



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

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

2023 m. rugpjūčio 1 d. Nr. TN-354
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir narių: Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro, Dariaus Kuliešiaus, sekretoriaujant Linai Kazlauskaitei, 2023 m. rugpjūčio 1 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo A. J. (adresas: [NESKELBTINA INFORMACIJA]) (toliau – vartotojas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų 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) 2023 m. gegužės 9 d. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) priėmė nagrinėti vartotojo 2023 m. balandžio 27 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas). Prašyme vartotojas nurodė, kad jam nutraukus viešųjų elektroninių ryšių paslaugų sutartis, teikėja nepagrįstai pritaikė sankcijas už vartotojo vienašališką sutarties nutraukimą anksčiau laiko bei nepagrįstai priskaičiavo netesybas. Vartotojo teigimu, teikėja nepateikė pagrįstų įrodymų, kad ji dėl vartotojo kaltės patyrė tiesioginius nuostolius. Be to, vartotojas nurodė, kad teikėja 2023 m. balandžio 28 d. apribojo likusių pagal sutartį paslaugų teikimą ir grasino likusių paslaugų teikimo sutartį nutraukti.

(2) Vartotojas Tarnybos iš esmės prašo įpareigoti teikėją atnaujinti esamų paslaugų teikimą, įpareigoti teikėją perskaičiuoti mokėtinas sumas, nurodytas teikėjos atsiųstoje sąskaitoje faktūroje, SAP Nr. 230887246, neviršijant likusios įsipareigojimų sumos – t. y. iš viso 101,76 Eur, įpareigoti teikėją kompensuoti vartotojo išlaidas dėl neteisėto paslaugų ribojimo.

(3) Vartotojas kartu su prašymu pateikė 2021 m. vasario 3 d. ir 2021 m. balandžio 2 d. sutartis, kuriose nustatyta, kad 24 mėnesių minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu pagal abonentą Nr. [NESKELBTINA INFORMACIJA] planui „Go XL“ pagal akciją OP1908EGXL taikoma 15,10 Eur/mėn. nuolaida, o abonentą Nr. [NESKELBTINA INFORMACIJA] planui „Mobilus FLEXI 12“ su akcija P2020FLX12 taikoma 2,90 Eur/mėn. nuolaida. Sutarčių 2.1 punkte nurodyta, kad minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis yra 24 mėn., o 2.2 punkte yra pažymėta, kad nutraukus sutartį anksčiau, nei pasibaigia minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, įsipareigojama sumokėti šiuo laikotarpiu suteiktas nuolaidas.

(4) Teikėja 2023 m. gegužės 11 d. rašte Nr. 2023-01458 Tarnybai, be kita ko, nurodė, kad vartotojas nutraukė sutartis anksčiau nurodyto sutartinio laikotarpio, todėl jam buvo apskaičiuoti plano nuolaidų gražinimo mokesčiai – už abonentą Nr. [NESKELBTINA INFORMACIJA] apskaičiuota 57,22 Eur gražintinų nuolaidų, o už Nr. [NESKELBTINA INFORMACIJA] – 314,92 Eur. Taip pat teikėja nurodė, kad plano nuolaidų gražinimo mokesčiai apskaičiuojami už suteiktas nuolaidas sutarties galiojimo laikotarpiu. Galutinė suteiktų nuolaidų gražinimo suma apskaičiuota padauginus suteiktos nuolaidos dydį iš išbūto sutarties laikotarpio.

(5) Nustatyta, kad abonto Nr. [NESKELBTINA INFORMACIJA] sutartis sudaryta 2021 m. vasario 3 d. ir galiojo iki 2023 m. vasario 3 d., o abonto Nr. [NESKELBTINA INFORMACIJA] sutartis buvo sudaryta 2021 m. balandžio 2 d. ir galiojo iki 2023 m. balandžio 2 d. Abi sutartys vartotojo nutrauktos 2022 m. gruodžio 23 d.

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

(6) Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugos turi būti teikiamos laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – 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.

(7) CK 6.716 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad 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 laikoma paslaugų sutartimi. Remiantis sutarčių nuostatomis, teikėja įsipareigojo vartotojui teikti paslaugas, o vartotojas naudotis teikiamomis paslaugomis ir už jas atsiskaityti sutarties nustatyta tvarka, todėl tarp teikėjos ir vartotojo sudaryta sutartis laikoma paslaugų sutartimi.

(8) Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinų paslaugų sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. CK 6.156 straipsnio 4 dalyje reglamentuojama, kad sutarties sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek teikėjai.

(9) Įvertinus vartotojos ir teikėjos pateiktą informaciją, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl teikėjos reikalaujamų netesybų dydžio pagrįstumo ir dėl vartotojui teikiamų paslaugų apribojimo, vartotojui nutraukus su teikėja sudarytas paslaugų sutartis.

(10) 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.

(11) Kaip nurodyta nutarimo (3) pastraipoje, vartotojo su teikėja pasirašytose sutartyse nustatytas minimalus 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir susitarta, kad nutraukus sutartį anksčiau, nei pasibaigia minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, vartotojas įsipareigoja sumokėti šiuo laikotarpiu suteiktas nuolaidas. Vartotojas pasirašytinai patvirtino, kad sutinka su visomis sutarčių sąlygomis ir prisiima atsakomybę sutartinių santykių nutraukimo atveju ir iš to kylančiomis pasekmėmis – t. y. vartotojas, anksčiau sutarto termino nutraukęs sutartį, turi vykdyti prisiimtus įsipareigojimus ir atlyginti netesybas.

(12) 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, taip pat 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.

(13) Kaip nurodyta nutarimo (5) pastraipoje, abonto Nr. [NESKELBTINA INFORMACIJA] sutartis sudaryta 2021 m. vasario 3 d. ir nutraukta 2022 m. gruodžio 23 d., t. y. iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos likus 1 mėnesiui ir 11 dienų. Abonto Nr. [NESKELBTINA

INFORMACIJA] sutartis buvo sudaryta 2021 m. balandžio 2 d. ir nutraukta 2022 m. gruodžio 23 d., t. y. iki minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos likus 3 mėnesiams ir 10 dienų. Pažymėtina, kad jei vartotojas 2022 m. gruodžio 23 d. nebūtų nutraukęs sutarčių ir būtų naudojėsis paslaugomis iki 2023 m. vasario 3 d. ir atitinkamai iki 2023 m. balandžio 2 d., teikėjai papildomai būtų sumokėjęs 80,78 Eur mokesčių (12,90 Eur x 1 mėn. 11 d. ir 18,99 Eur x 3 mėn. 10 d.). 80,78 Eur laikytini teikėjos nuostoliais. Kadangi teikėjos apskaičiuota netesybų suma 372,14 viršija nuostolių sumą, ji turi būti sumažinta iki sumos, kuri pagal dvi sutartis sudaro 80,78 Eur.

(14) Vartotojas nepateikė sutarties, iš kurios galima būtų spręsti dėl kitų teikėjos teikiamų paslaugų vartotojui, todėl vartotojo prašymas atnaujinti esamų paslaugų teikimą yra atmestinas. Taip pat atmestinas kaip neįrodytas vartotojo prašymas įpareigoti teikėją kompensuoti išlaidas dėl neteisėto paslaugų ribojimo.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, 27 straipsnio 1 dalies 2 punktu,

Taryba n u t a r i a :

Iš dalies patenkinti vartotojo A. J. reikalavimus, pateiktus jo 2023 m. balandžio 27 d. prašyme nagrinėti ginčą, ir įpareigoti viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėją Telia Lietuva, AB, sąskaitoje faktūroje, SAP Nr. 230887246, nurodytą netesybų sumą sumažinti iki nuostolių sumos 80,78 Eur (aštuoniasdešimties eurų septyniasdešimt aštuonių centų) (su PVM).

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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Tarnybai apie kreipimąsi į teismą. 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