



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL M. B. 2020 M. LIEPOS 21 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ, GAUTO 2020 M.
SPALIO 8 D.**

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) 38.4 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojos M. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2020 m. liepos 21 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautą 2020 m. spalio 8 d., ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Cgates“ (Ukmergės g. 120, 08105 Vilnius, įmonės kodas 120622256) (toliau – teikėja) 2020 m. spalio 26 d. raštą Nr. 183 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotoja su teikėja 2018 m. kovo 21 d. pasirašė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2018 m. sutartis), kuria susitarė dėl interneto prieigos paslaugų teikimo 24 mėn. trumpiausiu naudojimosi paslaugomis terminu. 2019 m. birželio 6 d. šalys pasirašė Priedą Nr. 1 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini): Televizijos ir interneto paslaugų rinkinys LT+100/24 (toliau – Priedas) (toliau – 2018 m. sutartis ir Priedas abu kartu – Sutartis), kuriuo susitarė dėl televizijos ir interneto prieigos paslaugų rinkinio „LT+100“ trumpiausiu naudojimosi paslaugomis terminu – 24 mėn. Kaip nurodyta Priede, vartotojai iš viso suteikta 222,00 Eur nuolaida mėnesiniams ir įrengimo mokesčiams.

Vartotoja prašyme nurodo, kad Sutartis buvo nutraukta dėl nevykdomų mokėjimų, o mokėjimai buvo neatliekami dėl nekokybiškų arba nesuteiktų paslaugų. Anot vartotojos, paskambinus teikėjai konsultantas nuolat liepdavo iš televizoriaus išimti kortelę, ištraukti iš maitinimo bloko, šią problemą patvirtino teikėja. Pasak vartotojos, „*Prisitaikai prie meistro atėjimo į namus, išdrasko visas grindjuostas, kai sakai, kad ten laidas neina, bet tavęs negirdi*“, buvo kviestas ne vienas meistras, „*Vienas iš karto pasakė kaip jūs čia dar ką išvis matot, nes nėra net gyvybės*“. Vartotoja nurodė, kad už nesuteiktas arba nekokybiškas paslaugas yra apmokėta, tačiau ji nesutinka mokėti Sutarties nutraukimo mokesčio, be to, Sutartyje nurodytas vartotojos telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini), tačiau vartotojai neaišku, kodėl apie vartotojos skolą informacija buvo teikiama telefono ryšio numeriu, kuris Sutartyje nenurodytas.

Vartotoja prašo panaikinti skolą, Sutarties nutraukimo mokestį, bendra skolos suma – 66,43 Eur. Vartotoja nurodo nesutinkanti mokėti skolos išieškojimo mokestį, nes skola neteisinga, viso bendra suma – 94,27 Eur.

Teikėjos rašte nurodyta, kad 2018 m. kovo 21 d. vartotoja ir teikėja sudarė 24 mėn. 2018 m. sutartį, pagal kurią vartotoja gavo įrangą. 2019 m. sausio 2 d. vartotoja pateikė prašymą perkelti paslaugas adresu (duomenys neskelbtini). Pasak teikėjos, paslaugų teikimas buvo perkeltas minėtu adresu. 2019 m. birželio 6 d. šalys 24 mėn. terminui pasirašė Priedą ir vartotojai papildomai prie jau perduotos įrangos buvo perduota TV kortelė ir CAM modulis.

Teikėja paaiškino, kad vartotoja dėl televizijos paslaugų kokybės kreipėsi tik keletą kartų: 2019 m. birželio 11, 17 ir 18 d. – dėl kortelės peraktyvavimo / paslaugų suvedimo teikėjos programose netikslumų ir 2019 m. liepos 2, 11 ir 15 d. Daugiau gedimų, pasak teikėjos, vartotoja nėra registravusi.

Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja nemokėjo už paslaugas, paslaugų teikimas, kaip paaiškino teikėja, dėl skolos buvo nutrauktas 2019 m. rugsėjo 2 d., o Sutartis dėl skolos nutraukta 2019 m. gruodžio 20 d. Teikėja nurodė, kad vartotojai buvo siųsti pranešimai dėl skolos. Teikėja informavo, kad vartotojai negražinus perduotos įrangos, 2019 m. gruodžio 31 d. vartotojai buvo išrašyta sąskaita už paslaugas ir negražintą įrangą, tačiau vartotojai gražinus įrangą, išimties tvarka buvo anuliuota už įrangą priskaičiuota suma. Teikėjos teigimu, į vartotojos pretenziją buvo atsakyta telefonu.

Teikėja nurodė, kad Sutartį nutraukus dėl vartotojos kaltės nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, teikėja, vadovaudamasi Sutarties nuostatomis, vartotojai priskaičiavo suteiktas nuolaidas. Teikėja informavo, kad vartotojos 66,43 Eur skolą sudaro: 42,00 nuolaida, suteikta įrengimo mokesčiui, 21,75 Eur nuolaida mėnesiniam mokesčiui ir 2,68 Eur WiFi įrangos nuoma 2019 m. lapkričio ir gruodžio mėn.

Teikėjos teigimu, kadangi vartotoja neapmokėjo įsiskolinimo, remiantis 2020 m. kovo 2 d. teikėjos ir UAB „Sergel“ pasirašyta Skolų portfelio pirkimo-pardavimo sutartimi, vartotojos skola buvo perleista naujam kreditoriui UAB „Sergel“. Teikėja mano, kad tinkamai vykdė savo sutartines prievoles, todėl prašymas apmokėti už paslaugoms suteiktas nuolaidas bei apmokėti už negražintą įrangą, nutraukus Sutartį anksčiau nei pasibaigė trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas, yra teisėtas ir pagrįstas.

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 – Taisyklės) 1 punkte nurodyta, kad 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 atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad Sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų 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 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 taisyklės, 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.

Vartotoja ginčija teikėjos reikalaujamą sumokėti 66,43 Eur sumą, nes negavo paslaugų arba jos buvo nekokybiškos, taip pat nesutinka mokėti skolos išieškojimo mokesčių. Teikėja nesutinka nereikalauti vartotojos skolos – 66,43 Eur ir nurodo, kad vartotoja dėl televizijos paslaugų kokybės

¹ Galiojančių nuo 2018 m. sausio 22 d.

kreipėsi tik keletą kartų ir nemokėjo už paslaugas, todėl Sutartis teikėjos iniciatyva nutraukta 2019 m. gruodžio 20 d.

Dėl skolos pagrįstumo

Kaip matyti iš teikėjos pateikto 2020 m. spalio 19 d. Tarpusavio atsiskaitymų suderinimo akto už laikotarpį nuo 2019 m. liepos 1 d. iki 2020 m. kovo 1 d. (toliau – Suderinimo aktas), vartotoja 2019 m. spalio 17 d. sumokėjo 23,95 Eur sumą, kuri padengė likutį, priskaitytą iki 2019 m. birželio 30 d., o 2020 m. sausio 14 d. sumokėjo 38,00 Eur, kurie padengė teikėjos išrašytas sąskaitas už 2019 m. liepos – lapkričio mėn.

Taisyklių 31 punkte numatyta, 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. <...>“, o 28.2 papunktyje nustatyta teikėjos teisė apriboti paslaugų teikimą, „Jei Klientas nesilaiko Sutartyje ar jos prieduose numatytos mokėjimo tvarkos“, taip pat nurodyta, kad „Klientui nepašalinus Sutarties pažeidimų per 30 dienų, Bendrovė turi teisę nutraukti Sutartį ir/ar Paslaugų teikimą“. Kaip nurodo teikėja, paslaugų teikimas dėl skolos buvo nutrauktas 2019 m. rugsėjo 2 d., o Sutartis dėl skolos nutraukta 2019 m. gruodžio 20 d. teikėjos iniciatyva. Remiantis Suderinimo aktu, teikėja 2019 m. rugsėjo 2 d. turėjo pagrindą apriboti paslaugų teikimą vartotojai dėl iki 2019 m. rugpjūčio 31 d. neapmokėtos sąskaitos už 2019 m. liepos mėn.

Vartotoja ginčija teikėjos reikalaujamą sumą, kuri nurodyta 2020 m. sausio 31 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija AA Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2020 m. sausio mėn. sąskaita). Pastebėtina, kad 2019 m. gruodžio 31 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija AA Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2019 m. gruodžio mėn. sąskaita) nurodyta 200,81 Eur (su PVM) mokėtina suma už 2019 m. gruodžio mėn. suteiktas paslaugas. Minėtą sumą sudaro: 1,61 Eur WiFi įrangos nuomos mokeskis, Sutarties vykdymo išlaidos: mėnesinio mokesčio nuolaidos – 21,75 Eur, Sutarties nutraukimo mokeskis – 42,00 Eur, negrąžinta įranga – 134,00 Eur ir įsiskolinimo administravimo mokeskis – 1,45 Eur. 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitoje taip pat nurodyta 37,62 Eur skola. Kaip minėta, remiantis Suderinimo aktu, 2020 m. sausio 14 d. teikėja gavo vartotojos 38,00 Eur mokėjimą, o 2020 m. sausio mėn. sąskaitoje minusuota 134,00 Eur suma už negrąžintą įrangą ir nurodyta mokėtina 66,43 Eur suma. Atsižvelgiant į tai, jog Sutartį teikėja nurodo nutraukusi savo iniciatyva 2019 m. gruodžio 20 d. dėl neapmokėtų sąskaitų, t. y., remiantis Suderinimo aktu, susidariusios skolos už 2019 m. liepos – spalio mėn., ir į 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitoje ir 2020 m. sausio mėn. sąskaitoje nurodytas sumas, darytina išvada, jog vartotoja ginčija paskaičiuotą mėnesinį mokesį už įrangos nuomą ir netesybas.

Vartotojos ginčijamą sumą sudaro 1,61 Eur WiFi įrangos nuomos mokeskis arba mėnesinis mokeskis už įrangos nuomą ir 64,82 Eur² netesybos (nuolaidos, suteiktos mėnesiniam ir įrengimo mokesčiui, taip pat įsiskolinimo administravimo mokeskis).

Priede nustatytas WiFi įrangos nuomos (iki 1Gb/s) mokeskis – 2,50 Eur/mėn. (su PVM). Taigi, įvertinus, kad Sutartis nutraukta 2019 m. gruodžio 20 d., Tarnybos skaičiavimais, proporcinga suma už 20 dienų WiFi įrangos nuomą sudaro 1,61 Eur (su PVM).

Pasisakant dėl teikėjos reikalaujamų netesybų, pažymėtina, kad Priedo skilties „Papildomos sąlygos pasirašius terminuotą paslaugų teikimo sutartį“ pirmoje pastraipoje nurodyta, kad „Klientui, ne dėl „Cgates“ kaltės, nutraukus Sutartį vienašališkai ar atsisakius šiame priede nurodytų paslaugų nepraėjus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, Klientas, <...> per 5 dienas nuo Sutarties nutraukimo ir/ar paslaugų atsisakymo dienos privalo <...> 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 paslaugas

² Remiantis Taisyklių 34 punkte nustatyta apmokėjimo paskirstymo tvarka ir CK 6.54 straipsniu, reglamentuojančiu įmokų paskirstymą, ir įvertinus tai, kad vartotojos 2020 m. sausio 14 d. mokėjimas (38,00 Eur) padengė skolą (37,62 Eur), nurodytą 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitoje, ir dalį (0,38 Eur) 2019 m. gruodžio mėn. sąskaitos.

teikimą dėl Kliento kaltės.“ Minėtoje nuostatoje įtvirtinta paslaugų gavėjo pareiga sumokėti netesybas, jei paslaugų teikimo sutartis nutraukiama teikėjos iniciatyva dėl paslaugų gavėjo kaltės nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui.

Vartotoja nurodo, jog negavo televizijos paslaugų arba jos buvo nekokybiškos, todėl nevykdė mokėjimų, taip pat, jog už paslaugas yra sumokėjusi. Siekiant įvertinti vartotojos teisę nemokėti netesybų teikėjai nutraukus Sutartį, reikalinga atsižvelgti į ERPT taisyklių 12 punktą, kuriame įtvirtinta, 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, minėtas punktas įtvirtina vieną iš abonto pažeistų teisių gynimo būdų – paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, kai paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo sutartį. ERPT taisyklėse nėra detalizuojama esminio paslaugų teikimo sutarties pažeidimo sąvoka, todėl Tarnyba, vertindama, ar paslaugų teikimo sutartis buvo pažeista iš esmės, sprendžia pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir kt. Pažymėtina, kad vartotojos nurodytos aplinkybės, t. y., kad teikėja neteikė televizijos paslaugų arba jas teikė nekokybiškai, jei būtų pripažintos pagrįstomis, galėtų būti pagrindas padaryti išvadą, jog Sutartis pažeista iš esmės. Tačiau Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog vartotoja siekė Sutartį nutraukti ir tokiu būdu apginti savo pažeistas teises, tuo tarpu vartotoja teigia, kad nemokėjo užmokesčių, o Suderinimo aktas pagrindžia, jog mokėjimai buvo atliekami, bet vėluojant apmokėti sąskaitas laiku.

Teikėja Tarnybai kartu su raštu pateikė vidinės sistemos išrašus dėl 2019 m. liepos 2, 11 ir 16 d. gedimų šalinimo, taip pat papildomai el. paštu 2020 m. lapkričio 11 d. pateikė 2019 m. birželio 6, 11, 17 ir 18 d., liepos 2, 11 ir 15 d., spalio 16 d. ir 2020 m. sausio 14, 21 ir 27 d. vykusių pokalbių telefonu su vartotoja įrašus ir išrašus iš klientų aptarnavimo sistemos (CRM) dėl 2019 m. birželio 11, 17 ir 18 d. vartotojos kreipimūsi. Iš pateiktos informacijos nustatyta, kad 2019 m. birželio 11 d. vartotoja telefonu į teikėją kreipėsi dėl mokėjimo plano mokesčio patikslinimo, o 2019 m. birželio 17, 18 d., liepos 2, 11 ir 15 d. – dėl neveikiančių televizijos paslaugų, vartotoja skundėsi, jog televizoriaus ekrane matomas užrašas „Užšifruotas kanalas arba silpnas signalas“, teikėjos atstovai tuomet peraktyvuodavo kortelę nuotoliniu būdu (birželio 17 d., liepos 2, 11, 15 d.), taip pat nurodydavo po 0,5-1 val. išjungti televizorių iš elektros lizdo. 2019 m. liepos 2 d. teikėjos atstovas telefonu nurodė, kad jei vėl įjungus televizorių paslaugos neveiks, tuomet reiktų arba atvykti į skyrių pasikeisti kortelę, arba užsakyti meistro vizitą. Vartotoja taip pat skundėsi, kad gedimas dažnai kartojasi (2019 m. liepos 2 d.), o 2019 m. liepos 15 d. pokalbio telefonu metu buvo sutarta dėl meistro vizito sekančią dieną. 2019 m. liepos 16 d. gedimo šalinimo išrašė nurodyta problemos priežastis „Kabelio, jungčių, sujungimų, kontaktų gedimas“ ir sprendimas „Iš naujo sujungtas kabelis“, taip pat meistro komentaras: „*skydelyje buvo 2 atsakotuvai signalas i butą 85db ir kabeliui šarvas nupjautas. įdetas 4tap teisingas. dabar prie tv.68.dar dėl visa ko cama pakeičiau nes pavargęs buvo. Dabar rodo gerai, jei vėl kartosis keisti kortelę*“. 2019 m. spalio 16 d. vartotoja paskambinusi norėjo pasiteirauti, ar buvo gautas jos pavedimas (23,95 Eur, remiantis Suderinimo aktu), o 2020 m. sausio 14 d. vartotoja paskambinusi nurodė, kad gavo laišką dėl Sutarties nutraukimo ir paaiškino, kad buvo užsienyje ir pamiršo apmokėti sąskaitas, taip pat pasitikslino, ar niekas nesikeičia, jei vakar sumokėjo 38,00 Eur.

Taigi, įvertinus ankstesnėje pastraipoje nurodytus faktus, galima daryti prielaidą, jog vartotojai iki 2019 m. liepos 15 d. nebuvo kokybiškai teikiamos televizijos paslaugos dėl nuo teikėjos priklausančių priežasčių, tačiau po 2019 m. liepos 16 d. meistro vizito situacija pasikeitė ir televizijos paslaugų kokybė vartotoją tenkino, kadangi nei vartotoja, nei teikėja nenurodė, jog po minėtos datos vartotoja būtų kreipusis į teikėją dėl nekokybiškų televizijos paslaugų. 2019 m. spalio 16 d. ir 2020 m. sausio 14 d. skambučiai taip pat patvirtina, kad vartotoja siekė tęsti sutartinius santykius su teikėja, apmokėdama už paslaugas, tačiau mokėjimus atliekant ne laiku, teikėja turėjo

pagrindą nutraukti Sutartį 2019 m. gruodžio 20 d. dėl vartotojos kaltės, ir pareikalauti suteiktų nuolaidų, nurodytų Priede, gražinimo.

Dėl netesybų dydžio

CK 6.71 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyta, kad netesybos – tai įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta (bauda, delspinigiai) ir kad netesybos gali būti nurodytos konkrečia pinigų suma arba užtikrinamosios prievolės sumos procentu.

2019 m. gruodžio mėn. sąskaitoje nurodytos sumos, t. y. mėnesinio mokesčio nuolaidos (21,75 Eur), Sutarties nutraukimo mokestis arba, kaip paaiškino teikėja, nuolaida, suteikta įrengimo mokesčiui (42,00 Eur) ir įsiskolinimo administravimo mokestis (1,45 Eur), laikytinos netesybomis, pritaikytomis dėl Sutarties nutraukimo nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui dėl vartotojos kaltės ir įsiskolinimo teikėjai. Priede nurodyta, jog mėnesinis mokestis be nuolaidos – 17,00 Eur (su PVM), o mėnesinis mokestis su nuolaida – 9,50 Eur (su PVM) taikomas iki 2021 m. birželio 5 d., taigi šalys 24 mėn. laikotarpiu susitarė dėl 7,50 Eur nuolaidos mėnesiniam mokesčiui. Taip pat Priede nurodyta, jog įrengimo mokesčiui (be sunaudotų medžiagų) pritaikyta 42,00 Eur nuolaida. 2018 m. sutarties 13 punkte įtvirtinta, kad „<...> Klientui vėluojant apmokėti už paslaugas yra taikomas 1,45 € su PVM įsiskolinimo administravimo mokestis.“

Tarnyba, įvertinusi teikėjos reikalaujamų netesybų sumą, neturi pagrindo jos pripažinti nepagrįsta. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, jog vartotojos reikalavimas panaikinti 66,43 Eur teikėjos reikalaujamą sumą, susidedančią iš WiFi įrangos nuomos mokesčio už 2019 m. gruodžio mėn. ir netesybų, nurodytą 2020 m. sausio mėn. sąskaitoje, yra netenkintinas.

Dėl skolos išieškojimo mokesčio

Vartotoja taip pat nesutinka mokėti skolos išieškojimo mokestį, nes skola yra neteisinga, ir nurodo, jog bendra suma su 66,43 Eur skola – 94,27 Eur. Kaip rašte nurodė teikėja, 2020 m. kovo 2 d. vartotojos skola buvo perleista UAB „Sergel“. Darytina išvada, jog vartotoja nesutinka su UAB „Sergel“ reikalaujama 27,84 Eur (94,27 Eur – 66,43 Eur) skolos išieškojimo mokesčiu.

Vadovaujantis ERĮ 9 straipsnio 1 punktu, Tarnyba prižiūri ir įgyvendina ERĮ ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatas, išskyrus ERĮ ir kitų teisės aktų nuostatas, kurių priežiūra ir įgyvendinimas pagal ERĮ nustatytą kompetenciją priklauso kitoms valstybės institucijoms. Pažymėtina, kad UAB „Sergel“³ nėra paslaugų teikėjas, kurio veiklą reglamentuoja ERĮ ar jį įgyvendinantys teisės aktai, todėl Tarnyba neturi įgaliojimų įvertinti minėto skolos išieškojimo mokesčio pagrįstumo, nes tai nėra ERĮ reguliavimo dalykas.

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, vartotojos prašymo nagrinėjimas dalyje dėl UAB „Sergel“ reikalaujamo 27,84 Eur skolos išieškojimo mokesčio anuliavimo yra nutrauktinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos M. B. 2020 m. liepos 21 d. prašymo nagrinėti ginčą dalyje dėl 66,43 Eur skolos anuliavimo.

4. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojos M. B. 2020 m. liepos 21 d. prašymą nagrinėti ginčą nagrinėjimą dalyje dėl 27,84 Eur skolos išieškojimo mokesčio anuliavimo.

5. I š a i š k i n u, kad:

5.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į

³ <https://sergel.lt/skolu-iesekojimas-skolu-administravimas/apie-mus/>

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 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