



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL A. Ž. 2017 M. SAUSIO 30 D. PRAŠYMO**

2017 m. balandžio 4 d. Nr. 1V-375

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) 38.4 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2017 m. vasario 9 d. raštu Nr. 4-1090 persiūtą vartotojo A. Ž. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2017 m. sausio 30 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Init“ (Laisvės al. 30A, 44502 Kaunas, įmonės kodas 132658751) (toliau – teikėja) 2017 m. vasario 27 d. raštą (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2014 m. gegužės 2 d. sudarė INIT kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis), taip pat vartotojas ir teikėja pasirašė Kabelinės televizijos paslaugų užsakymą (toliau – užsakymas), kuriame numatyta, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojui „STV Pagrindinis“ skaitmeninės kabelinės televizijos paslaugas (toliau – paslaugos) už 8,65 Eur (29,90 Lt) mėnesio mokestį, pagal sutarties 8.3.1 papunktį pirmiems 12 mėnesių pritaikant mėnesio mokesčio nuolaidą 1,56 Eur/mėn (5,40 Lt/mėn.). Sutarties 8.2 papunktyje bei užsakymo skiltyje „Užsakomos paslaugos teikimo sąlygos“ nustatytas 26 mėn. trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis.

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2016 m. birželio 29 d. iš teikėjos gavo el. laišką, kuriuo priminta apie paslaugų sutarties termino pabaigą, siūlant ją pratęsti. Į šį teikėjos el. laišką vartotojas teigia atsakęs 2016 m. liepos 8 d. el. paštu, nurodydamas, kad nori visiškai nutraukti sutartį ir nuo šio pranešimo dienos paprašė teikėjos nebeteikti jokių paslaugų. Vartotojo teigimu, iš teikėjos „*nebuvo jokios reakcijos*“, todėl 2016 m. lapkričio 11 d. parašė dar vieną el. laišką teikėjai, pakartotinai prašydamas nutraukti sutartį nuo 2016 m. liepos 8 d. ir dar kartą persiuntė ankstesnį, 2016 m. liepos 8 d., el. laišką. Į minėtą vartotojo el. laišką teikėja atsakė 2016 m. lapkričio 14 d., nurodydama, kad, norint nutraukti sutartį, vartotojas turi kreiptis į teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių, adresu S. Stanevičiaus g. 21A, 07133 Vilnius, arba atsiųsti el. paštu nuskenuotą prašymą su parašu dėl sutarties nutraukimo. Vartotojo manymu, teikėja nevykdė jo reikalavimo nutraukti sutartį, išreikšto 2016 m. liepos 8 d. el. laiške. Be kita ko, vartotojas pažymėjo, kad teikėja iki šiol siunčia sąskaitas už paslaugas, kurių faktiškai neteikia ir kuriomis vartotojas nurodo nesinaudoja, nes jau nuo 2016 m. liepos mėnesio yra sudaręs paslaugų sutartį su kitu televizijos paslaugų teikėju.

Vartotojas, be kita ko, nesutinka su teikėjos pozicija dėl galinės įrangos grąžinimo sąlygų, prašyme nurodydamas, kad teikėjos atstovai „*primygtinai aiškino, kad neva aš privalau pats asmeniškai vykti į jų buveinę, tenai rašyti papildomus prašymus ir pats jiems nuvežti televizijos įrangą. Aš atsisakiau tai daryti, nes reikalavimas nepagrįstas*“. Vartotojo manymu, jis neprivalo savo lėšomis, savo darbo laiku „*važiuoti ieškoti paslaugų teikėjo buveinės ir dirbti jo paštininku, vežiodamas jam jo paties televizijos įrangą*“.

Prašyme vartotojas kelia šiuos reikalavimus:

1. Reikalauja įpareigoti teikėją, kad sutarties nutraukimo pasekmės būtų sprendžiamos tokiu pat būdu, kaip ir sutarties sudarymas – teikėjos atstovams atvažiuojant į jo buveinę pasiimti teikėjai priklausančią galinę įrangą.

2. Prašo pripažinti skirtingą sutarties sudarymo ir nutraukimo tvarką (kai nutraukiant sutartį keliamos papildomos sąlygos ir perkeliama našta klientui), kaip nesąžiningą teikėjos praktiką.

3. Reikalauja įpareigoti teikėją anuliuoti bet kokias sąskaitas, kurios vartotojui buvo išrašytos po 2016 m. liepos 8 d. ir sutartį laikyti nutraukta nuo 2016 m. liepos 8 d.

4. Prašo pripažinti teikėjos kainodarą, taikomą galinei įrangai, kaip nesąžiningą Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 6 straipsnio prasme.

5. Prašo įpareigoti teikėją gražinti vartotojui 14,48 Eur sumą (užstatą už galinę įrangą).

6. Prašo atlyginti žalą, įvertintą 100,00 Eur.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2017 m. vasario 17 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-472 kreipėsi į teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, prašė per 10 dienų nuo šio rašto gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus ir kitus ginčo nagrinėjimui reikšmingus dokumentus. Taip pat Tarnyba prašė informuoti vartotoją ir Tarnybą, jei būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotojas 2014 m. gegužės 2 d. pateikė teikėjai užsakymą dėl kabelinės televizijos paslaugų, tą pačią dieną tarp vartotojo ir teikėjos sudaryta terminuota sutartis 26 mėnesiams, pagal kurią vartotojas užsisakė skaitmeninės kabelinės televizijos „STV Pagrindinis“ paketą. Teikėja nurodė, kad pagal sutarties 8.3.1 papunktį vartotojui buvo suteikta paslaugų mėnesio mokesčio nuolaida pirmiems 12 mėnesių – 1,56 Eur/mėn (5,40 Lt/mėn.), taip pat, remiantis sutarties 8.3.4 papunkčiu, vartotojas gavo ir kitokių nuolaidų, atsižvelgiant į išsipareigojimą tam tikrą laikotarpį naudotis teikėjos teikiamomis paslaugomis. Teikėja rašte pažymėjo, kad vartotojui buvo suteikta STV įranga, ką patvirtina Operatoriaus galinės įrangos priėmimo – perdavimo aktas. Rašte teikėja atkreipė dėmesį, kad kartu su sutartimi vartotojas pasirašė Paslaugų teikimo taisyklės (toliau – taisyklės), kurios, remiantis sutarties 7.4 papunkčiu, yra neatskirama sutarties dalis, bei Operatoriaus galinės įrangos grąžinimo taisyklės (toliau – įrangos grąžinimo taisyklės) (sutarties 7.5 papunktis).

Rašte teikėja informavo, kad taisyklėse yra nurodyta, jog klientas gali asmeniškai ar per įgaliotą atstovą nutraukti sutartį, pateikęs prašymą raštu teikėjos Klientų aptarnavimo skyriuje, taip pat klientas privalo grąžinti operatoriui (teikėjai) priklausančią galinę įrangą, o įrangos grąžinimo taisyklėse nurodyta, kad klientas privalo atvykti į teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių bei grąžinti pilnos komplektacijos ir be išorinių defektų operatoriaus galinę įrangą.

Teikėja rašte pažymėjo, kad 2016 m. birželio 29 d. el. laišku vartotojui priminė, kad 2016 m. liepos mėnesį baigiasi terminuota sutartis, nurodydama, kad pasibaigus sutarties terminui, sutartis taps neterminuota ir vartotojui bus taikomi standartiniai įkainiai. Minėtu el. laišku teikėja pasiūlė vartotojui pratęsti sutartį naujam terminui.

Teikėja nurodė, kad 2016 m. liepos 8 d. iš vartotojo el. pašto (duomenys neskelbtini) buvo gautas el. laiškas, kuriame nurodyta, kad vartotojas nuo šio pranešimo dienos pageidauja visiškai nutraukti sutartį ir prašė teikėjos nebeteikti jokių paslaugų. Teikėja atkreipė dėmesį, kad minėtas prašymas, pateiktas el. paštu, vartotojo buvo nepasirašytas. Teikėja taip pat pažymėjo, kad vartotojas į Klientų aptarnavimo skyrių neatvyko, pasirašyto prašymo nutraukti sutartį nepateikė, galinės įrangos teikėjai negrąžino. Atsižvelgiant į tai, teikėja, kaip nurodo rašte, laikėsi pozicijos, kad vartotojas neišreiškė valios nutraukti sutartį. Paslaugos vartotojui buvo teikiamos toliau bei siunčiamos sąskaitos už suteiktas paslaugas. Teikėja nurodo, kad vartotojas apmokėjo už paslaugas už 2016 m. liepos mėn. ir 2016 m. rugpjūčio mėn. Teikėjos teigimu, jei vartotojas nesutiko su teikėjos pozicija dėl sutartinių santykių tęstinumo, gavęs sąskaitą po 2016 m. liepos 8 d. už suteiktas paslaugas, vartotojas nebūtų mokėjęs už paslaugas ir būtų kreipęsis į teikėją dėl sutarties nutraukimo.

Teikėjos manymu, šie konkludentiniai veiksmai patvirtino, kad vartotojas pageidauja tęsti sutartinius santykius.

Rašte teikėja taip pat informavo, kad 2016 m. lapkričio 11 d. vartotojas parašė el. laišką teikėjai, nurodydamas, kad pageidavo nuo 2016 m. liepos 8 d. nutraukti paslaugų teikimo sutartį, taip pat pažymėta, kad minėtame el. laiške vartotojas patvirtino, kad gauna sąskaitas už paslaugas. Į šį vartotojo el. laišką teikėja atsakė 2016 m. lapkričio 14 d., vartotojui nurodydama, kad norint nutraukti sutartį, reikia kreiptis į teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių arba atsiųsti el. paštu nuskenuotą prašymą su parašu dėl sutarties nutraukimo, be kita ko, pažymėdama, kad nutraukiant sutartį būtina grąžinti galinę įrangą (kortelę, priedėlį).

Teikėja pažymėjo, kad iki šiol nėra gavusi pasirašyto vartotojo prašymo dėl sutarties nutraukimo, taip pat vartotojas nėra grąžinęs teikėjai priklausančios galinės įrangos. Atsižvelgiant į tai, kaip nurodė teikėja, dėl to buvo teikiamos paslaugos ir pateikti mokėjimo pranešimai už suteiktas paslaugas. Teikėjos manymu, ta aplinkybė, kad vartotojas teigia sudaręs sutartį su kitu paslaugų teikėju, neatleidžia jo nuo pareigos apmokėti už teikėjos suteiktas paslaugas.

Teikėja taip pat informavo Tarnybą, kad sutartis su vartotoju nutraukta nuo 2017 m. sausio 17 d. teikėjos iniciatyva, nes vartotojas yra įsiskolinęs teikėjai 61,46 Eur (teikėjos teigimu, įsiskolinimas susidarė nuo 2016 m. rugsėjo mėn.).

Be kita ko, teikėja rašte informavo, jog norint, kad galinė įranga būtų paimta iš namų, vartotojas turėtų sumokėti teikėjos taikomą 6,00 Eur mokestį šiai paslaugai.

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra paslaugų sutartis. Remiantis sutarties nuostatomis, teikėja įsipareigojo suteikti vartotojui užsakytas paslaugas, detalizuotas užsakyme, o vartotojas įsipareigojo sutartyje ir taisyklėse nustatytais sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulgytų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinoms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių 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, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl sutarties nutraukimo aplinkybių ir iš to kylančių teisinių pasekmių, taip pat dėl paslaugų teikimo sutartinių santykių pabaigos momento bei dėl galinės įrangos grąžinimo sąlygų.

CK 6.2 straipsnis numato, kad prievolės atsiranda iš sandorių arba kitokių juridinių faktų, kurie pagal galiojančius įstatymus sukuria prievolinius santykius. CK 1.63 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad sandoriais laikomi asmenų veiksmai, kuriais siekiama sukurti, pakeisti arba panaikinti civilines teises ir pareigas, o to paties straipsnio 6 dalyje numatyta, kad dvišaliu laikomas sandoris, kuriam sudaryti būtina dviejų šalių suderinta valia.

Dėl sutarties nutraukimo datos

Kaip minėta, vartotojas reikalauja įpareigoti teikėją laikyti, kad sutartis nutraukta nuo 2016 m. liepos 8 d., pažymėdamas, kad CK 6.721 straipsnio 1 dalis nustato, kad klientas turi teisę vienašališkai nutraukti paslaugų sutartį ir ši teisė, anot vartotojo, yra besąlygiška. Vartotojas pažymi,

kad du kartus raštu (el. paštu) nurodė teikėjai, kad atsisako bet kokių teikėjos paslaugų nuo 2016 m. liepos 8 d. – iš el. pašto (duomenys neskelbtini) 2016 m. liepos 8 d. ir 2016 m. lapkričio 11 d. išsiuntė el. laiškus, nurodydamas savo vardą, pavardę, mokėtojo kodą, todėl, vartotojo teigimu, teikėjai negalėjo kilti jokių abejonių nei dėl jo tapatybės, nei dėl valios turinio.

Teikėja rašte nurodo, jog laikėsi pozicijos, kad vartotojo el. paštu pateikti nepasirašyti prašymai nutraukti sutartį neišreiškė vartotojo valios nutraukti sutartį, vartotojo konkludentiniai veiksmai (pasirašyto prašymo (skenuoto el. paštu ar atvykus į teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių) nepateikimas, sąskaitų apmokėjimas po 2016 m. liepos 8 d. pateikto prašymo nutraukti sutartį, galinės įrangos negražinimas) patvirtino, jog jis pageidauja tęsti sutartinius santykius, todėl teikėja sutarties nenutraukė, paslaugas teikė toliau, už suteiktas paslaugas vartotojui pateikdama sąskaitas. Rašte nurodyta, kad sutartį teikėja nutraukusi vienašališkai savo iniciatyva nuo 2017 m. sausio 17 d. dėl vartotojo skolos, susidariusios nuo 2016 m. rugsėjo mėn.

Iš Tarnybai pateiktos medžiagos matyti, kad teikėja 2016 m. birželio 29 d. el. laišku informavo vartotoją (el. paštu (duomenys neskelbtini), kad 2016 m. liepos mėnesį baigiasi sutarties terminas ir, kad, pasibaigus sutarties terminui, sutartis taps neterminuota bei bus taikomi standartiniai įkainiai (nebegalios suteiktos nuolaidos). Minėtu el. laišku teikėja nurodė vartotojui, kad norėdamas pratęsti sutartį vartotojas turėtų atvykti į artimiausią teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių. Į šį el. laišką vartotojas atsakė 2016 m. liepos 8 d., teikėjai nurodydamas, kad nuo minėtos datos pageidauja visiškai nutraukti sutartį ir teikėjos prašė nebeteikti jokių paslaugų. El. laišku iš el. pašto (duomenys neskelbtini) pateiktas prašymas nutraukti sutartį buvo vartotojo nepasirašytas. Vartotojas taip pat prašė teikėjos patvirtinti šio pranešimo gavimą ir, kad paslaugų teikimas nutrauktas. Į vartotojo 2016 m. liepos 8 d. el. laišką teikėja neatsakė, sutarties nenutraukė ir toliau teikė paslaugas, vartotojui pateikdama sąskaitas už suteiktas paslaugas. Teikėja rašte nurodė, kad vartotojas apmokėjo už 2016 m. liepos mėn. ir 2016 m. rugpjūčio mėn. teiktas paslaugas. Teikėjos teigimu, šie konkludentiniai veiksmai patvirtino, kad jis pageidauja tęsti sutartinius santykius. Be kita ko, teikėja rašte pažymėjo, kad 2016 m. liepos 8 d. el. laiško vartotojas nepasirašė, neatsiuntė skenuoto pasirašyto prašymo, į teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių pateikti prašymo nutraukti sutartį neatvyko, galinės įrangos teikėjai negražino, todėl teikėja laikėsi pozicijos, kad vartotojas neišreiškė valios nutraukti sutartį.

Pakartotinai į teikėją vartotojas kreipėsi 2016 m. lapkričio 11 d. el. paštu, nurodydamas, kad 2016 m. liepos 8 d. aiškiai išreiškė savo valią dėl sutarties nutraukimo. Vartotojas el. laiške pažymėjo, kad teikėja ir toliau jam siūnia sąskaitas už paslaugas, kuriomis vartotojas nurodo nesinaudoja nuo 2016 m. liepos 8 d. Šiame el. laiške vartotojas reikalauja anuliuoti sąskaitas išrašytas po 2016 m. liepos 8 d. ir nedelsiant vykdyti jo aiškiai išreikštą valią nutraukti sutartį. Į minėtą vartotojo 2016 m. lapkričio 11 d. el. laišką teikėja atsakė 2016 m. lapkričio 14 d. el. paštu, nurodydama, kad norint nutraukti sutartį reikia kreiptis į Klientų aptarnavimo skyrių, adresu S. Stanevičiaus g. 21, 07133 Vilnius, arba atsiųsti el. paštu nuskenuotą prašymą su parašu dėl sutarties nutraukimo. Papildomai teikėja pažymėjo, kad norint nutraukti sutartį, būtina gražinti galinę įrangą (kortelė, priedėlis), kuri vartotojui buvo suteikta panaudai. Taip pat teikėja el. laiške patikslino, kad pateikto pasirašyto vartotojo prašymo neturi, galinė įranga negražinta, todėl mokestis už teikiamas paslaugas yra skaičiuojamas.

Vartotojas prašyme patvirtina, kad teikėja ir telefonu nurodė, kad norėdamas nutraukti sutartį, vartotojas turi atvykti į teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių, pažymėdamas, kad „*Teko ir telefonu bendrauti su UAB INIT atstovais, kurie man kažkodėl primygtinai aiškino, kad neva aš privalau pats asmeniškai vykti į jų buveinę, tenai rašyti papildomus prašymus ir pats jiems nuvežti televizijos įrangą. Aš atsisakiau tai daryti, nes reikalavimas nepagrįstas*“.

ERPT taisyklių 6.3 papunktyje yra numatyta, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti teikiamas elektroninių ryšių paslaugas, jų teikimo sąlygas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad CK 6.193 straipsnio 2 dalis numato, kad „*visos sutarties sąlygos turi būti aiškinamos atsižvelgiant į jų tarpusavio ryšį, sutarties esmę ir tikslą bei jos sudarymo aplinkybes. Aiškinant sutartį, reikia atsižvelgti ir į iprastines sąlygas, nors jos sutartyje nenurodytos*“.

Kadangi terminuotos sutarties nutraukimo ERPT taisyklės nereglamentuoja, todėl tokios sutarties nutraukimo sąlygos nustatomos pačioje sutartyje šalių susitarimu. Sutarties 5.3.1 papunktis numato, jog sutartis gali būti nutraukta ir pasibaigia, kai dėl to šalys susitaria raštu. Sutarties 5.3.2 papunktyje nurodyta, kad sutartis gali būti nutraukta „*kai Klientas atsisako pagal šią Sutartį teikiamų Paslaugų*“. Taisyklių 9.1 papunktyje įtvirtinta, kad atsisakyti „*visų arba dalies užsakytų Paslaugų ir/arba Operatoriaus nuomojamos galinės įrangos arba nutraukti su Operatoriumi sudarytą Paslaugų teikimo sutartį Klientas gali asmeniškai ar per įgaliotą atstovą Klientų aptarnavimo skyriuje, įspėjęs Operatorių raštu ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų iki rašte nurodytos Paslaugos ir/arba Operatoriaus galinės įrangos atsisakymo ar Sutarties nutraukimo dienos*“. Apie tai, kad su sutarties ir taisyklių sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek teikėjai. Taigi, šalys privalo laikytis sutarties sąlygų, jas tinkamai vykdyti, taip pat laikytis imperatyviųjų teisės normų, nors jos ir nebūtų įtrauktos į sutartį (CK 6.157 straipsnio 1 dalis).

Pastebėtina, kad prievolės, kylančios iš sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Tarnyba pažymi, kad paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį, turi teisę padaryti tai vienašališkai, pranešdamas apie tai paslaugų teikėjui paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka. CK 6.156 straipsnio 4 dalyje reglamentuojama, kad sutarties sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos.

Vadovaujantis CK 6.223 straipsnio 1 dalimi, sutartis gali būti pakeista šalių susitarimu, o CK 6.183 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad rašytinė sutartis, kurioje yra išlyga, kad sutartį pakeisti ar papildyti arba ją nutraukti galima tik raštu, negali būti pakeista, papildyta ar nutraukta kitokiu būdu. Šalys sudarė rašytinės formos sutartį, be kita ko, taisyklių 3.1 punkte nurodė CK 6.183 straipsnio 1 dalyje reglamentuojamą išlygą, įtvirtindamos, kad galioja tik rašytine forma atlikti sutarties pakeitimai. Remiantis teismų praktika, CK 6.183 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta nuostata leidžia šalims nepaisyti sutarties sąlygos, reikalaujančios rašytinės formos, tais atvejais, kai iš šalių konkludentinių veiksmų galima pagrįstai spręsti, kad tos sąlygos abi šalys yra atsisakiusios. Sprendžiant, ar konkretūs šalies elgesio faktai pripažintini pagrindu taikyti pastarąją teisės normą, turi būti atsižvelgiama į tokiu elgesiu išreikštą abiejų sutarties šalių bendrą ketinimą dėl sutarties keitimo ar nekeitimo, jų *consensus ad idem*, o ne tik vienai šalių priimtina sutarties elgesio vertinimo variantą, nes, priešingu atveju, kitai šaliai pažeidžiant sutarties laisvės principą, būtų primetamos sąlygos, dėl kurių ji nesutinka.

CK 6.192 straipsnis reglamentuoja sutarties formą, kurio 1 dalyje numatyta, kad sutarties forma yra taikomos šio kodekso 1.71 – 1.77 straipsnių taisyklės, reglamentuojančios sandorių formą. CK 1.73 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad rašytinės formos sandoriai sudaromi surašant vieną dokumentą, pasirašomą visų sandorio šalių, o telekomunikacijų galiniais įrenginiais perduoti pasirašyti dokumentai prilyginami rašytinės formos dokumentui, jei yra užtikrinta teksto apsauga ir galima identifikuoti parašą. Sutarties 3.1 papunktis numato, kad „*Paslaugų teikimo sutartis tarp Kliento ir Operatoriaus sudaroma ir keičiama rašytine forma. <...>*“. Minėto CK 6.192 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad „*Kai pagal įstatymus ar šalių susitarimą sutartis turi būti paprastos rašytinės formos, ji gali būti sudaroma tiek surašant vieną šalių pasirašomą dokumentą, tiek ir apsieičiant raštais, telegramomis, telefonogramomis, telefakso pranešimais ar kitokiais telekomunikacijų galiniais įrenginiais perduodama informacija, jeigu yra užtikrinta teksto apsauga ir galima identifikuoti jį siuntusios šalies parašą*“. Taigi, minėtos imperatyviosios nuostatos numato elementus,

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gruodžio 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-552-2012, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 28 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-82/2009, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-224/2012.

kurie būtini pateikiant dokumentą elektroniniu būdu, t. y. elementus, kuriems esant galima identifikuoti rašytinės formos dokumentą pasirašantį asmenį.

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktas), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytinas vartotojas. Įrodinėjimo pareiga – būtinybė šaliai įrodyti aplinkybes, kurių nenustačius jai gali atsirasti neigiamų padarinių. Yra skiriami du įrodinėjimo pareigos aspektai: pirma, įrodinėjimo pareiga reiškia šalies pareigą nurodyti tam tikrus faktus arba teigti arba neigti juos esant, antra – pateikti įrodymus, patvirtinančius jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis.

Kaip minėta, sutarties 5.3.1 papunktyje įtvirtinta, kad sutartis gali būti nutraukta, kai šalys dėl to susitaria raštu, teikėja apie sutarties nutraukimo tvarką informavo ir el. paštu, suteikdama galimybę vartotojui neatvykti į teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių, o atsiųsti el. paštu skenuotą, parašu patvirtintą prašymą. Pastebėtina, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, patvirtinančių, jog vartotojas pateikė raštu, tinkamai pasirašytą prašymą nutraukti sutartį (el. paštu atsiųstas skenuotas pasirašytas prašymas, el. paštu pateiktas prašymas, pasirašytas elektroniniu parašu, ar atvykus į teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių pateiktas pasirašytas prašymas nutraukti sutartį), kaip to reikalauja sutarties ir taisyklių nuostatos, todėl nesant šių įrodymų, nėra pagrindo pripažinti, jog nuo 2016 m. liepos 8 d., kurią nurodo vartotojas, kai jis el. laišku kreipėsis į teikėją dėl sutarties nutraukimo, sutartis turėtų būti nutraukta.

Teikėja nurodė, kad sutartį vienašališkai nutraukė nuo 2017 m. sausio 17 d. dėl vartotojo skolos, susidariusios nuo 2016 m. rugsėjo mėn. CK 6.721 straipsnio 2 dalis numato, kad paslaugų teikėjas turi teisę nutraukti sutartį tik dėl svarbių priežasčių. ERPT taisyklių 11 punktas numato, jog „Sutartis gali būti nutraukta 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“. Taisyklių 7.1.1 papunktis numato teikėjos teisę nutraukti paslaugų teikimą, jei klientas (vartotojas) nesumoka mėnesio mokesčio už paslaugas. Kaip teikėja informavo Tarnybą, vartotojas už suteiktas paslaugas nemokėjo nuo 2016 m. rugsėjo mėn., atsižvelgiant į tai, teikėja įgijo teisę nutraukti sutartį, kurią, kaip minėta, nurodo nutraukusi nuo 2017 m. sausio 17 d. Todėl vartotojui išlieka prievolė, pagal CK 6.720 straipsnio 3 dalį, vykdyti sutartinius įsipareigojimus iki šios datos.

Nurodytų aplinkybių kontekste, darytina išvada, kad vartotojas nesiėmė tinkamų priemonių, kad sutartis būtų nutraukta, t. y. nepateikė teikėjai el. paštu skenuoto pasirašyto prašymo nutraukti sutartį, neatvyko į teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių bei negrąžino teikėjai priklausančios galinės įrangos. Be kita ko, po 2016 m. liepos 8 d. el. paštu išreikšto noro nutraukti sutartį, vartotojas apmokėjo teikėjos pateiktas sąskaitas už suteiktas paslaugas 2016 m. liepos mėn. ir 2016 m. rugpjūčio mėn., t. y. konkludentiniais veiksmais išreiškė valią gauti teikėjos teikiamas paslaugas.

Taigi, pažymėtina, kad teikėja sudarė galimybes vartotojui nutraukti sutartį tokiu pačiu būdu, kaip ir pasirašyti sutartį – vartotojui buvo suteikta galimybė nutraukti sutartį, nevykstant į teikėjos Klientų aptarnavimo skyrių, o atsiunčiant el. paštu skenuotą pasirašytą prašymą. Galinės įrangos grąžinimo tvarka nustatyta įrangos grąžinimo taisyklėse, su kuriomis vartotojas sutiko tai patvirtindamas savo parašu, šios tvarkos nei ERĮ, nei CK nereglamentuoja, todėl laikytina, kad dėl galinės įrangos grąžinimo šalys susitarė sutartimi. Be kita ko, teikėja nurodė, kad, kaip ir sutarties pasirašymo metu, teikėjos atstovai gali atvykti pas vartotoją į namus paimti galinę įrangą, tačiau tai laikoma papildoma paslauga, už kurią teikėja taiko 6,00 Eur mokestį. Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, nėra pagrindo teigti, kad teikėjos praktika dėl sutarties nutraukimo yra laikytina nesąžininga, ir kad sutartis turėtų būti laikoma nutraukta nuo 2016 m. liepos 8 d., todėl vartotojo prašymas dėl šio reikalavimo netenkintinas.

Dėl sąskaitų anuliavimo

Vartotojas prašo anuliuoti teikėjos sąskaitas, išrašytas po 2016 m. liepos 8 d. Sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka. Pareigą bendradarbiauti ir savo teises įgyvendinti sąžiningai turi abi sutarties šalys, todėl jos abi turi veikti aktyviai ir atlikti protingumo kriterijų atitinkančius veiksmus, esančius tinkamo šalių bendradarbiavimo prielaida. Pažymėtina, kad CK 6.721 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, aiškindamas CK 6.721 straipsnio 1 dalį, yra nurodęs, kad klientui vienašališkai nutraukiant paslaugų sutartį pagal šią teisės normą turi būti užtikrinta ir paslaugų teikėjo interesų pusiausvyra, apsaugoti jo turtiniai interesai². Kaip minėta, CK 6.721 straipsnio 1 dalies nuostatos numato pareigą vienašališkai atlygintinų paslaugų sutartį nutraukiančiam klientui sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento³.

CK 6.720 straipsnio 3 dalis numato vartotojo pareigą mokėti už paslaugas. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. Sutartis, kaip nurodė teikėja, nutraukta nuo 2017 m. sausio 17 d., todėl vartotojui kyla pareiga mokėti už paslaugas iki šios datos ir vartotojas privalėjo laikytis priimtų sutartinių įsipareigojimų bei laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas. ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, kad „*Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos.*“ Sutarties 1.2 papunktyje numatyta, kad „*<...> Klientas įsipareigoja už visas suteiktas Paslaugas atsiskaityti Sutartyje ir Taisyklėse nustatyta tvarka.*“, taip pat sutarties 3.2 papunktis reglamentuoja, kad „*Naudodamasis Paslaugomis ir/ar atskirai užsakytomis Papildomomis paslaugomis, Klientas įsipareigoja laikytis Taisyklių nuostatų ir laiku atsiskaityti už gautas Paslaugas šioje Sutartyje, jos prieduose ir Taisyklėse nustatyta tvarka*“, be kita ko, sutarties 4.1 papunktyje įtvirtinta vartotojo pareiga „*Už Paslaugas ar atskirai užsakytas Papildomas paslaugas Klientas atsiskaito su Operatoriumi Taisyklėse nustatyta tvarka*“. Paminėtina, kad taisyklių 9.2 papunktis numato, kad „*Sutarties nutraukimas arba konkrečios užsakytos Paslaugos atsisakymas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti su Operatoriumi už jam suteiktas Paslaugas ir/arba Operatoriaus galinės įrangos nuomą iki Sutarties nutraukimo ir/ar Paslaugos atsisakymo dienos <...>*“. Prašyme vartotojas nurodo, kad faktiškai nesinaudoja paslaugomis, nes jau nuo 2016 m. liepos mėn. yra sudaręs sutartį su visiškai kitu paslaugų teikėju. Anksčiau minėtos sutarties ir taisyklių nuostatos dėl sutarties nutraukimo numato, kad sutartinių santykių nutrūkimas esant kliento (vartotojo) valiai, siejamas su tinkamai įforminta vartotojo valia nutraukti sutartį, bet ne faktų, kad buvo pasirinktas kitas paslaugų teikėjas, su kuriuo sudaryta nauja paslaugų teikimo sutartis. Taigi, atsižvelgiant į tai, jog nėra pagrindo laikyti, kad sutartis nutraukta nuo 2016 m. liepos 8 d., teikėjos pateiktas 2017 m. vasario 8 d. mokėjimo pranešimas serija S Nr. (duomenys neskelbtini) pripažintinas pagrįstu ir vartotojui, vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, kyla pareiga apmokėti už paslaugas, teiktas iki sutarties nutraukimo, net jei paslaugomis nesinaudojo (nors tokią galimybę turėjo).

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, vartotojo reikalavimas anuliuoti sąskaitas, išrašytas po 2016 m. liepos 8 d., yra nepagrįstas, todėl prašymas dėl sąskaitų anuliavimo netenkintinas.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. gegužės 30 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2014.

³ Lietuvos apeliacinio teismo 2016 m. gegužės 19 d. sprendimas civilinėje byloje Nr. 2A-628-196/2016 (UAB „Media House“ ir UAB „Omnitel“).

Dėl nesąžiningos kainodaros

Vartotojas prašyme skundžia teikėjos taikomą kainodarą galinei įrangai ir prašo ją pripažinti kaip nesąžiningą Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 6 straipsnio prasme. Pažymėtina, kad vadovaujantis ERĮ 9 straipsnio 1 punktu, Tarnyba prižiūri ir įgyvendina ERĮ ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatas, išskyrus ERĮ ir kitų teisės aktų nuostatas, kurių priežiūra ir įgyvendinimas pagal ERĮ nustatytą kompetenciją priklauso kitoms valstybės institucijoms. Atsižvelgiant į tai, kad teikėjos taikoma kainodara nėra Tarnybos priežiūros sritis, šis reikalavimas nenagrinėtas.

Vartojimo ginčo taisyklių 9.1 papunktyje įtvirtinta, kad, jeigu Tarnyba nėra kompetentinga nagrinėti ginčą, Tarnyba atsisako priimti nagrinėti prašymą. Vadovaujantis Vartojimo ginčo taisyklių 38.4 papunkčiu, jei šių taisyklių 9.1 papunktyje nurodytos aplinkybės paaiškėja sprendžiant ginčą, Tarnyba nutraukia ginčo nagrinėjimą. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, ir vadovaujantis Vartojimo ginčo taisyklių 38.4 papunkčiu, ginčo pagal vartotojo prašymą nagrinėjimas dalyje dėl nesąžiningos kainodaros nutrauktinas.

Dėl teikėjos galinės įrangos grąžinimo

Vartotojas prašyme nurodo, jog nesutinkantis su teikėjos pozicija dėl galinės įrangos grąžinimo sąlygų, teigdamas, kad galinę įrangą, priklausančią teikėjai, turi atvykti atsiimti teikėjos atstovai. Prašyme vartotojas nurodo, kad teikėjos atstovai „*primygtinai aiškino, kad neva aš privalau pats asmeniškai vykti į jų buveinę, tenai rašyti papildomus prašymus ir pats jiems nuvežti televizijos įrangą. Aš atsisakiau tai daryti, nes reikalavimas nepagrįstas*“. Vartotojo manymu, jis neprivalo savo lėšomis, savo darbo laiku „*važiuoti ieškoti paslaugų teikėjo buveinės ir dirbti jo paštininku, vežiodamas jam jo paties televizijos įrangą*“.

Pažymėtina, kad sutartiniuose dokumentuose yra aptarta galinės įrangos grąžinimo tvarka, su kuria vartotojas sutiko pasirašydamas sutartį, tai patvirtindamas savo parašu. Įrangos grąžinimo taisyklių 1 punkte įtvirtinta, kad šios taisyklės nustato tvarką, pagal kurią klientai grąžina teikėjai galinę įrangą, o 12.2 papunktyje nustatyta, kad „*nutraukdamas paslaugos teikimo sutartį, Klientas privalo atvykti į Operatoriaus klientų aptarnavimo skyrių bei grąžinti Operatoriaus perduotą galinę įrangą*“.

Be kita ko, įrangos grąžinimo taisyklių 3.5 papunktyje numatyta, kad „*Jei Klientas įsigyja iš Operatoriaus Paslaugoms teikti skirtą Galinę įrangą, nuosavybės teisė į ją Klientui pereina visiškai apmokėjus įrangos kainą ir užpildžius priėmimo-perdavimo aktą arba garantinį pasą*“, o minėtų taisyklių 3.6 papunktis įtvirtina, kad „*Jei Klientui perduodama Operatoriaus galinė įranga, įskaitant nuomojamą Operatoriaus galinę įrangą, laikoma, kad įranga perduota, pasirašius patvirtintos formos priėmimo-perdavimo aktą*“. Pagal pateiktus dokumentus matyti, kad teikėja galinę įrangą vartotojui perdavė panaudai, kas suponuoja išvadą, kad vartotojas neįgijo nuosavybės teisių į galinę įrangą ir vartotojui tenka pareiga galinę įrangą grąžinti teikėjai pagal nustatytą tvarką.

Pažymėtina, kad taisyklių 9.3 papunktyje numatyta, kad „*Klientas privalo atvykti į Operatoriaus Klientų aptarnavimo skyrių ir grąžinti suteiktą naudotis pilnos komplektacijos Operatoriaus galinę įrangą, vadovaujantis Operatoriaus galinės įrangos grąžinimo taisyklėmis*“. Pagal pateiktą medžiagą matyti, kad teikėja ne kartą informavo vartotoją apie sutartiniuose santykiuose numatytą galinės įrangos grąžinimo tvarką – tiek, kaip vartotojas nurodo, telefonu, tiek 2016 m. lapkričio 14 d. el. laiške. Išanalizavus turimą medžiagą matyti, kad vartotojas neatvyko į Klientų aptarnavimo skyrių bei negrąžino galinės įrangos. Kaip minėta, vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią – sutartis įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje numatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai. Taigi ši teisės norma įtvirtina sutarties privalomumo ir vykdytinumo (lot. *pacta sunt servanda*) principus⁴. Todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. kovo 9 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-122-969/2017.

teikėjai. Atsižvelgiant į tai, vartotojas turi laikytis sutartiniais santykiais nustatytos tvarkos, įskaitant ir galinės įrangos gražinimo atveju.

Papildomai pažymėtina, kad taisyklių 3.12.9 papunktyje įtvirtinta, kad „Klientui pageidaujant papildomų šiose Taisyklėse nenumatytų darbų, atliekami tik tokie, kurie patvirtinti Operatoriaus galiojančiuose kainynuose pagal tuo metu galiojančius įkainius“. Teikėja rašte informavo, kad vartotojo reikalavimas teikėjai atvykti į namus paimti galinę įrangą gali būti patenkintas, jei vartotojas sutiks padengti teikėjos darbuotojo laiko ir transporto sąnaudas – teikėja nurodė taikanti 6,00 Eur mokesį šiai paslaugai. Papildomai teikėja patikslino, kad norint gražinti galinę įrangą nemokamai, vartotojas turi atvykti į Klientų aptarnavimo skyrių.

Be kita ko, vartotojas reikalauja gražinti užstatu sumokėtą 14,48 Eur sumą už galinę įrangą. Užsakymo skiltyje „Galinė įranga“ pažymėta, jog galinė įranga vartotojui suteikta nuomai, už kurią sumokėtas užstatas 14,48 Eur (50,00 Lt). Šių aplinkybių kontekste, darytina išvada, kad vartotojo reikalavimas gražinti 14,48 Eur sumą negražinus galinės įrangos teikėjai yra nepagrįstas. Sumokėtas užstatas klientui gražinamas, kai teikėjai nustatyta tvarka yra gražinama galinė įranga.

Atsižvelgiant į anksčiau išdėstytą, vartotojo reikalavimas teikėjai galinę įrangą atsiimti pačiai, atvykstant į jo namus, laikytinas nepagrįstas.

Dėl žalos atlyginimo

Vartotojas prašo konstatuoti besąlygiškos kliento teisės į paslaugų sutarties nutraukimą pažeidimą ir atlyginti žalą, įvertintą 100,00 Eur.

Teismų praktikoje pripažįstamos civilinės atsakomybės atsiradimui būtinos sąlygos yra neteisėti veiksmai, priežastinis ryšys, kaltė ir žala (CK 6.246 – 6.250 straipsniai)⁶. CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų; kad piniginei žalos išraiška yra nuostoliai; ir, kad jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Teismo praktikoje yra suformuluotos esminės neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais (CK 6.250 straipsnio 1 dalis). Neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais (CK 6.250 straipsnio 2 dalis). Vartotojo teisė reikalauti turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo priteisimo įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Tačiau, sprendžiant dėl vartotojo teisės į turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę, ir teismų praktikoje suformuluotos esminės turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias žalos atlyginimui yra būtina nustatyti minėtas civilinės atsakomybės sąlygas: neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę ir žalą⁷.

Atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba nenustatė teikėjos neteisėtų veiksmų, kaip civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo pripažinti vartotojo teisės į žalos atlyginimą.

3. N e t e n k i n u vartotojo A. Ž. 2017 m. sausio 30 d. prašymo.

4. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojo A. Ž. 2017 m. sausio 30 d. prašymą nagrinėjimą dalyje dėl nesąžiningos kainodaros.

5. I š a i š k i n u, kad:

5.1. 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

⁵ <http://init.lt/wp-content/uploads/2017/01/INT-papildomų-darbų-kainininkas.pdf>.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 2A-87-516/2017.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2003 m. kovo 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-371/2003; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-256/2009, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. spalio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-476/2013.

bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu;

5.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 5.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

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

Direktorius pavaduotojas,
pavadojantis direktorių

Mindaugas Žilinskas

