



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL V. A. 2019 M. LIEPOS 19 D. PRAŠYMO**

2019 m. spalio 31 d. Nr. 1V-1115
Vilnius

Vadovaudamasi 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, išnagrinėjusi V. A. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. liepos 19 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ (Kareivių g. 2, 08248 Vilnius, įmonės kodas 124604266) (toliau – teikėja) 2019 m. rugsėjo 5 d. raštą Nr. KCS-76 ir 2019 m. spalio 23, 24 d. el. laiškais pateiktą informaciją (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2015 m. gruodžio 18 d. pasirašė Sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) dėl televizijos ir interneto prieigos paslaugų (toliau abi kartu – paslaugos) teikimo adresu (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis Nr. 1). Sutarties Nr. 1 dalies „Paslaugų užsakymas“ 2 punkte nustatytas 24 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis. Vadovaujantis šios sutarties dalies 4 punktu, vartotojui nuomos pagrindu buvo suteikta interneto prieigos paslaugoms teikti reikalinga įranga TP-LINK TL WR741ND (1 vnt.), kurios vertė 25,00 Eur (su PVM) už 2,39 Eur (be PVM) mėnesinį nuomos mokestį 24 mėnesius. Taip pat pagal Sutarties Nr. 1 dalies „Skaitmeninės IPTV paslaugų užsakymas“ 4 punktą, vartotojui nuomos pagrindu buvo suteikta televizijos įranga STBOX VIP1003 (1 vnt.), kurios vertė 130,33 Eur (su PVM) už 3,83 Eur (be PVM) mėnesinį nuomos mokestį suteikiant 100 proc. nuolaidą. Sutarties Nr. 1 dalyje „Priedas Nr. 1“ 2 punkte nustatytas 14,00 Eur (su PVM) mėnesinis mokestis už paslaugas su nuolaida 24 mėnesiams. Nuo 2017 m. gruodžio 18 d. Sutarties Nr. 1 pagrindu vartotojas su teikėja pratęsė sutartinius santykius nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį taikant mokėjimo planą „GO“ už 12,90 Eur/mėn. mokestį su nuolaida. 2019 m. kovo 8 d. pagal 2019 m. kovo 8 d. Įrangos grąžinimo aktą ir 2019 m. kovos 8 d. Priėmimo-perdavimo aktą, vartotojui grąžinus televizijos įrangą STBOX VIP1003, jam buvo suteikta televizijos įranga STBOX ARRIS VIP1113 (1 vnt.), kurios vertė 83,00 Eur (su PVM), suteikiant 100 proc. nuolaidą Sutarties Nr. 1 galiojimo laikotarpiu.

2019 m. kovo 15 d. vartotojas su teikėja sudarė Sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) dėl paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis Nr. 2) (toliau Sutartis Nr. 1 ir Sutartis Nr. 2 abi kartu – sutartys). Sutarties Nr. 2 dalies „Paslaugų užsakymas“ 2 punkte yra nustatytas 23 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis. Interneto prieigos paslaugos pagal Sutarties Nr. 2 Priedo Nr. 1 sąlygas teikiamos taikant mokėjimo plano „GO“ 6,00 Eur (su PVM) mėnesinį mokestį ir 1,00 Eur (su PVM) mėnesinį tinklo mokestį, o televizijos paslaugoms 23 mėn. taikomas 4,55 Eur (su PVM) mėnesinis mokestis. Vadovaujantis 2019 m. kovo 15 d. Priėmimo-perdavimo aktu, vartotojui nuomos pagrindu interneto prieigos paslaugų teikimui buvo suteikta galinė įranga Switch ZyXEL ES-105A (1 vnt.), kurios vertė 12,45 Eur (su PVM) už 8,51 Eur (be PVM) mėnesinį mokestį suteikiant 100 proc. nuolaidą, taip pat įranga televizijos paslaugų teikimui – STBOX1003 (1 vnt.), kurios vertė 130,33 Eur (su PVM) už 3,83 Eur (be PVM) mėnesinį mokestį suteikiant 100 proc. nuolaidą.

Vartotojas prašyme nurodo, kad tarp jo ir teikėjos yra iškilęs ginčas dėl skolos apmokėjimo, kuri, vartotojo teigimu, atsirado dėl teikėjos „sudarytos neteisingos sutarties“, t. y. dėl Sutarties Nr. 2. Pasak vartotojo, šios sutarties sudarymo metu jis paaiškino teikėjos atstovei, kad pageidauja perrašyti

kito asmens vardu sudarytą sutartį, kurios paslaugų teikimo adresas (duomenys neskelbtini), pakeičiant paslaugų teikimo adresą į kitą, kuriuo gyvena vartotojas, t. y. (duomenys neskelbtini). Tačiau, vartotojo teigimu, praėjus keliems mėnesiams po Sutarties Nr. 2 perrašymo vartotojo vardu, vartotojas sužinojo, kad turi įsiskolinimą dėl laiku neapmokėtų paslaugų, nors, anot vartotojo, jis visada laiku mokėjo pagal naują Sutartį Nr. 2 11,55 Eur/mėn. mokestį. Vartotojas nurodo, jog jam pradėjus aiškintis situaciją, paaiškėjo, kad 2019 m. kovo 15 d. pasirašyta Sutartis Nr. 2 yra sudaryta taip, kad vartotojas mokėtų už dviem adresais teikiamas paslaugas savo ir kito asmens, iš kurio persirašė Sutartį Nr. 2, nors šios sutarties perrašymo metu (dalyvaujant ir buto, esančio adresu (duomenys neskelbtini) savininkui) teikėjos atstovei buvo paaiškinta, kad vartotojas pageidauja sudaryti naują sutartį dėl paslaugų teikimo vartotojo gyvenamuoju adresu (duomenys neskelbtini), perimdamas kito asmens, gyvenančio adresu (duomenys neskelbtini) sutartį, kadangi vartotojo ankstesnė Sutartis Nr. 1, anot vartotojo, negaliojo. Prašyme vartotojas pažymi, kad, išaiškinus visą situaciją teikėjos atstovei, ji parengė naują Sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) dėl paslaugų teikimo vartotojo gyvenamuoju adresu (duomenys neskelbtini), kuri buvo pasirašyta 2019 m. gegužės 13 d. ir pagal kurią liko vienas mokėjimas už paslaugas – 11,55 Eur/mėn. Tą pačią dieną, vartotojas taip pat parašė raštą teikėjai dėl skolos panaikinimo, tačiau, anot vartotojo, teikėja į minėtą raštą neatsakė, o jis sulaukė kelių el. laiškų dėl įsiskolinimo teikėjai. Atsižvelgdamas į prašyme nurodytas aplinkybes, vartotojas reikalauja, kad jam būtų panaikintas 38,05 Eur įsiskolinimas už paslaugas.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotojui sąskaitos už paslaugas pateiktos vadovaujantis su vartotoju pasirašytais sutartimis, todėl, teikėjos nuomone, nėra pagrindo manyti, kad dokumentai yra paruošti netinkamai ir todėl vartotojo prašoma apmokėti pateiktas sąskaitas. Teikėja pažymėjo, kad Sutartį Nr. 1 su vartotoju sudarė 2015 m. gruodžio 18 d. ir sudarant šią sutartį buvo pasirašytas 2015 m. gruodžio 17 d. Prašymas sudaryti sutartį, kuriame nurodoma, kad vartotojas gali vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartį apie tai informavęs teikėją raštu prieš 5 darbo dienas. Teikėjos teigimu, vartotojo prašymą nutraukti 2015 m. gruodžio 18 d. sudarytą sutartį Nr. 1 teikėja gavo 2019 m. gegužės 13 d. Gavusi minėtą prašymą, anot teikėjos, ji sutiko neskaičiuoti 5 darbo dienų nuo minėto prašymo gavimo ir priėmė sprendimą vartotojo naudai nutraukti šią sutartį tą pačią dieną. Teikėja pažymi, kad vartotojas 2019 m. kovo 8 d. pakeitė televizijos įrangą pagal 2019 m. kovo 8 d. Įrangos gražinimo aktą ir 2019 m. kovo 8 d. Priėmimo-perdavimo aktą, taip sudarydamas įspūdį, kad Sutartis Nr. 1 nebus nutraukiama ir vartotojas planuoja paslaugomis pagal šią sutartį naudotis toliau.

Komentuodama Sutarties Nr. 2 sudarymo aplinkybes, teikėja patvirtino, kad yra gavusi iš kito asmens 2019 m. kovo 15 d. prašymą perrašyti sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) pareiškėjo vardu¹. Pagal šį prašymą, buvo pateikti dokumentai sutarties perrašymui kitu vardu paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini) ir vartotojui pasirašius šią sutartį buvo patvirtinta, kad vartotojas sutiko su sąlygomis ir informacija nurodoma Sutartyje Nr. 2, taip pat vartotojas sutiko su įrangos perėmimu. Teikėja paaiškina, kad nuo Sutarties Nr. 2 sudarymo su vartotoju dienos, vartotojas turėjo dvi galiojančias sutartis dvejais skirtingais paslaugų teikimo adresais ir buvo atsakingas už pagal abi sutartis suteiktą įrangą. Teikėjos teigimu, situacija, kai vienas klientas turi kelias sutartis dėl paslaugų teikimo skirtingais adresais yra dažna teikėjos veiklos praktika, taip pat klientas gali turėti 2 įvadus (2 skirtingas sutartis) vienu adresu, taip pat savo vardu sudaryti ne vieną paslaugų teikimo sutartį faktiškai gyvendamas kitu adresu, tačiau klientas, sudarydamas savo vardu sutartį(-is) įsipareigoja vykdyti įsipareigojimus pagal teikėjos nustatytą tvarką, taip pat atsiskaityti už teikiamas paslaugas. Teikėja taip pat pažymi, kad kliento faktinis nesinaudojimas paslaugomis, kai nėra teikėjos kaltės, neatleidžia kliento nuo sutartyje numatytų mokesčių ir kitų įsipareigojimų vykdymo. Be to, anot teikėjos, klientas įsipareigoja ne vėliau kaip kitą darbo dieną pranešti teikėjai apie pastebėtus paslaugų teikimo sutrikimus, teikėjai negavus pranešimo, kad yra sutrikimas dėl paslaugų teikimo ar paslaugų negavimo, teikėja remiasi tuo, kad paslaugos yra teikiamos tinkamai. Taip pat, teikėjos paaiškinimu, siekiant teisingai atlikti sutarties keitimo darbus vienu metu nėra atliekama tiek sutarties perrašymas kito asmens vardu, tiek paslaugų teikimo adreso keitimas. Teikėja nurodo, kad jos klientai vieną

¹ Po perrašymo sutarties Nr. tapo (duomenys neskelbtini).

kalendorinį mėnesį gali naudotis arba adreso keitimo paslauga, arba sutarties perrašymo kitam asmeniui galimybėmis ir apie šią vidinę teikėjos tvarkos taisyklę klientai būna informuojami. Pasak teikėjos, šiuo atveju vartotojas pasinaudojo sutarties perrašymo kito asmens vardu paslauga, o pakeisti paslaugų teikimo adresą būtų buvę galima kitą kalendorinį mėnesį (2019 m. gegužės mėn.). Teikėjos teigimu, prašymą perrašyti Sutartį Nr. 2 nurodant kitą paslaugų teikimo adresą teikėja iš vartotojo gavo 2019 m. gegužės 13 d. ir vadovaujantis šiuo prašymu tą pačią dieną buvo pakeistas paslaugų teikimo adresas pagal sutartį Nr. 2.

Teikėjos nuomone, ji įvykdė visus veiksmus pagal pateiktus prašymus ir sudarytas sutartis, sutartyse ir prašymuose aiškiai nurodomas paslaugų teikimo adresas ir kokie veiksmai pagal sutartį atliekami. Anot teikėjos, ji neturi tikslo klaidinti klientų ir prašyti sumokėti už nesuteiktas paslaugas, o kadangi aukščiau minėtu laikotarpiu paslaugos vartotojui buvo teikiamos dviem adresais ir vartotojas turėjo įrangą, reikalingą paslaugų teikimui dviem adresais, todėl teikėja neturi pagrindo tenkinti vartotojo reikalavimo ir anuliuoti skolą už paslaugas. Teikėja 2019 m. rugsėjo 5 d. raštu Nr. KCS-76 informavo Tarnybą, kad šio rašto pateikimo Tarnybai dienai vartotojui liko apmokėti už paslaugas pagal mokėtojo kodą (duomenys neskelbtini) 15,68 Eur likutį pagal pateiktą 2019 m. gegužės 31 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini), kadangi mokėtina suma buvo 27,23 Eur, tačiau 2019 m. birželio 30 d. gauta įmoka 11,55 Eur, taip pat pagal Sutartį Nr. 2 (2019 m. gegužės 31 d. sąskaita faktūra serija (duomenys neskelbtini) vartotojui liko apmokėti 22,37 Eur, iš viso pagal abi sutartis – 38,05 Eur.

2019 m. spalio 23, 24 d. el. laiškais teikėja patikslino, kad vartotojui 2017 m. gruodžio 18 d. pratęsus sutartinius santykius su teikėja pagal Sutartį Nr. 1, 24 mėn. vartotojui turėjo būti taikomas akcinis 12,90 Eur/mėn. mokestis už paslaugas, tačiau dėl teikėjos sistemos klaidos nuo 2018 m. gruodžio 17 d. vartotojui nebuvo taikyta nuolaida paslaugoms pagal Sutartį Nr. 1 ir vartotojas mokėjo didesnę mėnesinį mokesį už paslaugas, t. y. 18,90 Eur. Teikėja nurodo, kad, pastebėjusi šią klaidą, už laikotarpį nuo 2018 m. gruodžio 17 d. iki 2019 m. gegužės 12 d. vartotojui išrašė kreditinę sąskaitą 28,84 Eur sumai. Teikėjos teigimu, apie šią situaciją vartotojas buvo informuotas 2019 m. spalio 23 d. telefonu. Teikėja pažymėjo, kad susidariusi 28,84 Eur permoka už paslaugas pilnai padengia 15,68 Eur vartotojo įsiskolinimą pagal Sutartį Nr. 1, taip pat dalinai padengia vartotojo 22,37 Eur įsiskolinimą pagal Sutartį Nr. 2. Atsižvelgiant į tai, iš viso vartotojui liko apmokėti 9,21 Eur už paslaugas pagal Sutartį Nr. 2.

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 UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės), kurios yra sudėtinė sutarčių dalis, 5.1 papunkčiu, „*Sutartimi Bendrovė įsipareigoja Paslaugų teikimo vietoje teikti Klientui Paslaugas, o Klientas įsipareigoja naudotis Paslaugomis, atsiskaityti už jas, taip pat vykdyti kitas Sutartyje numatytas sąlygas*“. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudarytos sutartys yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartys, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimis sulygtų 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, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyse nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Vartotojas prašyme reikalauja, kad teikėja anuliuotų 38,05 Eur skolą ir savo reikalavimą grindžia aplinkybe, jog teikėja „neteisingai“ sudarė Sutartį Nr. 2, joje nurodydama klaidingą paslaugų

teikimo adresą, t. y. (duomenys neskelbtini), kadangi vartotojas persirašydamas šią sutartį iš kito asmens savo vardu, norėjo ją perrašyti savo gyvenamuoju adresu, t. y. (duomenys neskelbtini).

Teikėja 2019 m. rugsėjo 5 d. rašte Nr. KCS-76 nurodė, jog nesutinka anuliuoti vartotojui 38,05 Eur skolos, kadangi vartotojas, 2019 m. kovo 15 d. savo parašu patvirtindamas Sutartį Nr. 2 sutiko su jos sąlygomis, todėl nuo šios dienos paslaugos vartotojui buvo teikiamos pagal dvi sutartis dviem adresais ir įrangą vartotojas turėjo paslaugų teikimui dviem adresais. 2019 m. spalio 23, 24 d. el. laiškais teikėja patikslino, kad vartotojui dėl teikėjos sistemos klaidos nuo 2018 m. gruodžio 17 d. iki 2019 m. gegužės 12 d. nebuvo taikyta nuolaida paslaugoms pagal Sutartį Nr. 1 todėl susidarė 28,84 Eur permoka, kuri pilnai padengia 15,68 Eur vartotojo išsiskolinimą pagal Sutartį Nr. 1, taip pat dalinai padengia vartotojo 22,37 Eur išsiskolinimą pagal Sutartį Nr. 2, todėl vartotojui liko apmokėti 9,21 Eur už paslaugas pagal Sutartį Nr. 2.

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, darytina išvada, jog ginčas tarp šalių nagrinėtinas dėl 9,21 Eur teikėjos reikalaujamos sumos iš vartotojo už paslaugas pagal Sutartį Nr. 2.

Dėl sutarčių sudarymo ir galiojimo

Iš ginčo šalių Tarnybai pateiktų sutartinių dokumentų matyti, kad Sutartis Nr. 1 tarp vartotojo ir teikėjos buvo sudaryta 2015 m. gruodžio 18 d. dėl paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini), joje nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, t. y. iki 2017 m. gruodžio 18 d. Nuo 2017 m. gruodžio 18 d. vartotojas su teikėja pratęsė sutartinius santykius taikant mokėjimo planą „GO“ už 12,90 Eur/mėn. mokestį su nuolaida, nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, t. y. iki 2019 m. gruodžio 18 d. Iš Tarnybai pateiktų 2019 m. kovo 8 d. Įrangos grąžinimo akto ir 2019 m. kovo 8 d. Priėmimo-perdavimo akto nustatyta, kad vartotojas 2019 m. kovo 8 d. pakeitė televizijos įrangą, reikalingą paslaugoms teikti pagal Sutartį Nr. 1. Iš Tarnybai pateiktos 2019 m. gegužės 13 d. Sutarties nutraukimo prašymo formos kopijos Tarnyba nustatė, kad vartotojas prašymą nutraukti Sutartį Nr. 1 teikėjai pateikė 2019 m. gegužės 13 d. ir kurio pagrindu ši sutartis buvo nutraukta minėto prašymo pateikimo teikėjai dieną, t. y. nuo 2019 m. gegužės 13 d.

Iš ginčo šalių Tarnybai pateiktų sutartinių dokumentų nustatyta, kad 2019 m. kovo 15 d. vartotojas su teikėja pasirašė Sutartį Nr. 2 dėl paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini). Remiantis šalių paaiškinimais bei vartotojo 2019 m. gegužės 13 d. prašymu „Dėl adreso keitimo“, Sutartis Nr. 2 buvo nutraukta 2019 m. gegužės 13 d.

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytina vartotoja. Įrodinėjimo pareiga – būtinybė šaliam įrodyti aplinkybes, kurių nenustačius jai gali atsirasti neigiamų padarinių. Yra skiriami du įrodinėjimo pareigos aspektai: pirma, įrodinėjimo pareiga reiškia šalies pareigą nurodyti tam tikrus faktus arba teigti arba neigti juos esant, antra – pateikti įrodymus, patvirtinančius jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis. Vartotojas teigdamas, jog 38,05 Eur skola susidarė dėl teikėjos „neteisingai sudarytos sutarties“, t. y. Sutartyje Nr. 2 nurodant paslaugų teikimo adresą (duomenys neskelbtini), Tarnybai nepateikė šių faktus patvirtinančių įrodymų, t. y. įrodymų, jog vartotojo valia buvo kita ir jis tinkamai išreiškė savo valią gauti paslaugas pagal Sutartį Nr. 2 kitu adresu, t. y. (duomenys neskelbtini). Be to, pažymėtina, kad, pagal Tarnybai pateiktus šalių įrodymus, nenustatyta, kad vartotojas, pasirašydamas Sutartį Nr. 2 išreiškė valią nutraukti tuo metu galiojusią Sutartį Nr. 1.

Pažymėtina, kad sutartiniai teisiniai santykiai pagrįsti principu *pacta sunt servanda*, pagal kurį sutarties šalys privalo laiku ir tinkamai vykdyti savo sutartinius įsipareigojimus (CK 6.256 straipsnio 1 dalis). Šis principas yra įtvirtintas ir CK 6.189 straipsnio 1 dalyje, kuri nustato, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Sutarčių dalyje „Paslaugų užsakymas“ 5 punkte nustatyta, kad „Šis užsakymas yra Kliento prašymas sudaryti sutartį su Bendrove dėl jame nurodytų Paslaugų teikimo ir yra sutarties neatsiejama dalis. Klientas, pasirašydamas šį užsakymą, patvirtina, kad yra susipažinęs su šio užsakymo pateikimo dieną galiojančiomis Bendrovės paslaugų teikimo

taisyklėmis, ir užsakyme nurodytų Paslaugų teikimo sąlygomis, Akcijos sąlygomis, Paslaugų kainomis bei kitais mokesčiais, paslaugų sąlygų keitimo tvarka, įspėjimo apie Paslaugų pakeitimus terminai ir kitos sąlygos, sutarties su Bendrove nutraukimo tvarka, Klientų teisių gynimo priemonėmis, Klientų skundų nagrinėjimo tvarka. Visos šios sąlygos buvo Klientui suprantamai paaiškintos, individualiai aptartos. Klientas gavo visų aukščiau nurodytų dokumentų Klientui skirtus egzempliorius, su šiomis sąlygomis Klientas sutinka ir įsipareigoja jų laikytis“. Apie tai, kad su Sutarties Nr. 2 sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu, todėl šioje sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek teikėjai. Taip pat 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 išdėstyta aukščiau ir į tai, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog sutartiniai šalių santykiai pagal sutartis nutrūko (vartotojas nepateikė dokumentų apie valią nutraukti vieną ar abi sutartis anksčiau nei 2019 m. gegužės 13 d.) anksčiau nei 2019 m. gegužės 13 d., darytina išvada, jog vartotojo ir teikėjos 2015 m. gruodžio 18 d. sudaryta Sutartis Nr. 1 galiojo iki 2019 m. gegužės 13 d., o vartotojo ir teikėjos 2019 m. kovo 15 d. sudaryta Sutartis Nr. 2 galiojo taip pat iki 2019 m. gegužės 13 d., t. y. išanalizavus ir įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus, konstatuotina, kad laikotarpiu nuo 2019 m. kovo 15 d. iki 2019 m. gegužės 13 d. vartotojas buvo sudaręs dvi sutartis su teikėja dėl paslaugų teikimo dviem adresais: Sutartį Nr. 1 – (duomenys neskelbtini) bei Sutartį Nr. 2 – (duomenys neskelbtini).

Dėl 9,21 Eur skolos už paslaugas pagal Sutartį Nr. 2

Kaip nurodyta aukščiau, iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, jog teikėja iš vartotojo reikalauja apmokėti 9,21 Eur skolą už paslaugas pagal Sutartį Nr. 2. Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Jeigu sutartis nenustato ko kita, klientas privalo sumokėti visą kainą, kai visos paslaugos pagal sutartį yra suteiktos. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis., kadangi prievolės, kylančios iš paslaugų teikimo sutarčių, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal paslaugų teikimo sutartį tol, kol paslaugų teikimo sutartis nėra nutraukta, o paslaugų gavėjams kyla pareiga sumokėti sutartus mokesčius, net jei jie paslaugomis nesinaudoja. ERPT taisyklių 6.5 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu<...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Paslaugų kainas, galiojančias Sutarties sudarymo metu, įskaitant užmokesčius už pradinį prijungimą, Paslaugų aktyvavimo užmokesčius, periodinius užmokesčius ir kitus užmokesčius, atsiskaitymo tvarką bei kainų keitimo sąlygas ir tvarką, taip pat kainų skirtumus, priklausančius nuo abonento pasirinktos atsiskaitymo tvarkos“. Interneto prieigos paslaugos pagal Sutarties Nr. 2 Priedo Nr. 1 sąlygas teikiamos taikant mokėjimo plano „GO“ 6,00 Eur (su PVM) mėnesinį mokestį ir 1,00 Eur (su PVM) mėnesinį tinklo mokestį, o televizijos paslaugoms 23 mėn. taikomas 4,55 Eur (su PVM) akcinis mėnesinis mokestis (su PVM), iš viso 11,55 Eur/mėn. (su PVM).

ERPT taisyklių 60 punktas numato, jog „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“. Taisyklių 6.5.2 papunktyje nustatytas teikėjos klientų (šiuo atveju vartotojo) įsipareigojimas „laiku ir tinkamai atsiskaityti su Bendrove už Paslaugas ir perduotą Bendrovės įrangą Sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis“. Pagal Taisyklių 8.3 papunktį, „Ataskaitinis laikotarpis, už kurio metu suteiktas Paslaugas apskaičiuojamas užmokestis, yra kalendorinis mėnuo.“, o pagal 8.8 papunktį „Užmokestį už praėjusį ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonementinį mokestį ir kitus mokesčius Klientas įsipareigoja sumokėti Bendrovei per 1 (vieną) mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data, – iki sąskaitoje nurodytos dienos“.

Pagal Taisyklių 8.5 papunktį „Sąskaita už praėjusį ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas pateikiama Klientui iki einamojo ataskaitinio laikotarpio 15 (penkioliktos) dienos. Sąskaita pateikiama Klientui nemokamai elektroniniu būdu savitarnos svetainėje mano.penki.lt. Popierinė sąskaita

pateikiama Kliento nurodytu adresu tik esant jo raštiškam prašymui ir už papildomą mokesį, nurodytą Kainyne. Apie sąskaitos parengimą Klientas informuojamas Sutartyje nurodytu elektroniniu paštu“. Teikėja rašte nurodė, kad vartotojui pranešimai apie paruoštas sąskaitas pagal sutartis buvo siunčiamos kiekvieno mėnesio 10 d. el. pašto adresu (duomenys neskelbtini), kuris yra nurodytas sutartyse. Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo medžiagos, vartotojas neginčija, kad sąskaitų už paslaugas pagal Sutartį Nr. 2 negavo, o kaip minėta aukščiau, kol Sutartis Nr. 2 nėra nutraukta, vartotojui kyla pareiga sumokėti sutartus mokesčius, net jei jis paslaugomis nesinaudojo (nors tokią galimybę turėjo). Kaip minėta, apie tai, kad su Sutarties Nr. 2 bei Taisyklių, kurios yra neatskiriama šios sutarties dalis, sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu.

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta ir Tarnybai nustačius, kad laikotarpiu nuo 2019 m. kovo 15 d. iki 2019 m. gegužės 13 d. vartotojas su teikėja buvo pasirašęs dvi sutartis dėl paslaugų teikimo 2 skirtingais adresais, konstatuotina, kad teikėja pagrįstai reikalauja iš vartotojo sumokėti 9,21 Eur skolą pagal Sutartį Nr. 2, o vartotojas, vadovaujantis aukščiau nurodytomis ERPT taisyklių, sutarčių bei Taisyklių nuostatomis turėjo pareigą su teikėja atsiskaityti, todėl vartotojo prašymas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo V. A. 2019 m. liepos 19 d. prašymo nagrinėti ginčą.

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 vyriausiajai specialistei Kotrynai Pūrienei ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,
pavadojanti direktorių

Ieva Žilionienė