



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL I. Ž. 2020 M. KOVO 31 D. PRAŠYMO**

Nr.  
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“, 40.2 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojos I. Ž. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2020 m. vasario 4 d. prašymą ir 2020 m. kovo 31 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Cgates“ (Ukmergės g. 120, 08105 Vilnius, įmonės kodas 120622256) (toliau – teikėja) 2020 m. vasario 10 d. raštą Nr. 22 (toliau – raštas), teikėjos 2020 m. balandžio 21 d. ir 2020 m. gegužės 8 d. el. laiškais pateiktą informaciją, kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja sudarė 2017 m. kovo 23 d. „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį dėl televizijos ir interneto prieigos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini), kurioje nustatytas 12 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, taikant televizijos paslaugų mokėjimo planą „Televizija S/12“ ir interneto prieigos paslaugų mokėjimo planą „Internetas M/12“ už bendrą 10,00 Eur/mėn. mokesťį su nuolaida. Kartu su šia sutartimi 2017 m. kovo 23 d. Darbų atlikimo aktu vartotojai taip pat buvo perduota įranga, reikalinga paslaugų teikimui: TV priedėlis ir kortelė (toliau abu kartu – įranga).

2018 m. kovo 21 d. vartotoja su teikėja pratęsė sutartinius santykius ir telefonu sudarė 2018 m. kovo 21 d. „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį (toliau – sutartis) dėl televizijos ir interneto prieigos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini), nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, taikant paslaugų mokėjimo planą „Televizijos ir interneto paslaugų rinkinys LTplus+100/24“ už bendrą 10,00 Eur/mėn. mokesťį su nuolaida.

Vartotoja prašyme nurodo, jog pretenzijas teikėjai išdėstė savo 2020 m. vasario 4 d. prašyme Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba), kuriame nurodė, jog ilgus metus naudojosi teikėjos teikiamomis interneto prieigos ir televizijos paslaugomis ir 2018 metais besibaigiant 2017 m. kovo 23 d. „Cgates“ paslaugų teikimo sutartyje nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, į vartotoją telefonu kreipėsi teikėjos atstovė su pasiūlymu toliau likti teikėjos kliente. Vartotoja teigia, kad su pateiktu pasiūlymu sutiko tik su sąlyga, jog mėnesinis mokesťis už paslaugas liks toks pat kaip pastaruosius metus, t. y. 10,00 Eur/mėn. Vartotoja nurodo, kad jai keičiant gyvenamąją vietą, ji ir toliau pageidavo naudotis teikėjos paslaugomis, todėl bandė su teikėja susitarti dėl paslaugų teikimo kitu nei sutartyje nurodytu adresu, tačiau susitarti nepavyko, nes teikėja nauju vartotojos gyvenamosios vietos adresu paslaugų teikti neturi techninės galimybės. Atsižvelgiant į tai, vartotoja 2019 m. rugpjūčio mėn. kreipėsi į teikėją dėl sutarties nutraukimo. Vartotojos teigimu, 2019 m. liepos 31 d. ji teikėjai grąžino įrangą.<sup>1</sup> Pasak vartotojos, nutraukus sutartį, teikėja iš jos pareikalavo sutarties nutraukimo mokesčių. Vartotojos teigimu, sutarties, pagal kurią teikėja reikalauja sumokėti, ji nebuvo gavusi ir pasirašiusi, o pati sutartis, vartotojos nuomone, yra surašyta vienašališkai, su neaiškiais paslaugų ir paslaugų įvedimo mokesčiais, nors vartotoja teikėjos paslaugomis naudojosi daug metų. Vartotoja nurodo, jog teikėja dėl sutarties nutraukimo iš jos reikalauja 305,87 Eur sumos. Vartotoja pažymi, kad remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.228<sup>8</sup> straipsnio 5 dalimi, verslininkas, kuris skambina vartotojui telefonu siekdamas sudaryti nuotolinę

<sup>1</sup> Kadangi ginčo dėl įrangos grąžinimo nėra, toliau Tarnyba šio klausimo nenagrinės.

sutartį, pokalbio su vartotoju pradžioje privalo atskleisti savo tapatybę (vardą ir pavardę ar pavadinimą) ir, jeigu reikalinga, asmens, kurio vardu jis skambina, tapatybę (vardą ir pavardę ar pavadinimą) ir nurodyti komercinį šio pokalbio tikslą. Jeigu šiuo atveju vartotojas sutinka sudaryti nuotolinę sutartį, verslininkas privalo patvirtinti pasiūlymą vartotojui patvarioje laikmenoje. Nuotolinė sutartis laikoma sudaryta, kai vartotojas pasirašo pasiūlymą arba išsiunčia verslininkui savo rašytinį sutikimą, o vadovaujantis to paties straipsnio 4 dalimi, „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 6.228<sup>7</sup> straipsnio 1 dalies 1, 2, 4, 7 ir 13 punktuose nurodytą informaciją. Kitą šio kodekso 6.228<sup>7</sup> straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją verslininkas privalo pateikti vartotojui, kaip nustatyta šio straipsnio 2 dalyje“. Vartotojos nuomone, teikėjos iš jos reikalaujama suma yra neteisinga. Vartotoja nurodo, jog jai nesutikus sumokėti teikėjos reikalaujamą 305,87 Eur sumą, jos išieškojimas buvo perduotas UAB „Sergel“.

Vartotoja prašyme nurodo, jog į jos 2020 m. vasario 4 d. prašymą 2020 m. vasario 19 d. gavo Tarnybos atsakymą, kuriuo remdamasi 2020 m. vasario 26 d. el. paštu kreipėsi į teikėją su prašymu perskaičiuoti 305,87 Eur sumą, tačiau teikėja atsisakė tai padaryti. Vartotoja nesutinka su 2019 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitoje faktūroje (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita) nurodyta 305,87 Eur suma.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad 2017 m. kovo 23 d. buvo sudaryta „Cgates“ paslaugų teikimo sutartis dėl televizijos bei interneto prieigos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini), joje nustatant 12 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį. Pasak teikėjos, vartotoja savo parašu patvirtino, kad su visomis šios sutarties ir „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) sąlygomis susipažino, su jomis sutiko, įrangą gavo, teikėjos atliktų darbų kokybę tenkino. Teikėja nurodė, kad 2018 m. kovo 21 d. teikėjos atstovė susisieikė telefonu su vartotoja dėl besibaigiančios 2017 m. kovo 23 d. „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties sąlygų atnaujinimo. Teikėjos teigimu, jos atstovei išsiaiškinus vartotojos poreikius, buvo pasiūlytas vartotojai priimtinas variantas ir minimaliam 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui šalys sudarė sutartį. Teikėja teigdama, kad 2019 m. kovo 21 d. vartotojai telefonu buvo išdėstytos pagrindinės paslaugų teikimo sąlygos, kad vartotoja jos identifikavimui pateikė savo asmens kodą ir kad vartotoja sutiko su teikėjos atstovės aiškiai pateiktu pasiūlymu, pateikė Tarnybai 2019 m. kovo 21 d. pokalbio telefonu įrašą (toliau – pokalbio įrašas). Teikėja taip pat pažymėjo, kad 2019 m. liepos 31 d. vartotoja grąžino įrangą ir atsisakė teikėjos teikiamų paslaugų pagal sutartį dėl gyvenamosios vietos keitimo. Teikėja atkreipia dėmesį, kad kadangi dėl esamų techninių galimybių, perkelti paslaugų teikimo kitu nei sutartyje nurodytu adresu nebuvo galimybių, todėl teikėja pasiūlė vartotojai perrašyti sutartį kito asmens vardu, tačiau vartotoja tokio asmens nenurodė. Anot teikėjos, vartotojai vienašališkai nutraukus sutartį anksčiau nustatyto 24 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, teikėja turėjo teisę apskaičiuoti netesybas. 2020 m. gegužės 8 d. teikėja Tarnybai papildomai pateikė laikotarpio nuo 2018 m. kovo 21 d. iki 2019 m. rugpjūčio 1 d. vartotojai suteiktų mėnesinių mokesčių nuolaidų lentelę<sup>2</sup> (toliau – Lentelė). Teikėjos nuomone, ji tinkamai vykdė savo sutartines prievolės, todėl prašymas vartotojos apmokėti už paslaugoms suteiktas nuolaidas, nutraukus sutartį ne dėl teikėjos kaltės nepasibaigus nustatytam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, yra teisėtas ir pagrįstas. Teikėja 2020 m. balandžio 21 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad teikėja jau pateikė raštu Tarnybai savo poziciją dėl vartotojos reikalavimo ir naujų aplinkybių neatsirado.

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 vartotojai užsakytas paslaugas, o vartotoja įsipareigojo sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams

<sup>2</sup> T. y. laikotarpis nuo sutarties sudarymo iki jos nutraukimo dienos.

teisiniams santykiams dėl sutartimi sulygtų 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 paslaugos turi būti teikiamos ir 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, kas išdėstyta, 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 ginčas tarp šalių yra kilęs dėl teikėjos iš vartotojos reikalaujamos Sąskaitoje nurodytos 305,87 Eur sumos, vartotojai sutartį nutraukus nepasibaigus nustatytam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Vartotoja nesutinka su šia suma ir prašo ją sumažinti, nes, vartotojos nuomone, ši suma yra neteisinga, kadangi: 1) jai keičiant gyvenamąją vietą, ji ir toliau pageidavo naudotis teikėjos paslaugomis, todėl bandė su teikėja susitarti dėl paslaugų teikimo kitu nei sutartyje nurodytu adresu, tačiau susitarti nepavyko, nes teikėja nauju vartotojos gyvenamosios vietos adresu paslaugų teikti neturi techninės galimybės; 2) nuotoliniu būdu sudarytos sutarties, pagal kurią teikėja reikalauja apmokėti Sąskaitą, ji nebuvo gavusi ir pasirašiusi, o pati sutartis, vartotojos nuomone, yra surašyta vienašališkai, su neaiškiais paslaugų ir paslaugų įvedimo mokesčiais. Teikėjos nuomone, sutartis nutraukta ir Sąskaita pateikta sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis, o teikėjos reikalavimas vartotojai apmokėti Sąskaitą yra teisėtas ir pagrįstas. Taigi toliau Tarnyba vertins Sąskaitoje nurodytos 305,87 Eur sumos dydžio pagrįstumą.

Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktos Sąskaitos kopiją bei teikėjos Tarnybai el. paštu pateiktus paaiškinimus, nustatė, kad 305,87 Eur sumą sudaro: 260,55 Eur „Sutarties vykdymo išlaidos: mėnesinio mokesčio nuolaidos“, 45,00 Eur sutarties nutraukimo mokestis, 0,29 Eur mėnesinis mokestis už paslaugas ir 0,03 Eur mėnesinis mokestis už įrangos nuomą.

Kaip nustatyta aukščiau, sutartis tarp šalių buvo sudaryta nuotoliniu būdu 2018 m. kovo 21 d. joje nustatant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, t. y. iki 2020 m. kovo 20 d. Remiantis ginčo šalių pateiktais paaiškinimais (nė viena šalis šio fakto neginčija), sutartis buvo nutraukta vienašališkai vartotojos prašymu 2019 m. rugpjūčio 1 d., kadangi ji pakeitė gyvenamąją vietą ir paslaugos sutartyje susitartu paslaugų teikimo adresu vartotojai nebuvo reikalingos, o vartotojai pageidaujant teikėjos paslaugų nauju vartotojos gyvenamuoju adresu, susitarti nepavyko, kadangi teikėja paslaugų teikti nauju vartotojos gyvenamuoju adresu neturi techninės galimybės. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad sutartis buvo nutraukta nepasibaigus sulygtam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų iš esmės negali būti apribota, kadangi aiškintina tuo, jog paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. Tačiau pagal teisės aktus tokiu atveju klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento.

ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį <...>“. Priedo Nr. 1 (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas), kuris yra sudėtinė sutarties dalis, skiltyje „Papildomos sąlygos pasirašius terminuotą paslaugų teikimo sutartį“ yra nustatyta, kad „Klientui, ne dėl „Cgates“ kaltės, nutraukus Sutartį vienašališkai ar atsisakius šiame priede nurodytų paslaugų nepraėjus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, Klientas, Sutarties nutraukimo dieną privalo grąžinti pilnos komplektacijos, veikiančią „Cgates“ įrangą (jeigu įranga buvo perduota laikinam naudojimui) bei per 5 dienas nuo Sutarties nutraukimo ir/ar paslaugų atsisakymo dienos privalo atlyginti „Cgates“ turėtas išlaidas susijusias su Sutarties vykdymu, t. y. apmokėti „Cgates“ pinigų sumą lygią šiame Sutarties priede faktiškai suteiktoms nuolaidoms laikotarpiu nuo Sutarties sudarymo iki Sutarties nutraukimo <...>“. Taisyklių, kurios laikytinos sudėtinė sutarties dalimi, 35

punkte nustatyta, kad „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“. Šios sutartinių dokumentų nuostatos aiškintinos kaip suteikiančios teikėjai teisę reikalauti atlyginti teikėjos patirtus nuostolius, kurie buvo patirti nutraukus konkrečią sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, kurioje buvo nurodytos suteiktos nuolaidos. CK 6.71 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad netesybos – tai įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta (bauda, delspinigiai). Netesybomis laikoma bauda, nustatyta konkrečia pinigų suma arba užtikrinamos prievolės sumos procentu, arba delspinigiai, skaičiuojami už kiekvieną praleidimo termino dieną. Teismų praktikoje, kurioje aiškinamos nuostatos, susijusios su netesybų reglamentavimu, yra konstatuota, jog šalių susitarimu nustatytų netesybų tikslas – kompensuoti kreditoriaus galimus praradimus neįvykdžius ar netinkamai įvykdžius sutartinius arba ikisutartinius įsipareigojimus<sup>3</sup>.

Paslaugų teikėjų su šių paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl paslaugų teikimo, kuriose nustatomas minimalus naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpis ir paslaugų gavėjams suteikiamos tam tikros nuolaidos (paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui, įrangai ir pan.), taip pat numatoma, kad suteiktas nuolaidas, remiantis atitinkamomis sutarties nuostatomis, paslaugų gavėjas privalo sumokėti paslaugų teikėjui, jei paslaugų teikimo sutartis nutraukiama nepasibaigus minimaliam naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba vertina, kad aukščiau nurodytos sutartinių dokumentų nuostatos, numatančios paslaugų gavėjo pareigą sumokėti šių paslaugų teikėjui sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas paslaugoms ir (ar) įrangai, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų vartotojai nutraukus sutartį anksčiau nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos. Todėl teikėjos reikalaujama suteiktų nuolaidų mėnesiniams mokesčiams suma – 260,55 Eur, taip pat 45,00 Eur sutarties nutraukimo mokestis laikytini netesybomis.

Kaip matyti iš vartotojos prašymo, ji ginčija Sąskaitos pagrįstumą ir nesutinka sumokėti teikėjos paskaičiuotas netesybas. ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada abonentas gali nutraukti elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį be netesybų. ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytų Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį <...> Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo“. Taigi, tik nustačius, jog paslaugų teikėjas iš esmės pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus arba pakeitė paslaugų teikimo sutarties sąlygas, gali būti taikomas ERPT taisyklių 12 punktas ir pripažįstama, kad paslaugų gavėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. Kas laikytina esminiu sutarties pažeidimu, nei sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaparta, todėl sprendžiant, ar teikėja iš esmės pažeidė sutartį, vertintina atsižvelgiant į CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, t. y., ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar nevykdymas duoda pagrindą nukentėjusiajai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan.

Prašyme vartotoja nurodė, jog sutartį nutraukė, kadangi ji pakeitė gyvenamąją vietą ir paslaugos sutartyje susitartu paslaugų teikimo adresu vartotojai nebuvo reikalingos, o vartotojai pageidaujant teikėjos paslaugų nauju vartotojos gyvenamuoju adresu, susitarti nepavyko, nes teikėja paslaugų teikti nauju vartotojos gyvenamuoju adresu neturi techninės galimybės. Kaip jau minėta anksčiau, sutartyje paslaugų teikimo vieta nurodyta (duomenys neskelbtini). Taigi tarp vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartimi buvo susitarta dėl paslaugų teikimo konkrečiu adresu ir šio fakto neginčija nė viena iš šalių. Paslaugų teikimo vieta šiuo atveju yra viena iš sutarties sąlygų, kuri gali būti keičiama teisės aktuose ir sutartyje nustatyta tvarka. Vadovaujantis CK 6.223 straipsnio 1 dalimi, sutartis gali būti pakeista šalių susitarimu, o CK 6.183 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad rašytinė sutartis, kurioje

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. sausio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-95-313/2017.

yra išlyga, kad sutartį pakeisti ar papildyti arba ją nutraukti galima tik raštu, negali būti pakeista, papildyta ar nutraukta kitokiu būdu. Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, kad vartotojai, keičiant gyvenamąją vietą sutartyje nurodytu adresu paslaugos buvo nebereikalingos, o vartotojai pageidaujant teikėjos paslaugų nauju vartotojos gyvenamuoju adresu, šalys bandė tartis dėl paslaugų teikimo kitu nei sutartyje nurodytu adresu, tačiau nesėkmingai, nes teikėja, atlikusi techninių galimybių tyrimą, informavo vartotoją, jog nauju vartotojos gyvenamosios vietos adresu paslaugų teikti neturi techninės galimybės. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog šalys nesusitarė dėl sutarties pakeitimo, o šalims nesusitarus dėl sutarties pakeitimo, ji liko nepakeista, todėl teikėjai neatsirado pareiga teikti paslaugas nauju vartotojos gyvenamuoju adresu. Kad paslaugos sutartyje nurodytu adresu buvo teikiamos, neginčija nė viena iš ginčo šalių, todėl Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, kad teikėja, neturėdama techninės galimybės vartotojai teikti paslaugų kitu nei sutartyje nurodytas adresu, iš esmės pažeidė sutartį. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo taikyti ERPT taisyklių 12 punkto bei pripažinti vartotojos teisę sutartį nutraukti be netesybų.

Kaip nurodyta aukščiau, vartotoja, ginčydama Sąskaitos pagrįstumą, taip pat teigia, kad nuotoliniu būdu (telefonu) sudarytos sutarties, pagal kurią teikėja reikalauja apmokėti Sąskaitą, ji nebuvo gavusi ir pasirašiusi, o pati sutartis, vartotojos nuomone, yra surašyta vienašališkai, su neaiškiais paslaugų ir paslaugų įvedimo mokesčiais. Taigi šio ginčo nagrinėjimo kontekste taip pat svarbu įvertinti sutarties sudarymo aplinkybes ir iš to kylančias teises pasekmes sutarties šalims. Iš Tarnybai pateiktų ginčo šalių paaiškinimų, priedašo popieriniame sutarties egzemplioriuje, taip pat pokalbio įrašo turinio nustatyta (nei viena ginčo šalis neginčija šio fakto), kad šalys sutartį sudarė nuotoliniu būdu, t. y. telefonu. Tarnyba pažymi, kad CK įtvirtina nuostatas, susijusias su garantijomis, taikomomis vartotojams<sup>4</sup> sudarant sutartis priklausomai nuo sutarties sudarymo būdo. CK 6.228<sup>8</sup> 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“.

Be kita ko, CK 6.719 straipsnio 1 dalis numato kliento teisę susipažinti su išsamia informacija, susijusia su paslaugomis, kuri turi įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį, o CK 6.718 straipsnio 1 dalis įtvirtina, kad teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus. Detalius reikalavimus elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčiai numato ERPT taisyklių 6 punktas, kuris numato, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti visą informaciją, išdėstytą šio punkto papunkčiuose. Papildomus reikalavimus (papildomas garantijas vartotojams) numato CK 6.228<sup>7</sup> straipsnis, kuris taikomas tais atvejais, kai sutartys priskiriamos nuotolinėms sutartims ar ne prekybos patalpose sudarytomis sutartims. Taip pat CK 6.228<sup>8</sup> straipsnio 2 dalyje yra nurodyta, jog „Sudarydamas nuotolinę sutartį, verslininkas privalo suteikti vartotojui šio kodekso 6.228<sup>7</sup> straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją aiškia ir suprantama kalba arba sudaryti sąlygas vartotojui tinkamai susipažinti su ta informacija, atsižvelgdamas į naudojamą 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 6.228<sup>7</sup> straipsnio 1 dalies 1, 2, 4, 7 ir 13 punktuose nurodytą informaciją. Kitą šio kodekso 6.228<sup>7</sup> 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 pratęsiamą automatiškai, – sutarties nutraukimo

<sup>4</sup> CK 6.228<sup>1</sup> straipsnio 2 dalyje apibrėžta, kad vartotojas – fizinis asmuo, savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis; ERĮ 3 straipsnio 69 dalis numato, jog vartotojas – fizinis asmuo, kuris naudojasi ar pareiškia norą naudotis viešosiomis elektroninių ryšių paslaugomis nesusijusiems su jo amatu, verslu ar profesija tikslams, tai yra vartotojo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti.

sąlygas. Vadovaujantis CK 6.228<sup>8</sup> straipsnio 6 dalimi „*Per protingą terminą nuo nuotolinės sutarties sudarymo ir ne vėliau kaip pristatydamas prekes arba prieš pradėdamas teikti paslaugas verslininkas privalo pateikti vartotojui sudarytos sutarties patvirtinimą patvariojoje laikmenoje. Sutarties patvirtinime pateikiama visa šio kodekso 6.228<sup>7</sup> straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, išskyrus informaciją, kurią verslininkas pateikė vartotojui patvariojoje laikmenoje prieš sudarydamas nuotolinę sutartį.*“ Taigi CK 6.228<sup>7</sup> straipsnio 1 dalyje, reglamentuojančioje informacijos suteikimą vartotojui prieš sudarant nuotolinę sutartį, be kita ko, numatyta verslininko pareiga informuoti vartotoją apie jo teisę atsisakyti sutarties, nurodant šios teisės įgyvendinimo sąlygas, terminus ir tvarką, pateikiant pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, arba informacija, kad vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties pagal CK 6.228<sup>10</sup> straipsnį.

Taigi, šio ginčo atveju, vertintina, ar teikėja vartotojai telefonu pateikė aukščiau nurodytą atitinkamuose CK straipsniuose, reglamentuojančiuose nuotolinių sutarčių sudarymą, informaciją ir, ar ši informacija sutampa su rašytiniu sutarties dokumentu, pateiktu Tarnybai. Išklausiusi ir įvertinusi telefoninio pokalbio įrašą Tarnyba nustatė, kad pokalbio su teikėjos darbuotoja metu vartotoja buvo supažindinta su sutarties sąlygomis, apimančiomis paslaugų mokėjimo planą ir bendrą 10,00 Eur vartotojos mokėtiną paslaugų kainą (mėnesinį mokestį), taip pat 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį bei 45,00 Eur sutarties administravimo mokestį ir jam pritaikytą nuolaidą, be kita ko, vartotoja buvo apibendrintai informuota apie tai, kad, nutraukiant sutartį nepasibaigus minimaliam naudojimuisi paslaugomis laikotarpiui, vartotojai teks sumokėti jai faktiškai suteiktas nuolaidas. Atkreiptinas dėmesys, kad Tarnyba taip pat nustatė, kad telefoninio pokalbio metu informacija apie kitas nuolaidas, išskyrus minėtą 45,00 Eur sutarties administravimo mokesčiui suteiktą nuolaidą (45,00 Eur), vartotojai nebuvo pateikta.

Kaip jau minėta, CK 6.228<sup>8</sup> straipsnio 5 dalyje įtvirtinta, jog „<...> *Jeigu <...> vartotojas sutinka sudaryti nuotolinę sutartį, verslininkas privalo patvirtinti pasiūlymą vartotojui patvariojoje laikmenoje. Nuotolinė sutartis laikoma sudaryta, kai vartotojas pasirašo pasiūlymą arba išsiunčia verslininkui savo rašytinį sutikimą*“ . Nors teikėja nepateikė Tarnybai įrodymų, patvirtinančių, kad vartotojai buvo siūsta sutartis patvarioje laikmenoje, šiuo atveju pagal Tarnybai pateiktus kitus įrodymus, pavyzdžiui, 2018 m. sausio 23 d. – 2019 m. rugsėjo 30 d. Tarpusavio atsiskaitymų suderinimo aktą (toliau – balansas), kuriame pateikti duomenys apie vartotojai teiktų sąskaitų ir vartotojos atliktų mokėjimų balansą, galima spręsti, kad apmokėdama sąskaitas už suteiktas paslaugas pagal sutartį vartotoja konkludentiniais veiksmais iš esmės sutiko su tomis paslaugų teikimo sąlygomis, įskaitant užmokesčius, kurios buvo aptartos telefonu, t. y., Tarnyba daro išvadą, kad telefoninio pokalbio metu vartotojai buvo aiškiai atskleistos sutarties sąlygos dėl bendro mėnesinio paslaugų užmokesčio (10,00 Eur) ir sutarties administravimo mokesčio (45,00 Eur), kuriam pritaikyta jo dydžio nuolaida (45,00 Eur). Taip pat Tarnyba nustatė, jog 2018 m. vasario 21 d. pokalbio telefonu tarp vartotojos ir teikėjos atstovės metu, teikėjos atstovė pateikė pagrindinius duomenis apie teikėją, pasitikslino vartotojos asmens duomenis, informavo vartotoją apie sutarties atsisakymo teisę.

Kaip minėta anksčiau, Tarnyba nustatė, kad telefoninio pokalbio su teikėjos atstove metu vartotoja buvo tik informuota apie pareigą grąžinti vartotojai faktiškai suteiktas nuolaidas tuo atveju, jeigu vartotoja nutrauks sutartį anksčiau sutarto minimalaus įsipareigojimo naudotis teikėjos paslaugomis laikotarpio pabaigos. Tačiau ne visos vartotojai faktiškai suteiktos ir sutartyje numatytos nuolaidos vartotojai buvo nurodytos telefoninio pokalbio metu, t. y. vartotoja nebuvo informuota apie sutarties priedo skiltyje „Individualus pasiūlymas“ nurodytą 19,00 Eur mėnesinį mokestį, kuriam taikoma 10,00 Eur/mėn. nuolaida, 3,90 Eur mėnesinį mokestį už paslaugą „Pažintinių kanalų grupė“, kuriam pritaikius 3,90 Eur/mėn. nuolaidą taikomas 0,00 Eur/mėn. mokestis su nuolaida ir 2,00 Eur mėnesinį mokestį už paslaugą „Papildoma TV paslauga“, kuriam pritaikius 2,00 Eur/mėn. nuolaidą taikomas 0,00 Eur/mėn. mokestis su nuolaida. Iš Tarnybai pateiktos Lentelės, Tarnyba nustatė, kad 260,55 Eur netesybų (Sąskaitoje nurodyta kaip „Sutarties vykdymo išlaidos: mėnesinio mokesčio nuolaidos“) sumą sudaro nuo sutarties sudarymo iki jos nutraukimo dienos (laikotarpis nuo 2018 m. kovo 21 d. iki 2019 m. rugpjūčio 1 d.) vartotojai suteiktos nuolaidos, t. y. už 16 mėn. ir 12 d. 163,87 Eur nuolaida mėnesio mokesčiui (10,00 Eur/mėn. nuolaida), 63,91 Eur nuolaida „Pažintinių kanalų grupei“ (3,90 Eur/mėn. nuolaida) ir 32,77 Eur nuolaida „Papildomai TV paslaugai“ (2,00 Eur/mėn.

nuolaida). Atsižvelgiant į tai ir į tai, kas išdėstyta aukščiau, konstatuotina, jog vartotoja sutarties sudarymo telefonu metu nebuvo informuota apie Lentelėje nurodytas nuolaidas mėnesiniams mokesčiams. Be to, kaip galima spręsti pagal telefoninio pokalbio įrašo su teikėjos atstove turinį, taip pat, kaip vartotoja nurodo prašyme, vartotoja sutiko sudaryti sutartį, jei sąlygos, kurios galiojo anksčiau, t. y. pasirašius sutartinius dokumentus 2017 m., nesikeis, atitinkamai, buvo suderinta, kad išlieka tokia pati bendra paslaugų kaina – 10,00 Eur, taip pat, kaip minėta aukščiau, vartotoja buvo informuota apie nuolaidą Sutarties administravimo mokesčiui. Tuo tarpu Tarnyba sistemiškai išanalizavusi tiek 2017 m. pasirašytus sutartinius dokumentus, tiek sutarties ir jos sudėtinę dalimi esančių dokumentų sąlygas, daro išvadą, jog sutartimi sutartos sąlygos nėra analogiškos prieš tai buvusioms, t. y. pasikeitė paslaugų mokėjimo planas, paslaugų užmokesčiai be nuolaidų ir vartotojai suteiktų nuolaidų sumos, todėl Tarnyba vertina, jog keičiantis atitinkamoms sąlygoms ir siekiant vartotojos visapusiško informuotumo teikėja turėjo pareigą dar prieš sudarydama sutartį pagal CK 6.228<sup>7</sup> straipsnio 1 dalį pateikti vartotojai išsamią informaciją ir apie kitas suteiktas nuolaidas, o kilus ginčui dėl vartotojos informavimo tinkamumo ir objektyviais įrodymais nepatvirtinus sutarties vartotojai pateikimo aplinkybės, turėtų prisiimti dėl savo veiksmų kilusią riziką ir tenkančias pasekmes.

Tarnyba, atsižvelgusi į tai, kas išdėstyta aukščiau, visapusiškai išanalizavusi vartotojos prašymo nagrinėjimo medžiagą, sutartinių santykių pobūdį ir sutarties tikslus, šalių statusą (didesnę vartotojų apsaugą sudarant nuotolines sutartis), vadovaudamasi teisingumo, sąžiningumo, protingumo ir kliento interesų prioriteto principais, konstatuoja, kad teikėja turi pagrįstą teisę reikalauti tik tų nuolaidų, apie kurias vartotoja aiškiai buvo informuota ir su kuriomis sutiko būtent sudarant sutartį telefoninio pokalbio metu (t. y. tik Sutarties administravimo mokesčiui (45,00 Eur)), todėl vartotojos prašymas dalyje dėl netesybų yra iš dalies tenkintinas, įpareigojant teikėją perskaičiuoti Sąskaitą ir nereikalauti iš vartotojos gražinti tas suteiktas nuolaidas, apie kurias vartotoja nebuvo informuota sudarant sutartį telefonu, t. y. 260,55 Eur sumą Sąskaitoje įvardintą kaip „Sutarties vykdymo išlaidos: mėnesinio mokesčio nuolaidos“.

*Dėl 0,29 Eur mėnesinio mokesčio už paslaugas ir 0,03 Eur mokesčio už įrangos nuomą*

Bendrą Sąskaitoje nurodytą 305,87 Eur mokėtiną sumą taip pat sudaro 0,29 Eur mėnesinis mokestis už paslaugas ir 0,03 Eur mokestis už įrangos nuomą. Teikėja Tarnybai 2020 m. gegužės 8 d. el. laiške paaiškino, kad 0,29 Eur suma yra už 2019 m. rugpjūčio 1 d. suteiktas paslaugas, o 0,03 Eur suma yra už 2019 m. rugpjūčio 1 d. įrangos nuomą. Taisyklių 35 punktas įtvirtina nuostatą, kad „Klientas, nutraukęs Sutartį ir/ar atsisakęs Paslaugos privalo atsiskaityti su „Cgates“ už suteiktas Paslaugas iki Paslaugų atsisakymo dienos. <...>“. 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. Kadangi sutartis nutraukta 2019 m. rugpjūčio 1 d., 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 „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 Taisyklių 27.1 papunktį, vartotoja įsipareigojo laiku ir tinkamai atsiskaityti už suteiktas paslaugas Taisyklėse nustatyta tvarka. Vadovaujantis 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. <...>“. Atsižvelgdama į tai, kas nurodyta aukščiau, ir įvertinusi ginčo šalių pateiktus įrodymus (įskaitant balansą), Tarnyba konstatuoja, kad vartotoja, 2019 m. rugpjūčio 1 d. nutraukusi sutartį, privalo iki šios dienos atsiskaityti

pagal sutartį, todėl teikėja pagrįstai pareikalavo vartotojos Sąskaitoje apmokėti aukščiau nurodytus mokesčius, todėl vartotojos prašymas šioje dalyje yra netenkintinas.

3. T e n k i n u i š d a l i e s vartotojos I. Ž. 2020 m. kovo 31 d. prašymą nagrinėti ginčą ir p r i p a ž i s t u, kad UAB „Cgates“ neturi teisės reikalauti didesnės nei 45,00 Eur suteiktos nuolaidos sutarties administravimo mokesčiui (netesybų) sumos, 0,29 Eur mėnesinio mokesčio už paslaugas ir 0,03 Eur mokesčio už įrangos nuomą pagal 2019 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) vartotojai I. Ž. nutraukus 2018 m. kovo 21 d. „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį.

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

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis