



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL M. Č. 2019 M. SAUSIO 23 D. PRAŠYMO**

2019 m. balandžio 12 d. Nr. 1V-423
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 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 2019 m. vasario 1 d. raštu Nr. 4E-129 persiūtą vartotojo M. Č. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. sausio 23 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Magnetukas“ (Erdvilo g. 3, 47181 Kaunas, įmonės kodas 302596445) (toliau – teikėja) 2019 m. vasario 22 d. raštą (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotojas su teikėja 2017 m. lapkričio 9 d. sudarė Interneto paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo.

Vartotojas prašyme nurodo, kad paslaugas teikėja vartotojui pagal sutartį teikė adresu (duomenys neskelbtini). Vartotojo teigimu, teikėja pastoviai teikė netinkamos kokybės paslaugas, o nuo 2018 m. lapkričio mėn. paslaugomis tapo neįmanoma naudotis, kadangi „*nekraudavo nei vaizdo transliacijos, nei puslapiai, nei youtube portalai*“. Dėl šios priežasties, anot vartotojo, jis patyrė daug nepatogumų, nuostolių, nes išnaudojo ir viršijo mobilaus interneto duomenų kiekį naudodamasis kito paslaugų teikėjo paslaugomis, kas sąlygojo didesnę sąskaitą.

Vartotojas prašyme, pateikdamas 2018 m. lapkričio 19 d. – 2019 m. sausio 22 d. laikotarpį vykusio susirašinėjimo el. paštu su teikėja turinį, nurodė, kad:

-2018 m. lapkričio 19 d. el. paštu informavo teikėją apie problemas, susijusias su paslaugų teikimu;

-2018 m. lapkričio 26 d. el. paštu informavo teikėją, jog nuo 2019 m. sausio 1 d. nutraukia sutartį dėl teikėjos kaltės, t. y. dėl netinkamo paslaugų teikimo;

-2018 m. gruodžio 4 d. el. paštu vartotojas gavo sąskaitą už 2018 m. lapkričio mėn. – 16 Eur sumai ir tą pačią dieną el. paštu teikėjai pateikė atsakymą, kad nesutinka su šia sąskaita;

-2018 m. gruodžio 5 d. vartotojas el. paštu gavo teikėjos pranešimą, kad nuolaidos suteiktos už anteną ir maršrutizatorių, į kurį vartotojas atsakė, jog, jo nuomone, nuoma nepagrįsta, kadangi ši įranga išpirkta;

-2018 m. gruodžio 10 d. vartotojas el. paštu informavo teikėją, kad dėl jos kaltės vartotojas patyrė 9,54 Eur nuostolį;

-2018 m. gruodžio 13 d. el. paštu teikėja pateikė koreguotą 2018 m. lapkričio 30 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) (toliau – 2018 m. lapkričio mėn. sąskaita) su 4,77 Eur nuolaida, taip pat nurodydama, kad vartotojas, norėdamas nutraukti sutartį, turi pasirašyti teikėjos nurodytą prašymo formą, nors, pasak vartotojo, apie sutarties nutraukimą jis jau buvo teikėją informavęs 2018 m. lapkričio 26 d. el. paštu. Vartotojas, atsakydamas į šį teikėjos laišką, nurodė, kad nesutinka su 2018 m. lapkričio mėn. sąskaita dėl 3 priežasčių: pirma, vartotojui suteikta 4,77 Eur nuolaida yra dvigubai mažesnė nei vartotojo patirti 9,54 Eur nuostoliai, antra, 2018 m. lapkričio

mėn. sąskaitoje nepagrįstai įtrauktos eilutės „Antenos ir maršrutizatoriaus nuoma/nuolaida“, kadangi ši įranga buvo išpirkta iki sutarties pratęsimo, trečia, vartotojas teikėjai priminė, kad nuo 2019 m. sausio 1 d. nutraukia sutartį;

-2018 m. gruodžio 16 d. vartotojas el. paštu informavo teikėją, kad vėl negali naudotis paslaugomis;

-2018 m. gruodžio 21 d. vartotojas el. paštu gavo teikėjos atsakymą, kad gedimas pašalintas;

-2018 m. gruodžio 28 d. vartotojas sudarė paslaugų teikimo sutartį su kitu paslaugų teikėju dėl neriboto mobilaus interneto paslaugų teikimo;

-2018 m. gruodžio 29 d. vartotojas el. paštu informavo teikėją, kad „*jau atsijungė nuo teikėjos paslaugų*“;

-2019 m. sausio 3 d. vartotojas el. paštu informavo teikėją, kad nori atsiskaityti už 2018 m. gruodžio mėn., tačiau kadangi paslaugų kokybė buvo netinkama, pareikalavo, kad suma būtų mažesnė, taip pat paprašė išrašyti 2018 m. lapkričio mėn. kreditinę sąskaitą likusiai nuostolių sumai;

-2019 m. sausio 4 d. vartotojas teigia el. paštu gavęs teikėjos išrašytą 2018 m. gruodžio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) (toliau – 2018 m. gruodžio mėn. sąskaita) be nuolaidos;

-2019 m. sausio 6 d. vartotojas informavo teikėją el. paštu, kad nesutinka su 2018 m. gruodžio mėn. sąskaita;

-2019 m. sausio 7 d. el. paštu vartotojas informavo teikėją, kad kreipsis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą;

-2019 m. sausio 15 d. vartotojas, nesulaukęs teikėjos atsakymo, pakartotinai kreipėsi į ją;

-2019 m. sausio 22 d. vartotojas el. paštu gavęs teikėjos atsakymą, kad po 5 Eur nuolaidos buvo suteiktos 2018 m. lapkričio mėn. sąskaitoje ir 2019 m. sausio 31 d. PVM sąskaitoje faktūroje (duomenys neskelbtini) (toliau – 2019 m. sausio mėn. sąskaita), atsakė teikėjai, kad nuolaida turi būti suteikta ne 2019 m. sausio mėn., o 2018 m. gruodžio mėn. sąskaitoje. Tą pačią dieną teikėja el. paštu vartotojui atsakė, kad negali koreguoti 2018 m. gruodžio mėn. sąskaitos ir pasiteiravo, ar vartotojas pateikė prašymą dėl sutarties nutraukimo. Vartotojas nurodė teikėjai, kad apie sutarties nutraukimą informavo 2018 m. lapkričio mėn.

Vartotojas prašo 1) įpareigoti teikėją išrašyti kreditinę sąskaitą 4,77 Eur sumai už 2018 m. lapkričio mėn.; 2) įpareigoti teikėją išrašyti kreditinę sąskaitą 2018 m. gruodžio mėn. ir 3) pripažinti sutartį nutraukta nuo 2019 m. sausio 1 d.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad tarp teikėjos ir vartotojo 2015 m. buvo sudaryta pirminė Interneto paslaugų teikimo sutartis Nr. (duomenys neskelbtini), kuri 2017 m. lapkričio 9 d. buvo atnaujinta pasirašius sutartį, nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, t. y. iki 2019 m. lapkričio 8 d. Anot teikėjos, pasirašius sutartį šalys susitarė, kad teikėja įsipareigoja vartotojui adresu (duomenys neskelbtini) bevieliu būdu užtikrinti neriboto interneto greitaveiką Lietuvoje iki 12 Mb/s (dieną) ir iki 15 Mb/s (naktį) bei užsienyje iki 6 Mb/s (visą parą), o už paslaugas vartotojas moka sutartą 16,00 Eur/mėn. mokestį (su PVM). Teikėja pažymi, kad sutartyje, be kitų paslaugų teikimo parametrų, yra numatyta, kad paslaugų pateikiamumas yra 99 proc. per mėnesį, gedimo pašalinimo terminas – per 24 darbo valandas, maksimalus ribojimas jungiantis į kitų paslaugų teikėjų tinklus – 1/10.

Teikėja pripažįsta, kad nuo sutarties sudarymo dienos iki 2018 metų lapkričio mėn. pasitaikydavo gedimų, dėl kurių teikėja negalėdavo teikti vartotojui paslaugų, tačiau, pasak teikėjos, visi registruoti gedimai iš esmės būdavo operatyviai pašalinami, neviršijant sutartyje numatytų gedimų šalinimo terminų bei apimties, t. y.:

-2018 m. balandžio 5 d. el. paštu gautas vartotojo pranešimas dėl neveikiančio interneto, 2018 m. balandžio 6 d. gedimas bazinėje stotelėje pašalintas;

-2018 m. balandžio 30 d. el. paštu gautas vartotojo pranešimas dėl neveikiančio interneto, paaiškėjo, kad gedimas buvo susijęs su elektros dingimu stotelėje, gedimas pašalintas 2018 m. balandžio 30 d. atnaujinus elektros paslaugų teikimą;

-2018 m. lapkričio 19 d. el. paštu gautas vartotojo pranešimas dėl neveikiančio interneto. Šis gedimas, anot teikėjos, buvo susijęs su keletu trumpalaikių DDoS (angl. *Distributed Denial of Service*) tipo atakų, kurias 2018 m. lapkričio 19-26 d. laikotarpiu patyrė teikėja, ir teikėjos apsauga nuo tokio tipo atakų kai kada nesugebėdavo tinkamai apsaugoti. Teikėja pažymėjo, kad 2018 m. lapkričio 19, 21, 23 ir 25 dienų vakarais trumpais periodais, trukusiais po maždaug 5-10 min. buvo paslaugų teikimo suprastėjimas iš teikėjos pusės, ir dalis teikėjos paslaugų gavėjų tuo metu lėčiau galėjo siųsti duomenis, kai kurie interneto puslapiai neužsikraudavo iš pirmo karto ir pan. Teikėjos teigimu, galutinai teikėjos apsauga buvo sustiprinta 2018 m. lapkričio 26 d. 10 val. ryto paleidus naują apsaugos serverį, ir nuo to laiko, nors DDoS tipo atakos iš išorės tęsėsi, tačiau sustiprinus apsaugą teikėjos paslaugų gavėjai neigiamų pasekmių dėl paslaugų kokybės nebepastebėjo. Teikėja pažymi, kad, ar apsauga jau veikia korektiškai, aktyviai buvo tikrinama po 2018 m. lapkričio 26 d. 10 val. bendraujant su kiekvienu į teikėją besikreipiančiu paslaugų gavėju dėl suprastėjusios paslaugų kokybės, tačiau daugelis paslaugų gavėjų ne kartą patvirtino, kad nuo 2018 m. lapkričio 26 d. ryto problema dėl paslaugų kokybės buvo dingusi;

-2018 m. lapkričio 27 d. telefoninio pokalbio metu vartotojas buvo informuotas, kad DDoS tipo atakos pašalintos nuo 2018 m. lapkričio 26 d. ryto ir paprašyta patikrinti, ar bėdos vis dar išlikusios. Vartotojas nurodė, kad internetas vis tiek veikia prastai. Teikėjai paprašius detalizuoti, kaip vartotojas jungiasi prie interneto – paaiškėjo, kad vartotojas savo namų įrenginius jungia bevieliu būdu prie maršrutizatoriaus, o paprašytas prisijungti prie antenos ant stogo tiesiogiai per LAN kabelį (angl. *Local Area Network*), kategoriškai atsisakė, apeliuodamas į praeitą savaitę buvusias problemas teikėjos tinkle bei darydamas prielaidą, kad gedimas vis dar teikėjos tinkle yra nepašalintas;

-2018 m. lapkričio 29 d. vartotojas el. paštu užregistravo interneto gedimą teigdamas, kad „*stringa Žalgirio tiesioginės transliacijos*“. Vartotojui teikėjos atstovas paaiškino, kad nelegalios IPTV (angl. *Internet Protocol Television*) transliacijų teikėja nepalaiko ir negali užtikrinti, kadangi žino, jog vartotojas nėra užsisakęs legalios išmanios IPTV paslaugų iš teikėjos, o „*nelegalios IPTV paslaugų teikėjai kaip tik stengiasi maskuoti savo siunčiamos informacijos srautą, kad jo nebūtų galima identifikuoti ar kažkaip prioretizuoti*“.

Anot teikėjos, 2018 m. lapkričio mėn. pabaigoje – 2018 m. gruodžio mėn. pradžioje dar buvo pora vartotojo kreipimūsi, kadangi vartotojas negalėjo matyti LRT Mediatekoje transliuojamų tiesioginių transliacijų turinio, t. y. kitos interneto svetainės užsikraudavo ir veikdavo korektiškai, tačiau LRT.lt interneto svetainėje transliuojami kai kurie renginiai dirbtinai būdavo atjungiami iš LRT Mediatekos pusės, saugojant autorines transliuojamo turinio autorių teises. Teikėjos teigimu, paaiškėjo, kad LRT Mediatekos sistemoje buvo nukrypęs GeoIP (angl. *Geolocation Internet Protocol*) adresų algoritmas, kurio pagrindinė funkcija yra nustatyti, ar IP adresas, iš kurio kreipiamasi į LRT Mediateką – priklauso Lietuvai, ar užsieniui. Iš teikėjos pusės tuomet operatyviai buvo susisiekiama su LRT Mediatekos administratoriais, teikėjos IP adresai aprašyti, transliacijos pradėjo veikti. Tuo metu paslaugos (išskyrus LRT Mediatekos tiesiogines transliacijas), anot teikėjos, buvo teikiamos tinkamai.

Pasak teikėjos, vartotojo kreipimaisi į teikėją dėl paslaugų kokybės 2018 m. gruodžio mėn. iš esmės buvo nukreipti į 2018 m. lapkričio mėn. buvusias problemas, susijusias su DDoS tipo atakomis. Teikėja atkreipia dėmesį, kad vartotojas paslaugas namie testuodavo per bevielį ryšį nuo bevielio ryšio maršrutizatoriaus, tuo tarpu teikėjos inžinieriams patikrinus ryšį iki stogo antenos, pamatavus pralaidas – visi paslaugų parametrai atitikdavo sutartyje apibrėžtus parametrus. Bandant vartotojui paaiškinti, kad konkrečiu momentu patikrinus gedimus teikėjos tinkle, anot teikėjos, iki pat vartotojo namų įvado gedimų nebuvo ir vartotojui paaiškinus, kad priežasties reikia ieškoti vartotojo vidiniame tinkle, galbūt pasijungiant tiesiogiai laidu nuo vartotojo namuose esančio teikėjos interneto įvado, o ne nuo vartotojo namuose esančio maršrutizatoriaus bevieliu būdu, teikėjos teigimu, vartotojas į teikėjos siūlymus atsakydavo prieštaravimu, grasinimu nutraukti sutartį, kompensacijų reikalavimu ir pan. Teikėjos teigimu, dėl konstruktyvios galimo gedimo paieškos su vartotoju nepavyko susitarti.

Teikėja, apibendrindama aukščiau aprašytus vartotojo kreipimusis į teikėją dėl paslaugų kokybės (gedimų), teigia, kad tik 2018 m. lapkričio 19 d. vartotojo registruotas gedimas, kuris buvo galutinai pašalintas 2018 m. lapkričio 26 d. galima pripažinti kaip gedimą, viršijusį sutartyje numatytą galimą gedimų šalinimo terminą. Atsižvelgiant į tai, teikėja geranoriškai sutiko kompensuoti dalį vartotojo patirtų nepatogumų, suteikiant 4,77 Eur kompensaciją 2018 m. lapkričio mėn. sąskaitoje ir 5 Eur kompensaciją 2019 m. sausio mėn. sąskaitoje. Teikėja atkreipia dėmesį, kad vartotojas pagal sutartį įsipareigojo paslaugomis naudotis iki 2019 m. lapkričio 8 d. arba turi teisę nutraukti sutartį anksčiau nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio sumokant priklausančias netesybas. Teikėja nurodo, kad vartotojo prašymo nutraukti sutartį nėra, todėl vartotojui iki 2019 m. lapkričio 8 d. bus teikiamos paslaugos pagal sutartį.

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 1.1 papunkčiu, teikėja įsipareigojo teikti vartotojui paslaugas pagal šios sutarties sąlygas, o vartotojas įsipareigojo naudotis paslaugomis ir už jas sumokėti sutartyje nustatyta tvarka. 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 sulgytų 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 – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Vartotojas prašo 1) įpareigoti teikėją išrašyti kreditinę sąskaitą 4,77 Eur sumai už 2018 m. lapkričio mėn. (toliau – reikalavimas Nr. 1); 2) įpareigoti teikėją išrašyti kreditinę sąskaitą už 2018 m. gruodžio mėn. (toliau – reikalavimas Nr. 2) ir 3) pripažinti sutartį nutraukta nuo 2019 m. sausio 1 d. (toliau – reikalavimas Nr. 3).

Dėl reikalavimo Nr. 1

2018 m. gruodžio 10 d. vartotojas el. paštu teikėjai nurodė, jog savo 2018 m. lapkričio mėn. patirtus nuostolius dėl teikėjos netinkamai teikiamų paslaugų įvertina 9,54 Eur suma. Teikėja, pripažindama, jog 2018 m. lapkričio 19 d. vartotojo registruotas gedimas galutinai pašalintas buvo 2018 m. lapkričio 26 d., t. y. viršijus sutartyje numatytą gedimų šalinimo terminą, kompensavo vartotojui dalį patirtų nepatogumų, suteikdama 4,77 Eur kompensaciją 2018 m. lapkričio mėn. sąskaitoje. Atsižvelgiant į tai, vartotojas prašo įpareigoti teikėją išrašyti kreditinę sąskaitą likusiai 4,77 Eur (9,54 Eur – 4,77 Eur = 4,77 Eur) sumai už 2018 m. lapkričio mėn. Taigi vartotojas savo reikalavimą Nr. 1 grindžia aplinkybe, jog teikėja 2018 m. lapkričio mėn. jam neužtikrino paslaugų kokybės pagal sutartį, dėl ko vartotojas patyrė nuostolių naudodamasis ir apmokėdamas kitam paslaugų teikėjui už paslaugas.

ERPT taisyklių 19 punktas numato, kad „Teikėjas privalo užtikrinti, kad abonentas visą parą arba Sutartyje ar Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkliudentiniais veiksmais, nurodytą trumpesnę 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“. Vadovaujantis ERPT taisyklių 20 punktu, „Teikėjas atsako už teikiamų Paslaugų kokybę ir gedimus šalina iki

Sutartyje nurodyto tinklo galinio taško“. Taip pat ERPT taisyklių 6.3.5 papunktyje nustatyta, kad paslaugų teikimo sutartyje paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti „*informaciją apie Teikėjo siūlomas techninės priežiūros paslaugas, įskaitant Paslaugų teikimo sutrikimų pašalinimo terminą dienomis ar valandomis ir sąlygas, pagalbos Paslaugų gavėjams paslaugas bei būdus, kaip gauti šiame punkte nurodytas paslaugas*“. Pagal sutarties 7.1.1 papunktį, „*Bendrovė atsako už kokybišką paslaugų teikimą Klientui pagal šios Sutarties 1 priede nustatytus kokybės techninius parametrus*“.

Tarnyba, sistemiškai išnagrinėjusi ir įvertinusi 2018 m. lapkričio 19 d. – 2019 m. sausio 22 d. laikotarpiu tarp ginčo šalių vykusio susirašinėjimo el. paštu turinį, teikėjos raštu pateiktus paaiškinimus, taip pat teikėjos vartotojui 2018 m. lapkričio mėn. išsiųstas trumpąsias žinutes (SMS), nustatė, kad 2018 m. lapkričio 19, 21, 22, 24, 25 d. vartotojas el. paštu kreipėsi į teikėją dėl paslaugų teikimo problemų (neveikiančio interneto), kurios, pasak teikėjos, buvo susijusios su trumpalaikėmis DDoS tipo atakomis, kurias 2018 m. lapkričio 19-26 d. laikotarpiu patyrė teikėja. Anot teikėjos, vartotojui paslaugų teikimas buvo atstatytas 2018 m. lapkričio 26 d. 10 val.

Tarnyba taip pat nustatė, kad 2018 m. lapkričio 29 d. vartotojo el. paštu kaip interneto gedimas buvo užregistruota aplinkybė, jog „*stringa Žalgirio tiesioginės transliacijos*“. Pasak teikėjos, šiuo atveju nelegalios IPTV transliacijų teikėja nepalaiko ir negali užtikrinti. Anot teikėjos, 2018 m. lapkričio mėn. pabaigoje – 2018 m. gruodžio mėn. pradžioje dar buvo pora vartotojo kreipimūsi dėl to, kad vartotojas negalėjo matyti LRT Mediatekoje transliuojamų tiesioginių transliacijų turinio. Taigi apibendrinant tai, kas išdėstyta aukščiau, matyti, jog vartotojas 2018 m. lapkričio mėn. ne kartą kreipėsi el. paštu į teikėją dėl neveikiančio (stringančio) interneto.

Vadovaujantis ERPT taisyklių 6.9 papunkčiu, sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu turi būti aiškiai nurodyta „*kompensacijų ir sumokėtų grąžinamų sumų už negautas ar nekokybiškas Paslaugas nustatymo ir jų išmokėjimo tvarką, kai ne dėl savo kaltės abonentas negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Sutartyje ar Paslaugų teikimo taisyklėse nurodytos kokybės*“. Pagal sutarties 3.1.2 papunktį, teikėja įsipareigojo pašalinti paslaugų teikimo sutrikimus per 24 darbo valandas nuo gedimo registravimo telefonu momento, jei paslaugos teikimas sutriko dėl teikėjos kaltės, o sutarties 4.2.5 papunktyje įtvirtinta vartotojo teisė šioje sutartyje nurodytais atvejais ir tvarka gauti kompensaciją už paslaugos teikimo sutrikimus. Pagal sutarties 7.2 papunktį, jei teikėja viršija maksimalų gedimų šalinimo laiką, paslaugos abonentinis mokestis mažinamas 1/30 dalimi už uždelstą dieną.

Tarnyba nustatė, kad teikėja vartotojui suteikė 4,77 Eur kompensaciją 2018 m. lapkričio mėn. mėnesiniam mokesčiui už paslaugas. Iš Tarnybai pateiktų 2017 m. gruodžio mėn.–2019 m. vasario 28 d. laikotarpiu vartotojui pateiktų sąskaitų kopijų matyti, jog vartotojo mėnesinė mokėtina suma už paslaugas yra 16 Eur (su PVM), taigi teikėja vartotojui 2018 m. lapkričio mėn. suteikė 30 proc. (arba 4,77 Eur) dydžio kompensaciją mėnesiniam mokesčiui, kas atitinka sutarties 4.2.5 ir 7.2 papunkčiuose nustatytą teikėjos pareigą suteikti kompensaciją vartotojui dėl neužtikrinto paslaugų teikimo 2018 m. lapkričio mėn.

Atsižvelgiant į tai, jog Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog vartotojas negalėjo naudotis paslaugomis ilgesnį nei aukščiau nurodytą laikotarpį 2018 m. lapkričio mėn., konstatuotina, jog vartotojo reikalavimas Nr. 1, t. y. papildomai gauti 30 proc. mėnesinio mokesčio už paslaugas dydžio (4,77 Eur) kompensaciją (kuri kartu su jau suteikta 4,77 Eur kompensacija sudarytų 60 proc. viso mėnesinio mokesčio už paslaugas) yra netenkinamas.

Dėl reikalavimo Nr. 2

Vartotojas taip pat prašo įpareigoti teikėją išrašyti kreditinę sąskaitą už 2018 m. gruodžio mėn., kadangi teikėja šiuo laikotarpiu jam neužtikrino paslaugų kokybės.

Tarnyba, sistemiškai išnagrinėjusi ir įvertinusi 2018 m. lapkričio 19 d. – 2019 m. sausio 22 d. laikotarpiu tarp ginčo šalių vykusio susirašinėjimo el. paštu turinį, teikėjos raštu pateiktus paaiškinimus, taip pat teikėjos vartotojui 2018 m. gruodžio mėn. išsiųstas trumpąsias žinutes (SMS), nustatė, kad teikėja 2018 m. gruodžio 2 d. vartotoją informavo trumpąja žinute (SMS), jog

„<...> esant gedimui, galimi nežymūs trumpalaikiai interneto dingimai. Atsiprašome už nepatogumus“.

-2018 m. gruodžio 16 d. vartotojas el. paštu informavo teikėją, kad negali naudotis paslaugomis;

-2018 m. gruodžio 21 d. vartotojas el. paštu gavo teikėjos atsakymą, kad gedimas pašalintas.

Pasak teikėjos, vartotojo kreipimaisi į teikėją dėl paslaugų kokybės 2018 m. gruodžio mėn. iš esmės buvo nukreipti į 2018 m. lapkričio mėn. buvusias problemas, susijusias su DDoS atakomis. Tarnyba, iš jai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos, nustatė, jog teikėja suteikė vartotojui 5 Eur kompensaciją 2018 m. sausio mėn. sąskaitoje už 2018 m. gruodžio mėn. buvusius paslaugų teikimo sutrikimus. Kaip nustatyta aukščiau, vartotojo mėnesinė mokėtina suma už paslaugas yra 16 Eur (su PVM), taigi teikėja vartotojui 2018 m. sausio mėn. sąskaitoje suteikė 31 proc. (arba 5 Eur) dydžio kompensaciją mėnesiniam mokesčiui, kas atitinka sutarties 4.2.5 ir 7.2 papunkčiuose nustatytą teikėjos pareigą suteikti kompensaciją vartotojui dėl epizodiškai neužtikrinto paslaugų teikimo 2018 m. gruodžio mėn. Tarnyba pažymi, jog nei sutarties nuostatos, nei teisės aktai, kurių priežiūrą pagal kompetenciją atlieka Tarnyba, nenumato reikalavimo, kad kompensacija dėl paslaugų kokybės pagal paslaugų sutartį neužtikrinimo privalo būti suteikta to laikotarpio sąskaitoje, kuriuo nebuvo užtikrintas tinkamas paslaugų teikimas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau bei į tai, kad teikėja vartotojui 2019 m. sausio mėn. sąskaitoje suteikė 5 Eur kompensaciją už 2018 m. gruodžio mėn. paslaugų teikimo sutrikimus, vartotojo reikalavimas Nr. 2 yra netenkintinas.

Dėl reikalavimo Nr. 3

Vartotojas prašo pripažinti sutarties nutraukimo data 2019 m. sausio 1 d., prašyme nurodydamas, kad 2018 m. lapkričio 26 d. el. paštu informavo teikėją, jog nuo 2019 m. sausio 1 d. nutraukia sutartį.

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. 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. Tarnyba pažymi, kad paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį, turi teisę padaryti tai vienašališkai, pranešdamas apie tai paslaugų teikėjui paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka. CK 6.156 straipsnio 4 dalyje reglamentuojama, kad sutarties sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. ERPT taisyklių 6.7 papunktyje yra numatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“. Remiantis sutarties 8.4 papunkčiu, vartotojas turi teisę nutraukti sutartį, raštu įspėjęs teikėją ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Apie tai, kad su sutarties sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek teikėjai.

Pastebėtina, kad prievolės, kylančios iš sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta, o sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka. Taigi tuo atveju, jeigu vartotojas pageidavo nutraukti sutartį, remiantis sutarties 8.4 ir 8.7 papunkčiais, vartotojas turėjo pareigą teikėjai pateikti prašymą raštu dėl sutarties nutraukimo. Vadovaujantis CK 6.183 straipsnio 1 dalimi, rašytinė sutartis, kurioje yra išlyga, kad sutartį pakeisti ar papildyti arba ją nutraukti galima tik raštu, negali būti pakeista, papildyta ar nutraukta kitokiu būdu. Ši įstatymo norma aiškintina, kad, sutartyje nesant atitinkamos išlygos, sutartis gali būti pakeista ar papildyta arba

nutraukta ne tik rašytiniu, bet ir kitokiu būdu¹. Ginčo šalys sudarė rašytinės formos sutartį, be kita ko, sutarties 8.4 papunktyje nurodė CK 6.183 straipsnio 1 dalyje reglamentuojamą išlygą, įtvirtindamos, kad vienašališkas sutarties nutraukimas galimas tik esant įspėjimui raštu. Remiantis teismų praktika², CK 6.183 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta nuostata leidžia šalims nepaisyti sutarties sąlygos, reikalaujančios rašytinės formos, tais atvejais, kai iš šalių konkludentinių veiksmų galima pagrįstai spręsti, kad tos sąlygos abi šalys yra atsisakiusios. Iš pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos (šalių susirašinėjimo el. paštu) Tarnyba neturi pagrindo spręsti, kad ginčo šalys būtų atsisakiusios sutarties 8.4 papunkčio dėl įspėjimo apie sutarties nutraukimą raštu.

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytinas vartotojas. Įrodinėjimo pareiga – būtinybė šaliai įrodyti aplinkybes, kurių nenustačius jai gali atsirasti neigiamų padarinių. Yra skiriami du įrodinėjimo pareigos aspektai: pirma, įrodinėjimo pareiga reiškia šalies pareigą nurodyti tam tikrus faktus arba teigti arba neigti juos esant, antra – pateikti įrodymus, patvirtinančius jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis.

Kaip minėta, sutarties 8.4 ir 8.7 papunkčiuose įtvirtinta, kad sutartis vartotojo vienašališkai gali būti nutraukta, vartotojui apie tai raštu įspėjus teikėją ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų. Iš Tarnybai pateikto 2018 m. lapkričio 19 d. – 2019 m. sausio 22 d. laikotarpiu tarp ginčo šalių vykusio susirašinėjimo el. paštu turinio analizės, Tarnyba nustatė, jog 2018 m. lapkričio 26 d. el. paštu vartotojas informavo teikėją, jog nuo 2019 m. sausio 1 d. nutraukia sutartį dėl teikėjos kaltės, t. y. dėl netinkamo paslaugų teikimo, tą pačią dieną teikėja el. paštu informavo teikėją, kad norint nutraukti sutartį, vartotojas turi parašyti prašymą ir atsiųsti jį teikėjai, o 2018 m. gruodžio 13 d. el. paštu teikėja vartotoją pakartotinai informavo, kad, norint nutraukti sutartį, reikia pasirašyti teikėjos nurodytą prašymo formą, 2018 m. gruodžio 29 d. vartotojas el. paštu informavo teikėją, kad „*jau atsijungė nuo teikėjos paslaugų*“, tačiau 2019 m. sausio 22 d. teikėjai el. paštu pasiteiravus, ar vartotojas pateikė prašymą dėl sutarties nutraukimo, vartotojas atsakė teikėjai, kad apie sutarties nutraukimą teikėją informavo 2018 m. lapkričio mėn. el. laišku. Nors sutartyje yra numatyta, kad vienašališko sutarties nutraukimo atveju kita šalis turi būti įspėta raštu, tačiau joje nenurodyta, kokia forma, popierine ar elektronine, šis prašymas turi būti pateiktas. Tarnybos vertinimu, vien tik iš el. laiške pateiktos informacijos (nesant vartotojo parašo (elektroninio ar paprasto), nėra galima identifikuoti prašymą pasirašančio asmens, todėl toks vartotojo pranešimas nebūtų laikomas tinkamu prašymu nutraukti sutartį ir nesukeltų teisinių pasekmių.

Įvertinus aukščiau nurodytą, darytina išvada, kad tarp šalių vykusiame susirašinėjime, be kita ko, taip pat buvo kelis kartus paminėtas vartotojo pageidavimas nutraukti sutartį nuo 2019 m. sausio 1 d., tačiau Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, patvirtinančių, jog vartotojas pateikė raštu, tinkamai pasirašytą prašymą nutraukti sutartį (el. paštu atsiųstas skenuotas pasirašytas prašymas, el. paštu pateiktas prašymas, pasirašytas elektroniniu parašu, ar atvykus į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių pateiktas pasirašytas prašymas nutraukti sutartį ir pan.), todėl nesant šių įrodymų, nėra pagrindo pripažinti, jog sutartis turėjo būti nutraukta nuo 2019 m. sausio 1 d. atsižvelgiant į vartotojo 2018 m. lapkričio 26 d. elektroninį laišką, todėl vartotojo reikalavimas Nr. 3 yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo M. Č. 2019 m. sausio 23 d. prašymo.

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. liepos 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-383/2012.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gruodžio 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-552/2012, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 28 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-82/2009, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-224/2012, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje 3K-3-521-611/2016.

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 Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis