



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL Ž. V. 2019 M. SAUSIO 24 D. PRAŠYMO**

2019 m. balandžio 10 d. Nr. 1V-419
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“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 40.1, 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2019 m. vasario 6 d. raštu Nr. 4E-138 persiūtą vartotojos Ž.V. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. sausio 24 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Kauno interneto sistemos“ (Mituvos g. 5, 50132 Kaunas, įmonės kodas 135639496) (toliau – teikėja) 2019 m. kovo 13 d. raštą Nr. 20190313-1 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotoja su teikėja 2016 m. gruodžio 28 d. sudarė UAB „Kauno interneto sistemos“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 1) dėl televizijos ir interneto prieigos paslaugų (toliau abi kartu – paslaugos) teikimo. 2017 m. gruodžio 27 d. šalys pratęsė sutartinius santykius dėl paslaugų teikimo pasirašydamos UAB „Kauno interneto sistemos“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 2) (toliau sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 abi kartu – sutartys).

Vartotoja prašyme nurodo, kad nutraukdama sutartį Nr. 2 ji teikėjai grąžino visą įrangą, kuri buvo gauta 2016 m. sudarius sutartį Nr. 1. Anot vartotojos, problema iškilo dėl IPTV priedėlio, kuris teikėjai buvo grąžintas veikiantis, tačiau praradęs prekinę išvaizdą (buvo priklijuotas prie sienos). Vartotoja nesutinka, kad 2 metus naudotas IPTV priedėlis turi būti nepraradęs prekinės išvaizdos ir jam nebūtų skaičiuojamas nusidėvėjimas, ko pasėkoje turėjo sumažėti ir jo vertė. Vartotoja teigia, kad už šį IPTV priedėlį buvo išrašyta 2019 m. sausio 7 d. mokėjimo sąskaita Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sąskaita) didesnei sumai nei UAB „Kauno interneto sistemos“ galinės įrangos priėmimo-perdavimo akte prie sutarties Nr. 1 (toliau – 2016 m. įrangos priėmimo-perdavimo aktas) ir pažymi, kad visa paslaugų teikimui reikalinga įranga buvo gauta 2016 m., 2017 m. nauja įranga iš teikėjos nebuvo gauta, o tik perrašyta sutartis, kurioje buvo pakeistos įrangos kainos. Anot vartotojos, teikėja laikosi nuostatos, kad 2017 m. sutartis buvo persirašyta, dėl to, turi būti taikomos didesnės kainos, nors realiai, vartotojos teigimu, įranga nepasikeitė. Vartotoja nurodo, kad pagal sutartį Nr. 1 suskaičiavus nurodytas įrangos komplektacijos vertes, IPTV priedėlio kaina yra 34,90 Eur, o nutraukus sutartį Nr. 2, teikėja vartotojai išrašė Sąskaitą už šį IPTV priedėlį 44,90 Eur sumai. Vartotoja prašo sumažinti IPTV priedėlio kainą ir grąžinti sumokėtą sumą, o jeigu vartotojai reikia sumokėti už IPTV priedėlį, ji reikalauja, kad IPTV priedėlį jai teikėja grąžintų ir patikrintų vartotojai dalyvaujant, ar jis yra veikiantis. Pasak vartotojos, IPTV priedėlyje vienintelis vertingas daiktas yra schema, todėl tokiu atveju, jei ji turi už jį sumokėti, nori būti įsitikinusi, kad jį ir atgaus.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad su vartotoja 2016 m. gruodžio 21 d.¹ sudarė sutartį Nr. 1, o 2017 m. gruodžio 27 d. vartotoja, pratęsdama sutartį Nr. 1, pasirašė sutartį Nr. 2, kurios neatskiriama dalimi yra pasikeitusios paslaugų teikimo taisyklės. Pasak teikėjos, pagal sutarties Nr. 2 18 punktą „*Esant Sutarties ir/ar Taisyklių ir/ar Sutarties priedo sąlygų prieštaravimams ar neatitikimams, taikomos vėliau sudaryto dokumento sąlygos*“. Teikėjos teigimu, 2018 m. gruodžio 27 d. vartotoja nusprendė nutraukti sutartį Nr. 2,

¹ Sutartyje yra nurodyta 2016 m. gruodžio 28 d. data.

pasirašydama sutarties Nr. 2 nutraukimo aktą ir teikėjai grąžino perduotą įrangą, įskaitant IPTV priedėlį, kuris akivaizdžiai buvo išoriškai pažeistas. Pasak teikėjos, tą pačią dieną vartotojai buvo išrašyta Sąskaita už sugadintą teikėjos įrangą, t. y. IPTV priedėlį, kurio vertė – 44,90 Eur (tokia kaina yra nurodyta vartotojos pasirašytoje sutartyje Nr. 2). Teikėja pažymėjo, kad vartotoja su Sąskaitoje nurodytu IPTV priedėlio mokesčiu nesutiko ir teigė nemokėsianti, kas atsispindi ir susirašinėjime su vartotoja el. laiškais. Teikėja nurodo, kad 2019 m. vasario 7 d. gavo vartotojos apmokėjimą pagal Sąskaitą už IPTV priedėlį – 44,90 Eur. Teikėja taip pat papildomai Tarnybai patikslino, jog IPTV priedėlis vartotojai buvo suteiktas panaudai ir grąžintas teikėjai veikiantis, tačiau išoriškai pažeistas.

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. Vadovaujantis sutarčių 1 punktu, teikėja įsipareigojo vartotojai teikti paslaugas, o vartotoja įsipareigojo už jas atsiskaityti sutartyse nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudarytos sutartys yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartys, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimis sulgytų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinėms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatyti 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 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 sutartyse nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių yra kilęs dėl teikėjos pagal Sąskaitą reikalautos iš vartotojos 44,90 Eur sumos už IPTV priedėlį dydžio pagrįstumo, nutraukus sutartį Nr. 2. Taip pat vartotoja prašo įpareigoti teikėją jai grąžinti IPTV priedėlį, įsitikinus, kad jis yra veikiantis.

Vartotoja nesutinka su Sąskaitoje nurodyta 44,90 Eur suma už IPTV priedėlį, teigdama, jog pagal sutartį Nr. 1 IPTV priedėlio kaina yra 34,90 Eur, o nutraukus sutartį Nr. 2 teikėja už jį pareikalavo 44,90 Eur. Vartotoja teigia, kad iš teikėjos IPTV priedėlį (kaip ir kitą įrangą) gavo 2016 m., o 2017 m. pratęsus sutartinius santykius naujos įrangos iš teikėjos negavo. Teikėja teigia, jog išrašydama Sąskaitą vadovavosi sutarties Nr. 2 18 punktu, pagal kurį „*Esant Sutarties ir/ar Taisyklių ir/ar Sutarties priedo sąlygų prieštaravimams ar neatitikimams, taikomos vėliau sudaryto dokumento sąlygos*“, todėl Sąskaitoje už išoriškai pažeistą IPTV priedėlį nurodė 44,90 Eur sumą, kuri yra nustatyta sutartyje Nr. 2.

Tarnyba pažymi, kad vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinių paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti atlygintinių paslaugų teikimo sutartį, nepaisydamas to, kad atlygintinių paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą paslaugų teikimo 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 6.7.2 papunktis numato pareigą elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje nurodyti „*Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį, įskaitant su galinių įrenginių suteikimu susijusias Teikėjo patirtas išlaidas, jeigu Teikėjas pagal Sutartį suteikė galinį įrenginį*“.

UAB „Kauno interneto sistemos“ paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 3.5 papunktyje yra įtvirtinta įrangos sąvoka: „*Operatoriaus Įranga – Klientui, Taisyklėse, Sutartyje ir/ar jos prieduose nustatyta tvarka suteikiama (perduodama) įranga, reikalinga Operatoriaus teikiamoms Paslaugoms priimti.*“ Vadovaujantis Taisyklių 26.2 papunkčiu, vartotoja įsipareigojo „*Pasirašytinai*

priimti atliktus Paslaugų įdiegimo darbus bei laikinam naudojimui perduodamą įrangą.“ Remiantis 2016 m. įrangos priėmimo-perdavimo aktu, kuris yra sutarties Nr. 1 priedas, vartotojai buvo perduotos 2 (viena panaudos, kita nuomos pagrindu) „Selteka IP client“ įrangos komplektacijos, kurios kiekvieną sudaro: IPTV priedėlis (vertė 34,90 Eur), IPTV priedėlio valdymo pultelis (vertė 5,00 Eur), IPTV priedėlio maitinimo blokas (vertė 5,00 Eur), HDMI kabelis (vertė 5,00 Eur), iš viso 59,90 Eur (su PVM) už vieną įrangos komplektaciją. Pagal 2016 m. įrangos priėmimo-perdavimo akto 2 punktą, „Šalys pripažįsta, kad perdavimo metu pažymėta Operatoriaus galinė įranga ir jos komplektuojančios dalys yra geros techninės būklės, yra tinkamos naudojimui ir perduodamos tik išimtiniais naudojimui Paslaugos teikimo adresu“. Iš vartotojos prašymo turinio matyti, jog visa įranga (įskaitant IPTV priedėlį), reikalinga paslaugų teikimui jai buvo suteikta vieną kartą 2016 m., t. y. sudarant sutartį Nr. 1, o gražinta teikėjai – nutraukus sutartį Nr. 2. Atsižvelgiant į tai, jog Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog teikėja vartotojai pratešus sutartinius santykius pagal sutartį Nr. 2 perdavė naują (kitą) įrangą, darytina išvada, jog įranga (įskaitant IPTV priedėlį) vartotojai buvo perduota 1 kartą, t. y. pagal 2016 m. įrangos priėmimo-perdavimo aktą.

Pasirašydama 2016 m. įrangos priėmimo-perdavimo aktą, vartotoja pasižadėjo priimtą įrangą saugoti, apie įrangos gedimus pranešti teikėjai, savavališkai neremontuoti ir nekeisti įrangos parametrų (2016 m. įrangos priėmimo-perdavimo akto 3 punktas). Kaip teikėja nurodė, IPTV priedėlis vartotojai buvo suteiktas panaudos pagrindu. Vadovaujantis CK 6.629 straipsnio 1 dalimi, neatlygintinio naudojimosi daiktu (panaudos) sutartimi viena šalis (panaudos davėjas) perduoda kitai šaliai (panaudos gavėjui) nesunaudojamąjį daiktą laikinai ir neatlygintinai valdyti ir juo naudotis, o panaudos gavėjas įsipareigoja gražinti tą daiktą tokios būklės, kokios jis jam buvo perduotas atsižvelgiant į normalų susidėvėjimą arba sutartyje numatytos būklės. Taigi, darytina išvada, kad vartotoja, pasirašiusi sutartį Nr. 1, neįgijo nuosavybės teisių į įrangą (įskaitant IPTV priedėlį) ir vartotojai sutartinių santykių su teikėja nutraukimo atveju, tenka pareiga gražinti įrangą teikėjai arba už ją atsiskaityti sutartiniuose dokumentuose nustatyta tvarka.

Taisyklių 3.15 papunktyje yra įtvirtinta gražinamos įrangos sąvoka: „Operatoriaus įrangos gražinimas - Operatoriaus nustatyta ir patvirtinta tvarka, taikoma Klientams, kuria vadovaujantis Klientai gražina, o Klientus aptarnaujantys Operatoriaus darbuotojai patikrina, įvertina ir priima/nepriima iš Klientų Operatoriaus įrangą.“ Įrangos naudojimo tvarką reglamentuoja Taisyklių 26.7 papunktis, kuriame nurodyta, kad „Klientas įsipareigoja saugoti Operatoriaus Įrangą ir užtikrinti, kad Įranga nebūtų sunaikinta, pažeista, prarasta ar sugadinta dėl Kliento ar trečiųjų asmenų kaltės. Klientui sugadinus Operatoriaus Įrangą, Operatoriaus pasirinkimu atlyginti Operatoriaus Įrangos vertę ar, Operatoriui pareikalavus, atlyginti visas Operatoriaus faktines išlaidas, susijusias su Operatoriaus Įrangos remontu.“ Įrangos gražinimo tvarką reglamentuoja Taisyklių 27.8 papunktis, kuriame nurodyta, jog „Atsisakant Paslaugos ar nutraukiant Sutartį, Klientas privalo gražinti pilnos komplektacijos paslaugos teikimui naudotą Operatoriaus Įrangą, nebent Šalys buvo susitarę kitaip. <...>“, o Taisyklių 33 punktas įtvirtina nuostatą, kad „Klientas, nutraukęs Sutartį ir/ar atsisakęs Paslaugos privalo atsiskaityti su Operatoriumi už suteiktas Paslaugas iki Paslaugų atsisakymo dienos pagal Operatoriaus pateiktą sąskaitą.. <...>“. Taisyklių 7 skyriuje „Paslaugų atsisakymo ir nutraukimo sąlygos“ taip pat yra numatyta, kad tuo atveju, kai klientui buvo perduota teikėjos įranga, klientas nutraukti paslaugų teikimo sutartį gali tik atvykęs į teikėjos būstinę ir tik gražinęs pilnos komplektacijos teikėjos įrangą arba pilnai apmokėjęs teikėjos įrangos vertę (Taisyklių 34 punktas). Konstatuotina, kad sutartiniuose dokumentuose, kuriuos vartotoja pasirašė, buvo aptarta įrangos (įskaitant IPTV priedėlį) gražinimo tvarka ir pagrindas nuostoliams atlyginti, jei perduota įranga yra sugadinta, pažeista, neveikianti ar negražinama.

Taigi vartotoja, remiantis aukščiau nurodytomis sutartinėmis bei teisės aktų nuostatomis, sutarties Nr. 2 nutraukimo atveju, privalėjo teikėjai gražinti visą jai 2016 m. įrangos priėmimo-perdavimo aktu perduotą įrangą nepažeistą, nesugadintą, o įrangos praradimo, sugadinimo ar pažeidimo atveju teikėjos pasirinkimu atlyginti teikėjos įrangos vertę ar teikėjai pareikalavus, atlyginti visas teikėjos faktines išlaidas, susijusias su teikėjos įrangos remontu (Taisyklių 26.7 papunktis, 34 punktas). Iš 2018 m. gruodžio 27 d. UAB „Kauno interneto sistemos“ galinės įrangos gražinimo akto Nr. (duomenys neskelbtini) bei šalių paaiškinimų, nustatyta, jog vartotoja, nutraukusi sutartinius

santykius su teikėja, visą 2016 m. įrangos priėmimo-perdavimo aktu perduotą įrangą teikėjai grąžino. Tačiau, kaip nurodė teikėja (vartotoja šį faktą taip pat pripažįsta, tai patvirtina ir Tarnybai pateiktos IPTV priedėlio nuotraukos), panaudos pagrindu vartotojai suteiktas IPTV priedėlis teikėjai buvo grąžintas veikiantis, tačiau akivaizdžiai išoriškai pažeistas (IPTV priedėlis išteptas nenuvalomais kliju likučiais, nes buvo priklijuotas prie sienos).

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, Tarnyba konstatuoja, kad vartotojai teikėjai grąžinus išoriškai pažeistą IPTV priedėlį, teikėja, remdamasi Taisyklių 26.7 papunkčio, 33 ir 34 punktų nuostatomis, įgijo teisę reikalauti atlyginti nuostolius. Nustatyta, kad teikėja išrašė vartotojai Sąskaitą 44,90 Eur sumai už šį priedėlį pagal 2017 m. UAB „Kauno interneto sistemos“ galinės įrangos priėmimo-perdavimo akte (toliau – 2017 m. įrangos priėmimo-perdavimo aktas), kuris yra sudėtinė sutarties Nr. 2 dalis, nurodytą kainą. Atsižvelgiant į tai, jog Tarnyba aukščiau konstatavo, jog įranga (įskaitant IPTV priedėlį) vartotojai buvo perduota 1 kartą (2016 m.) pasirašius sutartį Nr. 1 ir pagal 2016 m. įrangos priėmimo-perdavimo aktą, IPTV priedėlio vertė buvo 34,90 Eur, Tarnyba, remdamasi sąžiningumo, protingumo bei teisingumo principais, konstatuoja, jog IPTV priedėlio vertė, jį vartotojai naudojant 2 metus negalėjo padidėti iki 44,90 Eur. Todėl, atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, vartotojos prašymas sumažinti Sąskaitoje nurodytą 44,90 Eur sumą už pažeistą IPTV priedėlį iki 34,90 Eur sumos (t.y. sumos, nurodytos 2016 m. įrangos priėmimo-perdavimo akte,) yra pagrįstas, todėl tenkintinas. Taip pat teikėjai Tarnybai patvirtinus, jog vartotoja yra apmokėjusi Sąskaitą už pažeistą IPTV priedėlį, teikėja yra įpareigotina grąžinti vartotojai 10,00 Eur skirtumą, kuris susidarė vartotojai apmokėjus Sąskaitą (44,90 Eur – 34,90 Eur = 10,00 Eur).

Kaip nustatyta aukščiau, teikėja turėjo teisę už pažeistą IPTV priedėlį iš vartotojos reikalauti atlyginti IPTV priedėlio vertę (Taisyklių 34 punktas, 2017 m. įrangos priėmimo-perdavimo akto 4 punktas), t. y. IPTV priedėlio pažeidimo, sugadinimo, praradimo ar negrąžinimo atveju teikėja, vadovaujantis sutartinėmis nuostatomis, įgyja teisę į nuostolių atlyginimą. Pažymėtina, jog nei sutartinės nuostatos, nei teisės aktai, kurių priežiūrą atlieka Tarnyba, nenumato, kad nuostolių už sugadintą įrangą (daiktą) atveju, nuostolius atlyginusi šalis (ginčo atveju vartotoja) įgyja nuosavybės teisę į šiuo atveju išoriškai pažeistą daiktą (IPTV priedėlį). Atsižvelgiant į tai, kad IPTV priedėlis yra teikėjos nuosavybė, kuris panaudos pagrindu buvo perduotas laikinam naudojimui vartotojai, o vartotoja įsipareigojo jį grąžinti tokios būklės, kokios jis jai buvo perduotas atsižvelgiant į normalų susidėvėjimą arba atlyginti daikto vertę jo pažeidimo, sugadinimo, praradimo ar negrąžinimo atveju, vartotojos reikalavimas įpareigoti teikėją grąžinti vartotojai IPTV priedėlį yra netenkintinas.

3. T e n k i n u vartotojos Ž. V. 2019 m. sausio 24 d. prašymą dalyje dėl vartotojos prašymo sumažinti Sąskaitoje nurodytą 44,90 Eur sumą už pažeistą IPTV priedėlį iki 34,90 Eur sumos ir į p a r e i g o j u teikėją grąžinti vartotojai 10,00 Eur skirtumą už IPTV priedėlį.

4. N e t e n k i n u Ž. V. 2019 m. sausio 24 d. prašymo dalyje dėl teikėjos įpareigojimo grąžinti vartotojai IPTV priedėlį.

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 netaikomas 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 Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojai ir teikėjai.

Tinklų reguliavimo departamento direktorius,
pavadojuantis direktorių

Viktoras Syrusas