



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL D. V. 2021 M. BALANDŽIO 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 vartotojo D. V. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. balandžio 20 d. prašymą nagrinėti ginčą (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) 2021 m. gegužės 4 d. raštą Nr. V21KAC-233 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad pagal 2020 m. rugsėjo 14 d. Home3 sutarties specialiąsias sąlygas (toliau – sutartis), teikėja įsipareigojo už mokestį teikti vartotojui palydovinės televizijos ir interneto prieigos paslaugas (toliau abi kartu – paslaugos). Sutarties skiltyje „Akcijos sąlygos“ numatyta, kad vartotojui teikiamos paslaugos taikant mokėjimo planą „SatTV Namai su neribotu internetu + LG TV – 26,99“, suteiktų lengvatų suma – 273,76 Eur, minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn. Sutarties skiltyje „Mokesčiai ir Lengvatos“ nurodyta, kad 1-24 mėn. abonentinis mokestis – 26,99 Eur/mėn., Go3 Starto paketas – 0,00 Eur, kortelės aptarnavimo mokestis – 0,00 Eur, paslaugos pajungimo mokestis – 14,00 Eur, lengvata abonentiniam mokesčiui 71,76 Eur, įrangos kaina – 1,00 Eur, lengvata įrangai – 105,00 Eur, papildoma įranga – 42,00 Eur, lengvata papildomai įrangai – 97,00 Eur.

Vartotojas prašyme nurodė, kad teikėjos teikiamos paslaugos yra labai prastos kokybės, todėl 2021 m. kovo mėn. viduryje vartotojas susisieikė su teikėjos darbuotojais telefonu. Kaip teigia vartotojas, jis buvo informuotas, kad su vartotoju susisieiks teikėjos darbuotojas, kad išspręstų kilusią problemą, tačiau nesulaukęs jokio skambučio, nurodė pakartotinai kelis kartus kreipęsis į teikėją. Vartotojas nurodė, jog 2021 m. kovo 29 d. raštu kreipėsi į teikėją, automatinis atsakiklis vartotoją informavo, kad kreipimasis gautas ir per 3 darbo dienas su vartotoju susisieiks teikėjos darbuotojas. Kadangi, kaip teigia vartotojas, niekas nesusisieikė, todėl 2021 m. balandžio 1 d. vartotojas informavo teikėją, kad nutraukia sutartį. Vartotojo teigimu, su vartotoju teikėja nesusisieikė, jokio atsakymo į pretenzijas ir pranešimą vartotojas negavo. Vartotojas nurodė, jog teikėjos paslaugų kokybė vartotojo netenkina, todėl reikalauja, kad sutartis būtų nutraukta.

Teikėja rašte Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) nurodė, kad vartotojas 2020 m. spalio 15 d. kreipėsi į teikėją dėl prastos duomenų perdavimo spartos, teikėjos teigimu, pokalbio metu duomenų perdavimo sparta siekė 12,34 MB/s. Teikėja nurodė, jog vartotojui buvo siūloma atstatyti maršrutizatoriaus gamyklinius parametrus ir patikrinti SIM kortelės veikimą kitame įrenginyje. Teikėjos teigimu, vartotojas 2021 m. kovo 22 d. informavo, kad maršrutizatoriaus gamyklinių parametrų atstatymas ir valdymo skydelyje parinkta 4G tinklo technologija nepadėjo. Kaip nurodė teikėja, 2021 m. kovo 23 d. vartotojas kreipėsi į teikėją nurodydamas, jog nori atsisakyti teikėjos paslaugų. Teikėja informavo, jog 2021 m. balandžio 2 d. teikėjos vadybininkei susisieikus su vartotoju, buvo aptarta situacija ir siūlomi techniniai veiksmai.

Teikėja nurodė patikinant, jog patikrinus duomenų perdavimo spartą adresu (duomenys neskelbtini), yra užtikrinamas tinkamas signalas ir tinklo sutrikimų nepastebėta. Teikėja atkreipia dėmesį, kad signalo stiprumas priklauso nuo geografinių gyvenvietės reljefo ypatumų. Silpnesnį

signalą gali lemti pastato konstrukcija, t. y. storo mūro sienos, gelžbetonio konstrukcijos, plastikiniai langai, dengti metalo plėvele ir pan. Teikėja patvirtino, kad remiantis duomenų perdavimo paslaugos ryšio kokybe nurodytu adresu, teikia labai stiprų 4G signalą. Teikėja taip pat nurodė, jog šią informaciją pateikia ir interneto svetainėje <https://www.bite.lt/apie/bites-rysys>. Teikėja papildomai informavo, jog matomas išnaudotas vartotojo duomenų kiekis yra: 2020 m. spalio mėn. ~ 741 GB, 2020 m. lapkričio mėn. ~ 621 GB, 2020 m. gruodžio mėn. ~ 621 GB, 2021 m. sausio mėn. ~ 542 GB, 2021 m. vasario mėn. ~ 578 GB, 2021 m. kovo mėn. ~ 563 GB, 2021 m. balandžio mėn. ~ 548 GB.

Teikėja informavo, jog 2021 gegužės 3 d. susisiekus su vartotoju telefonu, siekiant situacijos sprendimo buvo pasiūlyta palikti televizijos paslaugas su televizoriumi išsimokėtinai, nutraukiant interneto prieigos paslaugas ir naikinti grąžintinių lengvatų mokestį. Teikėjos teigimu, vartotojo toks pasiūlymas netenkinamas. Teikėja nurodė, jog vertinant aplinkybes nutraukti televizijos ir interneto prieigos paslaugas ir anuliuoti grąžintinas lengvatas pagrindo nemato.

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 vartotojui užsakytas paslaugas, o vartotojas įsipareigojo sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruja 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 atlygintinoms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs iš esmės dėl vartotojui pagal sutartį teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo bei sutarties nutraukimo. Vartotojas prašyme nurodė, jog kreipėsi į teikėją, kadangi teikėjos teikiamos paslaugos yra nekokybiškos ir reikalauja, kad teikėja nutrauktų sutartį, kaip spręstina iš ginčo medžiagos, be netesybų. Teikėja nesutinka su vartotojo reikalavimais nurodydama, jog nemato pagrindo nutraukti televizijos ir interneto prieigos paslaugas ir anuliuoti grąžintinas lengvatas (kaip minėta, teikėja siūlė palikti televizijos paslaugas su televizoriumi išsimokėtinai, nutraukiant interneto prieigos paslaugas ir naikinti grąžintinių lengvatų mokestį).

Dėl interneto prieigos paslaugų

ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada abonentas 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 nurodytų 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, tik nustatčius, jog paslaugų teikėjas iš esmės pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus arba pakeitė paslaugų teikimo sutarties sąlygas, gali būti taikomas ERPT taisyklių 12 punktas ir pripažįstama, kad paslaugų gavėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų.

Home3 sutarties tipinių sąlygų¹, kurios laikytinos sudėtine sutarties dalimi, 10.3 papunktyje nurodyta, jog „Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, informavęs apie tai raštu Home3 ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, jei Home3 iš esmės pažeidžia šią Sutartį, Home3 pakeitus Sutarties sąlygas, jei tokie pakeitimai iš esmės pablogino Kliento padėtį, ir / ar padidinus Sutartyje nurodytų mokesčių dydžius, kaip tai numatyta 11.3 nuostatoje. Jei Sutartis nutraukiama nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui, Klientas turi teisę neatlygintinai grąžinti Įrangą Home3 arba pasilikti ją, sumokėdamas Home3 suteiktos Lengvatos Įrangai dalį, proporcingą likusiam Minimaliam laikotarpiui.“ Kas laikytina esminiu sutarties pažeidimu, nei sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaparta, todėl sprendžiant, ar teikėja iš esmės pažeidė sutartį, vertintina atsižvelgiant į CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, t. y., ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar nevykdymas duoda pagrindą nukentėjusiajai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan.

Prašyme vartotojas reikalauja nutraukti sutartį, kaip spręstina pagal ginčo medžiagą, be netesybų, motyvuodamas tuo, jog teikėjos teikiamos paslaugos yra labai prastos kokybės. ERPT taisyklių 19 punkte nustatyta, kad „Teikėjas privalo užtikrinti, kad abonentas visą parą arba Sutartyje <...> nurodytą trumpesnį laiką galėtų prisijungti prie Teikėjo tinklo naudodamas Paslaugų gavimo galinius įrenginius, atitinkančius teisės aktų nustatytus reikalavimus, ir naudotis Teikėjo teikiamomis Paslaugomis, kurių kokybė atitinka galinio įrenginio parametrus“.

Vadovaujantis Home3 bendrųjų mobilios interneto paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Interneto sąlygos), kurios yra sudėtinė sutarties dalis ir kurios nustato teikėjos teikiamų interneto prieigos paslaugų teikimo sąlygas, 1.2 papunkčiu interneto prieigos paslaugos teikėjos klientams teikiamos tik užsisakius televizijos ir interneto prieigos paslaugų paketą ir teikiamos tik kartu su televizijos paslaugomis. Interneto sąlygų 2.3 papunktyje nustatyta, kad „Home3 įsipareigoja suteikti kokybiškas Paslaugas visą parą visoje ryšio tinklo veikimo teritorijoje, tačiau tik Lietuvos Respublikoje. Klientas patvirtina, kad jam yra žinoma Paslaugų veikimo zona, taip pat jis yra informuotas, kad su naujausiais Paslaugų veikimo zonos žemėlapiais gali susipažinti internete adresu <http://www.bite.lt/lt/about/network/coverage>“, o 2.5 papunktyje nurodyta, kad „Duomenų perdavimo greitis priklauso nuo Kliento buvimo vietoje esančios duomenų perdavimo technologijos ir jo naudojamos įrangos: GPRS tinkle – nuo 0 kbps iki 48 kbps. EDGE – nuo 0 kbps iki 238 kbps. UMTS – nuo 0 kbps iki 384 kbps, HSPA+ – nuo 0 kbps iki 21 Mbps, DC-HSPA+ – nuo 0 kbps iki 42 Mbps. LTE – nuo 0 iki 150 Mbps. LTE-Advanced nuo 0 iki 300 Mbps. Realu užtikrinama packetinio duomenų perdavimo sparta priklauso nuo naudojamos prisijungimo prieigos ir tinklo apkrovimo būklės konkrečioje vietoje ir konkrečiu laiku. Minimalus vidutinis Paslaugos užtikrinamas greitis yra apie 16 kbps.“, „Paslaugos pateikiamumas – 95%.“ (2.6 papunktis). UAB „Bitė Lietuva“² interneto svetainėje³ skelbiama, kad sutartyje nurodytu vartotojo adresu (duomenys neskelbtini) teikiamas 4G (LTE technologija) ryšys: „Labai stiprus signalas. Ryšys stabilus, internetas veikia gerai, neatsijunginėja, Max teorinis greitis siekia 150 mbps, vidutinis greitis 40 mbps. Galėsite naudotis itin sparčiu internetu. žiūrėti video HD formatu, greitas atsiuntimas.“ Tarnyba pažymi, kad paslaugų kokybės parametrus įtakos turi ne tik paslaugų teikėjas, bet paslaugų kokybė (šiuo atveju reali užtikrinama packetinio duomenų perdavimo greitis) gali priklausyti ir nuo daugelio kitų veiksnių: atstumo iki bazinės radijo ryšio stoties, geografinių ir urbanistinių vietos ypatumų (pvz., kalvotumo, užstatymo intensyvumo, aplink esančių pastatų aukščio ir techninių charakteristikų bei kt.), pastato, kuriame naudojamosi paslaugomis, sienų storio, aukštų skaičiaus, naudotų statybinių medžiagų, patalpų pobūdžio (pvz., rūsiuose ir kitose patalpose, esančiose žemiau žemės lygio, signalas gali būti prastesnis), oro sąlygų, vartotojų naudojamų galinių įrenginių, ir kt., o sutartiniuose dokumentuose numatoma didžiausia duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta gali būti pasiekama, kai vartotojas yra lauke, netoli bazinės stoties, atviroje vietoje, naudojama galinė įranga palaiko atitinkamą technologiją, prie tos pačios bazinės stoties prisijungusių vartotojų yra nedaug, serveris, į kurį kreipiamasi, taip pat mažai pakrautas ir pan. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba pripažįsta, kad maksimalios iki 150 Mbps duomenų perdavimo spartos nurodymas Interneto sąlygų 2.5 papunktyje neleidžia

¹ Galioja nuo 2019 m. gruodžio 3 d.

² Interneto prieigos paslaugos teikiamos pasitelkiant trečiąjį asmenį – UAB „Bitė Lietuva“.

³ <https://www.bite.lt/apie/bites-rysys>

paslaugų gavėjui (šiuo atveju vartotojui) pagrįstai tikėtis, kad būtent maksimalia duomenų perdavimo ir priėmimo sparta paslaugų teikimas visada bus užtikrinamas, juolab, kad teikėja sutartiniuose dokumentuose, kaip nurodyta aukščiau, pateikia informaciją, kad duomenų perdavimo greitis priklauso ir nuo daugelio faktorių, kurių teikėja neįtakoja.

Vartotojas kartu su prašymu pateikė kompiuterio ekrano nuotrauką, kurioje, naudodamasis interneto greičio matuokle, užfiksavo duomenų gavimo spartą – 3,96 Mbit/s, duomenų išsiuntimo spartą – 3,00 Mbit/s, taip pat pateikė mobiliojo ryšio aparato ekrano nuotrauką, kurioje matyti duomenų gavimo sparta – 1,58 Mbit/s, duomenų išsiuntimo sparta – 3,79 Mbit/s. Pažymėtina, jog Tarnyba negali įsitikinti šių įrodymų patikimumu, nes nėra aišku, kokiomis sąlygomis duomenys juose (pateiktose nuotraukose) yra užfiksuoti. Vertinant kiekvieno įrodymo įrodomąją reikšmę reikia nustatyti, koks jo ryšys su įrodinėjimo dalyku, ar tas įrodymas yra leistinas, patikimas, ar nėra suklaidojimo požymių.⁴ Įrodymų patikimumą patvirtina faktinių duomenų (informacijos), gautų iš keleto įrodinėjimo priemonių, tapatumas. Sprendžiant vieno ar kito įrodymo patikimumo klausimą, labai svarbu išsiaiškinti, ar nėra prieštaravimų tarp faktinių duomenų, gautų iš tos pačios rūšies ar skirtingų įrodinėjimo priemonių.⁵ Vartotojo pateiktos minėtos nuotraukų kopijos nelaikytinos oficialiu dokumentu, todėl jose fiksuoti duomenys nelaikytini patikimais.

Siekiant visapusiškai išnagrinėti kilusį ginčą, Tarnybos Infrastruktūros ir įrenginių kontrolės departamento Infrastruktūros priežiūros skyriaus specialistai 2021 m. birželio 1 d. nuo 11.15 val. iki 11.30 val. atliko interneto prieigos paslaugų kokybės parametrų matavimus adresu (duomenys neskelbtini) (t. y. adresu, nurodytu sutartyje). Matavimai buvo atliekami prijungus kompiuterį laidu prie vartotojo turimo modemo vartotojo gyvenamojoje patalpoje naudojantis Interneto prieigos paslaugų kokybės matavimo sistema „matuok.lt“. Atlikus dešimt duomenų perdavimo bandymų gavimo ir siuntimo kryptimis, nustatyta vidutinė duomenų gavimo sparta 34,688 Mbit/s, vidutinė duomenų siuntimo sparta 8,756 Mbit/s, vidutinis vėlinimas (delsa) – 24 ms. Tokių parametrų paslaugos leidžia jų gavėjui naudotis visomis paslaugomis, pavyzdžiui tokiais kaip realaus laiko žaidimai viešajame ryšių tinkle, balso skambučiai VoIP, vaizdo stebėjimas didelės raiškos formatu, taip pat, esant tokiai spartai galima kokybiškai naudotis ir internetine televizija. Be to, iš teikėjos Tarnybai pateiktų 2020 m. spalio mėn. – 2021 m. balandžio mėn. laikotarpio sąskaitų už paslaugas kopijų, nustatyta, jog vartotojas interneto prieigos paslaugomis naudojosi aktyviai: 2020 m. spalio mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis – 741653,13 MB; prisijungimų prie interneto kiekis: 36, 2020 m. lapkričio mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis – 621743,26 MB; prisijungimo prie interneto kiekis: 34, 2020 m. gruodžio mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis – 542095,02 MB, prisijungimo prie interneto kiekis: 38, 2021 m. sausio mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis – 578433,50 MB, prisijungimo prie interneto kiekis: 36, 2021 m. vasario mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis – 563193,46 MB, prisijungimo prie interneto kiekis: 32, 2021 m. kovo mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis – 548879,59 MB, prisijungimo prie interneto kiekis: 42, 2021 m. balandžio mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis – 487953,22 MB, prisijungimo prie interneto kiekis: 41. Toks išnaudotų duomenų kiekis, taip pat Tarnybos užfiksuoti interneto prieigos paslaugos kokybiniai parametrai nesudaro pagrindo pripažinti, kad teikėja interneto prieigos paslaugas teikė nekokybiškai.

