



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL J. C. 2020 M. RUGSĖJO 15 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

2020 m. gruodžio 4 d. Nr. (1.9E)1V-1108
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) 40.2 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojos J. C. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2020 m. rugsėjo 15 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos AS TV Play Baltics (Peterburi tee 81, Talinas 11415, Estijos Respublika, įmonės kodas 10308880) (toliau – teikėja) 2020 m. spalio 6 d. raštą Nr. V20KAC-187 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotoja su teikėja 2019 m. birželio 3 d. pasirašė TVPlay Home sutarties specialiąsias sąlygas (toliau – Sutartis)¹, kuria susitarė dėl palydovinės televizijos ir papildomų paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini). Sutartyje nurodyta, jog šalys susitarė dėl televizijos plano „Namai su internetu“, į kurį įeina „TVPlay Starto paketas“, „Neribotas internetas“ ir „WiFi maršrutizatorius“. Sutartyje taip pat nurodyta, kad akcija „SatTV Namai su neribotu internetu“ taikoma minimaliu laikotarpiu – 24 mėn., o mėnesinis mokestis pirmus 3 mėn. – 24,99 Eur/mėn., likusius 21 mėn. – 29,99 Eur/mėn. Vartotojai pagal Sutartį suteikta lengvata mėnesiniam mokesčiui – 87,00 Eur, lengvata įrangai – 105,00 Eur ir lengvata papildomai įrangai – 109,00 Eur, iš viso 301,00 Eur.

Vartotoja reikalauja nutraukti Sutartį dėl teikėjos kaltės ir kompensuoti žalą (tai gali būti sąskaitų anuliavimas arba atitinkamos už nesuteiktas ar nekokybiškai suteiktas paslaugas nuolaidos pritaikymas nuo liepos 1 d. iki ginčo išsprendimo dienos).

Vartotojos teigimu, išmanioji televizija veikia su trikdžiais (neveikia atsukimo funkcija, nėra televizijos programų įrašų, vaizdas susilieja, garsas trūkinėja), Wi-Fi signalas silpnas, dažni belaidžio interneto trikdžiai. Pasak vartotojos, didžiausia problema yra atsukimo funkcija ir televizijos programų įrašai, kuri tęsiasi nuo pat Sutarties pasirašymo, tačiau pradžioje dar buvo reaguojama į vartotojos nusiskundimus: buvo pakeistas maršrutizatorius, buvo atvykęs technikas patikrinti, be to, pritaikyta nuolaida 2019 m. birželio – liepos mėn. Vėliau, anot vartotojos, apie 1-2 mėn. situacija buvo gana stabili, trikdžiai pasitaikydavo, tačiau jie nebuvo dažni ir didesnių problemų ar nepatogumų nekėlė, tačiau rudenėjant, žiemos metu bei pavasarį situacija vėl ėmė palaipsniui prastėti ir vėl vartotojos skambučiai tapo nuolatiniai. Nuo 2020 m. birželio mėn., pasak vartotojos, situacija pasidarė visiškai prasta, o nuo 2020 m. liepos mėn. pradžios atsukimo funkcija veikia tik tol, kol įjungtas televizorius, tačiau jį išjungus vėl dingsta visi įrašai ir atsukimo funkcija tampa negalima. Vartotojos teigimu, kai ji paskambina klientų aptarnavimo telefonu, jai paaiškina ką ji turi daryti, tuomet veikimas lyg ir susitvarko, tačiau atsukimo funkcija dingsta tik išjungus televizorių. Kitą sykį įjungus televizorių vėl reikia skambinti klientų aptarnavimo telefonu. Vartotoja pastebėjo, kad išmaniają televiziją pasirinko tik dėl kelių priežasčių – galimybės žiūrėti, atsukti televizijos programų įrašus, reklamos prasukimo. Vartotoja nurodo, jog jai buvo paaiškinta, kad atsukimo funkcija yra tik

¹ Teikėja rašte nurodė, jog Sutartį pasirašė 2019 m. birželio 4 d.

išmaniosios televizijos privalumas, kuris yra nemokamas, todėl vartotoja negali prašyti pritaikyti nuolaidos už laikotarpį, kuomet negalėjo naudotis atsukimo funkcija.

Vartotojos manymu, teikėja atsakinga už paslaugų teikimo kokybę, kaip ir už tai, kad prieš pasirašydamas sutartį su klientu turi būti įsitikinusi, kad sugebės įvykdyti savo prievolę. Be kita ko, Sutarties pradžioje, kai atvyko meistras montuoti aparatūros, paaiškėjo, jog vartotojai reikia papildomai įsigyti ilgesnį stovą (už 20,00 Eur), todėl, vartotojos manymu, buvo sudarytos palankesnės sąlygos suteikti kokybiškas paslaugas. Tuo pat metu meistras viską patikrino, kad viskas veikia, signalas geras. Nuo to laiko vartotoja teigia namo neperstačiusi, antena toje pačioje vietoje, maršrutizatorius taip pat. Vartotojos teigimu, teikėjos klientų aptarnavimo specialistai kartais prašo vartotojos prisijungti prie kompiuterio ir atlikti tam tikrus veiksmus tam tikra seka, tačiau vartotoja nurodo neturinti kompiuterio, naudojasi tik telefonu ir planšete. Paskutinį kartą (2020 m. rugpjūčio 28 d., penktadienį) skambino technikas, tuo metu buvusi vartotojos dukra turėjo kompiuterį, todėl padarė viską, kas buvo prašoma, buvo tikrinami signalo parametrai (tuo metu jie buvo labai žemi, tačiau jų vartotoja neišsaugojo), keičiami interneto nustatymai iš 3G į 4G. Atsižvelgiant į tai, kad net pakeitus interneto nustatymus signalo stiprumas nepasikeitė ir vis dar buvo silpnas, konsultantas informavo, kad praneš kitam atsakingam padaliniui ir atsakymą pateiks 2020 m. rugpjūčio 31 d. (pirmadienį). Minėtą dieną vartotoja teigia sulaukusi skambučio ir vėl turėjo iš naujo nustatinėti pagal konsultanto nurodymus, kad atsirastų televizijos programų įrašai ir veiktų atsukimo funkcija. Tuo metu viskas veikė, tačiau kitą dieną, anot vartotojos, vėl nebeveikė. Vėliau vartotoja vėl skambino, nes ne tik neveikė atsukimo funkcija ir nebuvo televizijos programų įrašų, bet ir tiesioginės transliacijos vaizdas trūkinėjo, „*buvo išplaukęs*“. Konsultantui pasiteiravus, koks tuo metu buvo oras ir vartotojai atsakius, kad lyja, buvo atsakyta, jog problemų priežastis yra lietus.

Vartotoja teigia norinti kuo greičiau nutraukti Sutartį dėl teikėjos kaltės (nekokybiškos paslaugos, prastas klientų aptarnavimas, per ilgas problemų šalinimas arba apskritai problemų ignoravimas, vartotojos kaip asmens ir kaip kliento, ir kaip Sutarties šalies orumo pažeidimas).

Vartotoja teigia į teikėją kreipusis daugybę kartų nuo Sutarties sudarymo pradžios. Pirmą kartą dėl Sutarties nutraukimo vartotoja nurodo kreipusis 2019 m. liepos 3 d., antrą kartą – 2020 m. liepos 24 d. Vartotoja teigia visada pirmiausia skambinanti kiekvieną mėnesį dėl vienokių ar kitokių trikdžių, kartais net kelis kartus per savaitę. Kiekvieną kartą, anot vartotojos, trikdžiams sutvarkyti reikia skirti apie pusvalandį.

Teikėja rašte pateikė informaciją Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) apie veiksmus, kurie buvo atlikti vartotojos atžvilgiu ir kurie užfiksuoti vidinėje teikėjos klientų aptarnavimo sistemoje:

- 1) 2019 m. birželio 4 d. sudaryta Sutartis;
- 2) 2019 m. birželio 14 d. kreipėsi vartotoja, nes nepatenkinta interneto greičiu ir netinkama archyvo paslauga. Archyvo funkcija atstatyta skambučio metu. Vartotoja prašė meistro;
- 3) 2019 m. birželio 17 d. skambino meistras ir informavo, kad internetas geras, bet archyvas prastai veikia;
- 4) 2019 m. birželio 17 d. vėl skambino meistras. Archyvas veikė nekokybiškai. Pakeitė imtuvą. Internetas 16 Mb/s. Greitis užtektinas, bet vartotoja informavo, kad jei bando naudotis archyvu ir kompiuteriu vienu metu greičio neužtenka;
- 5) 2019 m. liepos 2 d. teikėja paskambino dėl situacijos. Vartotoja nenori daryti jokių veiksmų. Susitarta, kad teikėja susisieks rytoj. Teikėja nori keisti maršrutizatorių į LAN, kad geriau signalą gaudytų;
- 6) 2019 m. liepos 3 d. teikėja paskambino dėl situacijos. UAB „Bitė Lietuva“ informavo, kad „*Orientuoti įrangą į šiaurinę pusę, nes šiuo metu jungiasi prie tolimesnės stoties ir dėl to nukenčia greičiai*“. Susitarta pakeisti maršrutizatorių į naują LAN;
- 7) 2019 m. liepos 4 d. bandoma susitarti su vartotoja dėl naujo modemo pristatymo;
- 8) 2019 m. liepos 8 d. su vartotoja susitarta, kad modemas bus pristatytas 2019 m. liepos 9 d.;
- 9) 2019 m. liepos 9 d. skambučio metu vartotoja teigia, kad kol kas liks kaip buvo. Susitarta dėl modemo pristatymo;

- 10) 2019 m. liepos 25 d. el. laiške vartotoja rašo, kad nemokės sąskaitos, nori kompensacijos;
 - 11) 2019 m. liepos 26 d. vartotoja informuota telefonu, kad bus pritaikyta 22,49 Eur kompensacija, su kuria vartotoja sutiko;
 - 12) 2019 m. rugpjūčio 10 d. vartotoja kreipėsi, nes rodo mėlyną juostą. Teikėja perkrovė imtuvą ir viskas vėl veikė;
 - 13) 2019 m. spalio 14 d. vartotoja kreipėsi, nes neveikia archyvas. Atlikti veiksmai ir archyvas vėl veikė;
 - 14) 2019 m. lapkričio 18 d. vartotoja kreipėsi, nes neveikia archyvas. Atlikti veiksmai ir archyvas vėl veikė;
 - 15) 2019 m. gruodžio 27 d. vartotoja kreipėsi, nes neveikia archyvas. Atlikti veiksmai ir archyvas vėl veikė;
 - 16) 2020 m. sausio 7 d. vartotoja kreipėsi, nes neveikia archyvas. Atlikti veiksmai ir archyvas vėl veikė;
 - 17) 2020 m. vasario 16 d. vartotoja kreipėsi, nes neveikia archyvas ir internetas. Negali patikrinti, ar internetas veikia, nes su planšete negali prisijungti prie jo. Vartotoja sakė pamėgins paprašyti kaimynų pagalbos;
 - 18) 2020 m. vasario 26 d. vartotoja skambino ir sakė, kad pastoviai neveikia arba internetas, arba archyvas. Vartotoja teigia, kad šiuo metu veikia, o kai neveiks, kreipsis;
 - 19) 2020 m. balandžio 3 d. vartotoja kreipėsi, nes neveikia archyvas. Atlikti veiksmai ir archyvas vėl veikė;
 - 20) 2020 m. liepos 20 d. vartotoja kreipėsi, nes neveikia archyvas. Atlikti veiksmai ir archyvas vėl veikė;
 - 21) 2020 m. liepos 23 d. kreipėsi vartotoja, nes internetas labai nestabilus, greitis šokinėja. Vartotoja buvo paprašyta pernešti modemą į kitą vietą. Vartotoja nepatenkinta, nes „normaliai“ neteikiamos paslaugos;
 - 22) 2020 m. liepos 29 d. el. paštu gauta vartotojos pretenzija, kad nuolat neveikia archyvas ir šiuo metu stringa internetas. Vartotoja labai nepatenkinta. „*Nori nutraukti*“, buvo informuota, kad teikėja susisieks. Perduota paskambinti dėl situacijos;
 - 23) 2020 m. liepos 30 d. nepavyko susisiekti su vartotoja;
 - 24) 2020 m. liepos 31 d. nepavyko susisiekti su vartotoja;
 - 25) 2020 m. rugpjūčio 3 d. perskambinta vartotojai, ji atsisakė mokėti už liepos mėn. ir nesutinka su netesybomis. Teikėja informavo, kad gali palikti tik televiziją ir nutraukti internetą išimties tvarka, tačiau vartotoja nesutiko. Vartotoja teigia, kad nori nutraukti viską ir nieko nemokėti, buvo informuota, kad tokiu atveju bus netesybos. Perduota dar paskambinti techniniam skyriui;
 - 26) 2020 m. rugpjūčio 7 d. teikėja skambino, bet vartotoja negalėjo kalbėti. Susitarta 2020 m. rugpjūčio 8 d.;
 - 27) 2020 m. rugpjūčio 8 d. susisiektas su vartotoja, sutvarkytas archyvas, vartotoja nepatenkinta, kad greitis svyruoja ir archyvas vis neveikia;
 - 28) 2020 m. rugpjūčio 19 d. teikėja atsakė į vartotojos el. laišką, kuriame vartotoja reikalavo perskaičiuoti sąskaitą, nes archyvas nuolat neveikia. Teikėja informavo, kad archyvas yra papildoma ir nemokama paslauga, už kurią vartotoja nemoka ir sąskaitos neperskaičiuojamos;
 - 29) 2020 m. rugpjūčio 28 d. teikėja atsakė į vartotojos el. laišką, kuriame vėl buvo prašoma perskaičiuoti sąskaitą. Vartotoja nepatenkinta dėl interneto ir archyvo. Teikėja informavo, kad susisieks;
 - 30) 2020 m. rugsėjo 2 d. teikėja susisiektė su vartotoja, sakė kad greitis dabar geras, jei bus blogai – vėl paskambins;
 - 31) 2020 m. rugsėjo 5 d. skambino vartotoja ir informavo, kad vaizdas stringa ir lyja. Teikėja informavo, kad stiprus lietus gali daryti įtaką, todėl reikia palaukti, kol nelis.
- Teikėja rašte taip pat nurodė, kad vartotoja nepatenkinta, nes archyvas vis neveikia ir interneto greitis „šokinėja“. Teikėjos teigimu, vartotoja kreipėsi ir dėl palydovinės televizijos, kad blogai veikia archyvo funkcija, bet situaciją skambučio metu pavykdavo išspręsti. Anot teikėjos, archyvo paslauga

yra papildoma paslauga ir visiškai nemokama, o teikėja siūlė interneto prieigos paslaugų teikimą nutraukti ir palikti tik televizijos paslaugas, tačiau vartotoja atsisakė. Teikėja teigia vartotojai bandžiusi padėti įvairiais būdais ir pasiūliusi viską ką galėjo, tačiau taikiai spręsti situacijos nemato galimybės ir nemato pagrindo tenkinti vartotojos prašymą.

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. TVPay Home sutarties tipinių sąlygų² (toliau – Tipinės sąlygos) 2.1 papunktyje nurodyta, kad Tipinėmis sąlygomis nustatoma teikėjos „paslaugų teikimo, Kortelės bei Įrangos Klientui suteikimo tvarka Lietuvos Respublikoje“, o 8.1 papunktyje nustatyta, jog „Kliento mokamų Kortelės aptarnavimo ir Abonentinio mokesčių dydis Minimaliu laikotarpiu yra nustatytas Sutartyje. <...>“, todėl darytina išvada, jog vartotojos su teikėja sudaryta Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad Sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių 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 vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugos turi būti teikiamos ir paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

GINČAS šiuo atveju kilęs dėl Sutarties nutraukimo be netesybų ir žalos atlyginimo (tai gali būti sąskaitų anuliavimas ar atitinkamos nuolaidos pritaikymas nuo 2020 m. liepos 1 d. iki ginčo išsprendimo dienos) dėl nekokybiškai veikiančios televizijos archyvo paslaugos.

Dėl televizijos archyvo paslaugos

Teikėjos interneto tinklalapyje³ televizijos planas „Namai su internetu“ aprašytas taip: „<...> Įsileiskite išmaniąją televiziją bei spartųjį internetą į savo namus su Home3 planu Namai su internetu. Daugiau nei 40 vaikų ir suaugusiųjų mėgstamų TV kanalų, TV archyvas bei filmai, serialai, TV laidos videotekoje – pramogaukite namuose jums patogiu metu! Kartu išbandykite:

- 50 GB arba neribotą internetą
- Archyvą
- Videoteką
- Go3 Starto planą
- Papildomas paslaugas
- HD Hybrid imtuvą už 1 Eur
- Interneto modemą nuo 1 Eur
- Paslaugos pajungimo mokestis 14,99 Eur“.

Televizijos archyvas aprašytas⁴ sekančiais: „Nemokama TV įrašų „atsukimo“ paslauga leidžia žiūrėti televizijos eteryje rodytą turinį Jums patogiu metu, jį „prasukti“ pirmyn arba atgal, peržiūrėti

² Galiojančių nuo 2018 m. spalio 16 d.

³ <https://www.home3.lt/typaketai/namai-su-internetu-2/>

⁴ <https://pagalba.home3.lt/article/kas-yra-tv-archyvas/>

pakartotinai. Priklausomai nuo konkretaus TV kanalo, ši funkcija veikia 2-7 paras po originalios transliacijos laiko. Tai reiškia, kad, pavyzdžiui, mėgstamo serialo seriją galėsite lengvai pasižiūrėti net jei praleisite jos „tiesioginę“ transliaciją – tereiks pasinaudoti TV archyvu.

Ši paslauga nemokamai priklauso daugeliui Home3 planų. Tam, kad paslauga veiktų reikalingas hibridinis imtuvas ir internetas. <...>“.

Teikėjos interneto svetainės dalyje „Kaip pradėti naudotis archyvu bei videoteka?“⁵ nurodyta, kad norint naudotis „archyvo bei videotekos paslauga, Jums reikės Hibridinio imtuvo bei interneto, kurio greitis yra bent 10 Mbps.“, o poskyryje „Interneto prijungimas“ skiltyje „Laidu“ nurodyta, kad „Įsitikinkite, kad imtuvas prijungtas prie interneto. Imtuvas prie interneto gali būti prijungtas LAN kabeliu (rekomenduojama) arba bevieliu WiFi būdu“; skiltyje „Wi-Fi“ nurodyta, kad „Hibridinio imtuvo nuotolinio valdymo pultelyje spauskite MENU mygtuką, pasirinkimų juostoje rinkitės Nustatymai ir patvirtinkite OK mygtuko paspaudimu.“ > „Naujai atsivėrusiame lange rinkitės Sistemos informacija, hibridinio imtuvo nuotolinio valdymo pultelyje spauskite rodyklę į dešinę ir patvirtinkite pasirinkimą Wifi nustatymai spausdami OK mygtuką.“ > „Televizoriaus ekrane, dešinėje pusėje iš apačios, bus matoma nauja lentelė su galimais wifi tinklais. Šioje, naudojant hibridinio imtuvo nuotolinio valdymo pultelį, reikia pasirinkti norimą tinklą bei paspausti OK mygtuką.“ > „Naujoje lentelėje bus matomos raidės, skaičiai. Hibridinio imtuvo nuotolinio valdymo pultelio pagalba, reguliuojant rodyklėmis, esančiomis aplink OK mygtuką, reikia įvesti slaptažodį, kiekvieną simbolį patvirtinant OK mygtuko paspaudimu. Įvedus slaptažodį pasirinkti Prisijungti ir po kelių sekundžių imtuve atsiras internetas.“ > „Ar pavyko sėkmingai prisijungti, galima patikrinti paspaudus Menu mygtuką, nuotolinio valdymo pultelyje. Televizoriaus ekrane, dešinėje pusėje viršuje, wifi simbolis:
Pilkas – imtuvas nėra prijungtas prie interneto tinkle;
Žalias – imtuvas sėkmingai prijungtas prie interneto tinklo.“

Taigi, remiantis teikėjos pateiktais paaiškinimais ir teikėjos interneto svetainėje pateikta informacija, televizijos archyvo paslauga, kuri leidžia „prasukti“, peržiūrėti pakartotinai televizijos programas, yra palydovinės televizijos funkcionalumas (išmanioji televizija), todėl laikytina palydovinės televizijos paslaugų dalimi. Televizijos archyvo veikimui reikalingas hibridinis imtuvas ir interneto prieigos paslaugos, o šios į imtuvą gali būti teikiamos LAN kabeliu arba nemokama belaidė (Wi-Fi) prieiga (toliau – Wi-Fi prieiga).

Dėl Sutarties nutraukimo dėl teikėjos kaltės

Vartotoja reikalauja nutraukti Sutartį dėl teikėjos kaltės. Tipinių sąlygų 10.3 papunktyje nustatyta, kad „Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, informavęs apie tai raštu TVPlay Home ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, jei TVPlay Home iš esmės pažeidžia šią Sutartį <...>. Jei Sutartis nutraukiama nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui, Klientas turi teisę neatlygintinai grąžinti Įrangą TVPlay Home arba pasilikti ją, sumokėdamas TVPlay Home suteiktos Lengvatos Įrangai dalį, proporcingą likusiam Minimaliam laikotarpiui.“ Taigi, šiuo atveju reikalinga nustatyti, ar Sutartis nutrauktina dėl teikėjos kaltės, t. y. teikėjai pažeidus Sutartį iš esmės, kaip nurodyta Tipinių sąlygų 10.3 papunktyje. Šalių sutartiniuose dokumentuose neaptarta ką šalys laiko esminiu Sutarties pažeidimu, todėl Tarnyba, vertindama, ar Sutartis buvo pažeista iš esmės, sprendžia pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir kt. Svarbiausias esminio pažeidimo kriterijus įtvirtintas CK 6.217 straipsnio 2 dalies 1 punkte. Įstatymų leidėjas nustatė, kad vienos šalies inicijuota sutarties pabaiga yra pagrįsta tuo atveju, jeigu nukentėjusioji šalis negauna to, ką tikėjosi gauti sudarydama sutartį. Jeigu nukentėjusioji šalis toleruoja sutarties pažeidimą ilgą laiką, leidžia toliau vykdyti sutartį ir priima iš jos gaunamą naudą, negalima daryti išvados, kad ji negauna to, ką tikėjosi gauti sudarydama sutartį.⁶ Pagal kasacinio

⁵ <https://pagalba.home3.lt/article/kaip-pradeti-naudotis-archyvu-bei-videoteka/>

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2019 m. vasario 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-72-916/2019.

teismo praktiką, analizuojant CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintų esminio sutarties pažeidimo kriterijų turinį, pirma, vertintini du prievolės vykdymai: pažadėtasis ir faktiškai atliktas. Kuo didesnis atotrūkis tarp šių įvykdymų, tuo didesnė esminio sutarties pažeidimo tikimybė. Atotrūkis bus maksimalus visiško neįvykdymo atveju. Sprendžiant, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje, būtina nustatyti, ar sutartį pažeidusi šalis elgiasi pasyviai dėl prisiimtų įsipareigojimų vykdymo, taip pat ar net ir su geriausiaisiais ketinimais ji iš viso pajėgi sutartį įvykdyti.⁷

Teikėjos 2020 m. spalio 8 d. el. paštu Tarnybai pateiktame 2019 m. birželio 3 d. Prekių perdavimo-priėmimo akte nurodytas vartotojai perduodamas hibridinis HD imtuvas „Samsung 530 – (duomenys neskelbtini)“ (toliau – imtuvas) ir maršrutizatorius „Alcatel LINK ZONE MW40V – (duomenys neskelbtini)“ (toliau – maršrutizatorius Nr. 1). Vartotoja Tarnybai 2020 m. spalio 19 d. el. paštu pateikė 2019 m. liepos 10 d. (data ant voko) paštu teikėjos siūsto maršrutizatoriaus „Alcatel LINK HUB HH40V – (duomenys neskelbtini)“ (toliau – maršrutizatorius Nr. 2) nuotraukas. Teikėja 2020 m. spalio 22 d. el. paštu Tarnybai patvirtino, kad 2019 m. liepos 11 d. pakeitė vartotojai maršrutizatorių Nr. 1 į maršrutizatorių Nr. 2. Tarnybos vertinimu, imtuvas gali būti pajungtas laidu (turi „Ethernet“ jungtį), o maršrutizatorius Nr. 1 ir maršrutizatorius Nr. 2 veikia tik per Wi-Fi prieigą. Pažymėtina, kad teikėja 2020 m. spalio 13 d. el. paštu Tarnybai nurodė, kad vartotoja imtuvą su maršrutizatoriumi jungia Wi-Fi prieiga, nes vartotoja LAN kabelio atsisakė. Vartotoja tuo tarpu 2020 m. spalio 29 d. el. paštu Tarnybai paaiškino, kad negali patvirtinti, kad atsisakė LAN kabelio, nes jai niekada nebuvo svarbu, koku būdu bus sujungtas imtuvas su maršrutizatoriumi. Be to, vartotoja nurodė, kad ji nežino ir nesupranta, koku būdu imtuvas sujungtas su maršrutizatoriumi. Atkreiptinas dėmesys, kad teikėjos rašte nurodyta, kad 2019 m. liepos 9 d. skambučio metu vartotoja nurodė, kad „kol kas liks kaip buvo“, tačiau 2020 m. spalio 7 d. teikėja el. paštu Tarnybai nurodė, kad pokalbių su vartotoja įrašų pateikti negali.

Kaip nurodyta Sutartyje, pagal televizijos planą „Namai su internetu“ vartotojai suteikiamas „Neribotas internetas“. TVPlay Home bendrųjų mobilaus interneto paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Mobilaus interneto sąlygos), kurios yra Sutarties sudėtinė dalis ir kurios nustato teikėjos teikiamų duomenų perdavimo paslaugų teikimo sąlygas (Mobilaus interneto sąlygų 1.1 papunktis), 2.3 papunktyje nustatyta, kad „TVPlay Home įsipareigoja suteikti kokybiškas Paslaugas visą parą visoje ryšio tinklo veikimo teritorijoje, tačiau tik Lietuvos Respublikoje. Klientas patvirtina, kad jam yra žinoma Paslaugų veikimo zona, taip pat jis yra informuotas, kad su naujausiais Paslaugų veikimo zonos žemėlapiais gali susipažinti internete adresu <http://www.bite.lt/lt/about/network/coverage>.“ Mobilaus interneto sąlygų 2.5 papunktyje nurodyta, kad „Duomenų perdavimo greitis priklauso nuo Kliento buvimo vietoje esančios duomenų perdavimo technologijos ir jo naudojamos įrangos: GPRS tinkle – nuo 0 kbps iki 48 kbps, <...> LTE – nuo 0 iki 150 Mbps <...>. Realu užtikrinama paketinio duomenų perdavimo sparta priklauso nuo naudojamos prisijungimo prieigos ir tinklo apkrovimo būklės konkrečioje vietoje ir konkrečiu laiku. Minimalus vidutinis Paslaugos užtikrinamas greitis yra apie 16 kbps.“ UAB „Bitė Lietuva“ interneto svetainėje⁸ nurodyta, kad artimiausiu Sutartyje nurodytam vartotojos adresui adresu (duomenys neskelbtini) teikiamas 4G ryšys ir „Labai stiprus signalas. Ryšys stabilus, internetas veikia gerai, neatsijunginėja, Max teorinis greitis siekia 150 mbps, vidutinis greitis 40 mbps. Galėsite naudotis itin sparčiu internetu. žiūrėti video HD formatu, greitas atsisiuntimas.“

Tarnyba pažymi, kad televizijos archyvo paslaugos veikimui įtakos šio ginčo atveju visų pirma turi mobiliojo interneto ryšys, tuomet Wi-Fi prieiga (atstumas tarp imtuvo ir maršrutizatoriaus, kuo atstumas mažesnis, tuo Wi-Fi prieiga stabilesnė ir patikimesnė), taip pat tinkamas Wi-Fi prieigos kanalo parinkimas (jei aplinkoje daug Wi-Fi prieigos maršrutizatorių, jie gali trukdyti vieni kitiems ir bus pasiekama mažesnė duomenų perdavimo sparta). Pastebėtina, kad imtuvo ir maršrutizatoriaus

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2019 m. gruodžio 3 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-374-687/2019.

⁸ <https://www.bite.lt/apie/bites-rysys>

sujungimas laidu visada yra patikimiausias ir stabiliausias sprendimas, lemiantis paslaugų, įskaitant ir televizijos archyvo paslaugą, kokybę.

Remiantis UAB „Bitė Lietuva“ interneto svetainėje pateikiamu ryšio žemėlapiu, vartotojos adresu (duomenys neskelbtini) preliminariai yra užtikrinamas stabilus ir spartus interneto ryšys, be to, 2020 m. rugpjūčio 3 d. el. laiške teikėjai vartotoja nurodo, kad dėl interneto prieigos paslaugų nesiskundė, todėl darytina išvada, kad interneto prieigos paslaugų kokybės vartotoja neginčija. Tuo tarpu, iš teikėjos rašte pateiktos informacijos spręstina, jog 2019 m. birželio 17 d. vartotojai buvo pakeistas imtuvas (vartotoja 2020 m. spalio 13 d. el. paštu Tarnybai taip pat pateikė 2019 m. birželio 17 d. Atliktų montavimo darbų priėmimo-perdavimo aktą, kuris patvirtina teikėjos atstovo vizitą tą dieną vartotojos adresu, nurodytu Sutartyje), o 2019 m. liepos 10 d. vartotojai išsiųstas maršrutizatorius Nr. 2 (2020 m. spalio 19 d. vartotojos el. laiškas Tarnybai), kuris pakeitė maršrutizatorių Nr. 1, dėl vartotojos nusiskundimų televizijos archyvo paslaugos kokybe. Teikėja neįrodė, jog vartotoja atsisakė sujungti imtuvą su maršrutizatoriumi LAN kabeliu, t. y. patikimesnės televizijos archyvo paslaugos veikimo priemonės, taip pat, kadangi Tarnybai nebuvo pateikti teikėjos pokalbių su vartotoja telefonu įrašai, nėra aišku, kokius kitus techninius veiksmus atliko ar patarimus vartotojai suteikė teikėja, atstatydama televizijos archyvo paslaugos veikimą pagal vartotojos nusiskundimus. Atkreiptinas dėmesys, jog teikėja neneigia vartotojai pasikartojančių televizijos archyvo paslaugos sutrikimų ir kaip savo atsikirtimų pagrindą nurodo, jog ši paslauga nemokama ir papildoma.

Pažymėtina, kad teikėjos interneto svetainėje kartu su televizijos planu „Namai su internetu“ siūloma išbandyti „Archyvą“ ir „Papildomas paslaugas“, taigi televizijos archyvas išskiriamas kaip atskira paslauga. Be to, kaip minėta, televizijos archyvo paslauga laikytina palydovinės televizijos paslaugų, už kurių kokybę atsako teikėja (ERPT taisyklių 20 punktas), dalimi. Aplinkybė, jog televizijos archyvo paslauga nėra atskirai apmokestinama, neturi įtakos teikėjos atsakomybei dėl palydovinės televizijos paslaugų kokybės. Teikėja kartu su Sutartimi vartotojai suteikė tiek imtuvą, tiek maršrutizatorių Nr. 1, taip pat teikė interneto prieigos paslaugas, kurie reikalingi televizijos archyvo paslaugos gavimui. Be to, tolesni teikėjos veiksmai, tokie kaip meistro vizitas, imtuvo keitimas (2019 m. birželio 17 d.), maršrutizatoriaus Nr. 1 keitimas maršrutizatoriumi Nr. 2 (2019 m. liepos 10 d.), 22,49 Eur kompensacijos suteikimas (2019 m. liepos 30 d.⁹) dėl vartotojos nusiskundimų televizijos archyvo paslaugos veikimu, suponuoja, kad teikėja prisiėmė atsakomybę už televizijos archyvo paslaugos kokybišką teikimą. Tuo tarpu, įvertinus teikėjos rašte pateiktą informaciją, užfiksuotą teikėjos klientų aptarnavimo sistemoje, ir vartotojos kartu su prašymu pateiktą susirašinėjimo su teikėja el. paštu istoriją, nustatyta, kad vartotoja 2019 m. birželio mėn. – 2020 m. rugpjūčio mėn. laikotarpiu 15 kartų kreipėsi į teikėją dėl televizijos archyvo paslaugos veikimo sutrikimų (2019 m. birželio 14, 17 d., liepos 3, 8, 24 d., spalio 14 d., lapkričio 18 d., gruodžio 27 d., 2020 m. sausio 7 d., vasario 16 d., balandžio 3 d., liepos 20, 23 d., rugpjūčio 3, 8 d.) Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotoja, sudarydama Sutartį, turėjo pagrįstą lūkestį, jog galės naudotis išmaniosios televizijos funkcija – televizijos archyvu, ir nuo pat Sutarties sudarymo reišė teikėjai pretenzijas dėl televizijos archyvo paslaugos teikimo sutrikimų: reikalavo atstatyti minėtos paslaugos veikimą, pritaikyti kompensacijas, meistro vizito. Todėl konstatuotina, kad vartotoja negavo to, ką tikėjosi gauti sudarydama Sutartį (CK 6.217 straipsnio 2 dalies 1 punktas). Tuo tarpu teikėja, nors ir reagavo į vartotojos kreipimusis dėl televizijos archyvo paslaugos teikimo sutrikimų (meistro vizitas, imtuvo keitimas, maršrutizatoriaus Nr. 1 keitimas maršrutizatoriumi Nr. 2, televizijos archyvo paslaugos atstatymas pokalbių su vartotoja telefonu metu), tačiau nepajėgė užtikrinti šios paslaugos teikimo be sutrikimų, ko teikėja neneigia. Vadinasi, galima konstatuoti, kad televizijos archyvo paslaugos kokybiško teikimo neužtikrinimas duoda pagrindą vartotojai nesitikėti, kad Sutartis bus įvykdyta ateityje (CK 6.217 straipsnio 2 dalies 4 punktas). Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, jog Sutartį teikėja pažeidė iš esmės, todėl pripažintina, jog Sutartis nutraukta dėl teikėjos kaltės.

⁹ Remiantis teikėjos pateikta mokėjimų išklotine už 2019 m. birželio 6 d. – 2020 m. spalio 6 d. laikotarpį.

Sutartyje įtvirtintas minimalus laikotarpis – 24 mėn., kurio pabaiga – 2021 m. birželio 3 d. Sutarties skiltyje „Pastabos“ nurodyta, kad „*Jei Klientas nutraukia Sutartį nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui, jis įsipareigoja grąžinti TVPlay Home suteiktas lengvatas. <...>*“, kitaip tariant, šioje skiltyje įtvirtinta vartotojos pareiga sumokėti netesybas vartotojai nutraukus Sutartį nepasibaigus minimaliam laikotarpiui. ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada paslaugų gavėjas gali nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. ERPT taisyklių 12 punkte yra 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 abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo.*“ Taigi, nustačius, jog paslaugų teikėjas pakeitė paslaugų teikimo sutarties sąlygas ar iš esmės pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus, gali būti taikomas ERPT taisyklių 12 punktas ir pripažįstama, kad paslaugų gavėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. Remiantis tuo, kas išdėstyta anksčiau, t. y. jog Sutartį teikėja pažeidė iš esmės, taip pat pripažintina vartotojos teisė nutraukti Sutartį be netesybų.

Pažymėtina, kad Tipinių sąlygų 10.3 papunktyje numatyta kliento pareiga sumokėti įrangai suteiktos lengvatos (nuolaidos) dalį, proporcingą likusiam minimaliam laikotarpiui, klientui negrąžinus įrangos, jei paslaugų teikimo sutartis nutraukiama minimaliu laikotarpiu, laikytina pareiga sumokėti netesybas. Atsižvelgiant į tai, jog anksčiau konstatuota vartotojos teisė nutraukti Sutartį be netesybų, pripažintina, jog teikėja vartotojai negrąžinus įrangos neturi teisės reikalauti įrangai suteiktos lengvatos (nuolaidų).

Dėl žalos atlyginimo

Kaip minėta, vartotoja prašyme taip pat prašo atlyginti žalą ir tai galėtų būti tiek sąskaitų anuliavimas, tiek atitinkamos nuolaidos už nesuteiktas ar nekokybiškai suteiktas paslaugas pritaikymas nuo 2020 m. liepos 1 d. iki ginčo išsprendimo dienos.

CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai. Jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Pagal CK 6.249 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą žalos sampratą turtinė žala padaroma, kai nukenčia asmens turtingiausi (ekonominiai) interesai; žala, įvertinta pinigais, laikoma nuostoliais. Taikant civilinę atsakomybę atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję priežastiniu ryšiu su tam tikrais skolininko veiksmais (CK 6.247 straipsnis). Žala suprantama kaip tokios išlaidos ar turto netekimas arba jo sužalojimas, kurių atsirado dėl skolininko neteisėtų veiksmų ar neveikimo, t. y. kurių kreditorius nebūtų patyręs, jeigu skolininkas nebūtų atlikęs neteisėtų veiksmų¹⁰. Žalos padarymo faktą, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis (nagrinėjamo ginčo atveju – vartotojas).

Konstatuotina, kad vartotoja neįrodė, o Tarnyba nenustatė turtinės žalos padarymo fakto. Nenustačius šios civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo priteisti turtinės žalos atlyginimą, todėl vartotojos reikalavimas dėl žalos atlyginimo yra netenkintinas.

3. T e n k i n u iš dalies vartotojos J. C. 2020 m. rugsėjo 15 d. prašymą nagrinėti ginčą ir:

3.1. p r i p a ž i s t u, jog 2019 m. birželio 3 d. TVPlay Home sutarties specialiosios sąlygos nutrauktos dėl AS TV Play Baltics kaltės be netesybų;

3.2. a t m e t u reikalavimus likusioje prašymo dalyje.

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;

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. gegužės 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-142-916/2020.

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 vyriausiąją specialistę Kristiną Baltauskienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti vartotojai ir teikėjai šį įsakymą.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis