



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL G. G. 2019 M. BALANDŽIO 10 D. PRAŠYMO**

2019 m. gegužės 22 d. Nr. 1V-544
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 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“, 40.2 papunkčiu, įvertinęs vartotojos G. G. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. balandžio 10 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2019 m. balandžio 16 d. raštą Nr. 10028414 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2017 m. gruodžio 21 d. sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) minimaliam 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, kuria susitarė dėl viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), taikant mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 6 GB už 6,50 Eur – 3 mėn. nemokamai“. Tele2 paslaugų kainoraštyje (prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Kainoraštis), nurodyta, kad šio mokėjimo plano mėnesinis mokestis 13,90 Eur (su PVM), mokėjimo planui taikoma nuolaida – 7,40 Eur (su PVM).

Vartotoja prašyme nurodo, jog 2017 m. gruodžio 21 d. su teikėja sudarė sutartį, pasirinktas mokėjimo planas „Neriboti pokalbiai, SMS su 6 GB“ už 13,90 Eur (su PVM), taikoma nuolaida 7,40 Eur, po nuolaidos mokėjimo plano kaina 6,50 Eur (su PVM). Vartotoja nurodo 2019 m. vasario 27 d. sutartį nutraukusi, o teikėja iš vartotojos reikalauja grąžinti 85,97 Eur suteiktų nuolaidų. Vartotoja reikalauja, kad teikėja perskaičiuotų grąžintinas nuolaidas, kadangi ji mano, jog reikalaujama suma yra neteisinga, nes turėtų būti 52,23 Eur (su PVM).

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotoja su teikėja 2017 m. gruodžio 21 d. sudarė sutartį ir pasirinko mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 6 GB“, kurio mėnesinis mokestis 13,90 Eur (su PVM), taikoma nuolaida paslaugoms po 7,40 Eur/mėn. (su PVM) 24 mėn. laikotarpiui, taip pat vartotoja pasinaudojo akcija „3 mėn. nemokamai“, t.y. pirmus tris mėnesius netaikomas minimalus plano mokestis. Teikėja nurodė, kad paslaugomis vartotoja išsipareigojo naudotis iki 2019 m. gruodžio 21 d., su visomis sutarties sąlygomis bei prisiimtais išsipareigojimais vartotoja sutiko ir tai patvirtino savo parašu ant sutartinių dokumentų. Teikėja teigia, kad 2019 m. vasario 27 d. vartotoja, pasinaudodama telefono ryšio numerio perkėlimo į kito paslaugų teikėjo tinklą paslauga, vienašališkai sutartį nutraukė, o nutraukus sutartį nesibaigus jos terminui teikėja reikalauja atlyginti tiesioginius nuostolius, kuriuos patyrė vykdydama sutartį, t.y. apmokėti suteiktas nuolaidas už laikotarpį nuo 2018 m. kovo mėn. iki 2019 m. vasario mėn. – 85,97 Eur. Šį mokestį teikėja nurodo pritaikiusi išrašydama sąskaitą už 2019 m. vasario mėn. Anot teikėjos, ši mokesčių suma apskaičiuota vadovaujantis šalių pasirašytos sutarties Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos) 9 punktu, „<...> Jei išsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir (ar) sumokėti kitus nurodytus mokesčius. Šiuo atveju bendrą atlyginamą sumą sudaro: neapmokėtos pagal sutartį suteiktos paslaugos ir(ar) pagal sutartį taikomi

mėnesio ar kiti mokesčiai, sutarties galiojimo metu nesumokėta įrangos kainos dalis bei suteikta nuolaida (kai taikoma ir nurodyta Specialiosiose sąlygose ir(ar) kainoraštyje).“ Teikėja teigia, kad atsižvelgiant į aukščiau pateiktą informaciją, nėra faktinio pagrindo abejoti dėl vartotojai pritaikytų sutarties nutraukimo mokesčių, todėl kompensacijai pagrindo 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. Bendrųjų sąlygų 1 dalyje „Sutarties dalykas“ yra nurodyta, kad „*Jūs sudarėte judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų sutartį (toliau – Sutartis) su judriojo ryšio paslaugų teikėju UAB „Tele2“. Pagal šią Sutartį Lietuvoje bei užsienio šalyse Jums gali būti teikiamos judriojo telefono ryšio paslaugos (t.y. galėsite gauti bei priimti skambučius, siųsti tekstines žinutes) ir judriojo duomenų perdavimo (interneto) paslaugos. Jūs, Tele2 ryšio paslaugų teikimo sutartį pasirašęs asmuo – Tele2 Klientas – įsipareigojate pagal Sutartį teikiamomis paslaugomis naudotis bei atsiskaitymus už jas vykdyti sąžiningai, rūpestingai <...>*“. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulytų 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 vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Kaip minėta, vartotojai perkėlus telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini) iš teikėjos tinklo į kito paslaugų teikėjo tinklą ir tokiu būdu vienašališkai nutraukus sutartį, teikėja pareikalavo iš vartotojos sumokėti netesybas, kurias sudaro mėnesinio mokėjimo plano mokesčiui pritaikytos nuolaidos – 85,97 Eur.

ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nustatyta, kad „*Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį <...>*“. Bendrųjų sąlygų 9 punkte nurodoma, kad „*Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir (ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje (įskaitant Sutarties kainoraštį) nurodytus mokesčius. Šiuo atveju bendrą atlyginamą sumą sudarys: neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir (ar) pagal Sutartį taikomi mėnesio ar kiti mokesčiai, Sutarties galiojimo metu nesumokėta įrangos kainos dalis bei suteikta nuolaida (kai taikoma ir nurodyta Sutarties specialiose sąlygose ir (ar) kainoraštyje).*“ Ši nuostata aiškintina kaip suteikianti teikėjai teisę reikalauti atlyginti teikėjos patirtus nuostolius, kurie buvo patirti nutraukus konkrečią sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, kurioje buvo nurodytos suteiktos nuolaidos. CK 6.71 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad netesybos – tai įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta (bauda, delspinigiai). Netesybomis laikoma bauda, nustatyta konkrečia pinigų suma arba užtikrinamos prievolės sumos procentu, arba delspinigiai, skaičiuojami už kiekvieną praleidimo termino dieną. Teismų praktikoje, kurioje aiškinamos nuostatos, susijusios su netesybų reglamentavimu, yra konstatuota, jog šalių susitarimu nustatyta

netesybų tikslas – kompensuoti kreditoriaus galimus praradimus neįvykdžius ar netinkamai įvykdžius sutartinius arba ikisutartinius įsipareigojimus¹.

Elektroninių ryšių paslaugų teikėjų su šių paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo, kuriose nustatomas minimalus naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpis ir elektroninių ryšių paslaugų gavėjams suteikiamos tam tikros nuolaidos (elektroninių ryšių paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui, įrangai ir pan.), taip pat numatoma, kad suteiktas nuolaidas, remiantis atitinkamomis sutarties nuostatomis, elektroninių ryšių paslaugų gavėjas privalo sumokėti elektroninių ryšių paslaugų teikėjui, jei elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis nutraukiama nepasibaigus minimaliam naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba vertina, kad sutartinės nuostatos, numatančios elektroninių ryšių paslaugų gavėjo pareigą sumokėti šių paslaugų teikėjui sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas paslaugoms ir (ar) įrangai, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų. Todėl aukščiau nurodyta Bendrųjų sąlygų 9 punkto nuostata laikytina šalių susitarimu dėl netesybų vartotojai nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

Remiantis ginčo nagrinėjimo metu Tarnybai pateiktais dokumentais, sutartis vartotojos vienašališkai buvo nutraukta 2019 m. vasario 27 d. Atsižvelgiant į tai, kad sutartis sudaryta 2017 m. gruodžio 21 d. ir į tai, kad sutartis sudaryta 24 mėnesių minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, o nutraukta 2019 m. vasario 27 d., konstatuotina, kad sutartis buvo nutraukta nepasibaigus sulygtam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, todėl teikėjos reikalaujama suteiktų nuolaidų mėnesiniams mokesčiams suma – 85,97 Eur, laikytina netesybomis.

Tarnyba pažymi, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartimi nustatomos netesybos, visų pirma, skirtos skatinti elektroninių ryšių paslaugų gavėją įvykdyti savo įsipareigojimą naudotis paslaugomis nustatytą minimalų laikotarpį, tačiau jos neturi tapti paslaugų teikėjo galimybe gauti nepagrįstą finansinę naudą dėl pernelyg didelio netesybų dydžio, todėl kilus klausimui dėl netesybų dydžio, Tarnyba sprendžia dėl jų mažinimo. Netesybos yra nukreiptos į minimalių kreditoriaus nuostolių atlyginimą ir negali būti kreditoriaus pasipelnymo šaltinis bei negali leisti nukentėjusiai šaliai piktnaudžiauti savo teise bei nepagrįstai praturtėti kitos šalies sąskaita. CK 6.73 straipsnio 2 dalyje ir 6.258 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, jeigu netesybos (bauda, delspinigiai) aiškiai per didelės (neprotingai didelės) arba prievolė iš dalies įvykdyta, teismas gali netesybas sumažinti, tačiau tik tiek, kad jos netaptų mažesnės už nuostolius, patirtus dėl prievolės neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo. Taigi CK 6.258 straipsnio 3 dalyje įtvirtinti du savarankiški pagrindai, kada galima mažinti netesybas – jeigu jos (bauda, delspinigiai) neprotingai didelės, taip pat jeigu skolininkas įvykdė dalį prievolės. Kasacinis teismas, aiškindamas CK 6.73 straipsnio 2 dalies ir 6.258 straipsnio 3 dalies normas, yra nurodęs, kad jeigu šalys sutartyje susitarė dėl tam tikro dydžio netesybų, tai sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo atveju skolininkas negali jo ginčyti, išskyrus atvejus, kai netesybos būtų neprotingos, akivaizdžiai per didelės, atsižvelgiant į konkrečios prievolės pobūdį, padarytą pažeidimą, jo padarinius, skolininko elgesį, prievolės sumą ir pan. Tokiems atvejams įstatymų leidėjo įtvirtinta teismo teisė mažinti netesybas (CK 6.73 straipsnio 2 dalis, 6.258 straipsnio 3 dalis). Kasacinio teismo praktikoje taip pat išaiškinta, kad teismo teisė mažinti netesybas nėra absoliuti, nes ją riboja susitarime dėl netesybų išreikšta šalių valia (CK 6.156, 6.189 straipsniai) ir draudimas sumažinti netesybas žemiau tikrosios nuostolių sumos (CK 6.73 straipsnio 2 dalis). Taigi mažindamas netesybas teismas taiko esminį kriterijų – netesybų santykį su nuostoliais, nes tik įvertinęs skirtumą tarp nuostolių ir prašomų netesybų teismas gali nuspręsti, ar netesybų suma nėra pernelyg didelė ir nepagrįsta. Nustatant, ar netesybos, palyginus su nuostoliais, nėra pernelyg didelės, atsižvelgiama į įvairias aplinkybes, kurių sąrašas nebaigtinis, pavyzdžiui, šalių sutartinių santykių pobūdį ir sutarties tikslus, tikruosius sutarties šalių ketinimus, sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, šalių statusą, t. y. į tai, ar šalys yra vartotojos ar ne, į faktines bylos aplinkybes, kreditoriaus patirtų nuostolių dydį, CK 1.5 straipsnyje įtvirtintus teisingumo, sąžiningumo, protingumo principus ir kt.

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. sausio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-95-313/2017.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad remiantis Kainoraščiu telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) mokėjimo plano mokesčiui buvo numatyta taikyti 7,40 Eur/mėn. (su PVM) nuolaida. Tarnyba, įvertinusi teikėjos paaiškinimus ir pateiktas sąskaitas už laikotarpį nuo 2018 m. kovo mėn. iki 2019 m. vasario mėn., nustatė, kad teikėjos reikalaujamą 85,97 Eur sumą sudaro už per paskutinius 12 mėn. iki sutarties nutraukimo suteiktos nuolaidos mokėjimo plano mokesčiui. Paslaugomis vartotoja naudojosi 14 mėn., todėl teikėja, remdamasi Bendrųjų sąlygų 9 punktu, turėjo teisę reikalauti grąžinti per visą šį laikotarpį suteiktas nuolaidas. Tarnyba, lygindama šią reikalaujamą netesybų sumą su likusiais iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos mokėtinais mokėjimo plano mokesčiais (6,50 Eur * 10 mėn. = 65,00 Eur (su PVM)), konstatuoja, kad nepagrįsta, nesąžininga ir neteisinga reikalauti iš vartotojos didesnės netesybų sumos (mokėjimo plano mokesčiui suteiktų nuolaidų), nei vartotoja sumokėtų mokėjimo plano mokesčių iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, tačiau nėra pagrindo mažinti ją iki vartotojos nurodomos 52,23 Eur (su PVM) sumos.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, vartotojos reikalavimas sumažinti teikėjos reikalaujamas netesybas yra tenkintinas iš dalies ir teikėjos apskaičiuota netesybų suma dėl sutarties nutraukimo anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos mažintina iki 65,00 Eur (su PVM).

3. T e n k i n u i š d a l i e s vartotojos G. G. 2019 m. balandžio 10 d. prašymą nagrinėti ginčą ir p r i p a ž i s t u, kad:

3.1. UAB „Tele2“ neturi teisės reikalauti didesnės nei 65,00 Eur (su PVM) sumos nutraukus 2017 m. gruodžio 21 d. Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini);

3.2. a t m e t u prašymą likusioje dalyje.

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 šį įsakymą vartotojai ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis