



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL N. K. 2018 M. LAPKRIČIO 23 D. GAUTO PRAŠYMO**

2019 m. sausio 28 d. Nr. 1V-90  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 36 straipsniu (toliau – ERĮ) 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, išnaginėjęs N. K. ((duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2018 m. lapkričio 23 d. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautą prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Init“ (Laisvės al. 30A, 44502 Kaunas, įmonės kodas 132658751) (toliau – teikėja) 2018 m. gruodžio 6 d. raštą (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2014 m. vasario 24 d. sudarė INIT interneto paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – interneto sutartis), kuria šalys susitarė dėl interneto prieigos paslaugų teikimo taikant mokėjimo planą „Mini 1“ už 9,90 Lt mėnesinį mokestį, trumpiausias naudojimosi interneto prieigos paslaugomis laikotarpis – 24 mėn.

2016 m. kovo 29 d. vartotoja su teikėja sudarė INIT kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – TV sutartis), kuria šalys susitarė dėl kabelinės televizijos paslaugų teikimo taikant mokėjimo planą „STV Pagrindinis“ už 8,70 Eur mėnesinį mokestį, trumpiausias naudojimosi kabelinės televizijos paslaugomis laikotarpis – 12 mėn. Pagal TV sutarties 8.3.1 papunktį, vartotojai 12 mėn. buvo suteikta 10 proc. mėnesinio mokesčio nuolaida (0,87 Eur), o pagal 2016 m. kovo 29 d. Operatoriaus galinės įrangos priėmimo-perdavimo akto (toliau – Aktas) 3 punktą, vartotojai taip pat 12 mėn. buvo suteikta 3 Eur nuolaida įrangos nuomos mėnesiniam mokesčiui.

Vartotoja prašyme nurodo, kad teikėja jai nesuteikė tinkamos galimybės nutraukti interneto sutarties ir TV sutarties (toliau interneto sutartis ir TV sutartis abi kartu – sutartys) ir tinkamai neinformavo apie tokią galimybę. Vartotoja nurodo, jog kelis metus buvo teikėjos klientė ir kiekvieną kartą prieš sutarčių termino pabaigą, su ja telefonu susisiekdavo teikėjos atstovas ir siūlydavo sutartis pratęsti. Pasak vartotojos, 2017 m. kovo mėn. tai neįvyko, todėl vartotoja pati el. paštu bei telefonu bandė susisiekti su teikėjos atstovais, tačiau jokio atsakymo negavo, o telefonas visada būdavo užimtas. Vartotoja nurodo, jog TV sutartį su teikėja norėjo nutraukti, kadangi buvo įsigijusi palydovinio ryšio anteną, tačiau, kadangi neturėjo laiko ir galimybių, toliau mokėjo teikėjai už paslaugas pagal „sutarties tarifą, t. y. 13,90 Eur“. Anot vartotojos, praėjus metams paaiškėjo, jog už paslaugas ji turėjusi mokėti daugiau, t. y. 17,77 Eur/mėn., todėl per metus susidarė 52,33 Eur skola. Vartotoja pažymi, kad 2018 m. kovo mėn. jai pačiai teko važiuoti į teikėjos buveinę, grąžinti teikėjai priklausančią įrangą, kol galiausiai paslaugos nebebuvo teikiamos. Vartotoja nurodo, jog teikėja ją tikino, kad apie sutarčių pabaigos terminą ir galimybę nemokamai jas nutraukti informavo el. paštu, tačiau, vartotoja teigia, jokios žinutės negavusi. Į teikėją vartotoja kreipėsi 2018 m. rugpjūčio 3 d. ir 2018 m. spalio 15 d. Anot vartotojos, kadangi TV sutarties pratęsimo ji norėjusi atsisakyti, prašo teikėjos atsisakyti skolos išieškojimo, kuri 2018 m. lapkričio mėn. buvo daugiau nei 70 Eur. Taip pat vartotoja prašo pripažinti TV sutarties pratęsimą negaliojančiu ir padengti 195,66 Eur nuostolį.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad su vartotoja 2014 m. vasario 24 d. sudarė terminuotą (24 mėn.) interneto sutartį. Pasak teikėjos, ginčas su vartotoja yra kilęs ne dėl interneto prieigos paslaugų, o dėl apmokėjimo už kabelinės televizijos paslaugas. Teikėja su vartotoja 2016 m. kovo 29 d. sudarė terminuotą (12 mėn.) TV sutartį dėl kabelinės televizijos paslaugų teikimo pasirenkant „STV Pagrindinį“ paslaugų paketą. Vartotoja teigia, kad TV sutartimi šalys susitarė, kad „*Jei iki Sutarties galiojimo pabaigos nei viena iš Šalių nepareiškia noro nutraukti Sutartį, Sutartis tampa neterminuota. Tolimesniam laikotarpiui visi mokesčiai nustatomi pagal tuo metu galiojančią Operatoriaus kainyną*“ (TV sutarties 5.2 papunktis). Teikėja pažymi, kad vartotoja, pasirašydama TV sutartį, sutiko su šia sąlyga. Rašte nurodoma, kad 2017 m. kovo 29 d. baigėsi TV sutartis, tačiau jokio prašymo nutraukti šią sutartį vartotoja teikėjai nepateikė, taip pat negrąžino teikėjos galinės įrangos, kuri vartotojai buvo suteikta, kad ji galėtų naudotis kabelinės televizijos paslaugomis. Pasak teikėjos, TV sutarčiai tapus neterminuotai, vartotoja neteko nuolaidų, numatytų TV sutartyje (vartotojai pagal TV sutartį buvo taikoma nuolaida įrangos nuomai 3 Eur ir 10 proc. nuolaida paslaugos mėnesiniam mokesčiui, kas sudarė 0,87 Eur, iš viso 3,87 Eur/mėn.). Teikėja tvirtina, kad TV sutarčiai tapus neterminuotai, vartotojai buvo siunčiamos sąskaitos pagal tuo metu galiojančią teikėjos kainyną, t. y. vartotojos mėnesinė sąskaita padidėjo 3,87 Eur ir sudarė 17,77 Eur (galiojant 12 mėn. trumpiausiam naudojimosi kabelinės televizijos paslaugomis laikotarpiui, vartotoja mokėjo 13,90 Eur/mėn.), tačiau, anot teikėjos, vartotoja ir toliau mokėjo už paslaugas ankstesnę sumą – 13,90 Eur, dėl ko kiekvieną mėnesį susidarydavo 3,87 Eur skola. Pasak teikėjos, vartotojos išskolinimui išaugus iki 52,33 Eur, 2018 m. kovo 6 d. vartotojai buvo nutrauktas paslaugų teikimas. Teikėja informuoja, kad 2018 m. kovo 19 d. vartotoja atvyko į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių, kur pateikė prašymą nutraukti sutartis ir grąžino teikėjos galinę įrangą, kuri buvo vartotojai suteikta pagal TV sutartį. Teikėjai paprašius vartotojos padengti susidariusį 52,33 Eur išskolinimą, vartotoja tai padaryti atsisakė.

Teikėja pažymi, kad vartotoja, sudarydama terminuotą TV sutartį buvo informuota ir pasirašydama ją sutiko, kad TV sutarties terminui pasibaigus, sutartis taps neterminuota, jei šalys nepageidaus jos nutraukti ir vartotoja sutiko, kad šalims toliau tęsiant sutartinius santykius, bus taikomi įkainiai pagal teikėjos kainyną. Teikėja teigia, kad vartotojai kaina už kabelinės televizijos paslaugas pakeista nebuvo, tačiau vartotoja neteko pagal TV sutartį taikytų nuolaidų. Teikėja atkreipia dėmesį, kad apie TV sutarties termino pabaigą vartotoja buvo informuota, t. y. 2017 m. vasario 22-25 d. jai buvo išsiųstos trumposios žinutės (SMS) vartotojos nurodytu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini). Taip pat 2017 m. kovo 1 d. vartotojai, jos el. pašto adresu (duomenys neskelbtini) buvo išsiųstas pranešimas „*Gerbiamas Init kliente, norime priminti, kad kovą baigiasi Jūsų paslaugų teikimo sutarties terminas su Init. Pasibaigus sutarties terminui, sutartis taps neterminuota ir baigs galioti Jums teikiamos nuolaidos bei bus taikomi standartiniai įkainiai. Kviečiame Jus iki kovo 31 d. pratęsti sutartį naujomis sąlygomis ir toliau naudotis Jums suteikiamomis nuolaidomis. Atvykite į artimiausią Init klientų aptarnavimo skyrių ir pratęskite sutartį Jums palankiausiomis sąlygomis.*“ Tokiu būdu, anot teikėjos, vartotojai buvo priminta apie TV sutarties termino pabaigą bei galimybę sudaryti naują sutartį palankesnėmis sąlygomis. Tačiau, teikėjos teigimu, vartotoja neišreiškė valios sudaryti naują terminuotą sutartį, taip pat neišreiškė valios nutraukti TV sutartį, o toliau naudojosi kabelinės televizijos paslaugomis, negrąžino teikėjos galinės įrangos ir toliau kas mėnesį mokėjo už kabelinės televizijos paslaugas. Teikėjos nuomone, kadangi tai tęsėsi ilgą laiką, nėra pagrindo galvoti, kad vartotoja norėjo nutraukti TV sutartį. Rašte nurodoma, jog TV sutartis buvo nutraukta teikėjos iniciatyva 2018 m. kovo 6 d., kai vartotoja išskolino už kabelinės televizijos paslaugas, o apie išskolinimą vartotoja teikėjos buvo informuota teikiant jai kiekvieną mėnesį mokėjimo pranešimus, juose nurodant mokėtiną sumą bei susidariusį išskolinimą.

Teikėja pažymi, kad 2018 m. liepos 9 d. laišku vartotoja buvo informuota apie 52,33 Eur susidariusį išskolinimą bei, kad bus pateikta informacija apie jos netinkamą finansinių įsipareigojimų vykdymą UAB „Creditinfo Lietuva“, taip pat minėtame laiške buvo nurodyta, kad vartotojai, neįvykdžius savo įsipareigojimo, skolos išieškojimas bus perduotas UAB „Intrum

Lietuva“. Teikėjos teigimu, 2018 m. rugpjūčio 16 d. raštu bei 2018 m. spalio 24 d. raštu vartotojai buvo išaiškintas įsiskolinimo susidarymo pagrindas, taip pat pateikta visa informacija, kuri patvirtina vartotojos informavimą apie TV sutarties sąlygas bei jos nutraukimą.

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. Iš sutartinių dokumentų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas, o vartotoja įsipareigojo už suteiktas paslaugas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. Nustačius, kad sutartys yra priskirtinos atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarčių pagrindu atsiradusiems vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad 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. IV-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyse nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp šalių kilęs dėl sutartinių santykių pabaigos momento bei dėl vartotojos pareigos apmokėti sąskaitas pagal sutartis pasibaigus trumpiausiams naudojimosi paslaugomis laikotarpiams pagal sutartis.

Vartotoja prašyme kelia šiuos reikalavimus: pripažinti TV sutarties pratęsimą pasibaigus 12 mėn. trumpiausiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui negaliojančiu (toliau – reikalavimas Nr. 1); atlyginti vartotojai 195,66 Eur nuostolį (sumą, kurią vartotoja sumokėjo už paslaugas pagal sutartis pasibaigus minimaliems naudojimosi paslaugomis laikotarpiams) (toliau – reikalavimas Nr. 2); atsisakyti skolos reikalavimo iš vartotojos (52,33 Eur skola ir UAB „Intrum Lietuva“ skolos išieškojimo išlaidos).

#### *Dėl reikalavimo Nr. 1*

Vartotoja teigia, kad teikėja jai nesuteikė tinkamos galimybės nutraukti sutarčių ir tinkamai neinformavo apie tokią galimybę, kadangi teikėjos atstovas, baigiantis sutarčių terminui, su vartotoja, kaip ankstesniais metais, nesusisiekė, o ji pati, neturėjusi laiko ir galimybių (teigia kelis kartus nesėkmingai bandžiusi susisiekti su teikėja el. paštu ir telefonu dėl sutarčių nutraukimo) toliau kiekvieną mėnesį mokėjusi už paslaugas „pagal sutarties tarifą 13,90 Eur“. Teikėja teigia, kad 2017 m. kovo 29 d. baigėsi TV sutarties 12 mėn. trumpiausias naudojimosi kabelinės televizijos paslaugomis laikotarpis, tačiau jokio prašymo nutraukti šią sutartį vartotoja teikėjai nepateikė, taip pat negrąžino teikėjos galinės įrangos ir toliau mokėjo už paslaugas 13,90 Eur/mėn.

CK 6.2 straipsnis numato, kad prievolės atsiranda iš sandorių arba kitokių juridinių faktų, kurie pagal galiojančius įstatymus sukuria prievoliinius 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.

Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalių atlygintinių paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taigi, įstatymai suteikia paslaugų gavėjui teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį bet kuriuo šios sutarties

galiojimo metu. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. 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.

ERPT taisyklių 6.7 papunktyje yra numatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“. Sutarčių 5.2 papunktis numato, kad „Jei iki Sutarties galiojimo pabaigos nei viena iš Šalių nepareiškia noro nutraukti Sutartį, Sutartis tampa neterminuota. Tolimesniam laikotarpiui visi mokesčiai nustatomi pagal tuo metu galiojančią Operatoriaus kainyną“. Vadovaujantis Teikėjos Paslaugų teikimo taisyklių 9.1 papunkčiu, „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, išpėjęs Operatorių raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki rašte nurodytos Paslaugos ir/arba Operatoriaus galinės įrangos atsisakymo ar Sutarties nutraukimo dienos <...>“. Apie tai, kad su sutarčių bei Paslaugų teikimo taisyklių, kurios yra neatskiriama sutarčių dalis, sąlygomis vartotoja susipažino ir sutiko, ji 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 vartotojai, tiek teikėjai.

Kaip pati vartotoja pripažįsta, nepavykus su teikėja susisiekti el. paštu ir telefonu dėl sutarčių nutraukimo ir nesulaukusi teikėjos atstovo skambučio dėl sutarčių pratęsimo (nutraukimo), ji toliau mokėjusi už paslaugas, nors, teigia, teikėjos kabelinės televizijos paslaugų jai neberekėjo, kadangi buvo įsigijusi palydovinio ryšio anteną. Taigi, nurodytų aplinkybių kontekste, nors vartotoja skundžiasi, kad teikėja jai nesuteikė galimybių nutraukti sutarčių, darytina išvada, kad pati vartotoja nesiėmė tinkamų priemonių, kad sutartys būtų nutrauktos, t. y. nepateikė teikėjai pasirašyto prašymo nutraukti TV sutartį (taip pat ir interneto sutartį), neatvyko į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių bei negražino teikėjai priklausančios galinės įrangos, kaip numatyta sutartyse ir Paslaugų teikimo taisyklėse. Be kita ko, Tarnyba pažymi, kad nei paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai, nei sutartiniai tarp šalių pasirašyti dokumentai neįpareigoja teikėjos informuoti vartotojos apie besibaigiantį trumpiausią naudojimosi paslaugomis laikotarpį.

Taigi, atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, nėra pagrindo konstatuoti, kad teikėja, pažeisdama teisės aktų ir sutartinių dokumentų nuostatas, nesuteikė vartotojai galimybės nutraukti sutarčių, todėl vartotojos reikalavimas pripažinti TV sutarties galiojimą pasibaigus 12 mėn. trumpiausiam naudojimosi kabelinės televizijos paslaugomis laikotarpiui negaliojančiu yra nepagrįstas, todėl netenkintinas.

#### *Dėl reikalavimo Nr. 2*

Vartotoja prašo jai atlyginti 195,66 Eur nuostolį. Remiantis teikėjos Tarnybai pateikta 2018 m. rugpjūčio 3 d. pažyma (toliau – Pažyma), šią sumą vartotoja sumokėjo teikėjai už paslaugas pagal sutartis laikotarpiu nuo 2017 m. sausio 1 d. iki 2018 m. kovo 31 d. Kaip matyti iš minėtos pažymos, vartotoja kas mėnesį teikėjai mokėjo po 13,90 Eur (2017 m. birželio mėn. buvo sumokėta 14,96 Eur) už paslaugas „pagal sutarties tarifą“, kaip ir pati nurodė prašyme.

Teikėja nurodė, kad, pasibaigus TV sutartyje numatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, įsigaliojo standartinis mėnesinis mokestis už paslaugas, t. y. vietoj 13,90 Eur, mokėtina suma tapo 17,77 Eur, kadangi vartotojai nustojo galioti nuolaida įrangos nuomai (3 Eur) ir 10 proc. nuolaida paslaugos mėnesiniam mokesčiui (0,87 Eur), iš viso 3,87 Eur/mėn. TV sutarties 8.2 papunktyje yra nustatytas trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 12 mėn., TV sutarties 5.1 papunktyje įtvirtinta, kad „Ši sutartis įsigalioja nuo Sutarties pasirašymo datos.“ Kaip matyti iš Tarnybai pateiktos TV sutarties kopijos, TV sutartis buvo pasirašyta 2016 m. kovo

29 d., reiškia trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis baigėsi 2017 m. kovo 29 d. ir atsižvelgiant į tai, kad vartotoja, pasibaigus šiam laikotarpiui, neišreiškė valios nutraukti TV sutartį ir toliau mokėjo už paslaugas, darytina išvada, kad vadovaujantis TV sutarties 5.2 papunkčiu, TV sutartis tapo neterminuota.

ERPT taisyklių 6.5 papunktyje numatyta, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba elektroninių ryšių paslaugų teikėjo elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, jei elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti paslaugų kainas, galiojančias sutarties sudarymo metu, įskaitant užmokesčius už pradinį prijungimą, paslaugų aktyvavimo užmokesčius, periodinius užmokesčius ir kitus užmokesčius, atsiskaitymo tvarką bei kainų keitimo sąlygas ir tvarką, taip pat kainų skirtumus, priklausančius nuo abonto pasirinktos atsiskaitymo tvarkos. TV sutarties 8.1 papunktyje nurodyta, kad „*Paslaugos Mėnesio mokestis su PVM 8,70 EUR/mėn.*“, 8.3.1 papunktyje – „*Paslaugos Mėnesio mokesčio nuolaida 10% visą sutarties laikotarpį*“, 8.2 papunktyje – „*Sutarties galiojimo terminas (terminuotoms sutartims) 12 mėn.*“ Akto, kuris yra neatskiriama TV sutarties dalis, 3 punkte nurodyta, kad „*Galinės įrangos nuomos mokestis 3,00 EUR/mėn., sutarties laikotarpiui taikoma 3,00 EUR/mėn. nuolaida*“, o 4.1 papunktyje nurodytas 1,50 Eur dydžio pirmos dekodavimo kortelės mėnesinis mokestis. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad aukščiau nurodytose TV sutarties bei Akto sąlygose yra aiškiai nurodyti standartiniai mėnesiniai paslaugų mokesčiai ir trumpiausiu 12 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiu vartotojai taikomos nuolaidos. Apie tai, kad su TV sutarties sąlygomis (ir jos priedais, kurie yra neatskiriama TV sutarties dalis) vartotoja susipažino ir sutiko, ji patvirtino savo parašu, todėl darytina išvada, kad vartotoja žinojo ir suprato visas TV sutarties sąlygas, įskaitant ir tai, kad 13,90 Eur/mėn. mokestis pagal sutartį (teikėja vartotojai išrašydavo bendrą sąskaitą už abi sutartis) yra pritaikius nuolaidas, kurios galiojo 12 mėn., t. y. iki 2017 m. kovo 29 d., o šiam laikotarpiui pasibaigus, nuolaidų taikymas pagal TV sutartį pasibaigė (internetu sutarčiai tapus neterminuotai, mėnesinis mokestis už interneto prieigos paslaugas nepasikeitė, t. y. pagal interneto sutarties sąlygas vartotojai nebuvo suteikta nuolaidų), todėl mėnesinis mokestis už teikiamas paslaugas be nuolaidos tapo 17,77 Eur. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad teikėja pagrįstai sąskaitose nuo 2017 m. balandžio mėn. skaičiavo 17,77 Eur mėnesinį mokestį už paslaugas. Kaip jau minėta, teikėja Tarnybai pateikė Pažymą apie vartotojai pateiktas sąskaitas ir vartotojos atliktas įmokas už paslaugas laikotarpiu nuo 2017 m. sausio 1 d. iki 2018 m. kovo 31 d. Tarnyba, atlikusi šios pažymos analizę nustatė, jog vartotoja, neatsižvelgdama į tai, kad pasibaigus trumpiausiam naudojimosi kabelinės televizijos paslaugomis laikotarpiui, nuolaidos nebebuvo taikomos, toliau mokėjo 13,90 Eur/mėn., t. y. mažiau nei šalys susitarė sudarydamos sutartis.

Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Jeigu sutartis nenustato ko kita, klientas privalo sumokėti visą kainą, kai visos paslaugos pagal sutartį yra suteiktos. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. Sutartis, kaip nurodė teikėja, nutraukta nuo 2018 m. kovo 6 d. dėl susidariusios skolos, todėl vartotojai kyla pareiga mokėti už paslaugas iki šios datos ir vartotoja privalėjo laikytis prisiimtų sutartinių įsipareigojimų bei laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas. ERPT taisyklės reglamentuoja sąskaitų pateikimo ir sąskaitos apmokėjimo terminus. 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.*“ Pagal sutarčių 3.2 papunktį, „*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*“. Vadovaujantis Paslaugų teikimo taisyklių 6.3 papunkčiu, „*Už einamąjį mėnesį suteikiamas Paslaugas sąskaitos Klientui išsiunčiamos iki einamojo mėnesio 10 kalendorinės dienos, pagal jas Klientas turi atsiskaityti iki einamojo mėnesio paskutinės dienos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos.*“ Be to, sutarčių 4.2 papunktyje nustatyta, kad „*Negavęs sąskaitos už einamąjį*

*mėnesį suteikiamas Paslaugas, Klientas nėra atleidžiamas nuo pareigos sumokėti mokesčius už suteiktas Paslaugas Taisyklėse nustatyta tvarka ir terminais“.* Kaip matyti iš Tarnybai pateiktos Pažymos, 2017 m. kovo 29 d. TV sutarčiai tapus neterminuotai, sutartiniai teisiniai santykiai tarp šalių buvo tęsiami, vartotojai buvo siunčiami mokėjimo pranešimai, nurodant 17,77 Eur mokėtiną sumą, tačiau vartotoja ir toliau mokėjo už paslaugas ankstesnę sumą – 13,90 Eur (2017 m. birželio mėn. – 14,96 Eur), dėl ko kiekvieną mėnesį susidarydavo 3,87 Eur skola ir 2018 m. kovo mėn. vartotojos skola išaugo iki 52,33 Eur. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, Tarnyba konstatuoja, jog 2017 m. kovo mėn. – 2018 m. kovo mėn. laikotarpiu teikėjos vartotojai pateiktose sąskaitose už paslaugas mokėtinų sumų yra pagrįstos, todėl vartotojos reikalavimas jai atlyginti 195,66 Eur nuostolį, t. y. sumą, kurią ji sumokėjo 2017 m. sausio mėn. – 2018 m. vasario mėn. laikotarpiu už paslaugas pagal sutartis yra nepagrįstas, todėl netenkintinas.

### *Dėl reikalavimo Nr. 3*

Vartotoja, be kita ko, prašo teikėjos atsisakyti skolos išieškojimo iš vartotojos, kuri, pasak vartotojos, prašymo pateikimo Tarnybai dienai buvo apie 70 Eur (52,33 Eur skola ir skolos išieškojimo išlaidos). Teikėja Tarnybai rašte nurodė, kad vartotojos įsiskolinimui išaugus iki 52,33 Eur, 2018 m. kovo 6 d. vartotojai buvo nutrauktas paslaugų teikimas, o 2018 m. kovo 19 d. vartotoja atvyko į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių, kur pateikė prašymą nutraukti sutartis ir grąžino teikėjos galinę įrangą, kuri buvo vartotojai suteikta pagal TV sutartį. Teikėjai paprašius vartotojos padengti 52,33 Eur įsiskolinimą, vartotoja tai padaryti atsisakė.

Kaip matyti iš teikėjos paaiškinimų bei Tarnybai pateiktų dokumentų, vartotojos ginčijama 52,33 Eur skola yra susidariusi dėl to, kad vartotoja TV sutarčiai tapus neterminuotai ir pasikeitus mėnesiniam mokesčiui už kabelinės televizijos paslaugas, vartotoja mokėjo sumą, kuri buvo apskaičiuota atsižvelgiant į vartotojai suteiktas nuolaidas 12 mėn. trumpiausiu naudojimosi kabelinės televizijos paslaugomis laikotarpiu. Šią aplinkybę patvirtina ir Tarnybai pateikta Pažyma, kurioje nurodyta, kad vartotojai laikotarpiu nuo 2017 m. sausio 1 d. iki 2018 m. kovo 31 d. buvo pateikta sąskaitų už 247,99 Eur sumą, o vartotoja teikėjai sumokėjo 195,66 Eur sumą, t. y. laikotarpio pabaigai vartotojai susidarė 52,33 Eur skola. Atsižvelgiant į tai, kad aukščiau (vertinant reikalavimą Nr. 2) konstatuota, jog tarp šalių tęsiantis sutartiniais santykiais, vartotoja turėjo pareigą apmokėti mėnesinius mokesčius pagal teikėjos pateiktas sąskaitas už paslaugas pagal sutartis, vartotojos reikalavimas Nr. 3 dalyje dėl 52,33 Eur skolos anuliovimo yra nepagrįstas, todėl netenkintinas.

Vadovaujantis Paslaugų teikimo taisyklių 6.10 papunkčiu, „*Klientui netinkamai vykdant mokėjimus už suteiktas Paslaugas, Operatorius, pateikęs Klientui paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis priminimą apie skolą ir Klientui nepadengus skolos per 30 dienų po priminimo išsiuntimo, ir nesutarus dėl mokėjimo termino atidėjimo, turi teisę informaciją apie Klientą ir jo įsiskolinimą įtraukti į asmenų skolų registrus. Operatorius turi teisę pavesti trečiajam asmeniui su skolos išieškojimu susijusius veiksmus (priminimų ir raginimų siuntimą ir/ar įteikimą, įsiskolinimų skelbimą viešuosiuose sąrašuose, ieškinių pateikimą ir pan.) bei perleisti visą reikalavimą ar jo dalį.*“ Iš Tarnybai pateiktų dokumentų matyti, kad teikėja 2018 m. liepos 9 d. bei 2018 m. rugpjūčio 16 d. raštais priminė vartotojai apie susidariusią ir nesumokėtą 52,33 Eur skolą už paslaugas pagal sutartis. 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. Pažymėtina, kad UAB „Intrum Lietuva“ nėra paslaugų teikėjas, kurio veiklą reglamentuoja ERĮ ar jį įgyvendinantys teisės aktai, todėl vartotojos reikalavimas teikėjos atsisakyti skolos išieškojimo mokesčių nėra ERĮ reguliavimo dalykas ir Tarnybai nėra suteikti įgaliojimai nagrinėti tokio pobūdžio prašymų.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jei paaiškėja šių taisyklių 9.1–9.4 ar 9.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės. Vartojimo ginčų taisyklių 9.1 papunktyje nustatyta, kad vartojimo ginčus

nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, jei vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. Atsižvelgiant į tai, vartotojos prašymo nagrinėjimas dalyje dėl išieškojimo išlaidų anuliavimo yra nutrauktinas.

3. **N e t e n k i n u** vartotojos N. K. 2018 m. lapkričio 23 d. Tarnyboje gauto prašymo nagrinėti ginčą dalyje dėl TV sutarties pratęsimo pripažinimo negaliojančiu, 195,66 Eur nuostolių atlyginimo ir 52,33 Eur skolos anuliavimo.

4. **N u t r a u k i u** ginčo pagal vartotojos N. K. 2018 m. lapkričio 23 d. gautą prašymą nagrinėti ginčą nagrinėjimą dalyje dėl skolos išieškojimo išlaidų anuliavimo.

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 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 Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą vartotojai ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis