



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL K. M. 2020 M. LAPKRIČIO 10 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

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 K. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. lapkričio 10 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. gruodžio 1 d. raštą Nr. V20KAC-203 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotojas su teikėja 2019 m. rugpjūčio 28 d. pasirašė TVPlay Home sutarties specialiąsias sąlygas (toliau – Sutartis), kuriomis 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/LAN maršrutizatorius“. Sutartyje taip pat nurodyta, kad akcija „SatTV Namai su neribotu internetu“ taikoma minimaliu laikotarpiu – 24 mėn., o mėnesinis mokestis – 29,99 Eur/mėn. Vartotojui pagal Sutartį suteikta lengvata mėnesiniam mokesčiui – 72,00 Eur, lengvata įrangai – 105,00 Eur ir lengvata papildomai įrangai – 97,00 Eur, iš viso suteiktų lengvatų suma 274,00 Eur.

Vartotojas prašyme nurodo, kad nuo Sutarties sudarymo daugybę kartų susidūrė su įvairiais paslaugų teikimo sutrikimais, nors pagal Sutartį teikėja įsipareigojo užtikrinti kokybiškas paslaugas visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje. Vartotojo teigimu, dėl trikdžių šalinimo jis ne kartą kreipėsi telefonu į teikėją, tačiau sutrikimai periodiškai kartojasi iki šiol. 2020 m. spalio 20 d. teikėjai vartotojas teigia išsiuntęs registruotą laišką su kompaktiniu disku, kuriame pateikti sutrikimų įrodymai, prašydamas nutraukti Sutartį abipusiu sutarimu nereikalaujant papildomų mokesčių. 2020 m. lapkričio 4 d. teikėja, anot vartotojo, savitarnos svetainėje pateikė neišsamų atsakymą, kad Sutartis bus nutraukta 2020 m. lapkričio 27 d. Tą pačią dieną vartotojas nurodo teikėjos savitarnos svetainėje paprašęs patikslinti, ar Sutartis bus nutraukta nereikalaujant papildomų mokesčių, ir įvardinti objektyvias priežastis, kodėl Sutartis negali būti nutraukta nedelsiant. 2020 m. lapkričio 9 d. vartotojas teigia gavęs pranešimą el. paštu, kuriame nurodoma, kad, norėdamas nutraukti Sutartį, vartotojas turi sumokėti 76,10 Eur lengvatą, suteiktą įrangai. Pasak vartotojo, su tuo jis kategoriškai nesutinka, nes Sutartis nutraukiama dėl teikėjos kaltės nuolat pažeidinėjant Sutarties sąlygas – teikiant nekokybiškas paslaugas. Vartotojas reikalauja, kad teikėja patenkintų jo prašymą nutraukti Sutartį netaikant 76,10 Eur suteiktos lengvatos mokesčio.

Teikėja rašte pateikė informaciją Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) iš vidinės teikėjos klientų aptarnavimo sistemos:

- 1) 2019 m. rugpjūčio 29 d. aktyvuota Sutartis;
- 2) 2020 m. vasario 3 d. skambino vartotojas, nes neveikė archyvo funkcija (atsukimas); vartotojui buvo pagelbėta nuotoliniu būdu ir išspręstas nesklandumas;

3) 2020 m. rugpjūčio 11 d. skambino vartotojas ir informavo, kad imtuvas stringa ir reikia perkrauti; pranešė, kad dabar ne prie imtuvo ir paskambins, kai bus prie imtuvo;

4) 2020 m. rugpjūčio 14 d. skambino vartotojas ir pranešė, kad neveikia archyvas. Imtuvas nebuvo prijungtas prie interneto; vartotojas pamiršo slaptažodį ir sakė, kad bandys vėliau prie interneto prisijungti pats;

5) 2020 m. rugpjūčio 31 d. skambino vartotojas ir informavo, kad nori nutraukti Sutartį, nes patiria techninius nesklandumus. Teikėja norėjo padėti, bet vartotojas atsisakė atlikti bet kokius veiksmus;

6) 2020 m. rugsėjo 1 d. teikėja susisiekė dėl Sutarties nutraukimo. Vartotojas informavo, kad nori Sutartį nutraukti, nes nuolatinės bėdos dėl archyvo funkcijos. Teikėja informavo apie nutraukimą ir netesybas; vartotojas atsisakė mokėti netesybas;

7) 2020 m. spalio 27 d. el. paštu gautas prašymas nutraukti Sutartį, taip pat pridėti vaizdo įrašai, kuriuose užfiksuota, kaip imtuvas neįsijungia, nereaguoja į pultelį, stringa, blogas vaizdas; suplanuotas nutraukimas 2020 m. lapkričio 27 d.;

8) 2020 m. spalio 28 d. teikėja susisiekė su vartotoju, bandė padėti, bet vartotojas atsisakė daryti bet kokius veiksmus. Teikėja siūlė pakeisti imtuvą į naują, bet vartotojas atsisakė;

9) 2020 m. lapkričio 4 d. vartotojas savitarnos svetainėje pasiteiravo, ar gautas prašymas nutraukti Sutartį; vartotojas buvo informuotas, kada bus nutraukta Sutartis;

10) 2020 m. lapkričio 9 d. vartotojas el. laišku tikslinosi, ar bus taikomos netesybos; teikėja informavo, kad netesybos bus taikomos ir informavo apie nutraukimo sąlygas;

11) 2020 m. lapkričio 23 d. Sutarties vykdymas sustabdytas vartotojo prašymu, kol vyksta prašymo nagrinėjimas; Sutarties nutraukimas kol kas atšauktas.

Teikėja rašte taip pat nurodė, kad bandė padėti vartotojui ir siūlė įvairius sprendimus, bet vartotojas atsisakė bet kokios pagalbos, nors buvo siūlyta net nemokamai pakeisti imtuvą. Teikėjos teigimu, archyvo (angl. *catch up*) paslauga yra papildoma paslauga prie pagrindinio televizijos paslaugų plano ir visiškai nemokama, bet ja naudotis galima tik prijungus imtuvą prie interneto, o tokiais techniniais sprendimais turi pasirūpinti vartotojas. Teikėja nemato galimybės taikiai spręsti situacijos ir pagrindo tenkinti vartotojo 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. TVPlay Home sutarties tipinių sąlygų¹ (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 vartotojo 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 vartotojo 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 taisyklės, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės).

¹ Galiojančių nuo 2018 m. spalio 16 d.

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 šiuo atveju kilęs dėl Sutarties nutraukimo nemokant suteiktų lengvatų įrangai, t. y. be netesybų, dėl teikėjos kaltės. Vartotojo teigimu, teikėja neužtikrina kokybiškų paslaugų teikimo. Teikėja nurodo, kad siūlė vartotojui įvairius sprendimus, įskaitant nemokamai pakeisti imtuvą, tačiau vartotojas atsisakė bet kokios pagalbos, todėl nemato pagrindo nutraukti Sutartį netaikant netesybų.

Dėl Sutarties nutraukimo be netesybų

Kaip nurodyta vartotojo kartu su prašymu pateiktame teikėjos 2020 m. lapkričio 4 d. atsakyme savitarnos svetainėje, Sutartis bus nutraukta 2020 m. lapkričio 27 d., o teikėjos 2020 m. lapkričio 9 d. vartotojui siųstame el. laiške nurodyta, kad „*kadangi nutraukiate sutartį nepasibaigus minimaliam sutarties laikotarpiui grąžintina lengvatų suma už įrangą bus 76,10 Eur*“. Minėta lengvata už įrangą (76,10 Eur (su PVM) nurodyta ir teikėjos vartotojui pateiktoje 2020 m. gruodžio 4 d. sąskaitoje Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2020 m. gruodžio mėn. sąskaita). 2020 m. gruodžio 14 d. teikėja el. paštu Tarnybai paaiškino, kad 2020 m. spalio 27 d. gavo vartotojo prašymą nutraukti Sutartį, todėl buvo paskaičiuota lengvata ir suplanuotas Sutarties nutraukimas, o vėliau gavus vartotojo prašymą sustabdyti Sutartį, Sutarties nutraukimas buvo atšauktas, Sutartis sustabdyta. Teikėja nurodė, kad kai bus priimtas sprendimas dėl šalių ginčo Sutarties nutraukimo data ir sąskaitos bus pakoreguotos.

Sutartyje įtvirtintas minimalus laikotarpis – 24 mėn., kurio pabaiga – 2021 m. rugpjūčio 28 d. Sutarties skiltyje „Pastabos“ nurodyta, kad „*Jei Klientas nutraukia Sutartį nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui, jis išsipareigoja grąžinti TVPlay Home suteiktas lengvatas. <...>*“, kitaip tariant, šioje skiltyje įtvirtinta vartotojo pareiga sumokėti netesybas vartotojui nutraukus Sutartį nepasibaigus minimaliam laikotarpiui. Tipinių sąlygų 10.2.2 papunktyje nurodyta, kad klientas turi teisę vienašališkai nutraukti „*Sutartį nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui <...> apie tai raštu išpėjęs TVPlay Home ne vėliau kaip prieš 30 kalendorines dienas. <...>*“.

Paslaugų gavėjo teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų įtvirtinta ERPT taisyklių 12 punkte: „*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.*“ 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 nutraukiama dėl teikėjos kaltės, t. y. teikėjai pažeidus Sutartį iš esmės. 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.² Pagal kasacinio 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

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2019 m. vasario 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-72-916/2019.

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 geriausiais ketinimais ji iš viso pajėgi sutartį įvykdyti.³

Vartotojas teikėjai 2020 m. spalio 20 d. paštu išsiųstame prašyme nutraukti Sutartį nurodė, kad televizijos paslaugų teikimas yra su nuolatiniais trikdžiais, televizijos laidų atsukimo funkcija dažnai išvis neveikia arba hibridinis HD imtuvas dėl neaiškių priežasčių neįsijungia, o lyjant lietuvi arba vėjuotą dieną vaizdas iškraipomas ir stringa. Tarnybai vartotojas kartu su prašymu pateikė 5 video įrašus (2020 m. rugpjūčio 31 d., rugsėjo 12, 17 ir 19 d.), kuriuose matyti: 1) užrašas televizoriaus ekrane „Antenos kabelis atjungtas/Patikrinkite antenos kabelio prijungimą prie TV imtuvo ir kitus prijungimo taškus“ ir girdisi vartotojo komentaras, jog „lauke stipriai lyja“ (2020 m. rugpjūčio 31 d., 22 sek. trukmės įrašas); 2) jog televizorius neįsijungia (imtuve dega raudona „Power“ lemputė), bet iš imtuvo ištraukus ir vėl įkišus laidą „Power“ lemputė žalia (2020 m. rugsėjo 12 d., 57 sek. trukmės įrašas); 3) neveikia atsukimo funkcija (ekrane pasirinkus konkrečios televizijos programos vakarykščią laidą rodoma „Nėra informacijos“) (2020 m. rugsėjo 17 d. 13 val. 36 min., 1 min. 12 sek. trukmės įrašas); 4) stringantis televizoriaus vaizdas ir girdisi vartotojo komentaras, jog lauke vėjuota (2020 m. rugsėjo 17 d. 17 val. 00 min., 17 sek. trukmės įrašas); 5) užrašas televizoriaus ekrane „Nėra signalo“ ir raudona lemputė imtuve (neįsijungia imtuvas) (2020 m. rugsėjo 19 d. 47 sek. trukmės įrašas). Teikėjos rašte nurodyti du vartotojo kreipimaisi telefonu dėl neveikiančios archyvo paslaugos (2020 m. vasario 3 d. ir 2020 m. rugpjūčio 14 d.), kuomet pirmu atveju vartotojui buvo išspręsta problema nuotoliniu būdu, o antru atveju, teikėjos teigimu, imtuvas nebuvo prijungtas prie interneto, taip pat 2020 m. rugpjūčio 11 d. kreipimasis dėl stringančio imtuvo. 2020 m. gruodžio 11 d. teikėja el. paštu paaiškino Tarnybai, kad pokalbių su vartotoju įrašų neturi galimybės pateikti, pokalbiai įrašinėjami tik kokybės tikslais.

Teikėjos interneto tinklalapyje⁴ 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**⁵
- Papildomas paslaugas
- HD Hybrid imtuvą už 1 Eur
- Interneto modemą nuo 1 Eur
- Paslaugos pajungimo mokestis 14,99 Eur“.

Televizijos archyvas aprašytas⁶ sekančiais: „Nemokama TV įrašų „atsukimo“ paslauga leidžia žiūrėti televizijos eteryje rodytą turinį Jums patogiu metu, jį „prasukti“ pirmyn arba atgal, peržiūrėti 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?“⁷ nurodyta, kad norint naudotis „archyvo bei videotekos paslauga, Jums reikės Hibridinio

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

⁴ <https://www.home3.lt/tvpaketai/namai-su-internetu-2/>

⁵ **„LNK, BTV, TV1, Info TV kanalus gali matyti vartotojai, naudojantys Tele2 arba Bitė interneto tinklą“.

⁶ <https://pagalba.home3.lt/article/kas-yra-tv-archyvas/>

⁷ <https://pagalba.home3.lt/article/kaip-pradeti-naudotis-archyvu-bei-videoteka/>

imtuvo bei interneto, kurio greitis yra bent 10 Mbps.“, o poskyryje „Interneto prijungimas“ skiltyje „Laidu“ nurodyta, kad „*Isitikinkite, kad imtuvas prijungtas prie interneto. Imtuvas prie interneto gali būti prijungtas LAN kabeliu (rekomenduojama) arba bevieliu WiFi būdu*“.

Vartotojo kartu su prašymu pateiktame 2019 m. rugpjūčio 28 d. Prekių perdavimo-priėmimo akte nurodytas vartotojui perduodamas hibridinis HD imtuvas „Samsung 530 – 02130241314“ (toliau – hibridinis imtuvas) ir maršrutizatorius „Alcatel LINK HUB HH40V – 358481082197807“ (toliau – maršrutizatorius). Sutartyje nurodyta, kad į paslaugų paketą įeina „WiFi/LAN maršrutizatorius“, todėl darytina išvada, kad maršrutizatorius gali būti pajungiamas tiek per nemokamą belaidę (Wi-Fi) prieigą (toliau – Wi-Fi prieiga), tiek LAN kabeliu. 2021 m. sausio 5 d. vartotojas Tarnybai el. paštu patikslino, jog maršrutizatorių pajungė teikėjos atstovas per Wi-Fi prieigą ir pajungimo būdo vartotojas nekeitė.

Kaip nurodyta Sutartyje, pagal televizijos planą „Namai su internetu“ vartotojui 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 <...>. Reali 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.*“

Iš ginčo medžiagos nustatyta, kad dėl interneto prieigos paslaugų teikimo kokybės vartotojas nusiskundimų neturi, tuo tarpu imtuvas su maršrutizatoriumi jungiamas naudojant Wi-Fi prieigą. 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 sujungimas laidu visada yra patikimiausias ir stabiliausias sprendimas, lemiantis paslaugų, įskaitant ir televizijos archyvo paslaugą, kokybę.

Teikėja rašte taip pat nurodė, jog 2020 m. rugpjūčio 14 d., kuomet vartotojas telefonu pranešė, kad neveikia televizijos archyvo paslauga, imtuvas nebuvo prijungtas prie interneto, 2020 m. rugpjūčio 31 d. ir spalio 28 d. vartotojas skambučio metu atsisakė atlikti bet kokius veiksmus, taip pat 2020 m. spalio 28 d. atsisakė teikėjos pasiūlymo pakeisti imtuvą nauju. Kaip minėta anksčiau, 2020 m. spalio 20 d. vartotojas jau buvo teikėjai paštu išsiuntęs prašymą nutraukti Sutartį. 2021 m. sausio 14 d. vartotojas Tarnybai el. paštu patvirtino, kad, kai pateikė teikėjai prašymą nutraukti Sutartį, sulaukė teikėjos atstovo skambučio, kurio metu teikėja siūlė „*pakeisti priedėlį*“, tačiau keitimo sąlygų teikėja nedetalizavo. Vartotojas paaiškino, kad atsisakė keitimo, motyvuodamas tuo, kad jo teisėti lūkesčiai dėl kokybiškų paslaugų gavimo jau buvo ne kartą pažeisti, vartotojas patyrė nepatogumų ir nebenori daugiau bandymų lengvabūdiškai tikintis, kad paslaugų kokybė pasikeis. Be to, vartotojas nenurodė, o iš teikėjos rašte pateiktos informacijos nenustatyta, jog vartotojas kreipėsi į teikėją dėl paslaugų teikimo kokybės po to, kai užfiksavo paslaugų teikimo sutrikimus minėtuose Tarnybai pateiktuose 5 video įrašuose (2020 m. rugpjūčio 31 d., rugsėjo 12, 17 ir 19 d.)⁸. Pažymėtina, jog CK 6.200 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad vykdydamos sutartį, šalys privalo bendradarbiauti ir

⁸ Kaip nurodyta teikėjos rašte, 2020 m. rugpjūčio 31 d. vartotojas telefonu informavo, kad nori nutraukti Sutartį ir atsisakė atlikti bet kokius veiksmus.

kooperuotis. Kaip minėta, teikėjos rašte nurodyti trys vartotojo kreipimaisi dėl paslaugų kokybės (2020 m. vasario 3 d., rugpjūčio 11 ir 14 d.). Atsižvelgiant į Tarnybos turimą informaciją, jog vartotojas pirmą kartą dėl paslaugų kokybės į teikėją kreipėsi praėjus daugiau nei 5 mėn. po Sutarties sudarymo ir tris kartus per beveik 15 mėn. Sutarties galiojimo laikotarpį (nuo 2019 m. rugpjūčio 28 d. iki 2020 m. lapkričio 23 d.), taip pat į tai, jog Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog vartotojas bendradarbiavo su teikėja, siekiant pašalinti paslaugų sutrikimus (televizijos archyvo paslaugos sutrikimai, imtuvo neįsijungimas), Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, kad vartotojas negavo to, ką tikėjosi gauti sudarydamas Sutartį (CK 6.217 straipsnio 2 dalies 1 punktą) ir, kad vartotojas turi pagrindo nesitikėti, kad Sutartis bus įvykdyta ateityje (CK 6.217 straipsnio 2 dalies 4 punktą). Įvertinus minėtas aplinkybes, nepripažintina, jog Sutartį teikėja pažeidė iš esmės, todėl vartotojas neturi teisės nutraukti Sutartį be netesybų.

Dėl netesybų dydžio

Kaip minėta, vartotojas reikalauja netaikyti 76,10 Eur suteiktos lengvatos mokesčio, kuri 2020 m. gruodžio mėn. sąskaitoje įvardinta kaip lengvata įrangai, paskaičiuota už laikotarpį nuo 2020 m. lapkričio 27 d. iki 2021 m. rugpjūčio 28 d.

Atkreiptinas dėmesys, jog vienkartinės nuolaidos, tokios kaip galinių įrenginių kainos nuolaidos, suteikiamos atsižvelgiant į minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį ir paslaugų teikėjo nuostoliai dėl vienkartiniam mokesčiams suteiktų nuolaidų proporcingai mažėja galutiniam paslaugų gavėjui naudojantis paslaugomis ir už jas mokant. Todėl laikytina, kad reikalavimas atlyginti suteiktas vienkartinės nuolaidas galutiniam paslaugų gavėjui nutraukus paslaugų teikimo sutartį anksčiau numatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio turėtų būti suprantamas kaip reikalavimas atlyginti suteiktas vienkartinės nuolaidas, paskaičiuotas proporcingai likusiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui.

Kaip nurodyta Sutartyje, vartotojui buvo suteikta 105,00 Eur lengvata įrangai ir lengvata papildomai įrangai – 97,00 Eur, iš viso 202,00 Eur. Tarnybos vertinimu, teikėjos paskaičiuota suteikta lengvata – 76,10 Eur Sutarties nutraukimo datai (2020 m. lapkričio 27 d.)⁹ yra proporcingai paskaičiuota likusiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui (iki 2021 m. rugpjūčio 28 d.).

3. N e t e n k i n u vartotojo K. M. 2020 m. lapkričio 10 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 vyriausiąją specialistę Kristiną Baltauskienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti vartotojui ir teikėjai šį įsakymą.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis

⁹ Teikėja rašte nurodė, kad 2020 m. lapkričio 23 d. sustabdžius Sutarties vykdymą vartotojo prašymu Sutarties nutraukimas buvo atšauktas.