



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL V. G. 2017 M. GEGUŽĖS 23 D. PRAŠYMO**

2017 m. rugpjūčio 10 d. Nr. 1V-776  
Vilnius

Vadovaudamasi 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) 40.2 papunkčiu, išnagrinėjusi vartotojo V. G. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2017 m. gegužės 23 d. prašymą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų teikėjos KLI LT, UAB (Birutės g. 10, 89215 Mažeikiai, įmonės kodas 267258020) (toliau – teikėja) 2017 m. birželio 21 d. raštą Nr. KLI-J-31 (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2013 m. spalio 28 d. pasirašė Interneto paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini), kuria susitarė dėl interneto prieigos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo. 2016 m. lapkričio 4 d. vartotojas su teikėja pasirašė naują Elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl paslaugų teikimo. Kartu su sutartimi vartotojas pasirašė Priedą prie elektroninių ryšių sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas) ir Priedą Nr. 1 prie sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas Nr. 1), kurie laikytini sudėtinėmis sutarties dalimis. Pagal priedo Nr. 1 3 punktą vartotojas užsisakė paslaugų planą „KLI bevielis – privatus“. Minėto priedo 2 punkte nustatytas minimalus naudojimosi paslaugomis terminas – 24 mėnesiai, o 3 punkte numatyta, kad paslaugų mėnesinis mokestis – 16,99 Eur (su PVM), pritaikius nuolaidą, kurios galiojimo terminas iki 2018 m. lapkričio 4 d., paslaugų mėnesinis mokestis – 12,99 Eur<sup>1</sup> (su PVM). Atsižvelgiant į minimalų naudojimosi paslaugomis terminą (24 mėnesiai), pagal priedo Nr. 1 3 punktą, vartotojui buvo suteiktos šios nuolaidos: registracijos mokesčio nuolaida – 12,00 Eur (su PVM), abonento aktyvavimo mokesčio nuolaida – 87,00 Eur (su PVM), galinės įrangos kainos nuolaida – 100,00 Eur (su PVM).

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2016 m. gruodžio 22 d. pateikė prašymą teikėjai nutraukti sutartį. Vartotojas pažymi, kad iki sutarties nutraukimo visada tvarkingai atsiskaitydavo už paslaugas pagal išrašomas sąskaitas, nurodydamas, kad šią aplinkybę patvirtina ir „2016-12-21 UAB „KLI LT“ man išrašyta sąskaita serija (duomenys neskelbtini) už 2016 m. gruodžio mėnesio paslaugas. Sąskaitoje nurodyta mokėtina suma -5,71 Eur. Atkreiptinas dėmesys, kad minėtoje sąskaitoje nėra nurodyta jokia mano skola UAB „KLI LT“. Prašyme vartotojas pažymi, kad nepaisant to, po sutarties nutraukimo, 2017 m. sausio mėnesį gavo teikėjos sąskaitą už suteiktas paslaugas, kurios suma – 207,24 Eur. Su šia ir vėlesnėmis teikėjos sąskaitomis vartotojas nurodo nesutinkantis, nes, anot vartotojo, jos išrašytos nepagrįstai ir neteisėtai.

Vartotojas prašyme detalizuoja teikėjos 2017 m. sausio mėnesį pateiktą sąskaitą, pažymėdamas, kad šioje sąskaitoje 205,30 Eur suma nurodoma kaip „*praeito mėnesio sąskaitos koregavimas*“, tačiau vartotojas nurodo, kad teikėjos 2016 m. gruodžio mėnesį pateiktoje sąskaitoje „*jokie delspinigiai nebuvo nurodyti*“. Vartotojas teikėjos 2017 m. sausio mėnesį pateiktą sąskaitą, esant minėtoms aplinkybėms, vertina kaip „*siekimą mane nubausti už 2016-11-04 elektroninių paslaugų sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) nutraukimą*“. Be kita ko, vartotojo nuomone, kadangi

---

<sup>1</sup> Priedo 3 punktas.

sutartis buvo nutraukta 2016 m. gruodžio 22 d., vartotojo mokėtinas mokestis teikėjai už iki sutarties nutraukimo teiktas paslaugas turėtų būti ne didesnis kaip 4,05 Eur, šią sumą vartotojas sutiktų sumokėti, tačiau nepagrįsta laiko teikėjos 2017 m. balandžio 25 d. pranešime apie įsiskolinimą nurodytą 214,56 Eur sumą. Taigi, vartotojas ginčija 210,51 Eur sumą (214,56 Eur – 4,05 Eur = 210,51 Eur).

Prašyme nurodoma, kad vartotojas, nesutikdamas su teikėjos „*nepagrįstai ir neproporcinga suteiktoms paslaugoms man išrašyta sąskaita*“, 2017 m. vasario 6 d. pateikė teikėjai pretenziją dėl sąskaitų perskaičiavimo, tačiau į šią pretenziją, vartotojo teigimu, teikėja neatsakė bei „*vietoje to toliau man siunčia sąskaitas bei pranešimus apie įsiskolinimą, tik nurodydamas apmokėti vis didesnes sumas*“.

Vartotojas Tarnybos prašo įpareigoti teikėją perskaičiuoti bei patikslinti po sutarties nutraukimo išrašytas sąskaitas už suteiktas paslaugas, ginčytiną sumą prašyme nurodydamas 210,51 Eur.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2017 m. birželio 8 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-1523 kreipėsi į teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, prašė per 10 dienų nuo šio rašto gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus ir kitus ginčo nagrinėjimui reikšmingus dokumentus. Taip pat Tarnyba prašė informuoti vartotoją ir Tarnybą, jei būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad 2013 m. spalio 28 d. buvo pasirašyta pirmoji Interneto paslaugų teikimo sutartis Nr. (duomenys neskelbtini), pagal pasirašytą Paslaugos suteikimo aktą Nr. (duomenys neskelbtini) paslaugos pradėtos teikti 2013 m. lapkričio 4 d. ir šiomis paslaugomis vartotojas naudojosi iki 2016 m. lapkričio 4 d. Rašte teikėja nurodė, kad 2016 m. lapkričio 4 d. vartotojas pasirašė naują terminuotą 24 mėnesių sutartį, pagal kurią vartotojas įsipareigojo naudotis teikėjos teikiamomis paslaugomis iki 2018 m. lapkričio 4 d., mokant 12,99 Eur mėnesinį mokestį su nuolaida. Teikėja nurodo, kad 2016 m. gruodžio 22 d. vartotojas atvyko į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių ir pareiškė norą nutraukti sutartį, sutarties nutraukimo priežastį vartotojas nurodė „*netenkina poreikių*“. Rašte pažymima, kad teikėjos atstovė įspėjo vartotoją, jog sutarties nutraukimas nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui įpareigoja vartotoją sumokėti teikėjai mokesčius už faktiškai suteiktas paslaugas bei suteiktas nuolaidas už visą naudojimosi laikotarpį: 199 Eur (registracijos mokestis – 12,00 Eur, abonento aktyvavimo mokestis – 87,00 Eur, galinės įrangos kaina – 100 Eur)<sup>2</sup> ir mėnesiniam mokesčiui suteiktas nuolaidas 6,30 Eur<sup>3</sup> (už 2016 m. lapkričio ir gruodžio mėnesius), iš viso 205,30 Eur sumą (199 Eur + 6,30 Eur = 205,30 Eur).

Teikėja rašte paaiškino, jog atsižvelgiant į tai, kad sąskaita už 2016 m. gruodžio mėnesį suteiktas paslaugas buvo sugeneruota ir išsiųsta 2016 m. gruodžio 21 d., o sutartis su vartotoju nutraukta 2016 m. gruodžio 22 d., sąskaita už 2016 m. gruodžio mėnesį suteiktas paslaugas buvo pakoreguota kitą mėnesį, t. y. 2017 m. sausio 23 d., šioje sąskaitoje nurodant „*praeito mėnesio sąskaitos koregavimas*“ – teikėja nurodė, jog buvo apskaičiuota suma už faktiškai suteiktas paslaugas bei suteiktas nuolaidas (205,30 Eur) ir sumažinta 2016 m. gruodžio mėnesio sąskaita 3,77 Eur.

Papildomai teikėja informavo, kad vartotojo pretenzija, kurią vartotojas prašyme nurodo išsiuntęs teikėjai 2017 m. vasario 6 d. registruotu laišku, nebuvo gauta.

Siekdama išsamiai ir visapusiškai išanalizuoti susidariusią situaciją, Tarnyba į teikėją papildomai kreipėsi 2017 m. liepos 27 d., 2017 m. rugpjūčio 1 d., 2017 m. rugpjūčio 3 d., 2017 m. rugpjūčio 7-9 d. el. paštu, prašydama pagrįsti apskaičiuotą netesybų sumą bei pateikti papildomus paaiškinimus. Teikėja Tarnybai atsakymus į el. paklausimus pateikė 2017 m. liepos 31 d. raštu Nr. KLI-J-32 (toliau – raštas Nr. 2) ir 2017 m. rugpjūčio 3 d. raštu Nr. KLI-J-33 (toliau – raštas Nr. 3) bei 2017 m. rugpjūčio 9-10 d. el. paštu. Teikėja raštu Nr. 2 informavo, kad 12,00 Eur registracijos

<sup>2</sup> Šios nuolaidos, kaip minėta, nurodytos priedo Nr. 1 3 punkte.

<sup>3</sup> Priedo 3 punkte nurodyta, kad, atsižvelgiant į minimalų naudojimosi paslaugomis terminą, paslaugų mėnesiniam mokesčiui (16,99 Eur) taikoma 23,54 proc. nuolaida.

mokestis ir 100,00 Eur mokestis už galinę įrangą vartotojui pritaikyti nepagrįstai, kadangi, kaip teikėja nurodė, teikėjos administratorė, pratęsdama vartotojui sutartį, pasirinko ne tą sutarties šabloną. Teikėja patikslino, kad vartotojas nutraukdamas sutartį turėtų sumokėti tik 87,00 Eur abonento aktyvavimo mokestį ir mėnesiniam mokesčiui suteiktą nuolaidą – 6,30 Eur. Papildomai teikėja, atsakydama į Tarnybos prašymą dėl abonento aktyvavimo mokesčio pagrindimo, rašte Nr. 2 patikslino, kad šį mokestį sudaro teikėjos patirtos išlaidos vartotojo interneto greitaveikai užtikrinti „t. y. Klientas pasirašydamas naują paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini), užsisakė didesnę greitaveiką, negu turėjo iki tol. Todėl greitaveikai užtikrinti mes pakeitėme siūstuvą“. Be kita ko, rašte Nr. 2 teikėja pakartotinai patvirtino, kad vartotojo 2017 m. vasario 3 d. pretenzijos negavo.

Rašte Nr. 3 teikėja papildomai nurodė, kad mėnesinio mokesčio nuolaida – „tai abonentinio mokesčio sumos be nuolaidos ir su nuolaida skirtumas“, o mėnesiniam mokesčiui suteiktų nuolaidų 6,30 Eur sumą sudaro nuolaidos už 2016 m. lapkričio mėnesį (3,47 Eur) ir 2016 m. gruodžio mėnesį (2,83 Eur). Be kita ko, rašte Nr. 3 teikėja informavo, kad delspinigius, apskaičiuotus vartotojui pateiktose sąskaitose, panaikina.

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 1 punktu, kuriame numatyta, kad „<...> esant techninėms galimybėms KLI LT įsipareigoja teikti interneto prieigos, televizijos retransliavimo paslaugų, viešojo fiksuoto telefono ryšio, elektroninių ryšių tinklo aptarnavimo ir/ar kitas Kliento užsakytas paslaugas (toliau – Paslaugas), Klientas įsipareigoja už suteiktas Paslaugas atsiskaityti Sutartyje, prieduose ar Taisyklėse nustatyta tvarka“, darytina išvada, jog vartotojo su teikėja sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartyje nustatytų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinų 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 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 sutartyse nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Pažymėtina, kad paslaugų teikimo sutartys sudaromos pagal paslaugų teikėjo iš anksto parengtas standartines sąlygas prisijungimo būdu. CK 6.185 straipsnio 1 ir 2 dalys nustato, kad standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudaromose sutartyse. Sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti. Apie tai, kad su sutarties sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Sutarties 3 punkte nurodyta, kad „Pasirašydamas šią Sutartį, Klientas patvirtina, kad yra supažindintas su tuo metu galiojančiomis KLI LT interneto svetainėje klientų aptarnavimo skyriuose ar kitais KLI LT nurodytais būdais viešai skelbiamomis užsakomos paslaugos teikimo Sutarties, Taisyklių ir Paslaugos teikimo sąlygų nuostatomis (teikimo tvarka ir sąlygomis, mokėjimo už paslaugas tvarka, terminus ir sąlygas, papildomus reikalavimus paslaugų teikimui ir atsiskaitymo už jas sąlygas ir tvarka), Paslaugos tarifais ir kainynais (įskaitant atskirus laikinus pasiūlymus su juose nustatytais papildomais kliento įsipareigojimais), su jais sutinka ir įsipareigoja jų laikytis“.

Iš prašyme nurodytų aplinkybių matyti, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos iš esmės yra kilęs dėl teikėjos pateiktose sąskaitose reikalaujamos sumos<sup>5</sup>, vartotojui nutraukus sutartį nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui.

Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalių atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju, klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, patyrė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, aiškindamas CK 6.721 straipsnio 1 dalį, yra nurodęs, kad klientui vienašališkai nutraukiant paslaugų sutartį pagal šią teisės normą turi būti užtikrinta ir paslaugų teikėjo interesų pusiausvyra, apsaugoti jo turtiniai interesai<sup>6</sup>. Kaip minėta, CK 6.721 straipsnio 1 dalies nuostatos numato pareigą vienašališkai atlygintinų paslaugų sutartį nutraukiančiam klientui sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento<sup>7</sup>. 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.

Ginče tarp vartotojo ir teikėjos sprendžiamas klausimas dėl civilinės atsakomybės taikymo dėl sutarties neįvykdymo ir iš jo kylančių teisinių pasekmių. CK 6.245 straipsnio 3 dalyje sutartinė civilinė atsakomybė yra apibrėžiama kaip turtinė prievolė, kuri atsiranda dėl to, kad neįvykdoma ar netinkamai vykdoma sutartis, kurios viena šalis turi teisę reikalauti nuostolių atlyginimo ar netesybų (sumokėti baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius arba sumokėti netesybas (baudą, delspinigius). CK 6.71 straipsnio 1 dalyje apibrėžta, kad netesybos – tai įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta.

ERPT taisyklių 6.7 papunktyje numatyta, jog „*Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką*“, įskaitant ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nurodytus visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį, o ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, kad „*Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos*“. Sutarties 11 punkte numatyta, kad „*Klientas įsipareigoja laikytis šios Sutarties, Taisyklių ir Paslaugos teikimo sąlygų nuostatų ir laiku atsiskaityti už suteiktą Paslaugą/-as Taisyklėse nustatyta tvarka*“. KLI LT Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių<sup>8</sup> (toliau – Taisyklės), kurios laikytinos sutarties sudėtine dalimi, 7.2 papunktyje numatyta, kad vartotojas įsipareigoja „*mokėti už visas pasirinktas paslaugas <...>*“, o 37.1 papunktyje įtvirtinta vartotojo pareiga „*atsiskaityti su KLI LT už Paslaugas ir KLI LT galinės įrangos nuomą pagal pateiktas sąskaitas Sutartyje ir šiose Taisyklėse nustatyta tvarka*“.

Kaip minėta, sutarties priede nurodyta, kad minimalus naudojimosi paslaugomis terminas – 24 mėnesiai. Sutarties 14 punkte numatyta, kad „*Klientas pareiškęs norą nutraukti Paslaugos teikimą anksčiau termino, kurį turėjo naudotis KLI LT paslauga, įsipareigoja atsiskaityti su KLI LT Taisyklėse nustatyta tvarka ir terminais*“. Taisyklių 37.7 papunktyje numatyta, kad vartotojas

<sup>5</sup> Prašyme vartotojas nurodo, kad su teikėjos sąskaita už 2017 m. gruodžio mėnesį suteiktas paslaugas, kurios suma – 207,24 Eur ir vėlesnėmis teikėjos sąskaitomis nesutinka, patikslindamas, kad nepagrįsta laiko 2017 m. balandžio mėn. sąskaitoje nurodytą mokėtiną sumą – 214,56 Eur, sutinkantis mokėti 4,05 Eur už suteiktas paslaugas, todėl ginčytiną sumą laiko 210,51 Eur (214,56 Eur – 4,05 Eur).

<sup>6</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. gegužės 30 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2014.

<sup>7</sup> Lietuvos apeliacinio teismo 2016 m. gegužės 19 d. sprendimas civilinėje byloje Nr. 2A-628-196/2016 (UAB „Media House“ ir UAB „Omnitel“).

<sup>8</sup> Taisyklių redakcija, galiojusi sutarties pasirašymo metu.

įsipareigoja „naudotis Paslaugomis ir/arba KLI LT galinės įrangos nuoma ne trumpiau nei Trumpiausiai naudojimosi Paslaugomis ir/arba KLI LT galinės įrangos nuomos laikotarpi, jeigu toks buvo nustatytas Sutarties prieduose;“, Taisyklių 39.1 papunktyje įtvirtinta vartotojo teisė „atsisakyti KLI LT Paslaugų nutraukiant Sutartį Taisyklėse nustatyta tvarka;“, o Taisyklių 55 punkte numatyta, kad „Pareiškęs norą nutraukti Paslaugos teikimą anksčiau termino, kurį Klientas įsipareigojo naudotis KLI LT paslauga/-omis, Klientas įsipareigoja sumokėti KLI LT mokesčius už faktiškai suteiktas paslaugas bei suteiktas nuolaidas (sumažintas abonentinis mokestis akcijų metu, sumažintas pajungimo mokestis bei kiti sumažinti įkainiai) už visą naudojimosi laikotarpį.“

Pagal teikėjos pateiktas sąskaitas matyti, kad 2017 m. sausio 23 d. mokėjimo sąskaitoje serija (duomenys neskelbtini) apskaičiuota 207,24 Eur mokėtina suma, kurią sudaro 205,30 Eur „Praeito mėnesio delspinigių koregavimas“, –3,77 Eur „Praeito mėnesio sąskaitos koregavimas“ (sumažinta sąskaita už 2016 m. gruodžio mėnesį suteiktas paslaugas) bei 5,71 Eur likutis už praėjusį mėnesį (205,30 Eur – 3,77 Eur + 5,71 = 207,24 Eur), 2017 m. vasario 23 d. mokėjimo sąskaitoje serija (duomenys neskelbtini) apskaičiuota 207,97 Eur mokėtina suma, kurią sudaro 207,24 Eur likutis už praėjusį mėnesį ir 0,73 Eur „Automatinis delspinigių priskaičiavimas“, 2017 m. kovo 24 d. mokėjimo sąskaitoje serija (duomenys neskelbtini) apskaičiuota 211,28 Eur mokėtina suma, kurią sudaro 207,97 Eur likutis už praėjusį mėnesį, 0,81 Eur „Automatinis delspinigių priskaičiavimas“ ir 2,50 Eur „Skolos administravimo išlaidos“, 2017 m. balandžio 25 d. mokėjimo sąskaitoje serija (duomenys neskelbtini) apskaičiuota 214,56 Eur mokėtina suma, kurią sudaro 211,28 Eur likutis už praėjusį mėnesį, 0,78 Eur „Automatinis delspinigių priskaičiavimas“ bei 2,50 Eur „Skolos administravimo išlaidos“. Remiantis tuo, kas išdėstyta anksčiau, teikėjos reikalavimas sumokėti 2017 m. balandžio mėnesio sąskaitoje, kurią prašyme ginčija vartotojas, nurodytą 214,56 Eur sumą susideda iš reikalavimo sumokėti 205,30 Eur netesybas (199 Eur<sup>9</sup> + 6,30 Eur<sup>10</sup>), reikalavimo sumokėti delspinigius 2,32 Eur (0,73 Eur + 0,81 Eur + 0,78 Eur), skolos administravimo išlaidos 5,00 Eur (2,50 Eur + 2,50 Eur) ir 5,71 Eur mokestis už 2016 m. gruodžio mėnesį suteiktas paslaugas, kuris 2017 m. sausio mėnesio sąskaitoje sumažintas 3,77 Eur suma (205,30 Eur + 2,32 Eur + 5,00 Eur + 5,71 Eur – 3,77 Eur).

Atsižvelgiant į tai, kad 205,30 Eur sumą už suteiktas nuolaidas paslaugoms teikėja reikalavo sumokėti dėl to, kad vartotojas nesibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui nutraukė sutartinius santykius, šis mokestis savo esme laikytinas civilinės atsakomybės dėl sutarties nutraukimo forma. Pagal kartu su raštu teikėjos pateiktą išrašytų sąskaitų ir atliktų mokėjimų balansą (Abonento kortelė), taip pat matyti, kad 205,30 Eur suma nurodoma kaip „Netesybos“.

Papildomai pažymėtina, kad ERPT taisyklių 6.5 papunktyje nurodyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Paslaugų kainas, galiojančias Sutarties sudarymo metu, įskaitant užmokesčius už pradinį prijungimą, Paslaugų aktyvavimo užmokesčius, periodinius užmokesčius ir kitus užmokesčius, atsiskaitymo tvarką bei kainų keitimo sąlygas ir tvarką<...>“. Tai reiškia, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje turi būti aiškiai apibrėžtos kainos, taikomos apmokestinant šias paslaugas. Pagal vartotojui pateiktas sąskaitas matyti, kad 2017 m. vasario – balandžio mėn. sąskaitose įtrauktas „Automatinis delspinigių priskaičiavimas“, o 2017 m. kovo – balandžio mėn. sąskaitose papildomai įtrauktos „Skolos administravimo išlaidos“. Vadovaujantis ERPT taisyklių 9 punktu, vartotojui prieš sudarant sutartį turėjo būti suteikta visa informacija apie konkretų skolos administravimo mokesčio dydį. Be to, šio mokesčio konkretus dydis, laikantis ERPT taisyklių 6.5 papunkčio reikalavimų, turi būti numatytas pačioje sutartyje. Taisyklių 43 punkte numatyta, kad „Klientui neatsiskaičius su KLI LT Sutartyje ir Taisyklėse nurodyta tvarka, Klientas moka 0,2 (dviejų dešimtuju) procentų delspinigių už kiekvieną uždelstą dieną ir privalo atlyginti visus KLI LT patirtus tiesioginius nuostolius atsiradusius su skolos išieškojimu. Jei įsiskolinimas neapmokamas ilgiau, nei 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo

<sup>9</sup> Pagal priedo Nr. 1 3 punktą suteiktos nuolaidos, atsižvelgiant į minimalų naudojimosi paslaugomis terminą: registracijos mokestis – 12,00 Eur, abonento aktyvavimo mokestis – 87,00 Eur, galinės įrangos kaina – 100 Eur.

<sup>10</sup> Pagal priedo 3 punktą mėnesio mokesčio suteiktos nuolaidos už 2016 m. lapkričio ir gruodžio mėnesius.

*termino, kada skola turėjo būti apmokėta, skolos duomenys gali būti pavišinti skolų duomenų bazėse bei perduoti skolų išieškojimo įmonėms.“, o Taisyklių 38.6 papunktyje įtvirtinta teikėjos teisė „pareikalauti iš Kliento atlyginti visas pagrįstas išlaidas susijusias su skolos administravimu ir išieškojimu už suteiktas Paslaugas ir/ar KLI LT galinės įrangos nuomą, įskaitant Kliento informavimą raštu dėl įsiskolinimo: vienkartinis priminimo/raginimo ruošimas ir išsiuntimas neregistruotu paštu – 2,50 EUR, registruotu paštu – 3,50 EUR;“.*

Taigi, atsižvelgiant į aukščiau išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojas, pasirašydamas sutartį, susipažino su paslaugų kainomis bei atsiskaitymo tvarka, o minėti ERPT taisyklėse keliami reikalavimai buvo įtvirtinti sutartyje ir Taisyklėse, todėl teikėja turi teisę pateikiamose sąskaitose įtraukti netesybų, delspinigių, skolos administravimo mokesčius ir prašyti juos apmokėti, o CK 6.720 straipsnio 3 dalis numato vartotojo pareigą mokėti už paslaugas. Tačiau, kaip minėta, rašte Nr. 3 teikėja informavo, kad delspinigius, apskaičiuotus vartotojui pateiktose sąskaitose, panaikina.

Pažymėtina, kad pagal CK 6.189 straipsnio 1 dalį teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl paslaugų teikimo sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek paslaugų gavėjui, tiek paslaugų teikėjui.

Kaip nurodyta anksčiau, vartotojas 2016 m. gruodžio 22 d. teikėjai pateiktame prašyme dėl sutarties nutraukimo prašo nutraukti sutartį, sutarties nutraukimo priežastį nurodydamas „*netenkina poreikių*“. Pažymėtina, kad CK normos, reglamentuojančios sutartis, įskaitant ir atlygintinų paslaugų sutartis, leidžia sutarties šalims sutartyje nusistatyti tarpusavio teises ir pareigas ir konkrečias jų įvykdymo sąlygas, pvz., teikti paslaugas už sutartą užmokesį (paslaugų teikėjui) ir už jas mokėti (paslaugų gavėjui) sutartimi nustatytą terminą, o tokios prievolės įvykdymas gali būti užtikrintas netesybomis. Pažymėtina ir tai, kad priede Nr. 1 nurodytos nuolaidos taikytos, atsižvelgus į minimalų naudojimosi paslaugomis terminą, vadinasi, pasirašydamas sutartį, vartotojas įsipareigojo tinkamai vykdyti sutartį ir laikytis įsipareigojimų.

ERPT taisyklės, be kita ko, 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, padidina Sutartyje nurodytų Paslaugų kainas arba iš esmės pažeidžia Sutartį. Apie Sutarties sąlygų pakeitimus ir Paslaugų kainų padidinimą abonentui pranešama iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešama apie jo teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo nutraukti Sutartį, jei naujosios Sutarties sąlygos ar Paslaugų kainos jam nepriimtinos. Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo.*“ Taigi, ERPT taisyklių 12 punkte numatytais atvejais abonentui nutraukus elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį, elektroninių ryšių paslaugų teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties nutraukimo. Kas laikytina esminiu sutarties pažeidimu, nei sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaptarta, 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 nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan. Vartotojas Tarnybai nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad teikėja būtų pažeidusi sutartimi sulygtus įsipareigojimus ar pakeitusi sutarties sąlygas. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, jog vartotojas turi teisę nutraukti sutartį pagal ERPT taisyklių 12 punktą, t. y. be netesybų. Kadangi sutartis nutraukta nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui (24 mėnesiai), laikytina, jog teikėja turi teisę reikalauti netesybų, remdamasi Taisyklių 55 punktu.

Atkreiptinas dėmesys, kad šalių susitarimas dėl netesybų yra galiojantis ir vykdytinas, tačiau jeigu netesybos yra akivaizdžiai per didelės, neproporcingos, jų dydis prieštarauja protingumo, sąžiningumo principams, sąžiningai verslo praktikai ir suteikia galimybę nepagrįstai praturtėti vienai šaliai bei pažeidžia teisėtus kitos šalies interesus, jos gali būti sumažintos iki protingos sumos<sup>11</sup>. Netesybos yra laikytinos iš anksto nustatytais būsimais nuostoliais, kurie gali būti pripažinti

<sup>11</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. spalio 25 d. apžvalga Nr. AC-37-1.

minimaliais nuostoliais ir kurių dydžio nereikia įrodinėti<sup>12</sup>. Sutartimi nustatytos netesybos yra skirtos nuostoliams atlyginti, jos yra ne tik prievolės įvykdymo užtikrinimo priemonė, bet ir civilinės atsakomybės forma. Pagrindinis civilinės atsakomybės principas – nuostolių atlyginimas visada turi išlikti kompensuojamojo, o ne baudinio pobūdžio<sup>13</sup>. Kreditorius turėtų įrodinėti tikėtinus nuostolius, tačiau tik tam, kad pagrįstų protingą netesybų dydį. Koks netesybų dydis yra tinkamas konkrečiu atveju, yra fakto klausimas, kurį byloje turi įrodyti šalys<sup>14</sup>.

Pažymėtina, kad CK 6.73 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad „Jeigu netesybos aiškiai per 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. Netesybos nemažinamos, kai jos jau sumokėtos.“ Kaip konstatavo Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2016 m. balandžio 25 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 3K-3-234-248/2016, „Aiškiai per didelėmis netesybos pripažįstamos tada, kai jos neproporcingos, jų dydis prieštarauja protingumo, sąžiningumo principams, sąžiningai verslo praktikai ir suteikia galimybę nepagrįstai praturtėti vienai šaliai bei pažeidžia teisėtus kitos šalies interesus. Nustatydamas, ar netesybos nėra akivaizdžiai per didelės, ir jas mažindamas teismas taiko esminį kriterijų – netesybų santykį su nuostoliais, nes tik įvertinęs skirtumą tarp nuostolių ir prašomų netesybų teismas gali nuspręsti, ar netesybų suma nėra pernelyg didelė ir nepagrįsta.“

Vartotojo, dalyvaujančio vartojimo sutartiniuose santykiuose, derybinės galios yra apribotos, neretai šis asmuo nepasirengęs deryboms arba nesugeba derėtis. Vartojimo sutartys dažniausiai sudaromos prisijungimo būdu, naudojant standartines sutarčių sąlygas, kurios nėra individualiai aptariamoms, todėl vartotojas yra priverstas priimti jam primetamas stipraus kontrahento siūlomas sutarties sąlygas arba apskritai atsisakyti sutarties. Nurodytos aplinkybės lemia, kad sutartiniuose santykiuose su vartotojais negali būti remiamasi vien sutarčių laisvės principu – būtinos teisės normos, saugančios silpnesniąją šalį ir įpareigojančios pardavėją ar paslaugų teikėją atsižvelgti į vartotojo interesus.

Tarnyba, siekdama įvertinti priede Nr. 1 nurodytas nuolaidas, kurias vartotojas turi grąžinti nutraukęs sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis termino, 2017 m. liepos 27 d. kreipėsi į teikėją, prašydama pagrįsti nurodytus mokesčius. Teikėja rašte Nr. 2 informavo, kad sutartis su vartotoju sudaryta pasirinkus „ne tą sutarties šabloną“, todėl priedo Nr. 1 3 punkte nurodytos 12,00 Eur registracijos mokesčio ir 100,00 Eur galinės įrangos nuolaidos, kurios įtrauktos į vartotojui pateiktas sąskaitas, laikytinos nepagrįstomis.

Su vartotoju sudaryta sutartis galiojo nuo 2016 m. lapkričio 4 d. iki 2016 m. gruodžio 22 d., t. y. 1 mėn. 18 d. Taigi, tuo atveju, jei vartotojas nebūtų įsipareigojęs naudotis paslaugomis minimalų 24 mėn. laikotarpį, mėnesinis mokestis be nuolaidos būtų 16,99 Eur, todėl Tarnyba pripažįsta, kad pagrįsta, sąžininga ir teisinga būtų reikalauti iš vartotojo nuolaidų mėnesiniam mokesčiui grąžinimo už faktiškai pasinaudotas paslaugas, t. y. proporcingai iki 2016 m. gruodžio 22 d. suteiktas 4,00 Eur/mėn. nuolaidas, iš viso 6,30 Eur suteiktų nuolaidų mėnesiniam mokesčiui už paslaugas.

Pagal priedo Nr. 1 3 punktą matyti, kad abonto aktyvavimo mokesčiui, atsižvelgiant į minimalų naudojimosi paslaugomis terminą, taikyta 87,00 Eur nuolaida. Pažymėtina, kad Taisyklių 55 punktas numato kliento pareigą sumokėti suteiktas nuolaidas, kai sutartis yra nutraukiama. Sistemškai aiškinant šią nuostatą, Tarnyba pažymi, kad proporcinga teikėjai iš vartotojo reikalauti abonto aktyvavimo mokesčiui suteiktą nuolaidą proporcingai likusiam sutarties minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui (22 mėnesiai ir 12 dienų), t. y. 87,00 Eur suma turi būti proporcingai mažinama pagal likusį laikotarpį:  $87,00 \text{ Eur}/24 \cdot 22 + 87,00 \text{ Eur}/24/30 \cdot 12 = 81,20 \text{ Eur}$ .

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, Tarnyba nenustatė pagrindo taikyti ERPT taisyklių 12 punktą ir pripažinti vartotojo teisę nutraukti sutartį be netesybų, tačiau teikėjos priskaičiuotos vartotojui taikytos 12,00 Eur registracijos mokesčio ir 100,00 Eur mokesčio už galinę įrangą

<sup>12</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. balandžio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-234-248/2016.

<sup>13</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 8 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-267-916/2015.

<sup>14</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. spalio 25 d. apžvalga Nr. AC-37-1.

kompensacijos sumos laikytinos nepagrįstomis, apskaičiuoti delspinigiai, remiantis rašte Nr. 3 pateikta informacija, naikintini bei įvertinus suteiktas nuolaidas abonento aktyvavimo mokesčiui ir mėnesiniam mokesčiui sutarties galiojimo laikotarpiu, bendra netesybų suma mažintina iki 87,50 Eur (81,20 Eur + 6,30 Eur), atitinkami perskaičiuojant sąskaitas.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, vartotojo reikalavimas perskaičiuoti sąskaitas, išrašytas už suteiktas paslaugas ir kompensacijas, yra tenkintinas iš dalies.

3. T e n k i n u i š d a l i e s vartotojo V. G. 2017 m. gegužės 23 d. prašymą dėl sąskaitų perskaičiavimo nutraukus 2016 m. lapkričio 14 d. Elektroninių ryšių televizijos paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) ir p r i p a ž i s t u, jog KLI LT, UAB neturi teisės reikalauti netesybų dėl šios sutarties nutraukimo dalyje dėl registracijos mokesčio ir galinės įrangos mokesčio bei į p a r e i g o j u KLI LT, UAB perskaičiuoti vartotojui pateiktas sąskaitas.

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.

5. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus vyriausiąją specialistę Ugnę Galušką ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,  
pavadojanti direktorių

Gintarė Lapkauskienė