



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĖL GINĀO TARP M. G. IR UŐDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „BALTICUM TV“
NAGRINĖJIMO**

2023 m. gruodžio 5 d. Nr.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės JŲratės Őovienės ir nariŲ: Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus KulieŐiaus, Giedriaus PŲro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2023 m. gruodžio 5 d. posėdyje raŐytinės procedŲros tvarka išnagrinojo ginĀą, kilusį tarp vieŐjŲ elektroniniŲ ryŐiŲ paslaugŲ (toliau – paslaugos) vartotojos M. G. (adresas: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotoja), kurios interesams atstovauja (duomenys nesklebtini)¹ (toliau – vartotojos atstovė), ir paslaugŲ teikėjos uŐdarosios akcinės bendrovės „Balticum TV“ (buveinės adresas: Taikos pr. 101D, 94198 Klaipėda, kodas JuridiniŲ asmenŲ registre 240809570) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. rugsėjo 27 d. priėmė nagrinėti vartotojos 2023 m. rugsėjo 20 d. praŐymą, papildytą 2023 m. spalio 3 d. atsiliepinimu (toliau – Atsiliepinimas), (toliau abu kartu – PraŐymas) dėl su teikėja kilusio ginĀo. Teikėja 2023 m. spalio 4 d. raŐtu Nr. 01-02-12 (toliau – RaŐtas) bei 2023 m. lapkriĀio 29–30 d. el. paŐtu pateikė RRT paaiŐkinimus dėl PraŐymo.

(2) Vartotoja PraŐyme nurodė, kad 2023 m. geguŐės 21 d. teikėjai buvo pateiktas praŐymas nutraukti 2023 m. kovo 6 d. sudarytą paslaugŲ teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), o 2023 m. birželio 9 d. ir 2023 m. liepos 10 d. apmokėtos visos el. būdu teikėjos pateiktos saskaitos faktŲros, taip pat graŐžinta įranga (kortelė). Vartotoja taip pat nurodė, kad teikėja po Sutarties nutraukimo jai pateikė apmokėti 2023 m. liepos 31 d. išankstinę saskaitą (duomenys neskelbtini) (toliau – Saskaita), kurioje įtraukta 10,05 Eur suma, bei 2023 m. rugsėjo 8 d. dokumentą, raginantį sumokėti minėtą įsiskolinimą ir papildomai 11,58 Eur skolŲ administravimo ir ikiteisminio išieŐkojimo mokesĀius, iš viso – 21,63 Eur sumą.

(3) Vartotoja nurodė nesutinkanti su teikėjos reikalavimais, kadangi, pasak vartotojos, teikėja gavusi praŐymą nutraukti Sutartį turėjo laiko tinkamai pasiruoŐti Sutarties nutraukimui – atlikti reikalingus skaiĀiavimus ir pateikti tinkamai ir pagal teisės aktus parengtus dokumentus, patvirtinanĀius reikalavimą sumokėti ne tik uŐ faktiŐkai suteiktas paslaugas, bet ir uŐ suteiktas nuolaidas, kurios minimos Sutarties 11.6 punkte. Vartotojos manymu, būtent tam yra numatomas 30 kalendoriniŲ dienŲ Sutarties nutraukimo terminas. Pasak vartotojos, visos su Sutarties nutraukimu susijusios teikėjos Ųkinės operacijos turėjo būti tinkamai įformintos teikėjos buhalterinije apskaitoje vėliausiai 2023 m. birželio 30 d., išrašant PVM saskaitą faktŲrą bei įtraukiant į ją visus iš Sutarties

¹ Pagal 2023 m. rugsėjo 20 d. įgaliojimą.

kylančius reikalavimus. Pateikta 2023 m. birželio 30 d. sąskaita buvo apmokėta 2023 m. liepos 10 d. ir teikėja iki 2023 m. rugpjūčio 3 d. nepateikė vartotojai jokių pretenzijų dėl įsipareigojimų neįvykdymo, o vėliau pateikti dokumentai, vartotojos teigimu, niekaip neįpareigoja, kadangi yra išankstinės sąskaitos.

(4) Atsižvelgdama į Prašyme išdėstytas aplinkybes, vartotoja nesutinka su teikėjos keliamais reikalavimais sumokėti 10,05 Eur sumą už suteiktas nuolaidas ir 11,58 Eur dydžio skolų administravimo ir ikiteisminio išieškojimo mokesčius bei prašo įpareigoti teikėją atitinkamus reikalavimus panaikinti. Taip pat vartotoja prašo įpareigoti teikėją padengti 50,00 Eur išlaidas, kurios buvo patirtos už Atsiliepimo parengimą.

(5) Kartu su Prašymu vartotoja papildomai pateikė UAB „Emendus“ vartotojai išrašytą 2023 m. spalio 3 d. sąskaitą faktūrą, serija (duomenys neskelbtini), kurioje nurodyta paslauga – „2023-10-03 d. atsiliepimo paruošimas“ ir mokėtina suma – 50,00 Eur; apmokėjimą UAB „Emendus“ patvirtinančią dokumentą; taip pat dokumentus, patvirtinančius atliktus mokėjimus teikėjai už vartotojai suteiktas teikėjos paslaugas 2023 m. balandžio–birželio mėn. laikotarpiu.

(6) Teikėja Raštu informavo, kad 2023 m. gegužės 19 d. buvo gautas vartotojos atstovės pasiteiravimas dėl galimybės atsisakyti teikėjos paslaugų. Atsižvelgdama į tai, teikėja paaiškino vartotojos atstovei apie galiojančias sutarčių nutraukimo taisykles ir pateikė preliminarious skaičiavimus, o 2023 m. gegužės 21 d. gavusi prašymą nutraukti Sutartį užregistravo, nukreipė vykdymui ir apie tai informavo vartotoją bei pateikė kvitą – atmintinę Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Kvitą) galutiniam atsiskaitymui. Pasak teikėjos, nesulaukusi galutinio atsiskaitymo, teikėja 2023 m. rugpjūčio 2–3 d. el. paštu priminė vartotojai apie neįvykdytą prievolę, t. y. susidariusią 10,05 Eur skolą už faktiškai suteiktas nuolaidas naudojimosi paslaugomis laikotarpiu. Taip pat teikėja 2023 m. rugpjūčio 8 d. vartotojai pateikė priminimo raštą dėl įsiskolinimo padengimo bei 2023 m. rugsėjo 8 d. raginimą padengti įsiskolinimą ir sumokėti 11,58 Eur skolų administravimo ir ikiteisminio išieškojimo mokesčius, o gavusi vartotojos atstovės pretenziją papildomai 2023 m. rugsėjo 21 d. el. paštu paaiškino apie pareigą sumokėti už faktiškai suteiktas nuolaidas pagal Sutarties 11.6 punktą.

(7) Teikėja pažymėjo, kad vartotojai (vartotojos atstovei) ne kartą buvo paaiškintas faktinis teikėjos kreditorinio reikalavimo pagrindas, teikta visa informacija telefonu ir el. paštu, todėl teikėja nesutinka su vartotojos argumentais dėl teikėjos reikalavimo nepagrįstumo. Detalizuodama reikalaujamų gražinti 10,05 Eur nuolaidų sumą teikėja paaiškino, kad ją sudaro 6,00 Eur nuolaida, suteikta registracijos mokesčiui, po 1,50 Eur nuolaidą abonentiniam mokesčiui už 2023 m. balandžio–gegužės mėn. ir 1,05 Eur nuolaida abonentiniam mokesčiui už 2023 m. birželio mėn.

(8) Papildomai teikėja el. paštu RRT informavo, kad atsižvelgdama į tai, jog neturi techninių galimybių pateikti įrodymų dėl el. laiško su Kvitu galutiniam atsiskaitymui vartotojai išsiuntimo, vadovaudamasi kliento interesų ir prioriteto principais, atsisako reikalavimo dėl 11,58 EUR skolų administravimo ir ikiteisminio išieškojimo mokesčių atlyginimo. Taip pat teikėja el. paštu paaiškino, kad visas nuolaidas įtraukia į PVM sąskaitą faktūrą ir pateikia vartotojui, kai jis jas apmoka arba kai gauna vartotojo prašymą tokiems veiksams atlikti, o iki kol vartotojas nesumoka ar mąsto, kas geriau – sumokėti nuolaidas ar atnaujinti susitarimą – teikėja vadovaujasi išankstine sąskaita kompensacijoms (nuolaidoms) apmokėti. Atitinkamai, pasak teikėjos, toks dokumentas, t. y. Sąskaita, ir buvo pateikta vartotojai.

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

(9) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl teikėjos vartotojai keliamo reikalavimo sumokėti 10,05 Eur sumą už suteiktas nuolaidas ir 11,58 Eur dydžio skolų administravimo ir ikiteisminio išieškojimo mokesčius, vartotojai nutraukus Sutartį, pagrįstumo, taip pat vartotojos patirtų nuostolių (50,00 Eur, sumokėtų už Atsiliepimo parengimą) atlyginimo.

(10) Kaip nustatyta šio nutarimo 8 pastraipoje, teikėja RRT informavo atsisakanti vartotojos naudai reikalavimo sumokėti 11,58 EUR skolų administravimo ir ikiteisminio išieškojimo mokesčius, todėl konstatuotina, kad ginčo dėl šio reikalavimo nebeliko ir Taryba dėl jo nebepasisako.

(11) Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių² (toliau – ERPTT) 21.6.2 papunktyje įtvirtinta, jog paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje raštu, paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti paslaugų teikimo sutarties nutraukimo sąlygas bei tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant sutartį.

(12) Vartotojos su teikėja sudarytos Sutarties nutraukimo sąlygos ir tvarka įtvirtintos 11.5 ir 11.6 punktuose, numatant, kad „*abonentas turi teisę nutraukti terminuotą paslaugų teikimo sutartį vienašališkai, įspėjęs Bendrovę raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. <...>. Jeigu su Abonentu nesusitarta kitaip, Paslaugų teikimas nutraukiamas ne anksčiau, nei pasibaigs įspėjimui numatytas (skirtas) terminas*“, taip pat, kad „*abonentas nutraukęs sutartį anksčiau, negu pasibaigia prieduose nustatytas trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis, <...> Bendrovei pareikalavus, įsipareigoja per 5 (penkias) darbo dienas sumokėti sutarties pasirašymo metu faktiškai suteiktas nuolaidas, grąžinti nuomai / panaudai suteiktą įrangą*“. Taigi, pagal Sutarties nuostatas matyti, kad teikėja turi teisę reikalauti vartotojos atsiskaityti už suteiktas nuolaidas, jeigu Sutartis nutraukiama anksčiau, nei baigiasi joje numatytas laikotarpis.

(13) Pagal ginčo medžiagą konstatuotina, kad Sutartis buvo sudaryta joje numatant 8 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpį (iki 2023 m. gruodžio 1 d.), o nutraukta nuo 2023 m. birželio 21 d., t. y. nesibaigus atitinkamam įsipareigojimų naudotis paslaugomis laikotarpiui. Be to, pagal Sutartį matyti, jog vartotojai buvo suteikta 6,00 Eur nuolaida registracijos mokesčiui bei 1,50 Eur/mėn. nuolaida abonentiniam mokesčiui. Taigi, atsižvelgdama į šias aplinkybes ir įvertinusi Sutarties 11.6 punkto nuostatas, taip pat įvertinusi teikėjos apskaičiuotą nuolaidų sumą, kurios reikalaujama iš vartotojos ir kuri detalizuota šio nutarimo 7 pastraipoje, Taryba daro išvadą, kad teikėja, vadovaudamasi Sutartimi, turi pagrįstą teisę reikalauti iš vartotojos grąžinti 10,05 Eur suteiktų nuolaidų sumą vartotojai Sutartį nutraukus anksčiau joje numatyto termino pabaigos.

(14) Vertindama vartotojos argumentus, jog teikėjos reikalaujama sumokėti 10,05 Eur grąžintinių nuolaidų suma fiksuota netinkamame dokumente – Sąskaitoje, kuri yra išankstinė sąskaita, bet ne PVM sąskaita faktūra, taip pat tai, kad atitinkama Sąskaita, vartotojos teigimu, išrašyta per vėlai po Sutarties nutraukimo, Taryba, visų pirma, pažymi, kad elektroninių ryšių teisė nenustato, kokiame apskaitos dokumente (PVM sąskaitoje faktūroje, išankstinėje sąskaitoje ar kt.) turi būti pateikiamas paslaugų teikėjo reikalavimas dėl galutinio atsiskaitymo, įskaitant susijusio su suteiktų nuolaidų grąžinimu, vartotojui. Be kita ko, Taryba daro išvadą, kad aplinkybė dėl atitinkamo teikėjos reikalavimo įforminimo tinkamumo pati savaime nedaro tokio reikalavimo nepagrįsto. Atsižvelgdama į vartotojos argumentus dėl Sąskaitos pateikimo laikotarpio, Taryba taip pat daro išvadą, kad jie nepaneigia teikėjos teisės reikalauti vartotojos grąžinti suteiktas nuolaidas, vadovaujantis Sutarties 11.6 punkto nuostatomis. Be to, iš vartotojos atstovės su teikėjos atstovais komunikacijos matyti, kad teikėja apie teksiančias grąžinti nuolaidas vartotojos atstovę informavo jau 2023 m. gegužės 19 d., taip pat vartotojai 2023 m. gegužės 22 d. buvo išrašytas Kvitai, į jį įtraukiant ir grąžintinių nuolaidų sumą. Atsižvelgiant į šias aplinkybes, konstatuotina, kad teikėja pagrįstai reikalauja iš vartotojos grąžinti 10,05 Eur suteiktų nuolaidų sumą.

(15) Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai. Žala suprantama kaip tokios išlaidos ar turto netekimas arba jo sužalojimas, kurių atsirado dėl skolininko neteisėtų veiksmų ar neveikimo, t. y. kurių kreditorius nebūtų patyręs, jeigu skolininkas nebūtų atlikęs neteisėtų veiksmų³.

(16) 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

² Patvirtintų RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. gegužės 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-142-916/2020

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

Žalos padarymo faktą, remdamasi Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – CPK) 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis (nagrinėjamo ginčo atveju – vartotoja).

(17) Taryba, sistemiskai įvertinusi visą nagrinėjamo ginčo medžiagą, nenustatė aplinkybių dėl neteisėtų teikėjos veiksmų, kadangi, kaip konstatuota šio nutarimo 13 ir 15 pastraipose, teikėja turi pagrįstą teisę reikalauti vartotojos sumokėti priskaičiuotą nuolaidų sumą dėl anksčiau laiko nutrauktos Sutarties. Nenustačius šios civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo įpareigoti teikėją atlyginti vartotojai išlaidas už Atsiliepimo parengimą, todėl šis vartotojos reikalavimas atmestinas.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 1 punktu ir 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Nutraukti ginčo tarp vartotojos M. G. ir uždarnosios akcinės bendrovės „Balticum TV“ nagrinėjimą dėl reikalavimo sumokėti 11,58 Eur (vienuolikos eurų ir penkiasdešimt aštuonių euro centų) dydžio skolų administravimo ir ikiteisminio išieškojimo mokesčius.

2. Atmesti vartotojos M. G. reikalavimą įpareigoti uždarąją akcinę bendrovę „Balticum TV“ panaikinti reikalaujamą sumokėti 10,05 Eur (dešimties eurų ir penkių euro centų) sumą už suteiktas nuolaidas bei reikalavimą įpareigoti teikėją padengti 50,00 Eur (penkiasdešimties eurų) išlaidas, patirtas už Atsiliepimo parengimą.

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.

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

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

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė