



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL G. P. 2020 M. BIRŽELIO 10 D. PRAŠYMO, PATIKSLINTO 2020 M. BIRŽELIO 18 D.
PRAŠYMU**

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) 38.1 ir 40.1 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojo G. P. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. birželio 10 d. prašymą, patikslintą 2020 m. birželio 18 d. prašymu (toliau abu kartu – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos AS TV Play Baltics (registruota Estijos Respublikoje, įmonės kodas 10308880, Peterburi tee 81, 11415 Talinas, Estijos Respublika) (toliau – teikėja) 2020 m. liepos 3 d. raštą Nr. V20KAC-174 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja pasirašė 2020 m. vasario 10 d. Home3 sutarties specialiąsias sąlygas (toliau – sutartis) dėl palydovinės televizijos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini), jose nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį ir taikant mokėjimo planą „SatTV Namai“ už 12,99 Eur/mėn. abonentinį mokestį pirmus 3 mėn. ir 19,99 Eur/mėn. abonentinį mokestį likusius 21 mėn. 2020 m. vasario 13 d. Atliktų montavimo darbų priėmimo-perdavimo akte nurodyta, jog vartotojui paslaugų teikimui buvo perduota ir sumontuota įranga – 3 LNB lėkštė (toliau – įranga).

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2020 m. kovo 12 d. registruotu laišku pateikė teikėjai prašymą nutraukti sutartį, kuri teikėja gavo 2020 m. kovo 13 d. (registruotas laiškas buvo įteiktas teikėjos administratoriui duomenys neskelbtini¹), tačiau teikėja į jį nesureagavo (sutarties nenutraukė) ir klaidingai nurodo jo negavusi. Pasak vartotojo, 2020 m. gegužės 27 d. jis pakartotinai el. paštu pateikė prašymą nutraukti sutartį be netesybų, tačiau atsakymo iš teikėjos negavo. Vartotojas pažymi, kad nėra sumokėjęs nei vienos įmokos už paslaugas, kadangi įranga neveikė ir neveikia iki prašymo pateikimo Tarnybai dienos, o teikėjos meistras atvykti atsisakė. Vartotojas teigia, kad teikėja, sudarydama sutartį nuotoliniu būdu (telefonu), neinformavo vartotojo apie sutarties atsisakymo teisę ir kitas sutarties sąlygas, taip pat nepateikė Tarnybai telefoninio pokalbio, kurio metu buvo sudarinėjama sutartis, įrašo. Vartotojas pažymi, kad 2020 m. birželio 12 d. gavęs teikėjos trumpąją žinutę (SMS) dėl atkodavimo kortelės grąžinimo, pažada ją ir likusią įrangą (jei reikės) teikėjai grąžinti. Vartotojas prašo nutraukti sutartį nuo 2020 m. kovo 12 d. netaikant jokių mokesčių ir netesybų.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotojo 2020 m. kovo 12 d. prašymo nutraukti sutartį negavo, tačiau sutinka šią aplinkybę spręsti vartotojo naudai ir laikyti, jog minėtas prašymas gautas 2020 m. kovo 12 d. ir tokiu būdu iš vartotojo reikalaujamą 136,68 Eur sumą sumažinti 36,00 Eur suma, t. y. iki 101,68² Eur. Teikėja teigia, kad vartotojas apie sutarties sąlygas buvo informuotas ne tik telefonu, bet ir kurjeriui pristatant sutartį, nes pristatymo metu teikėjos klientams yra duodamas laikas perskaityti ir susipažinti su sutarties sąlygomis, be to, Home3 sutarties tipinės sąlygos (2019

¹ Vartotojas Tarnybai pateikė šį faktą patvirtinančio AB Lietuvos pašto 2020 m. birželio 5 d. rašto Nr. 3-2020-02497 „Pažyma apie registruotosios korespondencijos siuntos įteikimą“ kopiją.

² Rašte nurodoma netiksli 100,45 Eur suma, kurią teikėja 2020 m. liepos 24 d. el. paštu patikslino, t. y. nurodė 100,68 Eur sumą.

m. gruodžio 3 d. redakcija) (toliau – Sąlygos) yra prieinamos viešai ir su jomis galima susipažinti www.home3.lt interneto svetainėje. Anot teikėjos, vartotojas yra ne kartą minėjęs, kad persikrausto ir paslaugos jam nereikalingos, nebent jam kas nors perkeltų visą įrangą. Teikėja pažymi, kad ji sutiko vartotojui kompensuoti net 2 meistro iškvietimus ir taip patyrė 100 Eur nuostolį, tačiau iki šiol nėra aiškūs vartotojo poreikiai. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, teikėja nemato pagrindo nutraukti sutartį be jokių mokesčių (įskaitant netesybas).

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra paslaugų sutartis. Iš sutarties nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo suteikti vartotojui užsakytas paslaugas, o vartotojas įsipareigojo sutarties nustatytomis sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra priskirtina 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 sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojo 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 vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp vartotojo ir teikėjos yra kilęs dėl sutarties nutraukimo aplinkybių (sutarties nutraukimo datos) ir vartotojui kylančių teisinių pasekmių sutartį nutraukus anksčiau nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpiu.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotojo 2020 m. kovo 12 d. prašymo nutraukti sutartį negavo, tačiau sutinka šią aplinkybę spręsti vartotojo naudai ir laikyti, jog minėtas prašymas gautas 2020 m. kovo 12 d. ir tokiu būdu iš vartotojo reikalaujamą 136,68 Eur sumą sumažinti 36,00 Eur suma. Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunktyje numatyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, kai „*ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiai susitarimu arba pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba konstatuoja, kad teikėja, sumažindama galutinę reikalaujamą sumą dėl sutarties nutraukimo 36,00 Eur suma, pripažino vartotojo reikalavimą šioje dalyje, todėl, vadovaujantis Vartojimo ginčo taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas šioje dalyje nutraukiamas. Atsižvelgiant į tai, toliau Tarnyba vertins teikėjos iš vartotojo reikalaujamos likusios sumos pagrįstumą.

Vartotojas prašo nutraukti sutartį nuo 2020 m. kovo 12 d. netaikant jokių mokesčių ir netesybų, motyvuodamas tuo, jog paslaugų teikimui atvežta ir sumontuota įranga neveikė ir į šią aplinkybę teikėja nereagavo, taip pat vartotojas teigia, jog nebuvo informuotas apie nuotoliniu būdu (telefonu) sudarytos sutarties sąlygas bei jo teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų. Teikėja nesutinka nutraukti sutarties be jokių mokesčių ir nurodo, kad vartotojas apie sutarties sąlygas buvo informuotas ne tik telefonu, bet ir kurjeriui pristatant sutartį, nes pristatymo metu teikėjos klientams yra duodamas laikas perskaityti ir susipažinti su sutarties sąlygomis, be to, Sąlygos yra prieinamos viešai ir su jomis galima susipažinti www.home3.lt interneto svetainėje.

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytina 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 įranga neveikė ir paslaugos buvo teikiamos netinkamai, nepateikė Tarnybai jokių įrodymų, taip pat ir Tarnyba prašymo nagrinėjimo metu nenustatė aplinkybių, kad vartotojui buvo teikiamos nekokybiškos paslaugos, todėl nėra pagrindo konstatuoti, jog vartotojui suteikta įranga neveikė, o paslaugos buvo nekokybiškos.

Tačiau šio ginčo nagrinėjimo kontekste svarbu įvertinti sutarties sudarymo aplinkybes ir iš to kylančias teises pasekmes sutarties šalims. Iš Tarnybai pateiktų ginčo šalių paaiškinimų (nei viena ginčo šalis neginčija šio fakto) nustatyta, kad šalys sutartį sudarė nuotoliniu būdu, t. y. telefonu. Tarnyba pažymi, kad CK įtvirtina nuostatas, susijusias su garantijomis, taikomomis vartotojams³ sudarant sutartis priklausomai nuo sutarties sudarymo būdo. CK 6.228⁸ straipsnio 1 dalyje nurodyta, jog „Nuotolinė sutartis yra verslininko ir vartotojo sutartis, sudaroma pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą, verslininkui ir vartotojui fiziškai nesant kartu vienoje vietoje ir iki sutarties sudarymo bei sutarties sudarymo metu naudojant tik ryšio priemones“.

CK 6.719 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad prieš sudarant paslaugų sutartį, paslaugų teikėjas privalo suteikti klientui išsamią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis bei kitokia informacija, turinčia įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. CK 6.228⁸ straipsnio 5 dalyje numatyta, kad „verslininkas, kuris skambina vartotojui telefonu siekdamas sudaryti nuotolinę sutartį, pokalbio su vartotoju pradžioje privalo atskleisti savo tapatybę (vardą ir pavardę ar pavadinimą) ir, jeigu reikalinga, asmens, kurio vardu jis skambina, tapatybę (vardą ir pavardę ar pavadinimą) ir nurodyti komercinį šio pokalbio tikslą. Jeigu šiuo atveju vartotojas sutinka sudaryti nuotolinę sutartį, verslininkas privalo patvirtinti pasiūlymą vartotojui patvariojoje laikmenoje. Nuotolinė sutartis laikoma sudaryta, kai vartotojas pasirašo pasiūlymą arba išsiunčia verslininkui savo rašytinį sutikimą“.

Kaip matyti iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos, 2020 m. vasario 10 d. teikėja gavo vartotojo pasirašytą sutarties dokumentą. Taigi, atsižvelgiant į tai, jog gavęs pasirašymui pateiktą sutartį vartotojas ją pasirašė, vadovaujantis CK 6.228⁸ straipsnio 5 dalimi, laikytina, kad su sutarties sąlygomis, įskaitant minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį ir suteiktas lengvatas, vartotojas susipažino ir sutiko. Tačiau Tarnyba, be kita ko, atkreipia dėmesį, kad sutarties sudarymas nuotoliniu būdu užtikrina papildomas garantijas vartotojui, tarp jų – galimybę pasinaudoti sutarčių atsisakymo per 14 dienų terminą teise, kuri numatyta CK 6.228¹⁰ straipsnyje. Kaip įtvirtinta CK 6.228¹⁰ straipsnio 1 dalyje, „Vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, negu nustatyta šio kodekso 6.228¹¹ straipsnyje, išlaidų, per keturiolika dienų atsisakyti nuotolinės sutarties ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties <...>“. Tarnyba taip pat atkreipia dėmesį, kad apie sutarties atsisakymo per 14 dienų teisę vartotojas turi būti aiškiai informuojamas prieš sudarant sutartį, vadovaujantis CK 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 7 punktu.

Kaip nurodyta aukščiau, vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes. Kadangi teikėja, teigdama, jog vartotojas buvo supažindintas su visomis sutarties sąlygomis, Tarnybai nepateikė jokių ši faktą pagrindžiančių įrodymų, pvz., Tarnybai nebuvo pateiktas telefoninio pokalbio, vykusio su teikėjos atstovu, garso įrašas, pagal kurį Tarnyba galėtų įvertinti, ar informacija apie teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų vartotojui buvo suteikta telefonu, be kita ko, nenustačius, kad informacija apie minėtą teisę būtų įtvirtinta sutartiniuose dokumentuose, pripažintina, kad teikėja neįrodė, jog įvykdė CK 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 7 punkte įtvirtintą pareigą. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, jog CK 6.228¹⁰

³ CK 6.228¹ straipsnio 2 dalyje apibrėžta, kad vartotojas – fizinis asmuo, savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis; ERĮ 3 straipsnio 69 dalis numato, jog vartotojas – fizinis asmuo, kuris naudojasi ar pareiškia norą naudotis viešosiomis elektroninių ryšių paslaugomis nesusijusiems su jo amatu, verslu ar profesija tikslams, tai yra vartotojo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti.

straipsnio 4 dalyje numatyta, kad „Jeigu verslininkas nepateikė vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties pagal šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 7 punktą, vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties per 12 mėnesių nuo šio straipsnio 3 dalyje nustatytos termino pabaigos“. Taigi, apibendrinant tai, kas išdėstyta aukščiau, konstatuotina, kad nors nėra pagrindo pripažinti, kad su sutarties sąlygomis vartotojas nesusipažino ir su jomis nesutiko, šiuo atveju vartotojas, vadovaudamasis CK 6.228¹⁰ straipsnio 4 dalyje numatytais nuostatomis, turi teisę atsisakyti sutarties per 12 mėn. nuo sutarties sudarymo dienos. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad CK 6.228¹¹ straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog „Vartotojui įgyvendinus teisę atsisakyti sutarties, pasibaigia šalių pareigos vykdyti nuotolinę sutartį ar ne prekybos patalpose sudarytą sutartį arba sudaryti nuotolinę sutartį ar sutartį ne prekybos patalpose, jeigu vartotojas buvo pateikęs pasiūlymą ją sudaryti“. Taigi, darytina išvada, kad vartotojui 2020 m. kovo 12 d. įgyvendinus CK 6.228¹⁰ straipsnio 4 dalyje įtvirtintą jo teisę atsisakyti sutarties, vartotojui neturėtų kilti neigiamos pasekmės, t. y. teikėjos reikalaujamos netesybos ir kiti mokesčiai dėl sutarties nutraukimo anksčiau nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos. Vadovaudamasi aukščiau nurodytomis CK nuostatomis, sistemiškai išanalizavusi visą prašymo nagrinėjimo medžiagą, be kita ko, remdamasi protingumo, sąžiningumo ir proporcingumo principais, Tarnyba konstatuoja, kad teikėjai neįrodžius, jog vartotojas buvo informuotas apie jo teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų terminą, kaip tą padaryti įpareigoja CK 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 7 punktas, iš vartotojo, įgyvendinusio savo teisę atsisakyti nuotoliniu būdu sudarytos sutarties (t. y. pateikus 2020 m. kovo 12 d. prašymą nutraukti sutartį), vadovaujantis CK 6.228¹¹ straipsnio 1 dalimi neturi būti reikalaujamos netesybos ir kiti mokesčiai, todėl vartotojo prašymas dalyje dėl likusios teikėjos reikalaujamos sumos netaikymo yra tenkintinas.

3. N u t r a u k i u ginčo nagrinėjimą pagal vartotojo G. P. 2020 m. birželio 10 d. prašymą, patikslintą 2020 m. birželio 18 d. prašymu, dalyje dėl 36,00 Eur sumos netaikymo.

4. T e n k i n u vartotojo G. P. 2020 m. birželio 10 d. prašymą, patikslintą 2020 m. birželio 18 d. prašymu, dalyje dėl 101, 68 Eur sumos netaikymo ir p r i p a ž i s t u vartotojo G. P. teisę nutraukti 2020 m. vasario 10 d. Home3 sutarties specialiąsias sąlygas be jokių mokesčių ir netesybų.

5. I š a i š k i n u, kad:

5.1. 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;

5.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 5.1 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 patarėją Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis