



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL M. Ž. 2020 M. BALANDŽIO 20 D. PRAŠYMO**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 36 straipsniu ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo M. Ž. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. kovo 3 d. prašymą, 2020 m. balandžio 20 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – Prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Magnetukas“ (Erdvilo g. 3, 47181 Kaunas, įmonės kodas 302596445) (toliau – teikėja) 2020 m. balandžio 3 d. raštą, 2020 m. gegužės 12 d. raštą (toliau abu kartu – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotojas su teikėja 2019 m. gegužės 15 d. 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui sudarė Interneto paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų teikimo.

Vartotojas 2020 m. kovo 3 d. prašyme nurodė, kad prieš 5 metus sudarė paslaugų teikimo sutartį su UAB „Ramnet“, o maždaug po 3 metų paslaugų teikimą perėmė teikėja. Vartotojo teigimu, nuo tada prasidėjo visos problemos dėl paslaugų kokybės. Interneto ryšys ne visada veikdavo, trūkinėdavo, dėl ko vartotojo šeimos nariai namuose naudodavosi kitų paslaugų teikėjų paslaugomis. Vartotojas nurodo kelis kartus skambinęs teikėjos technikams, tačiau jie nekreipdavo į tai dėmesio arba atsakydavo esą viskas tvarkoje. Vartotojas pažymi, kad jam paskutinį kartą paskambinus, teikėjos darbuotojas, pasiūlęs pasikeisti maršrutizatorių, negalėjo atsakyti, ar interneto ryšys pagerės. Prašyme nurodoma, kad teikėja informavo, jog 2020 m. vasario 10 d. gautas vartotojo prašymas nutraukti sutartį ir 2020 m. vasario 15 d. sutartis buvo nutraukta. Vartotojas nurodo, kad teikėja, remdamasi tuo, kad sutartis vartotojo iniciatyva buvo nutraukta nepasibaigus nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, pateikė 2020 m. vasario 29 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita). Vartotojas atkreipia dėmesį, kad teikėja 2020 m. balandžio 6 d. el. paštu Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) papildomai pateikė paaiškinimus teigdama, jog vartotojas naudojasi nuosavybės teise priklausančiu maršrutizatoriumi, tuo tarpu interneto prieigos paslaugų įrengimo momentu vartotojas iš teikėjos gavo lauko anteną, kurią, nutraukus sutartį, vartotojas turi grąžinti teikėjai arba išsipirkti už likutinę vertę. Vartotojas nesutinka su tokiu teikėjos paaiškinimu ir teigia, kad jis negavo iš teikėjos jokios įrangos, nes turėjo ją nusipirkęs iš prieš tai jam paslaugas teikusios UAB „Ramnet“. Vartotojas nesutinka, kad sutartimi nustatytos Sąskaitoje nurodytos netesybos yra skirtos teikėjos nuostoliams atlyginti, nes, jo nuomone, nuostolių teikėjai jis nesudarė. Vartotojas 2020 m. kovo 3 d. prašyme taip pat prieštarauja teikėjos teiginiui, jog ji siūliusi vartotojui įjungti įrenginius LAN¹ kabeliu ar pamėginti perkrauti savarankiškai maršrutizatorių, tačiau, pasak teikėjos, vartotojas atsisakė bendradarbiauti. Vartotojo teigimu, jokių panašių teikėjos pasiūlymų vartotojui nebuvo. Vartotojas taip pat nesutinka su teikėjos paaiškinimu, jog interneto ryšys per bevielę prieigą gali veikti lėtai ir trūkinėti dėl kaimynystėje esančių Wi-Fi įrenginių, kurių analogišku radijo dažniu skleidžiami signalai sąveikauja tarpusavyje ir tokiu būdu slopina duomenų perdavimą, kadangi, vartotojas teigia,

¹ Angl. LAN -Local Area Network, , t. y. vietinis tinklas.

gyvenantis soduose ir šalia gyvenančių kaimynų neturi. Vartotojas nesutinka su Sąskaitoje nurodyta 99,00 Eur netesybų suma, kadangi, pasak vartotojo, teikėja teikė jam nekokybiškas paslaugas, be to, klaidingai nurodo, jog vartotojui suteikė įrangą (lauko anteną), už kurią vartotojas yra susimokėjęs UAB „Ramnet“.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad 2019 m. gegužės 15 d. su vartotoju 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui sudarė sutartį. Teikėja pažymėjo, kad pagal sutartį vartotojo gyvenamuoju adresu (duomenys neskelbtini) teikiamų interneto prieigos paslaugų teikimui suteikiama duomenų perdavimo greیتaveika yra iki 12 Mbps, o duomenų kiekis – neribotas. Teikėja informavo, kad 2020 m. vasario 10 d. vartotojas kreipėsi į teikėją, nurodydamas, kad bevieliu tinklu jungiantis savo turimais įrenginiais (mobiliojo ryšio telefono aparatais, planšetėmis) prie namuose esančio bevielio ryšio maršrutizatoriaus internetas labai prastai veikia. Teikėja nurodė, kad vartotojui buvo patarta jungti įrenginius LAN kabeliu tam, kad būtų patikrinta interneto prieigos paslaugų greیتaveika – tačiau, pasak teikėjos, vartotojas kategoriškai atsisakė tai padaryti. Teikėja pažymėjo, kad taip pat vartotojui buvo bandyta rekomenduoti perkrauti maršrutizatorių, tačiau vartotojas atsisakė ir tai atlikti. Anot teikėjos, minėto pokalbio metu vartotojas pareiškė, kad, jeigu teikėja nesutvarkys vartotojo turimo seno maršrutizatoriaus arba jo nepakeis nauju – vartotojas nutrauks sutartį. Teikėja pranešė, kad pakartotinis vartotojo kreipimasis į teikėją buvo gautas 2020 m. kovo 3 d.² Pasak teikėjos, šio pokalbio metu vartotojas nurodė tas pačias aplinkybes: internetas namie nuolatos strigo jungiantis bevieliu tinklu prie vartotojui priklausančio bevielio ryšio maršrutizatoriaus, tačiau vartotojas, pasak teikėjos, prie įvado jungtis LAN kabeliu nesutiko teigdamas, kad tai „vis tiek nepadės“. Teikėjos teigimu, šio pokalbio metu vartotojas nurodė, jog teikėja yra įsipareigojusi vartotojui teikti nemokamą namuose pastatyto maršrutizatoriaus remontą bei priežiūrą, o prireikus pakeisti nauju, tačiau teikėja atsisakė tai padaryti, kadangi teikėjos įvadas yra bevielio ryšio stogo antenos maitinimo blokelis ir teikėjos atsakomybė baigiasi ties pirmu įrenginiu, pajungtu LAN kabeliu tiesiai prie to blokelių, todėl teikėja neatsako už vartotojui priklausančio maršrutizatoriaus veikimą bei jo skleidžiamų bevielio ryšio bangų korektišką viso vartotojo namo ploto padengimą.

Pasak teikėjos, 2020 m. vasario 10 d. buvo gautas vartotojo prašymas nutraukti sutartį ir 2020 m. vasario 15 d. sutartis buvo nutraukta. Teikėja nurodė, kad remiantis tuo, kad sutartis vartotojo iniciatyva nesant teikėjos kaltės buvo nutraukta nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, vartotojui Sąskaitoje buvo paskaičiuotos netesybos. Teikėja paaiškino, kad Sąskaitoje bendrą 103,66 Eur mokėtiną sumą sudaro proporcingai apskaičiuotas mėnesinis mokestis už 2020 m. vasario mėn. teiktas interneto prieigos paslaugas (4,66 Eur) bei pritaikytos netesybos (99,00 Eur). Teikėja detalizavo, kad netesybos buvo paskaičiuotos pagal sutarties laikotarpiu suteiktų nuolaidų gražinimo principą: a) 45,00 Eur – sutarties administravimo ir plano keitimo mokesčio nuolaida; b) 3,00 Eur – per nepilną 2019 m. gegužės mėn. suteikta nuolaida mokėjimo planui; c) 48,00 Eur – per 8 mėnesius nuo 2019 m. birželio mėn. iki 2020 m. sausio mėn. suteiktos nuolaidos mokėjimo planui; d) 3,00 Eur – per nepilną 2020 m. vasario mėn. suteikta nuolaida mokėjimo planui. Iš viso suteiktų nuolaidų: $45,00 + 3,00 + 48,00 + 3,00 = 99,00$ Eur.

Teikėja 2020 m. balandžio 6 d. el. paštu Tarnybai papildomai pateikė paaiškinimus, jog vartotojas naudojasi vartotojui nuosavybės teise priklausančiu maršrutizatoriumi, tuo tarpu interneto prieigos paslaugų įrengimo momentu, vartotojas gavo iš teikėjos lauko anteną, kurią nutraukus sutartį vartotojas turi gražinti teikėjai arba išsipirkti už likutinę vertę. Taip pat teikėja raštu nurodė Tarnybai, kad vartotojo Prašyme yra teigiama, jog vartotojas įsigijo iš UAB „Ramnet“ bevielio ryšio anteną, tačiau teikėja su tokiu vartotojo teiginiu nesutinka, kadangi Interneto paslaugų sutarties Nr. (duomenys neskelbtini), sudarytos 2015 m. balandžio 11 d. tarp UAB „Ramnet“ ir vartotojo (toliau – Ramnet sutartis), priede Nr. 1 „Paslaugų teikimo sąlygos“ (toliau – Ramnet sutarties priedas) skyriuje „Įrangos priėmimo – perdavimo aktas“ yra įrašyta, kad klientas perima, o bendrovė perduoda klientui

² 2020 m. birželio 1 d. el. paštu teikėja Tarnybai paaiškino, kad, siekdama kompromiso, paslaugų teikimą vartotojui nutraukė tik 2020 m. kovo 12 d., tačiau užmokesčius už paslaugas skaičiavo tik iki sutarties nutraukimo dienos, t. y. 2020 m. vasario 15 d.

bevielio ryšio antena. Todėl ši įranga nuosavybės teise priklauso bendrovei ir bendrovė ją prižiūri, remontuoja, atnaujina programinę įrangą, o jai nusidėvėjus – keičia nauja. Pasak teikėjos, tiek UAB „Ramnet“, tiek teikėjos sutarties, sudarytos su vartotoju, skyriuje Nr. 8 „Sutarties galiojimas ir nutraukimas“ yra aptarta tvarka, kaip sutartį nutraukus klientas grąžina/perduoda teikėjai įrangą. Be to teikėjai patikrinus archyvinius UAB „Ramnet“ dokumentus, UAB „Ramnet“ laikotarpiu nuo 2015 m. iki 2017 m. pabaigos (kai UAB „Ramnet“ buvo prijungta prie UAB „Magnetukas“), kas mėnesį vartotojui yra išrašiusi sąskaitas tik už interneto prieigos paslaugas (t. y. po 9,00 Eur/mėn.) ir nėra užfiksuota jokių įrangos pardavimo dokumentų vartotojui, pagrindžiančių vartotojo teiginį apie įrangos įsigijimą iš UAB „Ramnet“.

Teikėja 2020 m. birželio 16 d. el. paštu papildomai Tarnybai paaiškino, jog teikėjos (taip pat anksčiau ir UAB „Ramnet“) interneto prieigos paslaugų teikimui būtina įranga yra stogo/lauko antena, t. y. arba kitaip bevielio ryšio stotelė³ bei tinklo (LAN) kabelis, todėl vartotojui, sudarius Ramnet sutartį, buvo suteikta įranga (bevielio ryšio stotelė ir tinklo kabelis). Teikėjos teigimu, kadangi vartotojas pageidavo gauti interneto prieigos paslaugas bevieliu būdu ir turėjo savo maršrutizatorių, todėl vartotojui UAB „Ramnet“ perdavė tik bevielio ryšio stotelę (antena) bei LAN kabelį. Atsižvelgiant į tai, šalims pratęsus sutartinius santykius pasirašant sutartį, vartotojui nebuvo suteikta papildoma įranga, kadangi jis ją turėjo pagal Ramnet sutarties priedą.

Teikėja dėl vartotojui pritaikyto 45,00 Eur „Plano keitimo mokesčio“ pažymi, kad 2019 m. gegužės 19 d. vartotojo ir teikėjos sutarimu vartotojui buvo dvigubai padidinta greitaveika: nuo 6 Mb/s iki 12 Mb/s. Tačiau kaip vartotojas ir minėjo – jis gyvena kaimiškoje vietovėje, kur nėra didelis gyventojų tankumas, o teikėja neturi labai gerai išvystyto tinklo šioje vietovėje, todėl tam, kad vartotojui padidinti greitaveiką buvo būtina atnaujinti esamą bazinę stotį, nuo kurios vartotojui buvo pajungtos paslaugos, teikėjai patiriant vienkartinės investicijas bazinės stoties atnaujinimui. Pasak teikėjos, vartotojas sutiko prisidėti prie bazinės stoties atnaujinimo, t. y. sudarydamas sutartį ir pratęsdamas sutartinius santykius 24 mėnesiams už tą pačią kainą, kurią mokėjo teikėjai ir nuo 2019 m. gegužės mėn. jam buvo suteikta dvigubai didesnė greitaveika.

Teikėjos teigimu, jos patirtos vienkartinės išlaidos stotelės atnaujinimui yra: a) teikėjos technikas bazinėje stotyje turėjo prisukti papildomą signalą stiprinančią antena, antena nukreipti link kliento, atreguliuoti antenas, suprogramuoti naujus nustatymus, sugaištas 3 val. laikas darbams, sunaudotos medžiagos įvertinamos 285,00 Eur; b) po antenų atnaujinimo nuotoliniu būdu buvo pamatuota interneto greitaveika iki vartotojo stogo antenos ir įsitikinta, kad vartotojo turima antena yra tinkama didesnei pralaidai užtikrinti. Atlikus šiuo darbus su vartotoju 2019 m. gegužės 15 d. buvo pasirašytas naujas susitarimas (sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų teikimo atnaujintomis sąlygomis nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, vartotojui pritaikant nuolaidą teikėjos vienkartinėms investicijoms, kurios turėjo atsipirkti su laiku. Šių aplinkybių pagrindimui teikėja Tarnybai pateikė 2019 m. gegužės 31 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) (toliau – 2019 m. gegužės mėn. sąskaita), iš kurios, teikėjos teigimu, matosi, kad vartotojui buvo abipusiu sutarimu paskaičiuotas 95,04 Eur mokestis už naujo mokėjimo plano pajungimą ir pritaikyta 95,04 Eur nuolaida šiems darbams. Tačiau, pasak teikėjos, vartotojui 2020 m. vasario mėn. nusprendus atsisakyti teikėjos paslaugų nepasibaigus sutartyje nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, teikėja nereikalauja vartotojo padengti visų teikėjos patirtų sąnaudų (285,00 Eur), bet pritaikė vartotojui maksimalų sutarties Priede Nr. 1 Paslaugų teikimo sąlygos (toliau – sutarties priedas) „Plano keitimo mokestis“ numatytą galimą mokesťį, susijusį su kliento mokėjimo plano keitimu, t. y. 45,00 Eur.

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

³ T. y. įrenginys, pritvirtintas kliento namo išorėje, kuris oru sklindantį signalą „pagauna“ ir LAN kabeliu perduoda į kliento namus tiesiai maršrutizatoriui arba kliento kompiuteriui (LAN kabeliu).

turinio matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojui interneto prieigos paslaugas pagal šios sutarties sąlygas, o vartotojas įsipareigojo naudotis šiomis paslaugomis ir už jas sumokėti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulygtų 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 vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių yra kilęs dėl teikėjos pateiktoje Sąskaitoje iš vartotojo reikalaujamų 99,00 Eur netesybų vartotojui nutraukus sutartį nepasibaigus joje nustatytam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui.

Kaip nustatyta aukščiau, sutartis tarp šalių buvo sudaryta 2019 m. gegužės 15 d. joje nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, t. y. iki 2021 m. gegužės 15 d. Remiantis ginčo šalių pateiktais paaiškinimais (nė viena šalis šio fakto neginčija), sutartis buvo nutraukta vienašališkai vartotojo prašymu 2020 m. vasario 15 d. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad sutartis buvo nutraukta nepasibaigus sulygtam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti atlygintinų paslaugų teikimo sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų iš esmės negali būti apribota, kadangi aiškintina tuo, jog paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. Tačiau pagal teisės aktus tokiu atveju klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento.

ERPT taisyklių 6.7 papunktyje numatyta, jog „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“, įskaitant ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nurodytus visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant paslaugų teikimo sutartį. Vadovaujantis sutarties 8.2 papunkčiu, „Ši sutartis, gali bet kuriuo metu būti nutraukta bendru Šalių susitarimu, raštu vienai Šaliai apie tai pranešus kitai šaliai ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas“, o 8.4 papunktyje nustatyta, jog „Klientas turi teisę nutraukti šią Sutartį, raštu įspėjęs Bendrovę ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Jei nutraukiant Sutartį nėra pasibaigęs mažiausias naudojimosi paslauga laikotarpis <...> sumokėti Bendrovei mokesčius už visas faktiškai suteiktas paslaugas bei grąžinti visas faktiškai suteiktas nuolaidas“.

Kaip nustatyta aukščiau, sutartis buvo nutraukta nepasibaigus 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, todėl minėtos sutartinių dokumentų nuostatos aiškintinos kaip suteikiančios teikėjai teisę reikalauti atlyginti teikėjos patirtus nuostolius, kurie buvo patirti nutraukus konkrečią sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, kurioje buvo nurodytos suteiktos nuolaidos. CK 6.71 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad netesybos – tai įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta (bauda, delspinigiai). Netesybomis laikoma bauda, nustatyta konkrečia pinigų suma arba užtikrinamos prievolės sumos procentu, arba delspinigiai, skaičiuojami už kiekvieną praleidimo termino dieną. Teismų praktikoje, kurioje aiškinamos nuostatos, susijusios su netesybų reglamentavimu, yra konstatuota, jog šalių susitarimu nustatytų

netesybų tikslas – kompensuoti kreditoriaus galimus praradimus neįvykdžius ar netinkamai įvykdžius sutartinius arba ikisutartinius įsipareigojimus⁴.

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 aukščiau nurodytos sutartinių dokumentų nuostatos, numatančios paslaugų gavėjo pareigą sumokėti šių paslaugų teikėjui sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų vartotojui nutraukus sutartį anksčiau nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos. Todėl teikėjos Sąskaitoje reikalaujama 99,00 Eur suteiktų nuolaidų suma laikytina netesybomis.

Kaip matyti iš vartotojo Prašymo, jis ginčija Sąskaitos pagrįstumą ir nesutinka sumokėti teikėjos paskaičiuotas netesybas. ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada abonentas gali nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „*Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį <...> Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo*“. Taigi, tik 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 sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaparta, todėl sprendžiant, ar teikėja iš esmės pažeidė sutartį, vertintina atsižvelgiant į CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, t. y., ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar nevykdymas duoda pagrindą nukentėjusiajai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan.

Prašyme vartotojas nurodė, jog sutartį nutraukė, kadangi teikėja teikė jam nekokybiškas paslaugas. ERPT taisyklių 19 punkte nustatyta, kad „*Teikėjas privalo užtikrinti, kad abonentas visą parą arba Sutartyje <...> nurodytą trumpesnę laiką galėtų prisijungti prie Teikėjo tinklo naudodamas Paslaugų gavimo galinius įrenginius, atitinkančius teisės aktų nustatytus reikalavimus, ir naudotis Teikėjo teikiamomis Paslaugomis, kurių kokybė atitinka galinio įrenginio parametrus*“. Taip pat ERPT taisyklių 6.3.5 papunktyje nustatyta, kad paslaugų teikimo sutartyje paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti „*informaciją apie Teikėjo siūlomas techninės priežiūros paslaugas, įskaitant Paslaugų teikimo sutrikimų pašalinimo terminą dienomis ar valandomis ir sąlygas, pagalbos Paslaugų gavėjams paslaugas bei būdus, kaip gauti šiame punkte nurodytas paslaugas*“. Pagal sutarties 7.1.1 papunktį, „*Bendrovė atsako už kokybišką paslaugų teikimą Klientui pagal šios Sutarties 1 priede nustatytus kokybės techninius parametrus*“. Sutarties 3.1.1. papunktyje nustatytas teikėjos įsipareigojimas „*Teikti Klientui jo užsakytas paslaugas, laikantis paslaugos kokybės parametru, nurodytų 1 priede*“, o sutarties priede, kuris yra sudėtinė sutarties dalis, skiltyje „Paslaugos parametrai“ nustatyta, kad teikėja įsipareigojo vartotojui teikti „*Interneto spartą iki 12 Mbps*“, be kita ko nurodyta, jog „*Paslaugos pateikiamumas 89 %*“. 2015 m. lapkričio 25 d. buvo priimtas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2015/2120⁵ (toliau – Reglamentas), kuris *inter alia* nustatė tinklų neutralumo principus ir pareigą interneto prieigos paslaugų teikėjui sutartyje nurodyti informaciją, susijusią su interneto prieigos paslaugomis. Reglamento 4 straipsnio 1 dalies d) punktas numato pareigą interneto prieigos paslaugų teikėjui sutartyje pateikti „*aiškų ir suprantamą paaiškinimą apie <...> interneto prieigos paslaugų numatomą didžiausią ir reklamuojamą*

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. sausio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-95-313/2017.

⁵ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2015/2120, kuriuo nustatomos priemonės, susijusios su atvira interneto prieiga, ir kuriuo iš dalies keičiami Direktyva 2002/22/EB dėl universaliųjų paslaugų ir paslaugų gavėjų teisių, susijusių su elektroninių ryšių tinklais ir paslaugomis, ir Reglamentas (ES) Nr. 531/2012 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Sąjungoje. Visą dokumento tekstą galite rasti interneto svetainėje adresu <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R2120&rid=1>.

parsisiuntimo ir išsiuntimo spartą judriojo ryšio tinklų atveju, ir apie tai, kokią poveikį reikšmingi nukrypimai nuo atitinkamos reklamuojamos parsisiuntimo ir išsiuntimo spartos galėtų turėti naudojimuisi 3 straipsnio 1 dalyje nustatytomis galutinių paslaugų gavėjų teisėmis“.

Kaip minėta, sutartis priede nurodyta iki 12 Mbps interneto prieigos paslaugoms suteikiama greitaveika, be kita ko, tai nurodant, pažymėta pastaba, jog „<...> Klientas sutinka, kad pagal šį užsakymą teikiamos paslaugos parametrai yra parenkami atsižvelgiant į esamo Bendrovės prieigos tinklo linijos ir naudojamos technologijos galimybes“. Pastebėtina, kad paslaugų gavėjo apsisprendimą naudotis konkrečiais paslaugų teikėjo paslaugomis lemia paslaugų teikėjų siūlomi mokėjimo planai, kurie formuojami pagal maksimalią siūlomą duomenų perdavimo ir priėmimo spartą, kas akivaizdžiai matyti iš šiuo metu teikėjos interneto svetainėje (<http://www.magnetukas.lt/internetas#bevielio-ryσιο-planai>) viešai skelbiamos informacijos apie siūlomus mokėjimo planus⁶. Taigi, nors šiuo metu teikėja nesiūlo mokėjimo plano, suteikiančio iki 12 Mbps greitaveikos, (šiuo metu siūlomų mokėjimo planų pačią mažiausią greitaveiką suteikia mokėjimo planas su greitaveika iki 10 Mbps), tačiau Tarnyba pripažįsta, kad sutartyje nurodyta maksimali iki 12 Mbps duomenų perdavimo ir priėmimo greitaveika neleidžia paslaugų gavėjui (vartotojui) pagrįstai tikėtis, kad būtent maksimalia duomenų perdavimo ir priėmimo greitaveika paslaugų teikimas visada bus užtikrinamas. Be kita ko, tiek teikėja rašte, tiek vartotojas savo 2020 m. kovo 3 d. prašyme nurodo, kad vienu metu per Wi-fi ryšį vartotojo namuose pasijungdavo keli įrenginiai. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad jungiantis keliems įrenginiams prie viešojo ryšių tinklo galinio taško (per belaidę prieigą), negalima tikėtis, kad visuose įrenginiuose paslaugos bus teikiamos maksimalia duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta. Atsižvelgiant į tai, kad sutartis Prašymo pateikimo Tarnybai dieną yra nutraukta, Tarnyba neturėjo galimybių vartotojo gyvenamuoju adresu atlikti interneto prieigos paslaugų kokybės rodiklių vertinimo bandymų bei pateikti išvadas dėl teikiamų paslaugų kokybės. Be to, pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalis 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 vartotojas. 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. Vartotojas teigdamas, jog teikėja jam neužtikrino paslaugų kokybės, Tarnybai nepateikė jokių šiuos faktus patvirtinančių įrodymų.

Pagal ERPT taisyklių 20 punktą „Teikėjas atsako už teikiamų Paslaugų kokybę ir gedimus šalina iki Sutartyje nurodyto tinklo galinio taško“. CK 6.154 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad sutartis yra dviejų ar daugiau asmenų susitarimas sukurti, pakeisti ar nutraukti civilinius teisinius santykius, kai vienas ar keli asmenys įsipareigoja kitam asmeniui ar asmenims atlikti tam tikrus veiksmus (ar susilaikyti nuo kitų veiksmų atlikimo), o pastarieji įgyja reikalavimo teisę. Pagal CK 6.189 straipsnio 1 dalį teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl paslaugų teikimo sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek paslaugų gavėjui, tiek paslaugų teikėjui. Sutarties 3.1.2 papunktyje yra nustatyta teikėjos pareiga „Pašalinti paslaugos teikimo sutrikimus per 24 darbo valandas nuo gedimo registravimo telefonu momentu, jei paslaugos teikimas sutriko dėl Bendrovės kaltės“, o sutarties 7.1.2. papunktyje nustatyta, kad „Bendrovė užtikrina <...> Bendrovės galinės įrangos kokybišką veikimą, t. y. Bendrovė neatsako už paslaugos veikimo sutrikimus, jei šie atsirado dėl Kliento kompiuterinio tinklo ar naudojamos techninės/programinės įrangos nekokybiško veikimo“. Teikėja rašte nurodė siūliusi vartotojui jungti įrenginius LAN kabeliu ar pamėginti perkrauti savarankiškai maršrutizatorių, tačiau, pasak teikėjos, vartotojas atsisakė bendradarbiauti.

⁶ Naudojant bevielio WIFI interneto technologiją teikiamų elektroninių ryšių paslaugų mokėjimo planų kainodara priklauso nuo maksimalios duomenų perdavimo ir priėmimo spartos: iki 10 Mbps, iki 15 Mbps, iki 25 Mbps, iki 35 Mbps ir iki 40-100Mbps (Žiūrėta 2020 m. birželio 3 d.)

CK 6.200 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad vykdydamos sutartį, šalys privalo bendradarbiauti ir kooperuotis. Tarnyba, išklausiusi ir įvertinusi jai teikėjos pateiktus 6 telefoninių pokalbių įrašus⁷ tarp vartotojo ir teikėjos darbuotojų, nustatė, kad dėl paslaugų kokybės vartotojas iš esmės kreipėsi tik 2019 m. rugpjūčio 13 d. į teikėjos techniką, tačiau gedimo sutartyje nustatyta tvarka neregistravo, o teikėjos teknikui informavus vartotoją, jog internetas stogo antenoje yra, tuo tarpu klientas namuose yra pajungęs savo žmonos, dukros įrenginius nuo savo nuosavo bevielio ryšio maršrutizatoriaus, kuris prie stogo antenos jungiasi per LAN kabelį, t. y. telefono ryšio aparatai ir nešiojamieji kompiuteriai – visi jungiasi prie maršrutizatoriaus per bevielį ryšį, ir nei vieno įrenginio nėra, kuris galėtų jungtis prie stogo antenos per LAN kabelį, vartotojas atsisakė pajungti kompiuterius tiesiai per LAN kabelį ir taip patikrinti – ar internetas veikia tiesiai nuo įvado. Iš likusių 5 telefoninių pokalbių įrašų turinio, Tarnyba nustatė, kad visais kitais atvejais vartotojas į teikėją telefonu kreipėsi dėl sutarties sąlygų, sutarties nutraukimo, Sąskaitoje nurodytų netesybų, sutarties kopijos pateikimo vartotojui ir kt. klausimų, tačiau paslaugų teikimo gedimų taip pat neregistravo. Atsižvelgdama į tai, kas aukščiau išdėstyta, Tarnyba nenustatė, kad teikėja nevykdė sutartyje numatytos pareigos užtikrinti paslaugų kokybę ir šalinti gedimus nustatytais terminais.

Be kita ko, vartotojas prašyme nurodė, kad nesutinka su 99 Eur netesybų suma, kadangi teikėja klaidingai nurodo, jog vartotojui suteikė įrangą (antena), nors vartotojas už ją yra susimokėjęs, t. y. ją nusipirkęs iš prieš tai jam paslaugas teikusios UAB „Ramnet“. Teikėja nesutinka su aukščiau pateikta vartotojo pozicija, kadangi Ramnet sutarties priede yra įrašyta, kad klientas perima, o bendrovė perduoda klientui bevielio ryšio stotelę, t. y. anteną. Teikėjos teigimu, ši įranga nuosavybės teise priklauso teikėjai, kuri ją prižiūri, remontuoja, atnaujina programinę įrangą, o nusidėvėjus – keičia nauja. Pasak teikėjos, tiek UAB „Ramnet“, tiek teikėjos sutarties, sudarytos su vartotoju, skyriuje Nr. 8 „Sutarties galiojimas ir nutraukimas“ yra aptarta tvarka, kaip sutartį nutraukus klientas grąžina/perduoda teikėjai įrangą.

Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktos Ramnet sutarties kopiją, nustatė, kad vadovaujantis šios sutarties 2.4 papunkčiu, „*Klientui perduota Bendrovės įranga lieka Bendrovės nuosavybe*“. Iš Ramnet sutarties priedo nuostatų Tarnyba nustatė, jog vartotojui interneto prieigos paslaugų teikimo laikotarpiui buvo perduota įranga, t. y. bevielio ryšio stotelė ir tinklo kabelis, kurių bendra vertė 126 Eur. Ramnet sutarties 8.8.1 papunktyje įtvirtinta, kad „*Nutraukus Sutartį, Klientas Bendrovei priklausančią įrangą perduoda tokia tvarka: Klientas Bendrovės suteiktą galinę įrangą išmontuoja ir pristato į Bendrovės buveinę <...>*“. Iš esmės analogiškos įrangos perdavimo ir grąžinimo tvarkos nuostatos yra įtvirtintos ir sutarties 2.5 ir 8.8.1 papunkčiuose. Pažymėtina, jog vartotojas, teigdamas, jog už Ramnet suteiktą įrangą „yra susimokėjęs“, nepateikė Tarnybai šį faktą pagrindžiančių įrodymų, o Tarnyba iš jai šalių pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos nenustatė, kad vartotojas Ramnet sutarties priede nurodytą įrangą įsigijo savo nuosavybėn iš UAB „Ramnet“, taip pat Tarnyba nenustatė, kad minėtą įrangą vartotojas būtų grąžinęs teikėjai kaip perėmusiai visas teises ir pareigas pagal Ramnet sutartį. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, darytina išvada, kad sutartiniuose dokumentuose yra nurodyta vartotojui perduota paslaugų teikimui reikalinga įranga ir aptarta jos grąžinimo tvarka, su kuria vartotojas sutiko pasirašydamas tiek Ramnet sutartį, tiek sutartį, todėl vartotojas, nutraukęs sutartį turi pareigą jam suteiktą įrangą grąžinti teikėjai sutartyje nustatyta tvarka.

Taigi Tarnyba, įvertinusi jai pateiktą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, neturi pagrindo konstatuoti, kad teikėja vartotojui teikė netinkamos kokybės paslaugas ir iš esmės pažeidė sutartį. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo taikyti ERPT taisyklių 12 punkto bei pripažinti vartotojo teisę sutartį nutraukti be netesybų.

Dėl netesybų dydžio

Tarnyba, išnagrinėjusi teikėjos vartotojui pateiktą Sąskaitą bei teikėjos rašte ir el. paštu pateiktus paaiškinimus, nustatė, kad be proporcingai naudojimosi paslaugomis laikotarpiui (už 15 kalendorinių dienų) apskaičiuotų mėnesinių mokesčių už 2020 m. vasario mėn. teiktas paslaugas

⁷ 2019 m. rugpjūčio 13 d., 2020 m. vasario 10 d., 2020 m. kovo 3 d. 2 telefoniniai pokalbiai ir 2020 m. kovo 9 d. 2 telefoniniai pokalbiai.

(4,66 Eur), kurių vartotojas neginčija, į Sąskaitą, be kitą ko, įtraukta 99,00 Eur gražintinų nuolaidų (netesybų) suma, kurią sudaro:

- a) 45,00 Eur – sutarties administravimo ir plano keitimo mokesčio nuolaida;
- b) 3,00 Eur – per nepilną 2019 m. gegužės mėn. suteikta nuolaida mokėjimo planui;
- c) 48,00 Eur – per 8 mėnesius nuo 2019 m. birželio mėn. iki 2020 m. sausio mėn. suteiktos nuolaidos mokėjimo planui;
- d) 3,00 Eur – per nepilną 2020 m. vasario mėn. suteikta nuolaida mokėjimo planui.

Tarnyba pažymi, kad paslaugų teikimo sutartimi nustatomos netesybos, visų pirma, skirtos skatinti paslaugų gavėją įvykdyti savo išsipareigojimą naudotis paslaugomis nustatyta 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 sąskaita⁸. 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)⁹. 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.¹⁰

Išnagrinėjus sutarties nuostatas, nustatyta, kad vartotojo pasirinkto mokėjimo plano „12M“ mėnesinis mokestis yra 15,00 Eur/mėn., pagal sutartį iki 2021 m. gegužės 15 d. vartotojui suteikiant 6,00 Eur/mėn. nuolaidą, mokėjimo plano mokestis sutarties minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu (24 mėn.) yra 9,00 Eur/mėn. Kaip nustatyta aukščiau, vartotojas sutartį nutraukė 2020 m. vasario 15 d., t. y. po 9 mėnesių nuo sutarties sudarymo. Aukščiau konstatuota, jog teikėja, vartotojui vienašališkai nutraukus sutartinius santykius anksčiau sulygto 24 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, teikėja turi teisę reikalauti netesybų, t. y. gražinti per visą sutarties galiojimo laikotarpį faktiškai suteiktas nuolaidas mėnesiniam mokesčiui, t. y. 56 Eur (9 mėn. * 6 Eur = 56 Eur).

Ginčo nagrinėjimo metu teikėja Tarnybai pateikė 2019 m. gegužės mėn. sąskaitą, iš kurios matyti, kad vartotojui buvo paskaičiuotas 95,04 Eur paslaugos pajungimo mokestis ir pritaikyta tokio paties dydžio nuolaida, t. y. 95,04 Eur. Pasak teikėjos, vartotojui 2020 m. vasario mėn. vienašališkai nutraukus sutartį, teikėja nereikalauja vartotojo padengti visų teikėjos patirtų sąnaudų (285,00 Eur),

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-17-378/2017.

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-101-611/2017.

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gegužės 3 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-235-690/2016.

bet pritaikė vartotojui maksimalų sutarties priede „Plano keitimo mokestis“ numatytą galimą mokestį, susijusį su kliento mokėjimo plano keitimu (paslaugos pajungimu), t. y. 45,00 Eur.

Tarnyba, išanalizavusi ir sisteminiu būdu įvertinusi teikėjos raštu pateiktus paaiškinimus, sutarties priede pateiktą informaciją bei 2019 m. gegužės mėn. sąskaitoje nurodytą informaciją nustatė, jog sutarties priedo skilties „Papildomos medžiagos, paslaugos“ eilutėje „Plano keitimo mokestis, €“ nurodytas kainų intervalas „0,00-45,00“, o tos pačios skilties eilutėje – „Pajungimo mokesčio kintamoji dalis, € (apskaičiuojama individualiai pagal vietovę, sutarties terminą, sunaudotas medžiagas)“ nurodytas kainų intervalas „0,00-100,00“. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog 2019 m. gegužės mėn. sąskaitoje nurodytas paslaugos pajungimo mokestis 95,04 Eur, kuriam suteikiama 95,04 Eur nuolaida, yra aukščiau nurodytos sutarties priedo skilties eilutėje – „Pajungimo mokesčio kintamoji dalis, € (apskaičiuojama individualiai pagal vietovę, sutarties terminą, sunaudotas medžiagas)“ nurodytas galimas mokestis. Tarnyba aukščiau konstatavo, jog nėra pagrindo vartotojui nutraukti sutartį anksčiau sulygto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos be netesybų. Vadovaujantis sutarties 8.4 papunkčiu „*Klientas turi teisę nutraukti šią Sutartį, raštu įspėjęs Bendrovę ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Jei nutraukiant Sutartį nėra pasibaigęs mažiausias naudojimosi paslauga laikotarpis <...> sumokėti Bendrovei mokesčius už visas faktiškai suteiktas paslaugas bei grąžinti visas faktiškai suteiktas nuolaidas*“. Pažymėtina, kad vartotojas, ginčydamas Sąskaitą, neginčija fakto, jog 2019 m. gegužės mėn. sąskaitos negavo, taip pat savo parašu patvirtino, jog su sutarties sąlygomis susipažino ir sutiko. Atsižvelgiant į tai, kad 2019 m. gegužės mėn. sąskaitoje yra nurodyta konkreti paskaičiuota teikėjos vartotojui suteikta paslaugos pajungimo mokesčio nuolaida (95,04 Eur), kuri, kaip jau minėta, savo esme atitinka sutarties priedo skilties „Papildomos medžiagos, paslaugos“ eilutėse „Plano keitimo mokestis, €“ bei „Pajungimo mokesčio kintamoji dalis, € (apskaičiuojama individualiai pagal vietovę, sutarties terminą, sunaudotas medžiagas)“ nurodytus mokesčius, Tarnyba vertina, kad remiantis sutarties 8.4 papunkčiu, teikėja turi teisę reikalauti paslaugos pajungimo mokesčiui suteiktos nuolaidos grąžinimo. Tarnyba, įvertinusi teikėjos reikalaujamą grąžinti 45,00 Eur paslaugų pajungimo mokesčiui suteiktą nuolaidą įvykdytų įsipareigojimų aspektu (sutartį vartotojas vykdė tik 9 mėnesius iš įsipareigotų 24 mėnesių), taip pat palyginusi bendrą teikėjos reikalaujamą netesybų sumą (99,00 Eur) su likusiais iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos vartotojo mokėtiniais mėnesiniais mokesčiais (9,00 Eur * 15 mėn. = 135,00 Eur), konstatuoja, kad teikėjos reikalaujama suteiktų grąžintinų nuolaidų (netesybų) suma nėra pernelyg didelė ir nepagrįsta, todėl Tarnyba nemato pagrindo ją sumažinti. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, vartotojo reikalavimas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo M. Ž. 2020 m. balandžio 20 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 patarėją Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.