



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL D. S. 2021 M. GRUODŽIO 10 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 41 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) 40.2 papunkčiu, išnagrinėjęs viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo D. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. gruodžio 10 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Kauno interneto sistemos“ (Mituvos g. 5, 50132 Kaunas, įmonės kodas 135639496) (toliau – teikėja) 2022 m. sausio 6 d. raštą Nr. 20220106-1 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2021 m. rugsėjo 23 d. sudarė UAB „Kauno interneto sistemos“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), kuria susitarė dėl interneto prieigos paslaugos (toliau – paslauga) teikimo taikant interneto planą „Galingas 600“ už 19,90 Eur/mėn. mokesį, kuriam taikoma 7,00 Eur/mėn. nuolaida 12 mėn. trumpiausiu naudojimosi paslauga laikotarpiu. Sutartyje nurodyta paslaugos teikimo pradžia: 2021 m. spalio 1 d.

Vartotojas prašyme nurodo, kad su teikėja buvo sutarta, jog paslauga vartotojui reikalinga nuo 2021 m. spalio 1 d. ir ši data kaip paslaugos teikimo pradžia nurodyta Sutartyje, tačiau, pasak vartotojo, teikėja paslaugą apmokestino nuo 2021 m. rugsėjo 23 d., t. y. Sutarties pasirašymo dienos. Vartotojas nurodo kelis kartus kreipęsis į teikėją ir reikalauja, jog teikėja mokesčius už paslaugą skaičiuotų nuo paslaugos teikimo pradžios datos, kuri nurodyta Sutartyje, t. y. grąžintų 3,75 Eur permoką ir pakoreguotų Sutarties terminą pagal Sutartyje nurodytą paslaugų teikimo datą – nuo 2021 m. spalio 1 d., taip pat kompensuotų vartotojui padarytą neturtinę žalą – 300,00 Eur.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotojas 2021 m. rugsėjo 21 d. užsakė paslaugą, o 2021 m. rugsėjo 23 d. paslauga vartotojui buvo įvesta. Teikėja paaiškino, kad vartotojas „*sutarties datas <...> supildė pats ant sutarties kol meistras įvedinėjo paslaugas, o jam leido susipažinti su pačia sutartimi.*“ Teikėja nurodė, kad vartotojui pagal užsakytą pasiūlymą buvo suteikta 30 dienų paslauga naudotis nemokamai ir mokesčiai už paslaugą pradėtas skaičiuoti 2021 m. spalio 23 d., todėl sąskaitos už 2021 m. rugsėjo mėn. teikėja pateikti negali. Teikėja nurodė, jog Sutarties 14 punkte numatyta, jog „*Sutartis įsigalioja jos pasirašymo dieną ir yra neterminuota, jeigu Sutarties prieduose nėra numatomas trumpiausias naudojimosi paslauga terminas. <...>*“.

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. Vadovaujantis Sutarties 1 punktu, kuriame nustatyta, jog „*Vadovaudamasis šia sutartimi ir šios sutarties priedais esančiomis Operatoriaus paslaugų teikimo taisyklėmis <...> (toliau – Taisyklės) ir*

atskirais konkrečių paslaugų užsakymais (toliau – Sutartis) Operatorius, esant techninėms galimybėms, įsipareigoja teikti Klientui elektroninių ryšių tinklo aptarnavimo, interneto prieigos <...> ir/ar kitas Kliento užsakytas paslaugas (toliau – Paslaugos), o Klientas įsipareigoja už suteiktas Paslaugas atsiskaityti Sutartyje ar Taisyklėse nustatyta tvarka“, darytina išvada, jog vartotojo su teikėja sudaryta Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad Sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl Sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugos 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 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis turi būti sudaroma laikantis CK ir ERĮ nustatytų reikalavimų, o viešosios elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos laikantis CK, ERĮ ir Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, patvirtintose Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytos paslaugos teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Dėl užmokesčio už paslaugą skaičiavimo pradžios

Vartotojas prašyme nurodo, jog paslauga pagal Sutartį turėjo būti pradėta teikti nuo 2021 m. spalio 1 d. ir mėnesinis užmokestis už paslaugą turėjo būti pradėtas skaičiuoti nuo šios datos, taip pat, vartotojas prašo teikėją pataisyti trumpiausio naudojimosi paslauga laikotarpio (12 mėn.) pradžią ji skaičiuojant nuo 2021 m. spalio 1 d.

ERPT taisyklių 6.13 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti ataskaitinį laikotarpį, už kurio metu suteiktas Paslaugas apskaičiuojamas užmokestis“. Kaip minėta, Sutartį šalys pasirašė 2021 m. rugsėjo 23 d. ir ginčo dėl to nėra, be to, Sutartyje nurodyta paslaugos teikimo pradžia: 2021 m. spalio 1 d. Sutarties 4 punkte numatyta, kad „Operatorius įsipareigoja teikti Paslaugas remdamasis šioje Sutartyje, Taisyklėse ir atskiruose konkrečių Paslaugų užsakymuose numatyta tvarka.“, o 14 punkte įtvirtinta, kad „Sutartis įsigalioja jos pasirašymo dieną <...>“. UAB „Kauno interneto sistemos“ paslaugų teikimo taisyklių (Sutarties priedas Nr. 1) (galiojančių nuo 2016 m. sausio 11 d.) (toliau – Taisyklės) 3.6 ir 3.11 papunkčiuose atitinkamai nustatyta, kad „Trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas – Kliento įsipareigojimas naudotis Paslaugomis tam tikrą, Sutartyje ir/ar jos prieduose nurodytą laikotarpį, kuris pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios“ ir „Paslaugų teikimo pradžia – laikas, nuo kurio Klientui sudaroma galimybė pradėti naudotis užsakytomis Paslaugomis Taisyklėse nustatyta tvarka“, o 29 ir 32 punktuose nurodyta, kad „<...> Ataskaitinis laikotarpis – vienas kalendorinis mėnuo“ ir „Paslaugų teikimo pradžios diena yra įskaitoma į atsiskaitomąjį laikotarpį, už kurį turi būti mokama. <...>“. Darbų užsakymo akte nurodyta registracijos data: 2021 m. rugsėjo 21 d. ir Sutartyje nurodytas vartotojo adresas: (duomenys neskelbtini), o šalių pasirašytos 2021 m. rugsėjo 23 d. Darbų atlikimo sutarties (toliau – Darbų atlikimo sutartis) 1.1 papunktyje nustatyta, kad „Šia sutartimi VYKDYTOJAS įsipareigoja praveisti bei pajungti kompiuterinio tinklo kabelį tarp VYKDYTOJO ir UŽSAKOVO techninės įrangos, o UŽSAKOVAS įsipareigoja atliktus darbus priimti ir sudaryti su VYKDYTOJU interneto paslaugų sutartį per 7 (septynias) dienas“. Taigi, išanalizavus anksčiau minėtas sutartinių dokumentų nuostatas, darytina išvada, kad šalių sudaryta Sutartis galioja nuo 2021 m. rugsėjo 23 d., tačiau paslaugos teikimo pradžios data laikytina 2021 m. spalio 1 d., nuo kurios turi būti mokami užmokesčiai už paslaugą ir skaičiuojamas trumpiausias naudojimosi paslauga laikotarpis (šiuo atveju 12 mėn.). Pažymėtina, jog minėtos sutartinės nuostatos suponuoja, kad paslaugos teikimo pradžia gali sutapti su paslaugos teikimo sutarties pasirašymo data, tačiau paslaugos įvedimas dar nereiškia, jog paslauga pradėta teikti vartotojui, kadangi, kaip matyti iš Darbų

atlikimo sutarties, vartotojas turėjo sudaryti Sutartį su teikėja per 7 dienas po paslaugos įvedimo (šiuo atveju paslauga įvesta ir Sutartis sudaryta tą pačią dieną, t. y. 2021 m. rugsėjo 23 d.)

Kaip nurodė teikėja, vartotojui pagal užsakytą pasiūlymą buvo suteikta 30 dienų paslauga naudotis nemokamai. Pažymėtina, kad teikėjos interneto svetainėje¹, kurioje nurodytas šviesolaidinio interneto planas „Galingas 600“, pateikiamas detalus pasiūlymo aprašymas², kuriame nurodyta, kad naujiems privatiems klientams taikoma akcija „paslaugos išbandymas 30 dienų nemokamai“ (1 punktis), kurios sąlygos galioja sudarius „6, 12, 24 mėn. paslaugų teikimo sutartį“ (1.1 papunktis) ir, kad „Pirmas 30 dienų, nuo sutarties pasirašymo, klientas už paslaugas abonentinio mokesčio nemoka“ (1.2 papunktis), taip pat, jog „Jeigu klientas nusprendžia paslauga naudotis toliau, nieko daryti nereikia, įsigalioja sutartyje numatyta pasiūlymo kaina, kurią klientas mokės iki sutarties termino pabaigos. Pasibaigus sutarties terminui, įsigalioja standartinė paslaugos kaina“ (1.4 papunktis). Atkreiptinas dėmesys, kad nors minėto aprašymo 1.2 papunktyje nurodyta, jog 30 dienų nemokamo paslaugos išbandymo terminas skaičiuojamas nuo „sutarties pasirašymo“, tačiau sistemiškai vertinant sutartinių dokumentų nuostatas, darytina išvada, jog minėtas 30 dienų nemokamas paslaugos išbandymo terminas turi būti skaičiuojamas nuo paslaugos teikimo pradžios datos, nes iki šios datos nelaikytina, jog paslauga vartotojui teikiama ir jis ja naudojasi, ir tik nuo šios datos skaičiuojamas mėnesinis mokeskis (Taisyklių 32 punktis).

Teikėjos 2021 m. spalio 11 d. mokėjimo sąskaitoje Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita) už 2021 m. spalio mėn., išrašytoje vartotojui, be kita ko, nurodytas 3,75 Eur (su PVM) mėnesinis užmokestis, kurį vartotojas reikalauja grąžinti, ir, kuris, teikėjos teigimu, apskaičiuotas už 2021 m. spalio 23-31 d. laikotarpį. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta anksčiau, konstatuotina, kad vartotojui pagal akcijos „paslaugos išbandymas 30 dienų nemokamai“ sąlygas nesikreipus dėl Sutarties nutraukimo mėnesinis užmokestis už paslaugą turėjo būti taikomas nuo 2021 m. spalio 31 d., t. y. praėjus 30 dienų nuo paslaugos teikimo pradžios (2021 m. spalio 1 d.) Remiantis tuo, pripažintina, kad Sąskaitoje nurodyta sumos 3,75 Eur (su PVM) dalis už 2021 m. spalio 23-30 d. laikotarpį turi būti grąžinta vartotojui. Taip pat pripažintina, jog Sutartyje nustatytas 12 mėn. trumpiausias naudojimosi paslauga laikotarpis turėtų būti skaičiuojamas nuo 2021 m. spalio 1 d.

Dėl neturtinės žalos atlyginimo

Vartotojas, be kita ko, prašo iš teikėjos priteisti 300,00 Eur neturtinę žalą.

Neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais (CK 6.250 straipsnio 1 dalis). Neturtinės žalos dydis nustatytinas, atsižvelgiant į CK 6.250 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus: žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais (CK 6.250 straipsnio 2 dalis). Pažymėtina, kad tam tikri nepatogumai, sunkumai yra natūralus gyvenimo ir dalyvavimo civilinėje apyvartoje reiškinys ir ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą, todėl neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu įrodyta, kad neturtinė žala padaryta.³

Taikant civilinę atsakomybę atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję priežastiniu ryšiu su tam tikrais skolininko veiksmais (CK 6.247 straipsnis). Bendrosios civilinės atsakomybės sąlygos yra neteisėta veika, atsiradusi žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtos veikos ir atsiradusios žalos ir kaltė.⁴ Žalos padarymo faktą, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – CPK) 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis (nagrinėjamo ginčo atveju – vartotojas).

¹ <https://kis.lt/internetas/>

² <https://kis.lt/wp-content/uploads/2022/01/Papildomos-salygos-2022-01-03.pdf> (žiūrėta 2022 m. vasario 7 d.)

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-332-687/2016.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gruodžio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-698-686/2015.

Vartotojas nepateikė jokių įrodymų, pagrindžiančių jo reikalavimą dėl neturtinės žalos atlyginimo, nenurodė neturtinės žalos padarymo faktą patvirtinančių aplinkybių, kaip teikėjos veiksmai sąlygojo neturtinės žalos atsiradimą.

Konstatuotina, kad vartotojas neįrodė, o Tarnyba nenustatė neturtinės žalos padarymo fakto. Nenustačius šios civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo priteisti neturtinės žalos atlyginimą, todėl vartotojo reikalavimas dėl neturtinės žalos atlyginimo yra netenkintinas.

3. T e n k i n u i š d a l i e s vartotojo D. S. 2021 m. gruodžio 10 d. prašymą nagrinėti ginčą ir į p a r e i g o j u UAB „Kauno interneto sistemos“:

3.1. grąžinti vartotojo D. S. pagal 2021 m. rugsėjo 23 d. UAB „Kauno interneto sistemos“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) sumokėtą mėnesinį užmokestį už 2021 m. spalio 23-30 d. laikotarpį;

3.2. trumpiausią naudojimosi paslauga laikotarpį pagal 2021 m. rugsėjo 23 d. UAB „Kauno interneto sistemos“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) skaičiuoti nuo 2021 m. spalio 1 d.;

3.3. a t m e t u reikalavimus likusioje prašymo dalyje.

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. ginčo šalys per 30 kalendorinių 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 dienos 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 CPK nustatyta tvarka. Sprendimas gali būti pateikiamas vykdyti ne vėliau kaip per 5 metus nuo jo priėmimo dienos.