



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL L. I. G. 2018 M. GRUODŽIO 12 D. PRAŠYMO**

2019 m. vasario 19 d. Nr. 1V-213

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) 38.1 bei 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojos L. I. G. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Cgates“ (Ukmergės g. 120, 08105 Vilnius, įmonės kodas 120622256) (toliau – teikėja) 2019 m. sausio 9 d. raštą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2018 m. vasario 7 d. sudarė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis), kuria susitarė dėl interneto prieigos paslaugų ir skaitmeninės televizijos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo adresu (duomenys neskelbtini). Priede Nr. 1 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini): Interneto planas10/24 (toliau – priedas Nr. 1) nurodyta, kad „Interneto planas 10“ paslaugos mėnesio mokestis be nuolaidos – 11,50 Eur/mėn. (su PVM), o iki 2020 m. vasario 6 d. taikomas 9,50 Eur/mėn. (su PVM) mokestis su nuolaida, trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas (mėn. iš eilės) – 24 mėn., iš viso per trumpiausią naudojimosi paslaugomis terminą suteikiama 48,00 Eur nuolaida. Priede Nr. 2 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini): Skaitmeninė TV pagrindinis rinkinys (DVB-T) – AKCIJA“ (toliau – priedas Nr. 2) nustatyta, kad „Skaitmeninės TV pagrindinis rinkinys (DVB-T)“ paslaugos mėnesio mokestis be nuolaidos – 9,00 Eur/mėn. (su PVM), o iki 2020 m. vasario 6 d. taikomas 8,00 Eur/mėn. (su PVM) mokestis su nuolaida (per trumpiausią 24 mėn. naudojimosi paslaugomis terminą suteikiama 24,00 Eur nuolaida), „Pagrindinis TV paketas papildomam TV (DVB-T)“ paslaugos mėnesio mokestis be nuolaidos – 2,00 Eur/mėn. (su PVM), iki 2020 m. vasario 6 d. su nuolaida – 0,00 Eur/mėn., (per trumpiausią 24 mėn. naudojimosi paslaugomis terminą suteikiama 48,00 Eur nuolaida), taip pat priede Nr. 2 numatyta, kad kortelės palaikymo mokestis (DVB-T) be nuolaidos – 2,00 Eur/mėn. (su PVM), iki 2020 m. vasario 6 d. su nuolaida – 1,00 Eur/mėn. (su PVM), kortelės palaikymo mokestis papildomam TV (DVB-T) be nuolaidos – 2,00 Eur/mėn. (su PVM), iki 2020 m. vasario 6 d. taikomas 0,00 Eur/mėn. mokestis su nuolaida.

Vartotoja prašyme nurodo, kad anksčiau su teikėja sudaryta sutartis dėl paslaugų teikimo turėjo baigtis 2018 m. kovo 31 d., todėl 2018 m. vasario 13 d. nuvažiavo į teikėjos saloną ir parašė pareiškimą, kad nepratęsti sutarties bei apmokėjo už 2018 m. kovo mėn. suteiktas paslaugas. Prašyme nurodoma, kad 2018 m. lapkričio 17 d. vartotoja gavo teikėjos laišką<sup>1</sup>, kuriuo informuojama, kad vartotoja teikėjai skolinga 115,89 Eur. Vartotoja, nesutikdama su šia skola, 2018 m. lapkričio 28 d. pateikė pretenziją teikėjai, kuri atsakė vartotojai, jog skola privalo būti apmokėta.

Prašyme vartotoja prašo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – Tarnyba) anuliuoti skolą, nes ji, vartotojos nuomone, nepagrįsta.

---

<sup>1</sup> Teikėjos 2018 m. lapkričio 15 d. išpėjimas dėl skolos, kuriame vartotoja informuojama, kad sutartis yra nutraukta, likusi neapmokėta suma yra 115,89 Eur, kurią prašoma sumokėti iki 2018 m. gruodžio 15 d.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad 2012 m. gegužės 29 d. vartotoja su teikėja sudarė Cgates paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) dėl televizijos ir interneto prieigos paslaugų teikimo (planas „Skaitmeninė TV pagrindinis rinkinys“ ir interneto planas „Namai S“) 24 mėn. terminui.

Rašte nurodyta, kad 2018 m. vasario 7 d. vartotoja su teikėja telefonu sudarė paslaugų teikimo sutartį trumpiausiam 24 mėn. naudojimosi paslaugomis terminui. Teikėja informavo, kad telefoninio pokalbio metu vartotoja buvo supažindinta su visomis esminėmis sutarties sąlygomis, su jomis sutiko, tai patvirtinama pokalbio metu. Teikėja nesutinka su vartotojos prašyme nurodytomis aplinkybėmis, jog teikėja nepagrįstai apskaičiavo terminuotos sutarties nutraukimo mokestį, kadangi, teikėjos teigimu, vartotoja telefonu 2018 m. vasario 7 d. pratęsė sutartį 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui, telefoninio pokalbio metu vartotoja buvo supažindinta su sąlygomis dėl sutarties nutraukimo anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis termino, su šiomis pasekmėmis sutiko. Rašte nurodoma, jog 2018 m. vasario 13 d. vartotoja pateikė teikėjai prašymą dėl sutarties nutraukimo, apie netesybų mokestį, anot teikėjos, vartotoja buvo informuota pakartotinai.

Be kita ko, teikėja pažymi, kad vartotoja nepagrįstai nurodo, jog turėtų būti taikomas nuotoliniai sutarčiai numatytas 14 dienų laikotarpis, per kurį vartotojas gali nutraukti sutartį be netesybų, kadangi, teikėjos teigimu, teisės aktų nuostatos dėl 14 dienų sutarties atsisakymo termino negalioja, kai vartotojas sutinka, jog paslaugos būtų pradėtos teikti nepraėjus 14 dienų terminui, o šiuo atveju vartotoja telefoninio pokalbio metu sutiko, t. y. buvo informuota, suprato ir vis tiek sutiko, kad paslaugos būtų pradėtos teikti nepraėjus 14 dienų terminui, todėl netesybos, nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis termino, skaičiuojamos.

Papildomai teikėja pažymėjo, kad atsižvelgiant į tai, jog vartotoja neapmokėjo susidariusios skolos per nustatytą terminą, teikėja susidariusią skolą perdavė skolų išieškojimą vykdančiai įmonei.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, teikėja mano, kad tinkamai vykdė savo sutartines prievoles, todėl reikalavimas nutraukus sutartį apmokėti suteiktas nuolaidas yra pagrįstas ir teisėtas.

Tarnyba 2019 m. sausio 17 d. papildomai kreipėsi į teikėją, prašydama detalizuoti apskaičiuotą netesybų sumą. Teikėja 2019 m. sausio 22 d. informavo Tarnybą, kad abonentinio mokesčio ir kitos suteiktos nuolaidos apskaičiuotos, nes sutartį vartotoja savo noru nutraukė nepasibaigus sutartyje numatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui (sutartis turėjo galioti nuo 2018 m. vasario 7 d. iki 2020 m. vasario 6 d.) – sutartis nutraukta 2018 m. kovo 31 d., paslaugomis vartotoja naudojosi 1 mėn. 22 dienas. Be kita ko, teikėja patikslino, kad sistemoje parenkant paslaugas esamam klientui (šiuo atveju – vartotojai) susigeneravo sutartis su klaidingais įdiegimo mokesčiais, kurie yra taikomi tik naujam klientui sudarant sutartį, taigi, šiuo atveju, vartotojai negali būti skaičiuojamas įdiegimo mokestis, todėl teikėja nurodė, kad anuliuoja apskaičiuotą 90,00 Eur sumą už įdiegimo mokesčius. Kaip nurodė teikėja, galutinė skola susidaro iš abonentinio mokesčio sumos – 11,60 Eur ir abonentiniam mokesčiui suteiktą nuolaidų sumos – 14,29 Eur.

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 punktu, kuriame nustatyta, jog „<...> „Cgates“, esant techninėms galimybėms, įsipareigoja teikti Klientui elektroninių ryšių tinklo aptarnavimo, interneto prieigos, <...> skaitmeninės televizijos retransliavimo <...> ir/ar kitas Kliento užsakytas paslaugas (toliau – Paslaugos), o Klientas įsipareigoja už suteiktas Paslaugas atsiskaityti Sutartyje ar Taisyklėse nustatyta tvarka“, darytina išvada, jog vartotojos su teikėja sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų 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 vartotojos 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 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 vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl teikėjos reikalaujamų grąžinti nuolaidų, vartotojai nutraukus sutartį nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui pagal sutartį. Kaip minėta, teikėja informavo Tarnybą, kad anuliuoja apskaičiuotą įdiegimo mokesį – 90,00 Eur. Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, Tarnyba procedūriniu sprendimu ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „*ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiu susitarimu arba pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja kompensavo 90,00 Eur sumą už įdiegimo mokesčius, t. y. pripažino dalį vartotojos prašymo, todėl, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas dalyje dėl šios sumos nutrauktinas.

CK 6.719 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad prieš sudarant paslaugų sutartį, paslaugų teikėjas privalo suteikti klientui išsamią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. Vadovaujantis CK 6.228<sup>8</sup> straipsnio 1 dalimi, 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. Remiantis minėta teisės norma, elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis, sudaryta naudojant ryšio priemones (naudojantis internetu, pokalbio telefonu metu), yra laikytina nuotoline sutartimi. Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja ir teikėja sutartį sudarė pokalbio telefonu metu, konstatuotina, kad šalys sudarė nuotolinę elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį, todėl turi būti vadovujamasi ne tik elektroninių ryšių paslaugų teikimą reglamentuojančiomis teisės normomis, tačiau ir nuotolines sutartis reglamentuojančiomis CK nuostatomis. Nuotoliniu būdu sudarytoms sutartims taikomos CK 6.228<sup>7</sup>, 6.228<sup>8</sup>, 6.228<sup>10</sup> ir 6.228<sup>11</sup> straipsniuose įtvirtintos specialiosios nuotolinės sutarties šalių teisės ir pareigos reglamentuojančios normos. CK 6.228<sup>10</sup> straipsnio 1 dalis numato, jog vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, negu nustatyta CK 6.228<sup>11</sup> straipsnyje, išlaidų, per 14 dienų atsisakyti nuotolinės sutarties, išskyrus šio straipsnio 2 dalyje numatytas išimtis. Teikėja kartu su raštu Tarnybai pateikė telefoninio pokalbio su vartotoja garso įrašą, kurį įvertinusi Tarnyba nustatė, kad vartotoja išreiškė norą, kad sutartis įsigaliotų iš karto, nepraėjus 14 dienų, t. y. išreiškė savo valią, kad nebūtų taikoma CK 6.228<sup>10</sup> straipsnio 1 dalyje įtvirtinta teisė atsisakyti sutarties (telefoninio pokalbio, vykusio 2018 m. vasario 7 d., metu vartotoja nurodė „*Fiksuokim šią dieną*“). Be kita ko, iš pokalbio garso įrašo darytina išvada, kad vartotoja buvo informuota apie sutarties nutraukimo anksčiau nei trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas pasekmes ir su jomis su sutiko.

CK 6.228<sup>8</sup> straipsnio 2 dalyje numatyta, kad sudarydamas nuotolinę sutartį, verslininkas privalo suteikti vartotojui šio kodekso 6.228<sup>7</sup> straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją aiškiai ir suprantama kalba arba sudaryti sąlygas vartotojui tinkamai susipažinti su ta informacija, atsižvelgdamas į naudojamą ryšio priemones. To paties straipsnio 4 dalyje numatyta, kad jeigu nuotolinė sutartis sudaroma ryšio priemonėmis, kurias naudojant nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, verslininkas prieš sutarties sudarymą privalo šiomis priemonėmis pateikti bent tam tikrą informaciją, įskaitant CK 6.228<sup>7</sup> straipsnio 1 dalies 7 punkte nurodytąją, t. y. prieš sudarydamas nuotolinę sutartį, verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui

informaciją apie teisę atsisakyti sutarties: šios teisės įgyvendinimo sąlygas, terminus ir tvarką pagal CK 6.228<sup>10</sup> straipsnį, taip pat informaciją, kad vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties pagal CK 6.228<sup>10</sup> straipsnį, arba, jei reikalinga, aplinkybės, kurioms esant vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties. Vadovaujantis CK 6.228<sup>10</sup> straipsnio 5 dalimi, pareiga įrodyti, kad pagal šį straipsnį informacija yra suteikta vartotojui, tenka verslininkui. Tarnyba, įvertinusi pokalbio garso įrašą, nustatė, kad vartotoja telefoninio pokalbio metu buvo tinkamai supažindinta su sutarties sąlygomis, teikiamomis paslaugomis, jų apimtimi, kainomis, sutarties galiojimo trukme bei minėta nuostata dėl 14 dienų atsisakyti nuotolinės sutarties. Be kita ko, priede Nr. 1 ir priede Nr. 2, kurie laikytini sutarties sudėtine dalimi, ir kurie buvo išsiųsti vartotojui paštu po sutarties sudarymo telefoninio pokalbio metu, nurodyta, kad „Klientui pasirašius nuotolinę ar ne prekybos patalpose sudaromą sutartį, Klientas turi teisę, per keturiolika dienų atsisakyti sutarties. Jeigu sudaręs nuotolinę sutartį Klientas nori, kad paslaugos būtų pradėtos teikti nepasibaigus keturiolikos dienų sutarties atsisakymo terminui, Klientas informuojamas ir sutinka, kad tokiu atveju nutraukęs sutartį privalės apmokėti „Cgates“ pinigų sumą lygią faktiškai suteiktoms paslaugoms ir šiame Sutarties priede faktiškai suteiktoms nuolaidoms laikotarpiu nuo Sutarties sudarymo iki Sutarties nutraukimo“. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotoja buvo supažindinta dėl netesybų taikymo sutartį nutraukus anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis termino.

#### *Dėl netesybų taikymo*

Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinų paslaugų, tarp jų ir paslaugų, teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taigi įstatymai suteikia paslaugų gavėjui teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą paslaugų teikimo sutartį bet kuriuo paslaugų teikimo sutarties galiojimo metu. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkliudentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį <...>“. Priedo Nr. 1 ir priedo Nr. 2 dalyje „Papildomos sąlygos pasirašius terminuotą paslaugų teikimo sutartį“ numatyta, kad „Klientui, ne dėl „Cgates“ kaltės, nutraukus Sutartį vienašališkai ar atsisakius šiame priede nurodytų paslaugų nepraėjus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, Klientas <...> per 5 dienas nuo Sutarties nutraukimo ir/ar paslaugų atsisakymo dienos privalo atlyginti „Cgates“ turėtas išlaidas susijusias su Sutarties vykdymu, t. y. apmokėti „Cgates“ pinigų sumą, lygią šiame Sutarties priede faktiškai suteiktoms nuolaidoms laikotarpiu nuo Sutarties sudarymo ir Sutarties nutraukimo.“ 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 įsipareigojimus<sup>2</sup>.

Elektroninių ryšių paslaugų teikėjų su šių paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo, kuriose nustatomas minimalus naudojimosi šiomis paslaugomis

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. sausio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-95-313/2017.

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. Atsižvelgiant į tai, kad sutartis sudaryta ir paslaugos pagal sutartį pradėtos teikti nuo 2018 m. vasario 7 d., darytina išvada, kad šalys susitarė dėl naudojimosi paslaugomis mažiausiai iki 2020 m. vasario 6 d. (24 mėn.). Remiantis Tarnybai pateiktais duomenimis, matyti, kad vartotoja 2018 m. vasario 13 d. pateikė teikėjai prašymą dėl sutarties nutraukimo nuo 2018 m. kovo 31 d., kaip nurodė teikėja, vartotoja paslaugomis pagal sutartį naudojosi 1 mėn. 22 d., todėl konstatuotina, kad sutartį vartotoja nutraukė nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, t. y. sutartis vartotojos iniciatyva nutraukta nesibaigus sutartiniams santykiams, todėl teikėjos reikalaujama suteiktų nuolaidų mėnesiniams mokesčiams suma laikytina netesybomis.

Pagal teikėjos pateiktą 2018 m. kovo 31 d. PVM sąskaitą faktūrą serija AA Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sąskaita) matyti, kad mokėtina suma – 115,89 Eur (su PVM), kurią sudaro mėnesio mokesčiai už suteiktas paslaugas ir apskaičiuotos netesybos („Sutarties vykdymo išlaidos: mėnesio mokesčio nuolaidos“ – 14,05 Eur<sup>3</sup>, „Sutarties vykdymo išlaidos: įdiegimo/aktyvavimo mokesčiai“ – 90,00 Eur). Teikėja Tarnybai 2019 m. sausio 22 d. patikslino, kad sistemoje klaidingai susigeneravo sutarties įdiegimo mokesčiai, kurie yra taikomi tik naujam klientui sudarant sutartį, taigi šiuo atveju vartotojai negali būti skaičiuojamas įdiegimo mokesčiai, todėl teikėja nurodė, kad anuliuoja apskaičiuotą 90,00 Eur sumą už įdiegimo mokesčius. Taigi, ginčas nagrinėjamu atveju yra dėl likusios mokėtinos sumos, kaip teikėja nurodė, galutinė mokėtina suma – 25,89 Eur, kurią sudaro abonentinis mokesčiai – 11,60 Eur ir abonentiniam mokesčiui suteiktų nuolaidų suma – 14,29 Eur.

ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „*Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytų Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį.* <...>“, tačiau nagrinėjamu atveju ginčo dėl nekokybiškų paslaugų teikimo ar sutarties pažeidimo iš esmės nėra, todėl vartotoja turi vykdyti prisiimtus įsipareigojimus ir atlyginti netesybas.

#### *Dėl netesybų dydžio*

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. Netesybos nemažinamos, kai jos jau sumokėtos. 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)<sup>4</sup>. 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<sup>5</sup>. Kasacinio teismo praktikoje taip pat išaiškinta, kad teismo teisė mažinti netesybas

<sup>3</sup> Teikėja 2019 m. sausio 22 d. informavo Tarnybą, kad sąskaitoje buvo neteisingai apskaičiuota suteiktų nuolaidų suma – vietoj 14,05 Eur turi būti 14,29 Eur.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-101-611/2017.

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-17-378/2017.

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.<sup>6</sup>

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad suteiktų nuolaidų sumą sudaro:

1) pagal priedą Nr. 1 „Interneto planas 10“ paslaugos mėnesio mokesčiui buvo taikoma 2,00 Eur/mėn. nuolaida, paslaugomis vartotoja naudojosi 1 mėn. 22 d., todėl suteiktų nuolaidų suma – 3,57 Eur ( $2/28 * 22 + 2,00$  Eur). Suma, remiantis teikėjos pateiktais duomenimis, apskaičiuota pagal formulę: taikomas nuolaidos dydis<sup>7</sup>/28 dienų \* 22 dienų (vasario mėn.) + taikomas 2,00 Eur nuolaidos dydis (2019 m. sausio 22 d. teikėjos el. laiškas).

2) Pagal priedą Nr. 2 „Skaitmeninė TV pagrindinis rinkinys (DVB-T)“ paslaugos mėnesio mokesčiui buvo taikoma 1,00 Eur/mėn. nuolaida, paslaugomis vartotoja naudojosi 1 mėn. 22 d., todėl suteiktų nuolaida suma – 1,79 Eur ( $1/28 * 22 + 1,00$  Eur).

3) Pagal priedą Nr. 2 „Pagrindinis TV paketas papildomam TV (DVB-T)“ paslaugos mėnesio mokesčiui buvo taikoma 2,00 Eur/mėn. nuolaida, paslaugomis vartotoja naudojosi 1 mėn. 22 d., todėl suteiktų nuolaidų suma – 3,57 Eur ( $2/28 * 22 + 2,00$  Eur).

4) Pagal priedą Nr. 2 kortelės palaikymo mokesčiui (DVB-T) buvo taikoma 1,00 Eur/mėn. nuolaida, paslaugomis vartotoja naudojosi 1 mėn. 22 d., todėl suteiktų nuolaida suma – 1,79 Eur ( $1/28 * 22 + 1,00$  Eur).

5) Pagal priedą Nr. 2 kortelės palaikymo mokesčiui papildomam TV (DVB-T) buvo taikoma 2,00 Eur/mėn. nuolaida, paslaugomis vartotoja naudojosi 1 mėn. 22 d., todėl suteiktų nuolaidų suma – 3,57 Eur ( $2/28 * 22 + 2,00$  Eur).

Taigi, bendra gražintinų nuolaidų suma – 14,29 Eur (3,57 Eur + 1,79 Eur + 3,57 Eur + 1,79 Eur + 3,57 Eur). Tarnybos skaičiavimais, 14,29 Eur suma apskaičiuota laikantis priedo Nr. 1 ir priedo Nr. 2 dalių „Papildomos sąlygos pasirašius terminuotą paslaugų teikimo sutartį“ nuostatų dėl vartotojos pareigos atlyginti teikėjos išlaidas nutraukus sutartį nepraėjus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui („<...> apmokėti „Cgates“ pinigų sumą lygią šiame Sutarties priede faktiškai suteiktoms nuolaidoms laikotarpiu nuo Sutarties sudarymo iki Sutarties nutraukimo. <...>“). Atsižvelgiant į tai, teikėjos reikalaujamos gražinti 14,29 Eur mėnesinių mokesčių nuolaidos už laikotarpį nuo 2018 m. vasario 7 d. iki 2018 m. kovo 31 d. Tarnyba neturi pagrindo sumažinti.

Be kita ko, sąskaitoje taip pat nurodyta mokėtina suma už einamojo mėnesio suteiktas paslaugas: „Mokestis už DVB-T pagrindinį rinkinį“ – 7,74 Eur, „Kortelės palaikymo mokestis“ – 0,97 Eur, „Interneto planas 10“ mokestis – 9,19 Eur, iš viso mokėtina suma už einamojo mėnesio suteiktas paslaugas – 17,90 Eur (7,74 Eur + 0,97 Eur + 9,19 Eur). Sąskaitoje taip pat nurodyta 6,06 Eur permoka, todėl likusi mokėtina suma priskaičiavus 6,06 Eur permoką – 11,84 Eur. Teikėja 2019 m. sausio 22 d. patikslino Tarnybai, kad likusi abonentinio mokesčio mokėtina suma – 11,60 Eur. CK 6.720 straipsnio 3 dalis numato kliento pareigą mokėti už paslaugas. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, kad „Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos“. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojai sudarius sutartį ir sutikus su sutarties sąlygomis, vartotoja turi vykdyti prisiimtus įsipareigojimus

<sup>6</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gegužės 3 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-235-690/2016.

<sup>7</sup> 2,00 Eur.

laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas, todėl sąskaitoje apmokėjimui pateikta suma už suteiktas paslaugas turi būti apmokėta.

Remiantis išdėstyta aukščiau, konstatuotina, kad nėra pagrindo taikyti ERPT taisyklių 12 punktą ir pripažinti vartotojos teisę nutraukti sutartį netaikant netesybų, taip pat nėra pagrindo netesybas mažinti, todėl atsakovės prašymas dalyje dėl 25,89 Eur sumos netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos L. I. G. 2018 m. gruodžio 12 d. prašymo dalyje dėl 25,89 Eur sumos anuliavimo.

4. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojos L. I. G. 2018 m. gruodžio 12 d. prašymą nagrinėjimą dalyje dėl 90,00 Eur sumos.

5. I š a i š k i n u, kad:

5.1. 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;

5.2. 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.

6. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus patarėją Ugnę Galušką ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojai ir teikėjai.

Tinkų reguliavimo departamento direktorius,  
pavadojantis direktorių

Viktoras Syrusas