



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL Z. Š. 2019 M. BALANDŽIO 26 D. PRAŠYMO**

2019 m. birželio 13 d. Nr. 1V-635
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) 40.1 papunkčiu, išnagrinėjęs Z. Š. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. balandžio 26 d. prašymą (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. 107 (toliau – raštas Nr. 1), 2019 m. balandžio 24 d. raštą Nr. 139 (toliau – raštas Nr. 2), 2019 m. gegužės 2 d. raštą Nr. 156 (toliau – raštas Nr. 3), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2019 m. sausio 4 d. sudarė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį (toliau – sutartis), kurioje numatyta, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojui interneto prieigos paslaugas ir televizijos paslaugas (toliau abi kartu – paslaugos) adresu (duomenys neskelbtini). Priede Nr. 1 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties (duomenys neskelbtini) (toliau – sutarties priedas), kuris yra neatskiriama sutarties dalis, yra nustatytas 24 mėn. trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis (iki 2021 m. sausio 3 d.). Taip pat sutarties priede yra nurodyta, kad paslaugos vartotojui yra teikiamos pagal individualų pasiūlymą „DVBCLT/NETL400/24“, pagal kurį už 15,00 Eur mėnesinį mokestį su nuolaida¹ (mokestis be nuolaidos 24,00 Eur) suteikiama: „Televizijos ir interneto paslaugų rinkinys LT+400“, „Įrašų paslauga“, „Įrašų saugykla“, „Sumanios televizijos paslauga“, taip pat už 1,00 Eur/mėn./vnt. mokestį suteikiama „Sumanios televizijos įrangos nuoma“ (2 vnt.), paslaugų įrengimo mokestis 3,00 Eur su nuolaida (45,00 Eur be nuolaidos), WiFi įrangos nuoma iki 1 Gb/s – 0,00 Eur su nuolaida (2,50 Eur be nuolaidos).

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2019 m. sausio 4 d. su teikėja nuotoliniu būdu sudarė sutartį, t. y. telefonu užsakė Televizijos ir interneto paslaugų rinkinį LT+400. Pasak vartotojo, netenkinant televizijos paslaugų kokybei, jis 2019 m. sausio 14 d. pateikė teikėjai prašymą dėl sutarties nutraukimo, o teikėja dėl to vartotojui pateikė nepagrįstai didelę 2019 m. sausio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita) su 62,28 Eur mokėtina suma. Vartotojas, nesutikdamas su Sąskaita, kreipėsi į teikėją, o vėliau į Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kuri 2019 m. balandžio 10 d. raštu Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Tarnybos raštas) pateikė vartotojui atsakymą, nurodydama, kad aukščiau minėta ginčijama suma yra paskaičiuota nepagrįstai, todėl Tarnybai, įvertinus visas aplinkybes ir pateiktus dokumentus, vartotojo mokėtina suma turi būti 14,63 Eur (su PVM). Vartotojas pažymi, kad teikėja, nesutikdama su Tarnybos rašte išdėstyta pozicija, toliau reikalauja iš vartotojo apmokėti sąskaitą, t. y. 62,28 Eur sumą. Vartotojas nesutinka apmokėti Sąskaitos, nurodydamas, kad teikėja jam teikė nekokybiškas paslaugas, todėl, kaip numato teisės aktai, jis, nepraėjus 14 dienų nuo nuotoliniu būdu sudarytos sutarties, pateikė teikėjai prašymą dėl sutarties atsisakymo.

¹ iki 2021 m. sausio 3 d.

Teikėja raštu Nr. 3 informavo Tarnybą, kad visus paaiškinimus, dokumentus (įskaitant šalių pokalbio telefonu įrašą) bei savo argumentus dėl faktinių ir teisinių aplinkybių vertinimo pateikė raštu Nr. 1 ir raštu Nr. 2.

Rašte Nr. 1 teikėja nurodė, kad 2019 m. sausio 4 d. teikėja su vartotoju sudarė 24 mėn. sutartį dėl paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini). Pasak teikėjos, vartotojas savo parašu patvirtino, kad su visomis sutarties ir „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) sąlygomis susipažino, su jomis sutiko, įrangą gavo, atliktų darbų ir paslaugų kokybę tenkino. Teikėja pažymėjo, kad tam tikros paslaugų teikimo sąlygos buvo aptartos telefonu su teikėjos darbuotoja, tačiau, teikėjos nuomone, sutartis buvo sudaryta raštu jau vartotojo namuose atvykus teikėjos darbuotojui, todėl nėra pagrindo vertinti, jog buvo sudaryta nuotolinė sutartis (telefonu). Teikėjos nuomone, ši sutartis vertintina kaip paslaugų rašytinė sutartis. Teikėja nurodo, kad 2019 m. sausio 14 d. vartotojas pateikė prašymą sutartį nutraukti nuo 2019 m. sausio 18 d., nes jis nepatenkintas paslaugų kokybe. Pasak teikėjos, ji neturi duomenų, jog buvo teikiamos nekokybiškos paslaugos. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas sutartį nutraukė nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, teikėja, vadovaudamasi pasirašytos sutarties nuostatomis, priskaičiavo vartotojui suteiktas nuolaidas ir pareikalavo jas apmokėti sutartyje nustatyta tvarka. Teikėja mano, kad tinkamai vykdo savo sutartines prievoles, todėl jos prašymas apmokėti už paslaugoms suteiktas nuolaidas, nutraukus sutartį anksčiau nei pasibaigė nustatytas trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis, yra teisėtas ir pagrįstas.

Rašte Nr. 2 teikėja nurodė, kad, jos nuomone, nagrinėjama situacija neturėtų būti vertinama kaip nuotolinės sutarties sudarymas, nes šalys nesusitarė dėl visų esminių paslaugų teikimo sąlygų, o susitarė, kad teikėjos darbuotojas atvyks pas vartotoją ir sudarys sutartį bei įrengs paslaugas, kai jau vartotojas sutartį patvirtins (t. y. pasirašys). Teikėjos nuomone, šalys telefoninio pokalbio metu susitarė sudaryti sandorį ateityje, todėl sutartis laikytina sudaryta nuo jos pasirašymo momento, o ne nuo telefoninio pokalbio pabaigos. Anot teikėjos, nėra ginčo, kad vartotojas sutartį pasirašė, todėl preziumuojama, kad asmuo susipažino su paslaugų teikimo sąlygomis ir su jomis sutiko. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK 6.189) straipsnio 1 dalis numato, kad teisėtai sudaryta sutartis turi šalims įstatymo galią. CK 6.228¹⁰ straipsnio 9 dalyje nustatyta, kad jeigu sudaręs nuotolinę sutartį vartotojas nori, kad paslaugos būtų pradėtos teikti nepasibaigus šiame straipsnyje nustatytam nuotolinės sutarties atsisakymo terminui, verslininkas gali teikti paslaugas tik gavęs aiškų vartotojo prašymą. Toks vartotojo sutikimas, pasak teikėjos, yra išreikštas pasirašant sutarties priede, kuriame vartotojas savo parašu patvirtino, kad darbai atlikti tinkamai ir kokybę tenkina. Be to, teikėjos teigimu, vartotojas sutarties priede savo parašu patvirtino, kad „<...> pasirašius nuotolinę ar ne prekybos patalpos sudaromą sutartį, Klientas turi teisę, per keturiolika dienų atsisakyti sutarties. Jeigu sudaręs nuotolinę sutartį Klientas nori, kad paslaugos būtų pradėtos teikti nepasibaigus keturiolikos dienų sutarties atsisakymo terminui, Klientas informuojamas ir sutinka, kad tokiu atveju nutraukęs sutartį privalės apmokėti „Cgates“ pinigų sumą lygią faktiškai suteiktoms paslaugoms ir šiame Sutarties priede faktiškai suteiktoms nuolaidoms laikotarpiu nuo Sutarties sudarymo iki Sutarties nutraukimo“. Teikėja pažymi, kad CK 6.228¹¹ straipsnio 9 dalis numato, kad vartotojas, kuris atsisako sutarties CK 6.228¹⁰ straipsnio 9 ar 10 dalyje numatytu atveju, privalo atlyginti verslininkui proporcingai už paslaugas, suteiktas iki to momento, kai vartotojas pateikė verslininkui pranešimą apie paslaugas, suteiktas iki to momento, kai vartotojas pateikė verslininkui pranešimą apie sutarties atsisakymą. Suma, kurią vartotojas turi sumokėti verslininkui, apskaičiuojama proporcingai pagal suteiktų paslaugų vertę vadovaujantis sutartyje nustatyta bendra kaina, t. y. jeigu vartotojas išreiškia pageidavimą, kad pagal nuotolinę sutartį jam paslaugos būtų įrengiamos ir teikiamos nepraėjus 14 dienų atsisakymo terminui, už tokį įrengimą ir paslaugas vartotojas privalo atlyginti, nepaisant to, kad jis atsisako sutarties per 14 dienų terminą. Todėl šiuo konkrečiu atveju, teikėjos nuomone, pareiga vartotojui atlyginti teikėjos patirtas išlaidas įrengiant bei teikiant paslaugas kyla tiek iš CK nuostatų, tiek ir iš sutarties sąlygų.

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis 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 sutarties nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo suteikti vartotojui užsakytas paslaugas, 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 atlygintinių 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 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 taisyklės, patvirtintas Tarybos 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 ginčas tarp šalių yra kilęs dėl teikėjos vartotojui pateiktos Sąskaitos (62,28 Eur) apmokėjimo nutraukus sutartį. Vartotojas sutinka teikėjai sumokėti 14,63 Eur sumą.

Dėl sutarties sudarymo aplinkybių

Vartotojas teigia, kad 2019 m. sausio 4 d. su teikėja sutartį sudarė nuotoliniu būdu (telefonu), o kadangi teikėja jam neužtikrino televizijos paslaugų kokybės, todėl, kaip numato teisės aktai, jis, nepraėjus 14 dienų nuo sutarties sudarymo, 2019 m. sausio 14 d. pateikė teikėjai prašymą dėl sutarties atsisakymo nuo 2019 m. sausio 18 d. Teikėjos nuomone, sutartis vertintina kaip paslaugų rašytinė sutartis, kadangi telefonu su teikėjos darbuotoja buvo aptartos tik tam tikros paslaugų teikimo sąlygos, o, teikėjos nuomone, sutartis buvo sudaryta raštu jau vartotojo namuose atvykus teikėjos darbuotojui įrengti paslaugas.

CK 6.228⁸ straipsnio 1 dalyje nurodyta, jog „Nuotolinė sutartis yra verslininko ir vartotojo sutartis, sudaroma pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą, verslininkui ir vartotojui fiziškai nesant kartu vienoje vietoje ir iki sutarties sudarymo bei sutarties sudarymo metu naudojant tik ryšio priemones“. Kaip numatyta 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL 2011 L 304, p. 64) (toliau – Direktyva) preambulės 20 konstatuojamojoje dalyje, nuotolinės sutarties apibrėžtis turėtų apimti visus atvejus, kai elektroninių ryšių paslaugų teikėjas ir vartotojas sudaro sutartį išskirtinai naudodamiesi viena ar daugiau nuotolinio ryšio priemonėmis (pvz., užsisakant paštu, internetu, telefonu arba kitomis elektroninių ryšių priemonėmis) iki sutarties sudarymo ir įskaitant jos sudarymo momentu. Europos Komisijos Teisingumo generalinio direktorato 2014 m. birželio 2 d. 13 rekomendaciniame dokumente dėl Direktyvos 2011/83/ES (toliau – Gairės) nurodyta, kad aplinkybė, jog nuotolinę sutartį sudariusios šalys vėliau susitinka, paprastai tuo metu, kai įrengiama paslauga arba atliekamas mokėjimas, neturėtų pakeisti šios sutarties, kaip nuotolinės sutarties, esmės.

Pažymėtina, kad CK įtvirtina nuostatas, susijusias su garantijomis, taikomomis vartotojams sudarant sutartis priklausomai nuo sutarties sudarymo būdo. Papildomas garantijas vartotojams numato CK 6.228⁷ straipsnis, kuris taikomas tais atvejais, kai sutartys priskiriamos nuotolinėms sutartims ar ne prekybos patalpose sudarytoms sutartims. Taip pat CK 6.228⁸ straipsnio 2 dalyje yra nurodyta, jog „Sudarydamas nuotolinę sutartį, verslininkas privalo suteikti vartotojui šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją aiškia ir suprantama kalba arba sudaryti sąlygas vartotojui tinkamai susipažinti su ta informacija, atsižvelgdamas į naudojamas ryšio priemones. Patvariojoje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma.“, to paties straipsnio 4 dalyje

nurodyta, jog „Jeigu nuotolinė sutartis sudaroma ryšio priemonėmis, kurias naudojant nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, verslininkas prieš sutarties sudarymą privalo šiomis priemonėmis pateikti bent šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 1, 2, 4, 7 ir 13 punktuose nurodytą informaciją. Kitą šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją verslininkas privalo pateikti vartotojui, kaip nustatyta šio straipsnio 2 dalyje.“, t. y. prieš sutarties sudarymą, vartotojas turi būti informuojamas apie pagrindines prekės ar paslaugos savybes; duomenis apie verslininką; bendrą prekių ar paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti mokesčiai; teisę atsisakyti sutarties; jeigu reikalinga, sutarties trukmę, o kai sutartis neterminuota ar pratęsiama automatiškai, – sutarties nutraukimo sąlygas.

Tarnyba, išnagrinėjusi vartotojo ir teikėjos darbuotojos telefoninio pokalbio įrašą, (toliau – Įrašas) nustatė, kad telefoninio pokalbio metu vartotojui teikėjos darbuotojos buvo suteikta toliau išdėstyta informacija, įskaitant apie sutarties sąlygas:

1) išklašius vartotojo lūkesčius dėl jam reikalingų paslaugų, šalys susitarė dėl paslaugų teikimo pagal mokėjimo planą „Televizijos ir interneto paslaugų rinkinys LT+400/24“, kurio minimalus mokestis su nuolaida – 16,00 Eur/mėn. su PVM, t. y. 15,00 Eur/mėn. už paslaugas bei 1,00 Eur/mėn. už sumanios televizijos paslaugą;

2) šalys susitarė dėl 24 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio;

3) teikėjos darbuotoja vartotojui nurodė, jog sudarant sutartį pirmą mėnesį mokamas 3,00 Eur vienkartinis administracinis mokestis;

4) sutarties galiojimo metu vartotojui nemokamai suteikiamas maršrutizatorius;

5) vartotojas buvo informuotas apie galimybę už 10,00 Eur mokestį laikinai sustabdyti paslaugų teikimą 1-6 mėn. laikotarpiui pateikus teikėjai prašymą telefonu;

6) teikėjos darbuotojos prašymu vartotojas nurodė savo asmens ir kontaktinius duomenis;

7) šalys taip pat susitarė dėl meistro atvykimo, kuris turėjo pajungti paslaugas bei pateikti popierinį sutarties egzempliorių pasirašymui.

Pažymėtina, kad CK 6.228⁶ straipsnio 1 dalyje įtvirtinta verslininko pareiga ne tik suteikti vartotojui būtiną, teisingą, išsamią ir neklaidinančią informaciją, bet ir nustatyta, kad informacija privalo būti suteikta aiškiai ir suprantamai. Tarnyba iš Įrašo nustatė, kad pokalbio metu teikėjos darbuotoja nepilnai supažindino vartotoją su visomis esminėmis sutarties sąlygomis, t. y. vartotojas nebuvo tinkamai supažindintas su paslaugų kainomis (teikėjos darbuotoja nenurodė paslaugų kainų be nuolaidų), vartotojas nebuvo informuotas apie sutarties nutraukimo galimybes, įskaitant teisę atsisakyti nuotoliniu būdu sudarytos sutarties per 14 dienų, bei su sutarties nutraukimu susijusias pasekmes.

Taigi, išanalizavusi visą ginčo nagrinėjimo medžiagą, įvertinusi Įrašą ir atsižvelgdama į aukščiau nurodytas CK, Direktyvos bei Gairių nuostatas, Tarnyba konstatuoja, kad sutartis atitinka CK 6.228⁸ straipsnio 1 dalyje įtvirtintą nuotoliniu būdu sudaromų sutarčių sampratą, o teikėjos nurodoma aplinkybė, kad teikėjos meistras atvyko į vartotojo namus, siekdamas atlikti su paslaugų įrengimu susijusius veiksmus, ir atvežė popierinį sutarties variantą, kurį vartotojas pasirašė, nepakeičia sutarties, kaip nuotolinės sutarties, esmės.

Dėl nuotolinės sutarties atsisakymo pasekmių

CK 6.228¹⁰ straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad „Vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, negu nustatyta šio kodekso 6.228¹¹ straipsnyje, išlaidų, per keturiolika dienų atsisakyti nuotolinės sutarties ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties <...>“. Iš esmės analogiška nuostata yra įtvirtinta ir šalių sutartiniuose dokumentuose, t. y. sutarties priede: „Klientui pasirašius nuotolinę ar ne prekybos patalpose sudaromą sutartį, Klientas turi teisę per keturiolika dienų atsisakyti sutarties. <...>“.

Atsižvelgiant į tai, kad sutartį vartotojas sudarė nuotoliniu būdu (telefonu), jis turėjo teisę pasinaudoti sutarties atsisakymo per 14 dienų teise. Kaip matyti iš Tarnybai pateiktų dokumentų, vartotojas dėl sutarties nutraukimo (atsisakymo) į teikėją kreipėsi 2019 m. sausio 14 d., t. y. nepraleidęs 14 dienų termino, numatyto CK 6.228¹⁰ straipsnyje. Atsižvelgiant į tai, teikėja vartotojui

pateikė Sąskaitą ir reikalauja ją apmokėti. Kadangi vartotojas sutartį nutraukė nepasibaigus nustatytam 24 mėn. trumpiausiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, teikėja priskaičiavo vartotojui suteiktas nuolaidas ir pareikalavo jas apmokėti pagal Sąskaitą.

Tarnyba, išnagrinėjusi Sąskaitą, nustatė, jog į ją teikėja įtraukė: 7,26 Eur (su PVM) už paslaugas, 5,56 Eur (su PVM) sutarties vykdymo išlaidas (mėnesinio mokesčio nuolaidas), 42,00 Eur (su PVM) sutarties nutraukimo mokestį, 0,96 Eur (su PVM) už sumanios televizijos įrangos nuomą, 3,50 Eur (su PVM) už sunaudotas medžiagas bei 3,00 Eur (su PVM) NET 20/400+TV LT įrengimo mokestį – iš viso 62,28 Eur (su PVM) suma. CK 6.228¹¹ straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog „Vartotojui įgyvendinus teisę atsisakyti sutarties, pasibaigia šalių pareigos vykdyti nuotolinę sutartį ar ne prekybos patalpose sudarytą sutartį arba sudaryti nuotolinę sutartį ar sutartį ne prekybos patalpose, jeigu vartotojas buvo pateikęs pasiūlymą ją sudaryti“, tačiau to paties straipsnio 9 dalyje numatyta, kad „Vartotojas <...> privalo atlyginti verslininkui proporcingai už paslaugas, suteiktas iki to momento, kai vartotojas pateikė verslininkui pranešimą apie sutarties atsisakymą. Suma, kurią vartotojas turi sumokėti verslininkui, apskaičiuojama proporcingai pagal suteiktų paslaugų vertę vadovaujantis sutartyje nustatyta bendra kaina. Jeigu bendra kaina yra pernelyg didelė, proporcinga suma apskaičiuojama atsižvelgiant į suteiktų paslaugų rinkos vertę“. Taigi, tokiu atveju teikėja, remdamasi teisės aktais, turi pagrįstą teisę pareikalauti vartotojo atsiskaityti už faktiškai suteiktas paslaugas, sumokant suteiktoms paslaugoms proporcingą sumą, apskaičiuotą nuo sutartyje nurodytos bendros paslaugų kainos, t. y. kainos be nuolaidos. Pažymėtina, kad CK 6.719 straipsnio 1 dalis numato kliento teisę susipažinti su išsamia informacija, susijusia su paslaugomis, kuri turi įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. CK 6.718 straipsnio 1 dalis numato, kad teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus, į kuriuos turi būti atsižvelgiama kiekvienu konkrečiu tarp vartotojo ir verslo subjekto kilusio ginčo nagrinėjamu atveju. Kasacinio teismo praktikoje ne kartą pažymėta, kad vartotojas, kaip sutarties šalis, dėl objektyvių priežasčių – disponavimo informacija galimybių, patirties, laiko stokos ir kitų panašių aplinkybių – yra nelygiavertėje padėtyje su kita sutarties šalimi – pardavėju ar paslaugų teikėju, todėl vartojimo sutarties institutas yra grindžiamas silpnesniosios sutarties šalies (vartotojo) teisinės apsaugos doktrina².

Tarnyba iš Įrašo nustatė, jog vartotojas telefoninio pokalbio metu nebuvo informuotas apie sutarties atsisakymo teisę bei apie tai, kad atsisakius sutarties per 14 dienų laikotarpį nuo jos sudarymo dienos, teikėja turi teisę susigrąžinti jos patirtus nuostolius, apskaičiuotus taikant paslaugų kainas be nuolaidos. Tarnybos vertinimu, vadovaujantis kliento interesų prioriteto principu, taip pat atsižvelgiant į tai, kad vartotojui nebuvo suteikta visa informacija apie paslaugų kainas sudarant sutartį nuotoliniu būdu (telefonu), todėl vartotojui pasinaudojus teise atsisakyti sutarties, jam turi būti apskaičiuojama mokėtina suma už faktiškai suteiktas paslaugas, sumokant jų teikimo laikotarpiui proporcingą sumą, apskaičiuotą nuo sutartyje nurodytos paslaugų kainos, apie kurią vartotojas buvo informuotas telefonu, t. y. su nuolaida.

Tarnyba, išanalizavusi jai pateiktą ginčo medžiagą, nustatė, kad pagal sutartinius dokumentus vartotojui sutarties vykdymo laikotarpiu, t. y. nuo 2019 m. sausio 4 d. iki 2019 m. sausio 18 d. mokėtiną sumą už paslaugas turėtų sudaryti: 1) paslaugų įrengimo mokestis³, kurio kaina su nuolaida – 3,00 Eur su PVM (be sunaudotų medžiagų); 2) 3,50 Eur (su PVM) mokestis už sunaudotas medžiagas paslaugų įrengimo metu, remiantis „Darbų atlikimo aktu“; 3) proporcingai sutarties vykdymo laikotarpiui, t. y. už 14 dienų, paskaičiuotas paslaugų plano mokestis – 7,23 (su PVM) (skaičiuojant pagal mėnesio mokesčio kainą su nuolaida, t. y. 16,00 Eur su PVM)⁴; 4) proporcingai paskaičiuoti mokesčiai už įrangos nuomą, t. y. sumaniosios televizijos įrangos nuoma (2 vnt.) – 0,90 Eur (su PVM). Atsižvelgiant į tai, Tarnyba konstatuoja, kad bendra vartotojo mokėtina suma,

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. kovo 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-137/2011.

³ Vartotojo ir teikėjos darbuotojos pokalbio metu, teikėjos darbuotoja nurodė, jog paslaugų įrengimo mokestis bus apmokestinamas 3,00 Eur vienkartinio mokesčiu.

⁴ 16,00 Eur su PVM / 31 (dienų skaičius 2019 m. sausio mėn.) * 14 d. (naudojimosi paslaugomis dienų skaičius).

nutraukus sutartinius santykius su teikėja, turėtų sudaryti 14,63 Eur (su PVM), todėl vartotojo prašymas yra tenkintinas.

3. T e n k i n u vartotojo Z. Š. 2019 m. balandžio 26 d. prašymą ir į p a r e i g o j u teikėją perskaičiuoti 2019 m. sausio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) 14,63 Eur (su PVM) sumai.

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 vyriausiąją specialistą Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktoriaus pavaduotojas,
pavadojantis direktorių

Mindaugas Žilinskas