



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL E. D. 2021 M. VASARIO 23 D. PRAŠYMO, PAPILDYTO 2021 M. KOVO 19 D.  
PRAŠYMO PAPILDYMU**

Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 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, išnagrinėjęs vartotojos E. D. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. vasario 23 d. prašymą Nr. 21/02/23, papildytą 2021 m. kovo 19 d. prašymo 2021-02-23 Nr. 21/02/23 papildymu Nr. 21/03/19, (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Magnetukas“ (Erdvilo g. 3, 47181 Kaunas, įmonės kodas 302596445) (toliau – teikėja) 2021 m. kovo 12 d. raštą (toliau – raštas Nr. 1) bei 2021 m. kovo 31 d. raštą (toliau – raštas Nr. 2), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotoja su teikėja 2018 m. balandžio 26 d. sudarė Interneto paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų teikimo (toliau – interneto paslaugos). Sutarties priede Nr. 1 „Paslaugų teikimo sąlygos“ (toliau – Sutarties priedas) nurodyta, jog sutarta iki 12 Mbps interneto sparta. 2020 m. balandžio 17 d. šalys pasirašė Priedą Nr. 20200417 prie interneto teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2020 m. priedas), kuriuo susitarė dėl iki 15 Mbps interneto spartos („15M“): interneto paslaugų teikimo pradžia – 2020 m. balandžio 26 d., mažiausias naudojimosi interneto paslaugomis laikotarpis – iki 2022 m. balandžio 25 d. 2021 m. sausio 14 d. šalys pasirašė Priedą Nr. 210114 prie interneto teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2021 m. priedas), kuriuo susitarė dėl iki 20 Mbps interneto spartos („20M“): interneto paslaugų teikimo pradžia – 2021 m. sausio 14 d., mažiausias naudojimosi interneto paslaugomis laikotarpis – iki 2022 m. balandžio 25 d.

2021 m. sausio 14 d. šalys pasirašė Priedą Nr. TV210114 prie interneto teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – TV priedas), kuriuo buvo užsakytas televizijos programų paketas „Mini“ su galimybe nemokamai 14 dienų išbandyti išmaniąją televiziją.

Vartotoja prašyme nurodė, kad teikėjos interneto paslaugomis naudojasi nuo 2008 m. Vartotojos teigimu, 2021 m. sausio 12 – 14 d. telefoninių pokalbių metu ji išreiškė pageidavimą teikėjai nuo 2021 m. sausio 14 d. interneto paslaugas, teikiamas adresu (duomenys neskelbtini), perkelti adresu (duomenys neskelbtini). Anot vartotojos, įrašomo pokalbio metu buvo aiškiai pabrėžta, kad interneto paslaugų senuoju adresu neturi likti ir, kad apie tokį nemokamą perkėlimą buvo sutarta telefonu, pasirašant 2020 m. priedą. Vartotoja nurodė, kad teikėjos darbuotojas parengė 2021 m. priedą, kuriame aiškiai matosi pasikeitęs adresas, be to, ji nebuvo informuota apie būtinybę nutraukti 2020 m. priedą. Vartotojos teigimu, 2021 m. priede aiškiai nurodytas tas pats IP adresas: (duomenys neskelbtini), taip pat mažiausias naudojimosi interneto paslaugomis laikotarpis 2020 m. priede ir 2021 m. priede sutampa. Anot vartotojos, jai, kaip ilgalaikiai klientei, teikėja geranoriškai padidino interneto spartą iki 20 Mbps paliekant tą patį 2020 m. priedu sutartą mokesį – 9,00 Eur/mėn. Vartotoja teigia 2021 m. vasario 11 d. el. paštu gavusi 2021 m. sausio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą INT Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2021 m. sausio mėn. sąskaita) už 2021 m. sausio mėn. suteiktas interneto paslaugas, kurioje už interneto paslaugų perkėlimą kitu adresu apskaičiuotos dvi

sumos: už interneto paslaugas „15M“ (už visą 2021 m. sausio mėn.) ir interneto paslaugas „20M“ (už 2021 m. sausio 14-31 d. laikotarpį). Vartotoja nurodo, jog, gavusi 2021 m. sausio mėn. sąskaitą, kreipėsi į teikėją el. paštu 2021 m. vasario 11, 12, 15 ir 18 d. ir prašė ištaisyti 2021 m. sausio mėn. sąskaitoje įsivėlusią klaidą, tačiau gavo neigiamą teikėjos atsakymą.

Vartotoja nurodė nesutinkanti su 2021 m. vasario 12, 18 d. teikėjos atstovo el. paštu pateiktais teiginiais: „*Jūs atsisakėte pasirašyti paslaugos perkėlimo aktą, kurį meistras buvo surašęs paslaugos įrengimo momentu, negražinote sename adrese esančios antenos, o vietoje to užsisakėte naują planą naujame adrese*“ – vartotojos teigimu, jokio paslaugų perkėlimo akto meistras nebuvo surašęs, be to, pagal tuo metu galiojusį 2020 m. priedą, teikėja įrangos interneto paslaugų teikimo laikotarpiui (nuo 2020 m. balandžio 26 d. iki 2022 m. balandžio 25 d.) vartotojai neperdavė; „*Pareikalavote, kad meistras anuliuotų 30 Eur mokestį už paslaugos naujame adrese įrengimo darbus ir medžiagas – nuolaida vėlgi Jums buvo suteikta*“ – anot vartotojos, su meistru nebuvo kalbėta apie mokestį už įrengimo darbus, be to, pagal Sutarties 3.2.1 papunktį, „*Pajungimo mokestis netaikomas atnaujinant sutartį*“, ką pagrindžia ir 2021 m. sausio mėn. sąskaita; „*Jūs kategoriškai nesutikote naujame adrese naudotis sena greitaveika (iki 15 Mbps) – pareikalavote didesnės greitaveikos. Meistrui pasiūlius vietoje 15 Mbps greitaveikos 18 Mbps padidintą greitaveiką – pareikalavote didinti greitaveiką iki 20 Mbps – ko pasekoje Jums buvo įjungta greitaveika iki 20 Mbps*“ – pasak vartotojos, ji nereikalavo interneto greitaveikos didinti nei iki 18 Mbps, nei iki 20 Mbps, meistras pats, remiantis ilgalaikiu bendradarbiavimu, pasiūlė padidinti greitaveiką už tą patį mėnesinį mokestį.

Vartotoja taip pat nurodė, kad 2021 m. sausio 12 – 14 d. pokalbių telefonu su teikėja metu, kai buvo prašoma perkelti interneto paslaugų teikimą iš vieno adreso į kitą, buvo išreikštas pageidavimas išbandyti išmaniąją televiziją. Vartotojos teigimu, buvo kalbama tik apie televizijos programas už 5,00 Eur/mėn. mokestį. Vartotojos teigimu, televizijos paslaugos 2021 m. sausio 14 d. buvo pajungtos per išmaniąją programėlę, joks papildomas priedėlis nebuvo užsakytas ir pajungtas. Pasak vartotojos, teikėjos darbuotojas Vaidas Vasiliauskas, dalyvaujant ir pašaliniam žmogui, kelis kartus aiškiai patvirtino, kad 2021 m. sausio 14 d. pajungtos televizijos programos („Animal“, „Discovery“, „Travel“ ir kt.) bus televizijos programų pakete už 5,00 Eur/mėn. mokestį. Vartotoja nurodo, jog televizijos paslaugomis naudojosi ir tikrai būtų naudojusi, jei 2021 m. sausio 29 d. visa didžioji dalis televizijos programų (įskaitant „Animal“, „Discovery“, „Travel“ ir kt.) nebūtų atjungtos. Vartotoja pažymėjo, kad pasinaudoti galimybe atsisakyti televizijos paslaugų per 14 dienų dėl to, kad bus atjungtos televizijos programos, negalėjo, nes televizijos programos buvo atjungtos tik 15-tą dieną, t. y. jau po suteikto nemokamo išbandymo termino.

Vartotoja informavo, kad 2021 m. sausio 29 d., po to, kai didžioji dalis televizijos programų (įskaitant „Animal“, „Discovery“, „Travel“ ir kt.) buvo atjungtos, el. laišku buvo kreiptasi į teikėją, informuojant, kad vartotoja buvo apgauta ir tikrai nebūtų televizijos paslaugų užsisakius, t. y. tokio televizijos programų paketo už 5,00 Eur/mėn. mokestį, kuris buvo pajungtas 2021 m. sausio 29 d. Vartotojos teigimu, 2021 m. sausio 30 d. buvo gautas teikėjos atsakymas, kad tos televizijos programos priklauso didžiajam televizijos programų paketui už 9,00 Eur/mėn. mokestį ir atsiprašoma, kad teikėjos darbuotojas klaidingai informavo vartotoją. Anot vartotojos, pokalbių telefonu metu teikėja teigė, kad vartotoja galės bet kada atsijungti ir jokie papildomi mokesčiai nebus taikomi. Vartotoja nurodė, jog negavus konstruktyvaus pasiūlymo, 2021 m. vasario 7 d. el. laiške teikėjai aiškiai išreiškė valią nutraukti televizijos paslaugų teikimą, o 2021 m. vasario 19 d. nusiuntė raštišką prašymą dėl televizijos paslaugų teikimo nutraukimo.

Vartotoja nurodė, kad 2021 m. kovo 5 d. teikėja dar kartą el. paštu pasiteiravo, ar vartotoja tikrai nori nutraukti televizijos paslaugų teikimą, nes bus taikomos 40,00 Eur netesybos. Tą pačią dieną vartotoja teigia el. paštu nesutikusi dėl netesybų, kadangi apie susidariusią situaciją teikėja buvo informuota iš karto 2021 m. sausio 29 d., t. y., kai buvo atjungta didžioji dalis televizijos programų. Vartotoja nurodo 2021 m. kovo 8 d. el. paštu gavusi 2021 m. vasario 28 d. PVM sąskaitą faktūrą INT Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2021 m. vasario mėn. sąskaita), kurioje ne tik vėl neteisingai išrašomos sumos už dvi interneto paslaugų sutartis, bet ir netesybų suma už televizijos paslaugų

teikimo nutraukimą – 38,74 Eur, taip pat įtrauktas televizijos paslaugų mokestis už 2021 m. sausio 14 – 31 d. laikotarpį, kai šiuo laikotarpiu turėjo būti nemokamas televizijos paslaugų išbandymas. 2021 m. kovo 9 d. vartotoja teigia siuntusi teikėjai el. laišką dėl nesutikimo su 2021 m. vasario mėn. sąskaitoje nurodytomis dvejomis interneto paslaugų sutartimis bei pritaikytomis netesybomis. Vartotoja nurodo, kad sutartiniuose dokumentuose televizijos programos nėra įvardintos, todėl jai nekilo abejonų dėl televizijos programų paketo. Vartotoja teigia po 7 dienų turėjusi sumokėti 5,49 Eur už išmaniosios programėlės „Smart IPTV“, kuri reikalinga teikėjos televizijos paslaugų gavimui, aktyvavimą, kurios vartotojai visiškai nereikia, todėl vartotoja tai vertina kaip papildomas nereikalingas išlaidas.

Vartotoja prašo įpareigoti teikėją:

1) pripažinti interneto paslaugų perkėlimo faktą iš adreso (duomenys neskelbtini) į adresą (duomenys neskelbtini) nuo 2021 m. sausio 14 d. bei galiojančiu laikyti tik 2021 m. priedą, kuriame išdėstytos pasikeitusios 2020 m. priedo sąlygos, o 2020 m. priedą laikyti negaliojančiu, nes senu adresu interneto paslaugos nuo 2021 m. sausio 14 d. nėra (neturi būti) teikiamos. Atsižvelgiant į tai, vartotoja prašo įpareigoti teikėją pakoreguoti 2021 m. sausio mėn. sąskaitą nedubliuojant interneto paslaugų teikimo laikotarpių. Vartotoja prašo interneto paslaugų mokestį likusiam Sutarties laikotarpiui taikyti tik pagal galiojantį 2021 m. priedą;

2) nutraukti TV priedą ir netaikyti netesybų, kadangi vartotoja dėl teikėjos darbuotojo kaltės buvo klaidingai informuota dėl televizijos programų paketo už 5,00 Eur/mėn. mokestį;

3) grąžinti už išmaniosios programėlės „Smart IPTV“ aktyvavimą sumokėtą 5,49 Eur sumą.

Teikėja raštu Nr. 1 informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad tarp vartotojos ir teikėjos 2020 m. priedas buvo sudarytas 2020 m. balandžio 17 d. dėl 15 Mbps greitaveikos interneto paslaugų teikimo 24 mėn. adresu (duomenys neskelbtini).

Teikėja nurodė, kad prieš pasirašant 2020 m. priedą klientė 2020 m. balandžio 17 d. telefoninio pokalbio metu užsiminė apie tikimybę kažkada ateityje keisti gyvenamą adresą bei paklausė vadybininko, ar yra galimybė perkelti interneto paslaugas nauju adresu, o teikėjos vadybininkas patvirtino, kad tokia galimybė yra, tačiau jokių būdų neteigė (kaip klaidingai nurodo vartotoja), kad interneto paslaugų perkėlimas yra nemokama paslauga. Teikėja paaiškino, kad minėto pokalbio metu nei vartotoja įvardina naują adresą, kur interneto paslaugos turėtų būti įrengtos, nei yra aptariamos techninės galimybės perkelti interneto paslaugas, nei kitos Sutarties sąlygos. Teikėja nurodė, kad antras pokalbis telefonu su vartotoja vyko 2021 m. sausio 12 d., kai vartotoja pareiškė pageidavimą perkelti interneto paslaugas nauju adresu (duomenys neskelbtini). Teikėjos teigimu, pastarojo pokalbio metu teikėjos vadybininkas taip pat nepatvirtina, kad interneto paslaugos nemokamai būtų perkeltamos nauju adresu, nes nauju adresu dar nėra netgi ištirtos techninės galimybės pajungti interneto paslaugas, nėra aišku, ar interneto paslaugos bus teikiamos per šviesolaidinę liniją, ar per Wi-Fi bevielio ryšio ar judriojo ryšio 4G anteną. Teikėja informavo, kad su vartotoja pokalbio metu tiesiog buvo aptariama, kad pirmiausia teikėjos technikai ištirs technines galimybes ir tik po teigiamų techninių galimybių gavimo bus galima kalbėti apie interneto paslaugų perkėlimo darbus, kainas bei kitas sąlygas. Teikėja atkreipė dėmesį, kad vartotoja paskambino teikėjai su prašymu perkelti interneto paslaugas 2021 m. sausio 12 d., tuo tarpu interneto paslaugas nauju adresu pageidavo pajungti jau po 2 dienų, t. y. 2021 m. sausio 14 d., tačiau teikėjos meistrai sugebėjo nauju adresu pajungti interneto paslaugas ir televizijos paslaugas nuo vartotojos pageidautos datos.

Pasisakydama dėl vartotojos nurodyto nemokamo interneto paslaugų perkėlimo, teikėja nurodė, kad Sutarties 3.2.1 papunktyje kalbama ne apie paslaugų fizinį perkėlimą, tačiau apie mokėjimo plano parametrų keitimą, sutarties atnaujinimą esamu adresu, be to, 2021 m. sausio mėn. sąskaitos antrame puslapyje aiškiai nurodoma, kad „Paslaugos pajungimas <...> 200.00 Eur (su PVM)“. Teikėja nurodė, kad 2021 m. priede teikėjos meistras padarė klaidą, įrašydamas vartotojos senuoju adresu teikiamų interneto paslaugų antenos IP adresą, nes pradžioje teikėjos meistrui pildant interneto paslaugų perkėlimo priedą ir vartotojai pamačius ir sužinojus, kad už interneto paslaugų perkėlimą bus priskaičiuotas papildomas mokestis ir griežtai pareikalavus – teikėjos meistras turėjo

paskubomis perrašyti interneto paslaugų teikimo naujuoju adresu įrengimo priedą, ir perrašydamas vartotojos antenos IP adresą – pastarąjį paėmė iš informacinėje sistemoje suvesto senuoju adresu esančios antenos. Anot teikėjos, adresu (duomenys neskelbtini) esančios antenos tikras IP adresas yra: (duomenys neskelbtini). Teikėja nurodė, jog viename tinkle negali vienu metu veikti du identiški IP adresai, todėl šiuo metu teikėjos apskaitos sistemoje yra suvesti teisingi IP adresai.

Teikėja, pasisakydama dėl vartotojai suteiktos įrangos, paaiškino, kad 2020 m. priede susitarta dėl adresu (duomenys neskelbtini) teikiamų interneto paslaugų plano atnaujinimo, kuris buvo atliktas 2020 m. balandžio 17 d. keičiant minėtu adresu suteikiamą greitaveiką iš 12 Mbps į 15 Mbps, tačiau keičiant planą nebuvo panaudota jokia papildoma antena – todėl ir 2020 m. priede, skiltyje „Įrangos priėmimo – perdavimo aktas“ nėra nurodoma papildoma vartotojai suteikiama įranga. Tačiau, pasak teikėjos, adresu (duomenys neskelbtini) buvo sumontuota nauja antena, todėl 2021 m. priede vartotoja savo parašu patvirtino, kad priėmė, o teikėja perdavė papildomą anteną bei papildomą maršrutizatorių vartotojai, kuriuos nutraukiant Sutartį bus būtina grąžinti teikėjai. Teikėja nurodė, kad adresu (duomenys neskelbtini) vis dar yra sumontuota ir teikėjai negrąžinta bevielio ryšio antena.

Teikėja paaiškino, kad adresu (duomenys neskelbtini) suteikta 20 Mbps greitaveika, kuri paprastai kainuoja 14,00 Eur/mėn., pasirašant 24 mėn. sutartį, tačiau vartotojai buvo ne tik sutrumpintas išipareigojimo naudotis interneto paslaugomis terminas minėtu adresu, tačiau taip pat kaina sumažinta nuo 14,00 Eur/mėn. iki 9,00 Eur/mėn, bei papildomai suteikta 1,50 Eur/mėn. nuolaida perduotam bevielio ryšio maršrutizatoriui. Tokios nuolaidos, pasak teikėjos, yra galimos tik naudojantis bent trimis teikėjos paslaugomis ( adresu (duomenys neskelbtini) – interneto paslaugomis, adresu (duomenys neskelbtini) – interneto paslaugomis ir televizijos paslaugomis). Teikėjos manymu, vartotoja pasirinko mokėti  $9,00 + 9,00 = 18,00$  Eur/mėn. už dviem adresais veikiančias interneto paslaugas, nei kad mokėti 14,00 Eur/mėn. naujuoju adresu už 20 Mbps interneto greitaveiką bei 1,50 Eur/mėn. maršrutizatoriaus nuomą ir papildomai už interneto paslaugų perkėlimą nauju adresu, t. y. vietoje 15,50 Eur/mėn. mokesčio mokant 18,00 Eur/mėn. mokesčių – gauti dvi interneto paslaugas.

Teikėja nurodė, kad neturi nei raštiško prašymo adresu (duomenys neskelbtini) nutraukti interneto paslaugų teikimą, kaip to reikalauja Sutarties 8.8.2 papunktis, nei grąžintos minėtu adresu sumontuotos antenos akto.

Teikėjos teigimu, vartotoja neteisingai nurodo, kad teikėja pažadėjo žodžiu ar raštu nemokamai perkelti interneto paslaugas iš adreso (duomenys neskelbtini) į adresą (duomenys neskelbtini). Teikėjos manymu, ekonomiškai nepagrįsta, kad teikėja visiškai be jokio mokesčio nupirks naujuoju vartotojos adresu naują anteną, sumontuos – ir už tai negaus jokio nei vienkartinio fiksuoto, nei mėnesine įmoka pagrįsto patirtų sąnaudų atsiperkamumo. Teikėja nurodė, kad vartotojai suteikė šias nuolaidas: 200,00 Eur už anteną, maršrutizatorių, darbus ir papildomas medžiagas adresu (duomenys neskelbtini) įrengiant interneto paslaugas; 5,00 Eur/mėn. nuolaida mėnesiniam mokesčiui už 20 Mbps greitaveikos planą minėtu adresu ir 1,50 Eur/mėn. nuolaida bevielio maršrutizatoriaus nuomai naujuoju adresu.

Teikėja rašte Nr. 2 informavo Tarnybą, kad vartotojai 2021 m. sausio 14 d. aktyvuojant televizijos paslaugas demonstraciniais tikslais buvo įjungtas didesnysis (90 televizijos programų) paketas, nes vartotoja televizijos paslaugų pajungimo momentu pageidavo nemokamai išbandyti didžiausią galimą televizijos programų paketą. Pasak teikėjos, vartotoja televizijos paslaugų pajungimo momentu meistriui teigė, kad nėra apsisprendusi, ar nori mokėti 5,00 Eur/mėn. ir matyti 60 televizijos programų, ar mokėti 9,00 Eur/mėn. – ir matyti 90 televizijos programų. Teikėjos teigimu, vartotojos ir meistro buvo sutarta, kad TV priede bus nurodyta 5,00 Eur/mėn. mokesčio suma, o teikėja laikinai (savaitei) įjungs didesnę televizijos programų paketą, tačiau jeigu per savaitę vartotoja nepareikš noro pasilikti visų 90 televizijos programų – tuomet televizijos programų skaičius bus sumažintas iki užsakytų 60 televizijos programų, už kurias vartotoja sutinka mokėti 5,00 Eur/mėn. mokesčių. Teikėja nurodė, kad 2021 m. sausio 20 d. negavusi iš vartotojos prašymo palikti 90 televizijos programų paketą – vietoje 90 televizijos programų paketo buvo įjungtas vartotojos užsakytas 60 televizijos programų paketas. Teikėja pažymėjo, kad detalus tiek 60, tiek 90 televizijos

programų paketų sąrašas yra skelbiamas interneto svetainėje [www.magnetukas.lt](http://www.magnetukas.lt) – vartotoja buvo susipažinusi su abiejų televizijos programų paketų konkrečiu turiniu tiek prieš televizijos paslaugų užsakymą, tiek televizijos paslaugų bandymo metu (pirmą savaitę išbandė 90 televizijos programų paketą, antrą savaitę – užsakyta 60 televizijos programų paketą).

Teikėja paaiškino, kad 2021 m. sausio 29 – 30 d. vyko susirašinėjimas tarp vartotojos ir teikėjos el. paštu, susirašinėjime vartotoja teigia, kad antrą išbandymo savaitę pasigedo visų 90 televizijos programų. Teikėja nurodė galiausiai vartotoją inofrmavusi (2021 m. sausio 30 d.), kad vartotoja gali atsisakyti išbandomų televizijos paslaugų, nepaisant jau praėjusio 14 dienų termino, tačiau vartotoja jokiū būdu nepareiškė konkretaus noro atsisakyti televizijos paslaugų. Apie konkretų apsisprendimą atsisakyti televizijos paslaugų vartotoja, anot teikėjos, pranešė tik 2021 m. vasario 7 d., o 2021 m. vasario 19 d. buvo gautas tinkamai vartotojos parašu patvirtintas prašymas nutraukti televizijos paslaugų teikimą.

Teikėja informavo, kad vartotoja (kaip ir visi kiti teikėjos klientai) naudojimuisi televizijos paslaugomis turėjo tokias alternatyvas: per IPTV programėlę, kurią klientas savarankiškai turi susiinstaliuoti į savo televizorių. Ši programėlė nemokamai veikia pirmąsias 7 dienas, o norint programėle naudotis ir toliau – televizoriaus savininkas turi sumokėti 5,49 Eur vienkartinį mokestį programėlės autoriui (arba 10,00 Eur teikėjai, kad teikėja apmokėtų už programėlės aktyvavimą programėlės autoriui); per IPTV nuomojamą priedėlį, mokant 3,00 – 3,50 Eur/mėn. (priklausomai nuo modelio) nuomos mokestį; per IPTV įsigyjamą priedėlį, nusiperkant IPTV priedėlį už 70,00 – 100,00 Eur vienkartinį mokestį. Teikėja paaiškino, kad vartotoja pasirinko variantą aktyvuoti programėlę savarankiškai, pačiai sumokant už programėlės aktyvavimą programėlės autoriui, kai baigėsi suteiktos 7 dienos nemokamam programėlės išbandymui, teikėja šios sumos negavo, tad ir sugrąžinti neturi jokio pagrindo.

Teikėja nurodė, kad vartotojai, remiantis 2021 m. vasario 19 d. prašymu atjungti televizijos paslaugas, buvo apskaičiuotos 38,74 Eur netesybos, susidedančios iš: 30,00 Eur nuolaidos televizijos paslaugų aktyvavimo mokesčiui; 2,00 Eur nuolaidos televizijos laidų archyvo mokesčiui; 4,00 Eur nuolaidos pasirinktam televizijos programų paketui; 2,74 Eur televizijos paslaugų mokesčio už 2021 m. sausio 14 – 31 d. laikotarpį (su maksimaliomis galimomis nuolaidomis).

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. Sutarties 1.1 ir 1.2 papunkčiuose numatyta, kad „*Bendrovė įsipareigoja teikti Klientui paslaugas pagal šios Sutarties sąlygas, o Klientas įsipareigoja už paslaugą mokėti pajungimo (instaliacijos) bei abonentinis mokesčius bei naudotis paslauga, laikantis šioje Sutartyje nustatytų reikalavimų*“ ir „*Paslaugų teikimo sąlygos, paslaugų kokybė ir kainos nurodomos šios Sutarties 1 priede*“. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl Sutartimi suliygtų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad 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 vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

*Dėl interneto paslaugų perkėlimo*

Vartotoja reikalauja pripažinti, kad interneto paslaugos buvo perkeltos nuo 2021 m. sausio 14 d. iš adreso (duomenys neskelbtini) į adresą (duomenys neskelbtini) šalims pasirašius 2021 m. priedą, tuo tarpu teikėja nurodo, kad interneto paslaugos nuo 2021 m. sausio 14 d. buvo pagrįstai teikiamos abiem adresais, nes 2020 m. priedas nebuvo nutrauktas.

Teikėjos Tarnybai pateiktame 2020 m. balandžio 17 d. telefoninio pokalbio su vartotoja įrašė vartotoja pasiteiravo, ar bus galimybė interneto paslaugas ateityje perkelti kitu adresu Ringaudų sen., o teikėjos atstovas patvirtino, kad „*adresą galės pakeisti*“ ir, kad Ringaudų sen. teikėjos interneto paslaugos yra teikiamos. Tuo tarpu 2021 m. sausio 12 d. telefoninio pokalbio su vartotoja įrašė vartotojai nurodžius, kad interneto paslaugos jai reikalingos (duomenys neskelbtini) nuo ketvirtadienio (t. y. 2021 m. sausio 14 d.), teikėjos atstovas nurodė, kad užregistravo techninių galimybių atlikimą adresu (duomenys neskelbtini) bei pasiteiravo, ar senuoju adresu (duomenys neskelbtini) interneto paslaugos reikalingos iki 2021 m. sausio 14 d., o naujuoju adresu – nuo minėtos datos. Vartotoja teikėjos atstovui patvirtino minėtas aplinkybes.

Pastebėtina, kad teikėja rašte Nr. 1, aiškindama klaidingo IP adreso nurodymo 2021 m. priede aplinkybes, nurodo, kad teikėjos atstovas 2021 m. sausio 14 d., atvykęs vartotojos naujuoju adresu (duomenys neskelbtini) iš pradžių pildė interneto paslaugų „*perkėlimo priedą*“, tačiau, anot teikėjos, vartotojai pamačius ir sužinojus, kad už interneto paslaugų perkėlimą bus priskaičiuotas papildomas mokestis ir griežtai pareikalavus – teikėjos atstovas turėjo paskubomis perrašyti interneto paslaugų teikimo naujuoju adresu įrengimo priedą.

Pažymėtina, kad Sutartis nereglamentuoja interneto paslaugų perkėlimo proceso, tačiau teikėjos atstovų teiginiai minėtų pokalbių su vartotoja telefonu metu ir teikėjos rašte Nr. 1 pateikti paaiškinimai patvirtina, kad teikėja suteikia galimybę perkelti interneto paslaugų teikimą kitu adresu, jei tam yra techninės galimybės. Taigi, įvertinus tiek 2020 m. balandžio 17 d. ir 2021 m. sausio 12 d. šalių pokalbių telefonu įrašus, tiek teikėjos rašte Nr. 1 pateiktus paaiškinimus, darytina išvada, jog teikėja prieš sudarant 2021 m. priedą buvo aiškiai informuota, kad vartotojai reikalingas interneto paslaugų perkėlimas nuo 2021 m. sausio 14 d. iš adreso (duomenys neskelbtini) į adresą (duomenys neskelbtini), o 2021 m. priedas patvirtina, kad adresu (duomenys neskelbtini) teikėja turi technines galimybes teikti interneto paslaugas. Todėl Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, jog teikėja turėjo pagrindą nuo 2021 m. sausio 14 d. interneto paslaugas teikti ir užmokesčius už interneto paslaugų teikimą skaičiuoti abiem nurodytais adresais.

Teikėja rašte Nr. 1 taip pat nurodo, kad neturi vartotojos raštiško prašymo nutraukti interneto paslaugų teikimą adresu (duomenys neskelbtini), t. y. pagal 2020 m. priedą, kaip to reikalauja Sutarties 8.8.2 papunktis, be to, vartotoja negražinusi minėtu adresu sumontuotos antenos. Minėtas Sutarties papunktis nurodo, kad „*Nutraukus Sutartį, Klientas Bendrovei priklausančią įrangą perduoda tokia tvarka: Kliento perduodama įranga turi būti tokios pat būklės, kokia ji buvo Klientui perduodama pradėjus teikti paslaugą, įvertinant natūralų nusidėvėjimą. Jei perduodama įranga yra sugadinta ir neatitinka šio punkto reikalavimų, Klientas įsipareigoja atlyginti Bendrovei patirtus nuostolius*“. Sutarties priedo skiltyje „*Įrangos priėmimo – perdavimo aktas*“ nurodyta, kad teikėja perduoda klientui, o klientas priima bendrovės įrangą interneto paslaugų teikimo laikotarpiui: bevielio ryšio stotelė (antena) (1 vnt., 100,00 Eur vertės). Atkreiptinas dėmesys, jog Sutarties 8.8.2 papunktis reglamentuoja teikėjai priklausančios įrangos grąžinimą nutraukus interneto paslaugų teikimo sutartį, o šiuo atveju konstatuotina, jog Sutartis nebuvo nutraukta – interneto paslaugų perkėlimas pasirašius 2021 m. priedą laikytinas Sutarties pakeitimu, pakeičiant interneto paslaugų teikimo vietą, taip pat interneto greitaveiką. Atsižvelgiant į tai, laikytina, jog vartotojai nekyla pareiga pateikti teikėjai prašymą raštu nutraukti 2020 m. priedą, nes 2021 m. priedu buvo pakeistos 2020 m. priedo sąlygos (įskaitant interneto paslaugų teikimo vietą). Kadangi Sutartis nereglamentuoja interneto paslaugų perkėlimo, įskaitant ir įrangos, priklausančios teikėjai, grąžinimo perkeliant interneto paslaugas kitu adresu, todėl, remiantis Sutarties 2.4 papunkčiu, jog „*Klientui perduota Bendrovės įranga lieka Bendrovės nuosavybe*“, darytina išvada, kad teikėja turi teisę reikalauti grąžinti Sutarties priede nurodytą adresu (duomenys neskelbtini) suteiktą įrangą (anteną), tačiau šios

įrangos negrąžinimo faktas nesuponuoja, kad interneto paslaugos yra pagrįstai teikiamos minėtu adresu.

CK 6.158 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog kiekviena sutarties šalis turėdama sutartinių santykių, privalo elgtis sąžiningai, o 6.193 straipsnyje įtvirtinta, kad sutartys turi būti aiškinamos sąžiningai; aiškinant sutartį, pirmiausia turi būti nagrinėjami tikrieji sutarties šalių ketinimai (1 dalis); aiškinant sutartį, taip pat turi būti atsižvelgiama į šalių derybas dėl sutarties sudarymo (5 dalis). CK 6.718 straipsnio, reglamentuojančio kliento interesų prioriteto principą, 1 dalyje nustatyta, kad teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus. Pažymėtina, jog, nepaisant to, kad šalių suderinta valia, jog interneto paslaugos nuo 2021 m. sausio 14 d. turi būti perkeltos iš adreso (duomenys neskelbtini) į adresą (duomenys neskelbtini) užfiksuota 2021 m. sausio 12 d. šalių pokalbio telefonu metu, teikėja nuo 2021 m. sausio 14 d. teikia interneto paslaugas ir skaičiuoja mėnesinius užmokesčius už šias paslaugas abiem minėtais adresais, toks teikėjos elgesys laikytinas nesąžiningu ir neatitinkančiu kliento (vartotojos) interesų prioriteto principo.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pripažintina, kad interneto paslaugos nuo 2021 m. sausio 14 d. buvo perkeltos iš adreso (duomenys neskelbtini) į adresą (duomenys neskelbtini) pagal 2021 m. priedą. Remiantis tuo, konstatuotina, jog teikėja nuo 2021 m. sausio 14 d. turi teisę skaičiuoti mėnesinius užmokesčius tik už adresu (duomenys neskelbtini) teikiamas interneto paslaugas pagal 2021 m. priedą.

#### *Dėl televizijos paslaugų nutraukimo ir netesybų*

TV priede nurodyta, kad sudarant TV priedą 24 mėn. suteikiama 30,00 Eur nuolaida vienkartiniam televizijos sutarties administravimo mokesčiui (1 punktas), taip pat nurodoma, kad mažiausiu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu suteikiama 2,00 Eur/mėn. nuolaida TV laidų archyvo mokesčiui (2 punktas), o lentelėje „Paslaugos parametrai“ nustatyta, kad pasirinkto televizijos programų paketo „Mini“ mėnesiniam mokesčiui (9,00 Eur) suteikiama 4,00 Eur/mėn. nuolaida mažiausiu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu. Minėtoje lentelėje taip pat pažymėta, jog „*Noriu nemokamai 14 dienų išbandyti išmaniąją TV*“, o TV priedo dalyje „AKCIJOS „Išbandyk išmaniąją Magnetuko TV nemokamai 14 dienų“ sąlygos“ nurodyta, kad „*Pasiūlymas galioja privatiems asmenims pirmam įrenginiui, 14 kalendorinių dienų nuo TV paslaugos teikimo pradžios*“, „*Akcijos galiojimo laikotarpiu suteikiama 100% nuolaida aktyvuotam TV paketui ir pirmo priedėlio nuomos mokesčiui*“, „*Išbandžius Magnetuko TV paslaugą ir per 14 kalendorinių dienų negrąžinus TV įrangos Bendrovei, klientas įsipareigoja naudotis paslauga 24 mėnesius nuo TV paslaugos teikimo pradžios, jei nenurodyta kitaip*“, taip pat, kad „*Pasibaigus bandymo laikotarpiui arba negrąžinus TV įrangos Bendrovei – klientui pradėdamas skaičiuoti TV paslaugos retransliavimo bei suteiktos įrangos nuoma, papildomuose įrenginiuose užsisakytų kanalų palaikymo mokesčiai*“. TV priedo 11 punkte nurodyta, kad atsisakant teikėjos televizijos paslaugų, jei nėra pasibaigęs mažiausias naudojimosi televizijos paslaugomis laikotarpis, klientas privalo grąžinti teikėjai visas faktiškai suteiktas nuolaidas.

Vartotoja, kaip minėta, prašo nutraukti TV priedą ir netaikyti netesybų, kadangi, pasak vartotojos, ji dėl teikėjos darbuotojo kaltės buvo klaidingai informuota dėl televizijos programų paketo už 5,00 Eur/mėn. mokesčių. Teikėja rašte Nr. 2 paaikškino, kad 2021 m. sausio 14 d. aktyvuojant televizijos paslaugas vartotojai buvo įjungtas didesnysis (90 televizijos programų) paketas, nes vartotoja televizijos paslaugų pajungimo momentu pageidavo nemokamai išbandyti didžiausią galimą televizijos programų paketą ir nebuvo apsisprendusi, ar nori mokėti 5,00 Eur/mėn. (60 televizijos programų paketas), ar – 9,00 Eur/mėn. (90 televizijos programų paketas). Teikėja taip pat nurodė, kad detalus tiek 60, tiek 90 televizijos programų paketų sąrašas yra skelbiamas interneto svetainėje [www.magnetukas.lt](http://www.magnetukas.lt).

Teikėja patvirtino vartotojos teiginius, jog 2021 m. vasario 19 d. buvo gautas tinkamai vartotojos parašu patvirtintas prašymas nutraukti televizijos paslaugų teikimą. 2021 m. vasario mėn.

sąskaitoje nurodyta, jog suma už televizijos paslaugas apskaičiuota už 2021 m. vasario 1-24 d. laikotarpį, vadinasi, galima daryti išvadą, jog TV priedas buvo nutrauktas nuo 2021 m. vasario 25 d. Be to, 2021 m. vasario mėn. sąskaitoje pateikiama vartotojos ginčijama 38,74 Eur suma, kurią teikėja įvardija kaip netesybas, remiantis teikėjos paaiškinimais, susidedanti iš 36,00 Eur nuolaidų, suteiktų televizijos paslaugų užmokesčiams (aktyvavimo mokesčiui, televizijos laidų archyvo mokesčiui ir pasirinktam televizijos programų paketui), sumos ir 2,74 Eur sumos už 2021 m. sausio 14 – 31 d. laikotarpiu suteiktas televizijos paslaugas (su nuolaida). Kadangi TV priedo dalyje „AKCIJOS „Išbandyk išmaniają Magnetuko TV nemokamai 14 dienų“ sąlygos“ nurodyta, kad „*Akcijos galiojimo laikotarpiu suteikiama 100% nuolaida aktyvuotam TV paketui*“, laikytina, kad teikėjos reikalaujamą 2,74 Eur sumą sudaro televizijos paslaugų mėnesiniam mokesčiui (5,00 Eur) suteikta nuolaida 2021 m. sausio 15-28 d. laikotarpiu (nemokamo išbandymo laikotarpiu) (5,00 Eur/mėn. x 14 d.)/31 d. = 2,26 Eur) ir televizijos paslaugų mėnesinis mokestis už 2021 m. sausio 29-31 d. laikotarpį (5,00 Eur/mėn. x 3 d.)/31 d. = 0,48 Eur).

Pagal CK 6.71 straipsnį, netesybomis laikoma įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta. Netesybomis laikoma bauda, nustatyta konkrečia pinigų suma arba užtikrinamos prievolės sumos procentu, arba delspinigiai, skaičiuojami už kiekvieną praleidimo termino dieną. Teismų praktikoje, kurioje aiškinamos nuostatos, susijusios su netesybų reglamentavimu, yra konstatuota, jog šalių susitarimu nustatytų netesybų tikslas – kompensuoti kreditoriaus galimus praradimus neįvykdžius ar netinkamai įvykdžius sutartinius arba ikisutartinius įsipareigojimus<sup>1</sup>.

Pažymėtina, jog paslaugų teikėjų su paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl paslaugų teikimo, kuriose nustatomas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir paslaugų gavėjams suteikiamos tam tikros nuolaidos (paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui 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 naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgiant į tai, Tarnybos nuomone, sutartinės nuostatos, numatančios paslaugų gavėjo pareigą sumokėti paslaugų teikėjui sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų. Tarnybos vertinimu, teikėjos reikalavimas grąžinti 2021 m. vasario mėn. sąskaitoje nurodytas suteiktas 38,26 Eur (36,00 Eur + 2,26 Eur) nuolaidas, nepasibaigus minimaliam naudojimosi televizijos paslaugomis terminui, laikytinas reikalavimu sumokėti netesybas.

ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada paslaugų gavėjas gali nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. ERPT taisyklių 12 punkte yra nustatyta, kad „*Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytų Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį. Apie Sutarties sąlygų pakeitimus, įskaitant ir Sutartyje nurodytų 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, nustatčius, jog paslaugų teikėjas pakeitė paslaugų teikimo sutarties sąlygas ar iš esmės pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus, gali būti taikomas ERPT taisyklių 12 punktas ir pripažįstama, kad paslaugų gavėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų.

Vartotoja prašyme nurodė, kad teikėjos atstovas kelis kartus aiškiai patvirtino, kad 2021 m. sausio 14 d. pajungtos televizijos programos („Animal“, „Discovery“, „Travel“ ir kt.) bus televizijos programų pakete už 5,00 Eur/mėn. mokestį, kuris nurodytas TV priede. 2021 m. sausio 29 d., pasak vartotojos, didžioji dalis televizijos programų (įskaitant „Animal“, „Discovery“, „Travel“ ir kt.) buvo atjungtos. Teikėja rašte Nr. 2 paaiškino, kad detalus tiek 60, tiek 90 televizijos programų paketų

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. sausio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-95-313/2017.



sąrašas yra skelbiamas interneto svetainėje [www.magnetukas.lt](http://www.magnetukas.lt) ir vartotoja buvo susipažinusi su abiejų televizijos programų paketų konkrečiu turiniu tiek prieš televizijos paslaugų užsakymą, tiek televizijos paslaugų bandymo metu (pirmą savaitę išbandė 90 televizijos programų paketą, antrą savaitę – užsakytą 60 televizijos programų paketą). Pažymėtina, jog teikėjos interneto svetainėje nurodyta<sup>2</sup>, jog į „Paketą: TV90“ įeina tokios televizijos programos kaip „Animal Planet“, „Travel Channel“ ir „Discovery“, tuo tarpu minėtos televizijos programos neįeina į „Paketą: TV60“.

CK 6.719 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad prieš sudarant paslaugų sutartį, paslaugų teikėjas privalo suteikti klientui išsamią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis bei kitokia informacija, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. ERPT taisyklių 9 punkte numatyta, kad *„Teikėjas, prieš sudarydamas Sutartį, privalo sudaryti galimybę Paslaugų gavėjui susipažinti su Sutarties sąlygomis, Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėmis bei kitokia informacija, turinčia įtakos Paslaugų gavėjo apsisprendimui sudaryti Sutartį“*. Taigi teikėja turėjo pareigą vartotojai suteikti visą informaciją dėl teikiamų televizijos paslaugų ir konkrečių televizijos programų, prieš jai apsisprendžiant, ar sudaryti TV priedą. Vadovaujantis CK 6.200 straipsnio 2 dalyje įtvirtintais bendraisiais sutarčių vykdymo principais, šalys vykdydamos sutartį privalo bendradarbiauti ir kooperuotis, o atlygintinų paslaugų teikimo sutartis turi būti vykdoma laikantis ir kliento interesų prioriteto principo, įpareigojančio paslaugų teikėją veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus (CK 6.718 straipsnio 1 dalis) ir pagal kurią, kliento, kaip paslaugų gavėjo, padėtis teisiniuose paslaugų teikimo santykiuose yra išskirtinė.

ERPT taisyklių 6.3 papunktyje numatyta, kad *„Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti teikiamas Paslaugas, jų teikimo sąlygas <...>“*. Pažymėtina, kad paslaugų teikimo sutartimi sulygtas televizijos programų paketas yra laikytinas paslaugų teikimo sutarties sąlyga, lemiančia televizijos paslaugų gavėjo apsisprendimą naudotis konkrečios televizijos paslaugų teikėjo teikiamomis televizijos paslaugomis, ir su kuria, remiantis ERPT taisyklių 6.3 papunkčiu, televizijos paslaugų gavėjas turi būti supažindintas pasirašytinai. TV priede nėra aptarta, kas yra laikoma esminiu sutarties pažeidimu, todėl, ar TV priedas buvo pažeistas iš esmės, sprendina pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir kt. Teikėja kaip stipresnioji sutarties šalis vartotojos atžvilgiu turėjo, vadovaudamasi sąžiningumo ir protingumo principais, elgtis atidžiai ir rūpestingai, laikydamosi ERPT taisyklių 6.3 papunkčio ir 9 punkto nuostatų, tinkamai TV priede nurodyti ir suteikti vartotojai išsamią informaciją apie teikėjos retransliuojamas televizijos programas. Atsižvelgiant į tai, jog vartotoja pasirašytinai nebuvo supažindinta su televizijos programų sąrašu, laikytina, kad teikėja nesilaikė ERPT taisyklių 6.3 papunkčio ir 9 punkto nuostatų. Be to, teikėjos teiginių, jog šalys buvo susitarę, jog nemokamo išbandymo laikotarpiu vartotoja savaitę išbandys 90 televizijos programų paketą, tačiau jeigu per tą savaitę vartotoja nepareikš noro pasilikti visas 90 televizijos programų – tuomet televizijos programų skaičius bus sumažintas iki užsakytų 60 televizijos programų, nepatvirtina šalių susirašinėjimas el. paštu 2021 m. sausio 29-30 d., kuriame vartotojai nurodžius, kad televizijos paslaugų pajungimo momentu teikėjos darbuotojas jai aiškiai patvirtino, kad pabandymui pajungtos televizijos programos įeis į televizijos programų paketą už 5,00 Eur/mėn., teikėja atsakė, kad *„Tuomet suprantu kad problemos esmė yra tame, kad Magnetuko darbuotojas klaidingai jus informavo apie tai, koks jums paslaugos įrengimo momentu buvo įjungtas paketas. Atsiprašau dėl šios klaidelės Jūsų“*. Todėl teikėjai nuo 2021 m. sausio 29 d. vartotojai įjungus 60 televizijos programų paketą, laikytina, kad vartotoja turi teisę TV priedą nutraukti vadovaujantis ERPT taisyklių 12 punktu, t. y. be netesybų (38,26 Eur), kadangi teikėja nesilaikė ERPT taisyklių 6.3 papunkčio ir 9 punkto nuostatų ir pripažino, kad sudarant TV priedą klaidingai informavo vartotoją dėl televizijos programų paketo turinio, todėl pažeidė TV priedą iš esmės.

