



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL L. J. 2019 M. KOVO 3 D. PRAŠYMO**

2019 m. balandžio 15 d. Nr. 1V-426
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 36 straipsniu ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs L. J. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. kovo 3 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Cgates“ (Ukmergės g. 120, 08105 Vilnius, įmonės kodas 120622256) (toliau – teikėja) 2019 m. kovo 21 d. raštą Nr. 101 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2017 m. kovo 20 d. pasirašė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis), kurioje numatyta, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai interneto prieigos ir televizijos paslaugas (toliau abi kartu – paslaugos). Priede Nr. 1 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini): Internetas M (toliau – priedas Nr. 1), Priede Nr. 2 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini): Televizija M (toliau – priedas Nr. 2) ir 2017 m. kovo 20 d. Darbų atlikimo akte (toliau – darbų atlikimo aktas), kurie yra neatskiriama sutarties dalis, nurodoma, kad vartotojai kartu su sutartimi buvo perduota įranga, kuri yra naudojama teikėjos teikiamoms paslaugoms gauti, t. y. interneto WIFI maršrutizatorius Nr. (duomenys neskelbtini) (vertė 69 Eur) (toliau – maršrutizatorius), kortelė Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – kortelė), priedėlis Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedėlis) (toliau maršrutizatorius, kortelė ir priedėlis visi kartu – įranga).

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2018 m. spalio mėn. nutraukė sutartį su teikėja, tačiau kadangi buvo priversta skubiai išvažiuoti iš Vilniaus, teikėjai negrąžino maršrutizatoriaus. Pasak vartotojos, po kiek laiko grįžusi į Vilnių, ji norėjo grąžinti maršrutizatorių teikėjai, tačiau teikėjos klientų aptarnavimo centre adresu Viršuliškių g. 40, Vilniuje, teikėjos darbuotoja atsisakė priimti iš vartotojos maršrutizatorių, kadangi vartotojos skola yra perduota UAB „Sergel“. Vartotojos teigimu, UAB „Sergel“ taip pat atsisakė iš jos priimti maršrutizatorių. Vartotoja prašo, kad teikėja priimtų iš jos maršrutizatorių ir pagrįstą skolą.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad 2017 m. kovo 20 d. su vartotoja sudarė sutartį dėl paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini). Teikėja pažymi, kad be televizijos paslaugoms teikti reikalingos įrangos (kortelės ir priedėlio), vartotojai buvo perduotas maršrutizatorius. Anot teikėjos, vartotoja savo parašu patvirtino, kad su visomis sutarties ir „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Cgates taisyklės) sąlygomis susipažino, su jomis sutiko, įrangą gavo, atliktų darbų kokybę vartotoją tenkino. Teikėja nurodo, kad vartotoja 2018 m. spalio 16 d. pateikė teikėjai prašymą nutraukti sutartį nuo 2018 m. spalio 19 d. ir taip pat grąžino dalį vartotojai perduotos įrangos (kortelę ir priedėlį), tačiau maršrutizatoriaus negrąžino. Teikėjos nuomone, vartotojos prašyme nurodyti argumentai dėl maršrutizatoriaus negrąžinimo aplinkybių yra mažai tikėtini, nes nutraukiant sutartį, dalį įrangos vartotoja teikėjai grąžino, o kodėl nebuvo grąžintas maršrutizatorius, teikėjai nėra žinoma. Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja teikėjai maršrutizatoriaus negrąžino, teikėja paskaičiavo maršrutizatoriaus kainą ir išrašė 2018 m. spalio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą serija AA Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita) už suteiktas paslaugas bei negrąžintą maršrutizatorių. Anot teikėjos, vartotojai neapmokėjęs sąskaitų,

susidarė 81,35 Eur skola teikėjai. Teikėjos teigimu, ji yra įsitikinusi, jog tinkamai vykdė savo sutartines prievolės, todėl reikalavimas apmokėti už suteiktas paslaugas ir negražintą maršrutizatorių yra teisėtas ir pagrįstas. Papildomai teikėja pažymėjo, jog šiuo atveju įvyko šalių pasikeitimas prievolėje, kadangi teikėja reikalavimo teisę į vartotojos išskolinimą perleido UAB „Sergel“.

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 1 punkto nuostatomis, teikėja įsipareigojo suteikti vartotojai užsakytas paslaugas, detalizuotas priede Nr. 1 ir priede Nr. 2, o vartotoja įsipareigojo sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulgytų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinėms 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 vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad vartotoja ginčija iš jos reikalaujamą 81,35 Eur sumą nutraukus sutartį.

Teikėjos teigimu, ginčijama suma susidarė vartotojai nepilnai apmokėjus pateiktas sąskaitas už paslaugas bei negražinus teikėjai maršrutizatoriaus.

Tarnyba, sistemiškai išnagrinėjusi 2019 m. kovo 14 d. Tarpusavio atsiskaitymų suderinimo aktą (2018 m. sausio 1 d. – 2018 m. gruodžio 15 d. laikotarpis) (toliau – Tarpusavio atsiskaitymų suderinimo aktas) bei Sąskaitą, nustatė, jog vartotojai, nutraukus sutartį, buvo išrašyta Sąskaita 106,35 Eur sumai, kurią sudaro: 1) 69 Eur už negražintą maršrutizatorių, 2) 13,08 Eur už paslaugas bei maršrutizatoriaus nuomą 2018 m. spalio 1-19 d. laikotarpiu ir 3) 24,27 Eur skola už ankstesnį laikotarpį. Vartotojai tik dalinai apmokėjus Sąskaitą (25,00 Eur), liko nepamokėta ginčijama 81,35 Eur suma.

Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinių paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti atlygintinių paslaugų teikimo sutartį, nepaisydamas to, kad atlygintinių paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą paslaugų teikimo 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 6.7.2 papunktis numato pareigą paslaugų teikimo sutartyje nurodyti „*Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį, įskaitant su galinių įrenginių suteikimu susijusias Teikėjo patirtas išlaidas, jeigu Teikėjas pagal Sutartį suteikė galinį įrenginį*“. Cgates taisyklių 3.15 papunktyje yra apibrėžta, kas laikytina įrangos grąžinimu – „*Cgates*“ įrangos grąžinimas - „*Cgates*“ nustatyta ir patvirtinta tvarka, taikoma Klientams, kuria vadovaujantis Klientai grąžina, o Klientus aptarnaujantys „*Cgates*“ darbuotojai patikrina, įvertina ir priima/nepriima iš Klientų „*Cgates*“ įrangą.“ Įrangos grąžinimo tvarką reglamentuoja Cgates taisyklių 27.8 papunktis, kuriame nurodyta, jog „*Atsisakant Paslaugos ar nutraukiant Sutartį, Klientas privalo grąžinti pilnos komplektacijos paslaugos teikimui naudotą „Cgates“ įrangą. Negražinus „Cgates“ įrangos Paslaugos atsisakymo ar Sutarties nutraukimo momentu, laikoma, kad Klientas Įrangą prarado. Tokiu atveju, Klientas*

privalo ne vėliau nei per 5 dienas sumokėti „Cgates“, pagal pateiktas sąskaitas, sąskaitose nurodytą sumą už negrąžintą „Cgates“ įrangą.“ o Cgates taisyklių 35 punktas įtvirtina nuostatą, kad „Klientas, nutraukęs Sutartį ir/ar atsisakęs Paslaugos privalo atsiskaityti su „Cgates“ už suteiktas Paslaugas iki Paslaugų atsisakymo dienos. <...>“. Cgates taisyklių 7 skyriuje „Paslaugų atsisakymo ir nutraukimo sąlygos“ taip pat yra numatyta, kad atsisakant paslaugų teikimo, kai klientui buvo perduota teikėjos įranga, klientas nutraukti paslaugų teikimo sutartį gali tik atvykęs į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių ir tik grąžinęs pilnos komplektacijos teikėjos perduotą įrangą arba pilnai apmokėjęs įrangos vertę (Cgates taisyklių 36 punktas). Be kita ko, Cgates taisyklių 3.5 papunktyje įtvirtinta įrangos sąvoka: „Cgates“ Įranga – Klientui, Taisyklėse, Sutartyje ir/ar jos prieduose nustatyta tvarka suteikiama (perduodama) įranga, reikalinga „Cgates“ teikiamoms Paslaugoms priimti.“ Vadovaujantis Cgates taisyklių 27.2 papunkčiu, vartotoja įsipareigojo „Pasirašytinai priimti atliktus Paslaugų įdiegimo darbus bei laikinam naudojimui perduodamą įrangą.“

Remiantis darbų atlikimo akte, priede Nr. 1 ir priede Nr. 2 esančia informacija, vartotojai nuomos pagrindu buvo perduota įranga (priedėlis, kortelė ir maršrutizatorius), kas suponuoja išvada, jog vartotoja neįgijo nuosavybės teisių į įrangą ir vartotojai sutarties nutraukimo atveju tenka pareiga grąžinti įrangą teikėjai arba už ją atsiskaityti pagal sutartiniuose dokumentuose nustatytą tvarką. Taigi, konstatuotina, kad šalių sutartiniuose dokumentuose, kuriuos vartotoja pasirašė, buvo aptarta įrangos grąžinimo tvarka ir pagrindas nuostoliams atlyginti, jei perduota įranga teikėjai negrąžinama.

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*) principus¹. Todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojai, tiek teikėjai. Atsižvelgiant į tai, vartotoja turi laikytis sutartiniais santykiais nustatytos tvarkos, įskaitant ir įrangos grąžinimo atveju. Vartotoja, remiantis sutartiniais dokumentais, kaip nurodyta aukščiau, sutarties nutraukimo atveju, privalėjo teikėjai grąžinti visą jai perduotą įrangą arba atsiskaityti už įrangą nustatyta tvarka (Cgates taisyklių 27.8 papunktyje įtvirtinta, jog negrąžinus perduotos įrangos laikoma, jog klientas ją prarado).

Iš 2018 m. spalio 16 d. Įrangos priėmimo/perdavimo akte (toliau – įrangos priėmimo/perdavimo aktas) nurodytos informacijos, nustatyta, jog vartotoja, sutarties nutraukimo dieną (2018 m. spalio 19 d.), teikėjai visos darbų atlikimo aktu perduotos įrangos negrąžino, t. y., vartotoja teikėjai negrąžino maršrutizatoriaus. Iš Cgates taisyklių 27.8 papunkčio ir 36 punkto nuostatų darytina išvada, jog vartotoja privalėjo grąžinti visą įrangą sutarties nutraukimo metu atvykusi į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių arba pilnai apmokėjusi negrąžintos įrangos vertę. Pažymėtina, jog maršrutizatoriaus negrąžinimo teikėjai fakto vartotoja neginčija. 2018 m. spalio 16 d. vartotojos prašyme nutraukti sutartį yra nurodyta, jog vartotoja įsipareigojo visiškai atsiskaityti už negrąžintą įrangą (maršrutizatorių) iki 2018 m. lapkričio 30 d., tačiau to nepadarė. Iš Tarnybai pateiktų sutartinių dokumentų darytina išvada, jog juose nėra numatyta teikėjos pareiga priimti iš vartotojos maršrutizatorių vėliau nei sutarties nutraukimo diena, o vartotoja įsipareigojo atlyginti negrąžinto maršrutizatoriaus vertę iki 2018 m. lapkričio 30 d. Kaip matyti iš darbų atlikimo akto, vartotojai nuomos pagrindu perduoto maršrutizatoriaus vertė buvo nurodyta 69 Eur, tokia pati reikalaujama suma už maršrutizatorių yra nurodyta ir Sąskaitoje. Tarnybai išnagrinėjus Cgates taisyklėse vartotojai nustatytas pareigas bei atsakomybę, kylančias vartotojai nutraukus sutartį, konstatuotina, kad vartotojai kyla pareiga grąžinti visą teikėjos perduotą įrangą arba už ją atsiskaityti sutartiniuose dokumentuose nustatyta tvarka (Taisyklių 27.8 papunktis ir 36 punktas). Su šiomis sąlygomis ir kylančia atsakomybe atlyginti nuostolius vartotoja buvo supažindinta pasirašant sutartį. Kaip nurodyta aukščiau, vartotoja neginčija iš sutartinių dokumentų jai kylančios pareigos grąžinti laikinam naudojimui (nuomai) suteiktą maršrutizatorių, tačiau ginčija Sąskaitos pagrįstumą, t. y. teikėjos reikalavimą atlyginti už negrąžintą įrangą bei susidariusią vartotojos skolą už paslaugas pagal sutartį. Atsižvelgiant į tai, kad aukščiau konstatuota, jog maršrutizatorių vartotoja turėjo pareigą

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. kovo 9 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-122-969/2017, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. rugsėjo 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-394/2014.

grąžinti teikėjai sutarties nutraukimo metu, tačiau to nepadarė, taip pat į tai, kad galimybės grąžinti vėliau sutartiniai dokumentai nenumato, į tai, kad teikėjos reikalaujama atlyginti negrąžinto maršrutizatoriaus vertė atitinka ir sutartiniuose dokumentuose nurodytą vertę (69 Eur), darytina išvada, kad teikėja pagrįstai į Sąskaitą įtraukė 69 Eur sumą už negrąžintą maršrutizatorių.

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. spalio 19 d., todėl vartotojai kyla pareiga mokėti už paslaugas (įskaitant įrangos nuomą) 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 „Užmokesį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokesį 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 Cgates taisyklių 27.1 papunktį, vartotoja įsipareigojo laiku ir tinkamai atsiskaityti už suteiktas paslaugas Cgates taisyklėse nustatyta tvarka. Vadovaujantis Cgates taisyklių 30 punktu, „Klientas už Paslaugas atsiskaito pagal Sutartyje ar jos prieduose nustatytus tarifus Taisyklėse nustatyta tvarka. Ataskaitinis laikotarpis – vienas kalendorinis mėnuo. <...>“, o 31 punkte nurodyta, kad „<...> Už teikiamas paslaugas „Cgates“ kas mėnesį iki 25 mėnesio dienos išrašo ir Klientui išsiunčia sąskaitas už ataskaitinį laikotarpį, kurios turi būti apmokėtos iki kito ataskaitinio periodo paskutinės dienos. Jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė diena – iki sąskaitoje nurodytos dienos. <...>“. Kaip nustatyta aukščiau, Sąskaitą 106,35 Eur sumai sudaro: 1) 69 Eur už negrąžintą maršrutizatorių, 2) 13,08 Eur už paslaugas bei maršrutizatoriaus nuomą 2018 m. spalio 1-19 d. laikotarpiu (t. y. iki sutarties nutraukimo dienos) ir 3) 24,27 Eur skola už ankstesnį laikotarpį. Atsižvelgdama į tai, kas nurodyta aukščiau, ir įvertinusi ginčo šalių pateiktus įrodymus, Tarnyba konstatuoja, kad pateikti dokumentai (Sąskaita, Tarpusavio atsiskaitymų suderinimo aktas) patvirtina, jog vartotoja, nutraukusi sutartį, neviseškai atsiskaitė su teikėja už suteiktas paslaugas ir negrąžintą maršrutizatorių, todėl teikėja pagrįstai pareikalavo vartotojos apmokėti Sąskaitą, todėl vartotojos prašymas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos L. J. 2019 m. kovo 3 d. prašymo nagrinėti ginčą.

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu;

4.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 4.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

5. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus vyriausiajai specialistei Kotrynai Pūrienei ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojai ir teikėjai.

Tinklų reguliavimo departamento direktorius,
pavadojantis direktorių

Viktoras Syrusas