



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL A. M. 2019 M. BALANDŽIO 29 D. PRAŠYMO NR. 01**

2019 m. gegužės 22 d. Nr. 1V-545
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“, 40.1 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo A. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. balandžio 29 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 01 (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2019 m. gegužės 17 d. raštą Nr. 10003046 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2017 m. gegužės 9 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 „Pigiau su 6 GB už 9 Eur“. Tele2 paslaugų kainoraštyje (prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Kainoraštis) nurodyta, kad šio mokėjimo plano mėnesinis mokestis 15,00 Eur (su PVM), mokėjimo planui taikoma nuolaida 24 mėn.– 6,00 Eur (su PVM). Taip pat vartotojas su sutartimi iš teikėjos įsigijo telefono ryšio aparatą SAMSUNG A520 A5 2017 (toliau – įranga), įrangos vertė – 429,00 Eur, įrangos pardavimo kaina – 50,00 Eur, įrangos pardavimo su paslaugų teikimo sutartimi ir be jos kainų skirtumas – 379,00 Eur. Mėnesinis mokestis už įrangą – 14,20 Eur.

Vartotojas prašyme nurodo, jog 2017 m. gegužės 9 d. su teikėja sudarė sutartį, joje nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį (iki 2019 m. gegužės 9 d.). Vartotojo teigimu, jam 2019 m. vasario 7 d., nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini) perkėlus į kito paslaugų teikėjo tinklą, teikėją paskaičiavo 67,50 Eur (su PVM) gražintinų nuolaidų. Vartotojui kreipusis į teikėją dėl šios sumos, teikėja jos nepanaikino. Vartotojas pažymi, kad telefono ryšio numerį perkėlė į kito paslaugų teikėjo tinklą likus 3 mėnesiams iki nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, todėl teikėjos reikalaujama suma yra neproporcingai didelė. Vartotojas prašo Tarnybos įvertinti teikėjos apskaičiuotą netesybų dydį ir atitinkamai sumažinti iki sumos, kuri būtų pagrįsta ir teisinga atsižvelgiant į prašyme išdėstytas aplinkybes.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotojas su teikėja 2017 m. gegužės 9 d. pratęsė sutartinius santykius sudarydami sutartį. Anot teikėjos, vartotojas pasirinko mokėjimo planą „Pigiau su 6 GB už 9 Eur“, kurio mėnesinis mokestis yra 15,00 Eur (su PVM) su taikoma papildoma nuolaida paslaugoms po 6,020 Eur/mėn. (su PVM). Teikėja taip pat nurodė, kad vartotojas, sumokėdamas 50,00 Eur pradinę įmoką įsigijo 429,00 Eur (su PVM) vertės įrangą, už kurią įsipareigojo 24 mėn. mokėti 14,20 Eur (su PVM) mėnesinį mokestį. Teikėja pažymėjo, kad paslaugomis vartotojas sutiko naudotis iki 2019 m. gegužės 9 d., su visomis sutarties sąlygomis bei prisiimtais įsipareigojimais sutiko ir tai patvirtino savo parašu ant sutartinių dokumentų. Teikėja teigia, kad 2019 m. vasario 8 d. vartotojas, pasinaudodamas telefono ryšio numerio perkėlimo į kito paslaugų teikėjo tinklą paslauga, vienašališkai sutartį nutraukė nesibaigus nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Anot teikėjos, vadovaujantis Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (toliau – Bendrosios

sąlygos) 9 punktu, „<...> *Jei įsipareigojote 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 atkreipia dėmesį, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.721 straipsnio 1 dalimi, vartotojui nutraukus terminuotą sutartį, teikėja turi teisę prašyti atlyginti teikėjos patirtas protingas ir pagrįstas išlaidas – šiuo atveju suteiktas nuolaidas.

Teikėja patikslino, jog nuo 2017 m. gegužės mėn. iki 2019 m. sausio mėn. telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) buvo taikoma 6,00 Eur (su PVM) nuolaida sąskaitai, o 2019 m. vasario mėn. sąskaitoje pritaikyta proporcinga 1,15 Eur (su PVM) nuolaida. Taigi, pasak teikėjos, už 22 mėnesius, kuriuos vartotojas naudojo teikėjos paslaugomis, vartotojui buvo suteikta nuolaidų už 127,50 Eur (su PVM) suma. Teikėja pažymėjo, jog 2019 m. vasario mėn. sąskaitoje dėl sutarties nutraukimo anksčiau nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, vartotojui buvo pritaikyta 67,50 Eur (su PVM) suma už suteiktas nuolaidas, t. y. paskaičiuotos suteiktos nuolaidos už 12 mėn. laikotarpį, t. y. nuo 2018 m. kovo mėn. iki 2019 m. vasario mėn. imtinai. Teikėjos nuomone, ji tinkamai vykdė sutartinius įsipareigojimus, todėl nėra jokio faktinio pagrindo teigti, jog vadovaujantis Bendrųjų sąlygų 9 punktu pritaikyti mokesčiai už suteiktas nuolaidas yra nepagrįsti ar neteisėti. Teikėja pažymi, kad vadovaudamasi sąžiningumo ir protingumo principais vartotojui pritaikė mažesnę nei suteikta nuolaidų sumą, todėl šio mokesčio perskaičiavimui pagrindo nemato.

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. 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 (internetu) paslaugos telefone arba kompiuteryje. 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 vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių 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 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 paslaugos turi būti teikiamos ir paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės, 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.

Kaip minėta, vartotojui perkėlus telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini) iš teikėjos tinklo į kito paslaugų teikėjo tinklą ir tokiu būdu vienašališkai nutraukus sutartį, teikėja pareikalavo iš vartotojo sumokėti netesybas, kurias sudaro mėnesinio mokėjimo plano mokesčiui pritaikytos nuolaidos – 67,50 Eur (su PVM).

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

Paslaugų teikėjų su šių paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl paslaugų teikimo, kuriose nustatomas minimalus naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpis ir paslaugų gavėjams suteikiamos tam tikros nuolaidos (paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui, įrangai ir pan.), taip pat numatoma, kad suteiktas nuolaidas, remiantis atitinkamomis sutarties nuostatomis, paslaugų gavėjas privalo sumokėti paslaugų teikėjui, jei paslaugų teikimo sutartis nutraukiama nepasibaigus minimaliam naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba vertina, kad sutartinės nuostatos, numatančios 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 vartotojui nutraukus sutartį anksčiau nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

Remiantis ginčo nagrinėjimo metu Tarnybai pateiktais dokumentais, sutartis vartotojo vienašališkai buvo nutraukta 2019 m. vasario 8 d. Atsižvelgiant į tai, kad sutartis sudaryta 2017 m. gegužės 9 d. ir į tai, kad sutartis sudaryta 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, o nutraukta 2019 m. vasario 8 d., konstatuotina, kad sutartis buvo nutraukta nepasibaigus sulygtam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, todėl teikėjos reikalaujama suteiktų nuolaidų mėnesiniams mokesčiams suma – 67,50 Eur (su PVM) Eur, laikytina netesybomis.

Tarnyba pažymi, kad paslaugų teikimo sutartimi nustatomos netesybos, visų pirma, skirtos skatinti 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

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

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.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad remiantis Kainoraščiu telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) mokėjimo plano mokesčiui buvo numatyta taikyti 6,00 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 67,50 Eur (su PVM) sumą sudaro už per paskutinius 12 mėn. iki sutarties nutraukimo suteiktos nuolaidos mokėjimo plano mokesčiui. Paslaugomis vartotojas naudojosi 21 mėn., todėl teikėja, remdamasi Bendrųjų sąlygų 9 punktu, turėjo teisę reikalauti netesybų. Tačiau, Tarnyba, lygindama šią reikalaujamą netesybų sumą su likusiais iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos mokėtinais mokėjimo plano mokesčiais (9,00 Eur * 3 mėn. = 27,00 Eur (su PVM)), konstatuoja, kad nepagrįsta, nesąžininga ir neteisinga reikalauti iš vartotojo didesnės netesybų sumos (mokėjimo plano mokesčiui suteiktų nuolaidų), nei vartotojas sumokėtų mokėjimo plano mokesčių iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, vartotojo reikalavimas sumažinti teikėjos reikalaujamas netesybas yra tenkintinas ir teikėjos apskaičiuota netesybų suma dėl sutarties nutraukimo anksčiau sulygo minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos mažintina iki 27,00 Eur (su PVM).

3. T e n k i n u vartotojo A. M. 2019 m. balandžio 29 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 01 ir p r i p a ž į s t u, kad UAB „Tele2“ neturi teisės reikalauti didesnės nei 27,00 Eur (su PVM) sumos netesybų nutraukus 2017 m. gegužės 9 d. Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini).

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 šį įsakymą vartotojui ir teikėjai.