<sup>2</sup> [www.magnetukas.lt/televizija/ismanioji-ip-televizija](http://www.magnetukas.lt/televizija/ismanioji-ip-televizija)

Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, jog teikėja neturi teisės reikalauti iš vartotojos 38,26 Eur suteiktų nuolaidų televizijos paslaugoms, tačiau turi teisę reikalauti televizijos paslaugų mėnesinių mokesčių už 2021 m. sausio 29-31 d., kurie, Tarnybos skaičiavimais, sudaro 0,48 Eur.

*Dėl „Smart IPTV“ įsigijimo*

Vartotoja taip pat prašo grąžinti už išmaniosios programėlės „Smart IPTV“, kuri reikalinga teikėjos televizijos paslaugų gavimui, įsigijimą sumokėtą 5,49 Eur sumą, kurią vartotoja vertina kaip papildomas išlaidas. Kaip nurodyta vartotojos Tarnybai 2021 m. balandžio 16 d. el. laiške pateiktame banko išraše, vartotoja 2021 m. sausio 26 d. sumokėjo 5,49 Eur sumą gavėjui „PAYPAL \*SMART IPTV“.

Tarnyba nustatė, kad 2021 m. sausio 12 d. vykusio telefoninio pokalbio tarp teikėjos ir vartotojos metu vartotojai buvo pristatytos 3 galimybės, kaip vartotoja gali naudotis televizijos paslaugomis: 1) nuomodama priedėlį, kurio kaina – 3,00 Eur/mėn. (senos platformos) arba 3,50 Eur/mėn. (naujos platformos); 2) įsigydama priedėlį už maždaug 100,00 Eur arba 3) iš programėlės autoriaus interneto svetainės atsisiuntusi programėlę (priklausomai nuo televizoriaus modelio), kurią vartotoja turėtų pati susiinstaliuoti televizoriuje. Tačiau programėlė, anot teikėjos atstovo, gali neveikti, strigti senesnės kartos televizoriuose ir ji turi mažiau privalumų nei priedėlis, pavyzdžiui, ji nesuteikia galimybės prasukti reklamos, ją naudojant interneto stabilumas yra prastesnis. Vartotoja taip pat buvo informuota, kad jei priedėlis grąžinamas per 14 dienų, tuomet nereikia mokėti už priedėlio nuomą.

Šiuo atveju vartotoja pasirinko naudoti išmaniają programėlę, o ne priedėlį, televizijos paslaugų gavimui nemokamo išbandymo laikotarpiu (2021 m. sausio 15-28 d.), ir vartotojai prieš sudarant TV priedą buvo atskleistos išmaniosios programėlės „Smart IPTV“ veikimo sąlygos, teikėjos televizijos paslaugos per šią programėlę buvo teikiamos. Be to, kaip Tarnybai nurodė teikėja 2021 m. gegužės 11 d. el. paštu, naudojant išmaniają programėlę „Smart IPTV“ galima naudotis kito paslaugų teikėjo teikiamomis televizijos paslaugomis, programėlės naudojimas yra susietas su televizoriaus modeliu, o ne su teikėjos teikiamomis televizijos paslaugomis<sup>3</sup>. Todėl net ir nutraukusi TV priedą vartotoja turi galimybę gauti televizijos paslaugas naudodama išmaniają programėlę „Smart IPTV“. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba nemato pagrindo pripažinti, kad teikėja turėtų atlyginti vartotojos patirtas išlaidas (5,49 Eur) už išmaniosios programėlės „Smart IPTV“ įsigijimą.

3. T e n k i n u i š d a l i e s v a r t o t o j o s E. D. 2021 m. vasario 23 d. prašymą Nr. 21/02/23, papildytą 2021 m. kovo 19 d. prašymo 2021-02-23 Nr. 21/02/23 papildymu Nr. 21/03/19, ir:

3.1. p r i p a ž i s t u, kad:

3.1.1. interneto paslaugos nuo 2021 m. sausio 14 d. buvo perkeltos iš adreso (duomenys neskelbtini) į adresą (duomenys neskelbtini) pasirašius 2021 m. sausio 14 d. Priedą Nr. 210114 prie interneto teikimo sutarties Nr. 20160348, todėl UAB „Magnetukas“ nuo 2021 m. sausio 14 d. turi teisę skaičiuoti mėnesinius užmokesčius tik už adresu (duomenys neskelbtini) teikiamas interneto paslaugas;

3.1.2. UAB „Magnetukas“ neturi teisės reikalauti iš vartotojos E. D. 38,26 Eur suteiktų nuolaidų televizijos paslaugoms nutraukus 2021 m. sausio 14 d. Priedą Nr. TV210114 prie interneto teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini);

3.2. a t m e t u v a r t o t o j o s E. D. reikalavimą įpareigoti UAB „Magnetukas“ kompensuoti už išmaniosios programėlės „Smart IPTV“ įsigijimą sumokėtą sumą – 5,49 Eur.

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

<sup>3</sup> <https://s iptv . app / activation />

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.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,  
pavaduojantis direktorių

Augutis Čėsna