



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL E. B. 2019 M. KOVO 19 D. PRAŠYMO**

2019 m. gegužės 13 d. Nr. 1V-513

Vilnius

Vadovaudamasi 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, išnagrinėjusi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2019 m. kovo 26 d. raštu Nr. 4E-305 persiūtą E. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. kovo 19 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Cgates“ (Ukmergės g. 120, 08105 Vilnius, įmonės kodas 120622256) (toliau – teikėja) 2019 m. balandžio 8 d. raštą Nr. 124 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2017 m. balandžio 23 d. pasirašė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2017 m. sutartis), kurioje numatyta, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojui interneto prieigos ir televizijos paslaugas (toliau abi kartu – paslaugos) adresu (duomenys neskelbtini). Vadovaujantis Priedu Nr. 1 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2017 m. sutarties priedas), kuris yra neatskiriama 2017 m. sutarties dalis, vartotojui paslaugos buvo teikiamos taikant mokėjimo planą „Pavasaris“, pagal kurį už 16,00 Eur mėnesinį mokestį suteikiama: paslaugų rinkinys „PAVASARIS“, „Lietuviškų kanalų grupė“, „Filmų kanalų grupė“, „Sporto kanalų grupė“, „Sumani.tv“, interneto prieigos paslaugos su iki 100 Mbps greitaveika Lietuvoje, taip pat vartotojui nuomos pagrindu perduotas WiFi maršrutizatorius už 2,29 Eur/mėn. mokestį (nuo 2017 m. gegužės 23 d.), iš viso 18,29 Eur mėnesinių mokesčių už paslaugas ir įrangą pagal šią sutartį. 2017 m. sutartyje nurodytas trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas – 24 mėn.

2019 m. vasario 21 d. šalys pratęsė sutartinius santykius pasirašydamos Priedą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2019 m. sutartis) (toliau 2017 m. sutartis ir 2019 m. sutartis abi kartu – sutartys), kurioje numatyta, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojui paslaugas adresu (duomenys neskelbtini). Vadovaujantis 2019 m. sutarties nuostatomis, vartotojui paslaugos yra teikiamos taikant mokėjimo planą „Televizijos ir interneto paslaugų rinkinys LTplus+100“, pagal kurį už 15,00 Eur (iki 2019 m. balandžio 20 d.) ir už 17,00 Eur (nuo 2019 m. balandžio 21 d. iki 2021 m. vasario 21 d.) mėnesinį mokestį suteikiama: „Televizijos ir interneto paslaugų rinkinys LTplus+100“, „Įrašų paslauga“, „Įrašų saugykla“, „Sumanios televizijos paslauga“, „Viasat Combo kanalų grupė“, interneto prieigos paslaugos su iki 100 Mbps greitaveika Lietuvoje, taip pat už 1,00 Eur/mėn. mokestį suteikiama „Sumanios televizijos įrangos nuoma“, iš viso 16,00 Eur (iki 2019 m. balandžio 20 d.) ir 18,00 Eur (nuo 2019 m. balandžio 21 d. iki 2021 m. vasario 21 d.) mėnesinių mokesčių už paslaugas pagal šią sutartį. 2019 m. sutartyje nurodytas trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas – 24 mėn.

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2019 m. vasario 21 d. telefonu paskambinusi teikėjos atstovė informavo vartotoją, jog nuo 2019 m. balandžio 20 d. pasibaigs suteiktų nuolaidų paslaugoms pagal 2017 m. sutartį galiojimas ir reikės mokėti už paslaugas be nuolaidos. Atsižvelgiant į tai, pasak vartotojo, teikėjos atstovė jam telefonu pasiūlė sudaryti „*naują 2 m. sutartį, su tuo pačiu teikiamu paslaugų paketu, už 18 Eur/mėn.*“. Vartotojas nurodo, jog kadangi jam buvo

pasakyta, kad paslaugų kokybė nesikeis, jis nusprendė priimti teikėjos pasiūlymą, tačiau teikėja jam 2019 m. sutarties neatsiuntė. Po kelių dienų (2019 m. vasario 26 d.) vartotojui kreipusis telefonu į teikėją dėl neatsiūstos naujos 2019 m. sutarties, teikėja ją nedelsiant el. paštu atsiuntė, tačiau, vartotojo teigimu, atsiūstoje 2019 m. sutartyje buvo iš esmės pakeistas televizijos programų paketas, kuris neatitiko vartotojo poreikių. 2019 m. vasario 29 d. vartotojas el. paštu kreipėsi į teikėją informuodamas, kad vadovaudamasis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.228¹⁰ straipsniu atsisako 2019 m. vasario 21 d. nuotoliniu būdu sudarytos 2019 m. sutarties, nes ji neatitinka tų paslaugų teikimo sąlygų, kurias, pasak vartotojo, telefonu nurodė teikėjos atstovė bei paprašė palikti galioti prieš tai iki 2019 m. sutarties galiojusios 2017 m. sutarties sąlygas. Vartotojas nurodo, jog 2019 m. kovo 1 d. teikėja el. paštu jį informavo, „kad Jūsų vardu sudaryta sutartis yra įsigaliojusi ir sudaryta terminuotam laikotarpiui, bei Civilinio kodekso 1.72 str. numato, kad sandoriai (o sutartis yra sandoris), kuriems įstatymai nenustato rašytinės formos, gali būti sudaromi žodžiu. Šiuo atveju, jeigu pageidaujate koreguoti sutartį, 2019 metų, vasario 21 dieną sudarytą sutartį reikėtų nutraukti pagal sutartyje numatytas sąlygas ir sudaryti naują paslaugų teikimo sutartį.“ Vartotojas prašo įpareigoti teikėją teikti tokias paslaugas, kokios nurodytos 2019 m. vasario 21 d. pokalbio telefonu metu arba nutraukti nuotoliniu būdu sudarytą 2019 m. sutartį ir palikti galioti 2017 m. sutartį.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad 2015 m. gegužės 16 d. vartotojas su teikėja 24 mėn. trumpiausiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui sudarė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2015 m. sutartis) adresu (duomenys neskelbtini). Pasak teikėjos, vartotojas savo parašu patvirtino, kad su visomis 2015 m. sutarties ir „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklių (2015 m. kovo 1 d. redakcija) sąlygomis susipažino, su jomis sutiko, įrangą gavo, atliktų darbų ir paslaugų kokybė tenkino. Teikėja nurodo, kad 2017 m. balandžio 23 d. vartotojas ir teikėja sudarė 2017 m. sutartį, o 2019 m. vasario 21 d. vartotojas ir teikėja telefonu sudarė naują 2019 m. sutartį. Teikėjos teigimu, 2019 m. vasario 21 d. pokalbio telefonu metu vartotojui buvo išdėstytos visos esminės paslaugų teikimo sąlygos, vartotojas jas suprato ir patvirtino teikėjos atstovei, kad sutinka su jomis. Be to, telefonu šalių susitartos sąlygos buvo išdėstytos 2019 m. sutartyje raštu ir nusiūstos vartotojui.

Atsižvelgiant į tai, teikėjai nėra suprantama, kuo remiantis vartotojas teigia, jog 2019 m. sutarties dokumentuose nurodytos esminės sąlygos yra ne tos sąlygos, kurias šalys aptarė telefonu. Teikėjos nuomone, vartotojui kreipusis į teikėją dėl paslaugų atsisakymo pagal 2019 m. sutartį ir/ar sugražinimo į prieš tai galiojusios 2017 m. sutarties sąlygas, teikėjos darbuotojai pagrįstai nurodė, kad 2019 m. sutartis sudaryta teisėtai ir norint ją nutraukti, vartotojas privalės apmokėti už paslaugas bei kompensuoti 2019 m. sutartyje (ir telefonu) nurodytas nuolaidas iki 2019 m. sutarties nutraukimo dienos. Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, teikėja mano, kad 2019 m. sutartis telefonu sudaryta tinkamai ir šalys aiškiai susitarė dėl esminių paslaugų teikimo sąlygų, o vartotojui parašius prašymą nutraukti 2019 m. sutartį, teikėja ją nutrauks vadovaudamasi 2019 m. sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka.

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis 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. Iš 2019 m. sutarties nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo suteikti vartotojui užsakytas paslaugas, o vartotojas įsipareigojo 2019 m. sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta 2019 m. sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulytų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERI 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 Tarybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl 2019 m. sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Vartotojas teigia, kad nuotoliniu būdu (telefonu) sudaryta 2019 m. sutartis neatitinka tų paslaugų teikimo sąlygų, kurias, pasak vartotojo, telefonu jam nurodė teikėjos atstovė ir kurios neatitinka vartotojo poreikių. Atsižvelgiant į tai, vartotojas prašo įpareigoti teikėją teikti tokias paslaugas, kokios nurodytos 2019 m. vasario 21 d. pokalbio telefonu metu arba nutraukti nuotoliniu būdu sudarytą 2019 m. sutartį ir palikti galioti 2017 m. sutartį.

Teikėjos teigimu, 2019 m. vasario 21 d. pokalbio telefonu metu vartotojui buvo išdėstytos visos esminės 2019 m. sutarties paslaugų teikimo sąlygos, vartotojas jas suprato ir patvirtino teikėjos atstovei, kad sutinka su jomis. Teikėja teigia, jog 2019 m. sutartis sudaryta teisėtai ir norint ją nutraukti, vartotojas privalės apmokėti už paslaugas bei kompensuoti 2019 m. sutartyje (ir telefonu) nurodytas nuolaidas iki 2019 m. sutarties nutraukimo dienos.

Taigi, iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp šalių iš esmės yra kilęs dėl nuotoliniu būdu (telefonu) sudarytos 2019 m. sutarties sąlygų aiškinimo.

CK 6.228⁸ straipsnio 1 dalyje nurodyta, jog „Nuotolinė sutartis yra verslininko ir vartotojo sutartis, sudaroma pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą, verslininkui ir vartotojui fiziškai nesant kartu vienoje vietoje ir iki sutarties sudarymo bei sutarties sudarymo metu naudojant tik ryšio priemones“. Kaip numatyta 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL 2011 L 304, p. 64) (toliau – Direktyva) preambulės 20 konstatuojamojoje dalyje, nuotolinės sutarties apibrėžtis turėtų apimti visus atvejus, kai elektroninių ryšių paslaugų teikėjas ir vartotojas sudaro sutartį išskirtinai naudodamiesi viena ar daugiau nuotolinio ryšio priemonėmis (pvz., užsisakant paštu, internetu, telefonu arba kitomis elektroninių ryšių priemonėmis) iki sutarties sudarymo ir įskaitant jos sudarymo momentu. Europos Komisijos Teisingumo generalinio direktorato 2014 m. birželio 2 d. 13 rekomendaciniame dokumente dėl Direktyvos 2011/83/ES (toliau – Gairės) nurodyta, kad aplinkybė, jog nuotolinę sutartį sudariusios šalys vėliau susitinka, paprastai tuo metu, kai įrengiama paslauga arba atliekamas mokėjimas, neturėtų pakeisti šios sutarties, kaip nuotolinės sutarties, esmės.

Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo medžiagos, dėl 2019 m. sutarties sąlygų šalys susitarė telefonu (nei viena ginčo šalis neginčija šio fakto), vėliau 2019 m. sutarties egzempliorius raštu buvo pateiktas vartotojui el. paštu, atsižvelgiant į tai ir į aukščiau nurodytas teisės aktų nuostatas, darytina išvada, jog 2019 m. sutartis buvo sudaryta nuotoliniu būdu.

CK 6.719 straipsnio 1 dalis numato kliento teisę susipažinti su išsamia informacija, susijusia su paslaugomis, kuri turi įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. CK 6.718 straipsnio 1 dalis numato, kad teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus. Detalius reikalavimus elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčiai numato ERPT taisyklių 6 punktą, kuris numato, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti visą informaciją, išdėstytą šio punkto papunkčiuose. Papildomas reikalavimus (papildomas garantijas vartotojams) numato CK 6.228⁷ straipsnis, kuris taikomas tais atvejais, kai sutartys priskiriamos nuotolinėms sutartims ar ne prekybos patalpose sudarytomis sutartims. Taip pat CK 6.228⁸ straipsnio 2 dalyje yra nurodyta, jog „Sudarydamas nuotolinę sutartį, verslininkas privalo suteikti vartotojui šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją aiškia ir suprantama kalba arba sudaryti sąlygas vartotojui tinkamai susipažinti su ta informacija, atsižvelgdamas į naudojamas ryšio priemones. Patvariojoje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma.“, to paties straipsnio 4 dalyje

nurodyta, jog „Jeigu nuotolinė sutartis sudaroma ryšio priemonėmis, kurias naudojant nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, verslininkas prieš sutarties sudarymą privalo šiomis priemonėmis pateikti bent šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 1, 2, 4, 7 ir 13 punktuose nurodytą informaciją. Kitą šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją verslininkas privalo pateikti vartotojui, kaip nustatyta šio straipsnio 2 dalyje.“, t. y. prieš sutarties sudarymą, vartotojas turi būti informuojamas apie pagrindines prekės ar paslaugos savybes; duomenis apie verslininką; bendrą prekių ar paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti mokesčiai; teisę atsisakyti sutarties; jeigu reikalinga, sutarties trukmę, o kai sutartis neterminuota ar pratęsiama automatiškai, – sutarties nutraukimo sąlygas. Be to, CK 6.228⁸ straipsnio 6 dalyje yra numatyta, kad „Per protingą terminą nuo nuotolinės sutarties sudarymo ir ne vėliau kaip pristatydamas prekes arba prieš pradėdamas teikti paslaugas verslininkas privalo pateikti vartotojui sudarytos sutarties patvirtinimą patvariojoje laikmenoje. Sutarties patvirtinime pateikiama visa šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, išskyrus informaciją, kurią verslininkas pateikė vartotojui patvariojoje laikmenoje prieš sudarydamas nuotolinę sutartį.“. Taigi CK 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje, reglamentuojančioje informacijos suteikimą vartotojui prieš sudarant nuotolinę sutartį, be kita ko, numatyta verslininko pareiga informuoti vartotoją apie jo teisę atsisakyti sutarties, nurodant šios teisės įgyvendinimo sąlygas, terminus ir tvarką, pateikiant pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, arba informacija, kad vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties pagal CK 6.228¹⁰ straipsnį. Taip pat privalo būti pateikiama informacija, kad vartotojas atsisakęs sutarties pagal CK 6.228¹⁰ straipsnio 9 ar 10 dalį, turėtų sumokėti verslininkui pagrįstas išlaidas pagal CK 6.228¹¹ straipsnio 9 dalį. Pažymėtina, kad vadovaujantis CK 6.228⁷ straipsnio 3 dalimi, CK 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, sudarant nuotolinę ar ne prekybos patalpose sutartį, tampa neatsiejama paslaugų teikimo sutarties dalimi ir gali būti keičiama tik sutarties šalių aiškiu susitarimu. Atsižvelgiant į minėtas CK nuostatas, darytina išvada, jog paslaugų teikėjas, sudarantis paslaugų teikimo sutartį su vartotoju, informaciją apie teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų terminą, taip pat informaciją apie teksiančias susimokėti išlaidas pagal CK 6.228¹¹ straipsnio 9 dalį, turėtų įtvirtinti ir su vartotoju sudaromoje sutartyje.

Pagal Gaires, patvirtinimą reikėtų pateikti vėliausiai iki sutarties vykdymo pradžios. Patvirtinimas turi būti pateiktas patvariojoje laikmenoje¹ (popieriniame arba elektroniniame laiške ir t. t.), pvz., toks patvirtinimas gali būti laikomas tinkamas, kai teikėjas išsiunčia jį į asmeninę kliento paskyrą vartotojo interneto svetainėje, prieigą prie kurios turi tik klientas ir pan. ar vartotojo nurodytu el. pašto adresu. Taigi, tuo atveju, kai skambinama telefonu siekiant sudaryti nuotolinę sutartį, vartotojo sutikimą sudaryti nuotolinę sutartį verslininkas privalo patvirtinti patvariojoje laikmenoje, o nuotolinė sutartis laikoma sudaryta, kai vartotojas pasirašo pasiūlymą arba išsiunčia verslininkui savo rašytinį sutikimą (CK 6.228⁸ straipsnio 5 dalis).

Kaip jau minėta aukščiau, vartotojas savo reikalavimą prašyme motyvuoja tuo, jog pagal 2019 m. sutartį paslaugų teikimo sąlygos rašytiniame tekste nesutampa su nuotoliniu būdu (2019 m. vasario 21 d. telefonu) su teikėjos atstove sulygtomis paslaugų teikimo sąlygomis. Taigi, šio ginčo atveju, vertintina, ar teikėja vartotojui telefonu pateikė aukščiau nurodytą atitinkamuose CK straipsniuose, reglamentuojančiuose nuotolinių sutarčių sudarymą, informaciją ir, ar ši informacija sutampa su rašytiniu 2019 m. sutarties dokumentu, 2019 m. vasario 26 d. pateiktu vartotojui el. paštu. Teikėja Tarnybai pateikė vartotojo ir teikėjos atstovės 2019 m. vasario 21 d. pokalbio telefonu įrašą. Tarnyba, išklausiusi ir įvertinusi 2019 m. vasario 21 d. pokalbio telefonu tarp vartotojo ir teikėjos atstovės įrašą, nustatė, kad vartotojui nagrinėjamo pokalbio metu teikėjos atstovės buvo suteikta toliau išdėstyta informacija, įskaitant apie 2019 m. sutarties sąlygas:

¹ Pagal Direktyvos preambulės 23 konstatuojamąją dalį, patvarioms laikmenoms ypač turėtų būti priskiriami popieriniai dokumentai, USB atmintinės, kompaktinių diskų įrenginiai (CD-ROM), skaitmeniniai vaizdo diskai (DVD), atminties kortelės arba standieji kompiuterių diskai ir elektroniniai laišakai.

1) 2019 m. balandžio 22 d. baigiasi 2017 m. sutartyje nustatytas 24 mėn. trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir vartotojui pasiūlyta pratęsti sutartinius santykius atnaujinant sutartį nuotoliniu būdu (telefonu), 2019 m. sutarties kopiją atsiunčiant vartotojui el. paštu;

2) šio pokalbio metu, išklašius vartotojo lūkesčius dėl jam reikalingų paslaugų, vartotojui buvo pasiūlytos paslaugos pagal mokėjimo planą „Televizijos ir interneto paslaugų rinkinys LT+100/24“, kurio minimalus mokestis su nuolaida kartu su paslauga „Sumani.tv“ – 18,00 Eur/mėn. Vartotojui teikėjos atstovei nurodžius, kad pagal 2017 m. sutartį taikomą mokėjimo planą jis moka 16,00 Eur/mėn. ir pageidautų paslaugų tokiomis pačiomis sąlygomis, teikėjos atstovė vartotojui nurodė, jog senieji paslaugų planai naikinami, todėl gali vartotojui pasiūlyti naują planą už 18,00 Eur/mėn. (su nuolaida, be nuolaidos – 26,50 Eur/mėn.), 2 mėnesius suteikiant vartotojui papildomą (2,00 Eur) nuolaidą mėnesiniam mokesčiui, t. y. 16,00 Eur/mėn. 2 mėnesius nuo 2019 m. sutarties sudarymo dienos iki 2018 m. balandžio 20 d., o likusius 22 mėn. – po 18,00 Eur/mėn.;

3) vartotojui kaip ir pagal 2017 m. sutartį ir toliau bus teikiamos interneto prieigos paslaugos su greitaveika iki 100 Mbps;

4) pagal naująjį paslaugų mokėjimo planą „Televizijos ir interneto paslaugų rinkinys LT+100/24“ vietoj „Lietuviškų kanalų grupė“, „Filmų kanalų grupė“, „Sporto kanalų grupė“ pagal 2017 m. sutartį vartotojui suteikiamas „Viasat Combo“ rinkinys, kuris iš esmės atitinka 2017 m. sutartyje nurodytą televizijos paslaugų rinkinį;

5) 2019 m. sutarties administravimo mokestis yra 19,00 Eur, tačiau vartotojui šiam mokesčiui suteikiama 100 proc. nuolaida;

6) vartotojui telefonu sudarius nuotolinę sutartį, vartotojas turi teisę per 14 d. atsisakyti šios sutarties, jeigu sudaręs šią sutartį vartotojas nori, kad paslaugos būtų pradėtos teikti nepasibaigus 14 d. sutarties atsisakymo terminui, vartotojas informuojamas ir sutinka, kad tokiu atveju nutraukęs 2019 m. sutartį privalės apmokėti teikėjai sumą lygią faktiškai suteiktoms paslaugoms ir faktiškai suteiktoms nuolaidoms laikotarpiu nuo 2019 m. sutarties sudarymo iki šios sutarties nutraukimo dienos.

Taip pat Tarnyba pažymi, jog 2019 m. vasario 21 d. pokalbio telefonu tarp vartotojo ir teikėjos atstovės metu, teikėjos atstovė pateikė pagrindinius duomenis apie teikėją, pasitikslino vartotojo asmens duomenis ir gavo vartotojo sutikimą juos naudoti tik 2019 m. sutarties tvarkymo tikslais. Tiek su šia informacija, tiek su aukščiau 1-6 punktuose išvardintomis 2019 m. sutarties sąlygomis, kurias teikėjos atstovė vartotojui nurodė telefonu, vartotojas sutiko (pokalbio įrašas šią aplinkybę patvirtina). Taigi Tarnyba konstatuoja, kad 2019 m. vasario 21 d. pokalbio telefonu metu bendrovės atstovė pilnai supažindino vartotoją su visomis esminėmis 2019 m. sutarties sąlygomis kaip to reikalauja ERPT, CK. Be kita ko, Tarnyba lyginamuoju būdu išnagrinęjusi ir įvertinusi jai pateiktą 2019 m. sutarties kopiją, nustatė, kad visos paslaugų teikimo sąlygos (paslaugų apimtis, kaina, sutarties terminas, interneto prieigos paslaugų greitaveika, televizijos paslaugų rinkinys, suteikiamos nuolaidos, sutarties atsisakymo teisė ir pasekmės ir kt.), dėl kurių buvo susitarta telefonu ir atsispindi raštu vartotojui pateiktoje 2019 m. sutartyje.

Apibendrinama tai, kas išdėstyta aukščiau, Tarnyba pažymi, kad sistemiškai vertinant visas vartotojo ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir surinktus įrodymus, nėra pagrindo pripažinti, kad vartotojui raštu pateikta 2019 m. sutartis neatitinka 2019 m. vasario 21 d. pokalbio telefonu sutartų paslaugų teikimo sąlygų. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl 2019 m. sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek teikėjai. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį 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, todėl vartotojas turi teisę 2019 m. sutartyje nustatyta tvarka nutraukti šią sutartį.

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta vartotojo prašymas yra nepagrįstas, todėl netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo E. B. 2019 m. kovo 19 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 vyriausiąją specialistą Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,
pavadojanti direktorių

Ieva Žilionienė