



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĖL GINČO TARP Ž. K. IR UAB „CONSILIUM OPTIMUM“ NAGRINĖJIMO

2024 m. gruodžio 19 d. Nr.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės, Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus Kuliešiaus ir narių Kristinos Mikoliūnienės, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2024 m. gruodžio 19 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp Ž. K. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Consilium optimum“ (L. Baliukevičiaus-Dzūko g. 50, 06325 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 300049915) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. lapkričio 4 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojo 2024 m. spalio 30 d. prašymą (toliau – prašymas) dėl su teikėja kilusio ginčo. Teikėja 2024 m. lapkričio 27 d. raštu ir papildomai 2024 m. lapkričio 27 d. ir gruodžio 16 d. el. paštu pateikė RRT paaiškinimus dėl prašymo (toliau – paaiškinimai).

(2) Vartotojas prašyme nurodė, kad 2022 metais nutraukė su teikėja sudarytą sutartį, dėl ko teikėja pareikalavo sumokėti 50,00 Eur administravimo mokestį. Vartotojas pažymėjo, kad su tokiumi teikėjos reikalavimu nesutiko ir kreipėsi kelis kartus į teikėją el. paštu, tačiau teikėjos atsakymo negavo. Pasak vartotojo, po jo paskutinio el. laiško jam buvo išsiųsti dar keli priminimai apie skolą, o kadangi po kurio laiko pranešimai baigėsi, vartotojas pagalvojo, kad atitinkamo mokesčio iš jo nebėra reikalaujama, tačiau 2024 m. spalio 22 d. vartotojas iš UAB „Legal Balance“ gavo raginimą sumokėti 49,03 Eur skolą teikėjai ir 21,78 Eur skolos administravimo išlaidas. Vartotojas nurodė, kad 2024 m. spalio 24 d. kreipėsi į teikėją telefonu, kuri žadėjo atsiųsti atsakymą, tačiau jis nebuvo gautas – į el. laišką teikėja taip pat neatsakė. Atsižvelgdamas į nurodytas aplinkybes, vartotojas reikalauja netaikyti netesybų (toliau – sutarties nutraukimo užmokesčiai), kurių suma 49,03 Eur, ir išieškojimo mokesčio, kurio suma 21,78 Eur.

(3) Teikėja paaiškinimuose nurodė, kad vartotojas su teikėja 2021 m. lapkričio 25 d. sudarė paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini), pagal kurią vartotojas įsipareigojo naudotis paslaugomis iki 2023 m. lapkričio 24 d. Pasak teikėjos, šioje paslaugų teikimo sutartyje vartotojui buvo numatytas paslaugų išbandymo laikotarpis iki 2022 m. vasario 24 d., per kurį vartotojas galėjo nutraukti sutartį be jokių papildomų mokesčių. Teikėja nurodė, kad 2022 m. vasario 23 d. vartotojas

atvyko į teikėjos saloną siekdamas nutraukti sutartį, tačiau teikėjos vadybininkui pasiūlius kitą paslaugų paketą su 14 dienų paslaugų išbandymo laikotarpiu vartotojas su pasiūlymu sutiko. Teikėja pažymėjo, kad vartotojas 2022 m. balandžio 15 d. kreipėsi į teikėją, norėdamas atsisakyti televizijos paslaugų ir užsakyti interneto prieigos paslaugas, tačiau vartotojui netiko paslaugų kaina. Taip pat teikėja nurodė, kad 2022 m. gegužės 3 d. vartotojas kreipėsi dėl paslaugų teikimo sutarties nutraukimo ir buvo informuotas, kad paslaugų išbandymo laikotarpis yra pasibaigęs, todėl nutraukiant sutartį jam bus apskaičiuotas sutarties nutraukimo mokestis, tačiau vartotojui pasiūlius televizijos aplikaciją, vartotojas sudarė naują sutartį 24 mėn. laikotarpiui už 3,90 Eur/mėn. kainą su nuolaida. Pasak teikėjos, kadangi vartotojo prašymu ši sutartis buvo nutraukta 2022 m. lapkričio 7 d., jam už laikotarpį nuo 2022 m. gegužės 5 d. iki 2022 m. rugpjūčio 29 d. buvo paskaičiuoti sutarties nutraukimo užmokesčiai, kuriuos sudarė 50,00 Eur administravimo mokestis ir 15,48 Eur suteiktos nuolaidos paslaugoms. Papildomai teikėja patikslino, kad atsižvelgiant į tai, jog vartotojas po išrašytų netesybų sumokėjo 5,00 Eur, šiuo metu teikėjos reikalaujama suma sudaro 49,03 Eur.

(4) Kartu su paaiškinimais teikėja, be kita ko, RRT pateikė su vartotoju 2022 m. gegužės 3 d. sudarytus sutartinius dokumentus, tarp jų „Abonentinę UAB „Consilium optimum“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini)“ (toliau – sutartis) ir Priedą Nr. 1 prie „Abonentinės UAB „Consilium optimum“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini)“ (toliau – priedas) (toliau sutartis ir priedas abu kartu – sutartiniai dokumentai), kurie yra patvirtinti vartotojo parašu.

(5) Pagal sutartinius dokumentus matyti, kad ginčo šalys susitarė dėl 24 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio (nuo 2022 m. gegužės 3 d. iki 2024 m. gegužės 2 d.), kuriuo vartotojo pasirinktam mokėjimo planui „APP Laisvas“ taikoma 4,00 Eur nuolaida, todėl atitinkamu laikotarpiu paslaugų kaina su nuolaida sudaro 3,90 Eur/mėn. (kaina be nuolaidos – 7,90 Eur/mėn.). Taip pat priede numatytas vienkartinis 50,00 Eur administravimo mokestis, kuriam pritaikyta 50,00 Eur dydžio nuolaida.

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

(6) Kaip nustatyta šio nutarimo 2 pastraipoje, vartotojas reikalauja netaikyti sutarties nutraukimo užmokesčių, kuriuos sudaro 49,03 Eur, taip pat 21,78 Eur išieškojimo mokesčio. Pagal ginčo nagrinėjimo medžiagą, įskaitant teikėjos paaiškinimus, darytina išvada, kad teikėjos iš vartotojo reikalaujama mokėti suma sudaro 49,03 Eur, o likusio 21,78 Eur dydžio išieškojimo mokesčio iš esmės reikalauja ne teikėja, o UAB „Legal Balance“. Atsižvelgiant į šias nustatytas aplinkybes ir tai, kad UAB „Legal Balance“ nėra elektroninių ryšių paslaugų teikėja, o RRT pagal teisės aktus¹ yra įgaliota nagrinėti ginčus, kilusius tarp galutinių paslaugų gavėjų, taip pat vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų, konstatuotina, kad RRT teisės aktų nėra įgaliota vertinti UAB „Legal Balance“ vartotojui keliamo reikalavimo sumokėti 21,78 Eur išieškojimo mokestį pagrįstumo, todėl ginčo dalies, susijusios su vartotojo keliamu reikalavimu netaikyti 21,78 Eur išieškojimo mokesčio, nagrinėjimas nutrauktinas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos

¹ Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad „Iškilus galutinio paslaugų gavėjo ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjo ginčui, galutinis paslaugų gavėjas turi teisę kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą, kad ši jo ginčą su elektroninių ryšių paslaugų teikėju išnagrinėtų ne teismo tvarka“, o to paties straipsnio 5 dalyje nurodyta, kad „Vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų ginčai nagrinėjami Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka“. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punkte numatyta, kad RRT nagrinėja „vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų <...> ginčus <...>“.

įstatymo 26 straipsnio 4 punktu², ir persiūstinas kompetentingai institucijai – Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai³.

(7) Taigi, įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą ir atsižvelgusi į šio nutarimo 6 pastraipoje nurodytas aplinkybes, Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos yra kilęs dėl teikėjos teisės reikalauti 49,03 Eur dydžio sutarties nutraukimo užmokesčių, vartotojui sutartį nutraukus anksčiau, nei baigėsi joje numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, pagrįstumo.

(8) Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių⁴ (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. Pagal ginčo nagrinėjimo metu teikėjos RRT pateiktus su vartotoju sudarytus sutartinius dokumentus matyti, kad vartotojo su teikėja sudarytos sutarties nutraukimo sąlygos ir tvarka įtvirtintos 7 punkte, be kita ko, sutarties 7.3 papunktyje numatant, jog tuo atveju, jei sutartis nutraukiama nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, abonentas „privalo <...> sumokėti Vykdytojui kompensaciją, lygią visų Abonentui suteiktų nuolaidų, nurodytų priede <...>, sumai“.

(9) Kaip nustatyta šio nutarimo 3 pastraipoje, sutartis buvo nutraukta 2022 m. lapkričio 7 d., o pagal sutartinius dokumentus matyti, kad vartotojas teikėjos paslaugomis buvo įsipareigojęs naudotis 24 mėn., t. y. iki 2024 m. gegužės 2 d. Taigi, konstatuotina, kad sutartis buvo nutraukta nuo jos sudarymo praėjus šiek tiek daugiau nei 6 mėn., t. y. nesibaigus nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, kas iš esmės reiškia, kad vartotojui neįvykdžius savo įsipareigojimų naudotis paslaugomis atitinkamą laikotarpį, teikėja pagal sutarties nuostatas turi teisę reikalauti iš vartotojo atsiskaityti už suteiktas nuolaidas.

(10) Pagal ginčo medžiagą matyti, kad teikėja iš viso reikalauja 49,03 Eur sutarties nutraukimo užmokesčių, kuriuos sudaro administravimo mokesčiui ir mokėjimo planui suteiktos nuolaidos. Vertindama atitinkamos iš vartotojo reikalaujamos sumos pagrįstumą, Taryba, visų pirma, atkreipia dėmesį, kad pagal sutartinius dokumentus vartotojui kas mėnesį buvo taikoma 4,00 Eur/mėn. nuolaida mokėjimo plano mokesčiui. Taigi, vartotojui per laikotarpį nuo sutarties sudarymo iki jos nutraukimo (už apytiksliai 6 mėn.) iš viso buvo suteikta nuolaidų mokėjimo plano mokesčiui už 24,00 Eur⁵ sumą. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad vartotojui buvo pritaikyta 50,00 Eur administravimo mokesčio nuolaida. Atsižvelgdama į tai, kad šis mokestis buvo vienkartinis, Taryba daro išvadą, kad jam pritaikytą nuolaidą vartotojas iš esmės būtų padengęs, jei paslaugomis būtų naudojęsis visą 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį. Kadangi sutartis buvo nutraukta anksčiau, t. y. po apytiksliai 6 mėn., atitinkamai Taryba konstatuoja, kad teikėja iš vartotojo iš esmės galėtų reikalauti vartotojui suteiktos, bet nepadengtos nuolaidos administravimo mokesčiui dalies už likusius 18 mėn., t. y. nagrinėjamo ginčo atveju – 37,50 Eur⁶.

² Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 4 punkte numatyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nutraukia ginčo nagrinėjimą, kai „paaiškėja šio įstatymo 23³ straipsnio 1 dalies 1 <...> punkte nurodytos aplinkybės arba paaiškėja, kad ginčas nėra vartojimo ginčas“.

³ Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 6 punktą, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nagrinėja ginčus vartotojų teisių apsaugos srityse, kurios nėra priskirtos kitoms vartojimo ginčus nagrinėjančioms institucijoms.

⁴ Patvirtintų RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

⁵ 6 mėn. x 4,00 Eur = 24,00 Eur.

⁶ (50,00 Eur / 24 mėn.) x 18 mėn. = 37,50 Eur.

(11) Taigi, atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta šio nutarimo 10 dalyje, konstatuotina, kad teikėja iš vartotojo, jam nutraukus sutartį anksčiau, nei baigėsi minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, iš esmės galėtų reikalauti grąžinti administravimo mokesčiui ir mokėjimo plano mokesčiui suteiktas nuolaidas, iš viso 61,50 Eur sumą. Šiuo atveju matyti, kad teikėjos iš vartotojo reikalaujama atlyginti suma yra mažesnė.

(12) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir sutartinius dokumentus, be kita ko, atkreipdama dėmesį, kad teikėjos iš vartotojo reikalaujama sutarties nutraukimo užmokesčių suma yra mažesnė, nei teikėja iš esmės galėtų reikalauti vartotojo atlyginti, vadovaudamasi sutartiniais dokumentais, Taryba neturi pagrindo vartotojo prašyme keliamo reikalavimo, t. y. netaikyti 49,03 Eur sutarties nutraukimo užmokesčių, pripažinti pagrįstu ir tenkinti.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 4 punktu bei 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Nutraukti ginčo dalies dėl vartotojo Ž. K. 2024 m. spalio 30 d. prašyme keliamo reikalavimo netaikyti 21,78 Eur išieškojimo mokesčio nagrinėjimą ir persiųsti prašymo medžiagą dėl šios ginčo dalies išnagrinėjimo pagal kompetenciją Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

2. Atmesti vartotojo vartotojo Ž. K. 2024 m. spalio 30 d. prašyme keliamą reikalavimą netaikyti 49,03 Eur (keturiasdešimt devynių eurų trijų centų) sutarties nutraukimo užmokesčių.

Ginčo šalys per 30 (trisdešimt) 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 civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Tarybos pirmininkas

Jūratė Šovienė