



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

NUTARIMAS

DĖL UAB „MAGNETUKAS“ INTERNETO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES NR. INT20140010 BEI JOS PRIEDŲ SĄLYGŲ

2021 m. rugsėjo 10 d. Nr. 10E-2309
Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija (toliau – Komisija), susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorės Neringos Ulbaitės (Komisijos pirmininkė), Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjos Aidos Gasiūnaitės-Stavginskienės ir Teisės skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu bei įgyvendindama nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę, išnagrinėjo UAB „Magnetukas“ 2014 m. balandžio 14 d. interneto paslaugų teikimo sutarties Nr. 20140010 (toliau – Sutartis) bei jos priedo Nr. 1 „Paslaugų teikimo sąlygos“ (toliau – Priedas Nr. 1) sąlygas nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.

Komisija n u s t a t o:

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kartu su vartotojos (*duomenys neskelbiami*) prašymu gavo Sutarties ir Priedo Nr. 1 kopijas.
2. Komisija pagal kompetenciją pasisako dėl UAB „Magnetukas“ Sutarties bei Priedo Nr. 1 nesąžiningų sąlygų taikymo.

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

1. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (redakcija, galiojusi nuo 2014 m. sausio 8 d. iki 2014 m. birželio 16 d., t. y. Sutarties sudarymo metu) (toliau – Civilinis kodeksas) 6.228¹ straipsnyje nurodyta, jog vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui (fiziniam asmeniui, veikiančiam su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais) prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą. Civilinio kodekso 6.716 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad paslaugų sutartimi 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. To paties straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad vartojimo paslaugų sutarčiai taikomos Civilinio kodekso normos, reglamentuojančios vartojimo sutartis. Atsižvelgiant į tai, UAB „Magnetukas“ Sutarčiai bei jos sudėtinei daliai, t. y., Priedui Nr. 1, taikomos Civilinio kodekso normos, reglamentuojančios vartojimo sutarčių ypatumus.

2. Pagal Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 1 dalį 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.

3. Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnyje numatyta, kad nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos ir kuriomis dėl sąžiningumo reikalavimo pažeidimo iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai, taip pat

minėtame teisės akte pateikiamas pavyzdinis sąrašas standartinių sutarties sąlygų, kurios yra preziumuojamos kaip nesąžiningos vartotojams.

4. Sutarties 2.1 punkte įtvirtinta, kad *„Prieš Bendrovei įdiegiant užsakytą paslaugą, Klientas turi užtikrinti visas teises ir reikiamus leidimus, kurie būtini Bendrovės įrangos įdiegimui paslaugos teikimo vietoje“*.

Sutarties 2.1 punkte įtvirtinama vartotojo pareiga užtikrinti bendrovei visas teises ir reikiamus leidimus, būtinus bendrovės įrangos įdiegimui paslaugos teikimo vietoje. Tačiau nei minimame Sutarties punkte, nei kituose Sutarties punktuose nėra įtvirtinama, kokiais būtent leidimais privalo pasirūpinti vartotojas, kuris yra ekonomiškai silpnesnė Sutarties šalis. Pastebėtina, kad standartinėje, paslaugų teikėjo vienašališkai parengtoje Sutartyje įtvirtinant vartotojo pareigas, tokio pobūdžio sąlygos turi būti kiek įmanoma labiau konkretizuotos, kadangi įtrauktos į Sutartį, tampa jos sudėtine dalimi ir yra privalomos vartotojui. Nagrinėjamo Sutarties 2.1 punkto atveju, yra tik abstrakčiai įtvirtinama vartotojo pareiga užtikrinti leidimus, nedetalizuojant leidimų pobūdžio, jų gavimo tvarkos bei terminų. Tokiu būdu vartotojas, kuris su paslaugų teikėju sudaro Sutartį prisijungimo būdu, atsiduria mažiau palankesnėje padėtyje, kadangi jam gali būti nesuprantamas Sutarties 2.1 punkto sąlygos turinys ir jos vykdymas. Taigi, minima sąlyga vartotojas yra įpareigojamas vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo.

Pažymėtina ir tai, kad vadovaujantis Civilinio kodekso 6.719 straipsnio 1 dalimi, 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 kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. Jeigu teikiamos paslaugos yra viešos arba jų teikimas yra paslaugų teikėjo verslas, su Civilinio kodekso 6.719 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija turi būti sudarytos sąlygos viešai susipažinti paslaugų teikėjo buveinėje ar kitoje kiekvienam galimam klientui laisvai prieinamoje vietoje (Civilinio kodekso 6.719 straipsnio 2 dalis).

Atsižvelgiant į tai, Sutarties 2.1 punkto sąlyga, abstrakčiai įtvirtinanti vartotojo pareigą užtikrinti reikalingus leidimus bendrovės įrangos įdiegimui paslaugos teikimo vietoje, atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 9 punkto sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y., vartotojas įpareigojamas vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo.

5. Sutarties 3.2.2 punkte įtvirtinta vartotojo pareiga *„Savavališkai neteisėti, neperkelti į kitą vietą įrangos, neiškvietus Bendrovės darbuotojų, nekeisti suteikto IP adreso be Bendrovės sutikimo. Pažeidus šį punktą – sumokėti Bendrovei 80 Lt baudą“*.

Sutarties 3.2.3 punkte įtvirtinta vartotojo pareiga *„Neperduoti, neišnuomoti, neleisti prisijungti prie savo įvado tretiesiems asmenims (esantiems už Kliento namų valdos ribų), nejungti papildomų galinių įrenginių ar kitokiu būdu disponuoti Bendrovės tinklų be raštiško Bendrovės sutikimo. Pažeidus šį punktą – sumokėti Bendrovei 300 Lt baudą“*.

Minimuose Sutarties punktuose įtvirtinama vartotojo civilinė atsakomybė, jam pažeidus sutartinius įsipareigojimus: Sutarties 3.2.2 punkte numatyta 80 Lt dydžio bauda vartotojui pažeidus pareigą savavališkai netaisyti, neperkelti į kitą vietą įrangos, neiškvietus bendrovės darbuotojų nekeisti vartotojui suteikto IP adreso be bendrovės sutikimo, o Sutarties 3.2.3 punkte įtvirtinama 300 Lt dydžio bauda vartotojui be raštiško bendrovės sutikimo perdavus, išnuomavus, suteikus leidimą prie savo įvado prisijungti tretiesiems asmenims, esantiems už vartotojo namų valdos ribų. Taigi, aukščiau minimuose Sutarties punktuose įtvirtinamos baudinės netesybos.

Kai sutartyje nustatytos netesybos, vartotojams taikoma apsauga, kuria draudžiama nustatyti neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą. Pažymėtina, kad pagal įstatyminių reglamentavimą, netesybos yra sutarties šalių nustatyta ir sutartyje nurodyta vienkartinė (bauda) arba periodinė (delspinigiai) suma, kurią sutartį pažeidusi, jos nevykdanti ar netinkamai vykdanči šalis privalo mokėti kitai sutarties šaliai (Civilinio kodekso 6.71 straipsnio 1 dalis). Netesybų teisinė prigimtis yra dvejopa. Pirmą, jos yra prievolės įvykdymo užtikrinimo būdas, nes skatina skolininką įvykdyti prievolę. Antra, neįvykdžius prievolės netesybos

padeda kompensuoti kreditoriaus interesą. Šiuo atžvilgiu netesybos yra laikomos iš anksto nustatytais būsimais kreditoriaus nuostoliais, nereikalingais įrodinėti. Pagal Civilinio kodekso 6.73 straipsnio 1 dalį pareiškus reikalavimą atlyginti nuostolius, netesybos įskaitomos į nuostolių atlyginimą. Taigi Civilinis kodeksas numato tik vieną netesybų rūšį – įskaitines netesybas. Pastebėtina, jog teismų praktikoje yra laikomasi pozicijos, kad galiojančiame Civiliniame kodekse baudinių netesybų nėra numatyta ir netesybomis siekiama tik kompensuoti nukentėjusios šalies nuostolius, tačiau jos negali leisti nukentėjusiajai šaliai piktnaudžiauti savo teise ir nepagrįstai praturtėti kitos šalies sąskaita (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gegužės 3 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-235-690/2016; Vilniaus apygardos administracinio teismo 2020 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e2A-646-560/2020).

Taigi, tais atvejais, kai Sutartyje įtvirtinamos netesybos, jos negali viršyti proporcingo vartotojo civilinės atsakomybės už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą dydžio. Nagrinėjamoje Sutartyje vartotojui netinkamai vykdant Sutarties 3.2.2 punkte įtvirtintą pareigą, vartotojas būtų įpareigojamas sumokėti 80 Lt baudą, o netinkamai vykdant Sutarties 3.2.3 punkte įtvirtintą pareigą – 300 Lt baudą. Pažymėtina, kad tokia atsakomybė už Sutarties netinkamą vykdymą, gali būti neproporcinga, kadangi paslaugų teikėjo patirtų nuostolių dydis dėl vartotojo netinkamo sutartinių įsipareigojimų vykdymo, gali nesutapti su Sutarties 3.2.2 ir 3.2.3 punktuose numatytais netesybomis, kurias vartotojas privalėtų mokėti, t. y. paslaugų teikėjo patirti nuostoliai gali būti ir mažesni, arba jų gali ir nebūti, tačiau net ir tokiu atveju, paslaugų teikėjui patyrus mažesnius nuostolius ar jų iš vis nepatyrus, vartotojas bus įpareigojamas sumokėti 80 Lt (Sutarties 3.2.2 punktas) arba 300 Lt (Sutarties 3.2.3 punktas) netesybas. Atsižvelgiant į tai, pastebėtina, jog Sutarties 3.2.2 ir 3.2.3 punktuose numatytos baudos gali leisti paslaugų teikėjui piktnaudžiauti savo teise ir nepagrįstai praturtėti silpnesnės Sutarties šalies – vartotojo sąskaita.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Sutarties 3.2.2 ir 3.2.3 punktų sąlygos, numatančios baudas vartotojui už netinkamą sutartinių įsipareigojimų vykdymą, iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą ir ekonomiškai silpnesnės Sutarties šalies – vartotojo – teises ir interesus bei nustato neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už Sutarties nevykdymą ar netinkamą įvykdymą.

6. Sutarties 4.1.2 punkte įtvirtinta bendrovės teisė „*Kaupti ir teikti tretiesiems asmenims informaciją apie neatsiskaitantį Klientą, reikalui esant – perduoti skolos išieškojimą tretiesiems asmenims bei pareikalauti iš Kliento atlyginti visas su skolos išieškojimu susijusias išlaidas*“.

Vertinant Sutarties 4.1.2 punkte įtvirtintą sąlygą, numatančią UAB „Magnetukas“ teisę kaupti ir teikti tretiesiems asmenims informaciją apie neatsiskaitantį vartotoją, pastebėtina, jog iš minimo punkto sąlygos formuluotės nėra aišku, kokių teisiniu pagrindu vadovaujantis ir kokiems tretiesiems asmenims bendrovė turės teisę teikti informaciją apie neatsiskaičiusį klientą, t. y., ar vadovaudamasi minėtu punktu, bendrovė įgys teisę teikti informaciją apie neatsiskaičiusį klientą skolos išieškojimą vykdantiems tretiesiems asmenims, ar ir kitiems, Sutartyje neapibrėžtiems tretiesiems asmenims. Be kita ko, nėra aišku, kokio pobūdžio informacija apie neatsiskaičiusį vartotoją, bus perduodama tretiesiems asmenims. Pažymėtina, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (redakcija, galiojusi nuo 2011 m. rugsėjo 1 d. iki 2014 m. gruodžio 31 d., t. y. Sutarties sudarymo metu) (toliau – Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas) 15 straipsniu, asmens duomenys elektroninių ryšių srityje tvarkomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu ir Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (redakcija, galiojusi nuo 2014 m. sausio 1 d. iki 20214 m. gruodžio 31 d., t. y. Sutarties sudarymo metu) (toliau – Elektroninių ryšių įstatymas) 62 straipsnio 1 dalies 1 punkte įtvirtinama viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjų pareiga įgyvendinti tinkamas technines ir organizacines priemones savo teikiamų paslaugų saugumui užtikrinti, o prireikus kartu su viešųjų ryšių tinklų teikėjais imtis tokių pat priemonių viešųjų ryšių tinklų saugumui užtikrinti. Šios priemonės turi atitikti Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme nustatytus reikalavimus, užtikrinti saugumo lygį, atitinkantį iškilusią grėsmę, ir užtikrinti kad su asmens duomenimis galėtų susipažinti tik tokia teisė turintys viešųjų ryšių tinklų ir (arba) viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjo įgalioti darbuotojai teisėtai tikslais.

Įvertinus Sutarties 4.1.2 punkto sąlygą aukščiau aptarto teisinio reguliavimo kontekste, darytina išvada, jog Sutartyje įtvirtinus UAB „Magnetukas“ teisę perduoti informaciją apie neatsiskaičiusį klientą tretiesiems asmenims, nėra užtikrinama, jog su asmens duomenimis galėtų susipažinti tik tokią teisę turintys viešųjų ryšių tinklą ir (arba) viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjo įgalioti darbuotojai teisėtais tikslais bei tokiu būdu pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai.

7. Sutarties 4.1.4 punkte įtvirtinta bendrovės teisė *„Laikiniai nutraukti paslaugos teikimą, jei to reikalauja atliekami techniniai patikrinimai bei tinklo įrangos atnaujinimo darbai, išpėjus klientą elektroniniu paštu ne vėliau kaip prieš 4 val.“*.

Sutarties 4.1.4 punkte įtvirtinama UAB „Magnetukas“ teisė laikinai nutraukti paslaugos teikimą dėl atliekamų techninių patikrinimų bei tinklo įrangos atnaujinimo darbų, apie tai išpėjus vartotoją prieš 4 valandas iki paslaugų teikimo nutraukimo. Tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, jog techniniai patikrinimai bei tinklo įrangos atnaujinimo darbai paprastai yra susiję su įprastine bendrovės veikla, o ne su nenumatomais, operatyviai šalintiniais paslaugų veikimo sutrikimais, todėl nėra aišku, kodėl apie būsimus techninių patikrinimų bei tinklo įrangos atnaujinimo darbus, kurie, manytina, turėtų būti planuojami iš anksto, vartotojai informuojami prieš itin trumpą laiką, t. y. prieš 4 valandas, nors vartotojui išpėjimo terminas gali turėti esminės reikšmės, siekiant išvengti galimų nepatogumų dėl būsimo laikino paslaugų teikimo nutraukimo. Pastebėtina ir tai, kad iš minimo punkto formuluotės, nėra aišku, kiek minėti darbai gali trukti.

Pažymėtina, kad vartojimo sutarties institutas yra grindžiamas silpnesnės sutarties šalies (vartotojo) teisinės apsaugos doktrina, kuri reiškia sutarties laisvės principo ribojimą. Fizinio asmens (vartotojo) ekonominė padėtis paprastai yra silpnesnė negu kitos vartojimo sutarties šalies – pardavėjo ar paslaugų teikėjo (verslininko). Vartotojo, dalyvaujančio vartojimo sutartinuose santykiuose, derybinės galios yra apribotos, 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 sutartinuose 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. Civilinio kodekso 6.718 straipsnio 1 dalis numato, kad teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus. Atsižvelgiant į paslaugų rūšį, paslaugų teikėjas, teikdamas paslaugas, turi veikti laikydamasis nusistovėjusios praktikos ir atitinkamos profesijos standartų (Civilinio kodekso 6.718 straipsnio 2 dalis). Aptartas teisinis reguliavimas suponuoja išvadą, jog UAB „Magnetukas“, kaip savo srities profesionalas, apie numatomus laikinus paslaugos teikimo nutraukimus dėl techninių patikrinimų ir tinklo įrangos atnaujinimo darbų turėtų išpėti vartotoją kaip įmanoma ankščiau, kad Sutarties 4.1.4 punkte aptariamas laikinas paslaugos teikimo nutraukimas nesukeltų nepatogumų vartotojui.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Sutarties 4.1.4 punkte įtvirtintas 4 valandų išpėjimo apie laikiną paslaugos teikimo nutraukimą laikytinas per trumpu, todėl iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

8. Sutarties 4.1.5 punkte įtvirtinta bendrovės teisė *„Savo iniciatyva vienašališkai daryti Sutarties pakeitimus ar papildymus, keisti abonentinį mokestį iš anksto, prieš 30 dienų pranešus apie tai Klientui raštu (pvz., el. paštu atsiųstoje sąskaitoje su priedu „SVARBU“), jeigu tą įtakoja valdžios organų sprendimai ar Interneto įkainių kilimas, lito ir bazinės valiutos kurso kitimas, energinių resursų kainų pasikeitimai ir kt.“*.

Sutarties 4.1.5 punkte įtvirtinama UAB „Magnetukas“ teisė vienašališkai atlikti Sutarties pakeitimus ar papildymus, taip pat keisti abonentinį mokestį dėl, be kita ko, interneto įkainių kilimo, apie Sutarties sąlygų pakeitimus ar papildymus, taip pat apie paslaugų mokesčio dydžio pakeitimus išpėjus vartotoją prieš 30 dienų.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad paslaugų kaina nustatoma šalių susitarimu ir po sutarties sudarymo gali būti keičiama tik sutartyje nustatyta tvarka ir atvejais (Civilinio kodekso 6.720 straipsnio 1 dalis). Civilinio kodekso 6.720 straipsnio 2 dalyje įtvirtinama vartotojo pareiga

apmokėti padidėjusią paslaugų kainą, viršijančią nustatytą sutarties sudarymo momentu, tik tuo atveju, jeigu paslaugų teikėjas įrodo, kad kainą padidinti buvo neišvengiama norint tinkamai įvykdyti sutartį ir kad tai negalėjo būti numatyta sutarties sudarymo momentu. Taigi, įstatymų leidėjas įtvirtina teisę paslaugų teikėjui keisti sutartyje nustatytą paslaugų kainą, esant šioms aplinkybėms: pirma, kai paslaugų kainos padidėjimas buvo neišvengiamas; antra, kai paslaugų teikėjas įrodo paslaugų kainos padidėjimo neišvengiamumą (būtinumą); trečia, kai paslaugų kainos padidėjimo negalima buvo numatyti sutarties sudarymo metu. Pažymėtina, kad paslaugų teikėjas įgauna teisę keisti sutartyje numatytą kainą esant visoms aukščiau išvardytoms aplinkybėms.

Įvertinus tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, jog Sutarties 4.1.5 punkte įtvirtinti pagrindai, kuriems esant UAB „Magnetukas“ įgytų teisę keisti Sutarties sąlygas bei mokestį už paslaugas, neatitinka Civilinio kodekso 6.720 straipsnio 2 dalyje nurodytų kriterijų bei tokiu būdu iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai.

9. Sutarties 4.1.6 punkte įtvirtinta bendrovės teisė *„Reikalauti sumokėti vienkartinį mokestį už techninio darbuotojo iškvietimą, jeigu iškvietimo priežastis yra Kliento įrangos gedimas, antenos tvirtinimo mechanizmo išsiregulavimas, fizinis kabelio pažeidimas įrangos sumontavimo vietoje ir pan.“*.

Aukščiau minimu punktu bendrovė įgyja teisę reikalauti iš vartotojo sumokėti vienkartinį mokestį už techninio darbuotojo iškvietimą, jeigu iškvietimo priežastis yra, be kita ko, antenos tvirtinimo mechanizmo išsiregulavimas ar kitos priežastys. Tačiau pastebėtina, jog šiame punkte pateikiamas nebaigtinis atvejų sąrašas, kada paslaugų teikėjas įgis teisę reikalauti vartotojo sumokėti vienkartinį mokestį už techninio darbuotojo iškvietimą. Tokiu būdu paslaugų teikėjui suteikiama galimybė piktnaudžiauti savo padėtimi ir priežastis, dėl kurių paslaugų teikėjas įgis teisę reikalauti iš vartotojo mokesčio už techninio darbuotojo iškvietimą, aiškinti savo nuožiūra, taigi reikalauti šio mokesčio dėl bet kokių gedimų. Be to, ne visos Sutarties 4.1.6 punkte išvardintos neigiamos pasekmės gali kilti dėl vartotojo kaltės, tačiau gali būti sąlygotos bendrovės veiksmų ar neveikimo, t. y., netinkamo sutartinių įsipareigojimų vykdymo ar jų nevykdymo. Taigi, nagrinėjamu atveju, nėra aišku, ar vartotojas privalės sumokėti vienkartinį mokestį už techninio darbuotojo iškvietimą ir tais atvejais, jeigu Sutarties 4.1.6 punkte išvardinti neigiami padariniai atsirastų dėl UAB „Magnetukas“ kaltės, pavyzdžiui, bendrovei netinkamai vykdant sutartinius įsipareigojimus ar jų nevykdant. Pastebėtina, jog vadovaujantis Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalimi, kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo bendrovė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita. Taigi, verslininko sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės, ir, esant reikalavimui taikyti verslininkui sutartinę civilinę atsakomybę, būtina nustatyti tris atsakomybės sąlygas: žalą, neteisėtus veiksmus ir priežastinį ryšį (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. rugpjūčio 21 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-472-684/2015, Lietuvos apeliacinio teismo 2021 m. liepos 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e2A-880-370/2021).

Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, jog vadovaujantis Sutarties 4.1.6 punkto sąlyga, bendrovė turi teisę reikalauti iš vartotojo sumokėti vienkartinį mokestį už techninio darbuotojo iškvietimą, tačiau nei šiame, nei kituose Sutarties punktuose nėra nurodyta, kokio dydžio vienkartinis mokestis už techninio darbuotojo iškvietimą gali būti taikomas vartotojui, taip pat nėra nurodoma, kur vartotojas galėtų susipažinti su minėto mokesčio dydžiu, nors sąlygos, susijusios su mokėjimais, yra ypatingai svarbios vartotojui, todėl turėtų būti itin aiškiai išdėstytos Sutartyje. Pažymėtina ir tai, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių (redakcija, galiojusi nuo 2011 m. lapkričio 11 d. iki 2016 m. balandžio 30 d., t. y., Sutarties sudarymo metu), patvirtintų Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės) 17.2.2 punktu, paslaugų teikėjas privalo viešai paslaugų gavėjų aptarnavimo centruose kiekvienam paslaugų gavėjui prieinamoje vietoje ir paslaugų teikėjo interneto svetainėje (jeigu tokią svetainę turi) skelbti išsamią, atnaujintą informaciją apie paslaugų įkainius (tarifus) nurodant suteikiamas paslaugas ir kiekvieną paslaugoms taikomo įkainio (tarifo) elementą (pavyzdžiui, įkainius (tarifus) už prisijungimą prie

viešojo ryšių tinklo, visus kitus užmokesčius už paslaugas, užmokesčius už techninės priežiūros paslaugas), įskaitant išsamią informaciją apie taikomas nuolaidas ir specialias ar tikslines įkainių (tarifų) schemas ir visus kitus papildomus užmokesčius, taip pat nurodant su galinių įrenginių suteikimu susijusias paslaugų teikėjo patirtas išlaidas, jeigu paslaugų teikėjas pagal sutartį suteikia galinį įrenginį.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad UAB „Magnetukas“, kaip savo srities profesionalui, tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje ne kartą akcentuota, kad verslininkas privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį, jos tampa sudėtine sutarties dalimi. Be to, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje yra konstatavęs, kad „sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jei standartinės sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sutarties sąlygomis“.

Atsižvelgiant į tai, Sutarties 4.1.6 punkto sąlyga, nedetalizuojanti, ar vartotojas bus įpareigojamas sumokėti vienkartinį mokestį už techninio darbuotojo iškvietimą ir tais atvejais, kai neigiami padariniai, išvardinti Sutarties 4.1.6 punkte, atsiras būtent dėl UAB „Magnetukas“ kaltės, taip pat nenumatanti, kur vartotojas galėtų susipažinti su vienkartinio mokesčio už techninio darbuotojo iškvietimą, dydžiu, iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo naudai.

10. Sutarties 4.1.7 punkte įtvirtinta bendrovės teisė *„Reikalauti iš Kliento išankstinio apmokėjimo už paslaugas, jei Klientas yra įsiskolinęs arba Bendrovė turi kitokių pagrindų manyti, kad Klientas nevykdys atsiskaitymo sąlygų“*.

Sutarties 4.1.7 punktu UAB „Magnetukas“ įtvirtina teisę reikalauti iš vartotojo išankstinio apmokėjimo už paslaugas esant vartotojo įsiskolinimui arba bendrovei turint kitokių pagrindų manyti, jog vartotojas nevykdys atsiskaitymo sąlygų.

Pažymėtina, jog vadovaujantis Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 29 punktu, paslaugų teikėjas turi teisę nesuteikti paslaugų kredito limitu, jį sumažinti ar pareikalauti iš abonentu išankstinio užmokesčio už suteiktas paslaugas, jei abonentas yra įsiskolinęs paslaugų teikėjui už pagal tą pačią sutartį suteiktas paslaugas. Įvertinus Sutarties 4.1.7 punkto formuluotę matyti, kad minimu punktu yra ne tik praplečiamas Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse numatytas atvejis, kada paslaugų teikėjas turi teisę reikalauti išankstinio apmokėjimo, sąrašas, bet ir pagrindai, kuriems esant paslaugų teikėjas šią teisę įgytų, yra abstraktūs ir neaiškūs, suteikiantys galimybę UAB „Magnetukas“ piktnaudžiauti savo padėtimi ir reikalauti vartotojų sumokėti už paslaugas iš anksto net ir tais atvejais, kai realios grėsmės galimam Sutarties pažeidimui dėl atsiskaitymo už paslaugas, nebūtų. Pavyzdžiui, nėra aišku, ką nagrinėjamu atveju reiškia kitokie pagrindai, kuriais vadovaudamasi bendrovė priims sprendimą dėl vartotojo mokumo.

Atkreiptinas dėmesys į Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 6 dalį, kurioje nustatyta, jog bet kuri vartojimo sutarties sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai. Šio reikalavimo neatitinkančios sąlygos laikomos nesąžiningomis. Siekiant laikytis skaidrumo reikalavimo vartotojui ne tik svarbu, kad prieš sudarant sutartį jam būtų pateikta informacija dėl įsipareigojimo sąlygų, bet ir aiškiai bei suprantamai išdėstytos sutarties sąlygos tam, kad vartotojas, remdamasis aiškiais ir suprantamais kriterijais, galėtų įvertinti dėl to jam kylančius ekonominius padarinius ir nuspręsti, ar nori sudaryti sutartį su verslininku priimdamas iš anksto jo suformuluotas sąlygas (Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2015 m. balandžio 23 d. sprendimas byloje Jean-Claude Van Hove prieš CNP Assurances SA, C-96/14; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. vasario 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-7-4-611/2020).

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Sutarties 4.1.7 punkto nuostata, praplečianti bendrovės teisę reikalauti iš vartotojo išankstinio apmokėjimo už paslaugas, pablogina vartotojo padėtį, palyginti su ta, kurią nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai. Tokiu būdu Sutarties 4.1.7

punkto nuostata iš esmės pažeidžia Sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai ir ekonomiškai silpnesnės Sutarties šalies – vartotojo – teises ir teisėtus interesus.

11. Sutarties 5.6 punkte įtvirtinta, kad „*Klientui laiku neatsiskaičius už paslaugas, paslaugų teikimas gali būti sustabdytas šios Sutarties 6 skyriuje nustatyta tvarka*“.

Sutarties 6.1 punkte įtvirtinta, kad „*Bendrovė turi teisę sustabdyti paslaugos teikimą Klientui, jei pastarasis <...> laiku neatsiskaito su Bendrove už suteiktas paslaugas arba pagrįstu Bendrovės reikalavimu nesumoka išankstinio mokesčio už paslaugas <...>*“.

Sutarties 6.4 punkte įtvirtinta, kad „*Bendrovė turi teisę be išpėjimo sustabdyti paslaugų teikimą LR teisės aktų nustatytais ekstremalių situacijų atvejais*“.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad paslaugų teikėjas neturi teisės apriboti paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia paslaugų teikimo sutarties sąlygas arba pasibaigia paslaugų kredito limitas (Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 31 punktą). Pažymėtina, kad paslaugų teikimo sutarties pažeidimai, dėl kurių gali būti apribojamas paslaugų teikimas, turi būti esminiai ir aiškiai nurodyti Sutartyje.

Sutarties 5.6 ir 6.1 punktuose įtvirtinama UAB „Magnetukas“ teisė vienašališkai apriboti paslaugų teikimą, kai vartotojas laiku neapmoka už suteiktas paslaugas arba nevykdo bendrovės reikalavimo sumokėti išankstinio mokesčio už paslaugas. Vertinant minimus Sutarties punktus sąžiningumo aspektu, būtina atsižvelgti į Sutarties pažeidimo trukmę. Pažymėtina, kad sistemaiškai įvertinus Sutarties sąlygas, pastebėta, jog Sutartyje nėra detalizuojama, kiek laiko vartotojui vėluojant tinkamai atsiskaityti, t. y. neaišku, kokiam pažeidimo laikotarpiui esant, UAB „Magnetukas“ įgys teisę vienašališkai sustabdyti paslaugų pagal Sutartį teikimą. Tokiu būdu, UAB „Magnetukas“ suteikiama galimybė piktnaudžiauti savo teise vienašališkai sustabdyti sutartinių įsipareigojimų vykdymą, pavyzdžiui, kiekvienu atveju taikant skirtingus pažeidimo trukmės terminus. Be kita ko, atkreiptinas dėmesys į tai, kad analizuojamose Sutarties sąlygose ir kitose Sutarties punktuose nėra įtvirtinama, jog esant mokestiniam pažeidimui, vartotojas visų pirmausia būtų išpėjamas apie mokėjimo termino praleidimą ir raginamas per nustatytą tam tikrą laikotarpį atsiskaityti, o įtvirtinama UAB „Magnetukas“ teisė apriboti paslaugų teikimą, nepagrįstai apsunkinant silpnesnės Sutarties šalies – vartotojo padėtį.

Vadovaujantis Sutarties 6.4 punkto sąlyga, paslaugų teikėjas turės teisę laikinai apriboti paslaugos teikimą vartotojui Lietuvos Respublikos teisės aktų numatytais ekstremalių situacijų atvejais. Tačiau pastebėtina tai, jog ne kiekviena ekstremali situacija gali sudaryti pakankamą pagrindą sustabdyti sutartinių įsipareigojimų vykdymą. Taigi, Sutarties 6.4 punkto sąlyga sudaro pagrindą paslaugų teikėjui piktnaudžiauti sutartinių įsipareigojimų stabdymo institutu, nors faktiškai šia teise paslaugų teikėjas gali pasinaudoti, tik kai abonentas pažeidžia paslaugų teikimo sutarties sąlygas arba pasibaigia paslaugų kredito limitas.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog Sutarties 5.6, 6.1 ir 6.4 punktuose įtvirtinti sutartinių įsipareigojimų stabdymo pagrindai neatitinka Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių nuostatų bei tokiu būdu iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

12. Sutarties 7.3.3 punkte įtvirtinta, kad „*Kompensacija už Kliento naudojamos paslaugos veikimo sutrikimus negali būti didesnė nei vienas tos paslaugos mėnesinis mokestis*“.

Aukščiau minimu punktu bendrovė apriboja savo civilinę atsakomybę už sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą, nurodant, kad nuostolių, kuriuos patyrė vartotojas dėl paslaugos veikimo sutrikimų ir kuriuos įsipareigoja atlyginti bendrovė, dydis negali būti didesnis nei vienas tokios paslaugos mėnesinis mokestis. Taigi, minimu punktu bendrovė apriboja savo civilinę atsakomybę konkrečia pinigine suma.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad sistemaiškai vertinant Sutarties 7.3.3 punkto sąlygą ir Sutarties sąlygas, kuriose nustatoma vartotojo civilinė atsakomybė (pavyzdžiui, Sutarties 7.4 punktą), darytina išvada, jog Sutartyje įtvirtintos šalių teisės ir pareigos, susijusios su civiline atsakomybe, yra nelygiavertės, t. y. bendrovė, vadovaudamasi Sutarties 7.3.3 punktu, apriboja savo civilinę atsakomybę nustatyto dydžio suma, o tuo tarpu vartotojas, būdamas ekonomiškai silpnesne sutarties šalimi, vadovaujantis Sutarties 7.4 punkto sąlyga, naudodamasis paslaugomis, visiškai atsako už savo veiksmus. Pastebėtina, jog tais atvejais, kai sutartinės prievolės neįvykdo ar

netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita (Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalis). Be to, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.251 straipsniu šalių patirti nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą civilinę atsakomybę. Atsižvelgiant į tai, nėra aišku, kokių teisiniu pagrindu vadovaujantis bendrovė standartinėje vartojimo sutartyje įsivertina ribotą atsakomybę už vartotojui padarytos žalos atlyginimą.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, kaip buvo minėta anksčiau, UAB „Magnetukas“ kaip paslaugų teikėjui, keliami didesni reikalavimai, taikomi griežtesni sutartinės atsakomybės kriterijai nei vartotojui. Bendrovei tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui, taigi UAB „Magnetukas“ privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, bendrovės vienašališkai parengtos standartinės vartojimo sutarčių sąlygose pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį, jos tampa sudėtine sutarties dalimi. Pažymėtina, kad ypatingai aiškiai bei skaidriai privalo būti įtvirtinamos sąlygos, kuriomis nustatoma šalių atsakomybė ir pan.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Sutarties 7.3.3 punktu nepagrįstai apribojama verslininko civilinė atsakomybė bei tokiu būdu pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai, kadangi šalims nustatomi diferencijuoti civilinės atsakomybės kriterijai bei ribos.

13. Sutarties 8.3 punkte įtvirtinta, kad *„Bendrovė gali vienašališkai nutraukti šią Sutartį tais atvejais, kai Klientas pažeidžia šia Sutartimi prisiimtus įsipareigojimus ir nesiima priemonių jų pašalinti per Bendrovės nustatytą terminą“*.

Sutarties 8.3 punkte įtvirtinama UAB „Magnetukas“ teisę vienašališkai nutraukti Sutartį vartotojui pažeidus bet kurias, net ir neesmines, Sutarties sąlygas ir nesiėmus priemonių Sutarties pažeidimui pašalinti per paslaugų teikėjo vienašališkai nustatytą terminą. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, jog vadovaujantis Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 11 punktu, sutartis gali būti nutraukta paslaugų teikėjo iniciatyva sutartyje nurodytu būdu, jei abonentas iš esmės pažeidžia Sutartį, iš anksto, ne vėliau kaip prieš teisės aktų ar sutartyje nustatytą terminą, bet ne trumpesnę kaip 5 darbo dienas, apie tai pranešus abonentui. Pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 34 punktą, paslaugų teikimas gali būti nutrauktas tik po paslaugų teikimo apribojimo ir iš anksto apie tai pranešus abonentui, jei per sutartyje apibrėžtą apribojimo laikotarpį, kuris negali būti trumpesnis kaip 30 dienų nuo pranešimo dienos, abonentas nepašalina sutarties pažeidimų.

Pasisakant dėl Sutarties 8.3 punkto, suteikiančio teisę bendrovei vienašališkai nutraukti sutartį nesant svarbių priežasčių tais atvejais, kai per bendrovės nustatytą terminą vartotojas nepašalina sutarties pažeidimo, pažymėtina, jog minimame punkte nėra detalizuojami pagrindai, kuriems esant, bendrovė galėtų realizuoti vienašališką sutarties nutraukimo teisę, taip pat nėra nurodoma, koks terminas vartotojui bus suteiktas sutartinių įsipareigojimų pažeidimo pašalinimui. Tokiu būdu, bendrovė įgyja teisę piktnaudžiauti savo padėtimi ir nutraukti Sutartį, nesant svarbių priežasčių tais atvejais, kai per bendrovės nustatytą terminą vartotojas nepašalina Sutarties pažeidimo, o tai prieštarauja aukščiau minimam teisiniam reglamentavimui.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Sutarties 8.3 punkto sąlyga, įtvirtinanti UAB „Magnetukas“ teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, nedetalizuojant, kokiems pagrindams esant paslaugų teikėjas galėtų realizuoti šią teisę, taip pat nedetalizuojant termino, per kurį vartotojui suteikiama teisė pašalinti Sutarties pažeidimus, neatitinka aukščiau aptarto teisinio reguliavimo, todėl iš esmės pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

14. Sutarties 8.4 punkte įtvirtinta, kad *„Klientas turi teisę nutraukti šią Sutartį, raštu įspėjęs Bendrovę ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Jeigu nutraukiant Sutartį nėra pasibaigęs mažiausias naudojimosi paslauga laikotarpis, nurodytas Sutarties I priede – sumokėti Bendrovei mokesčius už visas faktiškai suteiktas paslaugas bei grąžinti visas faktiškai suteiktas nuolaidas“*.

Vertinant Sutarties 8.4 punkte įtvirtintą vartotojo teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, įspėjus paslaugų teikėją prieš 30 kalendorinių dienų, tvarką, sąžiningumo aspektu, pastebėtina, jog vadovaujantis Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 13 punktu, neterminuota sutartis gali būti nutraukta abonentu iniciatyva iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus teikėjui. Nagrinėjamu atveju, Sutartis tarp vartotojos ir UAB „Magnetukas“ sudaryta 2014 m. balandžio 14 d. neterminuotam laikotarpiui su 24 mėnesių minimaliu naudojimosi paslaugomis terminu, todėl Sutarties 8.4 punkte įtvirtintas 30 dienų įspėjimo apie Sutarties nutraukimą terminas neatitinka Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 13 punkto, kadangi jame numatytas įspėjimo apie Sutarties nutraukimą terminas yra ženkliai per ilgas.

Taip pat, vertinant Sutarties 8.4 punktą, pastebėtina, jog vartotojas, visais atvejais nusprendęs anksčiau termino nutraukti Sutartį, privalo atsiskaityti su bendrove Sutarties 8.4 punkte nustatyta tvarka, t. y., sumokėti už faktiškai bendrovės suteiktas paslaugas bei atlyginti bendrovei netesybas, kurias sudaro bendrovės vartotojui faktiškai suteiktos nuolaidos. Tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, kad minimame Sutarties punkte nėra detalizuota, dėl kieno kaltės, dėl kokių priežasčių vartotojui nusprendus nutraukti Sutartį, vartotojas bus įpareigotas grąžinti jam bendrovės faktiškai suteiktas nuolaidas. Pagal minėto punkto formuluotę nėra aišku, ar vartotojas netesybas turės sumokėti ir tuo atveju, kai vartotojas nuspręstų vienašališkai nutraukti Sutartį dėl UAB „Magnetukas“ kaltės, pavyzdžiui, kai bendrovė iš esmės pažeidžia Sutartį arba teikiamų paslaugų kokybė neatitinka Sutarties sąlygų. Pažymėtina, jog tuo atveju, kai atlygintinų paslaugų teikimo sutartis nutraukiama dėl paslaugų teikėjo kaltės, vartotojas dėl to neturėtų patirti jokių neigiamų pasekmių ir tokiu atveju jis neturi atlyginti paslaugos teikėjui netesybų, tačiau turi sumokėti už faktiškai suteiktas paslaugas.

Pažymėtina, kad UAB „Magnetukas“, kaip paslaugų teikėjui, keliami didesni reikalavimai, taikomi griežtesni sutartinės atsakomybės kriterijai nei vartotojui. Bendrovei tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje ne kartą akcentuota, kad verslininkas privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį, jos tampa sudėtine sutarties dalimi.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog Sutarties 8.4 punkto sąlyga, numatanti vartotojo teisę vienašališkai nutraukti Sutartį įspėjus bendrovę prieš 30 dienų bei nedetalizuojanti, dėl kieno kaltės vartotojui vienašališkai nutraukus Sutartį, vartotojas būtų įpareigojamas sumokėti bendrovei netesybas, neatitinka teisės aktuose numatytos sutarties nutraukimo tvarkos bei vartojimo sutartims keliamo apibrėžtumo kriterijaus bei tokiu būdu atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies bendrąjį vartojimo sutarčių nesažiningų sąlygų nustatymo kriterijų.

15. Sutarties 8.6 punkte įtvirtinta, kad „*Klientas turi teisę nutraukti Sutartį jam nepritaikant 8.4 punkte išdėstytų reikalavimų, jei 4.1.5 punkte aptarti Bendrovės įvesti Sutarties papildymai ir pakeitimai blogina Klientui Sutarties sudarymo metu nustatytas sąlygas, blogina teikiamų paslaugų kokybę <...>*“.

Vadovaujantis Sutarties 8.6 punktu, vartotojas turi teisę nutraukti Sutartį nevykdant Sutarties 8.4 punkte nurodytų reikalavimų įspėti paslaugų teikėją apie Sutarties nutraukimą prieš 30 dienų bei sumokėti mokesčius už visas faktiškai suteiktas paslaugas ir grąžinti visas faktiškai vartotojui suteiktas nuolaidas, jeigu paslaugų teikėjo inicijuoti Sutarties pakeitimai pablogina vartotojo padėtį palyginti su ta, kuri buvo Sutarties sudarymo metu. Atsižvelgiant į tai, pastebėtina, jog pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 12 punktą, 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. Taigi, teisės aktuose numatyta vartotojo teisė realizuoti išankstinę Sutarties nutraukimo teisę paslaugų teikėjui pakeitus

sutarties sąlygas, nėra siejama su vartotojo padėties pabloginimu, tačiau su vartotojo teise pasirinkti, ar naujos sutarties sąlygos jam priimtinos.

Vertinant Sutarties 8.6 punktą nesąžiningų sąlygų taikomo požiūriu, pastebėtina, jog Sutarties 8.6 punktu apribojama vartotojo teisė nutraukti Sutartį, nustatant, jog vartotojas šia teise galėtų pasinaudoti tik tuo atveju, jeigu Sutarties pakeitimai pablogintų vartotojui Sutarties sudarymo metu nustatytas sąlygas arba pablogintų teikiamų paslaugų kokybę, kas neatitinka teisės aktuose įtvirtintos vartotojo teisės vienašališkai be netesybų ankščiau termino nutraukti Sutartį, kai atnaujintos Sutarties sąlygos jam nepriimtinos.

Atsižvelgiant į tai, Sutarties 8.6 punkto sąlyga, nepagrįstai apribojanti vartotojo teisę vienašališkai, be netesybų nutraukti Sutartį, kai atnaujintos Sutarties sąlygos ar paslaugų kainos jam nepriimtinos, neatitinka Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 12 punkto bei iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

16. Sutarties 9.1 punkte įtvirtinta, kad „Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms, numatytoms LR civiliniame kodekse ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose LR Vyriausybės, įskaitant žaibų ir statinių krūvių iškrovas, elektros linijų avarijų, gaisrų, potvynių, steikų atvejus, tyčinius Bendrovės įrangos sugadinimo bei sunaikinimo atvejus, taip pat privalomus valstybės institucijų, reglamentuojančių telekomunikacijų veiklą, sprendimus“.

Vadovaujantis Sutarties 9.1 punktu, nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėmis, kurioms esant, šalys bus atleidžiamos nuo atsakomybės už sutartinių įsipareigojimų neįvykdymą, be kita ko, bus laikomi elektros linijų avarijos, tyčiniai bendrovės įrangos sugadinimo bei sunaikinimo atvejai.

Atsižvelgiant į tai, pastebėtina, jog Civilinio kodekso 6.212 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad šalis atleidžiama nuo atsakomybės už sutarties neįvykdymą, jeigu ji įrodo, kad sutartis neįvykdyta dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. Nenugalima jėga (*force majeure*) nelaikoma tai, kad rinkoje nėra reikalingų prievolei vykdyti prekių, sutarties šalis neturi reikiamų finansinių išteklių arba skolininko kontrahentai pažeidžia savo prievoles. Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose 1996 m. liepos 15 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 840 „Dėl Atleidimo nuo atsakomybės, esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“, yra išvardintos aplinkybės, kurios pripažįstamos kaip nenugalima jėga Lietuvos Respublikoje: „1. karas (paskelbtas ar nepaskelbtas), pilietinis karas, maištai ir revoliucijos, piratavimas, sabotžas; 2. stichinės nelaimės: smarkios audros, ciklonai, žemės drebėjimai, jūrų ar upių potvyniai, žaibai; 3. sprogimai, gaisrai, mašinų, gamybinių pastatų ir kurių nors (arba visų) vidaus komunikacijų sunaikinimas; 4. boikotai, streikai, lokautai, nespirtus darbas kaip streiko forma, gamybinių ar administracinių pastatų užėmimas bei darbo sustabdymas šalies, prašančios atleisti nuo įsipareigojimų, įmonėje; 5. teisėti ar neteisėti valstybės valdymo institucijų veiksmai (išskyrus tuos veiksmus, kurių, remdamasi kitomis sutarties nuostatomis, ėmėsi prašanti atleisti nuo atsakomybės šalis, ir tuos, kurie išdėstyti šių taisyklių 4 punkte); 6. kitos nenugalimos jėgos“. Atsižvelgiant į minėtą teisinį reglamentavimą, nėra aišku, kokių teisinių pagrindų vadovaudamasi bendrovė Sutarties 9.1 punkte įtvirtina, kad nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėmis pripažįstami, be kita ko, elektros linijų avarijų, tyčinio bendrovės įrangos sugadinimo bei sunaikinimo atvejai, kadangi ne kiekvienas jų gali būti prilyginamas nenugalimai jėgai.

Teismų praktikoje pripažįstama, jog nenugalimos jėgos aplinkybes kvalifikuoja tokie požymiai: 1) aplinkybių nebuvo sudarant sutartį ir jų atsiradimo nebuvo galima protingai numatyti; 2) dėl susidariusių aplinkybių sutarties objektyviai negalima įvykdyti; 3) šalis, neįvykdžiusi sutarties, tų aplinkybių negalėjo kontroliuoti ar negalėjo užkirsti joms kelio; 4) šalis nebuvo prisiėmusi tų aplinkybių ar jų padarinių atsiradimo rizikos. Nesant šių kriterijų visumos, faktinės aplinkybės negali būti pripažintos nenugalima jėga (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-370/2010; 2012 m. birželio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-268/2012; 2020 m. gegužės 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-147-421/2020, Lietuvos

Aukščiausiojo Teismo 2021 m. vasario 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-38-248/2021). Kasacinis teismas taip pat yra išaiškinęs, kad Civilinio kodekso 6.212 straipsnyje įtvirtintos nenugalimos jėgos sąlygos (požymiai) turi būti konstatuojamos kiekvienu konkrečiu atveju individualiai, o *force majeure* besiremianti sutarties šalis privalo įrodyti, kad nenugalimos jėgos sąlygos egzistuoja būtent jos atžvilgiu (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-268/2012, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. rugsėjo 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-233-1075/2020).

Įvertinus tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Sutarties 9.1 punkte įtvirtinta sąlyga, vadovaujantis kuria nenugalimos jėgos aplinkybėmis bus laikomi, be kita ko, elektros linijų avarijos, tyčiniai bendrovės įrangos sugadinimo bei sunaikinimo atvejai, taip pat privalomi valstybės institucijų, reglamentuojančių telekomunikacijų veiklą, sprendimai, neatitinka aukščiau nurodomo teisinio reglamentavimo ir tokiu būdu iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir teisėtus interesus.

17. Priede Nr. 1 įtvirtinta, kad „* <...> *Kainos nurodytos be PVM*“.

Civilinio kodekso 6.228⁶ straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad prieš sudarydamas vartojimo sutartį, kuri nėra nuotolinė ar ne prekybos patalpose sudaroma sutartis, verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui būtiną, teisingą, išsamią ir neklaidinančią informaciją, taip pat ir bendrą prekių ar paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti mokesčiai. Taigi, sutartyje įtvirtinant vartotojo mokėtinus mokesčius, jie turi būti nurodomi su jau įskaičiuotu pridėtinės vertės mokesčiu. Tačiau, Priede Nr. 1 nurodyti maksimalios duomenų priėmimo spartos dieną ir naktį Lietuvoje bei maksimalios duomenų priėmimo spartos užsienyje mokesčiai be pridėtinės vertės mokesčio.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, jog Priede Nr. 1 įtvirtinta sąlyga „* <...> *Kainos nurodytos be PVM*“ neatitinka aukščiau nurodomo teisinio reguliavimo ir taip iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai.

18. Priede Nr. 1 įtvirtinta, kad „***-Klientui perduodamos Bendrovės galinės įrangos garantinės priežiūros terminas yra 12 mėn*“.

Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.228¹⁴ straipsnio, reglamentuojančio kokybės garantiją (komercinę garantiją), 1 dalyje įtvirtinta, kad kokybės garantija (komercinė garantija) – verslininko (pardavėjo ar gamintojo) įsipareigojimas vartotojui grąžinti sumokėtą prekę ar paslaugos kainą, pakeisti, sutaisyti prekę ar kitaip pašalinti prekę ar paslaugos trūkumus, kai prekę ar paslauga neatitinka garantijos dokumente ar reklamoje, pateikiamoje sudarant sutartį ar iki jos sudarymo, numatytų sąlygų ar reikalavimų, kurie nesusiję su prekę ar paslaugos atitiktimi sutarčiai. Civilinio kodekso 6.228¹⁴ straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad kokybės garantijoje turi būti nurodyta, kad kokybės garantija nevaržo vartotojo teisių įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą. Pardavėjo pareiga perduoti pirkėjui sutartį ir kokybės dokumentų reikalavimus atitinkančią prekę kvalifikuojama kaip pagrindinė pirkimo–pardavimo santykiuose. Komercinė garantija reiškia ketinimą prisiimti atsakomybę už tam tikrus trūkumus. Tai sutartinė nuostata, kuri paprastai sudaro įsipareigojimą pataisyti daiktą, kuris sugenda per tam tikrą terminą. Taigi, komercinė garantija yra greta įstatyminės atitikties garantijos taikoma papildoma apsauga, kuri taikoma ne pagal įstatymą, bet savanoriškai.

Įvertinus Sutarties nuostatos „**-Klientui perduodamos Bendrovės galinės įrangos garantinės priežiūros terminas yra 12 mėn*“ formuluotę, nėra aišku, ar šiuo atveju UAB „Magnetukas“ 12 mėnesių garantiją suteikia kaip papildomą, t. y. kokybės (komercinę) garantiją šalia įstatyminės 2 metų garantijos.

Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, jog nėra aišku, koku teisiniu pagrindu vadovaujantis ir dėl kokių priežasčių, įrangos, kuri visą Sutarties galiojimo laikotarpį nuosavybes teise priklauso UAB „Magnetukas“ (Sutarties 2.4 punktą), garantinio aptarnavimo našta perkeliama silpnesnei Sutarties šaliai – vartotojui, kuris tik Sutarties pagrindu naudojasi bendrovės teikiama įranga (Priedas Nr. 1), tačiau nėra jos savininkas. Pažymėtina, kad kaip buvo nurodyta aukščiau, būtent verslininkui tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotoju.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Priede Nr. 1 įtvirtinta sąlyga „** - Klientui perduodamos Bendrovės galinės įrangos garantinės priežiūros terminas yra 12 mėn“, kuria bendrovė įtvirtina trumpesnį įrangos garantijos terminą nei yra numatyta įstatyme, apriboja ar panaikina vartotojo teises verslininko ar kitos šalies atžvilgiu tuo atveju, kai verslininkas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus.

Komisija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, n u t a r i a:

1. Pripažinti, kad Sutarties 2.1 punkto sąlyga atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 9 punkto sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. vartotojas įpareigojamas vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo.

2. Pripažinti, kad Sutarties 4.1.2, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6, 4.1.7, 5.6, 6.1, 6.4, 7.3.3, 8.3, 8.4, 8.6 ir 9.1 punktai bei Priede Nr. 1 įtvirtinta sąlyga „* <...> Kainos nurodytos be PVM“ atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies bendrąjį vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. iš esmės pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus.

3. Pripažinti, kad Sutarties 3.2.2 ir 3.2.3 punktų sąlygos atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies 5 punkto sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. nustato neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą.

4. Pripažinti, kad Priede Nr. 1 įtvirtinta sąlyga „** - Klientui perduodamos Bendrovės galinės įrangos garantinės priežiūros terminas yra 12 mėn“ atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies 2 punkto sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. netinkamai panaikina arba apriboja vartotojo teisės verslininko ar kitos šalies atžvilgiu tuo atveju, kai verslininkas visiškai ar iš dalies neįvykdo, ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus

Komisijos pirmininkė

Neringa Ulbaitė