



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL J. B. 2019 M. LAPKRIČIO 29 D. PRAŠYMO**

2020 m. vasario 14 d. Nr. 1V-200
Vilnius

Vadovaudamasis 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“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 40.1 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojos J. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. lapkričio 29 d. prašymą nagrinėti ginčą (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) 2020 m. sausio 10 d. raštą Nr. V20KAC-128, kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad 2015 m. rugsėjo 16 d. vartotoja su teikėja pasirašė Viasat sutarties specialiąsias sąlygas (toliau – 2015 m. sutartis) dėl palydovinės televizijos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo, taikant paslaugų paketą „Viasat auksinis. Antras imtuvas“, minimaliam 36 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. 2015 m. sutarties skiltyje „Mokesčiai ir Lengvatos“ nurodyta, kad 1-3 mėn. Viasat Auksinis 8,40 Eur/mėn., antras imtuvas – 4,34 Eur/mėn., 4-36 mėn.: Viasat Auksinis 14,19 Eur/mėn., antras imtuvas 4,34 Eur/mėn., netiesioginio debeto mokestis 1,74 Eur, kortelės aptarnavimo mokestis 1,42 Eur/mėn., antro imtuvo kortelės mokestis 1,42 Eur/mėn., vienkartinis kortelės aktyvavimo mokestis 0,00 Eur, lengvata abonentiniam mokesčiui 330,57 Eur, įrangos kaina 0,58 Eur, lengvata įrangai 201,00 Eur. Pagal 2015 m. sutarties skilties „Akcijos sąlygos“ nuostatas, vartotojai suteiktų lengvatų suma yra 531,57 Eur. Pagal 2015 m. rugsėjo 16 d. prekių perdavimo-priėmimo aktą, vartotojai buvo perduoti 2 imtuvai: (duomenys neskelbtini) (vertė 80,01 Eur) ir (duomenys neskelbtini) (vertė 80,01 Eur) (toliau – 2015 m. įranga).

2017 m. spalio 13 d. vartotoja su teikėja pratęsė sutartinius santykius pasirašydamos Priedą prie Viasat sutarties (toliau – 2017 m. sutartis), kuriuo teikėja įsipareigojo už mokestį teikti vartotojai paslaugas, taikant paslaugų paketą „Platininis“, minimaliam 36 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. 2017 m. sutarties skiltyje „Mokesčiai ir Lengvatos“ nurodyta, jog abonentinis mokestis už paslaugas yra 20,99 Eur/mėn., antras imtuvas 0,00 Eur/mėn., TV1000 Premium 0,00 Eur/mėn., HDTV funkcija 0,00 Eur, kortelės aptarnavimo mokestis 1,42 Eur/mėn., antro imtuvo kortelės mokestis – 1,42 Eur/mėn., vienkartinis kortelės aktyvavimo mokestis 0,00 Eur, lengvata abonentiniam mokesčiui 518,76 Eur, įrangos kaina 230,00 Eur, lengvata įrangai 181,00 Eur, lengvatos dalis už neišmokėtą įrangą 67,00 Eur. 2017 m. sutarties skiltyje „Akcijos sąlygos“ nurodyta, jog vartotojai suteiktų lengvatų sumą sudaro 699,76 Eur. Pagal 2017 m. spalio 13 d. Prekių perdavimo-priėmimo aktą, vartotojai buvo perduotas STB imtuvas (duomenys neskelbtini) (vertė 205,00 Eur) (toliau – 2017 m. įranga).

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2015 m. su teikėja sudarė pirminę 2015 m. sutartį dėl paslaugų teikimo, o 2017 m. pratęsė sutartinius santykius pasirašydama 2017 m. sutartį. Vartotojos teigimu, prasidėjus gedimams, po ilgalaikių derybų pas vartotoją 2017 m. spalio 20 d. buvo atvykęs teikėjos meistras (duomenys neskelbtini) ir vartotojos iš teikėjos įsigytą 2017 m. įrangą, už kurią vartotoja sumokėjo 205,00 Eur, išsivežė remontui, tačiau atgal negražino. Pasak vartotojos, ne kartą telefonu neišsprendus problemų, buvo kreiptasi į teikėją, bet vartotojos

prašymai nebuvo išgirsti. Į teikėją, vartotoja nurodo, kreipėsi raštu su pretenzija dėl nesuteiktų paslaugų 2019 m. lapkričio 27 d., tačiau 2019 m. lapkričio 28 d. gavo neigiamą atsakymą. Vartotoja nesutinka su teikėjos jai paskaičiuota 447,82 Eur suma nutraukus 2017 m. sutartį.

Teikėja 2020 m. sausio 10 d. raštu Nr. V20KAC-128 ir 2020 m. sausio 14, 27, 29, 30 d. el. laiškais (toliau visi kartu – raštas) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) nurodė, kad 2015 m. su vartotoja sudarė 2015 m. sutartį, o 2017 m. spalio 13 d. buvo pasirašytas 2015 m. sutarties priedas, t. y. 2017 m. sutartis. Pasak teikėjos, 2017 m. spalio 20 d. meistras kreipėsi į teikėją su prašymu aktyvuoti naują atkodavimo kortelę, o tai reiškia, kad vartotoja pradėjo naudotis paslaugomis. Teikėjos teigimu, 2018 m. lapkričio 27 d. vartotojos vyras atvyko į teikėjos klientų aptarnavimo centrą dėl gedimo, todėl informacija buvo perduota už sutrikimų šalinimą atsakingai įmonei, o sutrikimų šalinimo išlaidas kompensavo teikėja. Teikėja pažymi, kad 2018 m. lapkričio 28 d. už sutrikimų šalinimą atsakingos įmonės darbuotojas informavo, kad gedimas pašalintas ir vartotoja naudojami paslaugomis. Teikėja nurodo, kad 2019 m. rugpjūčio 28 d. vartotoja atvyko į teikėjos klientų aptarnavimo centrą pareikšti pretenzijas, todėl teikėja vartotojai pasiūlė visas pagalbos priemones, tiek nemokamai išduoti naują imtuvą, tiek pasinaudoti meistro paslaugomis, tuo pačiu buvo susisiekiama su darbus atlikusios įmonės meistru, kuris patvirtino, kad 2017 m. įranga iš vartotojos nebuvo paimta. Teikėja informuoja, jog 2019 m. lapkričio 5 d. gavo vartotojos prašymą nutraukti 2017 m. sutartį, taip pat vartotoja buvo informuota apie netesybas. Teikėjos teigimu, 2019 m. gruodžio 5 d. 2017 m. sutartis su vartotoja buvo nutraukta.

Teikėja paaiškino, kad pagal Standartinę Viasat kainyną (atnaujinta 2017 m. vasario 1 d.) (toliau – Kainynas) paslaugų paketo „Platininis“ kaina yra 27,00 Eur/mėn., o vartotojai pagal 2017 m. sutartį buvo taikoma kaina 20,99 Eur/mėn. (nuolaida 6,01 Eur). Atsižvelgiant į tai, kad 2017 m. sutartyje nustatytas 36 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, būtų buvusių suteiktų nuolaidų mėnesiniam mokesčiui suma yra 216,36 Eur (6,01 Eur * 36 mėn. = 216,36 Eur). Taip pat, 2017 m. sutartyje nurodyta, kad antras imtuvas vartotojai suteikiamas nemokamai, o jo standartinė kaina pagal Kainyną yra 8,40 Eur/mėn., atsižvelgiant į tai, vartotojai būtų buvusių suteiktų nuolaidų antram imtuvui suma yra 302,40 Eur (8,40 Eur * 36 mėn. = 302,40 Eur). Atsižvelgiant į tai, bendra vartotojai būtų buvusių suteiktų nuolaidų suma, teikėjos skaičiavimu, yra 518,76 Eur (216,36 + 302,40 = 518,76 Eur). Teikėja pažymėjo, jog vartotojai nutraukus 2017 m. sutartį nepasibaigus nustatytam 36 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, vartotoja turi grąžinti teikėjai jos suteiktas nuolaidas šios sutarties galiojimo laikotarpiu, o atsižvelgiant į tai, jog 2017 m. sutartis buvo nutraukta po 25,5 mėn., vartotojai suteikta nuolaidų už 346,04 Eur (518,76 Eur : 36 mėn. * 25,5 mėn. = 346,04 Eur).

Teikėja taip pat nurodė, kad 2015 m. vartotoja pasirašė pirminę 2015 m. sutartį, norėdama paslaugų per 2 televizorius, todėl jai buvo suteikta 2015 m. įranga (du imtuvai). Atsižvelgiant į tai, jog 2017 m. vartotoja ir toliau pageidavo paslaugų per 2 televizorius (du imtuvus), vartotojai buvo pasiūlyta atsinaujinti vieną iš turimų imtuvų į naujesnį imtuvą (2017 m. įranga), kuris, teikėjos teigimu, turi daugiau funkcijų (pvz., laidų įrašymas ir vėlesnis jų peržiūrėjimas). Dėl šios priežasties, pasak teikėjos, vartotoja nusprendė įsigyti naują imtuvą (2017 m. įranga) ir jį naudojo vietoj vieno suteikto 2015 m. Teikėja pažymi, jog nuo 2017 m. sutarties pasirašymo ir 2017 m. įrangos perdavimo dienos vartotoja turėjo 3 imtuvus, tačiau mokėjo ir naudojo tik dviem vienu metu, o trečias, teikėjos nuomone, galėjo būti laikomas kaip pakaitinis ar kt., kadangi tiek 2015 m. įranga, tiek 2017 m. įranga (toliau 2015 m. įranga ir 2017 m. įranga kartu – Įranga) buvo perduota vartotojos nuosavybėn, o teikėja iš savo pusės užtikrino, kad paslaugomis vartotoja naudotųsi pagal 2015 m. sutarties ir 2017 m. sutarties (toliau 2015 m. sutartis ir 2017 m. sutartis kartu – sutartys) sąlygas.

Teikėja paaiškino, jog, suteikdama vartotojai 2015 m. įrangą, 2015 m. sutarties galiojimo laikotarpiu neprašė mokėti už šią įrangą, tačiau jos kaina, 2015 m. sutartyje įrašyta kaip lengvata, todėl vartotojai nutraukus 2015 m. sutartį nepasibaigus 36 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, vartotoja turi grąžinti 2015 m. įrangos vertės dalį už laikotarpį, kurio

neišbuvo iki 2015 m. sutartyje nustatyto 36 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio. T. y., pagal 2017 m. sutartį, vartotojai buvo suteikta 181 Eur lengvata už 2017 m. įrangą, taip pat vartotoja dar nebuvo išsimokėjusi visos lengvatos už 2015 m. įrangą (67 Eur) pagal 2015 m. sutartį. Atsižvelgiant į tai, teikėjos teigimu, vartotojai pasirašius 2017 m. sutartį, t. y. pratęsus sutartinius santykius su teikėja dar nepasibaigus 2015 m. sutartyje nustatytam 36 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, likusią lengvatos 2015 m. įrangai dalį teikėja perkėlė į 2017 m. sutartį. Teikėja patikslino, jog, nutraukus paslaugų sutartį nepasibaigus nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, už įrangą prašo grąžinti lengvatą už neišbūtą laikotarpį iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, o už abonentinį mokestį prašo grąžinti nuolaidas, suteiktas sutarties galiojimo laikotarpio metu.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta rašte, teikėja nemato pagrindo tenkinti vartotojos prašymo ir reikalauja sumokėti 477,82 Eur sumą. Teikėja nurodo, kad 477,82 Eur sudaro: 346,04 Eur lengvata abonentiniam mokesčiui, 69,12 Eur lengvata įrangai, 15,00 Eur administravimo išlaidos, 47,66 Eur paskutinės dvi neapmokėtos sąskaitos už 2019 m. rugsėjo ir spalio mėn.

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 sutarčių nuostatomis, teikėja įsipareigojo suteikti vartotojai užsakytas paslaugas, o vartotoja įsipareigojo sutartyse nustatytais sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojos ir teikėjos sudarytos sutartys yra priskirtinos 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 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 teikėjos reikalaujamos 477,82 Eur sumos vartotojai nutraukus 2017 m. sutartį nepasibaigus nustatytam 36 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui.

Iš Tarnybai pateiktų dokumentų ir teikėjos raštu pateiktų paaiškinimų nustatyta, kad 477,82 Eur iš vartotojos reikalaujamą sumą sudaro:

- 1) 346,06 Eur lengvata už abonentinį mokestį;
- 2) 15,00 Eur administravimo išlaidos;
- 3) 69,12 Eur lengvata už įrangą;
- 4) 47,66 Eur skola už paslaugas.

Dėl 346,06 Eur lengvatos už abonentinį mokestį ir 15,00 Eur administravimo išlaidų

Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktus dokumentus ir raštu pateiktus teikėjos paaiškinimus, nustatė, kad teikėjos reikalaujamą 346,04 Eur sumą sudaro nuo 2017 m. spalio 17 d. iki 2019 m. gruodžio 4 d.¹ laikotarpiu vartotojai suteiktos lengvatos abonentiniam mokesčiui ir antram

¹ 2017 m. sutarties galiojimo laikotarpis.

intuvui. 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.

Vadovaujantis ERPT taisyklių 6.7 papunkčiu, teikėja turi pareigą elektroninių ryšių 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* <...>“. Viasat sutarties tipinių sąlygų (toliau – Sąlygos), kurios yra sudėtinė 2017 m. sutarties dalis, 10.2.2 papunktyje nurodyta, kad „*Sutartį nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui Klientas gali nutraukti apie tai raštu įspėjęs Viasat ne vėliau kaip prieš 30 kalendorines dienas, pilnai atsiskaitęs su Viasat ir grąžinęs Viasat 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 2017 m. sutarties skiltyje „Pastabos“ nustatyta, jog „*Jei Klientas nutraukia Sutartį nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui, jis įsipareigoja grąžinti Viasat suteiktą lengvatą bei kompensuoti Viasat 15 Eur administravimo išlaidas.* <...>“. Remiantis ginčo nagrinėjimo metu Tarnybai pateiktais dokumentais, 2017 m. sutartis vartotojos vienašališkai buvo nutraukta 2019 m. gruodžio 5 d. Atsižvelgiant į tai, kad 2017 m. sutartis sudaryta 2017 m. spalio 13 d. ir į tai, kad ši sutartis sudaryta 36 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, o nutraukta 2019 m. gruodžio 5 d., konstatuotina, kad 2017 m. sutartis buvo nutraukta nepasibaigus sulygtam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, todėl teikėjos reikalaujama suteiktų lengvatų abonentiniam mokesčiui suma – 346,04 Eur ir 15 Eur administravimo išlaidos, laikytinos netesybomis, o aukščiau nurodytos sutartinės nuostatos (2017 m. sutarties skiltyje „Pastabos“ bei Sąlygų 10.2.2 papunktyje) 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 įsipareigojimus².

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 2017 m. sutartį, turėjo teisę

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

padaryti tai vienašališkai, pranešdama apie tai teikėjai 2017 m. sutartyje nustatyta tvarka, tačiau, kadangi šioje sutartyje numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis (36 mėn.), teikėja turi teisę pareikalauti užmokesčių, nurodytų 2017 m. 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 nurodytų Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį <...> Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentai netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo*“. Taigi, tik nustačius, 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 netesybų. Kas laikytina esminiu sutarties pažeidimu, nei 2017 m. sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaptarta, todėl sprendžiant, ar teikėja iš esmės pažeidė 2017 m. 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.

Taigi iš prašyme ir vartotojos 2019 m. lapkričio 27 d. pretenzijos teikėjai turinio matyti, jog vartotoja nesutinka su jai priskaičiuota 477,82 Eur suma, kadangi, vartotojos teigimu, dėl teikėjos suteiktos 2017 m. įrangos gedimų, taip pat dėl to, kad teikėjos meistras iš vartotojos paėmė 2017 m. įrangą ir jos negrąžino, vartotojai nebuvo teikiamos paslaugos. Teikėja rašte nurodė, kad 2017 m. spalio 20 d. meistras kreipėsi į teikėją su prašymu aktyvuoti naują atkodavimo kortelę, o tai reiškia, kad vartotoja pradėjo naudotis paslaugomis pagal 2017 m. sutartį. Teikėjos teigimu, 2018 m. lapkričio 27 d. vartotojos vyras atvyko į teikėjos klientų aptarnavimo centrą dėl gedimo, todėl informacija buvo perduota už sutrikimų šalinimą atsakingai įmonei, o sutrikimų šalinimo išlaidas kompensavo teikėja. Pasak teikėjos, 2018 m. lapkričio 28 d. už sutrikimų šalinimą atsakingos įmonės darbuotojas informavo, kad gedimas pašalintas ir vartotoja naudoja paslaugomis. Teikėja pažymi, kad 2019 m. rugpjūčio 28 d. vartotoja atvyko į teikėjos klientų aptarnavimo centrą pareikšti pretenzijas, todėl teikėja vartotojai pasiūlė visas pagalbos priemones - tiek nemokamai išduoti naują imtuvą, tiek pasinaudoti meistro paslaugomis. Tuo pačiu buvo susisiekiama su darbus atlikusios įmonės meistru, kuris patvirtino, kad 2017 m. įrangą iš vartotojos nebuvo paimta.

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktas), 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 šaliai 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. Vartotoja teigdama, jog dėl daugkartinių įrangos gedimų, taip pat dėl to, kad teikėjos meistras, paėmęs 2017 m. įrangą remontui, vartotojai jos negrąžino, vartotoja negalėjo naudotis paslaugomis, Tarnybai nepateikė šiuos faktus patvirtinančių įrodymų, t. y. įrodymų, kad vartotoja 2017 m. sutarties galiojimo laikotarpiu daug kartų kreipėsi į teikėją dėl Įrangos gedimų ir (ar) paslaugų neteikimo. Pažymėtina, kad, pagal Tarnybai pateiktą 2017 m. spalio 20 d. Atliktų montavimo darbų priėmimo-perdavimo aktą³, nenustatyta, jog, kaip vartotoja teigia, šią dieną teikėjos meistras iš jos paėmė 2017 m. įrangą ir negrąžino. Taip pat iš Tarnybai pateiktos 2020 m. sausio 23 d. Mokėjimų išsklotinės, nustatyta, jog vartotoja iki 2019 m. rugsėjo mėn. reguliariai mokėjo už paslaugas pagal 2017 m. sutartį, taip pat, kaip minėta, Tarnybai

³ Šią dieną, vartotojos teigimu, teikėjos meistras iš jos paėmė 2017 m. įrangą ir negrąžino.

nebuvo pateikti įrodymai, jog nuo 2017 m. sutarties pasirašymo dienos, vartotoja būtų daug kartų kreipusis į teikėją dėl to, kad paslaugos jai neteikiamos. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, kad 2017 m. įranga iš vartotojos buvo paimta ir paslaugos vartotojai pagal 2017 m. sutartį nebuvo teikiamos, todėl nėra pagrindo nutraukti 2017 m. sutartį be netesybų.

Tačiau, 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.

Tarnyba, išanalizavusi teikėjos pateiktą netesybų skaičiavimą, pastebi, kad 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, 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.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad teikėja, vartotojai nutraukus 2017 m. sutartį nepasibaigus nustatytam 36 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, paskaičiavo jos suteiktas nuolaidas šios sutarties galiojimo laikotarpiu (nuo 2017 m. spalio 17 d. iki 2019 m. gruodžio 4 d.), t. y. už 25,5 mėn. 346,04 Eur (518,76 Eur : 36 mėn. * 25,5 mėn. = 346,04 Eur). Paslaugomis vartotoja naudojosi 25,5 mėn., todėl teikėja, remdamasi Sąlygų 10.2.2 papunkčiu, turėjo teisę reikalauti netesybų. Tačiau, Tarnyba, lygindama šią reikalaujamą netesybų sumą su likusiais iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos mokėtiniais mokėjimo plano bei kortelių aptarnavimo mokesčiais (23,83⁴ Eur * 10,5 mėn. = 250,22 Eur), konstatuoja, kad nepagrįsta, nesąžininga ir neteisinga reikalauti iš vartotojos didesnės netesybų sumos, nei vartotoja sumokėtų mokėjimo plano mokesčių (ir 2 kortelių aptarnavimo mokesčių) iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, teikėjos apskaičiuota 346,04 Eur netesybų suma dėl 2017 m. sutarties nutraukimo anksčiau sulygto 36 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos mažintina iki 250,22 Eur.

⁴ Vartotoja kas mėnesį mokėjo 20,99 Eur abonentinį mokesį už paslaugas pagal paslaugų paketą „Platininis“ 2 vnt. kortelių aptarnavimo mokesį 1,42 * 2 = 2,84 Eur), iš viso 23,83 Eur.

Dėl 69,12 Eur lengvatos už įrangą

Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktus dokumentus ir raštu pateiktus teikėjos paaiškinimus, nustatė, kad teikėjos reikalaujamą 69,12 Eur sumą sudaro teikėjos suteikta lengvata įrangai. Teikėja nurodė, kad pagal 2017 m. sutartį, vartotojai buvo suteikta 181 Eur lengvata už 2017 m. įrangą, taip pat vartotoja dar nebuvo išsimokėjusi visos lengvatos (67 Eur) iš 2015 m. sutarties, nes prieš tai jai suteikta 2015 m. įrangą. Atsižvelgiant į tai, teikėjos teigimu, vartotojai pasirašius 2017 m. sutartį, t. y. pratęsus sutartinius santykius su teikėja dar nepasibaigus 2015 m. sutartyje nustatytam 36 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, likusią lengvatos 2015 m. įrangai dalį teikėja perkėlė į 2017 m. sutartį.

2015 m. sutarties skiltyje „Akcijos sąlygos“ yra nustatytas 36 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis. Pažymėtina, kad ERPT taisyklių 10 punktas nustato, jog elektroninių ryšių paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad terminuotos sutarties, sudaromos su vartotoju, pradinis terminas būtų ne ilgesnis kaip 24 mėnesiai. Nei vartotoja, nei teikėja nepateikė informacijos, kad iki 2015 m. sutarties sudarymo šalis būtų sieję sutartiniai santykiai, taip pat nepateikė kitų anksčiau tarp šalių sudarytų sutarčių, todėl 2015 m. sutartyje nurodytas terminas laikytinas pradiniu. CK 6.157 straipsnio 1 dalis nustato, kad šalys savo susitarimu negali pakeisti, apriboti ar panaikinti imperatyviųjų teisės normų galiojimo ir taikymo, nepaisant to, kokia teisė – nacionalinė ar tarptautinė – šias normas nustato. Konstatuotina, kad 2015 m. sutarties skilties „Akcijos sąlygos“ dalis, kurioje yra nustatytas 36 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis prieštarauja ERPT taisyklių 10 punktui, todėl taikytinas ERPT taisyklių 10 punkte nustatytas terminas. 2015 m. sutartis tarp vartotojos ir teikėjos buvo sudaryta 2015 m. rugsėjo 16 d., todėl laikytina, kad minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis baigėsi 2017 m. rugsėjo 16 d. Atsižvelgiant į tai, 2017 m. sutartis tarp šalių buvo pasirašyta pasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, todėl, konstatuotina, kad teikėja nepagrįstai iš vartotojos reikalauja grąžinti suteiktą lengvatą už 2015 m. įrangą.

Dėl 47,66 Eur skolos už paslaugas

Iš Tarnybai pateiktos 2019 m. lapkričio 6 d. sąskaitos Nr. (duomenys neskelbtini) bei 2020 m. sausio 23 d. Mokėjimų išsklotinės, nustatyta, jog vartotoja neapmokėjo už 2019 m. rugsėjo ir spalio mėn. paslaugas, iš viso 47,66 Eur. 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 abonentu pasirinktos atsiskaitymo tvarkos*“. 2017 m. sutarties skiltyje „*Mokesčiai ir Lengvatos*“ nurodyta, kad abonentinis mokestis už paslaugas yra 20,99 Eur/mėn., antras imtuvas 0,00 Eur/mėn., TV1000 Premium 0,00 Eur/mėn., HDTV funkcija 0,00 Eur, kortelės aptarnavimo mokestis 1,42 Eur/mėn., antro imtuvo kortelės mokestis – 1,42 Eur/mėn., vienkartinis kortelės aktyvavimo mokestis 0,00 Eur, t. y. mėnesinis mokestis pagal 2017 m. sutartį yra 23,83 Eur.

ERPT taisyklės reglamentuoja sąskaitų pateikimo ir sąskaitos apmokėjimo terminus. ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, kad „*Užmokesčių už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokesčių ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos*“. Vadovaujantis Sąlygų 8.1 ir 8.2 papunkčiais, vartotoja įsipareigojo teikėjai apmokėti už paslaugas iki atitinkamoje sąskaitoje nurodytos datos.

Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad teikėja pagrįstai reikalauja iš vartotojos sumokėti 47,66 Eur skolą už paslaugas pagal 2017 m. sutartį, o vartotoja, vadovaujantis aukščiau nurodytomis ERPT taisyklių bei Sąlygų nuostatomis turėjo pareigą su teikėja atsiskaityti, todėl vartotojos prašymas dalyje dėl 47,66 Eur netenkintinas.

3. T e n k i n u i š d a l i e s vartotojos J. B. 2019 m. lapkričio 29 d. prašymą nagrinėti ginčą ir į p a r e i g o j u elektroninių ryšių paslaugų teikėjos AS TV Play Baltics perskaičiuoti iš vartotojos reikalaujamą 477,82 Eur sumą nereikalaujant netesybų už STB imtuvą (duomenys neskelbtini) ir STB imtuvą (duomenys neskelbtini) bei sumažinant netesybas dėl 2017 m. spalio 13 d. Priedo prie Viasat sutarties nutraukimo iki 250,22 Eur.

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 patarėją Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti ją vartotojai ir teikėjai.

Direktoriaus pavaduotojas,
pavaduojantis direktorių

Mindaugas Žilinskas