



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL M. T. 2020 M. GEGUŽĖS 13 D. PRAŠYMO**

2020 m. liepos d. Nr. 1V-
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 vartotojos M. T. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2020 m. gegužės 13 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Besmegeniai“ (Birutės g. 10, 89215 Mažeikiai, įmonės kodas 267258020) (toliau – teikėja) 2020 m. birželio 15 d. raštą Nr. 20/06-15-01 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotoja su KLI LT, UAB¹ 2017 m. rugsėjo 2 d. sudarė Elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), Priedą prie elektroninių ryšių sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) ir Priedą prie elektroninių ryšių sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau kartu Sutartis ir Sutarties priedai vadinama – sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų ir skaitmeninės televizijos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo. Atsižvelgiant į tai, kad, praėjus 24 mėn. nuo sutarties sudarymo dienos (sutartis buvo sudaryta 24 mėn. trumpiausiai naudojimosi paslaugomis laikotarpiui), nei vartotoja, nei teikėja neišreiškė noro nutraukti sutartį, sutartis, vadovaujantis Sutarties 13 punktu, tapo neterminuota.

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2019 m. spalio 10 d. vartotojos sutuoktinis kreipėsi į teikėją telefonu dėl sutarties nutraukimo ir teikėjos atstovas paaiškino, kad dėl sutarties nutraukimo į teikėją turi kreiptis vartotoja, atsiųsdama el. laišką. Vartotoja teigia, kad 2019 m. spalio 10 d. el. paštu vadyba@besmegeniai.lt kreipėsi į teikėją, prašydama nutraukti sutartį (toliau – prašymas nutraukti sutartį) ir, pasak vartotojos, atsakymo į prašymą nutraukti sutartį nesulaukė, tačiau tikėjosi, kad sutartis buvo nutraukta ir teikėjos paslaugomis nesinaudojo. Vartotoja prašyme taip pat nurodo, kad po prašymo nutraukti sutartį teikėjai išsiuntimo, teikėja ir toliau siuntė vartotojai sąskaitas už teikėjos suteiktas paslaugas. Pasak vartotojos, 2020 m. kovo 2 d. el. paštu ji išsiuntė užklausą teikėjai, prašydama išsiaiškinti, kodėl teikėja siunčia sąskaitas už paslaugas pagal sutartį, jeigu sutartis jau yra nutraukta (toliau – užklausa). Į užklausą vartotoja el. paštu gavo teikėjos atstovo atsakymą, kuriame buvo nurodyta, kad „*norint nutraukti sutartį reikia parašyti laisvos formos prašymą, kuriame būtų originalus parašas ir nurodyti kodėl ir kokios paslaugos atsisakoma bei patikino, kad gavę prašymą su Vartotoja susisieks*“. Kaip nurodė vartotoja, 2020 m. kovo 2 d. su ja susisiektė teikėjos atstovas ir informavo, kad „*Sutartis nebus nutraukta, kol nebus sumokėtas tariamas įsiskolinimas*“. Vartotoja prašyme nurodė, kad 2020 m. kovo 24 d. gavo iš teikėjos sąskaitą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sąskaita), kurioje iš vartotojos reikalaujama sumokėti 90,27 Eur, o 2020 m. kovo 30 d. teikėjos atstovas pakartotinai telefonu patikino vartotoją, kad sutartis nebus nutraukta, kol nebus sumokėtas įsiskolinimas.

¹ 2019 m. KLI LT, UAB pervadinta į UAB „Besmegeniai“.

Vartotoja prašyme nurodė, kad 2020 m. balandžio 3 d. ji kreipėsi į teikėją raštu su pretenzija, prašydama pripažinti, kad sutartis laikoma nutraukta nuo 2019 m. spalio 17 d. (toliau – pretenzija), o 2020 m. balandžio 14 d. vartotoja gavo teikėjos atsakymą į pretenziją ir su teikėjos atsakymu nesutiko.

Pasak vartotojos, teikėja, atsakydama į pretenziją, nurodė, kad teikėjos interneto svetainėje yra viešai skelbiamos Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės² (toliau – 2019 m. taisyklės), kurių 57 punkte nurodyta, kad „tik atsiskaitęs su įmone už suteiktas paslaugas, klientas gali pateikti raštišką prašymą nutraukti sutartį“. Vartotoja nurodo, kad teisė nutraukti sutartį „yra viena iš vartotojo interesų apsaugos garantijų, kuri yra besąlyginė, ji negali būti siejama su tam tikrų aplinkybių nustatymu“ bei teigia, kad „Paslaugų teikėjo pozicija Sutarties nutraukimą sieti su tam tikromis aplinkybėmis (atsiskaitymu pagal Sutartį) yra neteisėta ir pažeidžia Vartotojos teises“. Vartotoja teigia, kad teikėjai kilus abejonių dėl prašymo nutraukti sutartį, teikėja privalėjo pasitikslinti, „ar toks pranešimas atitinka tikrąją Vartotojos valią arba informuoti, kad toks Sutarties nutraukimo būdas nėra tinkamas“.

Vartotojos teigimu, sutartis vėliausiai turėjo būti nutraukta nuo 2019 m. spalio 17 d., kadangi, pasak vartotojos, „Neterminuota sutartis turi būti nutraukiama per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikimo dienos“, o „Teisiniai santykiai dėl Sutartimi sulygtų Paslaugų teikimo nuo šios datos laikytini pasibaigusiais, todėl sąskaitos už Paslaugas nuo šios datos negalėjo būti pateikiamos, o pateiktos sąskaitos laikytinos nepagrįstomis“.

Vartotoja prašyme taip pat nurodo, kad teikėja, 2020 m. kovo 2 d. gavusi pakartotinį prašymą nutraukti sutartį (toliau – pakartotinis prašymas nutraukti sutartį) ir iki 2020 m. gegužės 13 d. nenutraukusi sutarties, veikia neteisėtai, nes vien prašymo teikėjai dėl sutarties nutraukimo išsiuntimas, pasak vartotojos, „turi būti vertintinas kaip pakankamas įrodymas konstatuoti aplinkybę, kad Paslaugų teikėjas buvo faktiškai informuotas apie Vartotojos valią nutraukti Sutartį“. Be kita ko, vartotoja teigia, kad teikėja privalo užtikrinti visų viešai skelbiamu el. pašto adresu (vadyba@besmegeniai.lt) siunčiamų el. laiškų pasiekiamumą, saugumą, faktinį gavimą, registravimą, kad nebūtų, pasak vartotojos, „nepagrįstai apsunkena kitos šalies įrodinėjimo pareiga“, ir, kad tai nesukeltų „galimų teikėjos piktnaudžiavimų atvejų atsiradimą“, o teikėjos atsakyme į pretenziją nurodytas el. pašto adresas pagalba@besmegeniai.lt, kuriuo, kaip nurodė teikėja, turi būti siunčiami prašymai, nėra nurodytas sutartyje.

Galiausiai, vartotoja prašyme nurodo, kad sutartyje nėra nurodyta jokių pranešimo apie vienašališką sutarties nutraukimą raštu įforminimo reikalavimų, t. y., kad toks pranešimas turi būti pasirašytas sutartį sudariusio asmens parašu, skenuotas ir pan., todėl, pasak vartotojos, prašymo dėl sutarties nutraukimo pateikimas el. paštu, aiškiai nurodant savo ketinimus, „atitiko įstatymuose nustatytus tokiam pranešimui (prašymui) taikytinus tikslus, užtikrino tinkamą Paslaugų teikėjo informavimą bei <...> Sutarties nutraukimą paslaugų gavėjo iniciatyva“.

Apibendrinama, vartotoja prašo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – Tarnyba) pripažinti sutartį nutraukta nuo 2019 m. spalio 17 d. ir taip pat pripažinti teikėjos reikalavimą vartotojai sumokėti 90,27 Eur nepagrįstu.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad tarp teikėjos ir vartotojos sutartis buvo pasirašyta 2017 m. rugsėjo 2 d. ir joje numatytas trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn., kuriam pasibaigus, sutartis tapo neterminuota.

Teikėja nurodė, kad ji viešai deklaruoja savo el. pašto adresus: pagalba@besmegeniai.lt ir uzsakymai@besmegeniai.lt, todėl, jei 2019 m. spalio mėn. į teikėją kreipėsi vartotojos sutuoktinis dėl sutarties nutraukimo, kitokie teikėjos el. pašto adresai negalėjo būti nurodyti. Pasak teikėjos, buvo peržiūrėtas el. paštas vadyba@besmegeniai.lt, kuris yra skirtas juridiniams asmenims, bet jame nebuvo rastas vartotojos teigimu teikėjai siųstas prašymas nutraukti sutartį.

Teikėja teigia, kad teikėjos darbuotojai į raštiškus prašymus nutraukti paslaugų teikimo sutartis sureagoja per 24 val., susisiekiant su tokį prašymą pateikusiu asmeniu telefonu arba atsakant el. paštu. Teikėjai kyla klausimas, kodėl vartotoja, negavusi teikėjos atsakymo į prašymą nutraukti

² Patvirtintos 2019 m. vasario 25 d. UAB „Besmegeniai“ direktoriaus įsakymu Nr. R1-179.

sutartį bei toliau gaudama sąskaitas už teikėjos teikiamas paslaugas kiekvieną mėnesį, nesusisiekė su teikėja išsiaiškinti situacijos. Pasak teikėjos, teikėja negavo vartotojos prašymo nutraukti sutartį, todėl ir negalėjo į ją atsakyti.

Teikėja rašte taip pat nurodė, kad 2020 m. kovo 2 d. buvo gautas vartotojos pakartotinis prašymas nutraukti sutartį. Gavus pakartotinį prašymą nutraukti sutartį, teikėja susiekė su vartotoja telefonu ir informavo, kad prašymas nutraukti sutartį nebuvo gautas, o norint nutraukti sutartį, vartotoja privalo padengti susidariusį išsiskolinimą, priešingu atveju, sutartis nebus nutraukta. Pasak teikėjos, kadangi vartotoja nepadengė išsiskolinimo, sutartis iki šios dienos nėra nutraukta.

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 1 punktu, teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas pagal sutarties sąlygas, o vartotoja įsipareigojo naudotis paslaugomis ir už jas sumokėti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojos 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 vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp vartotojos ir teikėjos kilęs dėl sutarties nutraukimo aplinkybių: galimybės nutraukti sutartį ir sutarties nutraukimo datos ir iš to kylančių teisinių pasekmių.

Vartotoja prašo pripažinti, kad 1) sutartis laikoma nutraukta nuo 2019 m. spalio 17 d. (toliau – reikalavimas Nr. 1); 2) teikėjos reikalavimas vartotojai sumokėti 90,27 Eur yra nepagrįstas (toliau – reikalavimas Nr. 2).

Dėl reikalavimo Nr. 1

Vartotoja prašo pripažinti, kad sutartis laikoma nutraukta nuo 2019 m. spalio 17 d., prašyme nurodydama, kad 2019 m. spalio 10 d. el. paštu vadyba@besmegeniai.lt pateikė teikėjai prašymą nutraukti sutartį, o neterminuota sutartis, pasak vartotojos, turi būti nutraukta per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikimo dienos. Vartotoja pažymi, kad pateikus pakartotinį prašymą nutraukti sutartį ir teikėjai nenutraukus sutarties, toks jos elgesys yra neteisėtas ir pažeidžia vartotojos besąlygišką teisę vienašališkai nutraukti sutartį.

Teikėja rašte nurodė, kad peržiūrėjo el. pašta vadyba@besmegeniai.lt ir jame nerado vartotojos prašymo nutraukti sutartį³, priešingu atveju, pasak teikėjos, teikėjos darbuotojai būtų per 24 val. sureagavę, susisiekiant su vartotoja telefonu arba el. paštu. Rašte teikėja teigia, kad negavo vartotojos prašymo nutraukti sutartį, o gavo tik 2020 m. kovo 2 d. pakartotinį prašymą nutraukti sutartį, tačiau iki šiol sutarties nenutraukė, nes vartotoja nesumokėjo išsiskolinimo. Atsisakymą nutraukti sutartį teikėja grindžia 2019 m. taisyklių 57 punktu, kuriame numatyta, kad tik atsiskaitęs su teikėja paslaugų gavėjas gali nutraukti sutartį dėl paslaugų teikimo.

Pažymėtina, kad iš ginčo nagrinėjimo metu pateiktos medžiagos matyti, kad teikėja vartotojai taiko 2019 m. taisykles, tačiau ginčo nagrinėjimo metu teikėja nepateikė Tarnybai įrodymų, kad, pasikeitus Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėms⁴ (toliau – 2017 m. taisyklės), su kuriomis

³ Apie tai, kad teikėja negavo vartotojos prašymo nutraukti sutartį, vartotoja taip pat buvo informuota teikėjos 2020 m. balandžio 14 d. atsakyme į vartotojos pretenziją.

⁴ Patvirtintos 2017 m. birželio 20 d. KLI LT, UAB direktoriaus įsakymu Nr. R1-113.

vartotoja susipažino ir sutiko, pasirašydama sutartį, ir, kurios, pagal Sutarties 2 ir 17 punktus, yra sudedamoji sutarties dalis, vartotoja buvo tinkamai supažindinta su 2019 m. taisyklėmis, kaip to reikalauja ERPT taisyklių 12 punktą ir 2017 m. taisyklės. Pagal ERPT taisyklių 12 punktą, „*Apie Sutarties sąlygų pakeitimus, įskaitant ir Sutartyje nurodytų Paslaugų kainų padidinimą, abonentui pranešama iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešama apie jo teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo nutraukti Sutartį, jei naujosios Sutarties sąlygos ar Paslaugų kainos jam nepriimtinos*“. Atsižvelgiant į tai, kad 2017 m. taisyklės yra sudedamoji sutarties dalis, minėtoms taisyklėms taikomos ERPT taisyklių 12 punkto nuostatos dėl sutarties pakeitimo. Be kita ko, pagal 2017 m. taisyklių 37.1 papunktį, teikėja turi teisę „<...> savo iniciatyva, vienašališkai pakeisti <...> Sutarties, ir/arba Taisyklių, ir/arba Paslaugų teikimo sąlygų nuostatas <...> informavus apie tai Klientus prie 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų raštu (įskaitant šiai formai prilyginamą formą) ir/ar naudojantis elektroninėmis ryšių informavimo priemonėmis ir KLI LT interneto svetainėje kartu pranešant, kad Klientas turi teisę be netesybų nutraukti Sutartį, jei nesutinka su pasikeitusiomis sąlygomis“. Teikėja el. paštu informavo Tarnybą, kad vartotoja su 2019 m. taisyklėmis buvo supažindinta tik 2020 m. kovo 3 d. telefoninio pokalbio metu ir 2020 m. balandžio 14 d. atsakyme į vartotojos pretenziją, kuriame vartotojai nurodyta, kad „UAB „Besmegeniai“ savo internetiniame puslapyje skelbia Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles“. Vadovaujantis minėtu ERPT taisyklių 12 punktu ir 2017 m. taisyklių 37.1 papunkčiu, konstatuotina, kad teikėja tinkamai ir laiku neinformavo vartotojos apie 2017 m. taisyklių pasikeitimą, dėl ko vartotoja negalėjo susipažinti ir sutikti ir (ar) nesutikti su 2019 m. taisyklių nuostatomis ir jomis vadovautis (tą patvirtina ir vartotojos Tarnybai kartu su prašymu pateiktos 2017 m. taisyklės), todėl, nagrinėjant ginčą, vartotojai taikytinos 2017 m. taisyklės, su kuriomis, pasirašydama sutartį, vartotoja susipažino ir sutiko, t. y. patvirtino savo parašu.

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotoja, reiškianti reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytina vartotoja. 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 jau buvo minėta, prašymo nutraukti sutartį, pasak teikėjos, teikėja negavo. Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimui pateiktos medžiagos, teikėja į prašymą nutraukti sutartį neatsakė ir jokiū būdu nesureagavo, be kita ko, sutarties nenutraukė ir vartotojai toliau teikė paslaugas ir siuntė sąskaitas už suteiktas paslaugas. Tai, kad sąskaitos už teikėjos paslaugas buvo ir toliau siunčiamos, patvirtina ir vartotoja prašyme. Pažymėtina, kad vartotoja, negavusi iš teikėjos atsakymo į prašymą nutraukti sutartį ir toliau kiekvieną mėnesį gaudama sąskaitas už paslaugas, nesikreipė į teikėją išsiaiškinti situacijos beveik 5 mėnesius ir tik 2020 m. kovo 2 d. vartotoja išsiuntė teikėjai el. laišką, kuriame vartotoja teigia, kad 2019 m. spalio 10 d. išsiuntė prašymą nutraukti sutartį, tačiau iki šiol vartotoja gauna sąskaitas už paslaugas. Be to, teikėjos interneto svetainės www.besmegeniai.lt skiltyje „Kontaktai“ nurodyta, kad el. pašto adresas vadyba@besmegeniai.lt, kuriuo, pasak vartotojos, buvo siųstas prašymas nutraukti sutartį, yra skirtas verslo paslaugoms. Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja Tarnybai pateikė tik išsiųsto el. laiško teikėjai el. pašto adresu vadyba@besmegeniai.lt kopiją, tačiau nepateikė jokių įrodymų, kurie leistų Tarnybai įsitikinti, kad šį vartotojos el. laišką teikėja gavo, ir teikėjai ginčijant šio laiško gavimą, Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja gavo vartotojos 2019 m. spalio 10 d. prašymą nutraukti sutartį. Be to, įvertinus šį vartotojos prašymą nutraukti sutartį, matyti, kad jame buvo tik nurodyta vartotojos vardas, pavardė, adresas bei išreikštas pageidavimas atsisakyti paslaugų, tačiau prašymas nutraukti sutartį nebuvo vartotojos pasirašytas. Pastebėtina, kad sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka. Taigi tuo atveju, jeigu vartotoja pageidavo nutraukti sutartį, remiantis 2017 m. taisyklių 50 punktu, vartotoja 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 būdu⁵. Pažymėtina, kad vartotoja ir teikėja sudarė rašytinės formos sutartį. Remiantis teismų praktika⁶, 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. Iš pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos Tarnyba neturi pagrindo spręsti, kad ginčo šalys būtų atsisakiusios 2017 m. taisyklių 50 punkto dėl įspėjimo apie sutarties nutraukimą raštu.

CK 1.73 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad telekomunikacijų galiniais įrenginiais perduoti pasirašyti dokumentai prilyginami rašytinės formos dokumentui, jei yra užtikrinta teksto apsauga ir galima identifikuoti parašą. Taigi, minėtos imperatyviosios nuostatos numato elementus, kurie būtini pateikiant dokumentą elektroniniu būdu, t. y. elementus, kuriems esant galima identifikuoti rašytinės formos dokumentą pasirašantį asmenį. Be to, teikėja, atsakydama į vartotojos užklausa, nurodė, kad „*Norint nutraukti sutartį, turite parašyti laisvos formos prašymą, kuriame būtų Jūsų originalus parašas, todėl geriausia būtų skanuotas arba fotografuotas variantas*“. Taigi, nors 2017 m. taisyklėse yra numatyta, kad sutarties nutraukimo atveju kita šalis turi būti įspėta raštu, tačiau joje nenurodyta, kokia forma, popierine ar elektronine, šis prašymas turi būti pateiktas, Tarnybos vertinimu, vien tik iš el. laiške pateiktos informacijos (nesant vartotojos parašo (elektroninio ar paprasto), nėra galima identifikuoti prašymą pasirašančio asmens, todėl toks vartotojos pranešimas (šiuo atveju prašymas nutraukti sutartį) nėra laikomas tinkamu prašymu ir nesukelia teisinių pasekmių.

Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintųjų 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*“. Vadovaujantis ERPT taisyklių 13 punktu, „*Neterminuota Sutartis gali būti nutraukta abonto iniciatyva iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus Teikėjui*“. Remiantis 2017 m. taisyklių 50 punktu, vartotoja turi teisę nutraukti sutartį, raštu įspėjusi teikėją ne vėliau kaip prieš 5 kalendorines dienas iki paslaugų nutraukimo dienos.

Teikėja atsakyme nurodė, kad 2020 m. kovo 2 d. gavo iš vartotojos pakartotinį prašymą nutraukti sutartį, tą pačią dieną susisieikė su vartotoja ir paaiškino, kad sutartis nebus nutraukta, kol nebus sumokėtas įsiskolinimas, t. y. 90,27 Eur (minėtą informaciją teikėjos atstovas vartotojai patvirtino ir 2020 m. kovo 30 d. telefoninio pokalbio metu). Teikėja el. paštu Tarnybai pateikė vartotojos 2020 m. kovo 2 d. pakartotinio prašymo nutraukti sutartį, patvirtinto vartotojos parašu, kopiją. Kaip jau buvo minėta, ERPT taisyklių 13 punkte nustatyta, kad „*Neterminuota Sutartis gali būti nutraukta abonto iniciatyva iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus Teikėjui*“. Jokių kitų sąlygų, išskyrus pranešimo terminą, neterminuotos sutarties (šiuo atveju sutartis neterminuota) nutraukimui ERPT taisyklės nenumato. Tiek 2017 m. taisyklių 50 punktas, tiek 2019

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. liepos 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-383/2012.

⁶ 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.

m. taisyklių 57 punktą, reglamentuojantys paslaugų gavėjo teisės atsisakyti paslaugų sąlygas, numato papildomus reikalavimus paslaugų gavėjui, norint vienašališkai nutraukti sutartį, t. y. minėtos taisyklės nurodo, kad, norint nutraukti sutartį, paslaugų gavėjas turi būti atsiskaitęs su teikėju. Nagrinėjamu atveju teikėjos reikalavimas vartotojai sumokėti susidariusį išsiskolinimą, kaip pagrindas nenutraukti sutarties, tol, kol minėtas reikalavimas nebus įvykdytas, prieštarauja ERPT taisyklių 13 punktui. Vadovaujantis CK 6.157 straipsnio 1 dalimi, „šalys savo susitarimu negali pakeisti, apriboti ar panaikinti imperatyviųjų teisės normų galiojimo ir taikymo <...>“. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, jog šiuo atveju, nutraukiant sutartį, reikia vadovaujantis ERPT taisyklių, o ne sutarties (tarp jų ir 2017 m. taisyklių bei 2019 m. taisyklių), nuostatomis, kurios, kaip jau buvo minėta, nenumato jokių papildomų sąlygų, išskyrus pranešimo terminą, neterminuotos sutarties nutraukimui. Atsižvelgiant į tai, jog teikėja, gavusi vartotojos tinkamai įformintą ir pasirašytą pakartotinį prašymą nutraukti sutartį, iki šiol sutarties nenutraukė, remdamasi pagrindu, kuris neatitinka ERPT taisyklių reikalavimų, t. y., kad vartotoja teikėjai nesumokėjo susidariusio išsiskolinimo, konstatuotina, kad šiuo atveju, nutraukiant sutartį, turi būti taikomas minėtas ERPT taisyklių 13 punktas ir sutartis nutraukta iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus teikėjai. Kadangi 2017 m. taisyklės numato trumpesnį pranešimo terminą, t. y., kad paslaugų gavėjas gali atsisakyti paslaugų išpėjęs teikėją ne vėliau kaip prieš 5 kalendorines dienas, kas neprieštarauja ERPT taisyklių 13 punktui, šiuo atveju taikomas 2017 m. taisyklėse numatytas terminas ir, atsižvelgiant į tai, kad pasirašytas pakartotinis prašymas nutraukti sutartį pateiktas teikėjai 2020 m. kovo 2 d., sutartis turėjo būti nutraukta nuo 2020 m. kovo 8 d.

Įvertinus aukščiau nurodytą, darytina išvada, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, patvirtinančių, kad teikėja gavo, o vartotoja 2019 m. spalio 10 d. pateikė tinkamai įformintą prašymą nutraukti sutartį (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 2019 m. spalio 17 d., todėl vartotojos reikalavimas Nr. 1 yra netenkintinas.

Dėl reikalavimo Nr. 2

Vartotoja taip pat prašo pripažinti, kad teikėja nepagrįstai reikalauja iš vartotojos sumokėti 90,27 Eur, nes vartotoja, 2019 m. spalio 10 d. išsiuntusi teikėjai prašymą nutraukti sutartį, teikėjos teikiamomis paslaugomis pagal sutartį nesinaudojo, nes manė sutartį esant nutraukta. Pažymėtina, kad iš ginčo nagrinėjimo metu pateiktos medžiagos matyti, kad vartotoja neginčija iš vartotojos reikalaujamos sumos dydžio (90,27 Eur), o ginčija patį teikėjos reikalavimą sumokėti nurodytą sumą, manydama, kad, jeigu sutartis yra nutraukta ir paslaugomis pagal sutartį nesinaudojama, teikėja neturi teisės reikalauti jokių mokėjimų už suteiktas paslaugas. Teikėja el. paštu Tarnybai nurodė, kad „iš vartotojos reikalaujama suma, tai paskaičiuoti abonentiniai mokesčiai už paslaugas bei delspinigiai“. Be kita ko, teikėja nurodė, kad „Kadangi sutartis nenutraukta, iš vartotojos reikalaujama suma birželio pirmą dieną buvo 124.56€. Paskutinė klientės įmoka už paslaugas buvo gauta 2019.10.07, klientė atsiskaitė už rugsėjo mėnesį“.

Pastebėtina, kad prievolės, kylančios iš sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta. 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 prielaida. Pažymėtina, kad CK 6.721 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, aiškindamas CK 6.721 straipsnio 1 dalį, yra nurodęs, kad klientui vienašališkai nutraukiant paslaugų sutartį pagal šią teisės normą turi būti užtikrinta ir paslaugų teikėjo interesų pusiausvyra, apsaugoti jo turiniai interesai⁷. Kaip minėta,

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. gegužės 30 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2014.

CK 6.721 straipsnio 1 dalies nuostatos numato pareigą vienašališkai atlygintinų paslaugų sutartį nutraukiančiam klientui sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento⁸.

CK 6.720 straipsnio 3 dalis numato vartotojos pareigą mokėti už paslaugas. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. Sutartis, kaip nurodyta aukščiau, laikytina nutraukta nuo 2020 m. kovo 8 d., todėl vartotojai kyla pareiga mokėti už paslaugas iki šios datos ir vartotoja privalo laikytis priimtų sutartinių įsipareigojimų. Sutarties 11 punkte numatyta, kad „<...> Klientas įsipareigoja laiku atsiskaityti už suteiktą Paslaugą/-as Taisyklėse nustatyta tvarka.“, taip pat Sutarties 12 punktas reglamentuoja, kad „Už Paslaugas ar atskirai užsakytas papildomas paslaugas Klientas atsiskaito su KLI LT Taisyklėse nustatyta tvarka ir terminais“. Paminėtina, kad 2017 m. taisyklių 36.1 papunktis numato, kad vartotoja įsipareigoja „Atsiskaityti su KLI LT už Paslaugas <...> pagal pateiktas sąskaitas Sutartyje ir šiose Taisyklėse nustatyta tvarka“, o minėtų taisyklių 39 punkte nurodyta, kad „Klientas už paslaugas atsiskaito pagal Sutartyje ar jos prieduose nustatytus Paslaugų tarifus Taisyklėse nustatyta tvarka“. Be kita ko, 2017 m. taisyklių 42 punkte nurodyta, kad „Klientui, laiku neatsiskaičius su KLI LT Sutartyje ar Taisyklėse nurodyta tvarka, Klientas moka 0,2 (dviejų dešimtyju) procentų delspinigių už kiekvieną uždelstą dieną <...>“. Prašyme vartotoja nurodo, kad nuo 2019 m. spalio 10 d. (prašymo nutraukti sutartį išsiuntimo dienos) faktiškai nesinaudoja teikėjos paslaugomis. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kaip nurodyta aukščiau, jog nėra pagrindo laikyti, kad sutartis nutraukta nuo 2019 m. spalio 17 d., vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, vartotojai kyla pareiga apmokėti už paslaugas, teiktas iki sutarties nutraukimo (t. y. už laikotarpį nuo 2019 m. spalio 1 d., kadangi, kaip nurodė teikėja, vartotoja atsiskaitė tik už rugsėjo mėn. teiktas paslaugas, iki 2020 m. kovo 8 d., kuomet sutartis laikoma nutraukta), net jei paslaugomis nesinaudojo (nors tokią galimybę turėjo).

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, į tai, kad nėra pagrindo pripažinti sutartį nutraukta nuo 2019 m. spalio 17 d., į tai, kad vartotoja ginčija teikėjos reikalavimą sumokėti nurodytą sumą, kaip pasekmę manymo, kad sutartis yra nutraukta nuo 2019 m. spalio 17 d., vartotojos prašymas pripažinti teikėjos veiksmus nepagristais, reikalaujant sumokėti už suteiktas paslaugas (įskaičiuojant delspinigius, už laiku neatliktus atsiskaitymus), sutarties galiojimo laikotarpiu, netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos M. T. 2020 m. gegužės 13 d. prašymo.

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 Marija Kurjan ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojai ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis

⁸ Lietuvos apeliacinio teismo 2016 m. gegužės 19 d. sprendimas civilinėje byloje Nr. 2A-628-196/2016 (UAB „Media House“ ir UAB „Omnitel“).