



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL S. A. V. 2021 M. SAUSIO 31 D. PRAŠYMO**

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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo S. A. V. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. sausio 31 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Kauno interneto sistemos“ (Mituvo g. 5, 50132 Kaunas, įmonės kodas 135639496) (toliau – teikėja) 2021 m. vasario 8 d. raštą Nr. 20210208-01 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2020 m. birželio 11 d. sudarė UAB „Kauno interneto sistemos“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo. Vartotojas prašyme nurodo, kad vartotojui 2020 m. gruodžio 10 d. nuvykus į teikėjos klientų aptarnavimo saloną dėl laikino paslaugų teikimo sustabdymo, „sutartį sudariusi“ teikėjos darbuotoja ją sudarė visiškai kitomis sąlygomis, nei buvo sutarta telefoninio pokalbio metu su vartotojo sūnumi. Dėl to, vartotojo sūnui paskambinusi teikėjos darbuotoja (duomenys neskelbtini), „maždaug po valandos pradėjo jo atsiprašinėti, kad telefonu informavo apie kitokias sąlygas, nei sudarė sutartį su manimi“. Vartotojas teigia, jog dėl nurodytų priežasčių su sūnumi nusprendė atsisakyti teikėjos teikiamų paslaugų ir tą pačią dieną (2020 m. gruodžio 10 d.) dar kartą nuvyko į teikėjos klientų aptarnavimo saloną, prašydamas nutraukti sutartį pagal galiojančias neterminuotos sutarties nutraukimo sąlygas. Pasak vartotojo, minėta teikėjos darbuotoja vartotojui paaiškino, kad kitos galimybės nutraukti sutartį nei nuo 2021 m. sausio 1 d. nėra, nes apie sutarties nutraukimą vartotojas informavo 2020 m. gruodžio mėn. ir sutarties nutraukti per 5 d. d. galimybės nėra. Vartotojas nurodo, jog dėl prašyme nurodytos situacijos į teikėją kreipėsi iš karto, t. y. tą pačią dieną, prašydamas kompensuoti patirtas išlaidas dėl klaidingos informacijos pateikimo ir tuo pačiu prašydamas grąžinti pinigus, sumokėtus „į priekį“ už 2020 m. gruodžio mėn. paslaugas, kuriomis, sugedus vartotojo įrenginiui, vartotojas naudotis negalėjo. Vartotojas pažymi, kad kreipimasi į teikėją „surašė“ jo sūnus ir gavo atsakymą, jog neva vartotojas su „viskuo“ sutiko, kas, vartotojo teigimu, „prasilenkia su tikrove“. Dėl prašyme nurodytų aplinkybių vartotojas ginčija 7,00 Eur sumą, sumokėtą už 2020 m. gruodžio mėn. paslaugas ir reikalauja teikėjos ją grąžinti.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotojas 2020 m. gruodžio 10 d. atvyko į teikėjos klientų aptarnavimo saloną ir paprašė nutraukti sutartį nuo 2021 m. sausio 1 d. Pasak teikėjos, vartotojui pareiškus tokį norą, sistemoje buvo suformuotas 2020 m. gruodžio 10 d. prašymas nutraukti sutartį nuo 2021 m. sausio 1 d., kurį vartotojas pasirašė. Teikėja nurodo, kad vartotojui nutraukus sutartį jis nėra skolingas teikėjai, kadangi apmokėjo už paslaugų teikimą iki 2020 m. gruodžio 31 d. imtinai. Teikėja pažymi, kad UAB „Kauno interneto sistemos“ paslaugų teikimo taisyklių Sutarties priedas Nr. 1 (toliau – Taisyklės), kurios laikytinos sudėtine vartotojo pasirašytos sutarties dalimi, 34 punkte nustatyta, kad „*Nutraukti su Operatoriumi sudarytą Paslaugų teikimo sutartį Klientas gali anksčiausiai prieš 30 dienų, bet ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas atvykęs į Operatoriaus būstinę ir pateikęs raštišką prašymą.*“

Pasak teikėjos, situacija yra tokia, kad visas pretenzijas teikia ne pati sutarties šalis, t. y. vartotojas, bet jo sūnus. Teikėjos teigimu, vartotojas kelis kartus buvo atvykęs į teikėjos klientų

aptarnavimo saloną pasakyti, kad jokių pretenzijų teikėjai neturi ir yra „vaikomas sūnaus“. Teikėja pažymėjo, jog visi gauti skambučiai ir elektroniniai laiškai yra sulaukti ne iš paties vartotojo, bet iš jo sūnaus. Teikėja nurodė, kad, jei vartotojas būtų pareiškęs norą sutartį nutraukti anksčiau, prašymas nutraukti sutartį jam būtų suformuotas „ankstesne data ir paslaugos nutrauktos po 5 dienų“.

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 sąlygų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojui paslaugas, o vartotojas įsipareigojo naudotis teikėjos teikiamomis paslaugomis ir už jas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojo 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 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.

Iš Tarnybai pateiktų dokumentų matyti, kad ginčas tarp šalių yra kilęs dėl sutarties nutraukimo datos bei vartotojo reikalaujamos 7,00 Eur sumos grąžinimo, kurią jis sumokėjo teikėjai už paslaugas 2020 m. gruodžio mėn. imtinai.

CK 6.2 straipsnis numato, kad prievolės atsiranda iš sandorių arba kitokių juridinių faktų, kurie pagal galiojančius įstatymus sukuria prievolišius santykius. CK 1.63 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad sandoriais laikomi asmenų veiksmai, kuriais siekiama sukurti, pakeisti arba panaikinti civilines teises ir pareigas, o to paties straipsnio 6 dalyje numatyta, kad dvišaliu laikomas sandoris, kuriam sudaryti būtina dviejų šalių suderinta valia. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taigi, įstatymai suteikia paslaugų gavėjui teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį bet kuriuo šios sutarties galiojimo metu. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui.

Prašyme vartotojas nurodo, jog 2020 m. gruodžio 10 d. jam nuvykus į teikėjos klientų aptarnavimo saloną, jis buvo informuotas, jog anksčiausiai sutartį gali nutraukti tik nuo 2021 m. sausio 1 d. Teikėjos teigimu, vartotojas, 2020 m. gruodžio 10 d. atvykęs į teikėjos klientų aptarnavimo saloną pats paprašė nutraukti sutartį nuo 2021 m. sausio 1 d., dėl ko ir buvo suformuotas vartotojo 2020 m. gruodžio 10 d. prašymas nutraukti sutartį nuo 2021 m. sausio 1 d., kurį vartotojas pasirašė. Šiai aplinkybei pagrįsti teikėja Tarnybai pateikė vartotojo pasirašyto 2020 m. gruodžio 10 d. prašymo nutraukti sutartį nuo 2021 m. sausio 1 d. kopiją. Atkreiptinas dėmesys, jog vartotojas neginčija, jog pasirašė minėtą prašymą nutraukti sutartį nuo 2021 m. sausio 1 d.

ERPT taisyklių 6.7.1 papunktyje įtvirtinta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant minimalų naudojimosi Paslaugomis, Teikėjo siūlomomis pagal specialias ar tikslines įkainių (tarifų) schemas, laikotarpį“. Vadovaujantis sutarties 14 punktu, „Sutartis įsigalioja jos pasirašymo dieną ir yra neterminuota, jeigu Sutarties prieduose nėra numatomas trumpiausias naudojimosi paslauga terminas. Klientui pasirinkus trumpiausią naudojimosi paslauga terminą, terminui pasibaigus, Sutartis tampa neterminuota nebent šalys iki

*termino pabaigos susitarė kitaip“*, o 15 punkte nustatyta, kad „*Sutartis gali būti nutraukiama raštišku abiejų šalių susitarimu bei Taisyklėse nustatyta tvarka ir terminais.*“ Pagal Taisyklių 34 punktą, „*Nutraukti su Operatoriumi sudarytą Paslaugų teikimo sutartį Klientas gali anksčiausiai prieš 30 dienų, bet ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas atvykęs į Operatoriaus būstinę ir pateikęs raštišką prašymą.*“ Apie tai, kad su sutarties bei Taisyklių sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyse nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek teikėjai. Iš sutarties skilties „Paslaugų teikimo įkainiai ir sąlygos“ nustatyta, kad abonentiniam mokesčiui už paslaugas taikomos nuolaidos laikotarpis yra 12 mėn., tuo tarpu trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 0 mėn. Darytina išvada, kad vartotojo 2020 m. gruodžio 10 d. prašymo nutraukti sutartį pateikimo teikėjai metu, sutartis buvo neterminuota. Vadovaujantis ERPT taisyklių 13 punktu, „*Neterminuota Sutartis gali būti nutraukta abonto iniciatyva iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus Teikėjui.*“ Taigi, vadovaujantis ERPT taisyklių bei Taisyklių nuostatomis, neterminuota paslaugų teikimo sutartis gali būti nutraukiama iš anksto, bet ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas informuojant apie atitinkamą pageidavimą paslaugų teikėją, t. y. ERPT taisyklės nedraudžia vartotojui nutraukti neterminuotą sutartį vėliau nei po 5 darbo dienų po pranešimo apie pageidavimą nutraukti sutartį.

Tarnyba pažymi, jog vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktas), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims<sup>1</sup>. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytinas vartotojas. 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 teigti arba neigti juos esant, antra – pateikti įrodymus, patvirtinančius jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis. Atsižvelgiant į tai, kad, Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, patvirtinančių, jog vartotojas pageidavo ar pateikė teikėjai kitą prašymą nutraukti sutartį anksčiau nei nuo 2021 m. sausio 1 d. bei į tai, kad teikėja Tarnybai pateikė paties vartotojo parašu patvirtinto 2020 m. gruodžio 10 d. prašymo nutraukti sutartį nuo 2021 m. sausio 1 d. kopiją, taip pat atsižvelgiant į Taisyklių 34 punktą bei ERPT taisyklių 13 punktą, konstatuotina, kad nėra pagrindo pripažinti, jog teikėja, remdamasi vartotojo pasirašytu 2020 m. gruodžio 10 d. prašymu nutraukti sutartį nutraukusi sutartį nuo 2021 m. sausio 1 d., pažeidė sutartinių ir (ar) teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą vykdo Tarnyba, nuostatas.

Vartotojas taip pat reikalauja įpareigoti teikėją grąžinti 7,00 Eur sumą, sumokėtą už 2020 m. gruodžio mėn. laikotarpį, kai paslaugomis, pasak vartotojo, jis negalėjo naudotis dėl sugedusio įrenginio. ERPT taisyklių 60 punktas numato, jog „*Užmokesį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas paslaugas, abonentinį užmokesį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos*“. Sutarties 13 punkte nustatyta, kad „*Klientas už Paslaugas atsiskaito pagal galiojančius Paslaugų tarifus Taisyklėse nustatyta tvarka <...>*“. Vadovaujantis Taisyklių 29 punktu, „*Klientas už Paslaugas atsiskaito pagal Sutartyje ar jos prieduose nustatytus Paslaugų tarifus Taisyklėse nustatyta tvarka*“, o pagal 30 punktą „*Operatorius kiekvieną mėnesį nemokamai siunčia Klientui sąskaitą elektroniniu būdu, kuri yra pateikiama Kliento nurodytu elektroninio pašto adresu. Negavęs sąskaitos Klientas nėra atleidžiamas nuo pareigos sutartyje nustatytais terminais sumokėti už suteiktas Paslaugas.<...>*“ Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. Pažymėtina, kad prievolės, kylančios iš elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčių, yra tęstinio pobūdžio, t. y. elektroninių ryšių paslaugos teikiamos pagal elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį tol, kol elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis nėra nutraukta, o paslaugų gavėjams kyta pareiga sumokėti sutartus mokesčius, net jei jie paslaugomis

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

nesinaudoja (nors tokią galimybę turi). Pažymėtina, jog vartotojo nurodyta aplinkybė dėl sugedusio įrenginio, dėl ko, vartotojas neva negalėjo naudotis paslaugomis, nelaikytina aplinkybe, kuria remiantis vartotojas galėtų būti atleidžiamas nuo pareigos atsisakyti už paslaugas tol, kol sutartis nėra nutraukta. Atsižvelgiant į tai, kad aukščiau Tarnyba konstatavo, jog teikėja, nutraukdama sutartį nuo 2021 m. sausio 1 d. pagal vartotojo pasirašytą 2020 m. gruodžio 10 d. prašymą, nepažeidė sutartinių nuostatų ir (ar) teisės aktų, kurių priežiūrą vykdo Tarnyba, nuostatų, todėl vartotojo reikalavimas grąžinti jo teikėjai sumokėtą 7,00 Eur sumą už 2020 m. gruodžio mėn. paslaugas yra nepagrįstas ir netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo S. A. V. 2021 m. sausio 31 d. prašymo nagrinėti ginčą.

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 jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis