



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL A. J. 2021 M. VASARIO 18 D. PRAŠYMO**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 36 straipsniu ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, 38.4 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojos A. J. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. vasario 18 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Cgates“ (Ukmergės g. 120, 08105 Vilnius, įmonės kodas 120622256) (toliau – teikėja) 2021 m. kovo 17 d. raštą Nr. 32 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2020 m. gegužės 31 d. sudarė „Cgates“ paslaugų teikimo sutartį (toliau – sutartis) dėl televizijos bei interneto prieigos paslaugų teikimo (toliau abi kartu – paslaugos), nustatant 2 mėn. nemokamą bandomąjį naudojimosi paslaugomis laikotarpį, kurio metu vartotoja gali atsisakyti paslaugų nepaėjęs minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, nemokėdama jokių mokesčių dėl sutarties nutraukimo.

Vartotoja prašyme nurodo, jog sutartį su teikėja sudarė su 2 mėn. nemokamu išbandymo laikotarpiu. Pasak vartotojos, paslaugos jai buvo pajungtos ir jomis ji pradėjo naudotis 2020 m. gegužės 31 d., kuriomis, kaip teigia vartotoja, turėjo naudotis iki 2020 m. liepos 31 d., nes sutartyje buvo paminėta, kad paslaugomis nemokamai vartotoja galės naudotis 2 mėn., tačiau konkrečiai iki kurios dienos arba kokį tikslų dienų skaičių – sutartyje nebuvo paminėta. Vartotoja pažymi, kad sutartyje taip pat nebuvo paminėta ir apie įrangos atidavimo (kada ir kas atjungs paslaugas ir paims įrangą) ir paėmimo sąlygas. Vartotoja nurodo, kad 2020 m. rugpjūčio 6 d. gavo teikėjos išrašytą 2020 m. rugpjūčio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) (toliau – ginčijama sąskaita), nors jau 2020 m. liepos 31 d. buvo parašiusi prašymą ir atsisakiusi teikėjos paslaugų, kadangi buvo šias paslaugas užsisakiusi tik pabandymui 2 mėn., per kuriuos buvo keletas interneto prieigos paslaugų sutrikimų, dėl kurių vartotoja buvo nepatenkinta ir nuo 2020 m. rugpjūčio 1 d. pradėjo naudotis kito paslaugų teikėjo paslaugomis. Vartotoja teigia, kad ji nebuvo informuota, kada konkrečiai teikėja atjungs paslaugas (paskambinus, teikėja nurodė nuo 2 iki 5 dienų laikotarpį), todėl nenorėdama likti be paslaugų nuo 2020 m. rugpjūčio 1 d. pradėjo naudotis kito teikėjo paslaugomis. Pasak vartotojos, dėl prašyme nurodytos situacijos ji į teikėją kreipėsi raštu 2020 m. rugsėjo 23 d. ir 24 d., 2020 m. spalio 1 d., 18 d. ir 20 d., 2020 m. lapkričio 8 d., o teikėjos atsakymus gavo 2020 m. rugsėjo 24 d. ir 28 d., 2020 m. spalio 5 d., 20 d. ir 21 d. Vartotoja prašo anuliuoti, jos nuomone, nepagrįstai ir neteislingai ginčijamoje sąskaitoje apskaičiuotą 5,98 Eur užmokesčių už paslaugas už 2020 m. liepos 31 d. ir 2020 m. rugpjūčio 1-6 d., taip pat 10,00 Eur UAB „Sergel“ reikalaujamą sumą, kadangi 2020 m. rugpjūčio mėn., vartotoja teigia, nesinaudojusi teikėjos paslaugomis, o 2020 m. liepos 31 d. paslaugos dar turėjo būti teikiamos nemokamai.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad 2020 m. gegužės 31 d. vartotoja su teikėja sudarė sutartį, kurioje nustatytas 24 mėn. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir papildoma sąlyga, jog vartotoja paslaugas išbando 2 mėnesius, per kuriuos be jokių netesybų gali atsisakyti paslaugų. Teikėja nurodo, kad nemokamas paslaugų išbandymo terminas baigėsi 2020 m. liepos 30 d. Pasak teikėjos, vartotoja į teikėją dėl sutarties nutraukimo kreipėsi 2020 m. liepos 30 d. ir tą pačią dieną vartotoja el. paštu atsiuntė 2020 m. liepos 30 d. prašymą nutraukti sutartį. Teikėja pažymi, kad visa informacija nuo kada bus nutraukta sutartis vartotojai buvo suteikta, o ginčijamoje sąskaitoje vartotojai priskaičiuotas

tik mėnesinis mokestis už suteiktas paslaugas iki 2020 m. rugpjūčio 6 d. Teikėja, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta rašte, mano, kad ji tinkamai vykdė savo sutartines prievoles, prieš sudarant sutartį tinkamai ir pilnai atskleidė visą informaciją vartotojai, todėl reikalavimas apmokėti ginčijamą sąskaitą už suteiktas paslaugas yra pagrįstas ir teisėtas.

Teikėja 2021 m. kovo 26 d. el. paštu papildomai informavo Tarnybą, jog sutartis ir paslaugų teikimas vartotojai buvo nutrauktas nuo 2020 m. rugpjūčio 6 d. (t. y. po 5 darbo dienų nuo vartotojos prašymo nutraukti sutartį pateikimo dienos), įrangą vartotoja taip pat grąžino.

2. **K o n s t a t u o j u**, kad, vadovaujantis CK 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra paslaugų sutartis. Iš sutarties nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo suteikti vartotojai užsakytas paslaugas, o vartotoja įsipareigojo sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulgygtų 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 paslaugos turi būti teikiamos ir paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp šalių yra kilęs dėl teikėjos iš vartotojos reikalaujamos ginčijamoje sąskaitoje nurodytos 5,98 Eur sumos už 2020 m. liepos 31 d. ir 2020 m. rugpjūčio 1-6 d. laikotarpiu suteiktas paslaugas. Taip pat vartotoja prašo anuliuoti UAB „Sergel“ iš jos reikalaujamą 10,00 Eur sumą.

Teikėja mano, kad ji tinkamai vykdė savo sutartines prievoles, prieš sudarant sutartį tinkamai ir pilnai atskleidė visą informaciją vartotojai, todėl reikalavimas apmokėti ginčijamą sąskaitą už suteiktas paslaugas yra pagrįstas ir teisėtas.

Dėl 10,00 Eur sumos UAB „Sergel“

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“ nėra paslaugų teikėjas, kurio veiklą reglamentuoja ERĮ ar jį įgyvendinantys teisės aktai, todėl vartotojos reikalavimas anuliuoti UAB „Sergel“ reikalaujamą 10,00 Eur sumą 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, vartotojos prašymo nagrinėjimas dalyje dėl reikalavimo anuliuoti UAB „Sergel“ reikalaujamą 10,00 Eur sumą yra nutrauktinas.

Dėl ginčijamos sąskaitos

Vartotoja nesutinka su ginčijamoje sąskaitoje nurodyta 5,98 Eur mokėtina suma už paslaugas ir prašo ją anuliuoti, nes, pasak vartotojos, 2020 m. rugpjūčio 1-6 d. ji nesinaudojo teikėjos paslaugomis, o 2020 m. liepos 31 d. paslaugos dar turėjo būti teikiamos nemokamai. ERPT taisyklių

6 punkte numatyta, kad paslaugų teikėjas su paslaugų gavėju sudaromoje sutartyje turi pareigą aiškiai nurodyti teikiamas paslaugas, jų teikimo sąlygas, paslaugų kainas, taip pat sutarties galiojimo terminą, sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant sutartį, ir kt.

Iš Tarnybai pateiktos Priedo Nr. 1 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr.: IŠBANDYK (toliau – priedas), kuris yra sudėtinė sutarties dalis, kopijos, nustatyta, jog šalys susitarė dėl 24 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio, taip pat priede numatyta, kad „*Paslaugos bandomasis laikotarpis 2 mėn., kurio metu Klientas gali atsisakyti paslaugų nepaėjęs trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui, nemokėdamas jokių mokesčių dėl sutarties nutraukimo*“. Atsižvelgiant į tai, jog pati vartotoja prašyme nurodė, jog paslaugos jai buvo pradėtos teikti 2020 m. gegužės 31 d., darytina išvada, jog 2 mėnesių nemokamas paslaugų išbandymo laikotarpis pasibaigė 2020 m. liepos 30 d. imtinai¹.

Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų iš esmės negali būti apribota, kadangi aiškintina tuo, jog paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. Tačiau pagal teisės aktus tokiu atveju klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento. Taigi paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį, turi teisę padaryti tai vienašališkai, pranešdamas apie tai paslaugų teikėjui paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka. „Cgates“ paslaugų teikimo taisyklių (2019 m. spalio 10 d. redakcija) (toliau – Taisyklės), kurios yra sudėtinė sutarties dalis, 36 punkte numatyta, kad „*Klientas gali atsisakyti Paslaugų <...> ne vėliau kaip prieš 5 (penkis) darbo dienas raštu apie tai pranešęs „Cgates“*“. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Tarnybai buvo pateiktos sutartinių dokumentų su vartotojos ir teikėjos įgalioto atstovo parašais kopijos, iš kurių matyti, jog vartotoja savo parašu patvirtino, jog susipažino su sutarties, priedo ir Taisyklių sąlygomis, jas suprato ir su jomis sutiko. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo konstatuoti, jog vartotoja nebuvo supažindinta su sutarties nutraukimo bei įrangos grąžinimo sąlygomis ir terminais.

Tarnybai buvo pateikta vartotojos 2020 m. liepos 30 d. prašymo nutraukti sutartį kopija. Pažymėtina, kad Tarnybai ginčo nagrinėjimo metu nebuvo pateikta jokių įrodymų, kad į teikėją vartotoja kreipėsi su prašymu nutraukti sutartį anksčiau nei 2020 m. liepos 30 d. Kaip nurodyta aukščiau, nemokamai naudotis teikėjos teikiamomis paslaugomis, kaip numatyta priede, vartotoja turėjo teisę iki 2020 m. liepos 30 d. imtinai. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Tarnyba, įvertinusi ginčo nagrinėjimo metu pateiktą medžiagą, sprendžia, jog šalių sutartiniai įsipareigojimai nutrūko nuo 2020 m. rugpjūčio 6 d., t. y. praėjus 5 darbo dienoms nuo vartotojos 2020 m. liepos 30 d. prašymo nutraukti sutartį pateikimo teikėjai dienos, kaip tai numato Taisyklių 36 punktas, ir kuomet jau buvo pasibaigęs nemokamo naudojimosi paslaugomis laikotarpis. Tarnyba papildomai pažymi, jog vartotoja, norėdama nutraukti sutartį iki nemokamo paslaugų išbandymo laikotarpio pabaigos (2020 m. liepos 30 d.), teikėjai prašymą dėl sutarties nutraukimo, remiantis minėtu Taisyklių 36 punktu, turėjo pateikti ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas.

Pažymėtina, kad prievolės, kylančios iš paslaugų teikimo sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal paslaugų teikimo sutartį tol, kol paslaugų teikimo sutartis nėra nutraukta, o paslaugų gavėjams kyla pareiga sumokėti sutartus mokesčius, net jei jie paslaugomis nesinaudoja (nors tokią galimybę turi). Papildomai pažymėtina, jog vartotojos prašyme nurodyta aplinkybė, jog nuo 2020 m. rugpjūčio 1 d. ji naudojosi kito paslaugų teikėjo paslaugomis, nelaikytina aplinkybe, kuria remiantis vartotoja galėtų būti atleidžiama nuo pareigos atsiskaityti už paslaugas tol, kol sutartis nėra

¹ Vadovaujantis CK 1.119 straipsnio 2 dalimi, mėnesiais skaičiuojamas terminas pasibaigia atitinkamą termino paskutinio mėnesio dieną dvidešimt ketvirtą valandą nulis minučių, o ginčijamu atveju vartotojai paslaugos pradėtos teikti 2020 m. gegužės 31 d., todėl 2 mėnesių laikotarpis pradėdamas skaičiuoti nuo šios datos, ne nuo 2020 m. birželio 1 d., todėl laikytina, kad 2 mėnesių laikotarpis pasibaigė 2020 m. liepos 30 d., o ne 2020 m. liepos 31 d., kaip vartotoja nurodė prašyme.

nutraukta. Kaip nustatyta, sutarties ir paslaugų teikimas vartotojai buvo nutrauktas 2020 m. rugpjūčio 6 d. Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Jeigu sutartis nenustato ko kita, klientas privalo sumokėti visą kainą, kai visos paslaugos pagal sutartį yra suteiktos. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. Kadangi sutartis ir paslaugų teikimas vartotojai nutrauktas 2020 m. rugpjūčio 6 d., vartotojai kyla pareiga mokėti už paslaugas iki šios datos ir vartotoja privalėjo laikytis priimtų sutartinių įsipareigojimų bei laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas. ERPT taisyklės reglamentuoja sąskaitų pateikimo ir sąskaitos apmokėjimo terminus. ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, kad „Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos.“ Pagal Taisyklių 27.1 papunktį, vartotoja įsipareigojo laiku ir tinkamai atsiskaityti už suteiktas paslaugas Taisyklėse nustatyta tvarka. Vadovaujantis Taisyklių 30 punktu, „Klientas už Paslaugas atsiskaito pagal Sutartyje ar jos prieduose nustatytus tarifus Taisyklėse nustatyta tvarka. Ataskaitinis laikotarpis – vienas kalendorinis mėnuo. <...>“, o 31 punkte nurodyta, kad „<...> Už teikiamas paslaugas „Cgates“ kas mėnesį iki 25 mėnesio dienos išrašo ir Klientui išsiunčia sąskaitas už ataskaitinį laikotarpį, kurios turi būti apmokėtos iki kito ataskaitinio periodo paskutinės dienos. Jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė diena – iki sąskaitoje nurodytos dienos. <...>“. Apibendrinant tai, kas išdėstyta aukščiau, konstatuotina, jog, sistemškai įvertinus ginčo nagrinėjimo medžiagą, teikėja, nutraukdama sutartį 2020 m. rugpjūčio 6 d., remdamasi vartotojos 2020 m. liepos 30 d. prašymu nutraukti sutartį, ir apskaičiuodama mokesčius už nuo 2020 m. liepos 31 d. iki 2020 m. rugpjūčio 6 d. suteiktas paslaugas bei išrašydama ginčijamą sąskaitą, nepažeidė teisės aktų, kurių priežiūrą vykdo Tarnyba, reikalavimų ir sutartinių dokumentų nuostatų, todėl Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, kad teikėja nepagrįstai pateikė vartotojai ginčijamą sąskaitą ir reikalauja ją apmokėti, todėl vartotojos reikalavimas dalyje dėl 5,98 Eur sumos anuliovimo yra nepagrįstas ir netenkintinas.

3. N u t r a u k i u vartotojos A. J. 2021 m. vasario 18 d. prašymo nagrinėti ginčą nagrinėjimą dalyje dėl 10,00 Eur sumos UAB „Sergel“ anuliovimo.

4. N e t e n k i n u vartotojos A. J. 2021 m. vasario 18 d. prašymo nagrinėti ginčą dalyje dėl 5,98 Eur sumos UAB „Cgates“ išrašytoje 2020 m. rugpjūčio 31 d. PVM sąskaitoje faktūroje (duomenys neskelbtini) anuliovimo.

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.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis