



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL K. G. 2020 M. BIRŽELIO 3 D. PRAŠYMO NR. 1**

Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasi 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) 38.4, 40.3 papunkčiais, išnagrinėjusi vartotojo K. G. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. birželio 3 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 1 (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Magnetukas“ (Erdvilo g. 3, 47181 Kaunas, įmonės kodas 302596445) (toliau – teikėja) 2020 m. birželio 16 d. raštą (toliau – raštas), teikėjos 2020 m. liepos 28,30 d. ir 2020 m. rugpjūčio 4 d. el. paštu Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) pateiktus papildomus paaiškinimus, kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotojas su UAB „M projektai“<sup>1</sup> 2013 m. kovo 21 d. sudarė Interneto paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų teikimo. Sutarties Priede Nr. 1 Paslaugų teikimo sąlygos (toliau – sutarties priedas) skyriuje „Įrangos priėmimo-perdavimo aktas“ nurodyta, jog paslaugų teikimo laikotarpiui teikėja perduoda, o vartotojas priima įrangą – bevielio ryšio stotelę (1 vnt.), kurios vertė 300 Lt (86,89 Eur).

Vartotojas prašyme nurodė, kad teikėjos paslaugomis naudojosi ilgiau nei 6 metus ir 2019 m. gegužės mėn. pradžioje vartotojui telefonu susisiekus su teikėja ir pranešus, kad bendru sutarimu norima nutraukti sutartį, vartotojui buvo nurodyta užpildyti prašymo nutraukti sutartį formą, esančią adresu [www.magnetukas.lt](http://www.magnetukas.lt). Pasak vartotojo, 2019 m. gegužės 3 d. jis teikėjai išsiuntė prašymą nutraukti sutartį nuo 2019 m. gegužės 4 d. Vartotojo teigimu, po 10 d. (2019 m. gegužės 14 d.) iš teikėjos klientų vadybininko (duomenys neskelbtini) buvo gautas atsakymas, kad sutarties nutraukimas bus įvykdytas 2019 m. gegužės 18 d. ir buvo pateikta paskutinė sąskaita, kurią vartotojas nedelsiant apmokėjo. Taip pat minėtame atsakyme buvo nurodyta, kad „*dėl įrangos numontavimo su Jumis susisieks mūsų meistras ir suderins laiką, kada galima bus pasiimti įrangą*“. Be to, ir prašymo nutraukti sutartį formoje, kurią nurodė teikėja, pažymėta, kad per 14 dienų nuo prašymo nutraukti sutartį pateikimo dienos, klientas įsipareigoja gražinti bendrovei priklausančią įrangą arba per 14 kalendorinių dienų sudaryti sąlygas bendrovės darbuotojui, jo darbo laiku, atvykti ir pasiimti bendrovei priklausančią įrangą. Vartotojas atkreipia dėmesį, kad minėtoje formoje taip pat buvo nurodyta, kad „*Nuo šio prašymo gavimo datos klientų aptarnavimo vadybininkas per 14 kalendorinių dienų informuos apie paslaugų nutraukimo eigą*“. Vartotojas pažymi, kad suėjus 14 kalendorinių dienų terminui iš teikėjos nebuvo gauta jokios informacijos apie paslaugų teikimo nutraukimo eigą, taip pat su vartotoju nebuvo susisiepta nei telefonu, nei kitomis informavimo priemonėmis, todėl vartotojas per šį laikotarpį taip ir negavo konkretaus teikėjos nurodymo, kuriuo galėjo būti užtikrintas saugus teikėjai priklausančios įrangos gražinimas. Anot vartotojo, teikėjai neatlikus aukščiau išvardintų veiksmų, jis manė, kad sutartis yra pilnai nutraukta.

Vartotojas prašyme nurodo, kad po 5 mėn. (2019 m. spalio 9 d.) el. paštu iš teikėjos gavo automatinį laišką, informuojantį apie įrangos negražinimą ir pasiūlymą įsigyti įrangą arba paslaugas

---

<sup>1</sup> UAB „M projektai“ turtas, teisės ir pareigos nuo 2017 m. gruodžio 29 d. buvo perduotos teikėjai.

įrangai paimti. Vartotojo teigimu, tik po šio laiško gavimo, jis pirmą kartą buvo informuotas, kad teikėjai priklausančią įrangą turėtų pats išmontuoti ir gražinti, o iškvietus teikėjos meistrus, papildomai mokėti, nors sutartiniai santykiai jau buvo pasibaigę. Vartotojas pažymi, kad sutarties 3.2.2 papunkčio nuostata nurodo teikėjos klientui savavališkai netaisyti ir neperkelti į kitą vietą įrangos be teikėjos darbuotojų, kas, vartotojo nuomone, imperatyviai nurodo „neliesti“ teikėjos įrangos, o už šio sutarties papunkčio nesilaikymą, pagal pasirašytą sutartį gresia bauda. Taip pat, vartotojas pažymėjo, kad teikėja sutarties pasirašymo dieną, tam, kad galėtų užtikrinti sutartyje apibrėžtas paslaugas, anteną iškėlė į individualaus namo trečią aukštą/pastogę, tad savarankiškam įrangos išmontavimui yra reikalingos specialiai pritaikytos priemonės (kopėčios, įrankiai, saugos diržai) ir atitinkama aukštalipio kvalifikacija, kadangi aukštis nuo žemės paviršiaus viršija 5 metrus.

Prašyme nurodoma, kad 2019 m. lapkričio 21 d. teikėja el. paštu atsiuntė 2019 m. lapkričio 21 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita), kurioje kaip paslauga buvo nurodyta „Antena“, Sąskaitos laikotarpis 2019 m. lapkričio 1 d. – 2019 m. lapkričio 1 d., suma – 86,89 Eur. Kadangi, vartotojo nuomone, Sąskaita neatitiko Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo 79 straipsnio 2 dalies 1 punkto, nes vartotojas jokios prekės ar paslaugos nurodytu laikotarpiu iš teikėjos negavo ir nuo sutarties nutraukimo jau buvo praėję 6 mėnesiai, tad teikėja, vartotojo teigimu, negalėjo išrašyti Sąskaitos nei pagal sutartį, nei pagal minėto įstatymo 79 straipsnio 11 dalį, kurioje nurodoma, kad *„Elektroninė PVM sąskaita faktūra gali būti naudojama tik tuo atveju, kai yra išankstinis pirkėjo sutikimas.“* Anot vartotojo, po Sąskaitos gavimo, jis tą pačią dieną, tiek žodžiu, tiek raštu informavo teikėją, kad išrašytos Sąskaitos nepriima ir papildomai prašė teikėjos atsiųsti pasirašytos sutarties kopiją el. paštu arba registruotu paštu, kadangi savo sutarties egzemplioriaus po sutarties nutraukimo buvo neišsaugojęs. Vartotojas pažymi, kad į šį laišką atsakymo iš teikėjos negavo, taip pat prašoma sutarties kopija jo nepasiekė nei el. paštu, nei registruotu paštu. Vartotojo nuomone, Sąskaitoje nebuvo jokių teisinių pagrindų, dėl kurių būtų galima laikyti šią Sąskaitą teisėta, be to, teikėja nesilaikė savo pačios nurodytų sąlygų, kurios buvo atsiųstos raštu sutarties nutraukimo metu ir sau priklausančios įrangos pasiėmimo neinicijavo 6 mėnesius nuo sutarties nutraukimo. Pasak vartotojo, išrašydama Sąskaitą, teikėja galimai mėgino pasipelninti, laikydama vartotoją silpnesne šalimi ir manydama, kad po 6 metų paslaugų teikimo gali iš jo papildomai susigrąžinti pilną įrangos kainą, nežiūrint įrangos nusidėvėjimo ir kitų svarbių faktorių, mažinančių įrangos vertę.

Vartotojas nurodo, kad 2020 m. balandžio 9 d. (t. y. po 5 mėnesių nuo Sąskaitos išrašymo dienos) buvo gautas el. laiškas iš UAB Legal Balance apie pradėtą skolos išieškojimo procedūrą teikėjos naudai, su priskaičiuotomis administravimo išlaidomis, iš viso 101,89 Eur. Vartotojas pažymi, kad šiuo atveju teikėja UAB Legal Balance pateikė ne tik teisės aktų neatitinkančią Sąskaitą, bet ir pažeidė sutarties 7.5 papunktį, kreipdamasi į trečiuosius asmenis, papildomai reikalaudama atlygio už jų teikiamas paslaugas. Pretenziją teikėjai dėl neteisėtai išrašytos Sąskaitos vartotojas išsiuntė 2020 m. balandžio 28 d.

Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta prašyme, vartotojas teikėjos reikalauja:

- 1) anuliuoti neteisėtai išrašytą Sąskaitą;
- 2) iš anksto suderintu laiku, atvykti adresu (duomenys neskelbtini) ir nuo individualaus namo nusiimti teikėjai priklausančią įrangą;
- 3) sutvarkyti įrangos įdiegimo metu sugadintą namo fasadą, o jeigu tokiems darbams atlikti teikėja neturi kompetencijos, tuomet įsipareigoti kompensuoti namo fasadą tvarkysiančios bendrovės išlaidas;
- 4) nutraukti neteisėtą skolos išieškojimą UAB Legal Balance.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad sutartis buvo nutraukta 2019 m. gegužės 18 d. gavus vartotojo 2019 m. gegužės 3 d. prašymą nutraukti sutartį. Teikėja pažymėjo, kad pagal sutarties 8.8.1 papunktyje numatytą tvarką, vartotojas po sutarties nutraukimo teikėjai priklausančią įrangą turi gražinti savo pastangomis, jei sutartis buvo nutraukta nesant teikėjos kaltės. Teikėja nurodo, kad 2019 m. balandžio 30 d. vartotojo dukra prisistačiusi moteris, prisiskambinusi teikėjos bendruoju pagalbos

numeriu 8 600 21 955, paprašė konsultacijos dėl sutarties nutraukimo tvarkos. Teikėjos konsultantas paaiškino, kad vartotojas turi užpildyti prašymą nutraukti sutartį bei jį atsiųsti el. paštu, taipogi paminėjo, kad nutraukiant sutartį reikia gražinti teikėjai įrangą, kuri buvo suteikta vartotojui, sumokėti priskaičiuotus mokesčius ir pan. Pasak teikėjos, 2019 m. gegužės 3 d. el. paštu buvo gautas vartotojo parašu patvirtintas prašymas nutraukti sutartį, kuriame taipogi yra nurodyta, kad vartotojas įsipareigoja per 14 kalendorinių dienų pilnai atsiskaityti su teikėja bei gražinti teikėjai priklausančią įrangą. Teikėja pažymi, kad įrangos gražinimui buvo numatyti du variantai: 1) arba vartotojas įrangą pats nusimontuoja savo lėšomis ir pristato teikėjai; 2) arba vartotojas sudaro galimybes teikėjos darbuotojams, važiuojantiems pro vartotojo namus pakeliui, jau numontuotą įrangą pasiimti (kad vartotojui nereikėtų vykti į teikėjos buveinę).

Teikėja nurodė ir pateikė Tarnybai išrašus iš savo informacinės sistemos apie įvykius, susijusius su įrangos gražinimo klausimu. Pasak teikėjos, 2019 m. gegužės 14 d. vartotojui el. paštu (duomenys neskelbtini) buvo išsiųstas pranešimas apie sutarties nutraukimą bei informacija, kad dėl įrangos pasiėmimo iš vartotojo su juo susisieks teikėjos meistras ir tą pačią dieną teikėjos informacinėje sistemoje vartotojo kortelėje buvo sukurta užduotis teikėjos technikams, susijusi su įrangos numontavimu ir pristatymu į teikėjos buveinę, o 2019 m. gegužės 27 d. teikėjos informacinėje sistemoje buvo sukurtas „kreipinys“ dėl antenos numontavimo su pastaba, kad reikalingos kopėčios, dviejų žmonių komanda ir pan. Pasak teikėjos, kaip matyti iš jos informacinės sistemos, laikotarpiu nuo 2019 m. gegužės 14 d. iki 2019 m. spalio 3 d. su vartotoju ne kartą bandė susisiekti šie teikėjos darbuotojai: (duomenys neskelbtini), tačiau per 5 mėn. nebuvo rastas abiem pusėm priimtinas kompromisas dėl įrangos gražinimo, nes vartotojas, kiekvieną kartą iš teikėjos technikų išgirdęs, kad įrangos numontavimo darbai sutartį nutraukus ne dėl teikėjos kaltės yra traktuojami kaip papildomi darbai, už kuriuos reikės sumokėti papildomai, visą laiką tvirtino ir reikalavo, kad teikėjos technikai atvažiuotų ir įrangą numontuotų nemokamai.

Teikėja nurodė, kad praėjus daugiau kaip 4 mėn. nuo užduoties technikams sukūrimo, 2019 m. spalio 3 d. technikas (duomenys neskelbtini) uždarė užduotį ir perdavė šį klausimą teikėjos vadybininkams, kurie 2019 m. spalio 9 ir 16 d. el. paštu (duomenys neskelbtini) ir trumposiomis žinutėmis (SMS) telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini) išsiuntė vartotojui priminimus apie negražintą įrangą. Pasak teikėjos, 2019 m. lapkričio 21 d. iš vartotojo nesulaukus jokios reakcijos į minėtus priminimus dėl įrangos sugražinimo, buvo priimtas sprendimas išrašyti Sąskaitą už negražintą įrangą teikėjai ir vartotojui buvo išsiųstas pranešimas, kad vis dar yra paskutinė galimybė nemokėti už įrangą teikėjai. Teikėja nurodo, kad 2019 m. lapkričio 21 d., reaguodama į el. paštu atsiųstą Sąskaitą už negražintą įrangą teikėjai paskambino vartotojo dukra prisistačiusi moteris, kuriai paprašius sutarties kopijos, kadangi ji netikinti, kad įrangą reikia patiems gražinti, buvo informuota, kad sutarčių kopijas teikėja išduoda tik savo ofise ir tik klientui arba notariškai patvirtintam įgaliotam asmeniui. Pasak teikėjos, 2020 m. balandžio 8 d. vartotojo neapmokėta Sąskaita (86,89 Eur) už negražintą įrangą buvo perduota UAB Legal Balance dėl išieškojimo, o 2020 m. balandžio 28 d. buvo gauta vartotojo raštiška pretenzija, į kurią teikėja raštu atsakė 2020 m. gegužės 12 d. Teikėjos nuomone, vartotojas yra neteisis teigdamas, jog teikėja privalo savo lėšomis nusimontuoti įrangą, o tai pagrindžia sutarties 8.8.1 papunktis. Taipogi teikėja nesutinka su vartotojo teiginiais, kad teikėja neinformavo vartotojo apie reikalavimą gražinti suteiktą įrangą nutraukus sutartį.

Teikėja 2020 m. liepos 28 d. el. laišku patikslino, kad teikėjos informacinėje sistemoje vartotojo kortelėje yra įvesti šie kontaktiniai telefono ryšio numeriai: (duomenys neskelbtini). Teikėja paaiškino, kad kai sistema siunčia automatinius pranešimus klientams – yra naudojami tuo metu sistemoje suvesti telefono ryšio numeriai bei el. pašto adresai, tačiau kai su klientu susisiekti telefonu bando teikėjos darbuotojas – paprastai yra pasirenkamas pirmasis telefono ryšio numeris, nurodytas kliento kortelėje, ir bandoma juo prisiskambinti. Jei pirmu telefono ryšio numeriu nepavyksta prisiskambinti keletą kartų – bandoma skambinti kitais kliento kortelėje nurodytais telefono ryšio numeriais. Teikėja atkreipė dėmesį, jog jos technikai, skirtingai nei administracijos darbuotojai, kurie bendrauja su klientais per klientų valdymo sistemą ir tai yra fiksuojama, kartais skambina iš teikėjos

ofise esančių telefono ryšio aparatų, kartais – iš darbinių ar asmeninių mobiliųjų telefono ryšio aparatų, o kartais netgi pravažiuodami pro šalį – apsilanko pas klientą bei žodžiu gyvai bendrauja su kliento namuose rastais asmenimis, kaip tikėtina buvo bent kartą ar du kartus ir vartotojo konkrečiu atveju.

Teikėja 2020 m. liepos 30 d. el. paštu papildomai informavo Tarnybą ir pateikė 2017 m. rugpjūčio 12 d. išrašą iš savo informacinės sistemos, kad pasirašius sutartį, vartotojui suteikta įranga bevielio ryšio stotelė Nanostation Loco513dBi (toliau – įranga 1) 2017 m. rugpjūčio 12 d. buvo nemokamai pakeista į kito modelio, galingesnę įrangą (anteną Airgrid M5 23dBi) (toliau – įranga 2). Pasak teikėjos, kadangi sutartyje nėra numatytas įrangos 2 išsipirkimas už likutinę vertę pasinaudojus įranga 2 ir paaiškėjus faktui, kad vartotojas neketina gražinti įrangos 2, ir jos jau daugiau nei metai negražina – teikėja išrašė Sąskaitą pirminės sumontuotos antenos vertei, t. y. įrangos 1 vertei, nevertindama vėliau pakeistos antenos (įrangos 2) vertės pakeitimo darbų kaštų bei to, kad vartotojui buvo padaryta 100 proc. nuolaida šiems darbams ir medžiagoms. Taip pat teikėja atkreipia dėmesį, jog atsižvelgiant į tai, kad vartotojas nutraukęs sutartį privalo gražinti įrangą 2, ir tai yra jo pareiga, jis gali laisvai rinktis iš kelių įrangos 2 gražinimo būdų: a) įrangą 2 pats išsimontuoti savo jėgomis; b) samdyti įmonę, kuri išmontuotų įrangą 2; c) teirautis teikėjos įmonėje, už kokią sumą jos darbuotojai galėtų tai atlikti.

Teikėja 2020 m. rugpjūčio 4 d. el. paštu Tarnybai pateikė dviejų UAB „ABC Data Lietuva“ sąskaitų faktūrų (duomenys neskelbtini), išrašytų teikėjai, kopijas. Teikėja nurodė, kad 2017 m. vasario 7 d. iš UAB „ABC Data Lietuva“ pirko įrangą (antenas) ir, kad iš 2017 m. vasario 7 d. PVM sąskaitos faktūros (duomenys neskelbtini) matyti, kad buvo pirktos 5 Airgrid antenos, kurių viena yra įvertinta 77,27 Eur + PVM = 93,50 Eur. Teikėjos teigimu, viena iš šių antenų (t. y. įranga 2) ir buvo sumontuota vartotojui 2017 m. rugpjūčio 12 d. pakeičiant įrangą 1 į įrangą 2. Teikėja taip pat pažymėjo, jog minėtų PVM sąskaitų faktūrų suma yra: 970,30 + 1373,41 = 2343,71 Eur ir jos apmokėtos per banką (teikėja Tarnybai pateikė išrašą iš banko pavedimo). Teikėja, apibendrindama pažymėjo, kad nors vartotojui sumontuotos įrangos 2 vertė (93,40 Eur) yra didesnė už įrangos 1 vertę (86,89 Eur), tačiau teikėja iš vartotojo Sąskaitoje reikalauja atlyginti mažesnę, nei nurodyta įrangos 2, vertę ir reikalauja ją apmokėti.

2. K o n s t a t u o j u, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra paslaugų sutartis. Iš sutarties turinio matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojui interneto prieigos paslaugas pagal šios sutarties sąlygas, o vartotojas įsipareigojo naudotis šiomis paslaugomis ir už jas sumokėti sutartyje nustatyta tvarka. 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 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 vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Vartotojas reikalauja teikėjos:

- 1) anuliuoti Sąskaitą (toliau – reikalavimas Nr. 1);

2) iš anksto suderintu laiku, atvykti adresu (duomenys neskelbtini) ir nuo individualaus namo nusiimti teikėjai priklausančią įrangą 2 (toliau – reikalavimas Nr. 2);

3) sutvarkyti įrangos įdiegimo metu sugadintą namo fasadą, o jeigu tokiems darbams atlikti teikėja neturi kompetencijos, tuomet įpareigoti teikėją kompensuoti namo fasadą tvarkysiančios bendrovės išlaidas (toliau – reikalavimas Nr. 3);

4) nutraukti skolos išieškojimą bendrovėje UAB Legal Balance (toliau – reikalavimas Nr. 4).

Teikėja nesutinka su vartotojo reikalavimais ir teigia, jog remiantis sutarties 8.8 1 papunkčiu, nutraukus sutartį, vartotojas įsipareigojo pats gražinti įrangą per 14 d. ir apie tai vartotojas buvo ne kartą teikėjos informuotas, todėl vartotojui negražinus įrangos 2, Sąskaita išrašyta pagrįstai.

#### *Dėl reikalavimų Nr. 1 ir Nr. 2*

Vartotojas nesutinka apmokėti Sąskaitos ir reikalauja teikėjos iš anksto suderintu laiku, atvykti vartotojo gyvenamuoju adresu (duomenys neskelbtini) ir nuo individualaus namo nusiimti teikėjai priklausančią įrangą 2. Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, kad sutartis buvo nutraukta vienašališkai vartotojo prašymu 2019 m. gegužės 18 d. 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 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 papunktyje numatyta, jog „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“, įskaitant ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nurodytus visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant paslaugų teikimo sutartį. Vadovaujantis sutarties 8.4 papunkčiu nustatyta, jog „Klientas turi teisę nutraukti šią Sutartį, raštu įspėjęs Bendrovę ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.<...>“. Sutarties 2.2 papunktyje nustatyta, kad „Klientas turi užtikrinti sąlygas Bendrovės darbuotojams Bendrovės darbo grafiku, jei nesutarta kitaip, atlikti įrangos montavimo/išmontavimo, remonto ar profilaktikos darbus įrangos sumontavimo vietoje <..>“. Pagal sutarties 2.4 papunktį „Klientui perduota Bendrovės įranga lieka Bendrovės nuosavybe.“, o vadovaujantis sutarties 8.8 papunkčiu „Nutraukus Sutartį, Klientas Bendrovei priklausančią įrangą perduoda tokia tvarka: 8.8.1 Klientas bendrovės suteiktą galinę įrangą išmontuoja ir pristato į Bendrovės buveinę. Jei Sutartis buvo nutraukta dėl Bendrovės kaltės – Bendrovė įrangą iš Kliento pasiima pati. 8.8.2 Kliento perduodama įranga turi būti tokios pat būklės, kokia ji buvo Klientui perduodama pradėjus teikti paslaugą, įvertinant natūralų jos nusidėvėjimą. <...>.“.

Kaip matyti iš sutarties priedo (nė viena šalis neginčija šio fakto), sudarius sutartį vartotojui buvo suteikta ir sumontuota įranga 1, kurios vertė sutarties priede nurodyta 86,89 Eur (300 Lt). Iš teikėjos Tarnybai pateiktų paaiškinimų, taip pat Tarnybai pateikto išrašo iš teikėjos informacinės sistemos Tarnyba sprendžia, jog vartotojui sutarties galiojimo laikotarpiu įranga 1 buvo pakeista į įrangą 2. Taip pat iš vartotojo prašyme nurodytų aplinkybių ir Tarnybai vartotojo kartu su prašymu pateiktos jo gyvenamojo namo nuotraukos nustatyta, jog prašymo Tarnybai pateikimo dieną, pas vartotoją vis dar buvo sumontuota teikėjai priklausanči įranga 2. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, taip pat remiantis sutarties 2.4 ir 8.8 papunkčiais, konstatuotina, jog vartotojui, nutraukus vienašališkai sutartį su teikėja, kilo pareiga teikėjos suteiktą ir teikėjai nuosavybės teise priklausančią įrangą 2 gražinti teikėjai.

Iš Tarnybai pateiktos vartotojo 2019 m. gegužės 3 d. prašymo nutraukti sutartį kopijos nustatyta, jog šiame dokumente yra nurodyta, kad „Įsipareigoju per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų pilnai atsiskaityti su bendrove pagal suderintą likutį ir per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų

*grąžinti bendrovei priklausančią įrangą arba per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų sudaryti sąlygas bendrovės darbuotojui jo darbo laiku atvykti ir pasiimti bendrovei priklausančią įrangą. Man yra žinoma, kad per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų pilnai neatsiskaičius ar negrąžinus bendrovei priklausančios įrangos, bendrovė gali teikti tretiesiems asmenims informaciją apie laiku neatsiskaitantį klientą.“* Taigi, sistemiškai įvertinus aukščiau minėtą sutarties 8.8.1 papunkčio nuostatą bei vartotojo 2019 m. gegužės 3 d. prašyme nutraukti sutartį pateiktą informaciją, konstatuotina, jog tik esant sutarties nutraukimui dėl teikėjos kaltės, teikėja įsipareigoja įrangą iš savo klientų pasiimti pati. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog vartotojui suteiktos ir sutarties nutraukimo dienai sumontuotos įrangos 2 grąžinimo teikėjai tvarka yra nustatyta sutarties 2.2 ir 8.8 papunkčiuose bei papildomai detalizuota 2019 m. gegužės 3 d. prašyme nutraukti sutartį, o vartotojo nurodyta sutarties 3.2.2 papunkčio nuostata<sup>2</sup> taikytina paslaugų teikimo laikotarpiui, t. y. numato draudimą savavališkai elgtis su teikėjos įranga paslaugų teikimo metu ir nėra taikytina įrangos grąžinimo tvarkai nutraukiant sutartinius santykius.

Pažymėtina, kad vadovaujantis CK 6.200 straipsnio 2 dalyje įtvirtintu sutarčių vykdymo principu, šalys vykdydamos sutartį privalo bendradarbiauti ir kooperuotis. Pareigą bendradarbiauti ir savo teises įgyvendinti sąžiningai turi abi sutarties šalys, todėl jos abi turi veikti aktyviai ir atlikti protingumo kriterijų atitinkančius veiksmus, esančius tinkamo šalių bendradarbiavimo prielaida<sup>3</sup>. Be to, pažymėtina, kad civilinėje teisėje yra įtvirtinta bendro pobūdžio pareiga elgtis atidžiai bei rūpestingai. Iš Tarnybai pateiktų teikėjos išrašų iš informacinės sistemos nustatyta, jog teikėja ne vieną kartą 2019 m. gegužės 14 d.-spalio 3 d. laikotarpiu įvairiais būdais susisiekė ir bandė susitarti su vartotoju dėl įrangos 2 grąžinimo klausimo, tačiau susitarti su vartotoju nepavyko. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, Tarnybai, sistemiškai išanalizavus ir įvertinus aukščiau nurodytas sutartines nuostatas bei ginčo nagrinėjimo medžiagą, konstatuotina, jog vartotojas, nutraukęs sutartį turėjo pareigą per 14 kalendorinių dienų grąžinti teikėjai priklausančią įrangą 2 pats, o neturėdamas galimybės tai padaryti savo jėgomis ir būdamas pakankamai atidus ir rūpestingas, net ir, vartotojo teigimu, per 14 dienų nesulaukęs teikėjos skambučio ar laiško privalėjo imtis aktyvių veiksmų ir pats susisiekti su teikėja dėl įrangos 2 grąžinimo klausimo ir ją grąžinti ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo sutarties nutraukimo dienos.

Kaip nustatyta iš ginčo nagrinėjimo medžiagos, vartotojui nutraukus sutartį ir negrąžinus teikėjai įrangos 2, teikėja išrašė Sąskaitą. Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktos Sąskaitos kopiją, nustatė, jog joje nurodyta 86,89 Eur mokėtina suma už „antena“. Teikėja Tarnybai teigdama, kad 2017 m. vasario 7 d. iš UAB „ABC Data Lietuva“ pirko įrangą (antenas) ir, kad viena iš nupirktų įrangų buvo įranga 2, kuri buvo sumontuota vartotojui 2017 m. rugpjūčio 12 d. pakeičiant įrangą iš įrangos 1 į įrangą 2, pateikė Tarnybai 2017 m. vasario 7 d. PVM sąskaitos faktūros (duomenys neskelbtini) kopiją, iš kurios matyti, kad buvo pirktos 5 Airgrid antenos, kurių viena yra įvertinta 77,27 Eur +PVM = 93,50 Eur. Pažymėtina, jog tokia pati Airgrid antena (įranga 2) nurodyta ir Teikėjos Tarnybai pateiktame išrašė iš teikėjos informacinės sistemos. Civiliniame procese išvadai apie fakto buvimą padaryti įrodymų pakanka, jeigu byloje esantys įrodymai leidžia labiau tikėti, kad tas faktas buvo, negu kad jo nebuvo. Pastebėtina, kad galima daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tada, kai byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti, jog labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus<sup>4</sup>. Kadangi Tarnyba aukščiau pripažino, jog vartotojui 2017 m. rugpjūčio 12 d. įranga 1 buvo pakeista į įrangą 2 ir tai, jog prašymo pateikimo Tarnybai dieną teikėjai nuosavybės

<sup>2</sup> „Klientas įsipareigoja savavališkai netaisyti neperkelti į kitą vietą įrangos neiškvietus Bendrovės darbuotoju, nekeisti suteikto IP adreso be Bendrovės sutikimo. Pažeidus šį punktą – sumokėti Bendrovei – 80 Lt baudą.“

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-189/2012.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. kovo 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-177/2006; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-416/2007; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugsėjo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-427/2008; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-447/2008, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-156/2009.

teise priklausanti įranga 2 vis dar yra sumontuota ant vartotojo gyvenamojo namo, t. y. vartotojas neįvykdė jam nustatytos pareigos grąžinti teikėjai įrangą 2 ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo sutarties nutraukimo, t. y. iki 2019 m. gegužės 18 d., darytina išvada, kad teikėja pagrįstai išrašė Sąskaitą, kurioje reikalaujama suma neviršija įrangos 2 vertės ir prisiimtų įsipareigojimų pagal sutartį. Tarnyba, atsižvelgdama į aukščiau išdėstytą, įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktų dokumentų ir aplinkybių visetą, daro išvadą, jog vartotojui 2017 m. rugpjūčio 12 d. pakeitus įrangą 1 į įrangą 2, t. y. vartotojui grąžinus teikėjai sutarties pasirašymo metu suteiktą ir sutarties priede nurodytą įrangą 1 ir teikėjai suteikus vartotojui įrangą 2, vartotojui neįvykdžius pareigos grąžinti teikėjai įrangą 2, teikėja pagrįstai iš vartotojo reikalauja apmokėti Sąskaitą, todėl vartotojo reikalavimai Nr. 1 ir Nr. 2 yra netenkintini.

### *Dėl reikalavimo Nr. 3*

Reikalavimu Nr. 3 vartotojas reikalauja teikėjos sutvarkyti įrangos įdiegimo metu sugadintą namo fasadą, jeigu tokiems darbams atlikti teikėja neturi kompetencijos, tuomet įpareigoti teikėją kompensuoti namo fasadą tvarkysiančios bendrovės išlaidas. CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų; kad pinigine žalos išraiška yra nuostoliai; ir kad jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Kaip nurodyta aukščiau, vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Pažymėtina, kad vartotojas, reikalaujantis sutvarkyti įrangos metu sugadintą namo fasadą arba įpareigoti teikėją kompensuoti namo fasadą tvarkysiančios bendrovės išlaidas, Tarnybai nepateikė jokių šiuos faktus (namo fasado sugadinimo fakto, remonto darbų kainos ir kt.) patvirtinančių įrodymų, kadangi sprendžiant dėl vartotojo teisės į žalos atlyginimą įgyvendinimo, taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę. Bendrosios civilinės atsakomybės sąlygos yra neteisėta veika, atsiradusi žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtos veikos ir atsiradusios žalos ir kaltė. Atsižvelgiant į tai, jog Tarnybai nebuvo pateikta jokių vartotojo reikalavimą Nr. 3 pagrindžiančių įrodymų, patvirtinančių teikėjos civilinei atsakomybei kilti sąlygų egzistavimą, konstatuotina, jog vartotojo reikalavimas Nr. 3 yra netenkintinas.

### *Dėl reikalavimo Nr. 4*

Vartotojas reikalauja nutraukti skolos išieškojimą bendrovėje UAB Legal Balance. 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 Legal Balance nėra paslaugų teikėjas, kurio veiklą reglamentuoja ERĮ ar jį įgyvendinantys teisės aktai, todėl vartotojo reikalavimas nutraukti neteisėtą skolos išieškojimą bendrovėje UAB Legal Balance 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 skolos išieškojimo bendrovėje UAB „Legal Balance“ nutraukimo yra nutrauktinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo K. G. 2020 m. birželio 3 d. prašymo nagrinėti ginčą dalyje dėl 2019 m. lapkričio 21 d. PVM sąskaitos faktūros (duomenys neskelbtini) anuliuojimo, dėl UAB „Magnetukas“ įpareigojimo iš anksto suderintu laiku, atvykti adresu (duomenys neskelbtini) ir nuo individualaus namo nusiimti teikėjai priklausančią įrangą ir dėl UAB „Magnetukas“ įpareigojimo

sutvarkyti įrangos įdiegimo metu sugadintą namo fasadą arba kompensuoti namo fasadą tvarkysiančios bendrovės išlaidas.

4. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojo K. G. 2020 m. birželio 3 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 1 nagrinėjimą dalyje dėl UAB „Magnetukas“ įpareigojimo nutraukti skolos išieškojimą UAB Legal Balance.

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 patarėją Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti ji vartotojui ir teikėjai.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,  
pavadojanti direktorių

Ieva Žilionienė