



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL G. M. 2020 M. BIRŽELIO 5 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

Nr.
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 vartotojos G. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. birželio 5 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Cgates“ (Ukmergės g. 120, 08105 Vilnius, įmonės kodas 120622256) (toliau – teikėja) 2019 m. gruodžio 30 d. raštą Nr. 351 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotoja kreipėsi į Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba) 2019 m. gruodžio 16 d. prašymu (toliau – 2019 m. prašymas), kuriame vartotoja prašė įpareigoti teikėją pasiimti įrangą. 2019 m. prašymas buvo išnagrinėtas Tarnyboje Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, nustatyta tvarka ir atsakymas vartotojai buvo pateiktas Tarnybos 2020 m. sausio 16 d. raštu Nr. (64.3E)1B-119.

Vartotoja su UAB „Cgates“ 2015 m. gruodžio 17 d. pasirašė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2015 m. sutartis), kuria susitarė dėl interneto prieigos paslaugų ir televizijos paslaugų teikimo. Priede Nr. 2 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini): Televizija L (toliau – 2015 m. televizijos priedas) nurodyta išnuomojama įranga (1 vnt.) – priedėlis, palaikantis SD formatą, o 2015 m. gruodžio 17 d. Darbų atlikimo akte (toliau – 2015 m. Darbų atlikimo aktas) nurodyta perduodama įranga: „Technisat“ Nr. (duomenys neskelbtini) ir „Kortelė“ Nr. (duomenys neskelbtini).

2017 m. spalio 17 d. šalys pasirašė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2017 m. sutartis), kuria susitarė dėl interneto prieigos paslaugų ir televizijos paslaugų teikimo. Priede Nr. 2 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini): Televizija L (toliau – 2017 m. televizijos priedas) nurodyta, jog išnuomojamas priedėlis, palaikantis SD formatą, o 2017 m. spalio 17 d. Darbų atlikimo akte (toliau – 2017 m. Darbų atlikimo aktas) nurodyta įranga „Technicolor“ (brūkšninis kodas (duomenys neskelbtini), kurios vertė 99,00 Eur.

Teikėja 2020 m. sausio 9 d. el. paštu papildomai informavo Tarnybą, kad 2019 m. sausio 17 d. telefoninio pokalbio metu su vartotoja buvo susitarta dėl televizijos ir interneto prieigos paslaugų teikimo sudarant „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2019 m. sutartis) (toliau 2015 m. sutartis, 2017 m. sutartis ir 2019 m. sutartis visos kartu – sutartis). Tarnybai buvo pateiktas šio telefoninio pokalbio garso įrašas, kurį išklausiusi Tarnyba nustatė, kad 2019 m. sutartimi šalys susitarė dėl televizijos ir interneto prieigos paslaugų rinkinio „Bazinis+400“, taip pat televizijos programų papildomų rinkinių „Rusiškas auksinis“ ir „Filmų kanalų grupė“ už 26,90 Eur/mėn. (su PVM) mokestį su nuolaida 24 mėn. trumpiausiu naudojimosi paslaugomis terminu.

2019 m. sutartimi taip pat buvo aptarta pagal ankstesnes sutartis suteiktos įrangos nuoma: Wi-Fi įrangos už 2,29 Eur/mėn. (su PVM) mokestį ir skaitmeninės TV priedėlio (0,00 Eur/mėn.) Sutartas bendras pirmus 24 mėn. taikomas mėnesinis mokestis pagal 2019 m. sutartį – 29,19 Eur (su PVM). Teikėjos atstovas pokalbio pabaigoje informavo, jog 2019 m. sutarties kopiją atsiųs vartotojai el. paštu (duomenys neskelbtini).

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2015 m. gruodžio 17 d. su teikėja sudarė 2015 m. sutartį, kuria susitarė dėl kabelinės televizijos paslaugų, interneto prieigos paslaugų teikimo ir priedėlio, palaikančio SD formatą, nuomos. 2017 m. spalio 17 d. vartotoja nurodo pratęsusi su teikėja sutartinius santykius, pasirašydama 2017 m. sutartį. Anot vartotojos, 2019 m. spalio 28 d., gavusi sąskaitą už paslaugas, ji susisieikė su teikėja dėl sąskaitos patikslinimo, kadangi suma buvo per didelė (341,28 Eur). Teikėja, pasak vartotojos, ją informavo, kad vartotoja privalo sumokėti mažiausiai 120,00 Eur, kadangi į šią sumą įeina bauda, netesybos bei mokestis už įrangą. 2019 m. lapkričio 20 d. vartotoja teigia sumokėjusi 120,00 Eur ir susisieikusi su teikėja bei informavusi, kad dalį sąskaitos apmokėjo. Teikėjos atstovė informavo vartotoją, kad įrangos ji negali grąžinti, nes privalo padengti visą skolą. Pasak vartotojos, teikėjos atstovė pasiūlė jai pratęsti sutartį, nes tokiu atveju nereikės mokėti likusios skolos dalies, tuomet teikėjos darbuotojai atvažiuos pasiimti senos įrangos, kadangi ji yra pasenusi ir dėl to netinkama naudoti su šiuolaikiniais televizoriais, taip pat bus sudaryta nauja sutartis ir darbuotojai atveš naują įrangą. Tuomet vartotoja teigia teikėjos atstovei paaiškinusi, kad turi rimtų sveikatos problemų ir naujos sutarties laikinai nenori sudaryti, kadangi nėra tikra dėl savo finansinės padėties. Po maždaug savaitės vartotojai vėl paskambinus teikėjai ir pasiūlius grąžinti įrangą bei padengti likusią skolą, teikėjos atstovė informavo, kad įrangos teikėja nepriims, kadangi jos teikėjai nereikia, ji yra pasenusi. Anot vartotojos, ji nurodė, kad įrangos jai taip pat nereikia, nes ji nenaudojama ir vartotoja nori nutraukti sutartį. Tuomet, pasak vartotojos, teikėjos atstovė informavo, kad sutarties nutraukimo atveju vartotoja privalės pirkti pasenusią ir netinkamą naudoti įrangą.

Vartotoja reikalauja, kad teikėja pasiimtų savo pasenusią įrangą, kadangi vartotojai jos nereikia ir ji nenori jos pirkti. Įranga yra vartotojos namuose sudėta tvarkingai dėžutėse, veikiančiai.

Teikėja 2020 m. liepos 8 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad atsižvelgiant į tai, jog teikėja raštu jau pateikė atsakymą dėl vartotojos, o naujų aplinkybių neatsirado, prašo ginčą nagrinėti pagal 2019 m. prašymo nagrinėjimui pateiktus dokumentus ir paaiškinimus.

Teikėjos rašte nurodyta, kad 2015 m. gruodžio 17 d. šalys pasirašė 2015 m. sutartį dėl interneto prieigos paslaugų ir televizijos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini) 24 mėn. terminui. Teikėja nurodė, kad kartu su 2015 m. sutartimi vartotojai buvo perduota įranga – TV priedėlis ir TV kanalų atkodavimo kortelė. Teikėja informavo, kad 2017 m. spalio 17 d. šalys sudarė naują 2017 m. sutartį dėl interneto prieigos paslaugų ir televizijos paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini) 24 mėn. terminui. Teikėjos teigimu, kartu su 2017 m. sutartimi vartotojai papildomai buvo perduotas Wi-Fi maršrutizatorius.

Teikėja nurodė, kad 2019 m. rugpjūčio 1 d. dėl susidariusio išsiskolinimo vartotojai buvo sustabdytas paslaugų teikimas, o prieš tai apie skolą ir paslaugų sustabdymą vartotoja informuota trumpaisiais žinutėmis (SMS) sutartyje nurodytu telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), taip pat 2019 m. balandžio 25 d., 2019 m. rugsėjo 9 d. ir 2019 m. spalio 28 d. vartotojos adresu dėl susidariusio išsiskolinimo buvo išsiųsti pranešimai. Teikėja informavo, jog atsižvelgus į tai, kad vartotojos mokėjimas už paslaugas nebuvo gautas, 2019 m. rugsėjo 27 d. sutartis buvo nutraukta.

Teikėja pranešė, kad 2019 m. rugsėjo 30 d. buvo išrašyta PVM sąskaita faktūra serija AA Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaita) už paslaugas, negrąžintą įrangą ir suteiktas nuolaidas. Teikėjos teigimu, vartotojai nevykdant sutartinių įsipareigojimų, negrąžinus įrangos, o teikėjai išrašius sąskaitą už įrangą, įvyko įrangos pardavimo faktas, t. y. įranga tapo vartotojos nuosavybe, todėl teikėja neturi teisinio pagrindo priimti vartotojai priklausančios įrangos.

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. „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklių¹ (toliau – 2015 m. taisyklės) 1 punkte nurodyta, kad 2015 m. taisyklės nustato „Cgates“ interneto prieigos, televizijos programų retransliavimo ir/ar kitų Kliento užsakytų paslaugų (toliau – Paslaugos) teikimo tvarką ir sąlygas“, o 26.1 ir 27.1 papunkčiai atitinkamai nurodo teikėjos pareigą teikti „Kliento užsakytas Paslaugas iki „Cgates“ priklausančio tinklo galinio taško“ ir vartotojos pareigą „Laiku ir tinkamai atsiskaityti už suteiktas Paslaugas Taisyklėse nustatyta tvarka“, todėl darytina išvada, jog vartotojos su teikėja sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinėms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad 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.

Ginčas šiuo atveju kilęs dėl 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitoje nurodytos sumos už negrąžintą įrangą, iš viso 189,00 Eur (su PVM). Vartotoja nurodo, jog gali grąžinti įrangą, tačiau teikėja jos nepriima, nes įranga yra pasenusi ir vartotoja nesutinka pratęsti sutarties. Teikėja teigia, kad 2019 m. rugsėjo 27 d. sutartis buvo nutraukta dėl skolos, o išrašius 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitą įranga tapo vartotojos nuosavybe, todėl teikėja neturi teisinio pagrindo priimti vartotojai priklausančios įrangos.

Dėl sutarties nutraukimo

ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nurodyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai 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“. 2019 m. sutarties dalyje „Papildomos sąlygos pasirašius terminuotą paslaugų teikimo sutartį“ nurodyta, 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. Ši sąlyga galioja ir „Cgates“ nutraukus Sutartį ir/ar paslaugos teikimą dėl Kliento kaltės.“ „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklių² (toliau – 2019 m. taisyklės) 27.8 papunktyje įtvirtinta: „Atsisakant Paslaugos ar nutraukiant Sutartį, Klientas privalo grąžinti pilnos komplektacijos paslaugos teikimui naudotą „Cgates“ Įrangą. Negrąžinus „Cgates“ įrangos Paslaugos atsisakymo ar Sutarties nutraukimo momentu, laikoma, kad Klientas Įrangą prarado. Tokiu atveju, Klientas privalo, ne vėliau nei per 5 dienas sumokėti „Cgates“, pagal pateiktas sąskaitas, sąskaitose

¹ Galiojančių nuo 2015 m. lapkričio 11 d.

² Galiojančių nuo 2018 m. rugsėjo 14 d.

nurodytą sumą, už negrąžintą „Cgates“ Įrangą“. Atsižvelgiant į tai, kad pagal sutartinius dokumentus laikinam naudojimui suteikta įranga nutraukus sutartį turi būti grąžinta sutarties nutraukimo momentu (diena), reikalinga išanalizuoti sutarties nutraukimo aplinkybes.

Kaip paaiškino teikėja, 2019 m. rugpjūčio 1 d. dėl skolos vartotojai buvo sustabdytas paslaugų teikimas, o vartotojai nepadengus skolos 2019 m. rugsėjo 27 d. sutartis buvo nutraukta. ERPT taisyklių 6.11 papunktyje nurodyta, jog paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti *„Paslaugų teikimo apribojimo, nutraukimo sąlygas, terminus ir tvarką“*, 31 punkte nustatyta, kad *„Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas <...>“*, o 60 punkte nurodyta, kad *„Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokesčių ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos.“* 2019 m. taisyklių 28.2 papunktyje įtvirtinta, kad *„Jei Klientas nesilaiko Sutartyje ar jos prieduose numatytos mokėjimo tvarkos, „Cgates“ turi teisę, įspėjusi trumpąja žinute Kliento nurodytu telefono numeriu ar elektroninio pašto adresu ne vėliau nei prieš 5 dienas, apriboti paslaugų teikimą. Klientui nepašalinus Sutarties pažeidimų per 30 dienų, Bendrovė turi teisę nutraukti Sutartį ir/ar Paslaugų teikimą. <...>“*, o 28.4 papunktyje nurodyta, kad *„Jei Klientas <...> vėluoja atsiskaityti už paslaugas <...> „Cgates“ turi teisę, laikinai sustabdyti/apriboti Paslaugos teikimą <...>“*, tuo tarpu 30 ir 31 punktuose atitinkamai nurodyta, kad ataskaitinis laikotarpis – vienas kalendorinis mėnuo ir sąskaitos už ataskaitinį laikotarpį turi būti apmokėtos iki kito ataskaitinio periodo paskutinės dienos. Pagal teikėjos pateiktą 2019 m. gruodžio 30 d. Tarpusavio atsiskaitymų suderinimo aktą už laikotarpį nuo 2019 m. sausio 1 d. iki 2019 m. lapkričio 28 d. (toliau – suderinimo aktas) matyti, kad vartotoja 2019 m. rugpjūčio 1 d. nebuvo apmokėjusi sąskaitų už 2019 m. gegužės – birželio mėn. Teikėja kartu su raštu pateikė išrašą iš klientų aptarnavimo sistemos, kuriame nurodyta, kad teikėja siuntė 3 trumpąsias žinutes (SMS) dėl skolos sutartyje nurodytu vartotojos telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2019 m. liepos 16, 23 ir 29 d. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad teikėja 2019 m. rugpjūčio 1 d. iš anksto įspėjusi vartotoją turėjo pagrindą apriboti vartotojai paslaugų teikimą.

ERPT taisyklių 11 punkte nurodyta, jog *„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“*. 2019 m. taisyklių 37 punkte nurodyta, kad *„Cgates“ gali vienašališkai, nesikreipdama teismą, nutraukti Sutartį ar vieną iš Kliento užsakytų paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkis) darbo dienas apie tai pranešusi Klientui, jeigu Klientas pažeidžia esmines Sutarties, Taisyklių ar Sutarties priedų sąlygas bei dėl kitų objektyvių priežasčių. Esminėmis sąlygomis laikomi Sutarties 8 ir 9 punktai, Taisyklių 27, 27.13, 27.14, 44 ir 47 punktai.“* Taigi, 2019 m. taisyklių 37 punkte įtvirtinta teikėjos teisė nutraukti sutartį iš anksto (ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas) apie tai pranešus vartotojai, jei vartotoja laiku neatsiskaito už suteiktas paslaugas (2019 m. taisyklių 27.1 papunktis) ir tokiu būdu pažeidžia sutartį iš esmės. Pažymėtina, kad teikėja, pranešusi apie sutarties nutraukimą vartotojai, yra saistoma pranešime nurodytų sąlygų, šiuo atveju sutarties nutraukimo datos, t. y. teikėja turi nutraukti sutartį nuo pranešime nurodytos dienos, jei iki jos vartotoja nepašalina sutarties nutraukimo priežasčių. Be to, vartotojai gavus tokį pranešimą turi būti žinoma, (iki) kada reikia grąžinti teikėjos laikinam naudojimui suteiktą įrangą, nes, kaip minėta, pagal 2019 m. sutartį įranga turi būti grąžinta sutarties nutraukimo metu, antraip teikėja įgyja teisę reikalauti už ją sumokėti. Tokį aiškinimą pagrindžia kasacinio teismo praktika, pagal kurią pasisakant dėl CK 6.218 straipsnio 1 dalies³ aiškinimo ir taikymo, konstatuota, kad, *„nustatant terminą, prieš kurį vienašališkai sutartį nutraukianti šalis privalo pranešti kitai šaliai apie savo ketinimus, siekiama apsaugoti kitos šalies interesus, kad ši per nustatytą terminą pasirengtų*

³ „<...> Apie sutarties nutraukimą privaloma iš anksto pranešti kitai šaliai per sutartyje nustatytą terminą, o jeigu sutartyje toks terminas nenurodytas, – prieš trisdešimt dienų.“

sutarties nutraukimo teisiniams ir faktiniams padariniams, siekdama išvengti papildomų nuostolių, kurių gali atsirasti dėl to, kad nėra aišku, ar bus reikalaujama įvykdyti sutartį ir ar pavėluotas įvykdymas bus priimtas“⁴.

Teikėja pateikė vartotojai adresuoto (adresu (duomenys neskelbtini) 2019 m. rugsėjo 9 d. pranešimo dėl skolos (toliau – pranešimas dėl skolos) kopiją, kuriame nurodyta, kad „<...> 2019 m. rugsėjo 9 d. Jūsų mokėtinas balansas 99.74 Eur. Prašome apmokėti nurodytą sumą iki 2019 m. rugsėjo 18 d. ir mus informuoti. Tokiu atveju išvengsite Sutarties (-ių) nutraukimo. <...> Primename, kad neatnaujinus paslaugų teikimo ir/ar negrąžinus Jums perduotos „Cgates“ priklausančios įrangos, bendrovė reikalauja apmokėti ne tik už suteiktas paslaugas iki jų nutraukimo momento, bet ir atlyginti „Cgates“ turėtas išlaidas, susijusias su sutarties vykdymu (t. y. apmokėti „Cgates“ pinigų sumą lygią Jums suteiktoms nuolaidoms - jeigu yra nesibaigęs Sutartimi nustatytas minimalus naudojimosi paslaugomis terminas; ir/ar kompensuoti Jums perduotos ir negrąžintos bendrovei priklausančios įrangos vertę - jeigu paslaugų teikimui buvo perduota „Cgates“ įranga). <...>“. Taigi, pranešimo dėl skolos tekstas suponuoja, jog vartotojai iki 2019 m. rugsėjo 18 d. neapmokėjęs skolos, sutartis bus nutraukta nuo 2019 m. rugsėjo 19 d., taip pat teikėja reikalauja kompensuoti vartotojai perduotos ir negrąžintos įrangos vertę. Tuo tarpu rašte teikėja nurodo, jog sutartis teikėjos iniciatyva buvo nutraukta 2019 m. rugsėjo 27 d. Pastebėtina, kad suderinimo aktas pagrindžia, jog 2019 m. rugsėjo 27 d. vartotoja nebuvo padengusi skolos už 2019 m. gegužės – liepos mėn. Teikėja taip pat pateikė 2019 m. spalio 28 d. pranešimo, adresuoto (adresu (duomenys neskelbtini) vartotojai, kopiją, kuriame, be kita ko, nurodoma, jog sutartis nutraukta, tačiau nenurodyta sutarties nutraukimo data. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad teikėja, nutraukdama sutartį 2019 m. rugsėjo 27 d., nesilaikė ERPT taisyklių 11 punkte ir 2019 m. taisyklių 37 punkte nurodytos sutarties nutraukimo tvarkos, t. y. sutartį nutraukė vėliau, nei nurodyta pranešime dėl skolos.

Dėl pagal 2015 m. sutartį suteiktos įrangos

Kaip minėta, pagal 2015 m. sutartį vartotojai buvo perduota įranga: „Technisat“ Nr. (duomenys neskelbtini) ir „Kortelė“ Nr. (duomenys neskelbtini) (2015 m. Darbų atlikimo aktas). Kaip rašte paaiškino teikėja, pagal 2015 m. sutartį vartotojai buvo perduotas TV priedėlis ir TV kanalų atkodavimo kortelė. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad 2015 m. Darbų atlikimo akte nurodyta vartotojai perduota įranga buvo TV priedėlis ir TV kanalų atkodavimo kortelė. Be to, 2015 m. televizijos priede nurodyta, kad priedėlis, palaikantis SD formatą, yra išnuomojamas. Remiantis tuo, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojai 2015 m. sutartimi perduota įranga: TV priedėlis ir TV kanalų atkodavimo kortelė buvo perduota laikinam naudojimui, todėl turi būti grąžinta teikėjai nutraukus sutartį, kaip numatyta 2019 m. sutartyje ir 2019 m. taisyklių 27.8 papunktyje.

Pastebėtina, kad 2015 m. Darbų atlikimo akte nėra nurodyta vartotojai perduotos įrangos vertė. Kaip nurodyta pranešime dėl skolos, vartotojai negrąžinus perduotos įrangos, teikėja reikalauja atlyginti teikėjai priklausančios įrangos vertę. Darytina išvada, kad pagal 2015 m. sutartį perduotos įrangos vertė yra įtraukta į 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitoje nurodytą 189,00 Eur (su PVM) sumą už negrąžintą įrangą. Atkreiptinas dėmesys, kad teikėja, gavusi Tarnybos 2020 m. sausio 16 d. raštą Nr. (64.3E)1B-119, 2020 m. sausio 16 d. el. paštu pastebėjo, jog aiškinimas, kad 2015 m. sutartimi perduota ir negrąžinta įranga neturi vertės vien dėl to, kad 2015 m. Darbų atlikimo akte vertė nenurodyta, yra nepagrįstas. Teikėjos manymu, ji galėtų įrodinėti reikalaujamą sumą (pvz., vidiniais dokumentais). Pažymėtina, kad teikėja dėl vartotojos prašymo nepateikė kitų dokumentų, įrodančių 2015 m. sutartimi perduotos įrangos vertę. Kaip minėta, teikėja 2020 m. liepos 8 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad prašo ginčą nagrinėti pagal 2019 m. prašymo nagrinėjimui pateiktus dokumentus ir paaiškinimus. 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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. kovo 21 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-155/2014.

teigti arba neigti juos esant, antra – pateikti įrodymus, patvirtinančius jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis. Atsižvelgiant į tai, jog teikėja neįrodė pagal 2015 m. sutartį vartotojai perduotos įrangos vertės, konstatuotina, kad į 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitą įtraukta suma už šią įrangą yra nepagrįsta. Todėl teikėjai atsisakant iš vartotojos priimti pagal 2015 m. sutartį perduotą įrangą, vartotojai nekyla pareiga atlyginti už šią įrangą.

Dėl pagal 2017 m. sutartį suteiktos įrangos

2017 m. Darbų atlikimo akte nurodyta įranga „Technicolor“ (brūkšninis kodas (duomenys neskelbtini), kurios vertė 99,00 Eur. Kaip rašte paaiškino teikėja, pagal 2017 m. sutartį vartotojai papildomai buvo perduotas Wi-Fi maršrutizatorius. Kaip 2019 m. sausio 17 d. 2019 m. sutarties sudarymo metu telefonu patvirtino vartotoja, jai perduota Wi-Fi įranga ir 2019 m. sutartimi šalys susitarė dėl Wi-Fi įrangos nuomos mokesčio – 2,29 Eur/mėn. (su PVM) be nuolaidos, todėl darytina išvada, kad vartotojai pasirašant 2017 m. sutartį buvo perduotas Wi-Fi maršrutizatorius laikinam naudojimui, turi būti gražintas teikėjai nutraukus sutartį, kaip numatyta 2019 m. sutartyje ir 2019 m. taisyklių 27.8 papunktyje.

Kadangi 2017 m. Darbų atlikimo akte nurodyta įrangos vertė (99,00 Eur), darytina išvada, kad 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitoje nurodytą 189,00 Eur (su PVM) sumą už negražintą įrangą sudaro 99,00 Eur už pagal 2017 m. sutartį suteiktą įrangą ir 90,00 Eur už pagal 2015 m. sutartį suteiktą įrangą.

CK 6.206 straipsnyje nustatyta, kad „Viena šalis negali remtis kitos šalies neįvykdymu tiek, kiek sutartis buvo neįvykdyta dėl jos pačios veiksmų ar neveikimo arba kitokio įvykio, kurio rizika jai pačiai ir tenka.“ Kaip konstatuota anksčiau, teikėja sutartį nutraukė nesilaikydama 2019 m. taisyklių 37 punkte nurodytos sutarties nutraukimo tvarkos, todėl pripažintina, kad vartotoja nebuvo iš anksto informuota apie sutarties nutraukimą 2019 m. rugsėjo 27 d. Tokiu atveju vartotojai negalėjo iš anksto būti žinoma sutarties nutraukimo, taigi ir įrangos gražinimo, diena. Vadinasi, negražinus pagal 2017 m. sutartį suteiktos įrangos 2019 m. rugsėjo 27 d. (sutarties nutraukimo dieną), vartotoja neprarado teisės gražinti įrangą teikėjai.

Atkreiptinas dėmesys, kad teikėjos teiginiai, jog teikėjai išrašius 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitą, į kurią įtraukta suma už negražintą įrangą, įvyko įrangos pardavimo faktas, t. y. įranga tapo vartotojos nuosavybe, yra teisiškai nepagrįsti. Pagal CK 6.305 straipsnyje įtvirtintą pirkimo-pardavimo sutarties sampratą, daiktas (prekė) perkamas dviejų šalių laisva valia, t. y. pardavėjui išipareigojant perduoti daiktą nuosavybės ar patikėjimo teise, o pirkėjui išipareigojant priimti daiktą (prekę) ir sumokėti už jį nustatytą pinigų sumą. Teikėjos vienašališkai išrašyta 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaita nelaikytina įrangos pirkimu, be to, toks aiškinimas prieštarauja pačios teikėjos pranešime dėl skolos nurodytiems teiginiams, jog teikėja reikalau kompensuoti teikėjai „priklausančios“ įrangos vertę ir 2019 m. taisyklių 27.8 papunkčio nuostatai, kad negražinus teikėjos įrangos sutarties nutraukimo momentu, laikoma, kad klientas įrangą prarado.

Kaip prašyme nurodo vartotoja, ji, gavusi 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitą, 2019 m. spalio 28 d. kreipėsi į teikėją dėl 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitos patikslinimo. Kaip 2020 m. rugpjūčio 25 d. el. paštu paaiškino teikėja, teikėjos sistemoje neužfiksuota, kad vartotoja 2019 m. spalio 28 d. būtų kreipusis, tačiau pateikė 2019 m. lapkričio 20 d. pokalbių telefonu įrašus su vartotoja. Pastebėtina, kad minėtų pokalbių metu teikėjos atstovas kelis kartus informavo vartotoją, kad įrangą galima gražinti ir bus minusuota 189,00 Eur suma, tačiau vartotoja taip pat teiravosi dėl pigiausio galimo televizijos paslaugų plano, taip pat nurodė, jog įrangą gali gražinti. Galiausiai vartotoja paprašė jai perskambinti pirmadienį, kad ji galėtų apsispręsti dėl televizijos paslaugų užsakymo.

Pastebėtina, jog teikėjos rašte pateikti paaiškinimai, jog teikėja neturi teisinio pagrindo priimti įrangos nuo 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitos išrašymo dienos (2019 m. rugsėjo 30 d.), neatitinka teikėjos atstovo 2019 m. lapkričio 20 d. pokalbių telefonu metu pateiktos informacijos, t. y., kad įrangą vartotoja gali gražinti ir tokiu atveju jai nereikės atlyginti už ją 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitoje paskaičiuotos sumos. Atsižvelgiant į tai, jog teikėja apie sutarties nutraukimo datą (2019

m. rugsėjo 27 d.) neinformavo vartotojos, taip pat į tai, jog teikėjos atstovas 2019 m. lapkričio 20 d. informavo vartotoją telefonu, jog įrangą ji gali grąžinti, pripažintina, kad teikėja nepagrįstai atsisako priimti įrangą po 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitos išrašymo dienos. Remiantis tuo, kas išdėstyta, pripažintina, kad į 2019 m. rugsėjo mėn. sąskaitą nepagrįstai buvo įtraukta 2017 m. sutartimi suteiktos įrangos vertė (99,00 Eur), o vartotoja turi teisę šią įrangą grąžinti teikėjai.

3. T e n k i n u vartotojos G. M. 2020 m. birželio 5 d. prašymą nagrinėti ginčą ir p r i p a ž i s t u, kad UAB „Cgates“:

3.1. neturi teisės reikalauti pagal 2015 m. gruodžio 17 d. „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) perduotos įrangos vertės;

3.2. nepagrįstai į 2019 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitą faktūrą serija AA Nr. (duomenys neskelbtini) įtraukė 2017 m. spalio 17 d. „Cgates“ paslaugų teikimo sutartimi Nr. (duomenys neskelbtini) perduotos įrangos vertę (99,00 Eur) ir vartotoja G. M. turi teisę šią įrangą grąžinti UAB „Cgates“.

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 specialistę Kristiną Baltauskienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti vartotojai ir teikėjai šį įsakymą.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis