



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL R. K. 2021 M. BIRŽELIO 7 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) 38.4 ir 40.2 papunkčiais, išnagrinėjęs R. K. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. birželio 7 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos Telia Lietuva, AB (Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2021 m. birželio 25 d. raštą Nr. 2021-01868, 2021 m. liepos 20 d., rugpjūčio 10 d., 11 d., 12 d., 13 d., 24 d. el. paštu pateiktą informaciją ir dokumentus (toliau kartu – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad 2017 m. balandžio 13 d. vartotojas su teikėja sudarė Išmaniosios skaitmeninės televizijos arba/ir interneto užsakymą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Interneto sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų teikimo už 19,00 Eur (su PVM) mėnesinį mokestį su nuolaida (standartinė kaina – 30,00 Eur/mėn., 24 mėn. taikoma 11,00 Eur nuolaida mėnesiniam mokesčiui). Interneto sutarties 2 ir 3 punktuose nurodyta, jog vartotojas už vienkartinį 124,99 Eur (su PVM) mokestį iš teikėjos įsigijo įrangą „Antenos pakuotė“ (1 vnt.), taip pat vartotojui nuomos pagrindu teikėja suteikė kitą įrangą: „Belaidžio interneto pakuotė“ (2 vnt.) ir „GSM įranga“ (1 vnt.), ten pat nurodyta, jog „Įrangos nuoma – 1,00 Eur/mėn.“.

2017 m. balandžio 13 d. vartotojas su teikėja sudarė Išmaniosios skaitmeninės televizijos arba/ir interneto užsakymą Nr. (duomenys neskelbtini)¹ (toliau – Televizijos sutartis) (toliau Interneto sutartis ir Televizijos sutartis kartu – sutartys) dėl televizijos paslaugų (toliau interneto prieigos paslaugos ir televizijos paslaugos kartu – paslaugos) teikimo už 10,99 Eur (su PVM) mėnesinį mokestį su nuolaida (standartinė kaina 12,55 Eur/mėn., 24 mėn. taikoma 1,56 Eur nuolaida mėnesiniam mokesčiui). Televizijos sutarties 3 punkte nurodyta, kad vartotojui nuomos pagrindu buvo perduotas „Išmaniosios televizijos priedėlis“ 1 vnt.

Vartotojas prašyme nurodo, kad buvo „*sudaręs sutartį su uab „Telia“*“. 2018 m. ji baigėsi. *Perspėjau įmonę, kad jos nebepratėsiu*“. Pasak vartotojo, teikėja jam atsakė, jog reikia susimokėti likutį ir sutartys bus nutrauktos. Vartotojas nurodo, jog likutį sumokėjo ir „*ramiai gyveno*“, kol 2021 m. gegužės 7 d. gavo UAB „Sergel“ 2021 m. gegužės 7 d. pranešimą, jog vykdomas skolos išieškojimas². Vartotojas nurodo nedelsiant susisiekęs su teikėja, kuri jį informavo, kad jeigu yra pokalbio įrašas apie sutarčių nutraukimą, tai vartotojui nieko nereikės mokėti. Anot vartotojo, teikėja 2021 m. gegužės 27 d. pateikė atsakymą nurodydama, jog telefoninio pokalbio metu negalima

¹ Teikėja Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai pateikė nepasirašytą sutarties egzempliorių, tačiau vartotojas prašyme neginčija, jog sudarė šią sutartį.

² 2021 m. gegužės 7 d. UAB „Sergel“ pranešime nurodyta: „*Informuojame, kad UAB „GS Core“ įgijo teises į žemiau nurodytą įsiskolinimą pagal skolų portfelio pirkimo-pardavimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) pasirašytą tarp buvusio kreditoriaus ir duomenų valdytojo AB „Telia Lietuva“ ir naujojo kreditoriaus ir duomenų valdytojo UAB „GS Core“*“. UAB „Sergel“, vadovaudamasi Bendradarbiavimo sutartimi Nr. (duomenys neskelbtini), vykdo ikiteisminio išieškojimo veiksmus UAB „GS Core“ vardu“, taip pat nurodyta, jog „*Nuo šiol, dėl susidariusios skolos, bendraukite su UAB „Sergel“*“. Informuojame, kad neapmokėjus žemiau nurodytos sumos ir praėjus 30 dienų nuo šio pranešimo išsiuntimo, UAB „Sergel“, UAB „GS Core“ pavedimu gali pateikti duomenis apie Jūsų įsiskolinimą Kredito biurui UAB „Creditinfo Lietuva“.

nutraukti sutarčių. Vartotojas reikalauja, kad būtų nutrauktas 1960,07³ Eur sumos išieškojimas, kadangi, vartotojas teigia, teikėjos paslaugomis nesinaudojantis nuo 2019 m.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotojui susidariusią 1600,91 Eur skolą teikėjai nuo 2021 m. balandžio 28 d. administruoja UAB „GS Core“. Teikėja pažymėjo, jog paslaugų teikimas dėl skolos vartotojui buvo apribotas 2018 m. lapkričio 27 d. ir pirmas pranešimas apie tai, kad neapmokėjus skolos, jos išieškojimas bus perduotas UAB „Sergel“ vartotojui, pasak teikėjos, buvo išsiųstas 2019 m. sausio 8 d., tačiau 2019 m. sausio 9 d. paslaugų teikimas buvo atnaujintas po skolos padengimo. Teikėja nurodė, kad dėl susidariusios skolos 2020 m. sausio 6 d. paslaugų teikimas (sutartys) vartotojui buvo nutrauktas galutinai. Teikėja pažymėjo, jog paslaugų naudojimosi metu vartotojui buvo suteikta teikėjos įranga: Interneto sutarties 3 punkte nurodyta „Belaidžio interneto pakuotė“ 2 vnt.: 1) Huawei B525s-23a White Router, kurio serijinis Nr. YQDDW17214000398 ir 2020 m. sausio 31 d. PVM sąskaitos faktūros serija SAP Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2020 m. sausio mėn. sąskaita) 3 eilutėje nurodytas kaip „Maršrutizatoriaus nuoma“ (toliau – įranga Nr. 1), 2) Sagemcom F@st 5360T, kurio serijinis Nr. LK17056DP140240 ir 2020 m. sausio mėn. sąskaitos 4 eilutėje nurodytas kaip „4G maršrutizatorius“ (toliau – įranga Nr. 2), Televizijos sutarties 3 punkte nurodytas „Išmaniosios televizijos priedėlis“ (TV priedėlis IPTV STB VIP1113, kurio serijinis Nr. M91644EC0695) 2020 m. sausio mėn. sąskaitos 5 eilutėje nurodytas kaip „Išmaniosios TV priedėlio nuoma“ (toliau – įranga Nr. 3) (toliau įranga Nr. 1, įranga Nr. 2 ir įranga Nr. 3 kartu – Įranga). Teikėja nurodė, jog Įrangos vartotojas teikėjai negražino. Pasak teikėjos, už vartotojo iš teikėjos įsigytą televizorių Sony KD-43XF8096 pagal 2018 m. rugsėjo 17 d. Įrangos pirkimo-pardavimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Televizoriaus pirkimo sutartis Nr. 1) vartotojui 2019 m. gegužės 10 d. dėl skolos buvo apskaičiuota galutinė suma 542,30 Eur ir nutrauktas mokėjimas dalimis už šią įsigytą prekę. Teikėja nurodė, kad paskutinis iš vartotojo gautas mokėjimas buvo 2019 m. sausio 31 d., suma – 130,78 Eur, vėliau mokėjimų iš vartotojo teikėja nurodo negavusi. Teikėja teigia, jog vartotojui siuntė pranešimus apie skolą laikydamosi „LR įstatymuose numatytų terminų“. Informacija apie susidariusią skolą buvo siunčiama el. paštu (duomenys neskelbtini) ir trumposiomis žinutėmis (SMS)⁴, pranešimai, anot teikėjos, buvo perskaityti. Teikėja teigia, kad apie skolos perdavimą UAB „Sergel“ vartotoją informavusi 2020 m. lapkričio 25 d. Teikėja pažymėjo, jog informacija apie skolininkų kiekvieno mėnesio informavimą ir didėjančią skolą saugoma pusantrų metų, todėl įrodymų apie aukščiau nurodytą vartotojo informavimą, pateikti negali.

Teikėja nurodė, jog vartotojas nėra pateikęs raštiško prašymo nutraukti sutartis, o jos nutraukiamos pateikus prašymą, bet ne telefonu pasakius, jog „*sutarties nebetėsiu*“. Anot teikėjos, pokalbių įrašų už 2019 m. nesaugoma, teikėjos sistemose taip pat nėra jokio įrašo dėl vartotojo pageidavimo nutraukti sutartis, todėl vartotojo prašyme minimo pokalbio nei datos, nei paties įrašo pateikti negalinti. Teikėjos teigimu, ji neturi pagrindo atsiimti parduotos skolos iš UAB „GS Core“. Teikėja nurodo, kad 2019 m. sausio 25 d. kreipinyje yra užfiksuotas įrašas teikėjos vidinėje sistemoje „*Kreipėsi klientas R. K. customer id.(duomenys neskelbtini), kad įmoka dar nėra rasta, tai reikia kuo greičiau surasti įmoką ir priskirti klientui ir atnaujinti paslaugas, nes grasina teismais, tel. (duomenys neskelbtini).*“ Iš šio įrašo, teikėja daro išvadą, jog vartotojas galimai neketino nutraukti sutarčių.

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. Remiantis sutartinių dokumentų nuostatomis, teikėja įsipareigojo suteikti vartotojui užsakytas paslaugas, o vartotojas įsipareigojo sutartiniuose dokumentuose nustatytais sąlygomis ir tvarka naudotis

³ UAB „Sergel“ 2021 m. gegužės 7 d. pranešime nurodyta iš vartotojo reikalaujama 1956,12 Eur suma, kurią sudaro 1600,91 Eur skola teikėjai, 125,32 Eur delspinigiai, 229,90 Eur skolos išieškojimo išlaidos.

⁴ Teikėja Tarnybai nepatikslinimo, koku telefono ryšio numeriu vartotojui buvo siunčiamos trumposios žinutės (SMS).

paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudarytos sutartys yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartys, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimis sulygtų 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, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyse nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Prašyme vartotojas reikalauja, kad būtų nutrauktas 1960,07 Eur sumos išieškojimas. Vartotojo Tarnybai pateiktame UAB „Sergel“ 2021 m. gegužės 7 d. pranešime yra nurodyta 1956,13 Eur mokėtina suma, kurią sudaro 1600,91 Eur skola teikėjai pagal 2020 m. sausio mėn. sąskaitą; 125,32 Eur delspinigių suma ir 229,90 Eur skolos išieškojimo išlaidos (toliau kartu – skolos išieškojimo išlaidos).

Vartotojas reikalauja minėtą sumą anuliuoti, kadangi teigia, jog teikėjos paslaugomis nesinaudoja nuo 2019 m. Teikėja, nesutikdama su vartotojo reikalavimu, nurodė, jog 1600,91 Eur skola susidarė, kadangi vartotojas nuo 2019 m. sausio 31 d. iki sutarčių nutraukimo dienos, t. y. 2020 m. sausio 6 d. nemokėjo už paslaugas bei įrangą Nr. 1 ir įrangą Nr. 3.

Iš 2019 m. sausio mėn.-2020 m. sausio mėn. laikotarpio sąskaitų kopijų analizės nustatyta, jog teikėjos iš vartotojo reikalaujamą 1600,91 Eur sumą, nurodytą 2020 m. sausio mėn. sąskaitoje sudaro: 690,31 Eur už paslaugas ir įrangos Nr. 1 bei įrangos Nr. 3 nuomą pagal sutartis, 803,30 Eur skola už įsigytus išsimokėtinai televizorius pagal Televizoriaus pirkimo sutartį Nr. 1 ir 2017 m. balandžio 24 d. Įrangos pirkimo-pardavimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Televizoriaus pirkimo sutartis Nr. 2), 107,30 Eur skola už 2018 m. suteiktas paslaugas, įrangos Nr. 1 bei įrangos Nr. 3 nuomą ir minėtus televizorius.

Dėl sutarčių nutraukimo

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, kad sutartys dėl paslaugų teikimo tarp šalių buvo sudarytos 2017 m. balandžio 13 d. Pagal Interneto sutartį, vartotojas už 19,00 Eur/mėn. mokėstį su nuolaida užsisakė interneto prieigos paslaugas. Nuolaidos galiojimo trukmė 24 mėn. (iki 2019 m. balandžio 13 d.), standartinė kaina pasibaigus nuolaidos galiojimui – 30,00 Eur/mėn., įrangos Nr. 1 nuomos mokėstis – 1,00 Eur/mėn., įrangos Nr. 2 nuomos mokėstis – 0,00 Eur/mėn. Pagal Televizijos sutartį, vartotojas už 10,99 Eur/mėn. mokėstį su nuolaida užsisakė televizijos paslaugas. Nuolaidos galiojimo trukmė – 24 mėn. (iki 2019 m. balandžio 13 d.), standartinė kaina pasibaigus nuolaidos galiojimui – 12,55 Eur/mėn., įrangos Nr. 3 nuomos mokėstis – 1,00 Eur/mėn.

Vartotojas prašyme nurodė, kad teikėją telefonu informavo, jog „*nebetęs sutarties*“ ir, kad nuo 2019 m. teikėjos paslaugomis nesinaudoja.

Teikėja nurodė, jog paslaugų teikimas turi būti nutrauktas sutartyse nustatyta tvarka pateikiant raštišką prašymą, bet ne telefonu pranešus, kad „*sutarties nebetėsiu*“, taip pat pažymėjo, jog teikėjos sistemose nėra jokio įrašo dėl vartotojo pageidavimo atjungti paslaugas (nutraukti sutartis), o vartotojo prašyme minėto pokalbio nei datos, nei paties įrašo pateikti taip pat negalinti, nes 2019 m. įrašai nebesaugomi.

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. Tarnyba pažymi, kad paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį, turi teisę padaryti tai vienašališkai, pranešdamas apie tai paslaugų teikėjui

paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka. CK 6.156 straipsnio 4 dalyje reglamentuojama, kad sutarties sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. ERPT taisyklių 6.7 papunktyje yra numatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“.

„Telia“ interneto paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Interneto taisyklės), kurios laikytinos sudėtine Interneto sutarties dalimi, 63 papunktyje nustatyta, jog „Sutartis galioja neterminuotą laiką“, o pagal 66 punktą, „Jūs galite atsisakyti visų arba dalies paslaugų, „Telia“ galinės įrangos nuomos arba nutraukti sutartį. Tam turite įspėti mus raštu ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas“. Apie tai, kad su Interneto sutarties 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 Interneto sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek teikėjai. Pažymėtina, jog sutartys buvo sudarytos tą pačią dieną (2017 m. balandžio 13 d.) ir yra betarpiškai susijusios, kadangi išmaniosios televizijos paslaugų teikimui, visų pirma, reikalingas interneto ryšys. Televizijos sutarties, pateiktos Tarnybai, kopijoje, nėra nurodyta Televizijos sutarties nutraukimo tvarka, o Televizijos sutarties paslaugų teikimo taisyklės, kuriose pagal analogiją su Interneto taisyklėmis turėtų būti įtvirtintos Televizijos sutarties nutraukimo sąlygos ir tvarka, Tarnybai nebuvo pateiktos nė vienos iš ginčo šalių. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba laiko, jog vartotojui, pageidaujant nutraukti Televizijos sutartį, jis turėjo pareigą kreiptis į teikėją ir raštu ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas įspėti teikėją apie tai, kaip tai numato Interneto taisyklių 66 punktis. 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. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytina 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. Pažymėtina, jog vartotojas savo reikalavimą anuluoti iš jo reikalaujamą skolą grindžia aplinkybe, jog nuo 2019 m. nesinaudojo teikėjos paslaugomis prieš tai perspėjęs, jog „sutarties nebepratęs“, tačiau nepateikė Tarnybai įrodymų, jog kreipėsi į teikėją dėl sutarčių nutraukimo sutartinuose dokumentuose nustatyta tvarka ir terminais.

Pastebėtina, kad prievolės, kylančios iš sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta, o sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka. Taigi tuo atveju, jeigu vartotojas pageidavo nutraukti sutartį, remiantis sutartiniais dokumentais, vartotojas turėjo pareigą teikėjai pateikti prašymą raštu dėl sutarčių nutraukimo. Vadovaujantis CK 6.183 straipsnio 1 dalimi, rašytinė sutartis, kurioje yra išlyga, kad sutartį pakeisti ar papildyti arba ją nutraukti galima tik raštu, negali būti pakeista, papildyta ar nutraukta kitokiu būdu. Ši įstatymo norma aiškintina, kad, sutartyje nesant atitinkamos išlygos, sutartis gali būti pakeista ar papildyta arba nutraukta ne tik rašytiniu, bet ir kitokiu būdu⁵. Kaip nustatyta iš ginčo nagrinėjimo medžiagos, ginčo šalys sudarė rašytinės formos sutartį, be kita ko, Interneto taisyklių 66 papunktyje nurodė CK 6.183 straipsnio 1 dalyje reglamentuojamą išlygą, įtvirtindamos, kad vienašališkas sutarčių nutraukimas galimas tik esant įspėjimui raštu. Remiantis teismų praktika⁶, CK 6.183 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta nuostata leidžia šalims nepaisyti sutarties sąlygos, reikalaujančios rašytinės formos, tais atvejais, kai iš šalių

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. liepos 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-383/2012.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gruodžio 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-552/2012, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 28 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-82/2009, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-224/2012, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje 3K-3-521-611/2016.

konkliudentinių veiksmų galima pagrįstai spręsti, kad tos sąlygos abi šalys yra atsisakiusios. Tarnybai ginčo šalys nepateikė įrodymų, kad būtų atsisakiusios sutartiniuose dokumentuose dėl įspėjimo apie sutarčių nutraukimą raštu. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta nėra pagrindo pripažinti, jog sutartys turėjo būti nutrauktos atsižvelgiant į vartotojo pranešimą teikėjai telefonu, kurio nei datos, nei pokalbio įrašo ginčo šalys Tarnybai nepateikė.

Dėl skolos už paslaugas ir įrangą Nr. 1 bei įrangą Nr. 3

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. ERPT taisyklių 6.5 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu<...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Paslaugų kainas, galiojančias Sutarties sudarymo metu, įskaitant užmokesčius už pradinį prijungimą, Paslaugų aktyvavimo užmokesčius, periodinius užmokesčius ir kitus užmokesčius, atsiskaitymo tvarką bei kainų keitimo sąlygas ir tvarką, taip pat kainų skirtumus, priklausančius nuo abonto pasirinktos atsiskaitymo tvarkos“.

Interneto sutarties priedo 17 punkte nustatyta, kad „Atsisakius Paslaugos Įranga turi būti grąžinama „Telia“ per 5 dienas į klientų aptarnavimo saloną arba jums patogiu laiku Įrangos atvyks paimti kurjeris. Laiku negrąžinus, mokamas mokestis už negrąžintą įrangą. Daugiau apie Įrangos grąžinimo taisykles www.telia.lt“. Interneto sutarties 2 punkte nurodyta, jog vartotojui suteikiama įranga Nr. 1 už 1,00 Eur/mėn. nuomos mokesčių ir įrangą Nr. 2 už 0,00 Eur/mėn. nuomos mokesčių, o Televizijos sutarties 2 punkte nurodyta, kad vartotojui suteikiama įranga Nr. 3 už 1,00 Eur/mėn. nuomos mokesčių, taip pat nustatyta, kad sutartyse analogiškai nustatyta, jog „Atsisakius interneto ir išmaniosios skaitmeninės televizijos paslaugų arba „Telia“ nutraukus jų teikimą sutartyje numatyta tvarka, Klientas sutartyje numatyta tvarka privalo grąžinti jam nuomos pagrindu perduotą „Telia“ galinę įrangą į artimiausią „Telia“ klientų aptarnavimo skyrių arba sumokėti 46.90 Eur su PVM dydžio mokesčių už negrąžintą „Telia“ interneto galinę įrangą“.

Vadovaujantis Interneto taisyklių 44 papunkčiu „Mokestis už internetą ir įrangą skaičiuojamas už faktinį paslaugos teikimo ir (ar) įrangos nuomos laiką.“, o pagal 45 papunktį „PVM sąskaitą faktūrą (toliau – sąskaita) jums pateikiame už praėjusį kalendorinį mėnesį elektroniniu būdu savitarnos svetainėje iki einamojo mėnesio vidurio, kurią turite apmokėti iki einamojo mėnesio paskutinės dienos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė diena – iki sąskaitoje nurodytos dienos. <...>“. Iš Tarnybai pateiktų 2018 m. sausio mėn.-2020 m. sausio mėn. laikotarpio sąskaitų kopijų, taip pat 2017 m. gruodžio mėn.-2020 m. sausio mėn. sąskaitų mokėjimų suvestinės (toliau – mokėjimų suvestinė) nustatyta, jog vartotojas už paslaugas ir įrangą Nr. 1 bei įrangą Nr. 3 mokėdavo nereguliariai (kas antrą, trečią mėnesį), dėl ko į 2019 m. sausio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą serija SAP Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2019 m. sausio mėn. sąskaita) (nuo kurio vartotojas teigia nesinaudojęs paslaugomis) be 130,78 Eur mėnesinės mokėtinos sumos už paslaugas bei įrangą Nr. 1 ir įrangą Nr. 3 yra įtraukta 107,30 Eur skola už praėjusį laikotarpį, t. y. 2018 m. Pažymėtina, jog vartotojas neginčija, jog nesinaudojo teikėjos paslaugomis bei Įranga 2018 m., taip pat to, jog yra iš teikėjos įsigijęs 2 televizorius pagal Televizoriaus pirkimo sutartį Nr. 1 ir Televizoriaus pirkimo sutartį Nr. 2. Konstatuotina, kad vartotojui kyla pareiga atsiskaityti teikėjai už 2018 m. suteiktas paslaugas ir naudotą įrangą Nr. 1 bei įrangą Nr. 3, todėl vartotojo reikalavimas dalyje dėl 107,30 Eur skolos pagal 2020 m. sausio mėn. sąskaitą anuliavimo yra netenkinamas.

Taip pat iš teikėjos paaiškinimų nustatyta, kad sutartys buvo nutrauktos beveik po 12 mėn. vartotojo neapmokėtų sąskaitų (2019 m. sausio-2020 m. sausio mėn.). Vartotojas prašyme nurodė, jog „sumokėjęs teikėjos nurodytą likutį, ramiai gyveno“ iki 2021 m. gegužės 7 d., gavęs UAB „Sergel“ pranešimą apie skolos išieškojimą. Teikėja nurodė, kad vartotojui siuntė pranešimus apie skolą ir informaciją apie sąskaitas el. paštu (duomenys neskelbtini) ir trumposiomis žinutėmis (SMS), pranešimai, anot teikėjos, buvo perskaityti. Pirmas pranešimas apie skolos perdavimą UAB „Sergel“ vartotojui buvo išsiųstas 2019 m. sausio 8 d., taip pat apie perdavimą skolos išieškojimui, teikėja teigia, vartotoją informavusi 2020 m. lapkričio 25 d. Teikėja informavo, jog informacija apie skolininkų kiekvieno mėnesio informavimą ir didėjančią skolą saugoma pusantų metų, todėl

įrodymų apie aukščiau nurodytą vartotojo informavimą, pateikti negali. Tarnyba, vertindama abiejų ginčo šalių veiksmus, pažymi, kad nagrinėjant panašaus pobūdžio ginčus, teismų praktikoje yra nurodoma, kad vertinant šalių prievolių vykdymo tinkamumą, būtina vadovautis sutarčių, prievolių ir bendraisiais teisės principais⁷. CK 1.5 straipsnyje nurodyta, kad teisinių santykių subjektai, įgyvendindami savo teises bei atlikdami pareigas, privalo veikti pagal teisingumo, protingumo ir sąžiningumo reikalavimus. CK 6.4, 6.38, 6.158, 6.200 straipsniuose įtvirtinti reikalavimai sutarties šalims bendradarbiauti, nepažeisti šalių interesų pusiausvyros, elgtis sąžiningai, protingai ir teisingai prievolės atsiradimo, vykdymo bei pasibaigimo metu. Šie principai taip pat apima ir šalių pastangas tam, kad viena iš šalių nepatirtų neproporcingų nuostolių dėl kitos šalies net ir teisėtų veiksmų. Kaip nurodyta aukščiau, teikėja, teigdama, jog, apie vartotojo didėjančią skolą, sutarties nutraukimą bei skolos perdavimą vartotoją ne kartą informavo el. paštu (duomenys neskelbtini) ir trumposiomis žinutėmis (SMS), nepateikė Tarnybai šiuos faktus patvirtinančių įrodymų. Pažymėtina, jog Teikėja taip pat Tarnybai nepateikė informacijos ir įrodymų kada ir koku būdu vartotoją informavo apie teikėjos vienašališką sutarčių nutraukimą dėl vartotojo skolos 2020 m. sausio 6 d. Tarnybos vertinimu, susidariusi situacija, kai teikėja matydama, jog vartotojas 12 mėn. nemoka jokių sutartinių mokesčių, vis dar laiko sutartis galiojančiomis ir 12 mėn. išrašinėja sąskaitas didindama vartotojui skolą už paslaugas bei įrangos Nr. 1 bei įrangos Nr. 3 nuomą ir savo iniciatyva nenutraukė sutarčių, neatitinka CK 1.5, 6.4, 6.38 ir 6.158 straipsniuose įtvirtintų principų. Teikėja nurodė, kad paskutinis vartotojo mokėjimas buvo įvykdytas 2019 m. sausio 31 d. Tarnyba laiko, kad šiuo atveju 4 mėnesiai nuo paskutinio vartotojo mokėjimo buvo pakankamas laiko tarpas teikėjai įsitikinti, kad vartotojas sistemškai nevykdo sutartimis prisiimtų finansinių įsipareigojimų atsiskaityti už suteiktas paslaugas ir įrangą Nr. 1, įrangą Nr. 3 bei televizorius, todėl yra pagrįstas pagrindas vienašališkai nutraukti sutartis, dirbtinai nedidinant vartotojui skolos, ne vėliau nei po 4 mėnesių vartotojui sistemškai nemokant užmokesčių pagal sutartis, tai yra iki 2019 m. birželio 1 d.

Pažymėtina, kad prievolės, kylančios iš paslaugų teikimo sutarčių, 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. Atsižvelgiant į tai, Tarnybai aukščiau konstatavus, jog sutartys turėjo būti nutrauktos ne vėliau kaip iki 2019 m. birželio 1 d., todėl vartotojas turėjo pareigą su teikėja atsiskaityti iki šios dienos už paslaugas bei įrangą Nr. 1 ir įrangą Nr. 3. Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, vartotojo prašymas reikalavimo dalyje dėl užmokesčių už paslaugas ir įrangos Nr. 1 bei įrangos Nr. 3 nuomą anuliavimo yra tenkintinas iš dalies, pripažįstant, kad sutartys vadovaujantis CK 1.5, 6.4, 6.38 ir 6.158 straipsniuose įtvirtintais principais ir atsižvelgiant į faktinę situaciją, turėjo būti nutrauktos ne vėliau kaip nuo 2019 m. birželio 1 d., todėl nuo šios datos teikėjos reikalavimas vartotojui atsiskaityti už paslaugas ir įrangos Nr. 1 bei įrangos Nr. 3 nuomą yra nepagrįstas.

Papildomai pažymėtina, jog vadovaujantis Interneto taisyklių 67 papunkčiu, „*Atsisakydamas galinės įrangos nuomos ar paslaugų, kurioms teikti naudojama „Telia“ suteikta galinė įranga, per 5 (penkias) darbo dienas po paslaugų ir (arba) „Telia“ suteiktos galinės įrangos nuomos atsisakymo ar sutarties nutraukimo dienos privalote grąžinti mūsų įrangą. Jeigu per nustatytą laikotarpį jos negrąžinsite ar grąžinimo momentu ji neatitiks Galinės įrangos grąžinimo taisyklėse numatytų reikalavimų, turėsite sumokėti „Telia“ nustatytą mokesį*“. Taigi, vartotojui neginčijant fakto, jog Įranga paslaugų teikimui jam buvo suteikta bei pagal Tarnybai šalių pateiktą ginčo nagrinėjimo medžiagą nenumatyta, jog Įrangą vartotojas teikėjai grąžino, kaip nurodyta aukščiau, vadovaujantis Interneto taisyklių 44 ir 67 punktais, Interneto sutarties priedo 17 punktu, sutarčių 2 punkte nustatyta analogiška nuostata⁸ pripažintina, jog vartotojas privalo grąžinti Įrangą teikėjai arba už ją atsiskaityti sutartiniuose dokumentuose nustatyta tvarka.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-233/2012.

⁸ „*Atsisakius interneto ir išmaniosios skaitmeninės televizijos paslaugų arba „Telia“ nutraukus jų teikimą sutartyje numatyta tvarka, Klientas sutartyje numatyta tvarka privalo grąžinti jam nuomos pagrindu perduotą „Telia“ galinę įrangą į artimiausią „Telia“ klientų aptarnavimo skyrių arba sumokėti 46.90 Eur su PVM dydžio mokesį už negrąžintą „Telia“ interneto galinę įrangą.*“

Dėl skolos už televizorius

Iš 2019 m. sausio mėn.-2020 m. sausio mėn. laikotarpio sąskaitų analizės nustatyta, jog iš esmės pusę (803,30 Eur) iš vartotojo ginčijamos 1600,91 Eur skolos teikėjai sudaro skola už vartotojo įsigytas prekes (televizorius) iš teikėjos pagal tarp vartotojo ir teikėjos sudarytas Televizoriaus pirkimo sutartį Nr. 1 ir Televizoriaus pirkimo sutartį Nr. 2.

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 ERĮ ar jį įgyvendinantys teisės aktai nereglamentuoja daiktų/prekių (įskaitant televizorių) pirkimo-pardavimo santykių ir iš jų kylančių teisinių pasekmių, todėl vartotojo reikalavimas anuliuoti skolą už iš teikėjos pagal aukščiau nurodytas pirkimo-pardavimo sutartis įsigytus televizorius 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 teikėjos reikalaujamos skolos už įsigytus televizorius pagal Televizoriaus pirkimo sutartį Nr. 1 ir Televizoriaus pirkimo sutartį Nr. 2 anuliavimo yra nutrauktinas.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) 22 straipsnio 1 dalies 6 punktu, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – VVTAT) nagrinėja vartojimo ginčus kitose, šio straipsnio 1 dalies 1–5 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse⁹. Atsižvelgiant į tai ir vadovaujantis VTAĮ 23³ straipsnio 1 dalies 1 punktu prašymas dalyje dėl skolos už vartotojo įsigytus televizorius pagal Televizoriaus pirkimo sutartį Nr. 1 ir Televizoriaus pirkimo sutartį Nr. 2 anuliavimo yra perduotinas VVTAT nagrinėti pagal kompetenciją.

Dėl skolos išieškojimo išlaidų

Vartotojas taip pat prašo anuliuoti UAB „Sergel“ 2021 m. gegužės 7 d. pranešime nurodytas skolos išieškojimo išlaidas. 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 vartotojo reikalavimas anuliuoti UAB „Sergel“ reikalaujamą skolos išieškojimo išlaidų sumą nėra ERĮ reguliavimo dalykas ir Tarnybai nėra suteikti įgaliojimai nagrinėti tokio pobūdžio prašymų.

⁹ Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos):

- 1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba – vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių;
- 2) Lietuvos bankas – vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme;
- 3) Valstybinė energetikos reguliavimo taryba – vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių ginčus dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, dėl valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, taip pat vartotojų ir energijos taupymo paslaugų teikėjų ginčus dėl energijos taupymo paslaugų teikimo ir kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje;
- 4) netenka galios 2019-07-01;
- 5) Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas – vartotojų ir advokatų ginčus dėl teisinių paslaugų.

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 UAB „Sergel“ reikalaujamos skolos išieškojimo išlaidų sumos anuliavimo yra nutrauktinas.

3. T e n k i n u i š d a l i e s vartotojo R. K. 2021 m. birželio 7 d. prašymą nagrinėti ginčą dalyje dėl skolos už paslaugas bei įrangą Nr. 1 ir įrangą Nr. 3 pagal 2020 m. sausio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą serija SAP Nr. (duomenys neskelbtini) anuliavimo ir p r i p a ž i s t u, kad Telia Lietuva, AB nepagrįstai reikalauja iš vartotojo sumokėti skolą už paslaugas ir įrangos Nr. 1 bei įrangos Nr. 3 nuomą nuo 2019 m. birželio 1 d.

4. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojo R. K. 2021 m. birželio 7 d. prašymą nagrinėti ginčą nagrinėjimą dalyje dėl UAB „Sergel“ reikalaujamų skolos išieškojimo išlaidų ir Telia Lietuva, AB reikalaujamos skolos už televizorius pagal 2017 m. balandžio 24 d. Įrangos pirkimo-pardavimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) ir 2018 m. rugsėjo 17 d. Įrangos pirkimo-pardavimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) 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 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