



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL A. S. 2020 M. GRUODŽIO 16 D. PRAŠYMO NR. 1**

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) 40.2 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo A. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. gruodžio 16 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 1 (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ (Kareivių g. 2, 08248 Vilnius, įmonės kodas 124604266) (toliau – teikėja) 2020 m. gruodžio 29 d. raštą Nr. KCS-85 (toliau – raštas), teikėjos 2021 m. vasario 8 d. el. paštu pateiktą informaciją, kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotojas su teikėja 2014 m. kovo 21 d. sudarė Paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo 12 mėn. 2015 m. rugsėjo 17 d. sutarčiai buvo nustatytas 24 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, o 2017 m. rugsėjo 17 d. šalių sutartiniai santykiai buvo pratęsti nustatant 36 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį.

Vartotojas prašyme nurodo, kad dėl netenkinančios paslaugų kokybės užsisakė palyginimui kito paslaugų teikėjo paslaugas, kurios sparta ir stabilumu ženkliai pranoko teikėjos teikiamas paslaugas. Atsižvelgiant į tai, vartotojas nusprendė nutraukti sutartį, kurios nustatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis buvo besibaigiantis ir telefonu kreipėsi į teikėją dėl sutarties nutraukimo. Pasak vartotojo, teikėjos konsultantė paprašė, jog vartotojas papildomai apie paslaugų atsisakymą parašytų ir elektroniniu paštu adresu info@penki.lt. Vartotojas teigia, kad apie savo nenorą pratęsti sutartį, o esamos sutarties galiojimą nutraukti teikėją informavo trimis priemonėmis, t. y. telefonu, el. paštu ir žinute savitarroje, prisijungęs prie mano.penki.lt. Vartotojas pažymi, kad nors apie jo ketinimą nutraukti sutartį teikėja buvo informuota, ir matė, jog paslaugomis vartotojas nesinaudoja bei prie tinklo per teikėjos prieigą nesijungia, tačiau sutarties nenutraukė, o ją pratęsė padidindama paslaugų tarifą į standartinį. Anot vartotojo, teikėjai reikalaujant pateikti papildomai prašymą nutraukti sutartį, toks prašymas buvo pateiktas, tačiau sutarties galiojimas ir užmokesčių skaičiavimas tęsiasi, motyvuojant, jog vartotojo prašymas buvo nepasirašytas. Vėliau, vartotojo teigimu, jis pateikė tą patį prašymą su parašu, tačiau tuomet teikėjai nebetiko dokumento data, nes turėjo būti pateiktas naujas prašymas esamos dienos data. Vartotojas pažymi, kad sutartyje yra nurodoma, jog apie sutarties nutraukimą klientas turi teikėją informuoti raštu, kas, vartotojo nuomone, ir buvo padaryta (formalus sutarties nutraukimo dokumentas taip pat buvo pateiktas). Anot vartotojo, sutartyje aiškiai nurodoma, jog elektroninis paštas yra naudojamas identifikavimo tikslais, kaip ir savitarnos sistema mano.penki.lt. Vartotojas nurodo, kad į teikėją telefonu kreipėsi likus savaitei, o raštišką prašymą el. paštu ir per savitarną pateikė vieną dieną prieš pasibaigiant nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui kaip rekomendavo teikėjos konsultantė telefonu. Vartotojo teigimu, raštiško prašymo pateikimo data: 2020 m. rugsėjo 17 d. Vartotojas prašo nutraukti neterminuotą sutartį nuo pirmojo pranešimo dienos ir panaikinti apskaičiuotus abonentinus užmokesčius už paslaugas, kuriomis jis nesinaudoja, šiuo atveju tai sudaro 28,00 Eur ir einamojo

mėnesio priskaičiuotus mokesčius, kadangi, vartotojas teigia, apie sutarties nutraukimą ir aplinkybes pranešė teikėjai ir laikėsi pirminių teikėjos konsultantės rekomendacijų.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad 2014 m. kovo 21 d. sudaryta sutartis su vartotoju rašto pateikimo Tarnybai dienai nėra nutraukta, kadangi teikėja iki šios dienos nėra iš vartotojo gavusi tinkamos formos prašymo nutraukti sutartį. 2021 m. sausio 20 d. el. paštu teikėja patikslino, kad pirma sutartis buvo pasirašyta 2014 m. kovo 21 d. 12 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui ir galiojo iki 2015 m. kovo 21 d. Pasibaigus minėtam laikotarpiui, vartotojas paslaugomis naudojosi pagal neterminuotą sutartį ir už paslaugas mokėjo pagal standartinius tarifus be nuolaidos. Pasak teikėjos, 2015 m. rugsėjo 17 d. pagal akciją buvo nustatytas 24 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, kuris galiojo iki 2017 m. rugsėjo 17 d., o paskutinis sutarties pratęsimas buvo pasirašytas 2017 m. rugsėjo 17 d. 36 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui ir galiojo iki 2020 m. rugsėjo 17 d. Teikėja patikslino, kad sutarties pratęsimo sąlygos su vartotoju buvo suderintos bei pasirašytas sutarties dokumentas dar 2017 m. rugpjūčio mėn., tačiau naujas 36 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis sutartis įsigaliojo tik pasibaigus ankstesniajam, todėl sutartis neterminuota tapo 2020 m. rugsėjo 17 d.

Rašte teikėja nurodo, kad vadovaujantis UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės), kurios laikytinos sudėtine sutarties dalimi, 15.3 papunkčiu, klientas gali vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį su teikėja ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas pranešęs apie tai raštu. Teikėjos teigimu, vartotojas į ją pirmą kartą kreipėsi 2020 m. rugsėjo 16 d. elektroniniu laišku, kuriame buvo prisegtas nepasirašytas prašymas nutraukti sutartį, todėl teikėja informavo vartotoją, jog toks prašymas turi būti patvirtintas vartotojo parašu. Teikėja pažymi, kad nors vartotojas 2020 m. lapkričio 9 d. ir persiuntė teikėjai pasirašytą prašymą nutraukti sutartį, tačiau jame buvo nurodyta 2020 m. rugsėjo 16 d. prašymo pateikimo data ir 2020 m. rugsėjo 17 d. sutarties nutraukimo data. Atsižvelgiant į tai, anot teikėjos, vartotojas buvo informuotas, kad sutartis gali būti nutraukta tik po 5 (penkių) darbo dienų nuo tinkamo prašymo pateikimo dienos, o ne atgaline data, teikėja taip pat pasiūlė vartotojui, jog sutartis gali būti nutraukta nuo 2020 m. lapkričio 13 d., t. y. po 5 (penkių) darbo dienų nuo pasirašyto prašymo gavimo dienos, jeigu vartotojas atsiųs pakoreguotą prašymą (su teisingomis prašymo pateikimo ir sutarties nutraukimo datomis), tačiau vartotojas iki rašto pateikimo Tarnybai dienos nėra pateikęs teikėjai tinkamos formos prašymo nutraukti sutartį, dėl ko sutartis su vartotoju iki šiol nėra nutraukta, o paslaugos vis dar yra teikiamos.

Teikėja 2021 m. vasario 8 d. el. paštu papildomai informavo, kad per teikėjos savitarnos svetainę jos klientai gali pateikti užklausą dėl naujų paslaugų užsakymo, tačiau paslaugos automatiškai neužsakomos, o su klientu susisieikia teikėjos vadybininkas, kuris suderina paslaugų teikimo sąlygas ir tada pasirašoma sutartis su klientu, t. y. teikėjos savitarnos svetainė nėra jos klientų identifikavimo priemonė, teikėjos savitarnos svetainėje klientas tik gali matyti sąskaitas už paslaugas ir jas apmokėti, taip pat per ją gali būti pateikiamos užklausos arba klientas gali atsiųsti žinutę, bet jokių prašymų (įskaitant dėl paslaugų užsakymo ar atsisakymo) klientas (šiuo atveju vartotojas) pateikti negali.

2. K o n s t a t u o j u, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra paslaugų sutartis. Remiantis sutarties nuostatomis, teikėja įsipareigojo teikti vartotojui paslaugas pagal šios sutarties sąlygas, o vartotojas įsipareigojo naudotis paslaugomis ir už jas sumokėti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulgytų 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 elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių 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 vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Vartotojas prašo 1) pripažinti sutartį nutraukta nuo 2020 m. rugsėjo 17 d. (toliau – reikalavimas Nr. 1), 2) anuliuoti nuo 2020 m. rugsėjo 17 d. priskaičiuotus užmokesčius už paslaugas (28,00 Eur ir einamojo mėnesio užmokesčiai).

Dėl reikalavimo Nr. 1

Vartotojas prašo pripažinti sutarties nutraukimo data 2020 m. rugsėjo 17 d., prašyme nurodydamas, kad savo norą nutraukti sutartį išreiškė trimis būdais: telefonu, žinute teikėjos savitarroje ir pateikdamas raštišką prašymą elektroniniu paštu adresu info@penki.lt. Iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, jog sutartiniai santykiai tarp šalių buvo pratęsti 2017 m. rugsėjo 17 d., nustatant 36 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, atsižvelgiant į tai, kad Tarnybai nebuvo pateikta kitų dokumentų dėl naujo minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio nustatymo, darytina išvada, kad 2020 m. rugsėjo 16 d. vartotojui el. paštu kreipiantis į teikėją dėl ketinimo nutraukti sutartį nuo 2020 m. rugsėjo 17 d., šią dieną baigėsi nustatytas 36 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir sutartis tapo neterminuota. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalių atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taigi, įstatymai suteikia paslaugų gavėjui teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį bet kuriuo šios sutarties galiojimo metu. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. Tarnyba pažymi, kad paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį, turi teisę padaryti tai vienašališkai, pranešdamas apie tai paslaugų teikėjui paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka. CK 6.156 straipsnio 4 dalyje reglamentuojama, kad sutarties sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. ERPT taisyklių 6.7 papunktyje yra numatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“. Remiantis Taisyklių 15.3 papunkčiu „Klientas turi teisę bet kada vienašališkai savo iniciatyva nutraukti neterminuotą Sutartį, apie tai iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkis) darbo dienas, raštu pranešęs Bendrovei.“ Apie tai, kad su sutarties sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek teikėjai.

Pastebėtina, kad prievolės, kylančios iš sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta, o sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka. Taigi tuo atveju, jeigu vartotojas pageidavo nutraukti sutartį, remiantis Taisyklių 15.3 papunkčiu, vartotojas turėjo pareigą teikėjai pateikti prašymą raštu dėl sutarties nutraukimo. Vadovaujantis CK 6.183 straipsnio 1 dalimi, rašytinė sutartis, kurioje yra išlyga, kad sutartį pakeisti ar papildyti arba ją nutraukti galima tik raštu, negali būti pakeista, papildyta ar nutraukta kitokiu būdu. Ši įstatymo norma aiškintina, kad, sutartyje nesant atitinkamos išlygos, sutartis gali būti pakeista ar papildyta arba nutraukta ne tik rašytiniu, bet ir kitokiu būdu¹. Ginčo šalys sudarė rašytinės formos sutartį, be kita ko, Taisyklių 15.3 papunktyje nurodė CK 6.183 straipsnio 1 dalyje reglamentuojamą išlygą, įtvirtindamos, kad vienašališkas

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. liepos 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-383/2012.

sutarties nutraukimas galimas tik esant pranešimui raštu. Remiantis teismų praktika², CK 6.183 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta nuostata leidžia šalims nepaisyti sutarties sąlygos, reikalaujančios rašytinės formos, tais atvejais, kai iš šalių konkludentinių veiksmų galima pagrįstai spręsti, kad tos sąlygos abi šalys yra atsisakiusios.

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktas), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytinas 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. Kaip minėta, Taisyklių 15.3 papunktyje įtvirtinta, kad neterminuota sutartis vartotojo vienašališkai gali būti nutraukta, vartotojui apie tai raštu pranešus teikėjai ne vėliau kaip prieš 5 (penkis) darbo dienas. Iš Tarnybai pateikto 2020 m. rugsėjo 16 d. – 2020 m. gruodžio 15 d. laikotarpiu tarp ginčo šalių vykusio susirašinėjimo el. paštu turinio analizės, Tarnyba nustatė, jog 2020 m. rugsėjo 16 d. el. paštu vartotojas paprašė teikėjos nuo 2020 m. rugsėjo 17 d. nutraukti sutartį ir prisegė nepasirašytą prašymą nutraukti sutartį nuo 2020 m. rugsėjo 17 d. Kitą dieną, t. y. 2020 m. rugsėjo 17 d. teikėja el. paštu informavo vartotoją, kad vartotojo prašymas nutraukti sutartį turi būti patvirtintas vartotojo parašu ir pasiteiravo dėl kokių priežasčių vartotojas nori nutraukti sutartį. Tą pačią dieną (2020 m. rugsėjo 17 d.) vartotojas teikėjai atsakė dėl sutarties nutraukimo priežasčių bei pažymėjo, jog prašymą nutraukti sutartį taip pat pateikė per savitarnos svetainę, be kita ko, gali nufotografuoti ir atsiųsti pasirašytą popierinį prašymo variantą, tačiau teikėjai netrukus patvirtinus, kad nufotografuotas pasirašytas prašymas tinka, vartotojas patikslino, kad jį pateiks „rytoj“, kadangi namuose neturi spausdintuvo. 2020 m. lapkričio 9 d. vartotojas el. paštu kreipėsi į teikėją, nurodydamas, jog prie laiško prisega pasirašytą prašymą nutraukti sutartį ir paprašė anuliuoti sąskaitas už paslaugas. 2020 m. lapkričio 13 d. teikėja vartotojui el. paštu atsakė, jog „*Sutartis gali būti nutraukta tik po 5 darbo dienų po tinkamo prašymo pateikimo. Prašymą turite perrašyti nurodydamas tinkamą prašymo pateikimo bei sutarties nutraukimo datą. Kadangi užtrukau Jums atsakyti, tai neįtakos sutarties nutraukimo datos, ji Jums bus nutraukta nuo 2020.11.13 d., tačiau tam turite perrašyti pateiktą prašymą. Sąskaitų anuliuoti negalime, nes paslaugos buvo teikiamos kol prašymo nutraukti sutartį nepateikėte.*“ Vartotojas 2020 m. lapkričio 23 d. el. paštu išreiškė nepasitenkinimą teikėjos pozicija dėl sutarties nutraukimo tvarkos bei paprašė atsiųsti sutarties kopiją. 2020 m. gruodžio 1 d. vartotojas el. laišku teikėjai nurodė, kad „*Gavau šiandien SMS dėl sąskaitos, nors nesu jūsų klientas, gal būt galite paaiškinti šią situaciją.*“, į kurį tą pačią dieną teikėja atsakė informuodama, kad „*Jūs vis dar nesate pateikęs atitinkamo raštiško parašu patvirtinto prašymo nutraukti paslaugų tiekimo sutartį, todėl sutartis nėra nutraukta. Ją nutrauksime tik Jums tinkamą pateikus raštišką prašymą.*“ 2020 m. gruodžio 4 d. teikėja el. paštu nurodė vartotojui, kad „*Prašymą Jūs išsiuntėte mums 2020.11.09 d., prašymo datą nurodėte 2020.09.16 d. Prašymas, užpildytas atgaline data negali būti priimtas pagal įmonės vidaus tvarkos taisykles, todėl paslaugų tiekimas nebuvo nutrauktas, paslaugos iki šiol Jums yra teikiamos. Jūsų teisė nutraukti sutartį nėra ribojama, tačiau Jūs taip ir nepateikėte tvarkingai užpildyto ir įmonės reikalavimus atitinkamo dokumento nutraukti sutartį- be tokio dokumento paslaugų tiekimo apriboti ir nutraukti sutartį negalime. Taip pat noriu pastebėti, kad Jūsų sutartis automatiškai nenutrūksta, kol nepateikiate prašymo nutraukti sutartį. Akcijos laikotarpio pabaiga nėra lygi paslaugų tiekimo pabaigai- pasibaigus akcijos laikotarpiui akcijos daugiau nėra taikomos (nebent pratęsiate akcijos laikotarpį pasirašydami naują sutartį akcijos laikotarpiui), o paslaugos ir*

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gruodžio 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-552/2012, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 28 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-82/2009, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-224/2012, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje 3K-3-521-611/2016.

toliau yra teikiamos pagal atitinkamus neterminuotos sutarties tarifus. Ši informacija yra nurodyta paslaugų tiekimo sutartyje- ją, kaip jau minėjau, Jums pateiksime artimiausiu metu.“

Nors Taisyklių 15.3 papunktyje yra numatyta, kad vienašališko sutarties nutraukimo atveju kitai šaliai turi būti pranešta raštu, tačiau joje nenurodyta, kokia forma, popierine ar elektronine, šis prašymas turi būti pateiktas. Tarnybos vertinimu, vien tik iš 2020 m. rugsėjo 16 d. el. laiške pateiktos informacijos ir (ar) prisegto nepasirašyto teksto .docx formatu (nesant vartotojo parašo (elektroninio ar paprasto), nėra galimybės identifikuoti prašymą pasirašančio asmens, todėl toks vartotojo pranešimas laikytinas pranešimu apie galimai numatomus vartotojo veiksmus, tačiau nebūtų laikomas tinkamu prašymu nutraukti sutartį, todėl nesukeltų teisinių pasekmių.

Prašyme nurodyta, jog, anot vartotojo, sutartyje aiškiai nurodoma, kad elektroninis paštas yra naudojamas identifikavimo tikslais, kaip ir teikėjos savitarnos sistema mano.penki.lt. Teikėja nurodė Tarnybai, kad per teikėjos savitarnos svetainę jos klientai gali tik pateikti užklausą dėl naujų paslaugų užsakymo, tačiau paslaugos automatiškai negali būti užsakomos, o su klientu susisiekiama teikėjos vadybininkas, kuris suderina paslaugų teikimo sąlygas ir tada pasirašoma sutartis su klientu, t. y. teikėjos savitarnos svetainė nėra jos klientų identifikavimo priemonė, teikėjos savitarnos svetainėje klientas tik gali matyti sąskaitas už paslaugas ir jas apmokėti, taip pat per ją gali būti pateikiamos užklausos arba klientas gali atsiųsti žinutę, bet jokių prašymų (įskaitant dėl paslaugų užsakymo ar atsisakymo) klientas (šiuo atveju vartotojas) pateikti negali. Teikėja Tarnybai pateikė savitarnos svetainės ekrano nuotrauką, iš kurios matyti, jog 2020 m. rugsėjo 17 d. vartotojas pateikė teikėjai toliau nurodyto turinio žinutę: *„Sveiki, Esu išsiuntęs prašymą el. paštu, bet norėčiau jį pridėti ir čia. Šiandien baigiasi mano interneto sutartis. Noriu paprašyti nutraukti sutartį sustabdyti paslaugų teikimą. Labai ačiū, (duomenys neskelbtini)“*, į kurią teikėja atsakė *„Sveiki, dėkojame už laišką. Su Jumis susisieks vadybininkas. Ačiū, kad naudojate mūsų paslaugomis! Pagarbiai, Penki.“* Taip pat ekrano nuotraukoje matyti (yra pažymėta), jog vartotojui į minėtą žinutę atsakė teikėjos darbuotoja R. S. Teikėja pateikė Tarnybai vartotojo ir teikėjos darbuotojos telefoninio pokalbio įrašą, kurį išklausiusi ir įvertinusi Tarnyba daro išvadą, jog vartotojas, kaip ir aukščiau nurodytais el. laiškais, taip ir telefoninio pokalbio metu buvo aiškiai informuotas, jog, norėdamas nutraukti sutartį, privalo teikėjai pateikti savo parašu patvirtintą prašymą, o vartotojo el. laišakai bei minėta žinutė savitarnoje yra laikytina tik kaip informacinio pobūdžio. Tarnyba pastebi, jog vartotojas šio telefoninio pokalbio metu kelis kartus patvirtino, jog pateiks teikėjai pasirašytą prašymą nutraukti sutartį ir dėl tokio reikalavimo, teigė, suprantantis bei neprieštaravo. Taigi, kaip matyti, vartotojui ne vieną kartą el. paštu, taip pat telefonu teikėja suteikė informaciją apie sutarties nutraukimo tvarką. Be to, Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktus sutartinius dokumentus, nenustatė, jog pagal juose įtvirtintas nuostatas, savitarnos svetainė mano.penki.lt ir (ar) kliento (šiuo atveju vartotojo) sutartyje nurodytas el. paštas yra nurodytas kaip tinkama ir pakankama identifikavimo priemonė ir kad savitarnoje pateikta vartotojo žinutė prilyginama Taisyklių 15.3 papunktyje nurodytam pranešimui raštu dėl sutarties nutraukimo. Todėl Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, jog vartotojo 2020 m. rugsėjo 17 d. žinutė savitarnos svetainėje atitinka Taisyklių 15.3 papunkčio reikalavimus. Taigi iš pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos (šalių susirašinėjimo el. paštu, taip pat telefoninio pokalbio įrašo) Tarnyba neturi pagrindo spręsti, kad ginčo šalys būtų atsisakiusios Taisyklių 15.3 papunkčio dėl pranešimo apie sutarties nutraukimą raštu ar susitarusios, jog žinutės pateikimas savitarnoje yra pakankamas ir prilyginamas pasirašytam prašymui nutraukti sutartį. Papildomai pažymėtina, jog anksčiau minėta Taisyklių 15.3 papunkčio nuostata dėl sutarties nutraukimo tvarkos numato, kad sutartinių teisinių santykių nutrūkimas esant kliento (vartotojo) valiai, siejamas su tinkamai įforminta vartotojo valia nutraukti sutartį (prašymo dėl sutarties nutraukimo pateikimas raštu), bet ne faktų, kad buvo pasirinktas kitas paslaugų teikėjas ir (ar) aplinkybė, jog vartotojas nurodė, jog nebesinaudoja teikėjos paslaugomis.

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, taip pat įvertinus aukščiau pateiktas šalių susirašinėjimo el. paštu ištraukas, Tarnyba daro išvadą, jog vartotojui 2020 m. rugsėjo 16 d. el. paštu informavus apie norą nutraukti sutartį, taip pat 2020 m. rugsėjo 17 d. savitarnoje pateikęs žinutę dėl sutarties nutraukimo ir teikėjai el. paštu pateikęs netinkamos formos (nepasirašytą) dokumentą, teikėja nedelsdama (kitą dieną) ir ne vieną kartą vėliau informavo vartotoją, kokios formos prašymas

nutraukti sutartį turi būti pateiktas, tačiau vartotojas nesiėmė tinkamų priemonių, kad sutartis būtų nutraukta nuo 2020 m. rugsėjo 17 d., t. y. vartotojas 2020 m. rugsėjo 16 d. nepateikė teikėjai tinkamai įforminto prašymo nutraukti sutartį nuo 2020 m. rugsėjo 17 d., apie ką vartotojas buvo informuotas ir ką numatė Taisyklių 15.3 papunktis. Taigi, darytina išvada, kad tarp šalių vykusiame susirašinėjime, taip pat savitarnos svetainėje, be kita ko, buvo ne vieną kartą nurodytas vartotojo pageidavimas nutraukti sutartį, tačiau Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, patvirtinančių, jog vartotojas 2020 m. rugsėjo 16 d. pateikė raštu, tinkamai pasirašytą prašymą nutraukti sutartį nuo 2020 m. rugsėjo 17 d. (el. paštu atsiųstas skenuotas pasirašytas prašymas, el. paštu pateiktas prašymas, pasirašytas elektroniniu parašu, ar atvykus į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių pateiktas pasirašytas prašymas nutraukti sutartį ir pan.), todėl nesant šių įrodymų, nėra pagrindo pripažinti, jog sutartis turėjo būti nutraukta nuo 2020 m. rugsėjo 17 d. atsižvelgiant į vartotojo 2020 m. rugsėjo 16 d. elektroninį laišką kartu su prisegtu nepasirašytu tekstu .docx formatu.

Tarnyba pažymi, jog iš ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, jog 2020 m. lapkričio 9 d. vartotojas teikėjai pateikė Taisyklių 15.3 papunkčio nuostatas atitinkantį pasirašytą prašymą nutraukti sutartį, tačiau teikėja sutarties nenutraukė, nurodydama vartotojui, jog sutartis gali būti nutraukta tik po 5 (penkių) darbo dienų nuo tinkamo prašymo pateikimo dienos, o ne atgaline data, kurią vartotojas nurodė 2020 m. lapkričio 9 d. prašyme³, todėl vartotojas turėtų teikėjai atsiųsti pakoreguotą prašymą (su teisingomis prašymo pateikimo ir sutarties nutraukimo datomis). Kadangi, pasak teikėjos, vartotojas iki šio rašto pateikimo Tarnybai dienos nėra pateikęs teikėjai tinkamos formos prašymo nutraukti sutartį, sutartis su vartotoju iki šiol nėra nutraukta, o paslaugos vis dar yra teikiamos. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašali atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taigi, įstatymai suteikia paslaugų gavėjui teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį bet kuriuo šios sutarties galiojimo metu. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. Tarnyba pažymi, kad paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį, turi teisę padaryti tai vienašališkai, pranešdamas apie tai paslaugų teikėjui paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka. Vadovaujantis ERPT taisyklių 13 punktu, „*Neterminuota Sutartis gali būti nutraukta abonento iniciatyva iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus Teikėjui*“. CK 6.718 straipsnio 1 dalyje nustatytas kliento interesų prioriteto principas, kurio privalo laikytis paslaugų teikėjas. Tarnybos nuomone, teikėja, 2020 m. lapkričio 9 d. gavusi vartotojo pasirašytą ir Taisyklių 15.3 papunkčio reikalavimus atitinkantį prašymą nutraukti sutartį, nors ir ne su tinkamai nurodyta data, po 5 darbo dienų nenutraukusi neterminuotos sutarties ir pateikdama perteklinį reikalavimą pataisyti prašymo datą vadovavosi išimtinai tik savo interesais ir nesilaikė kliento interesų prioriteto principo. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, vartotojo reikalavimas Nr. 1 iš dalies tenkintinas konstatuojant, jog neterminuota sutartis, remiantis 2020 m. lapkričio 9 d. pateiktu pasirašytu vartotoju prašymu turėjo būti nutraukta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo teikėjai pateikimo dienos, t. y. nuo 2020 m. lapkričio 16 d.

Dėl reikalavimo Nr. 2

Vartotojas taip pat prašo anuliuoti nuo 2020 m. rugsėjo 17 d. apskaičiuotus užmokesčius už paslaugas (28,00 Eur ir einamojo mėnesio mokesčius), t. y. nuo dienos, nuo kurios, jo manymu, turėjo būti nutraukta sutartis.

Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Jeigu sutartis nenustato ko kita, klientas privalo sumokėti visą kainą, kai visos paslaugos pagal sutartį yra suteiktos. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. ERPT taisyklės reglamentuoja sąskaitų pateikimo ir sąskaitos apmokėjimo terminus. ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, kad „*Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje*

³ 2020 m. lapkričio 9 d. prašyme vartotojas prašė nutraukti sutartį nuo 2020 m. rugsėjo 17 d.

nurodytos datos.“ Vadovaujantis Taisyklių 8.3 papunkčiu „*Ataskaitinis laikotarpis, už kurio metu suteiktas Paslaugas apskaičiuojamas užmokestis, yra kalendorinis mėnuo.*“, o pagal 8.8 papunktį „*Užmokestį už praėjusį ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonementinį mokestį ir kitus mokesčius Klientas įsipareigoja sumokėti Bendrovei per 1 (vieną) mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data, – iki sąskaitoje nurodytos dienos.*“ Atsižvelgiant į tai, jog aukščiau Tarnyba konstatavo, kad nėra pagrindo tenkinti vartotojo reikalavimo Nr. 1, t. y. pripažinti, jog sutartis yra nutraukta nuo 2020 m. rugsėjo 17 d. pagal 2016 m. rugsėjo 16 d. vartotojo nepasirašytą prašymą, atitinkamai pripažintina vartotojo pareiga atsiskaityti už paslaugas, o teikėjos pareiga teikti (suteikti galimybę naudotis) paslaugomis tol, kol sutartiniai santykiai tarp šalių nėra pasibaigę. Tačiau atsižvelgiant į tai, jog aukščiau Tarnyba konstatavo, jog neterminuota sutartis, remiantis 2020 m. lapkričio 9 d. pateiktu pasirašytu vartotoju prašymu turėjo būti nutraukta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo teikėjai pateikimo dienos, t. y. nuo 2020 m. lapkričio 16 d, vartotojo reikalavimas Nr. 2 yra iš dalies tenkintinas, įpareigojant teikėją anuliuoti visus nuo 2020 m. lapkričio 16 d. apskaičiuotus užmokesčius pagal sutartį.

3. T e n k i n u i š d a l i e s vartotojo A. S.2020 m. gruodžio 16 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 1 ir p r i p a ž i s t u, kad 2014 m. kovo 21 d. Paslaugų teikimo sutartis Nr. (duomenys neskelbtini) nutraukta nuo 2020 m. lapkričio 16 d. bei i p a r e i g o j u UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ anuliuoti visus nuo 2020 m. lapkričio 16 d. apskaičiuotus užmokesčius už paslaugas pagal 2014 m. kovo 21 d. Paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini).

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.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis