



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL B. L. 2019 M. SPALIO 28 D. PRAŠYMO**

2019 m. gruodžio 12 d. Nr. 1V-1268
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 36 straipsniu (toliau – ERĮ) 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 B. L. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. spalio 28 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Init“ (Laisvės al. 30A, 44502 Kaunas, įmonės kodas 132658751) (toliau – teikėja) 2019 m. spalio 7 d. raštą (toliau – raštas Nr. 1), 2019 m. lapkričio 7 d. raštą (toliau – raštas Nr. 2), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2016 m. kovo 9 d. sudarė neterminuotą „Init“ interneto paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – interneto sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų teikimo taikant mokėjimo planą „INIT 100“ už 13,00 Eur mėnesinį mokestį. Pagal interneto sutarties 8.3.1 papunktį, vartotojai visą šios sutarties laikotarpį buvo suteikta 9,01 Eur nuolaida mėnesiniam mokesčiui. Taip pat vartotoja su teikėja 2016 m. kovo 9 d. sudarė neterminuotą „Init“ kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – TV sutartis) dėl televizijos paslaugų teikimo taikant mokėjimo planą „STV pagrindinis“ už 8,70 Eur mėnesinį mokestį (toliau interneto sutartis ir TV sutartis kartu – sutartys). Pagal TV sutarties 8.3.1 papunktį, vartotojai visą šios sutarties laikotarpį suteikiama 2,70 Eur nuolaida mėnesiniam mokesčiui.

Vartotoja prašyme teigia, kad teikėja ją netinkamai informavo apie sutarčių sąlygų pakeitimus ir neteisingai apskaičiavo mokesčius už suteiktas interneto prieigos ir televizijos paslaugas (toliau interneto prieigos paslaugos ir televizijos paslaugos kartu – paslaugos) 2019 m. liepos, rugpjūčio ir rugsėjo mėnesiais. Pasak vartotojos, šalys 2016 m. kovo mėn. sudarė sutartis, kurios buvo neterminuotos, o bendras mėnesinis mokestis už paslaugas – 11,16 Eur. Vartotoja norodo, kad 2019 m. rugsėjo 20 d. pateikė teikėjai prašymą nutraukti sutartis. Vartotojos teigimu, 2019 m. rugsėjo 4 d. teikėjai pranešus, kad vartotoja už 2019 m. liepos mėn. suteiktas paslaugas yra skolinga 13,30 Eur, ji nesėkmingai bandžiusi aiškintis situaciją laiškais, o 2019 m. rugsėjo 11 d. pateikė teikėjai pretenziją, į kurią 2019 m. rugsėjo 19 d. gavo atsakymą. Teikėja šiame atsakyme nurodė, kad 2019 m. gegužės 29 d. išsiuntė vartotojai pranešimą apie sutarčių sąlygų pakeitimus (toliau – Pranešimas). Vartotoja teigia, neatsimenanti apie tokį teikėjos Pranešimą, teikėjos vartotojai pateiktoje Pranešimo kopijoje nebuvo nei datos, nei adresato, be to, teikėja negalėjo vartotojai persiųsti jai neva siųsto Pranešimo el. paštu. Vartotoja nurodo, kad, pasak teikėjos, mokesčiai už paslaugas padidėjo, nes 2019 m. liepos 1 d. „baigėsi“ sutartys, o nuolaidos buvo suteiktos 24 mėn. laikotarpiui, be to, 2019 m. gegužės 29 d. teikėja vartotojai siuntė Pranešimą apie sutarčių sąlygų pakeitimus. Vartotojos nuomone, teikėja turi įrodyti siuntusi Pranešimą, kadangi Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, jog įrodinėjimo našta negali būti perkeliama vartotojui¹.

Vartotoja, darydama prielaidą, jog teikėja siuntė Pranešimą, prašyme atkreipia dėmesį, kad Pranešime yra nurodytas tik TV sutarties 8.1 papunkčio pakeitimas, t. y. 8,70 Eur/mėn. mokestis keičiamas į 13,90 Eur/mėn. mokestį. Kitų pakeitimų vartotoja, teigia, Pranešime nematanti. Vartotojos nuomone, kainos už paslaugas pakeitimas negali automatiškai pakeisti ir nuolaidos. Anot

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. gruodžio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-634/2006.

vartotojos, galima būtų sudėti paslaugų kainas su nuolaidomis ir paskaičiuoti išvestinę kainą ir tvirtinti, kad Pranešime kalbama apie išvestinės kainos pakeitimą, tačiau toks tvirtinimas neatitiktų TV sutarties sąlygų, o abejonės dėl sutarties sąlygų pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.193 straipsnį turi būti aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai. Vartotoja nurodo, kad teikėja už 2019 m. liepos, rugpjūčio ir rugsėjo mėn. atitinkamai paskaičiavo 24,46 Eur, 24,46 Eur ir 16,66 Eur mėnesinius mokesčius už paslaugas, iš viso 65,58 Eur. Pasak vartotojos, mokesčiai turėtų būti atitinkamai 11,16 Eur, 11,16 Eur ir 9,36 Eur, iš viso 31,68 Eur (skirtumas 33,90 Eur). Atsižvelgiant į tai, vartotoja reikalauja perskaičiuoti reikalaujamus užmokesčius už paslaugas 2019 m. liepos, rugpjūčio ir rugsėjo mėn. ir juos atitinkamai sumažinti, t. y. šiais mėnesiais taikyti nepakeistus mokesčius už paslaugas pagal sutartis.

Teikėja raštu Nr. 2 Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) pažymėjo, kad vartotojos prašymas yra identiškas 2019 m. rugsėjo 24 d. prašymui, tik papildytas prašymu priimti privalomą sprendimą. Teikėja rašte Nr. 2 nurodė, jog, atsižvelgdama į Tarnybos 2019 m. spalio 24 d. rašte Nr. (64.3E) 1B-3298 nurodytas aplinkybes, pakoregavo vartotojai 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitą, sumažindama mokėtiną sumą 10,40 Eur, todėl likusi vartotojos skola teikėjai yra 18,38 Eur. Teikėja taip pat pažymėjo, jog visi jos paaiškinimai dėl prašyme nurodytos situacijos yra išdėstyti rašte Nr. 1. Teikėjos nuomone, vartotojos prašyme išdėstytos pretenzijos jau yra išnagrinėtos, dėl jų priimti ir jau įvykdyti atitinkami sprendimai, todėl prašymas yra atmestinas kaip visiškai nepagrįstas.

Teikėja raštu Nr. 1 informavo Tarnybą, kad 2019 m. rugsėjo 11 d. vartotoja kreipėsi į ją pateikdama pretenziją, į kurią teikėja atsakė raštu 2019 m. rugsėjo 19 d. Minėtame atsakyme teikėja pažymėjo, kad pagal TV sutarties 8.1 papunktį, vartotojai taikomas mokėjimo planas „SKT pagrindinis“ už 8,70 Eur/mėn., suteikiant 2,70 Eur/mėn. nuolaidą (TV sutarties 8.3.1 papunktis), taip pat papildomai vartotoja buvo užsisakiusi teminį „Lietuviškas 2“ televizijos programų paketą, kurio kaina šios sutarties sudarymo metu buvo 0,30 Eur/mėn., o nuo 2018 m. gegužės 1 d. – 0,50 Eur/mėn. Anot teikėjos, dėl klaidos apskaitos sistemoje mokestis už šį teminį paketą vartotojai pakeistas nebuvo, o už dekodavimo kortelės palaikymą papildomai vartotojai buvo skaičiuojamas – 0,87 Eur/mėn. mokestis. Taip pat minėtame atsakyme teikėja nurodė vartotojai, kad pagal interneto sutartį paslaugos buvo apmokestinamos 13,00 Eur/mėn. mokesčiu (interneto sutarties 8.1 papunktis), suteikiant 9,01 Eur/mėn. nuolaidą (interneto sutarties 8.3.1 papunktis). Apibendrindama teikėja nurodė, kad bendra suma už paslaugas pagal abi sutartis – 11,16 Eur/mėn.

Pasak teikėjos, 2019 m. gegužės 29 d. TV sutartyje numatytu būdu (el. p. adresu duomenys neskelbtini) vartotoja buvo informuota, jog nuo 2019 m. liepos 1 d. keisis televizijos programų paketo retransliavimo ir „Tinklo paslaugos“ mokesčiai, t. y., kad nuo 2019 m. liepos 1 d. „Tinklo paslaugos“ mokestis bus 3,90 Eur/mėn. (vietoje buvusio 3,00 Eur/mėn.) ir vartotojai buvo pateikti specialūs pasiūlymai sudaryti terminuotą TV sutartį, o jų nepageidaujant – aiškiai nurodyta, jog nuo minėtos datos įsigalios standartiniai televizijos paslaugų mokesčiai, remiantis TV sutartimi, t. y. įsigalios standartinis 13,90 Eur/mėn. „STV Maxi“ mėnesinis mokestis (įskaitant 3,90 Eur/mėn. „Tinklo paslaugos“ mokesčių). Atsižvelgiant į tai, nuo 2019 m. liepos mėn. bendra suma už paslaugas pagal sutartis vartotojai buvo 24,46 Eur/mėn. Teikėjos nuomone, ji apie TV sutarties sąlygų pakeitimus vartotoją tinkamai informavo TV sutartyje nurodytu el. pašto adresu. Teikėja pažymi, kad kadangi TV sutartis buvo neterminuota, vartotoja turėjo teisę ją nutraukti be netesybų, jei nesutiko su pakeistomis TV sutarties sąlygomis. Kadangi vartotoja neišreiškė valios nutraukti sutartis nuo 2019 m. liepos 1 d. ar nuo šios dienos sudaryti terminuotas paslaugų sutartis, už paslaugas teikėja vartotojai paskaičiavo pagal naujus įkainius, atitinkamai išrašant sąskaitas. Taip pat teikėja atkreipia dėmesį, jog apie sutartinių sąlygų pasikeitimą vartotoją informavo ne tik Pranešimu, bet ir 2019 m. gegužės 31 d. sąskaitoje Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2019 m. gegužės mėn. sąskaita), kurioje buvo nurodyta, kad nuo 2019 m. liepos 1 d. klientams, kurių sutartys yra neterminuotos, keičiasi „Tinklo paslaugos“ ir kiti televizijos paslaugų įkainiai. Be to, apie teikėjos teisę keisti paslaugų kainas (tinkamai apie tai informuojant paslaugų gavėjus) yra įtvirtinta ir TV sutarties 3.7 papunktyje. Teikėja pranešė, kad sutartys su vartotoja nutrauktos nuo 2019 m. rugsėjo 27 d. vartotojai atvykus į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių Vilniuje ir pateikus prašymą nutraukti sutartis.

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. Iš sutarčių nuostatų² matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas, o vartotoja įsipareigojo už suteiktas paslaugas atsiskaityti sutartyse nustatyta tvarka. Nustačius, kad sutartys yra priskirtinos atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruoja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarčių 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 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 sutartyse nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl apmokėjimo už paslaugas nuo 2019 m. liepos 1 d. Vartotoja prašo perskaičiuoti ir sumažinti mokesčius už paslaugas 2019 m. liepos, rugpjūčio ir rugsėjo mėn. Vartotoja nurodo, kad teikėja už 2019 m. liepos, rugpjūčio ir rugsėjo mėn. atitinkamai paskaičiavo 24,46 Eur, 24,46 Eur ir 16,66 Eur mėnesinius mokesčius už paslaugas, iš viso 65,58 Eur. Pasak vartotojos, mokesčiai turėtų būti atitinkamai 11,16 Eur, 11,16 Eur ir 9,36 Eur, iš viso 31,68 Eur (skirtumas 33,90 Eur).

Teikėja raštu Nr. 2 informavo Tarnybą, kad pakoregavo vartotojai 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitą, sumažindama mokėtiną sumą 10,40 Eur³, todėl likusi vartotojos skola teikėjai yra 18,38 Eur. Šią sumą, pasak teikėjos, vartotoja privalo sumokėti, kadangi teikėja apie TV sutarties sąlygų pakeitimus informavo vartotoją TV sutartyje numatytu būdu (el. p. adresu duomenys neskelbtini) ir tvarka (prieš 1 mėn. iki TV sutarties sąlygų pakeitimo).

Atsižvelgdama į tai, Tarnyba toliau vertins vartotojos reikalavimo pagrįstumą dėl likusios sumos pagal 2019 m. liepos 1 d. – 2019 m. spalio 31 d. laikotarpio sąskaitas už paslaugas pagal sutartis, t. y. neįskaičiuojant 10,40 Eur sumos už įrangos nuomą, kurią teikėja vartotojai kompensavo.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad vartotoja ginčija teikėjos atliktą vienašališką TV sutarties pakeitimą (keičiant televizijos paslaugų ir „Tinklo paslaugos“ mokesčius nuo 2019 m. liepos 1 d.). Sutarčių pakeitimą reglamentuoja CK 6.223 straipsnis, kurio 1 dalyje numatyta, kad sutartis gali būti pakeista šalių susitarimu. Vadovaujantis CK 6.192 straipsnio 4 dalimi, sutarties pakeitimas arba papildymas turi būti tokios pat formos, kokios turėjo būti sudaryta sutartis, išskyrus įstatymų ar sutarties nustatytus atvejus, o tai reiškia, kad raštu sudaryta sutartis turi būti keičiama raštu, tačiau sutartyje galima susitarti, koku kitu būdu gali būti keičiamos sutarties sąlygos.

ERPT taisyklių 21 punkte numatyta, jog „Teikėjas, keisdamas Paslaugų teikimo technologijas, įrangą, Paslaugų teikimo sąlygas, atsiskaitymo tvarką, negali bloginti teikiamų Paslaugų kokybės ir mažinti Paslaugų apimties, bloginti abonentui Sutarties sudarymo metu nustatytų sąlygų, jei šalys, esant konkrečiam Paslaugų teikimo technologijų, įrangos, Paslaugų teikimo sąlygų, atsiskaitymo tvarkos pakeitimui, nesusitaria kitaip“, o ERPT taisyklių 25 punkte nustatyta, jog „Jei Sutartyje ar, kai Sutartis sudaryta konkludentiniais veiksmais, Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse numatyta teisė keisti Paslaugų kainas, Teikėjas privalo iš anksto pateikti informaciją abonentui apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) sumažinimą bei ne vėliau kaip prieš Taisyklių 12 punkte nurodytą terminą raštu pranešti apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) už Paslaugas padidinimą

² TV sutarties 1.2 papunktis ir interneto sutarties 1.1 papunktis.

³ Teikėja, atsižvelgdama į Tarnybos 2019 m. spalio 24 d. rašte Nr. (64.3E) 1B-3298 pateiktą nuomonę, vartotojai kompensavo įrangos nuomos mokesčių 5,20 Eur x 2, iš viso 10,40 Eur.

abonentams, su kuriais Sutartys sudarytos raštu, ir visuomenės informavimo priemonėmis, ir (arba) savo interneto svetainėje (jei tokią svetainę Teikėjas turi) abonentams, su kuriais Sutartys sudarytos konkludentiniais veiksmais“. Pagal ERPT taisyklių 12 punktą, paslaugų teikėjas turi pareigą apie paslaugų teikimo sutarties sąlygų pakeitimus paslaugų gavėjui pranešti ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį. Tai reiškia, kad remiantis ERPT taisyklių nuostatomis, elektroninių ryšių paslaugų teikėjai gali keisti šių paslaugų teikimo sąlygas vienašališkai, jei tai yra numatyta elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje, ERPT taisyklių nustatyta tvarka prieš tai informuojant šių paslaugų gavėjus.

Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl TV sutartyje nustatyti įsipareigojimai vartotojai ir teikėjai yra privalomi. TV sutarties 3.7 papunktyje numatyta, kad teikėja turi teisę „pakeisti Paslaugų Mėnesio mokesčius, Taisykles ir įsipareigoja apie pakeistus Paslaugų mėnesio mokesčius ir Taisykles informuoti Klientą Taisyklėse nustatyta tvarka. <...>“. Be to, Paslaugų teikimo taisyklių (2015 m. birželio 1 d. redakcija) (toliau – Taisyklės), kurios yra sudėtinė sutarčių dalis, 5.1.1 papunktyje numatyta, jog „Operatorius gali vienašališkai pakeisti Paslaugų mokesčius ir/arba Taisyklių sąlygas <...> šiose Taisyklėse numatytais terminais ir būdu apie tai informavus Klientą <...>“, o 4.1.8 papunktyje įtvirtinta teikėjos pareiga „Prieš 30 dienų informuoti Klientą apie Paslaugų mokesčių, Taisyklių pakeitimą paskelbus apie tai Operatoriaus interneto svetainėje, Klientų aptarnavimo skyriuose, ant Klientui siunčiamos sąskaitos“.

Apie tai, kad su sutarčių bei Taisyklių, kurios yra neatskiriama sutarčių dalis, sąlygomis vartotoja susipažino ir sutiko, ji patvirtino savo parašu. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojai, tiek teikėjai. Atsižvelgiant į tai, kad sutartys yra patvirtintos vartotojos parašu, darytina išvada, kad su sutarčių sąlygomis, taip pat ir tomis, kurios įtvirtina paslaugų teikėjos teisę vienašališkai jas keisti, vartotoja susipažino ir sutiko. Taigi, konstatuotina, jog teikėja pagal teisės aktus ir sutarčių sąlygas turėjo teisę keisti paslaugų teikimo sąlygas, tačiau privalėjo laikytis ERPT taisyklių 12 ir 25 punktų reikalavimų, t. y. vartotojai pranešti raštu iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį. Remiantis teikėjos paaiškinimais ir pateiktu išrašu iš teikėjos apskaitos sistemos, matyti, kad teikėja apie TV sutarties sąlygų pakeitimą 2019 m. gegužės 29 d. informavo vartotoją informaciniu Pranešimu, siųstu vartotojos TV sutartyje nurodytu el. pašto adresu (duomenys neskelbtini), t. y. teikėja 2019 m. gegužės 29 d. elektroniniu paštu informavo vartotoją, kad nuo 2019 m. liepos 1 d. bus keičiamos TV sutarties sąlygos bei pateikti pasiūlymai sudaryti terminuotą sutartį/terminuotas sutartis arba toliau tęsti neterminuotą TV sutartį, tačiau tokiu atveju nuo minėtos datos bus pradėtas taikyti mėnesinis plano „STV Pagrindinis“ mokeskis standartine kaina, numatyta TV sutartyje –13,90 Eur/mėn. Remiantis prašymo metu surinkta medžiaga nustatyta, kad vartotoja su teikėja nesudarė naujų terminuotų sutarčių, todėl nuo 2019 m. liepos 1 d. vartotojai buvo padidintas mėnesinis mokeskis pagal mokėjimo planą „STV Pagrindinis“ iki 13,90 Eur/mėn.⁴ Taip pat atkreiptinas dėmesys, jog apie TV sutarties pakeitimus nuo 2019 m. liepos 1 d. yra nurodyta 2019 m. gegužės mėn. sąskaitoje, kurios vartotoja neginčija, kad negavo.

Be kita ko, vartotoja prašyme teigia, jog neprisimenanti gavusi Pranešimą. Tarnyba pažymi, kad TV sutarties sudarymo metu pateikdama atitinkamus savo kontaktinius duomenis, tarp jų ir minėtą elektroninio pašto adresą, vartotoja pagrįstai leido teikėjai tikėtis, jog vartotojos nurodyti kontaktiniais duomenys (el. p. duomenys neskelbtini) yra teisingi, aktualūs ir jais teikėja turės galimybę susiekti su vartotoja, teikti informaciją ir pan. Kadangi pagal Tarnybai pateiktus dokumentus TV sutartyje (taip pat ir interneto sutartyje) nurodytas elektroninio pašto adresas sutampa su tuo, kuriuo teikėja siuntė pranešimą apie TV sutarties sąlygų keitimus, laikytina, kad teikėja vartotoją informavo remiantis sutartiniais dokumentais.

Pažymėtina, kad prievolės, kylančios iš elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. elektroninių ryšių paslaugos teikiamos pagal šių paslaugų teikimo sutartį tol,

⁴ Taip pat pakeistas vartotojos užsakyto teminio programų rinkinio „Lietuviškas 2“ mėnesinis mokeskis nuo 0,30 Eur iki 0,50 Eur, kadangi nuo 2018 m. gegužės 1 d. keitėsi šio paketo įkainis, tačiau dėl sisteminės klaidos vartotojai iki 2019 m. liepos 1 d. buvo taikomas 0,30 Eur mokeskis.

kol sutartis nėra nutraukta (vartotojos atveju – iki 2019 m. rugsėjo 27 d.), o elektroninių ryšių paslaugų gavėjams kyla pareiga sumokėti sutartus mokesčius, net jei jie šiomis paslaugomis nesinaudoja (nors tokią galimybę turi). 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. Sutartys, kaip nurodė teikėja, nutrauktos nuo 2019 m. rugsėjo 27 d. vartotojai atvykus į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių Vilniuje ir pateikus prašymą nutraukti sutartis, todėl vartotojai kyla pareiga mokėti už paslaugas iki šios datos ir vartotoja privalėjo laikytis priimtų sutartinių išipareigojimų bei laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas. ERPT taisyklės reglamentuoja sąskaitų pateikimo ir sąskaitos apmokėjimo terminus. 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.“* Pagal sutarčių 4.1 papunktį, *„Už paslaugas ar atskirai užsakytas Papildomas paslaugas atsiskaito su Operatoriumi Taisyklėse nustatyta tvarka“*. Vadovaujantis Taisyklių 6.3 papunkčiu, *„Už einamąjį mėnesį suteikiamas Paslaugas sąskaitos Klientui išsiunčiamos iki einamojo mėnesio 10 kalendorinės dienos, pagal jas Klientas turi atsiskaityti iki einamojo mėnesio paskutinės dienos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos.“* Kaip matyti iš Tarnybai pateiktų 2019 m. liepos 1 d. – 2019 m. spalio 31 d. laikotarpio sąskaitų kopijų, Tarnyba nustatė, kad vartotojai nuo 2019 m. liepos 1 d. nepilnai apmokant sąskaitas atsižvelgiant į pasikeitusius aukščiau nurodytus paslaugų mokesčius, šio įsakymo priėmimo dienos yra susidariusi 18,38 Eur skola už paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, taip pat Tarnybai nustačius, jog teikėja, remiantis sutarčių bei ERPT taisyklių nuostatomis turėjo teisę keisti paslaugų mokesčius ir apie tai vartotoją informavo tinkamai, t. y. nėra pagrindo pripažinti, jog teikėja, pranešdama apie TV sutarties sąlygų keitimą daugiau nei prieš 1 mėnesį, neturėjo teisės keisti TV sutarties sąlygas ir/ar pažeidė sutarčių bei teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą vykdo Tarnyba, nuostatas. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, jog nuo 2019 m. liepos 1 d. vartotoja turėjo pareigą atsiskaityti su teikėja pagal pasikeitusius paslaugų mokesčius, todėl vartotojos prašymas yra netenkinamas.

3. N e t e n k i n u vartotojos B. L. 2019 m. spalio 28 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.

6. 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 vartotojai ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis