



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĖL GINČO TARP J. A. P. IR TELIA LIETUVA, AB, NAGRINĖJIMO

2023 m. kovo 30 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir narių: Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, Dariaus Kuliešiaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. kovo 30 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojos J. A. P. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (buveinės adresas: Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 121215434) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. sausio 17 d. priėmė nagrinėti vartotojos 2023 m. sausio 10 d. prašymą (toliau – prašymas) nagrinėti ginčą su teikėja dėl netesybų pagrįstumo. Teikėja 2023 m. sausio 30 d. raštu Nr. 2023-00183 (toliau – Raštas) pateikė RRT paaiškinimą dėl prašymo.

(2) Vartotoja prašo anuliuoti netesybas 266,60 Eur, motyvuodama, kad nepasirašė paslaugų teikimo sutarties su teikėja. Vartotoja teigia maniusi, kad sutartis su teikėja buvo pasibaigusi, kadangi telefono lizingas baigėsi 2022 m. rugsėjo mėnesį. Vartotoja teigia, kad teikėja klaidina vartotoją, visų pirma informuodama, kad sutartis sudaryta telefoninio pokalbio metu, o vėliau pateikdama parašu patvirtintą sutartį.

(3) Vartotoja kartu su prašymu pateikė parašu patvirtintą 2021 m. sausio 26 d. sutartinį dokumentą „Akcijos užsakymas“ (toliau – sutartis), kuriuo sutarta 24 mėnesių minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu paslaugų teikimui ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) taikyti akciją „Ypatingas pasiūlymas planui „Mobilus neribotai“ 24 mėn.“. Sutartyje nustatyta, kad duomenų plano mėnesiniam mokesčiui 26,90 Eur/mėn. suteikiama 13,89 Eur/mėn. nuolaida; minimali mėnesio įmoka – 20,00 Eur (su PVM).

(4) Teikėjos vartotojai pateiktos 2022 m. spalio 31 d. PVM sąskaitos faktūros, serija SAP (duomenys neskelbtini), eilutėje „Plano nuolaidų grąžinimas“ nurodyta suma 266,60 Eur (su PVM) už laikotarpį nuo 2021 m. sausio 26 d. iki 2022 m. spalio 7 d.

(5) Teikėja Rašte paaiškino, kad, remiantis sutartimi, plano „Mobilus neribotai“ mėnesiniam mokesčiui kas mėnesį nuo sutarties pradžios buvo suteikiama nuolaida 13,89 Eur. Sutarties 2.2 papunktyje nustatyta: „*Jei išsipareigojote naudotis paslaugomis nurodytą laikotarpį ir paslaugų teikimas nesant „Telia“ kaltės bus nutrauktas anksčiau, nei pasibaigia minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, išsipareigojate sumokėti šiuo laikotarpiu suteiktas nuolaidas*“. Teikėja Raštu informavo, kad vartotoja į kito operatoriaus viešąjį elektroninių ryšių tinklą perėjo ir tokiu būdu nutraukė sutartinius išsipareigojimus 2022 m. spalio 7 d., todėl plano akcijos nuolaidų grąžinimo suma padauginta iš tiek mėnesių, kiek vartotoja naudojos taikoma nuolaida, t. y. 13,89 Eur x 20 mėnesių.

Taryba k o n s t a t u o j a:

(6) Įvertinus vartotojos ir teikėjos pateiktą informaciją, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl teikėjos reikalavimo sutarties nutraukimo atveju apmokėti netesybas pagrįstumo.

(7) Vartotoja prašymą anuliuoti netesybas motyvuoja argumentu, kad nebuvo pasirašiusi sutarties su teikėja, tačiau kartu su prašymu pateikia parašu patvirtintą sutartį. Vizualiai įvertinus vartotojos parašą RRT pateiktame prašyme ir sutartyje, matyti, kad parašai yra panašūs, o ginčo medžiagoje nėra įrodymų, sudarančių pagrindą abejoti vartotojos parašo tikrumu sutartyje, todėl Taryba laiko, kad sutartis yra pasirašyta vartotojos.

(8) 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 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.

(9) Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugos turi būti teikiamos laikantis CK, ERĮ ir Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, patvirtintose RRT 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, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ ir ERPT taisyklės.

(10) Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinų paslaugų, tarp jų ir paslaugų, teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taigi įstatymai suteikia paslaugų gavėjui teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą paslaugų teikimo sutartį bet kuriuo paslaugų teikimo sutarties galiojimo metu. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui.

(11) 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.

(12) Paslaugų teikėjų su šių paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl paslaugų teikimo, kuriose nustatomas minimalus naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpis ir paslaugų gavėjams suteikiamos tam tikros nuolaidos (paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui, įrangai ir pan.), taip pat numatoma, kad suteiktas nuolaidas, remiantis atitinkamomis sutarties nuostatomis, paslaugų gavėjas privalo sumokėti paslaugų teikėjui, jei paslaugų teikimo sutartis nutraukiama nepasibaigus minimaliam naudojimui šiomis paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgdama į tai, Taryba konstatuoja, kad sutartinės nuostatos, numatančios paslaugų gavėjo pareigą sumokėti šių paslaugų teikėjui už sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas paslaugoms ir (ar) įrangai, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų. Todėl sutarties 2.2 papunkčio nuostatos laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų vartotojai nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

(13) Atsižvelgiant į tai, kad nebuvo paneigtas sutarties pasirašymo faktas, konstatuotina, kad vartotoja pasirašytinai patvirtino, kad sutinka su visomis sąlygomis ir prisiima atsakomybę sutartinių santykių nutraukimo atveju ir iš to kylančias pasekmes. Vartotoja, perkėlus ryšio numerį į kitą tinklą, turi vykdyti prisiimtus įsipareigojimus ir atlyginti netesybas.

(14) Teismų praktikoje, kurioje aiškinamos nuostatos, susijusios su netesybų reglamentavimu, yra konstatuota, kad netesybos yra nukreiptos į minimalių kreditoriaus nuostolių atlyginimą ir negali būti kreditoriaus pasipelnymo šaltinis ir negali leisti nukentėjusiai šaliai piktnaudžiauti savo teise bei nepagrįstai praturtėti kitos šalies sąskaita. CK 6.73 straipsnio 2 dalyje ir 6.258 straipsnio 3 dalyje nustatyta,

kad, jeigu netesybos (bauda, delspinigiai) aiškiai per didelės (neprotingai didelės) arba prievolė iš dalies įvykdyta, teismas gali netesybas sumažinti, tačiau tik tiek, kad jos netaptų mažesnės už nuostolius, patirtus dėl prievolės neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo.

(15) Sutartis 24 mėnesių laikotarpiui buvo sudaryta 2021 m. sausio 26 d., nutraukta 2022 m. spalio 7 d., t. y. iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos 2023 m. sausio 26 d. buvo likę 3 mėnesiai ir 19 dienų. Pažymėtina, kad jei vartotoja nebūtų nutraukusi sutarties 2022 m. spalio 7 d. ir būtų naudojusi paslaugas iki 2023 m. sausio 26 d., teikėjai būtų sumokėjusi 72,00 Eur (su PVM) mėnesinių mokesčių (20,00 Eur (su PVM) x 3 mėn. 19 d.). 72,00 Eur (su PVM) laikytini teikėjos nuostoliais. Kadangi teikėjos apskaičiuota netesybų suma 266,60 (su PVM) viršija nuostolių sumą 72,00 Eur (su PVM), todėl netesybų suma 266,60 (su PVM) turi būti sumažinta iki teikėjos nuostolių sumos 72,00 Eur (su PVM).

(16) Taryba, atsižvelgdama į tai, kas aukščiau išdėstyta, ir įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktų dokumentų ir aplinkybių visetą, daro išvadą, kad vartotojos reikalavimas laikytinas pagrįstu iš dalies.

Vadovaudamasi ERĮ 41 straipsnio 5 dalimi ir VTAĮ 27 straipsnio 1 dalies 2 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Iš dalies patenkinti vartotojos J. A. P. 2023 m. sausio 10 d. prašymą nagrinėti ginčą ir įpareigoti viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėją Telia Lietuva, AB, PVM sąskaitoje faktūroje, serija SAP Nr. (duomenys neskelbtini), nurodytą netesybų sumą sumažinti iki nuostolių sumos 72,00 Eur (su PVM).

2. Įpareigoti Telia Lietuva, AB, per 2 mėnesius nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti RRT apie šio nutarimo sumažinti netesybų dydį J. A. P. įvykdymą arba neįvykdymą.

Ginčo šalys turi pareigą pranešti RRT, kai pareiškiamas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme prašant nagrinėti ginčą iš esmės.

Ginčo šalys per 30 kalendorinių dienų nuo šio nutarimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po šio nutarimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio nutarimo apskundimu.

Šis nutarimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus aukščiau nurodytam terminui. Jeigu šis nutarimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė