



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL A. S. 2019 M. RUGPJŪČIO 20 D. PRAŠYMO**

2019 m. rugsėjo 24 d. Nr. 1V-982
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“, 40.1 papunkčiu, išnagrinėjusi vartotojo A. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. rugpjūčio 20 d. prašymą nagrinėti ginčą ir 2019 m. rugsėjo 13 d. prašymą patikslinti nagrinėjamo ginčo reikalavimą (toliau abu kartu – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Cgates“ (Ukmergės g. 120, 08105 Vilnius, įmonės kodas 120622256) (toliau – teikėja) 2019 m. rugsėjo 11 d. raštą Nr. 259 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad 2017 m. spalio 17 d. vartotojas su teikėja sudarė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) dėl interneto prieigos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini). Šioje sutartyje buvo nustatytas 12 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis. 2018 m. rugpjūčio 9 d. vartotojas su teikėja telefonu sudarė naują sutartį, t. y. Priedą prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini). Sutartyje buvo nustatytas 12 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis. Sutartyje yra nurodyta, kad interneto prieigos paslaugos bus teikiamos pagal mokėjimo planą „Interneto planas 100“ už 6,00 Eur/mėn. su nuolaida, mėnesinis mokestis be nuolaidos – 11,50 Eur, nuolaida taikoma 12 mėn. Taip pat sutartyje nurodyta, kad sutarties administravimo mokestis be nuolaidos – 19,00 Eur, su nuolaida – 0,00 Eur.

Vartotojas prašyme nurodo, jog 2019 m. liepos 11 d. teikėja vienašališkai nutraukė terminuotą sutartį, kurios Nr. (duomenys neskelbtini) ir 2019 m. liepos 31 d. išrašė PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita), kuria prašo vartotojo apmokėti už visas iki sutarties nutraukimo dienos laikotarpio pritaikytas nuolaidas ir papildomai – sutarties administravimo mokestį, iš viso – 82,16 Eur. Vartotojas nesutinka su Sąskaitoje nurodyta mėnesiniams interneto prieigos paslaugų mokesčiams pritaikytų nuolaidų (netesybų) suma, t. y. 61,03 Eur, nes, pasak vartotojo, 2019 m. liepos 6 d. prašyme jis nurodė, kad nori nutraukti 2017 m. su teikėja sudarytą sutartį, tačiau teikėja nutraukė 2018 m. sudarytą sutartį ir iš anksto nepranešė vartotojui apie pasekmes (netesybas). Vartotojo nuomone, teikėja gaus nepagrįstą finansinę naudą, kadangi iš vartotojo reikalaujama mėnesiniams interneto prieigos paslaugų mokesčiams pritaikytų nuolaidų (netesybų) suma (61,03 Eur) yra per didelė. Vartotojas pažymi, kad interneto prieigos paslaugomis pagal sutartį naudojosi 11 mėn., t. y. beveik visą laikotarpį, o sutartis buvo nutraukta 2019 m. liepos 11 d. likus mažiau nei mėnesiui iki nustatyto 12 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, t. y. 2019 m. rugpjūčio 8 d. Vartotojas sutinka sumokėti sutarties administravimo mokestį (19,00 Eur), o teikėjos reikalaujamą mėnesiniams interneto prieigos paslaugų mokesčiams pritaikytų nuolaidų (netesybų) sumą (61,03 Eur) prašo sumažinti.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad 2017 m. spalio 17 d. vartotojas su teikėja sudarė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) dėl interneto prieigos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini), kurioje buvo nustatytas 12 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis. Pasak teikėjos, vartotojas savo parašu patvirtino, kad su visomis šios sutarties ir „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklių (toliau –

Taisyklės) sąlygomis susipažino, su jomis sutiko, atliktų darbų ir paslaugų kokybę tenkino. Teikėja nurodo, kad 2018 m. rugpjūčio 9 d. vartotojas su teikėjas telefonu sudarė naują sutartį, dėl interneto prieigos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini). Sutartyje buvo nustatytas 12 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis. Anot teikėjos, 2019 m. liepos 6 d. vartotojas parašė prašymą, kad nutraukia jo vardu sudarytą sutartį, todėl sutartis pagal gautą vartotojo prašymą buvo nutraukta 2019 m. liepos 11 d. Teikėja pabrėžia, kad 2018 m. rugpjūčio 9 d. telefoninio pokalbio metu vartotojui buvo išdėstytos visos esminės paslaugų teikimo sąlygos, vartotojas jas suprato ir patvirtino, kad su jomis sutinka. Be to, telefonu vartotojui buvo pasakyta, jog senoji, 2017 m. sudaryta, sutartis netenka galios ir paslaugos bus teikiamos pagal naują, 2018 m. sudarytą, sutartį. Pasak teikėjos, vartotojas pokalbio metu patvirtino, kad supranta sąlygą dėl buvusios 2017 m. sutarties. Atsižvelgiant į tai, teikėjos nuomone, vartotojo prašyme Tarnybai pateikti paaiškinimai, neva jis nutraukė senąją 2017 m. sutartį (kuri jau šalių susitarimu negaliojo) yra nepagrįsti ir neatitinka tikrovės. Be to, teikėja atkreipia dėmesį, kad sąskaitos už teikiamas paslaugas buvo išrašytos pagal naują sutartį, be to, pagal sutarties 18 punktą, esant sutarties ar jos priedų skirtingoms sąlygoms, taikomos vėliausiai sudaryto dokumento sąlygos. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta rašte, teikėja mano, jog sutartis telefonu buvo sudaryta tinkamai ir šalys aiškiai susitarė dėl esminių paslaugų teikimo sąlygų, o vartotojui parašius prašymą nutraukti sutartį, teikėja nutraukė ją vadovaudamasi sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka.

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. Iš sutarties nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo suteikti vartotojui užsakytas paslaugas, o vartotojas įsipareigojo sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinų 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 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 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.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas yra kilęs dėl teikėjos reikalaujamos Sąskaitoje nurodytos 61,03 Eur sumos, kurią sudaro mėnesiniams interneto prieigos paslaugų mokesčiams pritaikytos nuolaidos, vartotojui sutartį nutraukus nepasibaigus nustatytam 12 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Vartotojas nesutinka su šia suma ir prašo ją sumažinti. Teikėjos nuomone, sutartis nutraukta ir Sąskaita pateikta sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis. Taigi toliau Tarnyba vertins Sąskaitoje nurodytos 61,03 Eur sumos dydžio pagrįstumą.

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 <...>“. Taisyklių 35 punkte yra nustatyta, kad „Klientas, nutraukęs Sutartį ir/ar atsisakęs Paslaugos privalo atsiskaityti su „Cgates“ už suteiktas Paslaugas iki Paslaugų atsisakymo dienos. Jeigu nėra pasibaigęs Trumpiausias naudojimosi paslauga terminas – Klientas turi sumokėti visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis paslaugomis, taip pat Paslaugų įdiegimo/aktyvavimo ar kitus „Cgates“ nustatytus mokesčius (jei tokie nebuvo sumokėti), sumokėti suteiktas nuolaidas ir atlyginti kitas „Cgates“ išlaidas, kurias patyrė „Cgates“ norėdama įvykdyti Sutartį iki Sutarties nutraukimo

dienos.“ 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 Taisyklių 35 punkto nuostata laikytina šalių susitarimu dėl netesybų vartotojui nutraukus sutartį anksčiau nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

Remiantis ginčo šalių pateiktais paaiškinimais (nė viena neginčija šio fakto), sutartis pagal vartotojo 2019 m. liepos 6 d. prašymą buvo nutraukta 2019 m. liepos 11 d. Atsižvelgiant į tai, kad sutartis sudaryta 2018 m. rugpjūčio 9 d. ir į tai, kad sutartis sudaryta 12 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, o nutraukta 2019 m. liepos 11 d., konstatuotina, kad sutartis buvo nutraukta nepasibaigus sulygtam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, todėl teikėjos reikalaujama suteiktų nuolaidų mėnesiniams mokesčiams suma – 61,03 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 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,

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

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 šalis 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 sutartimi mokėjimo plano mokesčiui buvo numatyta taikyti 5,50 Eur/mėn. dydžio nuolaida. Tarnyba, įvertinusi teikėjos paaiškinimus ir pateiktą Tarpusavio atsiskaitymų suderinimo aktą už laikotarpį nuo 2018 m. rugpjūčio 1 d. iki 2019 m. rugsėjo 5 d., nustatė, kad teikėjos reikalaujamą 61,03 Eur sumą sudaro už per paskutinius 11 mėn. iki sutarties nutraukimo suteiktos nuolaidos mokėjimo plano mėnesiniams mokesčiams. Paslaugomis vartotojas naudojosi 11 mėn., todėl teikėja, remdamasi Taisyklių 35 punktu, turėjo teisę reikalauti netesybų. Tačiau, Tarnyba, lygindama šią reikalaujamą netesybų sumą su likusiais iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos mokėtinais mokėjimo plano mokesčiais (6,00 Eur * 1 mėn. = 6,00 Eur), 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 sulygtu minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos mažintina iki 6,00 Eur.

3. T e n k i n u vartotojo A. S. 2019 m. rugpjūčio 20 d. prašymą nagrinėti ginčą ir p r i p a ž i s t u, kad UAB „Cgates“ neturi teisės reikalauti didesnės nei 6,00 Eur suteiktų nuolaidų mėnesiniams mokesčiams (netesybų) sumos nutraukus 2018 m. rugpjūčio 9 d. Priedą prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties 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.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,
pavaduojanti direktorių

Ieva Žilionienė