



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL V. Z. 2016 M. GEGUŽĖS 16 D. PRAŠYMO**

2016 m. birželio 21 d. Nr. 1V-701
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 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016 m. gegužės 23 d. raštu Nr. 4-2705 persiūsto vartotojo V. Z. (duomenys neskelbtini) (toliau – Vartotojas) 2016 m. gegužės 16 d. prašymo (toliau – Prašymas) dalį, kuri susijusi su Vartotojo reikalavimu grąžinti sumokėtą 85,63 Eur sumą dėl 2014 m. spalio 15 d. „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis) nutraukimo nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi elektroninių ryšių paslaugomis (toliau – Paslaugos) terminui bei elektroninių ryšių paslaugų teikėjo UAB „Cgates“ (Ukmergės g. 120, 08105 Vilnius, įmonės kodas 120622256) (toliau – Teikėjas) 2016 m. birželio 7 d. raštą Nr. 283 (toliau – Raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad Vartotojas su Teikėju 2014 m. spalio 15 d. pasirašė Sutartį, kuria susitarė dėl Paslaugų (skaitmeninės televizijos ir interneto prieigos paslaugų) teikimo. Sutarties Priedo Nr. 1 prie „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini): Dueto paslauga (toliau – Sutarties priedas) lentelėje nustatyta, jog trumpiausias naudojimosi Paslaugomis terminas – 24 mėn. 2014 m. spalio 15 d. Darbų atlikimo akte nurodyta, kad Vartotojui perduodama įranga: skaitmeninis TV priedėlis ir televizijos signalo atkodavimo kortelė (toliau – Įranga).

Vartotojas Prašyme nurodo, jog su Teikėju pasirašė Sutartį ir Sutarties sudarymo metu Vartotojas informavo Teikėjo vadybininką, jog Vartotojas pageidauja išbandyti Teikėjo teikiamas Paslaugas, tačiau nėra tikras, ar jos jam tiks. Pasak Vartotojo, Teikėjo vadybininkas atsakė, kad galima pasirašyti „standartinę sutartį“ ir jei Paslaugos Vartotojui netiks, jis galės nutraukti Sutartį. Vartotojas nurodo, jog Sutartį nutraukė 2014 m. lapkričio 14 d., o Sutarties nutraukimo metu Teikėjo vadybininkė nurodė, kad pretenzijų Vartotojui nebus. Vartotojas teigia, jog 2016 m. raštu gavo UAB „Sergel“ raginimą sumokėti 115,10 Eur skolą. Vartotojas išsiaiškino, jog UAB „Sergel“ įsigijo Vartotojo skolą iš Teikėjo, kurią Vartotojas buvo priverstas apmokėti, nes UAB „Sergel“ grasino teisiniu išieškojimu. Vartotojas pažymi, kad dar prieš šios Sutarties sudarymą, buvo Teikėjo klientu kelis metus ir neturėjo jokių išsiskolinimų. Vartotojo nuomone, šiuo atveju Teikėjas pasipelnė nesuteikdamas jokios paslaugos. Vartotojas prašo grąžinti sumokėtą mokestį (priskaičiuotą skolą už nesuteiktas paslaugas ir priskaičiuotas „baudas“), iš viso 115,10 Eur.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2016 m. birželio 1 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-1685 kreipėsi į Teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, pareikalavo per 10 dienų nuo šio rašto gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl Prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus. Taip pat Tarnyba prašė informuoti Vartotoją ir Tarnybą, jei būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėjas Raštu informavo Tarnybą, kad 2014 m. spalio 15 d. su Vartotoju pasirašė Sutartį dėl Paslaugų teikimo, taip pat Vartotojui buvo perduota Įranga. Teikėjas pažymi, jog Vartotojas,

pasirašydamas Sutarties priedą, patvirtino, kad Paslaugos jam teikiamos tinkamos kokybės. Teikėjas, nurodydamas, jog Sutartis terminuota, (t. y. Vartotojas įsipareigojo naudotis Paslaugomis 24 mėnesius iš eilės), teigia, jog neturi jokių duomenų apie Vartotojo Prašyme minimą išbandymo laikotarpį. Teikėjas nurodė, kad 2014 m. lapkričio 10 d. Vartotojas pateikė prašymą nutraukti Sutartį ir Paslaugų teikimą, taip pat grąžino jam suteiktą Teikėjo Įrangą. Atsižvelgiant į tai, kad Vartotojas vienašališkai nutraukė Sutartį nepaėjęs minimaliam naudojimosi Paslaugomis terminui, Teikėjo teigimu, Vartotojas privalo apmokėti jam suteiktas nuolaidas, todėl Teikėjas išrašė Vartotojui 2014 m. lapkričio 30 d. PVM sąskaitą faktūrą (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita) už suteiktas nuolaidas. Teikėjas pažymi, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.101 straipsnio 1 dalis numato, kad kreditorius turi teisę be skolininko sutikimo perleisti visą reikalavimą ar jo dalį kitam asmeniui, jeigu tai neprieštarauja įstatymams ar sutarčiai arba jeigu reikalavimas nesusijęs su kreditoriaus asmeniu, todėl Teikėjas 2015 m. gruodžio 2 d., pagal reikalavimo teisių į skolų portfelį pirkimo-pardavimo sutartį, sudarytą tarp Teikėjo ir UAB „Sergel“, Teikėjas perleido reikalavimo teisę UAB „Sergel“ į Vartotojo įsiskolinimą pagal Sąskaitą. Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta aukščiau, Teikėjas mano, kad jis tinkamai vykdė savo sutartines prievolės, todėl reikalavimas kompensuoti suteiktas nuolaidas, yra teisėtas ir pagrįstas.

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis CK 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis 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 atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Vadovaujantis Sutarties 1 punktu, Teikėjas įsipareigojo teikti Vartotojui Paslaugas, o Vartotojas įsipareigojo už suteiktas Paslaugas atsiskaityti Sutartyje ir „Cgates“ viešojo fiksuoto telefono ryšio paslaugos teikimo taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad tarp Vartotojo ir Teikėjo sudaryta Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl Vartotojo ir Teikėjo civiliniams teisiniams santykiams dėl Sutartyje nustatytų 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 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 Vartotojo ir Teikėjo civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytų Paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Vartotojas Prašyme prašo grąžinti sumokėtą mokestį (priskaičiuotą skolą už nesuteiktas paslaugas ir priskaičiuotas „baudas“), iš viso 115,10 Eur. Iš prie Prašymo pridėtų dokumentų Tarnyba nustatė, jog 115,10 Eur sumą sudaro 85,63 Eur skola (295,65 Lt) pagal Teikėjo Sąskaitą ir UAB „Sergel“ iš Vartotojo reikalauta 29,47 Eur suma (4,47 Eur delspinigiai ir 25,00 Eur skolos išieškojimo ir administravimo išlaidos). Atkreiptinas dėmesys, kad vadovaujantis ERĮ 8 ir 36 straipsnių nuostatomis, Tarnyba yra įgaliota spręsti ginčus tarp galutinių elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų išankstine ne teismo tvarka. Kadangi UAB „Sergel“ nėra Paslaugų teikėja, kurios veiklą reglamentuotų ERĮ, todėl Vartotojo reikalavimas grąžinti UAB „Sergel“ sumokėtus 4,47 Eur delspinigius ir 25,00 Eur skolos išieškojimo ir administravimo išlaidas (29,47 Eur) taip pat nėra ERĮ reguliavimo dalykas. Pažymėtina, kad Vartotojas dėl UAB „Sergel“ reikalautų sumų turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka ir sąlygomis. Atsižvelgiant į tai, Tarnybai priėmus nagrinėti Vartotojo Prašymo dalį, kuri susijusi su Vartotojo reikalavimu grąžinti sumokėtą 85,63 Eur sumą dėl Sutarties nutraukimo nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi Paslaugomis terminui, toliau ginče tarp Vartotojo ir Teikėjo sprendžiamas klausimas dėl civilinės atsakomybės taikymo Vartotojui nutraukus terminuotą Sutartį.

Vartotojas, prašydamas grąžinti 85,63 Eur sumą, Prašyme nurodo, jog Sutartį nutraukė, kadangi jam netiko Teikėjo teikiamos Paslaugos, tačiau nenurodė konkrečių priežasčių.

Teikėjas, nesutikdamas su Vartotojo reikalavimu, Rašte teigia, jog Vartotojui vienašališkai nutraukus Sutartį nepraėjus minimaliam naudojimosi Paslaugomis terminui, Vartotojas privalo apmokėti Sąskaitą už jam suteiktas nuolaidas.

Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašali atlygintinų paslaugų, tarp jų ir Paslaugų, teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalyje įtvirtinta, kad klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taigi, įstatymai suteikia 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. 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 numatyta, jog „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“, įskaitant ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nurodytus visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Paslaugų teikimo sutartį.

Sutarties 14 punktą numato, kad „Sutartis įsigalioja jos pasirašymo dieną ir yra neterminuota, jeigu Sutarties prieduose nėra numatomas trumpiausias naudojimosi paslauga terminas. <...>“. Pažymėtina, kad Sutarties priede yra nustatytas 24 mėnesių minimalus naudojimosi Paslaugomis terminas, t. y. iki 2016 m. spalio 14 d. Taigi, darytina išvada, kad Sutartyje šalys nustatė konkretų naudojimosi Paslaugomis terminą, todėl iki šio termino pabaigos Sutartis laikytina terminuota. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl Sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek Vartotojui, tiek Teikėjui. Apie tai, kad su Sutarties sąlygomis Vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog Vartotojas buvo tinkamai supažindintas su Sutarties sąlygomis.

Pažymėtina, kad Sutarties priede nurodytose „Papildomose sąlygose pasirašius terminuotą paslaugų teikimo sutartį“ nustatyta, kad „Klientui, ne dėl „Cgates“ kaltės, nutraukus Sutartį vienašališkai ar atsisakius šiame priede teikiamos/ų paslaugos/ų nepraėjus trumpiausiam naudojimosi paslauga 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 dienos privalo atlyginti „Cgates“ turėtas išlaidas susijusias su Sutarties vykdymu, t. y. apmokėti „Cgates“ pinigų sumą lygią šiame Sutarties priede suteiktoms nuolaidoms. Ši sąlyga galioja ir „Cgates“ nutraukus Sutartį ar paslaugos teikimą dėl Kliento kaltės.“

Atsižvelgiant į tai, kad 85,63 Eur sumą už suteiktas nuolaidas Paslaugoms Teikėjas reikalavo sumokėti dėl to, kad Vartotojas nesibaigus trumpiausiam naudojimosi Paslaugomis terminui nutraukė sutartinius santykius, šis mokestis savo esme laikytinas civilinės atsakomybės dėl sutarties nutraukimo forma. CK 6.245 straipsnio 3 dalyje sutartinė civilinė atsakomybė yra apibrėžiama kaip turtinė prievolė, kuri atsiranda dėl to, kad neįvykdoma ar netinkamai vykdoma sutartis, kurios viena šalis turi teisę reikalauti nuostolių atlyginimo ar netesybų (sumokėti baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius arba sumokėti netesybas (baudą, delspinigius).

ERPT taisyklės, be kita ko, reglamentuoja atvejus, kada abonentas gali nutraukti Paslaugų teikimo sutartį be netesybų. Pažymėtina, kad ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, padidina Sutartyje nurodytų Paslaugų kainas arba iš esmės pažeidžia Sutartį. Apie Sutarties sąlygų pakeitimus ir Paslaugų kainų padidinimą abonentui pranešama iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešama apie jo teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo nutraukti Sutartį, jei naujosios Sutarties sąlygos ar Paslaugų kainos jam nepriimtinos. Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo.“

Taigi, ERPT taisyklių 12 punkte numatytais atvejais abonentui nutraukus Paslaugų teikimo sutartį, šių paslaugų teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Paslaugų teikimo sutarties nutraukimo, tačiau kas laikytina esminiu Sutarties pažeidimu, nei pačioje Sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaptarta, todėl, ar Teikėjas iš esmės pažeidė Sutartį, vertintina atsižvelgiant į CK 6.217 straipsnio 2 dalį nurodytus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš Sutarties, ar nevykdymas duoda pagrindą nukentėjusiajai šaliai nesitikėti, kad Sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan. Iš Tarnybai pateiktų dokumentų matyti, kad Vartotojas pateikė Teikėjui 2014 m. lapkričio 10 d. prašymą nutraukti Sutartį, tačiau šio prašymo priežasčių nenurodė, taip pat nenurodė jokių Teikėjo kaltę dėl Sutarties nutraukimo rodančių faktų. Be kita ko, Vartotojas, ginčydamas Sąskaitą, nenurodė, jog šios sąskaitos negavo, o iš Teikėjo Tarnybai pateiktos Vartotojo 2014 m. lapkričio 10 d. prašymo nutraukti Sutartį kopijos matyti, jog prie pastraipos „Pastabos“ yra nurodyta, jog Vartotojas apie netesybas dėl Sutarties nutraukimo taip pat buvo informuotas telefonu ir su tuo sutiko. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Tarnybai nebuvo pateikta jokių įrodymų, patvirtinančių, kad Teikėjas būtų iš esmės pažeidęs Sutartimi sulygtus įsipareigojimus ir pakeitęs sąlygas, todėl nėra teisinio pagrindo taikyti ERPT taisyklių 12 punktą ir Sutartį nutraukti be netesybų. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog Teikėjo reikalavimas sumokėti 85,63 Eur už suteiktas nuolaidas Paslaugoms yra pagrįstas, todėl Vartotojo reikalavimas yra netenkintinas.

Pažymėtina, kad nei ERĮ, nei ERPT taisyklės, nei kiti ERĮ įgyvendinamieji teisės aktai, kurių nuostatas prižiūri ir įgyvendina Tarnyba, nereglamentuoja teisinių santykių, susijusių su netesybų dydžiu, jų skaičiavimo ar nustatymo tvarka ir pagrindais. Vadovaujantis CK 6.73 straipsnio 2 dalimi bei CK 6.258 straipsnio 3 dalimi, jei netesybos aiškiai per didelės ar neprotingai didelės, teismas gali netesybas sumažinti. Taigi, pagal CK suteiktą kompetenciją tik teismas gali pripažinti netesybas neprotingomis ar akivaizdžiai per didelėmis ir jas sumažinti. Atsižvelgiant į tai, ginčyti netesybų dydį, jų pagrįstumą ar atitikimą teisės aktų reikalavimams Vartotojas turi teisę kreipdamasis į teismą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka ir sąlygomis.

3. N e t e n k i n u vartotojo V. Z. 2016 m. gegužės 16 d. prašymo dalies, kuri susijusi su vartotojo V. Z. reikalavimu grąžinti sumokėtą 85,63 Eur sumą dėl 2014 m. spalio 15 d. „Cgates“ paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) nutraukimo nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi elektroninių ryšių paslaugomis terminui.

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 Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą Vartotojui ir Teikėjui.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis