



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL J. I. 2020 M. LIEPOS 20 D. PRAŠYMO**

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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojos J. I. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2020 m. liepos 20 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos AS TV Play Baltics (registruota Estijos Respublikoje, įmonės kodas 10308880, Peterburi tee 81, 11415 Talinas, Estijos Respublika) (toliau – teikėja) 2020 m. liepos 2 d. raštą Nr. V20KAC-173 (toliau – liepos mėn. raštas), 2020 m. rugpjūčio 27 d. raštą Nr. V20KAC-177 (toliau – rugpjūčio mėn. raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2014 m. liepos 10 d. pasirašė Viasat sutarties specialiąsias sąlygas (toliau – 2014 m. sutartis) dėl palydovinės televizijos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo. 2019 m. liepos 17 d. vartotoja su teikėja pratęsė sutartinius santykius, pasirašydamos priedą prie TVPlay Home sutarties (toliau – sutartis), kuriuo teikėja įsipareigojo už mokestį teikti vartotojai paslaugas, taikant paslaugų paketą „Namai“, minimaliam 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Sutarties skiltyje „Mokesčiai ir Lengvatos“ nurodyta, jog abonentinis mokestis už paslaugas yra 15,99 Eur, kortelės aptarnavimo mokestis 0,00 Eur/mėn., vienkartinis kortelės aktyvavimo mokestis 0,00 Eur, lengvata abonentiniam mokesčiui 168,00 Eur, įrangos kaina 0,00 Eur, lengvata įrangai 0,00 Eur¹. Sutarties skiltyje „Akcijos sąlygos“ nurodyta, jog vartotojai suteiktų lengvatų sumą sudaro 168,00 Eur.

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2020 m. gegužės mėn. pastebėjo, kad teikėjos „palydovinės televizijos kanalai transliuojami su trikdžiais-pertraukomis“, ir suvokusi, kad „minėti trikdžiai nėra laikini“ telefonu kreipėsi į teikėją su prašymu „ištaisyti teikiamų paslaugų trūkumus“, o iki teikėjos meistro atvykimo dienos, pasak vartotojos, „palydovinės televizijos kanalai nustojo transliuoti apskritai – televizorius nerodė nei vieno kanalo iki šio Prašymo parengimo“. Vartotojos teigimu, nuo 2014 m., kada ji pradėjo naudotis teikėjos paslaugomis, iki 2020 m. „didelių bei dažnų sutrikimų nebuvo“, tačiau pamini 2017 m. pablogėjusį teikėjos paslaugų teikimą, nurodydama, kad „rodomas vaizdas televizoriuje retkarčiais strigdavo“, dėl ko kreipėsi į teikėją ir po teikėjos meistro atvykimo, pasak vartotojos, paslaugos buvo teikiamos tinkamai.

Vartotoja prašyme teigia, kad 2020 m. gegužės mėn. atvykęs teikėjos meistras nenustatinėjo priežasties, įtakojančios netinkamą paslaugų teikimą, nebandė atnaujinti įrangos, tik pakomentavo, kad „signalui trukdo medžiai“, bei nurodė, kad reikalingas stovas palydovinės televizijos antenos perkėlimui į kitą vietą, už kurį turės susimokėti vartotoja.

Vartotoja nurodė, kad į teikėją 2020 m. gegužės-birželio mėn. dėl netinkamo paslaugų teikimo telefonu kreipėsi keletą kartų, o 2020 m. birželio 4 d. pateikė teikėjai pretenziją dėl netinkamo paslaugų teikimo. 2020 m. birželio 5 d. vartotoja gavo teikėjos atsakymą į minėtą pretenziją, kuriame

¹ 2014 m. sutarties skiltyje „Pastabos“ nurodyta, kad „Akcija: Papildoma įranga su trimis konverteriais (3LNB) prie standartinio palydovinio komplekto suteikiama nemokamai“.

buvo nurodyta, kad „televizija nėra transliuojama dėl neva paaugusių medžių“. Vartotoja prašyme taip pat pažymi, kad teikėja „sąmoningai nurodo paslaugų tiekimo sutrikimo priežastimi kažkokius medžius, siekiant nuslėpti tikrąją priežastį ir prisidengti medžiais kaip nekontroliuojama aplinkybe, su tikslu išvengti atsakomybės“.

2020 m. liepos 10 d. vartotoja teikėjai pateikė dar vieną pretenziją dėl netinkamo paslaugų teikimo, kurioje nurodė, kad, atsižvelgiant į tai, jog vartotoja 2020 m. gegužės-liepos mėn. negalėjo tinkamai naudotis paslaugomis, sąskaitos už paslaugų teikimą nurodytais mėnesiais nebus apmokėtos. Teikėja, atsakydama į pastarąją pretenziją, nurodė, kad situaciją spręsti pagal Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – Tarnyba) rekomendacijas².

Apibendrinama vartotoja nurodo, kad teikėja „nori išgauti papildomos finansinės naudos“, nurodydama vartotojai įsigyti stovą palydovinės televizijos antenos perkėlimui į kitą vietą, kuris, pasak vartotojos, net nereikalingas, arba, kaip nurodo vartotoja, teikėja nori „nutraukti sutartį sumokant netesybas bei tyčia tempia laiką su tikslu pritaikyti abonementinius mokesčius“.

Teikėja liepos mėn. rašte nurodo, kad vartotoja į teikėją dėl netinkamo paslaugų teikimo kreipėsi 2020 m. gegužės 26 d., o 2020 m. gegužės 28 d. teikėjos meistras, kurio paslaugos vartotojai buvo suteiktos nemokamai, nustatė, kad dėl netinkamos paslaugų kokybės kaltas medis, kuris „paaugo ir trukdo geram TV signalui“. Pasak teikėjos, „Pirmo skambučio metu Klientas žadėjo nupjauti medį, bet dabar jau sako, kad nebegali jo nupjauti. Klientas buvo informuotas, kad 50 EUR kainuos specialus stovas ir jis buvo sutikęs jį įsigyti, bet šiuo metu pradėjo sakyti, kad jam viską žadėjo nemokamai“. Pasak teikėjos, atsakydama į vartotojos pretenziją, gautą 2020 m. birželio 4 d., teikėja vartotojai nurodė, kad kokybiškam paslaugų gavimui trukdo paaugę medžiai, todėl buvo pasiūlyta vartotojai įsigyti specialų stovą, kad būtų galima palydovinės televizijos anteną perkelti į kitą vietą, be kita ko, vartotojai buvo pasiūlytos nemokamos minėtos antenos perkėlimo darbų paslaugos³. Teikėja liepos mėn. rašte taip pat nurodė, kad ji sutiko vartotojai kompensuoti net 2 meistro kvietimus, dėl ko patyrė 100 Eur nuostolį, bei atkreipė dėmesį, kad teikėja neatlieka įrangos montavimo paslaugų ir „visais techniniais sprendimais turi pasirūpinti pats Klientas“.

Rugpjūčio mėn. rašte teikėja papildomai nurodė, kad teikėjos informacinėje sistemoje 2017 m. rugpjūčio 25 d. buvo užfiksuota meistro išvada, kad „darbai atlikti, antenos reguliavimas, signalas pasiektas 55%, bet šalia esantis medis neduoda išgauti stipriausią signalą. Klientas sakė apgėnęs medžio šakas“. Teikėja, atsakydama į vartotojos prašyme pateiktą pareiškimą, kad „2020 metų gegužės mėn. atvykęs meistras visiškai netikrino Tiekėjo įrangos, nenustatinėjo sutrikimo priežasties“, nurodė, kad dar 2017 m. rugpjūčio 25 d. meistras vartotojai buvo suteikęs informaciją, kad geriausiam galimam palydovinės televizijos signalui priimti trukdo medis, o 2020 m. gegužės mėn. atvykęs teikėjos meistras tik „patikrina ir nustato ar tikrai medžiai trukdo bei pasiūlo variantus kaip išspręsti situaciją“. Teikėja rugpjūčio mėn. rašte taip pat nurodė, kad „neprižiima atsakomybės už tokio pobūdžio paslaugų trikdžius, kaip išaugę medžiai, blokuojantys signalą“, ir kad vartotoja telefonu buvo informuota, jog nutraukiant sutartį nepraėjus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, vartotojai bus taikomos netesybos.

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 suteikti vartotojai užsakytas paslaugas, o vartotoja įsipareigojo laiku mokėti už paslaugas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog vartotojos su teikėja sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies

² 2020 m. birželio 8 d. vartotoja kreipėsi į Tarnybą, prašydama įvertinti situaciją.

³ Anot teikėjos, nemokami palydovinės antenos perkėlimo darbai buvo pasiūlyti vartotojai keletą kartų ir telefonu.

sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad 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 šalių kilęs dėl priežasties, įtakojančios netinkamą paslaugų teikimą, ir subjekto, atsakingo už tos priežasties pašalinimą, nustatymo, bei iš to kylančių teisinių pasekmių.

Vartotoja prašo: 1) nustatyti priežastį, įtakojančią netinkamą paslaugų teikimą, ir kas (vartotoja ar teikėja) tą priežastį turi pašalinti savo lėšomis, bei, atsižvelgiant į nustatytą minėtą priežastį, konstatuoti, kad teikėja pažeidė sutartį, dėl ko privalo kompensuoti abonentinius mokesčius už paslaugas nuo 2020 m. gegužės 28 d. iki sutarties nutraukimo dienos (toliau – reikalavimas Nr. 1); 2) rekomenduoti teikėjai nutraukti sutartį be netesybų (toliau – reikalavimas Nr. 2).

Dėl reikalavimo Nr. 1

Vartotoja prašyme nurodo, kad jau 2017 m. teikėjai buvo pranešta apie „*pablogėjusį paslaugų tiekimą (rodomas vaizdas televizoriuje retkarčiais strigdavo)*“. Kad vartotoja kreipėsi į teikėją dėl netinkamo paslaugų teikimo dar 2017 m., to fakto neginčija ir teikėja. Be to, teikėja Tarnybai rugpjūčio mėn. rašte pateikė 2017 m. rugpjūčio 25 d. duomenis iš teikėjos informacinės sistemos, kur, kaip jau buvo minėta, užfiksuota meistro, kuris lankėsi pas vartotoją dėl 2017 m. kreipimosi, išvada: „*darbai atlikti, antenos reguliavimas, signalas pasiektas 55%, bet šalia esantis medis neduoda išgauti stipriausią signalą. Klientas sakė apsigėnęs medžio šakas*“. Taigi, remiantis minėtais duomenimis, Tarnyba sprendžia, kad vartotoja teikėjai reiškė nusiskundimus dėl netinkamo paslaugų teikimo ir anksčiau, t. y. 2017 m., ir jau tada teikėjos meistras nustatė, jog tinkamam palydovinio signalo priėmimui trukdo medis (kaip nurodė teikėja, palydovinės televizijos signalas tuo metu siekė 55 proc.). Kaip matyti iš prašymo nagrinėjimo metu pateiktos medžiagos, 2020 gegužės 26 d. vartotoja telefonu vėl kreipėsi į teikėją dėl netinkamo paslaugų teikimo, ir teikėja, reaguodama į minėtą kreipimąsi, suteikė nemokamas meistro paslaugas. Teikėja Tarnybai el. paštu pateikė duomenis iš teikėjos informacinės sistemos, kuriuose užfiksuota 2020 m. gegužės 28 d. meistro išvada dėl vartotojos 2020 m. gegužės mėn. kreipimosi. Minėtoje išvadoje nurodyta, kad „*reikia perkėlinėti anteną į kitą vietą, naudojant spec. stovą, signalui trukdo medis, kuris paaugo, nors klientas žadėjo jį nupjauti, bet dabar jau sako, kad negali*“. Įvertinus pateiktus duomenis iš teikėjos informacinės sistemos (tiek 2017 m., tiek 2020 m.), darytina išvada, kad teikėjos meistras abiem atvejais nustatė tą pačią signalo priėmimą įtakojančią priežastį – t. y., kad kokybiškam palydovinės televizijos signalo priėmimui trukdo medis.

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktas), 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, teikėja teigia, kad palydovinio signalo priėmimui trukdo medis, o rugpjūčio mėn. rašte nurodo, kad „*neprisiima atsakomybės už tokio pobūdžio paslaugų trikdžius, kaip*

išaukę medžiai, blokuojantys signalą“. El. paštu teikėja Tarnybai papildomai nurodė, kad „informuojame, kad mes išipareigojame teikti signalą. Signalas iš mūsų pusės buvo siunčiamas. Paslaugos Klientas nemato dėl priežasčių, kurių mes negalime kontroliuoti ir už jas neatsakome. Signalą blokuoja medis“. Pažymėtina, kad ginčo nagrinėjimo metu vartotoja Tarnybai nepateikė įrodymų, kad palydovinės televizijos signalo priėmimui įtakos turi teikėjos veiksmai ar neveikimas. Kadangi ir 2017 m., ir 2020 m. teikėja nustatė tą pačią priežastį, įtakojančią paslaugų teikimą, t. y., kad palydovinės televizijos signalo priėmimą blokuoja medis, kurią patvirtina įrašai iš teikėjos informacinės sistemos, o vartotoja Tarnybai taip pat nepaneigė medžio aplinkybių, todėl Tarnyba neturi pagrindo abejoti teikėjos nurodoma palydovinės televizijos signalo priėmimą įtakojančia faktine aplinkybe. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad vartotoja 2017 m. ir 2020 m. dėl netinkamo paslaugų teikimo į teikėją kreipėsi atitinkamai rugpjūčio ir gegužės mėn., t. y. gamtiniu atžvilgiu tokiu periodu, kada medžiai žaliuoja, kas, Tarnybos vertinimu, turėjo įtakos palydovinio signalo priėmimui.

Pagal ERPT taisyklių 20 papunktį, elektroninių ryšių paslaugų teikėjas atsako už jo teikiamų paslaugų kokybę ir gedimus šalina iki elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje nurodyto tinklo galinio taško. TVPlay Home sutarties tipinių sąlygų (2018 m. spalio 16 d. redakcija) (toliau – sąlygos), kurios yra sutarties sudėtinė dalis ir su kuriomis vartotoja sutiko, pasirašydama sutartį⁴, 9.1 papunktyje įtvirtinta, kad „TVPlay Home atsako tik už tyčinį Sutarties pažeidimą arba pažeidimus, kilusius dėl didelio neatsargumo. TVPlay Home neatlygina žalos, kurią Klientas patiria dėl streiko, gaisro, oro sąlygų, televizijos programų gamintojų ar transliuotojų veiksmų ar neveikimo, techninių gedimų arba kitų TVPlay Home nekontroliuojamų aplinkybių“. Kadangi Tarnyba, remdamasi ginčo nagrinėjimui pateikta medžiaga, padarė išvadą, kad palydovinio signalo priėmimui įtakos turėjo medis, o pagal minėtą sąlygų punktą teikėja, teikdama paslaugas, neatlygina žalos, kurią paslaugos gavėjas patiria dėl aplinkybių, kurių teikėja negali kontroliuoti, Tarnybos vertinimu, tokios aplinkybės, kaip medžių augimas, medžių žaliavimas ir pan., yra aplinkybės, kurių teikėja negali kontroliuoti.

Sąlygų 6.2 papunktyje nurodyta, kad „<...> TVPlay Home atlieka garantinę Įrangos priežiūrą, aptarvimą, remontą bei keitimą bei apmoka jos taisymo ir keitimo išlaidas, nebent buvo įrodyta, kad įranga buvo sugadinta dėl Kliento kaltės <...>“, o sąlygų 6.3 papunktyje nurodyta, kad „Klientas įrangą gali susimontuoti pats arba užsisakyti montavimo paslaugą iš TVPlay Home“. Minėtos sąlygų nuostatos leidžia daryti išvadą, kad teikėja, atlikdama garantinę įrangos priežiūrą, apmoka tik pačios įrangos taisymo ar keitimo išlaidas, o įrangos montavimo kaštai tenka paslaugos gavėjui (šiuo atveju vartotojai). Tai patvirtina ir teikėja, liepos mėn. rašte nurodydama, kad ji „neatlieka įrangos montavimo paslaugų“ bei el. paštu papildomai Tarnybą informuodama, kad „įrangą susimontuoti privalo pats Klientas. Mes bendradarbiaujame su įmonėmis kurios teikia montavimo darbus ir kaip variantą siūlome Klientams, bet Klientas neprivalo naudoti jų paslaugas“. Kaip jau buvo minėta, sprendama situaciją, teikėja pasiūlė vartotojai įsigyti specialų stovą palydovinės televizijos antenos perkėlimui, kad būtų užtikrintas tinkamas paslaugų teikimas. Be to, teikėja el. paštu Tarnybai nurodė, kad „2020-07-14 išimties tvarka, siekiant padėti Klientui ir išspręsti situaciją, geranoriškai pasiūlėme panaikinti nuo 2020-05-26 iki įrangos permontavimo dienos sąskaitas tuo atveju, jei Klientas sutiks susimokėti už papildomą įrangą, kuri reikalinga nestandartiniam meistro darbams, kurios mes nekompensuojame. Taip pat už Klientą išimties tvarka geranoriškai sutikome sumokėti įmonei, kuri teikia montavimo paslaugas už atliktą meistro darbą. Klientas 2020-07-14 su tokiu pasiūlymu sutiko, bet 2020-07-15 jo atsisakė, todėl sąskaitos nebus naikinamos“⁵. Tai rodo, kad teikėja neturi tikslo pasipelnyti iš vartotojos, siūlydama įsigyti specialų stovą palydovinės antenos perkėlimui, kas, pasak teikėjos, išspręstų situaciją, ir kas, Tarnybos vertinimu, reiškia, jog neberekėtų vartotojai apgenėti ar nupjauti medžio, trukdančio priimti palydovinės televizijos signalą, o priešingai, teikėja, siekdama problemos sprendimo, suteikia

⁴ „<...> sutinku su TVPlay Home sutarties tipinėmis sąlygomis <...>“

virtotojai nemokamas meistro paslaugas palydovinės televizijos antenos permontavimui, nors pagal aukščiau nurodytas teisės aktų nuostatas teikėja nėra įpareigota to daryti, taip pat teikėja geranoriškai pasiūlė kompensuoti virtotojai sąskaitas už suteiktas paslaugas, kol nebus atlikti palydovinės televizijos antenos permontavimo darbai.

Atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba, įvertinusi ginčo nagrinėjimo metu pateiktą medžiagą, padarė išvadą, jog palydovinio signalo priėmimui trukdantis medis yra aplinkos veiksnys ir teikėjos nekontroliuojama aplinkybė, Tarnyba sprendžia, kad siekiant gauti tinkamas teikėjos paslaugas, medis turi būti apgenėtas/nupjautas, arba turi būti išigytytas specialus stovas, reikalingas palydovinės televizijos antenos perkėlimui.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kas nurodyta aukščiau, į tai, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog teikėja, teikdama paslaugas, pažeidė sutartinius įsipareigojimus, Tarnyba konstatuoja, kad teikėja nepažeidė sutarties, teikdama virtotojai paslaugas.

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, o paslaugų gavėjams kyla pareiga sumokėti sutartus mokesčius, net jei paslaugomis nesinaudoja (nors tokią galimybę turi). CK 6.720 straipsnio 3 dalis numato virtotojos pareigą mokėti už paslaugas. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. Atsižvelgiant į tai, kad sutartis nėra nutraukta, į tai, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog teikėja būtų sustabdžiusi paslaugų teikimą ar kad pažeidė sutartį, Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja turi kompensuoti sąskaitas už suteiktas paslaugas nuo 2020 m. gegužės 28 d. iki sutarties nutraukimo dienos. Tai reiškia, kad virtotojai kyla pareiga mokėti už suteiktas paslaugas ir virtotoja privalo laikytis prisiimtų sutartinių įsipareigojimų.

Dėl reikalavimo Nr. 2

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 <...>“. Sutarties skiltyje „Pastabos“ nurodyta, kad „Jei Klientas nutraukia Sutartį nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui, jis įsipareigoja grąžinti TVPlay Home suteiktą lengvatą bei kompensuoti TVPlay Home 15 EUR administravimo išlaidas“, o sąlygų 10.2.2 papunktyje nurodyta, kad „Sutartį nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui Klientas gali nutraukti apie tai raštu išpėjęs TVPlay Home ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų, pilnai atsiskaitęs su TVPlay Home ir grąžinęs TVPlay Home suteiktos Lengvatos ir/ar Lengvatos Įrangai dalį, proporcingą likusiam Minimaliam laikotarpiui. Jei Klientui buvo suteikta Abonentinio mokesčio Lengvata, Klientas privalo grąžinti suteiktos lengvatos dalį – t.y. sumokėti pilną abonentinio mokesčio kainą už laikotarpį, kurį naudojosi Lengvata. <...>“. Šios sutartinės nuostatos aiškintinos kaip suteikiančios teikėjai teisę reikalauti atlyginti teikėjos patirtus nuostolius, kurie buvo patirti nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, kurioje buvo nurodytos suteiktos nuolaidos. CK 6.71 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad netesybos – tai įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta (bauda, delspinigiai). Netesybomis laikoma bauda, nustatyta konkrečia pinigų suma arba užtikrinamos prievolės sumos procentu, arba delspinigiai, skaičiuojami už kiekvieną praleidimo termino dieną. Teismų praktikoje, kurioje aiškinamos nuostatos, susijusios su netesybų reglamentavimu, yra konstatuota, jog šalių susitarimu nustatytų netesybų tikslas – kompensuoti kreditoriaus galimus praradimus neįvykdžius ar netinkamai įvykdžius sutartinius arba ikisutartinius įsipareigojimus⁶.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. sausio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-95-313/2017.

Elektroninių ryšių paslaugų teikėjų su šių paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo, kuriose nustatomas minimalus naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpis ir elektroninių ryšių paslaugų gavėjams suteikiamos tam tikros nuolaidos (elektroninių ryšių paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui, įrangai ir pan.), taip pat numatoma, kad suteiktas nuolaidas, remiantis atitinkamomis sutarties nuostatomis, elektroninių ryšių paslaugų gavėjas privalo sumokėti elektroninių ryšių paslaugų teikėjui, jei elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis nutraukiama nepasibaigus minimaliam naudojimui šiomis paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba vertina, kad sutartinės nuostatos, numatančios elektroninių ryšių paslaugų gavėjo pareigą sumokėti šių paslaugų teikėjui sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas paslaugoms ir (ar) įrangai, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų. Todėl aukščiau nurodytos sutarties nuostata ir sąlygų 10.2.2 papunkčio nuostata laikytina šalių susitarimu dėl netesybų, vartotojai nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

Vartotoja ginčija teikėjos teisę reikalauti netesybų, nutraukus sutartį, nes kaip nurodo vartotoja, ji negali tinkamai naudotis paslaugomis iki šiol ne dėl savo kaltės.

ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada paslaugų gavėjas gali nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį. <...> Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo.“ Taigi, elektroninių ryšių paslaugų gavėjas turi teisę reikalauti nutraukti elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį be netesybų ERPT taisyklių 12 punkte nurodytais atvejais, įskaitant ir kai elektroninių ryšių paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį. Nagrinėjamu atveju sutartiniuose dokumentuose nėra aptarta, kas yra laikoma esminiu sutarties pažeidimu dėl teikėjos kaltės, todėl, ar teikėja pažeidė sutartį iš esmės, spręstina pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y., ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, išskyrus atvejus, kai kita šalis nenumatė ir negalėjo protingai numatyti tokio rezultato, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir kt.

Atsižvelgdama į tai, kad aukščiau Tarnyba konstatavo, jog teikėja nepažeidė sutarties, nėra pagrindo taikyti ERPTT 12 punktą ir pripažinti vartotojos teisę nutraukti sutartį, netaikant netesybų, todėl vartotojos prašymas rekomenduoti teikėjai nutraukti sutartį be netesybų netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos J. I. 2020 m. liepos 20 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 Mariją Kurjan ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojai ir teikėjai.