko suremontuoti galimai nuo griaustinio sugedusios paslaugų teikimo įrangos ir todėl iki šiol vartotoja negali naudotis paslaugomis. Tuo tarpu sąskaitas su reikalavimu sumokėti už paslaugas teikėja siunčia. Iš vartotojos prašymo bei teikėjos pateiktos informacijos matyti, jog 2016 m. lapkričio 14 d. vartotoja pervėdė teikėjai 56,17 Eur už 2016 m. liepos, rugpjūčio, rugsėjo ir spalio mėn. teiktas paslaugas, nepaisant to, kad, kaip teigia vartotoja, jai nuo 2016 m. liepos 20 d. paslaugų teikimas yra nutrūkęs. Vartotoja prašo nutraukti sutartį nuo 2016 m. liepos 23 d. bei grąžinti sumokėtus pinigus už 2016 m. rugpjūčio, rugsėjo ir spalio mėn. – iš viso 40,79 Eur.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2017 m. sausio 18 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-128 kreipėsi į teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, paprašė per 10 dienų nuo šio rašto gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl vartotojos prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus bei kitus ginčo nagrinėjimui reikšmingus dokumentus. Taip pat Tarnyba paprašė informuoti vartotoją ir Tarnybą, jei būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Per nustatytą terminą teikėjai nepateikus atsakymo į Tarnybos aukščiau minėtą raštą, Tarnyba 2017 m. vasario 2 d. pakartotinai kreipėsi į teikėją.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad su vartotoja sudaryta sutartis galioja iki 2017 m. vasario 22 d., taip pat, kad 2016 m. liepos 26 d. fiksavo vartotojos nusiskundimą dėl lėto interneto greičio, gedimas, teikėjos teigimu, buvo pašalintas. 2016 m. rugpjūčio 2 d. buvo sulaukta vartotojos

skambučio dėl neveikiančio interneto. Rašte teikėja informuoja, kad tą pačią dieną pas vartotoją buvo nusiųsti gedimų technikai, kurių vizito vartotoja atsisakė, motyvuodama tuo, kad nusprendė atsisakyti teikėjos paslaugų. Kitą dieną teikėja susisiekė su vartotoja ir žodžiu ją informavo, jog sutartis yra terminuota bei, kad sutarties nutraukimą anksčiau sutartyje numatyto termino nustato sutarties sąlygos, tačiau pakartotinio teikėjos meistrų vizito vartotoja ir vėl atsisakė. Teikėja teigia, kad kaip priminimas apie sutarties nutraukimą vartotojai 2016 m. rugpjūčio 19 d. buvo nusiųstas raštas Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2016 m. rugpjūčio 19 d. raštas), kuriuo vartotoja buvo informuota, kad sutartis yra terminuota ir galioja iki 2017 m. vasario 24 d., bei, kad pareiškus norą sutartį nutraukti anksčiau nustatyto termino, bus skaičiuojamos netesybos pagal sutartyje nustatytas sąlygas. Teikėja teigia, kad po šio rašto išsiuntimo iš vartotojos jokio atsakymo negavo, vartotoja į teikėją daugiau nė karto nesikreipė. Taip pat teikėja teigia, kad raštiško vartotojos prašymo nutraukti sutartį neturi.

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 (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. Vadovaujantis sutarties 2.1 papunkčiu, kuriame numatyta, jog: „*Tiekėjas suteikia Klientui prisijungimo prie Interneto tinklo TCP/IP protokolu paslaugas <...>, kurias Klientas užsako, pasirašydamas šią sutartį ir jos priedą*“, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims – bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl 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 taisyklės, patvirtintas Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo 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 sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp vartotojos ir teikėjos kilęs dėl sutarties nutraukimo. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalių atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Klientui išreiškus valią atsisakyti paslaugų, jų teikėjas turi nutraukti tokių paslaugų teikimą. Taigi įstatymai suteikia teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį bet kuriuo šios sutarties galiojimo metu. Tačiau Tarnyba pripažįsta, kad sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka.

Vartotoja prašyme teigia, jog 2016 m. liepos 23 d. raštu informavo teikėją, kad nutraukia sutartį, tačiau šio rašto kopijos Tarnybai nepateikė, nes teigia, jog kompiuteryje jo nebeturi. Vartotoja nurodo, kad atsakymą į 2016 m. liepos 23 d. raštą iš teikėjos gavo 2016 m. rugpjūčio 19 d. Vartotojos teigimu, šiuo 2016 m. rugpjūčio 19 d. raštu teikėja nurodė vartotojai, jog nesutinka nutraukti sutartį. Tuo tarpu teikėja Tarnybai teigia, jog nėra gavusi aukščiau minėto 2016 m. liepos 23 d. vartotojos rašto dėl sutarties nutraukimo, o 2016 m. rugpjūčio 19 d. raštu teikėja tik priminimo tikslu informavo vartotoją, kad sutartis yra terminuota, bei, kad nutraukus sutartį anksčiau nustatyto termino, bus taikomos netesybos. Tarnyba nesutinka su šiais teikėjos teiginiais. Atkreiptinas dėmesys, jog teikėjos 2016 m. rugpjūčio 19 d. raštas yra pavadintas „*Atsakymas*“, todėl darytina išvada, kad šis raštas yra atsakymas į vartotojos 2016 m. liepos 23 d. prašymą nutraukti sutartį. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Tarnyba daro išvadą, kad vartotoja išreiškė savo valią nutraukti sutartį nuo 2016 m. liepos 23 d., neatsižvelgiant į tai, jog minėto rašto kopija ir nebuvo pateikta Tarnybai.

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.¹ 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 nebuvus². 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 kriterijais³. 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 buvimą⁴.

Atkreiptinas dėmesys, kad ERPT taisyklių 19 punkte yra įtvirtinta paslaugų teikėjo pareiga užtikrinti, kad abonentas visą parą arba sutartyje ar teikėjo paslaugų teikimo taisyklėse, jei sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, nurodytą trumpesnį laiką galėtų prisijungti prie teikėjo tinklo naudodamas paslaugų gavimo galinius įrenginius, atitinkančius teisės aktų nustatytus reikalavimus, ir naudotis teikėjo teikiamomis paslaugomis, kurių kokybė atitinka galinio įrenginio parametrus.

Sutarties 8.7 papunktyje numatyta, kad: „*Tiekėjas pašalina duomenų perdavimo tinklo gedimus per 48 (keturiasdešimt aštuonias) valandas Tiekėjo darbo metu ir per 72 (septyniasdešimt dvi) valandas ne darbo metu po Kliento pranešimo apie gedimus užregistravimo Tiekėjo techniniame skyriuje <...>*“. Teikėja rašte nurodo, jog 2016 m. liepos 26 d. buvo užfiksuotas vartotojos nusiskundimas dėl lėto interneto greičio. Teikėja teigia, jog gedimas buvo pašalintas. Rašte taip pat nurodyta, kad 2016 m. rugpjūčio 2 d. buvo sulaukta vartotojos skambučio dėl neveikiančio interneto. Tuo tarpu vartotoja prašyme teigia, jog interneto ryšys dingo nuo 2016 m. liepos 20 d. Vartotoja prašyme nurodė, kad tą pačią dieną paskambino teikėjai ir pranešė apie dingusį interneto ryšį, teikėja informavo, jog meistrai atvyks po 2 dienų, tačiau teikėjos meistrai taip ir neatvyko pašalinti gedimo priežasties. Atkreiptinas dėmesys, jog pati teikėja rašte teigia, jog 2016 m. rugpjūčio 2 d. buvo gautas pranešimas iš vartotojos dėl *neveikiančio* interneto. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba daro išvadą, kad, kaip ir teigia vartotoja, teikėja neatvyko ir interneto gedimų nepašalino vartotojai apie juos pranešus 2016 m. liepos 20 d. Priešingu atveju, jei teikėja būtų tinkamai atlikusi savo įsipareigojimus pagal sutarties 8.7 papunktį ir pašalinusi gedimus, tokiu atveju vartotoja nebūtų pakartotinai kreipusis į teikėją dėl *neteikiamų* paslaugų.

Tarnyba pažymi, kad vartotoja kreipėsi į teikėją, prašydama nutraukti sutartį, po to, kai pranešė apie paslaugų teikimo sutrikimus, o teikėja nesiėmė reikiamų priemonių šiuos pažeidimus pašalinti sutarties 8.7 papunktyje nustatytais terminais. Vadovaujantis CK 6.206 straipsniu, kuris numato, kad šalis negali remtis kitos šalies neįvykdymu tiek, kiek sutartis buvo neįvykdyta dėl jos pačios veiksmų ar neveikimo arba kitokio įvykio, kurio rizika jai pačiai ir tenka, teikėja negali iš vartotojos reikalauti mokėti už paslaugas, kurių tinkamo teikimo ji neįrodė. Todėl Tarnyba pripažįsta vartotojos reikalavimą

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-113/2003.

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

⁴ 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.

laikyti sutartį nutraukta nuo 2016 m. liepos 23 d. bei grąžinti įmokas, kurias vartotoja sumokėjo už 2016 m. rugpjūčio, rugsėjo ir spalio mėn., pagrįstu ir tenkintinu.

Atkreiptinas dėmesys, kad Tarnyba gali pripažinti elektroninių ryšių paslaugų gavėjo teisę nutraukti sutartį be netesybų nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui tik esant ERPT taisyklių 12 punkte nurodytiems pagrindams, t. y. jei elektroninių ryšių paslaugų teikėjas pakeičia sutarties sąlygas, įskaitant ir sutartyje nurodytų elektroninių ryšių paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį. Kas laikytina esminiu sutarties pažeidimu, nei sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaptarta, todėl sprendžiant, ar teikėja iš esmės pažeidė sutartį, vertintina atsižvelgiant į CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar nevykdymas duoda pagrindą nukentėjusiajai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan. Atsižvelgiant į tai, kad paslaugos vartotojai nebuvo teikiamos nuo 2016 m. liepos 20 d., darytina išvada, kad vartotoja iš esmės negavo to, ko tikėjosi iš sutarties, ir tai yra pakankamas pagrindas pagal ERPT taisyklių 12 punktą laikyti sutartį nutraukta dėl esminio sutarties pažeidimo. ERPT taisyklių 12 punkte yra nurodyta, kad jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia sutartį, teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio sutarties nutraukimo. Tokiu būdu Tarnyba pažymi, kad tarp vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis laikytina nutraukta nuo 2016 m. liepos 23 d. ir vartotojai netaikomos netesybos nutraukus sutartį anksčiau sutartyje nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis termino.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, pripažintina, kad teikėja nepateikė Tarnybai įrodymų, kuriais remiantis galima būtų pripažinti, kad teikėja pareigą, nustatytą sutarties 8.7 papunktyje, vykdė tinkamai ir šiame papunktyje nustatytais terminais, todėl darytina išvada, kad teikėja pažeidė sutartį iš esmės, ko pasekoje vartotoja turi teisę nutraukti sutartį be netesybų pagal ERPT taisyklių 12 punktą ir reikalauti grąžinti po sutarties nutraukimo jos teikėjai sumokėtas įmokas už 2016 m. rugpjūčio, rugsėjo ir spalio mėn. – iš viso 40,79 Eur.

3. T e n k i n u vartotojos B. G. (duomenys neskelbtini) 2017 m. sausio 4 d. prašymą nutraukti interneto prieigos paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) nuo 2016 m. liepos 23 d. ir grąžinti vartotojos sumokėtas įmokas už 2016 m. rugpjūčio, rugsėjo ir spalio mėn. – iš viso 40,79 Eur.

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.

Direktoriaus pavaduotojas,
pavadojuantis direktorių

Mindaugas Žilinskas