Dėl televizijos paslaugų kokybės

Nors iš vartotojo prašymo galima suprasti, kad teikėja, vartotojo teigimu, neužtikrina ir tinkamo televizijos paslaugos teikimo, tačiau nei detalai nurodo, kuo tai pasireiškia, nei pateikia įrodymus, kad televizijos paslauga teikiama netinkamai. Vartotojas pateikė Tarnybai televizoriaus ekrano nuotrauką, kurio ekrane matyti „Kanalų derinimas“ ir „0 rastų kanalų“, tačiau teikėja, atsakydama vartotojui dėl televizoriaus ekrano nuotraukų 2021 m. gegužės 31 d. el. laiške nurodė, iš pateiktų nuotraukų matyti, jog vartotojas kanalų paiešką atlieka ne Home3 imtuve, o pačiame televizoriuje. Taigi, kaip minėta aukščiau, nėra aišku kokiomis sąlygomis duomenys juose (pateiktose

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. gegužės 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-290/2014.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugsėjo 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-409/2008.

nuotraukose) yra užfiksuoti, todėl televizoriaus ekrano nuotraukų kopijos nėra laikytinos patikimu įrodymu. Be kita ko, iš vartotojo kartu su prašymu pateiktų priedų (el. laišškai siųsti teikėjai) matyti, kad vartotojas skundžiasi Go3 paslauga. Tarnyba pažymi, kad, įvertinus sutartį, „Go3 starto paketas” yra papildoma paslauga, kurios veikimui įtakos turi interneto ryšys, kurio sparta, kaip minėta, šiuo atveju, suteikia galimybę kokybiškai naudotis ir internetine televizija (Go3 paslauga), tačiau tai nėra pagrindinė paslauga, dėl kurios buvo susitarta sutartimi, pagrindinė paslauga interneto prieigos paslauga ir – palydovinė televizija, dėl kurios paslaugų netinkamos kokybės vartotojas, kaip minėta, nepateikia jokių patikimų įrodymų.

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytinas vartotojas. Įrodinėjimo pareiga – būtinybė šalims 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.

Pažymėtina, kad ginčo nagrinėjimo metu vartotojas Tarnybai nepateikė jokių patikimų įrodymų, kad palydovinės televizijos paslauga teikiama nekokybiškai, todėl Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja neužtikrino tinkamo televizijos paslaugų teikimo.

Atsižvelgiant į tai, kas nurodyta aukščiau, nėra pagrindo konstatuoti, kad vartotojui teikiamų paslaugų kokybė neatitinka sutartiniuose dokumentuose nurodytos kokybės ir nepatvirtina, jog paslaugos neteikiamos ir jomis vartotojas iš esmės negali naudotis, kas reikštų, jog teikėja įvykdė esminį sutarties pažeidimą, kuris suteiktų teisę vartotojui nutraukti sutartį be netesybų, todėl vartotojo prašymas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo D. V. 2021 m. balandžio 20 d. prašymo nagrinėti ginčą.

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