



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL S. R. 2021 M. KOVO 22 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 S. R. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. kovo 22 d. prašymą (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. balandžio 1 d. raštą Nr. KCS-30 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2015 m. sausio 19 d. pasirašė Duomenų perdavimo paslaugų užsakymą ir Skaitmeninės IPTV paslaugų užsakymą, o 2017 m. sausio 16 d. – Paslaugų užsakymą ir Skaitmeninės IP televizijos paslaugų užsakymą, kuriais atitinkamai susitarė dėl interneto prieigos paslaugų ir skaitmeninės IP televizijos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini), Vilnius. 2019 m. lapkričio 22 d. šalys sudarė Paslaugų užsakymą (Sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) ir Skaitmeninės IP televizijos paslaugų užsakymą (Sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau abu užsakymai kartu – Sutartis), kuriais atitinkamai susitarė dėl interneto prieigos paslaugų ir skaitmeninės IP televizijos paslaugų teikimo 36 mėn. trumpiausiu naudojimosi paslaugomis terminu adresu (duomenys neskelbtini), Vilnius.

2020 m. gruodžio 23 d. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – VVTAT) 2020 m. gruodžio 23 d. raštu Nr. 4E-33902 persiustą vartotojos 2020 m. gruodžio 21 d. prašymą, kuriame vartotoja, be kita ko, prašė netaikyti Sutarties nutraukimo mokesčio, nes Sutartį nutraukė dėl to, jog parduoda butą, o teikėja neturi galimybių perkelti Sutarties vykdymo į kitą vietą. Tarnyba 2021 m. sausio 26 d. raštu Nr. (64.3Mr)1B-277 pateikė vartotojai atsakymą, kuriame nurodė, jog teikėja už Sutarties nutraukimą nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui turi teisę reikalauti netesybų, tačiau teikėja, Tarnybos skaičiavimais, iš vartotojos pareikalavo didesnės netesybų (suteiktų nuolaidų) sumos negu nustatė Tarnyba, todėl sąskaita už 2020 m. lapkričio mėn. suteiktas paslaugas turėtų būti perskaičiuota, t. y. sumažinta 8,17 Eur (158,26 Eur – 150,09 Eur).

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2020 m. gruodžio 21 d. kreipėsi į VVTAT, prašydama paaiškinti, ar teikėjos Sutarties sąlyga, pagal kurią iš vartotojos reikalaujama padengti Sutarties nutraukimo nuostolius tuo atveju, jei Sutartį vartotoja nutraukia, nes parduoda butą, o teikėja neturi galimybių perkelti Sutarties vykdymo į kitą vietą, yra sąžininga. Vartotoja nurodė, kad teikėja gali pasiūlyti savo paslaugas tik labai nedidelėje teritorijoje, ir kadangi perkantis butą asmuo atsisako perimti Sutartį, vartotoja teigia turėjusi nutraukti Sutartį. Anot vartotojos, informacija apie tai, kad teikėjos aptarnaujama teritorija yra labai ribota, niekur nepateikta ir vartotojas, sudarydamas sutartį, gali būti suklaidintas siūlymu sudaryti sutartį ilgam laikotarpiui. Taip pat vartotoja pažymėjo, kad yra ilgametė teikėjos klientė (nuo 2015 m. sausio mėn.) ir Sutartį pratęsė jau tris kartus. Vartotoja nurodė,

kad Sutarties nebūtų norėjusi nutraukti dėl pačių paslaugų, tačiau tą buvo priversta padaryti dėl to, kad pardavė būstą. Vartotoja informavo, kad teikėja grąžino 8,17 Eur permoką.

Vartotoja pranešė, kad VVTAT išnagrinėjo vartotojos klausimą ir VVTAT komisijos 2021 m. kovo 18 d. nutarime Nr. 10E-826 „Dėl UAB Penkių kontinentų komunikacijų centras“ paslaugų užsakymo, priedų, darbų atlikimo akto ir paslaugų teikimo taisyklių sąlygų“ (toliau – nutarimas) nustatė, kad teikėja Sutartyje taikė nesąžiningas sąlygas, todėl nutarimą persiuntė teikėjai, prašydama grąžinti sumokėtą kompensaciją (150,09 Eur). Vartotoja nurodė, kad teikėja el. paštu atsakė, jog: „*Jūsų skundas buvo nagrinėtas ryšių reguliavimo tarnybos, skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas ir priimtas galutinis sprendimas. Kompensacijos Jums grąžinti negalime, Ji buvo priskaičiuota atitinkamai, tai nurodo ir RRT sprendimas. Jeigu nesate patenkinta ryšių reguliavimo tarnybos sprendimu, kreipkitės tiesiogiai į tarnybą.*“.

Tarnybai kartu su prašymu pateikto nutarimo 4 dalyje nurodyta, kad Skaitmeninės IP televizijos paslaugų užsakymo Priedo Nr. 1 dalyje „Papildomos sąlygos“ įtvirtinta, jog „*Abonentas anksčiau nurodyto trumpiausio naudojimosi paslauga termino nutraukdamas Abonentinę duomenų perdavimo tinklo paslaugų sutartį privalo sumokėti kompensaciją (atlyginti nuostolius), lygią visoms pagal Abonentinę duomenų perdavimo tinklo paslaugų sutartį Abonentui suteiktoms nuolaidoms*“ ir, jog neaišku, dėl kieno kaltės, dėl kokių priežasčių anksčiau termino atsisakius paslaugų (nutraukus paslaugų teikimo sutartį), vartotojas bus įpareigotas sumokėti teikėjai kompensaciją, lygią visoms pagal sutartį vartotojui suteiktoms nuolaidoms. Taip pat nurodoma, kad pagal minėtos sąlygos formuluotę nėra aišku, ar vartotojas aukščiau minėtus mokesčius teikėjai turės sumokėti ir tuo atveju, kai paslaugų teikimo sutartis anksčiau termino bus nutraukta dėl teikėjos kaltės, pavyzdžiui, kai teikėja iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo sutartį arba teikiamų paslaugų kokybė neatitinka sutarties sąlygų. Minėtoje nutarimo dalyje pažymėta, jog tuo atveju, kai atlygintinų paslaugų teikimo sutartis nutraukiama dėl paslaugų teikėjo kaltės, vartotojas dėl to neturėtų patirti jokių neigiamų pasekmių ir tokiu atveju sumokėti tik už faktiškai suteiktas paslaugas, o teikėjai, kaip savo srities profesionalui, tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Nutarimo 4 dalyje daroma išvada, jog cituota Sutarties sąlyga, nenurodanti dėl kieno kaltės, dėl kokių priežasčių anksčiau termino atsisakius paslaugų (nutraukus paslaugų teikimo sutartį), vartotojas bus įpareigotas sumokėti teikėjai kompensaciją, lygią visoms pagal sutartį vartotojui suteiktoms nuolaidoms, iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai. Nutarimo rezoliucinėje dalyje nutariama, jog aukščiau minėta sąlyga atitinka Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies bendrąjį vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų.

Vartotoja prašo grąžinti sumokėtą kompensaciją – 150,09 Eur<sup>1</sup>.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad tiek pagal Sutartį, tiek pagal UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ Paslaugų teikimo taisyklių<sup>2</sup> (toliau – Taisyklės) 15.6 papunktį, kuomet kliento iniciatyva ne dėl teikėjos kaltės paslaugų teikimo sutartis ar paslaugų teikimas nutraukiami nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, klientas įsipareigoja ne vėliau kaip per 1 (vieną) mėnesį nuo paslaugų teikimo sutarties ar paslaugų teikimo nutraukimo dienos atlyginti teikėjai visas klientui pagal paslaugų teikimo sutartį suteiktas nuolaidas. Teikėjos teigimu, nutarimo 4 dalyje pateiktos sutartinės nuostatos interpretavimas yra visiškai klaidingas ir neatitinkantis tiek Sutartyje, tiek Taisyklėse nurodomo turinio, kur aiškiai pabrėžiama, kad „*Jeigu Kliento iniciatyva ne dėl Bendrovės kaltės arba Bendrovės iniciatyva dėl Kliento kaltės <...>*“ (Taisyklių 15.6 papunktis).

Teikėja nurodė, kad, vadovaujantis Taisyklių 15.8 papunkčiu, paslaugų teikimo vietą klientas gali keisti tik su teikėjos rašytiniu sutikimu, o kliento išsikėlimas iš paslaugų teikimo vietos neatleidžia kliento nuo įsipareigojimų pagal paslaugų teikimo sutartį vykdymo. Taigi, pasak teikėjos,

<sup>1</sup> Teikėja 2021 m. gegužės 5 d. el. paštu Tarnybai nurodė, kad ginčijamą sumą vartotoja sumokėjo 2020 m. gruodžio 31 d.

<sup>2</sup> 2017 m. sausio 11 d. redakcija.

faktas, kad vartotoja išsikelia iš paslaugų teikimo vietos, o teikėja vietoje, į kurią persikelia vartotoja (Kintų g., Balsiai, Vilnius), paslaugų neturi galimybės teikti, neatleidžia vartotojos nuo įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymo. Teikėjos teigimu, šiuo atveju techninių galimybių nebuvimas teikti paslaugas kitu negu susitarta Sutartyje adresu nėra teikėjos sutartinių įsipareigojimų pažeidimas ir negali būti laikomas esminiu pažeidimu pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus. Dėl šių priežasčių vartotoja, anot teikėjos, vadovaujantis Sutartimi ir Taisyklių 15.6 papunkčiu, privalėjo atlyginti teikėjai visas pagal Sutartį suteiktas nuolaidas. Teikėja nurodė, jog netesybos vartotojai buvo perskaičiuotos ir sumažintos 8,17 Eur suma, kuri buvo gražinta vartotojai.

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis 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 vartotojos 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 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 atlygintinėms 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 vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl vartotojos sumokėtų netesybų – 150,09 Eur – gražinimo. Vartotoja teigia, jog Sutartį nutraukė, nes pardavė butą, o naujuoju vartotojos pageidaujama adresu teikėja neturi techninių galimybių teikti paslaugas. Be to, vartotoja remiasi nutarimu, kuriame Sutarties sąlyga, numatanti abonento pareigą sumokėti suteiktas nuolaidas nutraukus paslaugų teikimo sutartį nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, pripažinta nesąžininga. Teikėja nurodo, jog Sutartį vartotojai nutraukus nesibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, ne dėl teikėjos kaltės, vartotoja turi pareigą teikėjai sumokėti pagal Sutartį suteiktas nuolaidas.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punkte įtvirtinta, kad VVTAT įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Atkreiptinas dėmesys, kad ne tik nutarimo 4 dalyje nurodyta Sutarties nuostata („*Abonentas anksčiau nurodyto trumpiausio naudojimosi paslauga termino nutraukdamas Abonentinę duomenų perdavimo tinklo paslaugų sutartį privalo sumokėti kompensaciją (atlyginti nuostolius), lygią visoms pagal Abonentinę duomenų perdavimo tinklo paslaugų sutartį Abonentui suteiktoms nuolaidoms*“), kuri VVTAT nutarimu pripažinta nesąžininga, numato abonento pareigą sumokėti suteiktas nuolaidas abonentui nutraukus paslaugų teikimo sutartį anksčiau nei pasibaigia trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminas, tačiau ir Taisyklių 15.6 papunktis („*Jeigu Kliento iniciatyva ne dėl Bendrovės kaltės arba Bendrovės iniciatyva dėl Kliento kaltės Sutartis ar Paslaugų teikimas nutraukiami nepasibaigus Trumpiausiam naudojimosi paslauga terminui (jeigu Sutartyje toks terminas yra nustatytas), Klientas, be kita ko, įsipareigoja ne vėliau kaip per 1 (vieną) mėnesį nuo Sutarties ar Paslaugų teikimo nutraukimo dienos atlyginti Bendrovei visas Klientui pagal Sutartį suteiktas nuolaidas*“), kuris VVTAT nebuvo pripažintas kaip nesąžininga

sutarties sąlyga, aiškiai įtvirtina, kad paslaugų gavėjas įsipareigoja atlyginti teikėjai visas pagal paslaugų teikimo sutartį suteiktas nuolaidas, jei paslaugų teikimo sutartis nutraukiama paslaugų gavėjo iniciatyva ne dėl teikėjos kaltės nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui.

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 <...>“. Pagal CK 6.71 straipsnį, netesybomis laikoma įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta. 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 įsipareigojimus<sup>3</sup>.

Pažymėtina, jog paslaugų teikėjų su paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl paslaugų teikimo, kuriose nustatomas trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir paslaugų gavėjams suteikiamos tam tikros nuolaidos (paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui ir pan.), taip pat numatoma, kad suteiktas nuolaidas, remiantis atitinkamomis sutarties nuostatomis, paslaugų gavėjas privalo sumokėti paslaugų teikėjui, jei paslaugų teikimo sutartis nutraukiama nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba vertina, kad sutartinės nuostatos, numatančios paslaugų gavėjo pareigą sumokėti paslaugų teikėjui sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų.

Pažymėtina, kad iš ginčo medžiagos nustatyta, kad vartotoja pateikė teikėjai 2020 m. lapkričio 10 d. ir 2020 m. lapkričio 20 prašymus nutraukti Sutartį ir Sutartis buvo nutraukta 2020 m. lapkričio 26 d. (kaip nurodyta teikėjos Tarnybai pateiktame 2021 m. sausio 8 d. rašte Nr. KCS-02), todėl konstatuotina, kad Sutartis yra nutraukta vartotojos iniciatyva. Teikėjos vartotojai pateiktoje 2020 m. lapkričio 30 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija SKY Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2020 m. lapkričio mėn. sąskaita), be kita ko, nurodyta sutarties pratęsimo mokesčio kompensacija – 15,00 Eur (su PVM), skaitmeninės IP televizijos kompensacija – 59,19 Eur (su PVM), skaitmeninės IPTV sutarties pratęsimo mokesčio kompensacija – 15,00 Eur (su PVM) ir abonentinio mokesčio „GO\*“ kompensacija – 69,07 Eur (su PVM), t. y. iš viso 158,26 Eur (su PVM) suteiktų nuolaidų (netesybų). Sutartyje nurodyta, jog vartotojai suteikiama 100 proc. nuolaida sutarties pratęsimo mokesčiui (15,00 Eur), skaitmeninės IP televizijos sutarties pratęsimo mokesčiui (15,00 Eur), 54,55 proc. nuolaida skaitmeninės IP televizijos mėnesiniam mokesčiui (11,00 Eur) ir 7,00 Eur/mėn. nuolaida mėnesiniam mokesčiui „GO“ (13,00 Eur). Kaip nurodyta Tarnybos 2021 m. sausio 26 d. rašte Nr. (64.3Mr)1B-277, Tarnybos skaičiavimais, netesybų suma turėtų siekti ne daugiau nei 150,09 Eur. Kaip patvirtino vartotoja, 8,17 Eur (158,26 Eur – 150,09 Eur) teikėja vartotojai grąžino.

Taisyklių 6.1.2 papunktyje nustatyta, kad teikėja įsipareigoja „esant techninėms galimybėms, teikti Klientui Paslaugas Sutartyje nustatytomis sąlygomis“, o Taisyklių 15.8 papunktyje nustatyta, kad „Paslaugų teikimo vietą Klientas gali keisti tik Bendrovės rašytiniu sutikimu. Kliento išsikėlimas iš Paslaugų teikimo vietos neatleidžia Kliento nuo įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymo. Nutraukiant Sutartį dėl to, kad Klientas išsikelia iš Paslaugų teikimo vietos, turi būti laikomasi Sutartyje nustatytų įspėjimo apie Sutarties nutraukimą terminų ir kitų sąlygų.“ Vartotojos 2020 m. lapkričio 11 d. el. laiške, siųstame teikėjai, nurodoma, kad „Jūs negalite teikti paslaugų nei (duomenys neskelbtini) - norėjau šiais metais pajungti jūsų paslaugą tėvams - jūsų atsakymas buvo neigiamas, dabar kraustausi į Balsius - jūsų atsakymas neigiamas, vėliau gyvensiu Kintų gatvėje - jūsų atsakymas irgi neigiamas.“ Vartotoja taip pat 2021 m. gegužės 5 d. el. paštu Tarnybai patikslino, kad su teikėja dėl paslaugų perkėlimo bendravo telefonu ir įvardijo 2 adresus: (duomenys neskelbtini) ir (duomenys

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

neskelbtini), Vilniuje. Taigi, matyti, kad paslaugų teikimą vartotoja pageidavo perkelti į (duomenys neskelbtini), (duomenys neskelbtini) ir (duomenys neskelbtini), Vilniuje. Pažymėtina, kad teikėjos interneto svetainėje<sup>4</sup> įvedus minėtus adresus, pateikiama informacija, kad „*Jūsų nurodytu adresu reikalingas papildomas techninių galimybių tyrimas. Užpildykite registracijos anketą ir su jumis susieksime per 1 darbo dieną.*“. Taigi, darytina išvada, kad minėtais trimis adresais teikėjos paslaugos nėra teikiamos.

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, paslaugų gavėjas turi teisę reikalauti nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų ERPT taisyklių 12 punkte nurodytais atvejais, įskaitant ir kai paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo sutartį. Sutartiniuose dokumentuose nėra aptarta, kas yra laikoma esminiu sutarties pažeidimu dėl teikėjos kaltės, todėl, ar teikėja pažeidė sutartį iš esmės, sprendina 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. Atsižvelgiant į tai, kad pagal Sutartį teikėja buvo įsipareigojusi teikti paslaugas adresu (duomenys neskelbtini), Vilnius, į tai, kad paslaugų teikimo vietą vartotoja gali keisti tik esant teikėjos sutikimui (Taisyklių 15.8 papunktis) ir paslaugos teikiamos esant techninėms galimybėms (Taisyklių 6.1.2 papunktis), teikėjos interneto svetainėje pateikiama informacija, jog vartotojos pageidautais paslaugų perkėlimo adresais (duomenys neskelbtini), (duomenys neskelbtini) ir (duomenys neskelbtini), Vilniuje, teikėja paslaugų neteikia, be to, kad vartotoja prašyme nurodo, jog dėl teikėjos adresu (duomenys neskelbtini), Vilnius, teiktų paslaugų nusiskundimų neturėjo, konstatuotina, kad vartotoja Sutartį nutraukė ne dėl teikėjos kaltės. Nenustačius, jog teikėja būtų pažeidusi Sutartį iš esmės, nepripažintina vartotojos teisė nutraukti Sutartį netaikant netesybų pagal ERPT taisyklių 12 punktą.

Teikėjos techninių galimybių neturėjimas teikti paslaugas kitu nei Sutartyje sulygtu adresu, kaip minėta, nelaikytinas Sutarties pažeidimu iš esmės, kuris suteiktų vartotojai teisę nutraukti Sutartį be netesybų, o Taisyklių 15.6 papunktis, kaip nustatyta, VVTAT nutarimu nebuvo pripažintas nesąžininga sutarties sąlyga, ir jame aiškiai įtvirtinta, jog ne dėl teikėjos kaltės paslaugų gavėjui išreikškus pageidavimą nutraukti paslaugų teikimo sutartį nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, paslaugų gavėjui suteiktos nuolaidos turi būti grąžintos, todėl konstatuotina, kad vartotojai kyla pareiga atlyginti teikėjai visas pagal Sutartį suteiktas nuolaidas.

Kaip nustatyta, vartotoja prašyme nurodo, kad informacija apie tai, jog teikėjos aptarnaujama teritorija yra labai ribota, niekur nepateikta ir vartotojas, sudarydamas sutartį, gali būti suklaidintas siūlymu sudaryti sutartį ilgam laikotarpiui. Kaip nurodyta anksčiau, Taisyklių 5.1 papunktyje nurodyta, kad teikėja įsipareigoja paslaugų teikimo vietoje teikti paslaugas paslaugų gavėjui, o paslaugų teikimo vieta apibrėžiama kaip vieta, kurioje paslaugų gavėjui sudaroma galimybė naudotis paslaugomis paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka (Taisyklių 2.1.14 papunktis). Taigi, teikėjai pagal Sutartį nekyla pareiga užtikrinti paslaugų teikimą konkrečioje teritorijoje ar kitu nei Sutartyje nurodytu paslaugų teikimo adresu. Be to, kaip nustatyta, teikėja savo interneto svetainėje sudariusi galimybę vartotojams, įvedus pageidaujamą adresą, sužinoti, ar konkrečiu adresu Vilniuje teikia paslaugas.

Įvertinus tai, kas išdėstyta anksčiau, konstatuotina, kad teikėja pagrįstai pritaikė netesybas vartotojai nutraukus Sutartį nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, todėl nepripažintina, jog teikėja turi grąžinti vartotojai 150,09 Eur sumą.

Atsižvelgiant į tai, vartotojos prašymas netenkinamas.

3. N e t e n k i n u vartotojos S. R. 2021 m. kovo 22 d. prašymo.

<sup>4</sup> <https://www.penki.lt/internetas>

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.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis