



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL Z. S. 2019 M. BALANDŽIO 3 D. PRAŠYMO**

2019 m. gegužės 31 d. Nr. 1V-586
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 vartotojos Z. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. balandžio 3 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos AS TV Play Baltics (registruota Estijos Respublikoje, įmonės kodas 10308880, Peterburi tee 81, 11415 Talinas, Estijos Respublika) (toliau – teikėja) 2019 m. balandžio 26 d. raštą Nr. V18KAC-084 (toliau – raštas Nr. 1), 2019 m. gegužės 17 d. raštą Nr. V18KAC-091 (toliau – raštas Nr. 2), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad pagal 2018 m. birželio 7 d. Priedą prie TVPlay Home sutarties (toliau – sutartis), teikėja įsipareigojo už mokestį teikti vartotojai palydovinės televizijos paslaugas (toliau – paslaugos), taikant paslaugų paketą „Sidabrinis“, minimaliam 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Sutartyje nurodyta, jog abonentinis mokestis už paslaugas yra 8,99 Eur/mėn., kortelės aptarnavimo mokestis – 1,42 Eur/mėn., suteiktų nuolaidų suma – 128,24 Eur.

Vartotoja prašyme nurodo, kad nuo 2015 m. vasario 19 d. buvo sudariusi su teikėja pradinę paslaugų teikimo sutartį. Pasak vartotojos, visą sutartinių santykių galiojimo laikotarpį paslaugos jai buvo teikiamos Londone, Jungtinėje Karalystėje. Vartotojos teigimu, nors pasirašant sutartį paslaugų teikimo vieta buvo nurodyta Lietuvos Respublikos teritorija, tačiau teikėja vartotojai nurodė, kad tai yra tik formalumai ir visos paslaugų teikimo sąlygos galios ir užsienyje. Vartotoja nurodo, kad pasirašius sutartį, pas ją į namus Londone atvyko teikėjos atstovas ir pajungė visą paslaugų teikimui reikiamą įrangą. Anot vartotojos, iki 2018 m. vasaros viskas buvo gerai, kuomet paskambino teikėjos atstovė ir informavo, kad teikėja vykdo techninius atnaujinimus, todėl vartotoja turi pasikeisti siūstuvą. Prašyme nurodoma, kad atsiuntus naują siūstuvą, paaiškėjo, jog jis netinkamas ir neveikia. Vartotoja teigia, kad nuo 2018 m. spalio mėn. prisijungti prie teikėjos paslaugų nepavyko, taip pat susisiekti su teikėja beveik neįmanoma. Vartotojos nuomone, nors ji iš teikėjos gavo įvairių rekomendacijų (pvz., išsikviesti antenų meistrą), tačiau teikėja puikiai žinojo, kad jos siūstuvai yra netinkami ir, kad jokie įrangos reguliavimai paslaugų teikimui įtakos neturi. Pasak vartotojos, vėliau buvo žadama, kad gaminami nauji siūstuvai ir 2018 m. gruodžio – 2019 m. sausio mėn. bus išbandyti ir atsiūsti, tačiau vartotoja suprato, kad yra verčiama mokėti už paslaugas, kurių negauna. Vartotoja nurodo, kad 2019 m. kovo 28 d. registruotu laišku išsiuntė teikėjai pretenziją dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo ir prašymą dėl sutarties nutraukimo, į kuriuos 2019 m. balandžio 3 d. į el. paštą gavo atsakymą, jog vartotoja, norėdama nutraukti sutartį, kurios minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis yra iki 2020 m. liepos 10 d., turi mokėti netesybas. Vartotoja nesutinka su netesybomis, kadangi, jos nuomone, sutartinių įsipareigojimų šiuo atveju nevykdo teikėja, o atsakomybės reikalaujama iš vartotojos.

Teikėja rašte Nr. 1 Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) nurodė, kad pradinė sutartis su vartotoja buvo sudaryta 2015 m. vasario 27 d., o 2018 m. liepos 10 d. įsigaliojo sutarties pratęsimo priedas. Teikėja taip pat raštu informavo Tarnybą, kad siekdama su vartotoja taikiai išspręsti situaciją, jai pateikė įvairius pasiūlymus: išrašytoms sąskaitoms nuo 2018

m. lapkričio mėn. iki 2019 m. kovo mėn. buvo pritaikyta 30 proc. nuolaida; taip pat kadangi su vartotoja nuo 2019 m. kovo 25 d. tiesiogiai niekaip nepavyko susisiekti (buvo skambinta 7 kartus), todėl el. paštu 2019 m. balandžio 16 d. vartotojos buvo paklausta, ar ji sutinka su 50 proc. nuolaida abonentiniam mokesčiui, bet jokio atsakymo iš jos negavo. Teikėja pažymėjo, kad 2019 m. balandžio 4 d. gavo vartotojos prašymą nutraukti sutartį. Teikėja, siekdama taikiai ir vartotojos naudai išspręsti ginčą, informavo vartotoją, kad sutartis bus nutraukta nuo 2019 m. balandžio 22 d., taikant 82,52 Eur dydžio netesybas nutraukiant sutartį nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui.

Vartotoja 2019 m. gegužės 2 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad nesutinka su teikėjos siūlomu taikiu ginčo sprendimo būdu.

Teikėja raštu Nr. 2 papildomai informavo Tarnybą, jog 82,52 Eur dydžio netesybas sudaro: administravimo išlaidos – 15 Eur, nuolaida už įrangą – 48,63 Eur ir už abonentinį mokestį – 18,89 Eur. Teikėja taip pat pažymėjo, jog paslaugas teikia Lietuvos Respublikos teritorijoje, kaip ir numatyta TVPlay sutarties tipinių sąlygų (toliau – Sąlygos) 4.1 papunktyje, todėl negali pakomentuoti, kodėl vartotoja nemato televizijos Londone, Jungtinėje Karalystėje.

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 nuostatomis, teikėja įsipareigojo suteikti vartotojai užsakytas paslaugas, o vartotoja įsipareigojo sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruja 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 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 vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl teikėjos reikalaujamų 82,52 Eur netesybų vartotojai nutraukus sutartį nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui.

ERPT taisyklių 6.3 ir 6.5 papunkčiuose nustatyta, kad paslaugų teikėjas yra įpareigotas paslaugų teikimo sutartyje aiškiai nurodyti teikiamas paslaugas, jų teikimo sąlygas bei paslaugų kainas. Sutarties skiltyje „*Akcijos sąlygos*“ numatyta, kad vartotojai teikiamos šios paslaugos: Sidabrinis – 8,99 Eur /mėn., suteiktų lengvatų suma – 128,24 Eur, minimalus laikotarpis – 24 mėn., kortelės aptarnavimo mokestis – 1,42 Eur/mėn. Be kita ko, skiltyje „*Mokesčiai ir Lengvatos*“ nurodyta, kad „*Lengvata abonentiniam mokesčiui 48,24 Eur. Įrangos kaina: 81,00 EUR. Lengvata įrangai: 80,00 EUR.*“ Sąlygų 1.11 papunktyje nustatyta, kad „*Minimalus laikotarpis – trumpiausias bet kurios paslaugos naudojimo laikotarpis, nurodytas Specialiosiose sąlygose, prasidedantis po Sutarties sudarymo, kurio metu gali būti taikomos tam tikros Lengvatos, Lengvatos įrangai ir / ar specialios sąlygos <...>*“. Taigi, darytina išvada, jog sutartiniuose dokumentuose (sutartyje ir Sąlygose) nurodomas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis siejamas su nuolaidų taikymu.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, jog vartotojai pateikus teikėjai prašymą nutraukti sutartį, teikėja pareikalavo 82,52 Eur netesybų dėl sutarties nutraukimo nepasibaigus nustatytam

minimaliam 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalių atlygintųjų 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.

Vadovaujantis ERPT taisyklių 6.7 papunkčiu, teikėja turi pareigą paslaugų teikimo sutartyje nurodyti „*Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką <...>*“, o 6.7.2 papunktis, be kita ko, įpareigoja nurodyti „*<...> visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį <...>*“. Sąlygų 10.2.2 papunktyje nurodyta, kad „*Sutartį nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui Klientas gali nutraukti apie tai raštu įspėjęs TVPlay Home ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų, pilnai atsiskaitęs su TVPlay Home ir grąžinęs TVPlay Home suteiktos Lengvatos ir/ar Lengvatos Įrangai dalį, proporcingą likusiam Minimaliam laikotarpiui. Jei Klientui buvo suteikta Abonentinio mokesčio Lengvata, Klientas privalo grąžinti suteiktos lengvatos dalį – t.y. sumokėti pilną abonentinio mokesčio kainą už laikotarpį, kurį naudojosi Lengvata. <...>*“, o sutarties skiltyje „*Pastabos*“ nustatyta, jog „*Jei Klientas nutraukia Sutartį nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui, jis įsipareigoja grąžinti TVPlay Home suteiktą lengvatą bei kompensuoti TVPlay Home 15 Eur administravimo išlaidas. <...>*“. Šios sutartinės nuostatos aiškintinos kaip suteikiančios 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.

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. Taigi, vartotoja, norėdama nutraukti su teikėja sudarytą sutartį, turėjo teisę padaryti tai vienašališkai, pranešdama apie tai teikėjai sutartyje nustatyta tvarka, tačiau, kadangi sutartyje numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis (24 mėn.), teikėja turi teisę pareikalauti užmokesčių, nurodytų sutarties skiltyje „*Pastabos*“ bei Sąlygų 10.2.2 papunktyje.

ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „*Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį <...> Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo*“. Taigi, tik nustatčius, jog paslaugų teikėjas iš esmės pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus arba pakeitė paslaugų teikimo sutarties sąlygas, gali būti taikomas ERPT taisyklių 12 punktas ir pripažįstama, kad paslaugų gavėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be

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

netesybę. Kas laikytina esminiu sutarties pažeidimu, nei sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaparta, todėl sprendžiant, ar teikėja iš esmės pažeidė sutartį, vertintina atsižvelgiant į CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar nevykdymas duoda pagrindą nukentėjusiajai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan.

Prašyme nurodoma, kad vartotoja paslaugas užsisakė, norėdama jomis naudotis Londone, Jungtinėje Karalystėje, nors pripažįsta, jog pasirašant sutartį paslaugų teikimo teritorija buvo nurodyta Lietuvos Respublika. Teikėja rašte Nr. 2 nurodė, kad savo paslaugas teikia Lietuvos Respublikos teritorijoje kaip ir numatyta Sąlygų 4.1 papunktyje, pagal kurią „*Sutartis suteikia Klientui teisę naudoti Kortelę tik asmeniniams poreikiams tenkinti ir tik savo namų ūkyje Lietuvos Respublikos teritorijoje, Sutartyje nurodyto Paketo ar jos pagrindu pakeisto Paketo priėmimui. Kitu būdu ar tikslais naudoti Kortelę yra draudžiama. <...>*“. Darytina išvada, kad sutartimi šalys susitarė dėl paslaugų teikimo Lietuvos Respublikoje, ginčo, kad šioje teritorijoje paslaugų teikimas nėra užtikrinamas, nėra, o nei sutartiniuose dokumentuose, nei teisės aktuose nėra nustatyta teikėjos pareiga užtikrinti paslaugų teikimą ne Lietuvos Respublikos teritorijoje. Atkreiptinas dėmesys, kad civilinėje teisėje yra įtvirtinta bendro pobūdžio pareiga vartotojams elgtis atidžiai bei rūpestingai, t. y. tinkamai susipažinti su sudaromo sandorio sąlygomis. Jeigu asmuo to nepadaro, jis elgiasi neapdairiai ir neatidžiai, o veikdamas tokiu būdu jis pats prisiima ir galimus neigiamus savo veiksmų padarinius.

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja neužtikrindama paslaugų teikimo ne Lietuvos Respublikos teritorijoje (Londone, Jungtinėje Karalystėje) iš esmės pažeidė sutartį, dėl ko vartotojai galėtų būti netaikomos netesybos nutraukus sutartį nepasibaigus joje numatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, todėl turi teisę iš vartotojos reikalauti netesybų. Atsižvelgiant į tai, vartotojos reikalavimas nutraukti sutartį be netesybų yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos Z. S. 2019 m. balandžio 3 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 specialistę Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojai ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis