



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL J. L. Š. 2018 M. LIEPOS 26 D. PRAŠYMO**

2018 m. rugsėjo 12 d. Nr. 1V-851  
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 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 m. liepos 20 d. raštu Nr. 4E-929 persiustą vartotojo J. L. Š. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – vartotojas) 2018 m. liepos 26 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Balticum TV“ (Taikos pr. 101D, 94198 Klaipėda, įmonės kodas 240809570) (toliau – teikėja) 2018 m. rugpjūčio 28 d. raštą Nr. 01-02-11 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2016 m. kovo 18 d. sudarė UAB „Balticum TV“ elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – sutartis) ir pasirašė priedą Nr. 1 prie sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) bei priedą Nr. 2 prie sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – priedas Nr. 2). Pasirašydamos šiuos dokumentus šalys susitarė dėl televizijos retransliavimo paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo numatant, kad abonentinis mokestis ir pradinis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo 2016 m. balandžio 1 d. Priede Nr. 2 numatyta, kad vartotojas įsipareigojo mokėti 7,50 Eur abonentinį paslaugos „BPop KTV Šiauliai“ mokestį, kuriam 12 mėnesių taikoma 3,00 Eur nuolaida, taigi mokėtinas mokestis šiuo laikotarpiu – 4,50 Eur, o šiam laikotarpiui pasibaigus - 7,50 Eur.

Vartotojas prašyme nurodo, kad jis 2016 m. kovo 18 d. sudaręs sutartį su teikėja, pradėjo naudotis šios teikėjos teikiamomis televizijos retransliavimo paslaugomis, ir nors iš pradžių pretenzijų teikėjai neturėjo, tačiau po kurio laiko „*ženkliai pablogėjo vaizdo kokybė: ekrane pasirodydavo tamsūs kvadratai, kurie momentais dengdavo visą ekraną, vaizdas keletui akimirų sustodavo, po to vėl atsirasdavo judesiai.*“ Vartotojo teigimu, teikėja tuo pačiu laiku padidino paslaugų kainą. Vartotojas nurodo apie tai informavęs teikėją, bet kadangi niekas nepagerėjo, sudarė sutartį su SPLIUS, UAB ir nuo 2017 m. kovo 27 d. naudojasi šio paslaugų teikėjo teikiamomis televizijos retransliavimo paslaugomis ir neturi pretenzijų dėl paslaugų kokybės. Vartotojas nurodo teikėjai prašymą dėl sutarties nutraukimo pateikęs nuo 2017 m. balandžio 10 d. Vartotojas teigia, kad po to, kai SPLIUS, UAB meistrai atjungė teikėjos ir prijungė SPLIUS, UAB paslaugas, jis neteko „*galimybės matyti „Balticum“ laidas.*“ Anot vartotojo, nepaisant to, teikėja jam siuntinėja laiškus, reikalaujama sumokėti už neteiktas paslaugas (po 2017 m. kovo 27 d.), grasindama nutraukti paslaugų teikimą.

Vartotojas kartu su prašymu pateikė SPLIUS, UAB dokumento (*duomenys neskelbtini*) kopiją, kuriame nurodyta: „*Užsakoma paslauga – KTV, Užsakymo data – 2017-03-08, Paslaugos teikimo pradžia – 2017-03-27*“, taip pat nurodyta, kad abonentas – vartotojas, o paslaugų teikimo adresas – (*duomenys neskelbtini*). Vartotojas prašo įpareigoti teikėją nereikalauti iš jo mokėti už neteiktas paslaugas.

2018 m. rugpjūčio 6 d. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Tarnyba) buvo gautas vartotojo raštas „Dėl menamos m/skolos „Balticum“ televizijai“, kuriame

virtotojas teigia, kad „nuo to momento, kai „Splus“ meistras atjungė „Balticum“ televiziją ir prijungė „Splus“, aš matau tik šios televizijos programas, nes neturiu nei kito kabelio, nei kito televizoriaus“. Anot virtotojo, teikėjos atstovai Šiaulių filiale pripažino, kad nuo 2017 m. kovo 27 d. „jų televizija buvo išjungta“.

Teikėja raštu informavo, kad teikėjos paslaugomis virtotojas pradėjo naudotis nuo 2011 m., o paskutinį kartą sutartis buvo atnaujinta 2016 m. kovo 18 d. 12 mėnesių naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Teikėja teigia, kad sklandus bendradarbiavimas su virtotoju vyko iki 2017 m. birželio 13 d., kai virtotojas atvyko į teikėjos atstovybę ir pateikė prašymą nutraukti paslaugų teikimą nuo 2017 m. balandžio 10 d. Anot teikėjos, jos darbuotoja informavo virtotoją, kad tokio prašymo patenkinti negali ir paslaugų teikimas bus nutrauktas 5-ą darbo dieną po prašymo pateikimo. Teikėjos teigimu, virtotojas su tuo nesutiko, nes kitas paslaugų teikėjas jau seniai nutraukė virtotojui teikiamas teikėjos paslaugas. Teikėja nurodo, kad 2017 m. liepos 26 d. sulaukė virtotojo skundo raštu, į kurį atsakė 2017 m. rugpjūčio 2 d. ir pakartotinai informavo virtotoją apie 20,00 Eur įsiskolinimą. Nesulaukusi mokėjimo ir pateikusi virtotojui raginimo/priminimo laiškus, teikėja nurodo įsiskolinimo išieškojimą perdavusi UAB „Intrum Lietuva“.

Teikėja nurodo, kad 2017 m. kovo mėn. virtotojui pateikė rašytinį pranešimą apie nuolaidų taikymo laikotarpio pabaigą ir pateikė Tarnybai šio pranešimo kopiją. Teikėjos teigimu, ji kas mėnesį virtotojui paštu siuntė sąskaitas-faktūras už teikėjos teikiamas paslaugas, t.y. virtotojas jas gavo gegužės, birželio, liepos mėn. pradžioje (teikėja pateikė šių sąskaitų kopijas). Teikėja nurodo, kad virtotojas ne kartą buvo informuotas, kad SPLIUS, UAB atstovai nėra teikėjos darbuotojai. Anot teikėjos, paslaugų kainodara keičiama nebuvo, sutrikimų paslaugų teikime taip pat nebuvo. Teikėja pateikė išrašą, kokie darbai buvo atlikti adresu (*duomenys neskelbtini*), iš kurio matyti, kad laikotarpiu nuo sutarties sudarymo iki nutraukimo dienos, teikėja neužfiksavo nė vieno paslaugų teikimo sutrikimo šiuo adresu. Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, teikėja nemato pagrindo tenkinti virtotojo prašymo.

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. Remiantis sutarties 2.1 papunkčiu, kuriame nustatyta, jog „Bendrovė įsipareigoja teikti paslaugas Abonentui, o Abonentas įsipareigoja naudotis suteiktomis paslaugomis bei už jas atsiskaityti sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka“, darytina išvada, jog virtotojo su teikėja sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių 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 virtotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad 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 – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad virtotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl teikėjos reikalavimo mokėti už paslaugas laikotarpiu nuo 2017 m. kovo 27 d. iki 2017 m. birželio 20 d., t.y. iki sutarties nutraukimo.

Prievolės, kylančios iš vartotojo ir teikėjos sudarytos sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinų paslaugų nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taigi, įstatymai suteikia paslaugų gavėjui teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį bet kuriuo šios sutarties galiojimo metu. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. CK 6.183 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad rašytinė sutartis, kurioje yra išlyga, kad sutartį pakeisti ar papildyti arba ją nutraukti galima tik raštu, negali būti pakeista, papildyta ar nutraukta kitokiu būdu. ERPT taisyklių 13 punkte nustatyta, kad „*Neterminuota Sutartis gali būti nutraukta abonento iniciatyva iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus Teikėjui.*“ Šalys sudarė rašytinės formos sutartį, kurios 11.5 papunktyje numatyta, kad „*Abonentas turi teisę nutraukti terminuotą paslaugų teikimo sutartį vienašališkai, įspėjęs Balticum raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Abonentas turi teisę nutraukti neterminuotą paslaugų teikimo sutartį, t.y. atsisakyti visų arba dalies užsakytų paslaugų įspėjęs Balticum ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas. Abonentas sutartį gali nutraukti tik Klientų aptarnavimo centre pasirašius sutarties užsakymo (nutraukimo) lapą (aktą). Jeigu su Abonentu nesusitarta kitaip, Paslaugų teikimas nutraukiamas ne anksčiau nei pasibaigus įspėjimui numatytas (skirtas) terminas*“. Sutarties 11.3 papunktyje numatyta, kad „*Pasibaigus trumpiausiam naudojimosi Paslaugomis laikotarpiui sutartis tampa neterminuota, jei Abonentas nepareiškė pageidavimo nutraukti pasirašytą sutartį ne vėliau, kaip prieš 30 kalendorinių dienų iki trumpiausio naudojimosi Paslaugomis laikotarpio pabaigos.*“ Atsižvelgiant į tai, kad ginčo nagrinėjimo medžiagoje nėra įrodymų, kad vartotojas pareiškė pageidavimą nutraukti sutartį ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų iki trumpiausio naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, ir remiantis priedu Nr. 1 ir priedu Nr. 2 nuo 2017 m. balandžio 1 d. sutartis tapo neterminuota. Vadovaujantis ERPT taisyklių 13 punktu ir sutarties 11.5 papunkčiu, vartotojas, pageidaudamas nutraukti sutartį, turėjo apie tai informuoti teikėją ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas.

Vartotojas ginčija sutarties nutraukimą nuo 2017 m. birželio 20 d. remdamasis aplinkybe, kad nuo 2017 m. kovo 27 d. naudojami kito paslaugų teikėjo paslaugomis, o teikėjos paslaugas atjungė kito paslaugų teikėjo darbuotojai. Kaip buvo minėta anksčiau, prievolės, kylančios iš sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t.y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta. Pagal sutarties 11.5 papunktį, sutartinių santykių nutrūkimas, esant vartotojo valiai, siejamas su tinkamai įforminta vartotojo valia nutraukti sutartį, bet ne faktų, jog buvo pasirinktas kitas paslaugų teikėjas, su kuriuo sudaroma nauja paslaugų teikimo sutartis. Taigi tol, kol sutartis nebuvo nutraukta, vartotojas turėjo galimybę prisijungti prie teikėjos tinklo ir naudotis jos teikiamomis paslaugomis. Trečiųjų asmenų veiksmai, dėl kurių vartotojas nebeturėjo galimybės naudotis teikėjos teikiamomis paslaugomis, negali sąlygoti vartotojo iš sutarties kylančių įsipareigojimų teikėjai nevykdymo ar sutarties automatinio nutraukimo apie tai teikėjos neinformavus sutartyje numatyta tvarka.

Sutarties 2 punktas numato teikėjos pareigą teikti vartotojui paslaugas, tačiau sutartis nenumato vartotojo pareigos naudotis teikėjos teikiamomis paslaugomis, o sutarties 4.5 papunktis nustato vartotojo pareigą sumokėti už suteiktas paslaugas. Taigi, vartotojas, turėdamas galimybę naudotis teikėjos teikiamomis paslaugomis, įsipareigojo mokėti priede Nr. 1 nustatytus mokesčius nepriklausomai nuo faktinio naudojimosi suliygtomis paslaugomis. Siekdamas atsisakyti teikėjos teikiamų paslaugų ir nutraukti sutartį, vartotojas turėjo laikytis teisės aktų ir sutarties nustatytos tvarkos.

Kaip konstatuota aukščiau, vadovaujantis ERPT taisyklių 13 punktu bei sutarties 11.5 papunkčiu, apie sutarties nutraukimą vartotojas turėjo informuoti teikėją ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki pageidaujamos sutarties nutraukimo datos. Vartotojas teigia, kad jis teikėjai prašymą dėl sutarties nutraukimo pateikęs nuo 2017 m. balandžio 10 d., tačiau nenurodo paties

prašymo pateikimo datos, o tik teigia, kad pradėjęs naudotis kito paslaugų teikėjo paslaugomis (nuo 2017 m. kovo 27 d.), paslaugomis pagal sutartį nebesinaudojo. Sutarties nutraukimo dokumente (*duomenys neskelbtini*) (toliau – priedas Nr. 3) nurodyta „*paslaugos atjungimas nuo 2017.06.20*“, tačiau priedo apačioje vartotojo ranka įrašyta „*pageidavau nutraukti nuo 2017-04-10*“. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotojas prašymą nutraukti sutartį pateikė 2017 m. birželio 13 d.<sup>1</sup> ir nurodė pageidaujantis sutartį nutraukti atgaline data. Sutartyje nėra nuostatų, suteikiančių teisę vartotojui prašyti sutartį nutraukti atgaline data. Priešingai, tiek sutarties 11.5 papunktis, tiek ERPT taisyklių 13 punktas numato vartotojui pareigą apie sutarties nutraukimą informuoti teikėją ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas prašymą nutraukti sutartį pateikė 2017 m. birželio 13 d., ir nesant susitarimo tarp teikėjos ir vartotojo dėl kitos sutarties nutraukimo datos, teikėja pagrįstai sutartį nutraukė 2017 m. birželio 20 d.

Aukščiau konstatavus, kad sutartis nutraukta 2017 m. birželio 20 d., pripažintina, kad teikėja pagrįstai reikalauja iš vartotojo sumokėti už paslaugas iki šios datos, todėl vartotojo reikalavimas įpareigoti teikėją nereikalauti iš jo mokėti už neteiktas paslaugas netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo J. L. Š. 2018 m. liepos 26 d. prašymo.

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 vedėją Aridaną Jurčiukonienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis

---

<sup>1</sup> Kaip paaiškino teikėjos atstovas, priedo apačioje esantys 2017-06-12 datos spaudai buvo uždėti dėl teikėjos darbuotojo aplaidumo ir patvirtino, kad vartotojas buvo atvykęs ir prašymą pateikė 2017 m. birželio 13 d.