



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL A. K. 2019 M. KOVO 26 D. PRAŠYMO**

2019 m. gegužės 31 d. Nr. 1V-584  
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 40.1 papunkčiais, išnagrinėjęs A. K. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. kovo 26 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. balandžio 8 d. raštą Nr. 125, kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2014 m. birželio 3 d. pasirašė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis), kurioje numatyta, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojui interneto prieigos ir televizijos paslaugas (toliau abi kartu – paslaugos). Priede Nr. 1 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas Nr. 1), 2014 m. birželio 3 d. Darbų atlikimo akte (toliau – darbų atlikimo aktas), 2015 m. sausio 11 d. Įrangos priėmimo/perdavimo akte nurodoma, kad vartotojui kartu su sutartimi buvo perduota įranga, kuri yra naudojama teikėjos teikiamoms paslaugoms gauti, t. y. kortelė Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – kortelė) (kortelės vertė – 80 Lt), skaitmeninės TV priedėlis sumani.tv Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedėlis) (priedėlio vertė – 289 Lt), maršrutizatorius Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – maršrutizatorius) (maršrutizatoriaus vertė – 199,00 Lt/57,63 Eur) (toliau visi kartu – įranga). Sutartyje nustatytas minimalus naudojimosi paslaugomis terminas – 24 mėn.

Vartotojas prašyme nurodo, kad sutartis su teikėja buvo nutraukta 2018 m. liepos 1 d., o paslaugų teikimas – 2016 m. balandžio 19 d. Pasak vartotojo, nuo 2017 m. balandžio 13 d. jis pasirašė sutartį su kitu paslaugų teikėju. Kadangi vartotojui reikėjo skubiai išvykti dirbti į kitą valstybę, jis neturėjo galimybės teikėjai gražinti įrangą. Vartotojo teigimu, jo žmona bandė teikėjai gražinti įrangą ir nutraukti sutartį 2017 m., tačiau teikėjos atstovas atsisakė tai atlikti, nurodydamas, kad sutartis buvo sudaryta vartotojo vardu. Vartotojas pažymi, kad 2018 m. gruodžio 16 d. jam apmokėjus skolą (85,00 Eur), teikėja leido gražinti įrangą. Anot vartotojo, 2018 m. lapkričio 27 d. el. paštu iš UAB „Sergel“ jis gavo pranešimą dėl 337,88 Eur skolos. Vartotojui parašius pretenziją teikėjai, 2019 m. kovo 12 d. iš UAB „Sergel“ buvo gautas skolos detalizavimas, o iš teikėjos, vartotojo teigimu, jis negavo nei vienos sąskaitos ir nežinojo, kad kiekvieną mėnesį buvo skaičiuojami užmokesčiai už paslaugas. Vartotojas prašo anuliuoti teikėjos reikalaujamą 252,88 Eur skolą ir UAB „Sergel“ reikalaujamas 90,00 Eur dydžio skolos išieškojimo išlaidas.

Teikėja 2019 m. balandžio 8 d. raštu Nr. 125 ir 2019 m. gegužės 2, 13 d. el. laiškais (toliau – raštas) informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad 2014 m. birželio 3 d. su vartotoju sudarė sutartį dėl paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini), nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį. Teikėja nurodo, kad vartotojas savo parašu patvirtino, kad su visomis sutarties ir „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklėmis (toliau – Taisyklės), kurios yra neatskiriama sutarties dalis, sąlygomis susipažino, su jomis sutiko, įrangą gavo, atliktų darbų ir paslaugų kokybę tenkino. Pasak teikėjos, kadangi vartotojas už paslaugas nemokėjo, vadovaujantis Taisyklių 28.2 papunkčiu, interneto prieigos paslaugų teikimas 2016 m. balandžio 19 d. buvo sustabdytas, prieš tai vartotoją informuojant apie skolą ir paslaugų sustabdymą trumposiomis

žinutėmis (SMS) sutartyje nurodytu telefono ryšio numeriu, o televizijos paslaugų teikimas buvo fiziškai atjungtas 2016 m. rugpjūčio 19 d. 2017 m. rugsėjo 20 d. teikėja vartotojui paštu išsiuntė pranešimą dėl skolos ir galimo sutarties nutraukimo. Anot teikėjos, kadangi vartotojas ir toliau nemokėjo už paslaugas, vadovaujantis Taisyklių 39 punktu, 2018 m. liepos 1 d. sutartis buvo nutraukta, o teikėjai priklausanti įranga gražinta 2018 m. liepos 19 d.

Teikėja pažymi, kad 2018 m. lapkričio 15 d. vartotojui paštu ir el. paštu adresu (duomenys neskelbtini) buvo išsiųstas dar vienas įspėjimas dėl skolos. Teikėja atkreipia dėmesį, kad už paslaugas mokėstis buvo skaičiuojamas iki 2016 m. balandžio 19 d., o nuo interneto prieigos paslaugų sustabdymo dienos iki sutarties nutraukimo dienos teikėja vartotojui išrašė sąskaitas dėl sutartyje numatytų maršrutizatoriaus nuomos bei skolos administravimo mokesčių apmokėjimo. Anot teikėjos, maršrutizatoriaus perdavimo faktą liudija 2015 m. sausio 11 d. Įrangos perdavimo/priėmimo aktas. Teikėja paminėjo, kad šią įrangą priėmė ir gražino vartotojo žmona. Teikėja nurodo, jog vartotojas įsipareigojo paslaugomis naudotis iki 2016 m. birželio 3 d. Atsižvelgiant į tai, kad paslaugos dėl vartotojo kaltės (skolos) buvo nutrauktos nepasibaigus sutartyje numatytam trumpiausiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui (2016 m. balandžio 19 d.), teikėja pareikalavo apmokėti vartotojui suteiktas nuolaidas, iš viso 337,88 Eur<sup>1</sup>. Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, teikėjos nuomone, ji tinkamai vykdė savo sutartines prievoles, todėl reikalavimas apmokėti už suteiktas paslaugas ir pateiktas sąskaitas yra pagrįstas ir teisėtas. Teikėja taip pat pažymėjo, kad rašto pateikimo Tarnybai dienai visos teisės į vartotojo išskolinimą priklauso UAB „Sergel“, kadangi 2018 m. gruodžio mėn. vartotojo skolą perleido UAB „Sergel“. Teikėja taip pat patikslino, jog vartotojas dalį skolos (85 Eur) 2018 m. gruodžio 17 d. apmokėjo, todėl lieka 252,88 Eur skola (337,88 Eur – 85 Eur = 252,88 Eur).

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 vartotojui užsakytas paslaugas, detalizuotas priede Nr. 1, o vartotojas įsipareigojo sutartyje 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.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad vartotojas ginčija iš jo reikalaujamą 252,88 Eur sumą teikėjai nutraukus paslaugų teikimą ir sutartį (toliau – reikalavimas Nr. 1) ir 90,00 Eur skolos administravimo mokesčius (toliau – reikalavimas Nr. 2).

#### *Dėl reikalavimo Nr. 1*

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, kad sutartis tarp šalių buvo sudaryta 2014 m. birželio 3 d. joje nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, t. y. iki 2016 m. birželio 3 d. Paslaugų teikimą vartotojui teikėja dėl skolos sustabdė 2016 m. balandžio 19 d., o sutartį

<sup>1</sup> 101,37 Eur paslaugų įdiegimo/aktyvavimo mokesstis, 129,92 Eur mėnesinio mokesčio už paslaugas nuolaidos ir 106,59 Eur mokesstis už paslaugas.

dėl vartotojo kaltės teikėja nutraukė 2018 m. liepos 1 d. ir pareikalavo 337,88 Eur. Kadangi vartotojas dalį sumos (85,00 Eur) 2018 m. gruodžio 17 d. apmokėjo, todėl ginčas kilo dėl likusios 252,88 Eur (337,88 Eur – 85 Eur = 252,88 Eur) sumos. Vartotojas prašo anuliuoti 252,88 Eur skolą.

#### *Dėl paslaugų teikimo sustabdymo*

Teikėja Tarnybai nurodė, kad interneto prieigos paslaugų teikimas vartotojui buvo sustabdytas 2016 m. balandžio 19 d. vadovaujantis Taisyklių 28.2 papunkčiu, pagal kurį „*Jei Klientas nesilaiko Sutartyje ar jos prieduose numatytos mokėjimo tvarkos, „Cgates“ turi teisę nedelsiant nutraukti paslaugos teikimą. Klientui apmokėjus įsiskolinimą, kitą darbo dieną po informacijos apie visišką atsiskaitymą su „Cgates“ gavimo, atnaujinti paslaugos teikimą. <...>*“, t. y. dėl vartotojo kaltės (skolos už paslaugas).

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. ERPT taisyklių 6.5 papunktyje nustatyta, kad „*Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu<...> 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*“. Sutarties 8 punkte įtvirtinta, kad „*Klientas įsipareigoja laiku ir tinkamai atsiskaityti už Paslaugas Sutartyje, prieduose ir/ar Taisyklėse nustatyta tvarka ir terminais*“, taip pat vadovaujantis Taisyklių 27.1 papunkčiu, vartotojas įsipareigojo laiku ir tinkamai atsiskaityti už suteiktas paslaugas Taisyklėse nustatyta tvarka. Taisyklių 30 punkte įtvirtinta, kad „*Klientas už Paslaugas atsiskaito pagal Sutartyje ar jos prieduose nustatytus Paslaugų tarifus Taisyklėse nustatyta tvarka. Ataskaitinis laikotarpis – vienas kalendorinis mėnuo*“, o pagal Taisyklių 31 punktą „*<...> 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. <...>*“.

Tarnyba, išnaginėjusi 2014 m. birželio – 2016 m. balandžio mėn. laikotarpio sąskaitas, nustatė, kad vartotojas už paslaugas mokėdavo nereguliariai (kas antrą, trečią mėnesį) ir ne tiksliai (mažesnes) sąskaitose nurodytas mokėtinas sumas, dėl to 2016 m. balandžio mėn. susidarė 53,16 Eur (be einamosios sąskaitos sumos) įsiskolinimas teikėjai. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba konstatuoja, kad vartotojui visą minėtą laikotarpį nuo sutarties sudarymo dienos iki interneto prieigos paslaugų sustabdymo dienos netinkamai vykdžius sutartyje ir Taisyklėse nustatytą pareigą laiku ir nustatyta tvarka atsiskaityti už paslaugas, teikėja turėjo teisę, vadovaudamasi Taisyklių 28.2 papunkčiu, 2016 m. balandžio 19 d. sustabdyti interneto prieigos paslaugų teikimą vartotojui.

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*“. Kaip nurodyta aukščiau, ginčas tarp šalių kilo dėl 252,88 Eur sumos, kurią teikėja reikalavo vartotoją apmokėti dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo. Iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, kad teikėja, remdamasi aplinkybe, jog ji, pagal Taisyklių 28.2 papunktį, 2016 m. balandžio 19 d. interneto prieigos paslaugų teikimą sustabdė dėl vartotojo kaltės (skolos) nepasibaigus sutartyje numatytam 24 mėn. trumpiausiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, po 2 metų pareikalavo apmokėti vartotojui suteiktas nuolaidas ir kitus mokesčius. Kaip matyti iš 2018 m. balandžio 30 d. PVM sąskaitos faktūros (duomenys neskelbtini) (toliau – 2018 m. balandžio mėn. sąskaita), teikėja gražintinių nuolaidų pareikalavo 2018 m. balandžio mėn., o sutartį vienašališkai, vadovaudamasi Taisyklių 39 punktu nutraukė tik 2018 m. liepos 1 d. Taisyklių 39 punkte nustatyta, kad „*Cgates“ gali vienašališkai, nesikreipdama į teisimą, nutraukti Sutartį ar vieną iš Kliento užsakytų paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas apie tai pranešus kitai šaliai, jeigu Klientas iš esmės pažeidė Sutartį*“.

Kaip nustatyta aukščiau, teikėja, remdamasi aplinkybe, kad ji vartotojui dėl jo kaltės interneto prieigos paslaugų teikimą nutraukė 2016 m. balandžio 19 d. nepasibaigus sutartyje nustatytam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui, pareikalavo iš vartotojo grąžinti suteiktas nuolaidas mėnesiniams mokesčiams ir paslaugų įdiegimo/aktyvavimo mokesčiui, t. y. pareikalavo netesybų dėl sulygtu minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pažeidimo. Pažymėtina, jog teisinis pagrindas teikėjai reikalauti iš savo klientų netesybų dėl sutartinių sąlygų esminio pažeidimo yra įtvirtintas Taisyklių 35 punkte, pagal kurią *„Klientas, nutraukęs Sutartį ir/ar atsisakęs Paslaugos privalo atsiskaityti su „Cgates“ už suteiktas Paslaugas iki Paslaugų atsisakymo dienos. Jeigu nėra pasibaigęs Trumpiausias naudojimosi paslauga terminas – Klientas turi sumokėti visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis paslaugomis, taip pat Paslaugų įdiegimo/aktyvavimo ar kitus „Cgates“ nustatytus mokesčius (jei tokie nebuvo sumokėti), sumokėti suteiktas nuolaidas ir atlyginti kitas „Cgates“ išlaidas, kurias patyrė „Cgates“ norėdama įvykdyti Sutartį iki Sutarties nutraukimo dienos.“* Pabrėžtina, jog šioje Taisyklių nuostatoje nurodytas faktinis pagrindas kilti kliento pareigai sumokėti teikėjai netesybas yra kliento (šiuo atveju vartotojo) vienašališkai išreikšta valia atsisakyti teikėjos paslaugų ir/ar nutraukti sutartį nepasibaigus nustatytam minimaliam 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Šio ginčo atveju Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog vartotojas sutartyje nustatyta tvarka išreiškė valią dėl paslaugų teikimo nutraukimo nepasibaigus minimaliam naudojimosi jomis laikotarpiui, t. y. 2016 m. balandžio 19 d.

Be kita ko, papildomai pažymėtina, jog iš Taisyklių 28.2 papunkčio turinio, darytina išvada, jog šioje nuostatoje įtvirtinta paslaugų laikino sustabdymo (o ne visiško nutraukimo) dėl paslaugų gavėjo išsiskolinimo galimybė, kadangi teikėjos klientui apmokėjus išsiskolinimą, kitą darbo dieną po informacijos apie visišką atsiskaitymą su teikėja gavimo, teikėja turi teisę atnaujinti paslaugos teikimą. Taigi ši nuostata suponuoja išvadą, kad vartotojui po 2016 m. balandžio 19 d. apmokėjus išsiskolinimą, teikėja privalėtų turėti galimybę atnaujinti paslaugų teikimą, kas nebūtų įmanoma sutarties nutraukimo atveju. Nesant vienos iš šalių (ar abiejų) valios sutartį nutraukti 2016 m. balandžio 19 d., paslaugų teikimo apribojimo/nutraukimo metu šalių sutartiniai santykiai ir įsipareigojimai pagal sutartį tęsiasi. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta ir į tai, kad pati teikėja pripažįsta, jog sutartis buvo nutraukta 2018 m. liepos 1 d., t. y. pasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, konstatuotina, jog 2016 m. balandžio 19 d. nelaikytina sutarties nutraukimo data ir atitinkamai nėra teisinio pagrindo vartotojui taikyti sutarties nutraukimo anksčiau nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio teises ir finansines pasekmes – netesybas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog teikėja nepagrįstai į 2018 m. balandžio mėn. sąskaitą įtraukė netesybų mokesčius už paslaugų teikimo sustabdymą nepasibaigus nustatytam minimaliam 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, t. y. 129,92 Eur sutarties vykdymo išlaidų: mėnesinio mokesčio nuolaidų ir 101,37 Eur sutarties vykdymo išlaidų: įdiegimo /aktyvavimo mokesčio.

#### *Dėl sutarties nutraukimo*

Vadovaujantis sutarties 14 punktu, *„<...> Klientui pasirinkus trumpiausią naudojimosi paslauga terminą, terminui pasibaigus, sutartis tampa neterminuota.“* Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog nuo 2016 m. birželio 3 d. sutartis tapo neterminuota. CK 6.217 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad šalis gali nutraukti sutartį, jeigu kita šalis sutarties neįvykdo ar netinkamai įvykdo ir tai yra esminis sutarties pažeidimas. Remiantis nurodyto CK 6.217 straipsnio 5 dalimi, vienašališkai sutartis gali būti nutraukta ir joje numatytais atvejais. ERPT taisyklių 11 punktą numato, kad *„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 39 punkte nustatyta, kad *„Cgates“ gali vienašališkai, nesikreipdama į teismą, nutraukti Sutartį ar vieną iš Kliento užsakytų paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas apie tai pranešus kitai šaliai, jeigu Klientas iš esmės pažeidė Sutartį.“*

Iš šalių paaiškinimų nustatyta, kad sutartis buvo nutraukta po daugiau nei 26 mėnesių po paslaugų teikimo apribojimo vartotojui, t. y. 2018 m. liepos 1 d. Tarnybai išnagrinėjus 2016 m. balandžio – 2018 m. liepos mėn. laikotarpio sąskaitas, nustatyta, kad teikėja po interneto prieigos

paslaugų teikimo vartotojui sustabdymo (2016 m. balandžio 19 d.) nuo 2016 m. gegužės mėn. vartotojui nebeskaiciavo mėnesinių mokesčių už paslaugas, tačiau 6 mėnesius (iki 2016 m. lapkričio mėn.) į sąskaitas įtraukdavo 1,71 Eur mokesčių už maršrutizatoriaus nuomą<sup>2</sup>. Pagal Tarnybai pateiktą 2019 m. vasario 21 d. tarpusavio atsiskaitymų suderinimo aktą nustatyta, jog vartotojas 2016 m. birželio 2 d. pervedė teikėjai 30,00 Eur sumą, kuri dalinai sumažino vartotojo skolą, ir daugiau atsiskaitymų pagal sutartį iki sutarties nutraukimo dienos vartotojas neatliko.

Vartotojas, be kita ko, prašyme nurodė, jog gavęs 2018 m. lapkričio 27 d. pranešimą dėl 337,88 Eur skolos iš UAB „Sergel“ pateikė pretenziją teikėjai ir tik tada gavo skolos detalizavimą, pamatė visas sąskaitas ir teigia nežinojęs, kad kiekvieną mėnesį vartotojui buvo skaičiuojami mokesčiai. Tarnyba, vertindama abiejų ginčo šalių veiksmus, pažymi, kad nagrinėjant panašaus pobūdžio ginčus, teismų praktikoje yra nurodoma, kad vertinant šalių prievolių vykdymo tinkamumą, būtina vadovautis sutarčių, prievolių ir bendraisiais teisės principais<sup>3</sup>. CK 1.5 straipsnyje nurodyta, kad teisinių santykių subjektai, įgyvendindami savo teises bei atlikdami pareigas, privalo veikti pagal teisingumo, protingumo ir sąžiningumo reikalavimus. CK 6.4, 6.38, 6.158, 6.200 straipsniuose įtvirtinti reikalavimai sutarties šalims bendradarbiauti, nepažeisti šalių interesų pusiausvyros, elgtis sąžiningai, protingai ir teisingai prievolės atsiradimo, vykdymo bei pasibaigimo metu. Šie principai taip pat apima ir šalių pastangas tam, kad viena iš šalių nepatirtų neproporcingų nuostolių dėl kitos šalies net ir teisėtų veiksmų.

Iš Tarnybai pateiktų dokumentų nustatyta, jog teikėja apie vartotojui susidariusią skolą pranešimus išsiuntė 2017 m. rugsėjo 20 d. ir 2018 m. lapkričio 15 d., nors sąskaitas už maršrutizatoriaus nuomą išrašinėdavo nuo 2016 m. birželio mėn., o įsiskolinimo administravimo mokesčio – nuo 2016 m. gruodžio mėn. Teikėja, teigdama, jog nuo paslaugų teikimo sustabdymo iki sutarties nutraukimo dienos vartotojas kiekvieną mėnesį gaudavo sąskaitas ir trumpasias žinutes (SMS) apie didėjančią skolą, nepateikė Tarnybai šiuos faktus patvirtinančių įrodymų. 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.

Tarnybos vertinimu, susidariusi situacija, kai teikėja po paslaugų teikimo sustabdymo, matydama, jog vartotojas ir toliau nemoka sutartinių mokesčių, vis dar laiko sutartį galiojančia ir daugiau nei 26 mėnesius skaičiuoja mokesčius už maršrutizatoriaus nuomą bei 19 mėnesių įsiskolinimo administravimo mokesčius, ir nesinaudoja Taisyklių 39 punkte įtvirtinta teise nutraukti sutartį savo iniciatyva, neatitinka aukščiau nurodytų CK 1.5, 6.4, 6.38 ir 6.158 straipsniuose įtvirtintų principų. Konstatuotina, kad teikėja, būdama atidi ir rūpestinga, turėjo pasinaudoti Taisyklių 39 punkte įtvirtinta teise nutraukti sutartį vienašališkai, tačiau tokia teise nepasinaudojo, tokiu būdu teikėja prisiima jai tenkančią atsakomybę. Tarnyba laiko, kad šiuo atveju 4 mėnesiai buvo pakankamas laiko tarpas teikėjai įsitikinti, kad vartotojas sistemiskai nevykdo sutartimi prisiimtų finansinių įsipareigojimų atsiskaityti už suteiktas paslaugas ir maršrutizatorių, todėl yra pagrįstas pagrindas vienašališkai nutraukti sutartį, remiantis Taisyklių 39 punktu, ne vėliau nei po 4 mėnesių po paslaugų teikimo sustabdymo, t. y. 2016 m. rugpjūčio 19 d.

Pažymėtina, kad prievolės, kylančios iš paslaugų teikimo sutarčių, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal paslaugų teikimo sutartį tol, kol paslaugų teikimo sutartis nėra nutraukta, o paslaugų gavėjams kyla pareiga sumokėti sutartus mokesčius, net jei jie paslaugomis nesinaudoja. Atsižvelgiant į tai, Tarnybai aukščiau konstatavus, jog sutartis turėjo būti nutraukta ne vėliau kaip iki 2016 m. rugpjūčio 19 d., todėl vartotojas turėjo pareigą su teikėja atsiskaityti iki šios dienos. Remiantis 2018 m. rugsėjo 9 d. PVM sąskaita faktūra serija (duomenys neskelbtini), 2016 m. rugpjūčio mėn. vartotojo mokėtina suma (įskaitant už ankstesnius mėnesius susidariusią skolą) buvo 43,13 Eur. Vartotojas teikėjai 2018 m. gruodžio 16 d. sumokėjo 85,00 Eur.

<sup>2</sup> Vartotojas pripažįsta, jog maršrutizatorių teikėjai gražino tik po sutarties nutraukimo.

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-233/2012.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, vartotojo prašymas reikalavimo Nr. 1 dalyje yra tenkintinas, pripažįstant, kad sutartis vadovaujantis CK 1.5, 6.4, 6.38 ir 6.158 straipsniuose įtvirtintais principais ir atsižvelgiant į faktinę situaciją, turėjo būti nutraukta nuo 2016 m. rugpjūčio 19 d., t. y. sutarčiai jau tapus neterminuotai, todėl teikėjos reikalavimas dėl 252,88 Eur sumos yra nepagrįstas.

*Dėl reikalavimo Nr. 2*

Vartotojas taip pat prašo anuliuoti 90,00 Eur UAB „Sergel“ skolos išieškojimo išlaidų. 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 „Sergel“ nėra paslaugų teikėjas, kurio veiklą reglamentuoja ERĮ ar jį įgyvendinantys teisės aktai, todėl vartotojo reikalavimas anuliuoti 90,00 Eur UAB „Sergel“ skolos išieškojimo išlaidų 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, vartotojo prašymo nagrinėjimas dalyje dėl UAB „Sergel“ reikalaujamų 90,00 Eur skolos išieškojimo išlaidų anuliavimo yra nutrauktinas.

3. T e n k i n u vartotojo A. K. 2019 m. kovo 26 d. prašymą nagrinėti ginčą dalyje dėl 252,88 Eur anuliavimo ir p r i p a ž i s t u, kad teikėja nepagrįstai reikalauja iš vartotojo sumokėti šią sumą.

4. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojo A. K. 2019 m. kovo 26 d. prašymą nagrinėti ginčą nagrinėjimą dalyje dėl 90,00 Eur 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 vyriausiajai specialistei Kotrynai Pūrienei ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis