



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL K. M. 2021 M. SAUSIO 15 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 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) 40.1 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo K. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. sausio 15 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 20210115-01 (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ (Kareivių g. 2, 08248 Vilnius, įmonės kodas 124604266) (toliau – teikėja) 2021 m. vasario 3 d. raštą Nr. KCS-10 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2014 m. balandžio 4 d. pasirašė Duomenų perdavimo paslaugų užsakymą (Sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) ir Skaitmeninės IPTV paslaugų užsakymą (Sutarties Nr. (duomenys neskelbtini), kuriais susitarė dėl interneto prieigos paslaugų ir skaitmeninės IP televizijos paslaugų teikimo 24 mėn. trumpiausiu naudojimosi paslaugomis terminu. 2016 m. rugpjūčio 23 d. šalys pasirašė Paslaugų užsakymą (Sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) ir Skaitmeninės IPTV paslaugų užsakymą (Sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau abu užsakymai kartu – Sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų ir skaitmeninės IP televizijos paslaugų teikimo 12 mėn. trumpiausiu naudojimosi paslaugomis terminu. Sutartyje nurodyta, kad vartotojui trumpiausiu naudojimosi paslaugomis terminu taikomas 9,00 Eur/mėn. (su PVM) interneto prieigos paslaugų mokestis (standartinis mėnesinis mokestis – 14,00 Eur (su PVM) pagal mokėjimo planą „START“, o įrangos „Switch ZyXEL ES-105A“ nuomos mokesčiui (8,51 Eur/mėn. (be PVM) suteikiama 100 proc. nuolaida. Sutartyje taip pat nurodyta, kad trumpiausiu naudojimosi paslaugomis terminu vartotojui taikomas 7,01 Eur/mėn. (su PVM) skaitmeninės IP televizijos paslaugų (Pagrindinis kanalų rinkinys) mokestis (kaina be nuolaidos – 11,00 Eur (su PVM) ir suteikiama 100 proc. nuolaida įrangos „STBOX VIP1003“ 3,83 Eur/mėn. (be PVM) nuomos mokesčiui.

Vartotojas prašyme nurodo, kad beveik prieš 2,5 m. nustojo naudotis teikėjos paslaugomis, Sutarties nenutraukė, todėl paslaugos buvo teikiamos papildomai 2 mėn., kol susidarė skola ir tuomet skolos teikėja daugiau nebeskaičiavo. Vartotojo teigimu, jo skola buvo perduota skolų išieškojimo įmonei ir vartotojas sumokėjo skolą teikėjai ir išieškojimo išlaidas. Anot vartotojo, jam apmokėjus skolą 2020 m. viduryje, teikėja atnaujino paslaugų teikimą ir pradėjo vartotojui skaičiuoti „*papildomas išlaidas*“, nors paslaugomis vartotojas nesinaudojo. Tuomet vartotojas teigia parašęs prašymą nutraukti Sutartį ir kol tai įvyko, teikėja priskaičiavo užmokesčius už 2 mėn. ir šiuo metu reikalauja juos apmokėti. Vartotojas nurodo ne kartą teikėjos raštu prašęs anuluoti sąskaitas, tačiau teikėja atsisakė ir šiuo metu skolų išieškojimo įmonės vėl reikalauja iš vartotojo sumokėti neteisėtai reikalaujamas sumas. Vartotojas teigia į teikėją su prašymu anuluoti nepagrįstai išrašytas sąskaitas kreipęsis 2020 m. rugpjūčio 21 d. ir prašo įpareigoti teikėją atsisakyti nepagrįstai reikalaujamų sumų.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad, vadovaujantis UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 15.3 papunkčiu, klientas turi teisę savo iniciatyva nutraukti neterminuotą sutartį

apie tai iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, raštu pranešęs teikėjai. Teikėja nurodė, kad vartotojas rašytinį prašymą nutraukti Sutartį pateikė 2020 m. rugpjūčio 24 d., o Sutartis buvo nutraukta po 5 dienų, t. y. 2020 m. rugpjūčio 28 d. Teikėjos teigimu, Sutartis nebuvo nutraukta anksčiau, nes teikėja iš vartotojo anksčiau nebuvo gavusi prašymo nutraukti Sutartį. Teikėja pažymėjo, kad paslaugos dėl neatsiskaitymo laiku vartotojui buvo apribotos (už paslaugų apribojimo laikotarpį klientas nemoka jokių sąskaitų), o 2020 m. liepos 27 d. vartotojui apmokėjus skolą, paslaugų teikimas buvo atnaujintas, vadovaujantis Taisyklių 14.3 papunkčiu. Teikėja nurodė, kad, vadovaujantis Taisyklių 15.4 papunkčiu, nutraukus sutartį, klientas įsipareigoja ne vėliau kaip per 1 mėn. visiškai atsiskaityti su teikėja už paslaugas, suteiktas iki sutarties nutraukimo. Šiuo atveju, teikėjos teigimu, vartotojas iki šiol nėra pilnai atsiskaitęs už teikėjos suteiktas paslaugas ir yra skolingas teikėjai 38,87 Eur (su PVM).

Teikėja 2021 m. vasario 17 d. el. paštu Tarnybai patikslino, kad paslaugų teikimas vartotojui dėl skolos buvo apribotas nuo 2018 m. liepos 9 d. iki 2020 m. liepos 27 d.

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. Taisyklių, kurios yra sudėtinė Sutarties dalis, 2.1.10 papunktyje nurodyta, kad „*Paslaugos – Bendrovės paslaugos, dėl kurių teikimo tarp Kliento ir Bendrovės sudaryta Sutartis.*“, o 5.1 papunktyje įtvirtinta, kad „*Sutartimi Bendrovė įsipareigoja Paslaugų teikimo vietoje teikti Klientui Paslaugas, o Klientas įsipareigoja naudotis Paslaugomis, atsiskaityti už jas, taip pat vykdyti kitas Sutartyje numatytas sąlygas.*“, 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 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.

Ginčas tarp šalių kilęs teikėjos reikalaujamų sumų už paslaugas. Vartotojas teigia, kad skolą apmokėjo teikėjai perdavus skolą skolų išieškojimo įmonei ir paslaugomis nesinaudojo, tačiau teikėja 2020 m. viduryje atnaujino paslaugų teikimą. Teikėja nurodo, kad Sutartis buvo nutraukta 2020 m. rugpjūčio 28 d. gavus vartotojo rašytinį prašymą nutraukti Sutartį, o vartotojo neapmokėta suma – 38,87 Eur (su PVM).

ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nustatyta, kad „*Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkliudentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį <...>*“. ERPT taisyklių 11 punkte nurodyta, jog „*Sutartis gali būti nutraukta Teikėjo iniciatyva Sutartyje nurodytu būdu, jei abonentas iš esmės pažeidžia Sutartį, iš anksto, ne vėliau kaip prieš teisės aktų ar Sutartyje nustatytą terminą, bet ne trumpesnę kaip 5 darbo dienas, apie tai pranešus abonentui*“. Taisyklių 15.1 papunktyje nurodyta, kad „*Šalys turi teisę bet kada nutraukti Sutartį abiejų šalių rašytiniu susitarimu.*“, o Taisyklių 15.2 papunktyje nustatyta, kad „*Bendrovė turi teisę vienašališkai savo iniciatyva nutraukti Sutartį arba Paslaugų teikimą, apie tai raštu pranešusi Klientui ne vėliau kaip*

prieš 5 (penkias) darbo dienas, jeigu Klientas iš esmės pažeidžia Sutartį arba per 30 (trisdešimt) dienų nuo Paslaugų teikimo apribojimo neatlieka veiksmų, būtinų Paslaugų teikimui atnaujinti (Taisyklių 14.3 punktas).“ Taisyklių 14.3 papunktyje įtvirtinta, kad „Apribojus Paslaugų teikimą dėl Kliento kaltės, Bendrovė atnaujina Paslaugų teikimą ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną po to, kai įvykdomos visos šios sąlygos: Klientas pašalina visus pažeidimus, dėl kurių buvo apribotas Paslaugų teikimas, atlygina Bendrovei dėl Kliento kaltės padarytus nuostolius, visiškai atsiskaito su Bendrove už iki Paslaugų apribojimo suteiktas Paslaugas ir Bendrovės įrangą bei, Bendrovei pareikalavus, sumoka Paslaugų atnaujinimo mokesį (Skolininko prijungimo mokesį, – kai Paslaugų teikimas buvo apribotas 14.1.1 punkte numatytu pagrindu, arba kitą Kainyne nurodytą mokesį, – kai Paslaugų teikimas buvo apribotas dėl kitų priežasčių).“

Taisyklių 8.3 ir 8.5 papunkčiuose atitinkamai nustatyta, kad „Ataskaitinis laikotarpis, už kurio metu suteiktas Paslaugas apskaičiuojamas užmokestis, yra kalendorinis mėnuo“ ir „Sąskaita už praėjusį ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas pateikiama Klientui iki einamojo ataskaitinio laikotarpio 15 (penkioliktos) dienos. <...>“, o 8.8 papunktyje nurodyta, kad „Užmokestį už praėjusį ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonementinį mokesį 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.“ Taisyklių 14.1.1 papunktyje įtvirtinta teikėjos teisė apriboti visų ar kai kurių paslaugų teikimą, kai klientas laiku neatsiskaito su teikėja už suteiktas paslaugas. Kaip nurodė teikėja, paslaugų teikimas vartotojui buvo apribotas nuo 2018 m. liepos 9 d. iki 2020 m. liepos 27 d., t. y. apie 2 metus. Kaip matyti teikėjos pateiktame dokumente „Apyvartos nuo 2016.09.01 iki 2021.01.28“ (toliau – Balansas), vartotojas 2018 m. liepos 9 d. (paslaugų teikimo apribojimo dieną) nebuvo apmokėjęs 2018 m. gegužės 31 d. sąskaitos Nr. (duomenys neskelbtini) (6,54 Eur (su PVM), kurios apmokėjimo terminas pagal bendrą taisyklę, įtvirtintą Taisyklių 8.8 papunktyje, laikytinas 2018 m. birželio 30 d. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad teikėja 2018 m. liepos 9 d. turėjo teisę apriboti paslaugų teikimą vartotojui. Balanse taip pat matyti, kad 2018 m. birželio 30 d. buvo išrašyta sąskaita Nr. (duomenys neskelbtini) (32,32 Eur (su PVM) sumai) ir 2018 m. liepos 31 d. sąskaita Nr. (duomenys neskelbtini) (8,39 Eur (su PVM) sumai), o sekantis mokėjimas buvo gautas 2020 m. liepos 27 d. iš UAB „Julianus Inkaso“ – 47,25 Eur, kuris padengė sumas, nurodytas sąskaitose už 2018 m. gegužės – liepos mėn. Balanse nurodyta, kad 2020 m. liepos 31 d. vartotojui išrašyta sąskaita Nr. (duomenys neskelbtini) (11,86 Eur (su PVM) sumai) ir 2020 m. rugpjūčio 31 d. išrašyta sąskaita Nr. (duomenys neskelbtini) (27,01 Eur (su PVM) sumai), iš viso 38,87 Eur (su PVM) vartotojo ginčijamai sumai.

Vadovaujantis CK 6.200 straipsnio 2 dalyje įtvirtintu sutarčių vykdymo principu, šalys vykdydamos sutartį privalo bendradarbiauti ir kooperotis. Pažymėtina, kad vienas iš atlygintinų paslaugų ypatumų yra kliento interesų prioriteto principo įtvirtinimas, pagal kurį paslaugų teikėjui keliami pareiga veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus (CK 6.718 straipsnis) ir pagal kurį, kliento, kaip paslaugų gavėjo, padėtis teisiniuose paslaugų teikimo santykiuose yra išskirtinė¹. Pareigą bendradarbiauti ir savo teises įgyvendinti sąžiningai turi abi sutarties šalys, todėl jos abi turi veikti aktyviai ir atlikti protingumo kriterijų atitinkančius veiksmus, esančius tinkamo šalių bendradarbiavimo prielaida². Tarnyba pažymi, kad nagrinėjant panašaus pobūdžio ginčus, teismų praktikoje yra nurodoma, kad vertinant šalių prievolių vykdymo tinkamumą, būtina vadovautis sutarčių, prievolių ir bendraisiais teisės principais³. CK 1.5 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad teisinių santykių subjektai, įgyvendindami savo teises bei atlikdami pareigas, privalo veikti pagal teisingumo, protingumo ir sąžiningumo reikalavimus. CK 6.4, 6.38, 6.158, 6.200 straipsniuose įtvirtinti reikalavimai sutarties šalims bendradarbiauti, nepažeisti šalių interesų pusiausvyros, vykdyti sutartį kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu, elgtis sąžiningai, protingai ir teisingai prievolės atsiradimo, vykdymo bei pasibaigimo metu. Šie principai taip pat apima ir šalių

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. vasario 24 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-57/2012.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-189/2012.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-233/2012 (S).

pastangas tam, kad viena iš šalių nepatirtų neproporcingų nuostolių dėl kitos šalies net ir teisėtų veiksmų.

Taigi, iš teikėjos pateiktų paaiškinimų ir dokumentų nustatyta, kad teikėja, 2018 m. liepos 9 d. apribojusi paslaugų teikimą vartotojui dėl skolos (už 2018 m. gegužės mėn.), gavusi skolos apmokėjimą, paslaugų teikimą vartotojui atnaujino 2020 m. liepos 27 d., o Sutartį nutraukė 2020 m. rugpjūčio 28 d., 2020 m. rugpjūčio 24 d. gavusi vartotojo rašytinį prašymą nutraukti Sutartį. Pažymėtina, kad tokie teikėjos veiksmai, kai vartotojas nemoka už paslaugas nuo 2018 m. birželio mėn. (pagal Balansą paskutinis vartotojo mokėjimas prieš paslaugų teikimo apribojimą buvo gautas 2018 m. birželio 4 d. (57,80 Eur) ir teikėja daugiau nei 2 metus nuo paslaugų teikimo apribojimo 2018 m. liepos 9 d. dėl skolos nesinaudoja savo teise vienašališkai nutraukti Sutartį, įtvirtinta Taisyklių 15.2 papunktyje, neatitinka kliento interesų prioriteto principo, taip pat sąžiningo ir protingo elgesio standartų. Laikytina, kad teikėja, vartotojui neatliekant mokėjimų nuo 2018 m. birželio 4 d., apribojusi paslaugų teikimą vartotojui 2018 m. liepos 9 d., neproporcingai ilgą laiką (daugiau nei 2 metus) nenutraukė Sutarties. Teikėja, būdama atidi ir rūpestinga, šiuo atveju turėjo aktyviai naudotis savo teise Sutartį nutraukti per protingą terminą po 2018 m. liepos 9 d. atlikto paslaugų teikimo apribojimo, vadovaudamasi Taisyklių 15.2 papunktyje įtvirtintu 30 dienų terminu, skaičiuojamu nuo paslaugų teikimo apribojimo dienos. Remiantis tuo, kad paslaugų teikimas vartotojui buvo apribotas daugiau nei dvejus metus bei tuo, kad teikėja turėjo galimybę nutraukti Sutartį, bet ja nepasinaudojo, Tarnyba pripažįsta, kad vartotojui sumokėjus skolą (2020 m. liepos 27 d.), Sutarties vykdymas neatsinaujino, nes skolos sumokėjimas skolų išieškojimo bendrovei (šiuo atveju UAB „Julianus Inkaso“) nelaikytinas vartotojo išreikšta valia atnaujinti jam paslaugų teikimą. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad teikėja, reikalaujama iš vartotojo pateikti prašymą nutraukti Sutartį (teikėjos 2020 m. rugpjūčio 24 d. el. laiškas vartotojui) elgėsi formaliai ir nepaisė kliento interesų prioriteto principo. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad teikėjos vartotojui išrašytos sąskaitos už 2020 m. liepos – rugpjūčio mėn., iš viso 38,87 Eur (su PVM) sumai, laikytinos nepagrįstomis, todėl vartotojui nekyla pareiga jas apmokėti.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta anksčiau, vartotojo prašymas tenkintinas.

3. T e n k i n u vartotojo K. M. 2021 m. sausio 15 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 20210115-01 ir:

3.1. p r i p a ž i s t u, kad UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ nepagrįstai reikalauja iš vartotojo K. M. apmokėti sąskaitas už 2020 m. liepos – rugpjūčio mėn.;

3.2. į p a r e i g o j u UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ panaikinti vartotojui K. M. išrašytas sąskaitas už 2020 m. liepos – rugpjūčio mėn.

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 jį vartotojui ir teikėjai.