



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

NUTARIMAS

DĖL (DUOMENYS NESKELBTINI) PRAŠYMO

2025 m. gruodžio 17 d. Nr. 10G-3296

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija (toliau – Komisija), susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Paslaugų skyriaus vedėjos Tomos Žiurkutės (Komisijos pirmininkė), Paslaugų skyriaus vyresniosios patarėjos Vilmos Žiauberienės ir Paslaugų skyriaus vyriausiosios specialistės Irminos Junevičiūtės, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12 straipsnio 1 dalies 5 punktu, vartotojų ginčų sprendimo ne teisme rašytinio proceso tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp vartotojos (duomenys neskelbtini) (a. k. (duomenys neskelbtini), toliau – Vartotoja / Nuomininkė), atstovaujamos (duomenys neskelbtini) ir Igorio Šmitd (a. k. (duomenys neskelbtini) bei Janos Šmitd (a. k. (duomenys neskelbtini)) (toliau – Paslaugos teikėjai / Nuomotojai) dėl Vartotojos keliamo reikalavimo grąžinti Vartotojai pagal nuomos sutartį Paslaugos teikėjams sumokėtą užstatą (depozitą) – 600,00 Eur.

Komisija n u s t a t o

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) 2025-09-12 per Vartotojų teisių informacinę sistemą (VTIS) gavo Vartotojos prašymą (reg. Nr. 7G-7732) dėl ginčo tarp Vartotojos ir Paslaugų teikėjų dėl Paslaugos teikėjų veiksmų, galimai pažeidžiančių Vartotojos teises bei teisėtus interesus.

Prie prašymo Tarnybai Vartotoja 2024-07-19 sudarytos nuomos sutarties (toliau – Sutartis), 2024-07-19 bankinio išrašo (800,00 Eur), susirašinėjimo su Paslaugos teikėjais bei 2025-09-10 įgaliojimo atstovauti kopijas.

Vartotojos prašyme nurodoma, kad pasibaigus nuomos sutarčiai ir jos nepratęsus, Vartotojai nebuvo grąžintas depozitas (600,00 Eur). Vartotojos nuomone, depozitas negrąžintas nepagrįstai, paprašius pagrįsti, kuo remiantis negrąžinamas depozitas, buvo pateiktos realybės neatitinkančios žodinės priežastys, nepateikiant įrodymų. Taip pat Vartotoja mano, kad sumos užmokėtos už mokesčius yra nepagrįstai didelės. Vartotoja reikalauja grąžinti Vartotojai pagal Sutartį Paslaugos teikėjams sumokėtą užstatą (depozitą) – 600,00 Eur.

Tarnyba ginčo išsprendimą taikiu būdu laikydama prioritetiniu vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka tikslu, vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnio 1 dalimi ir 25 straipsnio 9 dalimi, 2025-09-19 raštu Nr. 4G-23064 kreipėsi į Paslaugos teikėjus, siūlydama kilusį ginčą spręsti taikiai ir informuoti apie priimtus sprendimus, o ginčo neišsprendus taikiai, pateikti motyvuotus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus dėl Vartotojos prašyme išdėstytų aplinkybių.

Tarnyba 2025-09-19 raštu (reg. Nr. 4G-22311) informavo Vartotoją apie pradėtą ginčo nagrinėjimą ir nurodė, jog kreipiasi į Paslaugos teikėjus, siūlydama ginčą išspręsti taikiai ir informuoti Tarnybą apie priimtus sprendimus, o ginčo neišsprendus taikiai pateikti motyvuotus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus dėl Vartotojos prašyme nurodytų aplinkybių.

Paslaugos teikėjai Tarnybai 2025-10-16 pateikė atsakymą (reg. Nr. 5G-14442), kuriame teigia, kad su Vartotoja buvo sudaryta Sutartis. Sutarties terminui pasibaigus, šalys susitiko perduoti raktus ir atsiskaityti. Po atsiskaitymo ant Sutarties buvo parašytas atitinkamas tekstas, jog

atsiskaityta ir nei Nuomininkė, nei Nuomotojai pretenzijų neturi. Ant Nuomininkės sutarties šis tekstas neparašytas, nes susitikimo metu ji pasakė, jog sutarties su savimi neturi ir jai tai nėra būtina. Po kažkurio laiko Paslaugos teikėjams pradėjo skambinti vyras ir reikalauti pinigų, tačiau tai buvo trečiasis asmuo, ne sutarties šalis, be jokių įgaliojimų, dėl šitos priežasties Paslaugos teikėjai jam situacijos neaiškino, o Nuomininkė ar iš Nuomininkės telefono numerio su Paslaugos teikėjais niekas nekontaktavo. Taigi, Paslaugos teikėjai teigia, kad su Nuomininke atsiskaityta tinkamai, depozitas grąžintas grynaisiais pinigais, nes toks atsiskaitymo būdas buvo priimtinas abiem sutarties šalims. Šalys savo parašais patvirtino, kad Sutartis pasibaigė, šalys atsiskaitė ir pretenzijų neturi.

Paslaugos teikėjų atsakymas buvo perduotas Vartotojai susipažinti. Vartotoja 2025-10-20 pateikė atsakymą (reg. Nr. 5G-14517), kuriame teigia, kad Vartotojai depozitas nebuvo grąžintas, nei grynaisiais, nei bankiniu pavedimu. Vartotoja teigia, kad Vartotoja nieko nepasirašė. Ranka rašytas tekstas po Sutartimi, priklauso Nuomotojams ir yra rašytas kažkokio asmens, bet tikrai ne Nuomininkės. Vartotoja teigia, kad parašai yra suklastoti, taip pat, kad depozito grąžinimo įrodymo nėra, depozitas negrąžintas, pasirašyto gyvenamųjų patalpų perdavimo akto, pasibaigus nuomos sutarčiai nėra, paaiškinimo, kodėl depozitas negrąžintas, nėra, vaizdinės ar kompetentingų juridinių asmenų išvadų, dėl kokių nors padarytų nuostolių patalpoms, dėl ko turėtų būti negrąžintas depozitas, nėra. Vartotoja taip pat teigia, kad atsižvelgiant į tai, kad pas Nuomotojus yra Vartotojos jautrūs asmens duomenys, t. y. asmens kodas ir Nuomotojai akivaizdžiai ir įžūliai vykdo tokias veikas, kaip fakto ir parašo klastojimą, Vartotoja kreipsis į policiją dėl nelegalios veikos tyrimo. Taip pat, Vartotoja pasigedo Paslaugos teikėjų paaiškinimo, dėl komunalinių paslaugų, manomai, nepagrįstai didelių mokėjimo sumų, nuomos sutarties galiojimo laikotarpiu. Vartotoja prašė pateikti oficialias, paslaugų tiekėjų sąskaitas su paslaugų kainomis, bet iki šiol atsakymo negavo.

Komisija k o n s t a t u o j a

Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (toliau – Civilinis kodeksas), Vartotojų teisių apsaugos įstatymas bei kiti teisės aktai nustato, jog vartotojas turi teisę įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ar paslaugas, gauti teisingą ir visapusišką informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes ar teikiamas paslaugas, į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės bei neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą, kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą ir kt.

Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.228¹ straipsnio 1 dalimi, vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą. Tiek Civilinio kodekso 6.228¹ straipsnio 2 dalis, tiek Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 20 dalis įtvirtina vartotojo sąvoką ir nustato, kad „Vartotojas – fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis“. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 25 dalis įtvirtina verslininko sąvoką „Verslininkas – fizinis asmuo arba juridinis asmuo ar kita organizacija, ar jų padalinys, savo prekybos, verslo, amato arba profesijos tikslais siekiantys sudaryti ar sudarantys sutartis, įskaitant asmenis, veikiančius verslininko vardu arba jo naudai. Juridinis asmuo gali būti laikomas verslininku neatsižvelgiant į jo dalyvių teisinę formą.“.

Civilinio kodekso 6.576 straipsnis numato, kad gyvenamosios patalpos nuomos sutartimi nuomotojas įsipareigoja suteikti už mokestį gyvenamąją patalpą nuomininkui laikinai valdyti ir naudoti ją gyvenimui, o nuomininkas įsipareigoja naudotis šia patalpa pagal paskirtį ir mokėti nuomos mokestį.

Įvertinus ginčo medžiagą, Komisija, konstatuoja, kad ginčas tarp Vartotojos ir Paslaugos teikėjų yra kilęs iš vartojimo teisinių santykių, kadangi Vartotoja yra fizinis asmuo, sudaręs sutartį su Paslaugos teikėjais su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais), o Paslaugos teikėjai yra verslininkai (juridinis asmuo), vykdanči komercinę veiklą.

Ginčas tarp Vartotojos ir Paslaugos teikėjų kilo dėl negrąžinto 600,00 Eur dydžio depozito. Komisija, vertindama Vartotojos Paslaugos teikėjų atžvilgiu keliamo reikalavimo pagrįstumą, vadovausis Civilinio kodekso XXXI skyriaus normomis, reglamentuojančiomis gyvenamųjų

patalpų nuomos sutarčių sudarymą ir vykdymą, taip pat bendrosiomis vartojimo sutarčių vykdymą įtvirtinančiomis nuostatomis bei kitomis taikytinomis prievolinius teisinius santykius nustatančiomis nuostatomis.

Tarp ginčo šalių susiklosčius prievoliniams teisiniams santykiams pagal dvišalę sutartį, jos šalims yra keliami reikalavimai laikytis, be kita ko, esminių prievolių vykdymo principų, vienas iš kurių yra reikalavimas jas vykdyti sąžiningai, tinkamai bei nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nurodymų nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais. Sutartinių įsipareigojimų privalomumą taip pat numato principas *pacta sunt servanda*, be kita ko, reiškiantis, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog ginčus nagrinėjanti institucija paprastai ginčą nagrinėja rašytinio proceso tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus, o to paties straipsnio 5 dalyje įtvirtinta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis, be kita ko, rungimosi principo. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, jog paslaugos tiekėjas yra verslininkas, todėl įrodinėjimo našta negali būti perkeliama silpnesnėjai šio santykio šaliai – vartotojui (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2020-10-01 nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-242-684/2020). Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.249 straipsnis nustato, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai <...>.

Nagrinėjamu atveju, iš ginčo duomenų matyti, kad 2024-07-19 šalys sudarė Sutartį, kuria Paslaugos teikėjai iki 2025-07-31 išnuomojo Vartotojai butą, o Vartotoja įsipareigojo sumokėti Paslaugos teikėjams 600,00 Eur užstatą, bei kas mėnesį mokėti 430,00 Eur nuomos kainą. Iš 2024-07-19 bankinio išrašo kopijos matyti, kad Vartotoja sumokėjo Paslaugos teikėjams 800,00 Eur. Pasibaigus Sutarčiai, Vartotoja teigia, kad Paslaugos teikėjai negrąžino užstato.

Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau ir – CPK) 178 straipsnis numato, kad šalys turi įrodyti aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus bei atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai yra remiamasi aplinkybėmis, kurių šio Kodekso nustatyta tvarka nereikia įrodinėti.

CPK 178 straipsnis įtvirtina ne teismo, bet šalių našta įrodyti faktines aplinkybes, kuriomis jos grindžia savo reikalavimus bei atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai yra remiamasi aplinkybėmis, kurių CPK nustatyta tvarka nereikia įrodinėti. Priešingai nei teisinis ieškinio pagrindas, našta įrodyti faktines aplinkybes, t. y. faktinį šalies reikalavimo ar atsikirtimo pagrindą, tenka ne teismui, o šaliai, turinčiai įrodinėjimo našta. Šis reikalavimas tiesiogiai kildinamas iš CPK 12 straipsnyje įtvirtinto rungimosi principo, kuris kiekvienai šaliai nustato našta įrodyti tas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2024 m. vasario 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-9-1075/2024, 26 punktą).

Vertindamas įrodymų visetą, teismas turi įsitikinti, kad pakanka duomenų išvadai, jog tam tikri faktai egzistavo arba neegzistavo, kad nėra esminių prieštaravimų, paneigiančių tokias išvadas (žr., pvz., Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 30 d. nutartį civilinėje byloje Nr. 3K-3-139/2010; ir kt.). Įrodinėjimo ir įrodymų vertinimo taisyklės pagal įstatymą nereikalauja, kad visi prieštaravimai būtų pašalinti (žr., pvz., Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2019 m. vasario 14 d. nutarties civilinėje byloje Nr. e3K-3-42-684/2019 30 punktą). Faktą galima pripažinti įrodytu, jeigu byloje esančių įrodymų tyrimo ir vertinimo pagrindu susiformuoja teismo įsitikinimas, kad tam tikros aplinkybės, susijusios su ginčo dalyku, egzistuoja arba neegzistuoja (CPK 176 straipsnio 1 dalis) (žr., pvz., Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 29 d. nutarties civilinėje byloje Nr. 3K-3-561-378/2016 23 punktą).

Vertindama Vartotojos prašyme nurodyto fakto pagrįstumą, kad Paslaugų teikėjai nepagrįstai negrąžino depozito, Komisija pabrėžia, jog pagal teismų praktiką ir taikytiną teisinį reglamentavimą Paslaugos teikėjai turėjo įrodyti, kad Vartotojai buvo grąžintas depozitas. Komisija pabrėžia, kad Paslaugos teikėjų argumentai buvo grindžiami tik žodiniais, deklaratyviais teiginiais apie grąžintą depozitą. Paslaugos teikėjai nepateikė jokių rašytinių įrodymų, bankinių išrašų ar pinigų priėmimo kvitų, kurie įrodytų, kad depozitas buvo grąžintas. Komisija laiko, kad Vartotojos reikalavimas grąžinti 600,00 Eur yra tenkintinas.

Nurodytina, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo jurisprudencijoje pažymi, kad reikalavimas motyvuoti teismo sprendimus ar nutartis jokia būdu nereiškia, jog teismas (šiuo atveju – Komisija) privalo analizuoti ir pasisakyti dėl bylos dalyvių kiekvieno argumento, teismas privalo aptarti ir įvertinti kiekvieną pagrindą ir su nagrinėjama byla susijusį ieškinio ar atsikirtimo į jį argumentą, tačiau neprivalo detalčiai analizuoti ir vertinti argumentų, nesusijusių su nagrinėjama byla ar neturinčių teisinės reikšmės bylai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016-01-04 nutartis, priimtas civilinėje byloje Nr. 3K-3-47-219/2016). Analogišką poziciją taip pat yra pabrėžęs Europos Žmogaus Teisių Teismas – teismo pareiga pagrįsti priimtą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalčiai atsakyti į kiekvieną argumentą (žr. *Van de Hurk v. Netherlands* judgment of 19 April 1994, Series A n. 288, p. 20, par. 61).

Atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, Vartotojos pateiktus paaiškinimus bei dokumentus, vadovaudamasi vartojimo teisinių santykių ir gyvenamųjų patalpų nuomos teisiniu reglamentavimu, taip pat kitomis sutartinių įsipareigojimų vykdymą įtvirtinančiomis teisės aktų nuostatomis ir teismų formuojama praktika, Komisija sprendžia, jog Vartotojos iškeltas reikalavimas – grąžinti Vartotojai pagal nuomos sutartį Paslaugos teikėjams sumokėto užstatą 600,00 Eur – pagrįstas.

Komisija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu, 3 dalies 11 punkto bei 28 straipsnio nuostatomis, n u t a r i a:

Patenkinti vartotojos (duomenys neskelbtini) (a. k. (duomenys neskelbtini) prašymą, įpareigojant Igorį Šmitd (a. k. (duomenys neskelbtini) bei Janą Šmitd (a. k. (duomenys neskelbtini)) grąžinti Vartotojai pagal Sutartį Paslaugos teikėjams sumokėtą užstatą – 600,00 Eur.

Įpareigoti ginčo šalis pranešti Tarnybai, jeigu bus pareikštas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme nagrinėti ginčą iš esmės.

Tarnybos nutarimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės.

Įsigaliojęs Tarnybos nutarimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis nutarimas neįvykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.