



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL A. K. 2019 M. LAPKRIČIO 6 D. PRAŠYMO**

2020 m. sausio 24 d. Nr. 1V-122
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 papunkčiu, išnagrinėjęs Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – VVTAT) 2019 m. lapkričio 18 d. raštu Nr. 4E-10383 persiūtą A. K. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. lapkričio 6 d. prašymą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2019 m. lapkričio 27 d. raštą Nr. 10005802 (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2019 m. rugsėjo 4 d. sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl duomenų perdavimo paslaugų teikimo su 30 kalendorinių dienų bandomuoju laikotarpiu. Kartu su sutartimi taip pat nurodyta vartotojai bandomajam laikotarpiui perduodama įranga – modemas (duomenys neskelbtini) (toliau – modemas), kurio vertė 149,00 Eur (su PVM).

Vartotoja prašyme nurodė, kad prieš 2019 m. spalio mėn. besibaigiant jos paslaugų teikimo sutarčiai, vartotojai paskambino teikėjos vadybininkė ir pasiūlė ją pratęsti kartu užsisakant duomenų perdavimo paslaugas. Pasak vartotojos, jai šių paslaugų nereikėjo, tačiau po ilgų įkalbinėjimų teikėjos vadybininkė ją įtikino, jog mėnesio laikotarpiu vartotoja modemą galės grąžinti be jokių mokesčių ir sutartis automatiškai nutrūks. Vartotoja teigia, jog modemą panaudojo vieną kartą ir nunešė grąžinti į teikėjos saloną, tačiau teikėjos darbuotoja, apžiūrėjusi modemą pareiškė, jog jis subraižytas ir priimti jį atsisakė. Vartotoja, neįžiūrėdama nedidelio įbrėžimo, 2019 m. rugsėjo 27 d. pateikė teikėjai pretenziją, į kurią gavo neigiamą atsakymą. Vartotojos nuomone, teikėja sąmoningai įsiūlo klientams paslaugas ir įrangą, o vėliau, prisidengdama nebūtais defektais, reikalauja sumokėti už įrangą. Atsižvelgiant į tai, iš vartotojos prašymo matyti, kad vartotoja reikalauja, jog teikėja nutrauktų sutartį ir priimtų grąžinamą modemą.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad 2019 m. rugsėjo 4 d. vartotoja sudarė sutartį dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) su 30 kalendorinių dienų bandomuoju laikotarpiu, kartu su sutartimi vartotoja įsigijo 149,00 Eur (su PVM) vertės modemą. Taip pat vartotojai buvo pateiktas Tele2 paslaugų kainoraštis ir Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrosios sąlygos (toliau – bendrosios sąlygos). Sutartyje numatytas paslaugų bandymo laikotarpis – iki 2019 m. spalio 5 d. imtinai. Teikėja nurodė, kad parašu ant sutarties dokumento vartotoja patvirtino, kad sutinka su visomis sutarties sąlygomis ir prisiimamais įsipareigojimais, o sutarties sąlygos vartotojai yra suprantamos bei tinkamos. Rašte teikėja pažymėjo, kad Priede prie sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Priedas) nurodyta, kad „<...> 4.1. grąžinama įranga turi būti tinkamai veikianti, neturėti jokių išorinių pažeidimų. <...> jei grąžinama įranga neatitinka šių sąlygų 4.1 – 4.2 punktuose numatytų reikalavimų, Tele2 turi teisę nepriimti grąžinamos įrangos ir reikalauti Kliento atlyginti suteiktos įrangos vertę, numatytą Sutarties specialiose sąlygose.“ Teikėja nurodė, kad vartotojos įsigytas modemas yra pažeistas mechaniškai, t. y. subraižytas korpusas. Dėl šios priežasties, anot teikėjos, vartotojai 2019 m. rugsėjo 27 d. baigiantis bandomajam sutarties laikotarpiui ir kreipusis dėl modemo grąžinimo į teikėjos atstovybę, adresu (duomenys neskelbtini), teikėjos darbuotoja iš vartotojos modemo nepriėmė. Teikėja atkreipia dėmesį,

jog dėl teikėjos darbuotojos klaidos, sutartis po bandomojo laikotarpio pabaigos buvo aktyvuota tik 2019 m. spalio 29 d. Kaip nurodė teikėja, remiantis sutarties 8 punktu, vartotojos sutartis galioja iki 2021 m. spalio 28 d. (24 mėn. nuo sutarties aktyvavimo).

Apibendrinama teikėja informavo, kad, atsižvelgiant į tai, jog modemas yra pažeistas mechaniškai, jis negali būti priimamas atgal bei negali būti gražinami sumokėti pinigai. Teikėjos teigimu, vartotoja gali nutraukti terminuotą sutartį, sumokėdama tik likutinę įsigytos įrangos, t. y. modemo vertę, tačiau netaikyti sutarties nutraukimo mokesčių galimybės nėra. Teikėja pažymėjo, jog apie jos sprendimą vartotoja 2019 m. spalio 1 d. buvo informuota raštu ir 2019 m. spalio 29 d. žodžiu.

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 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 ir bendrųjų sąlygų nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas, o vartotoja įsipareigojo už suteiktas paslaugas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulgytų 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 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 sutartimi sulgytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Vartotoja prašo nutraukti sutartį ir gražinti jai už modemą sumokėtus pinigus. Teikėja nesutinka su vartotojos reikalavimais nurodydama, jog modemas yra pažeistas mechaniškai, todėl jis negali būti priimamas atgal bei negali būti gražinami sumokėti pinigai, o sutartis galioja iki 2021 m. spalio 28 d. (24 mėn. nuo sutarties aktyvavimo 2019 m. spalio 29 d.).

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. 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. Kliento teisė bet kuriuo momentu atsisakyti 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.

Iš vartotojos ir teikėjos Tarnybai pateiktų dokumentų matyti, kad vartotoja, nepasibaigus sutarties bandomajam laikotarpiui, 2019 m. rugsėjo 27 d. kreipėsi į teikėjos atstovybę norėdama gražinti modemą ir nepageidaudama aktyvuoti sutarties, tačiau teikėja, argumentuodama, jog modemas yra pažeistas, atsisakė jį priimti ir 2019 m. spalio 29 d. sutartį aktyvavo. Priedo 4.1 papunktyje numatyta kad „grąžinama įranga turi būti tinkamai veikianti, neturėti jokių išorinių pažeidimų“, 4.2 papunktyje įtvirtinta, kad „Įranga grąžinama su originalia pakuote, vartotojo instrukcija ir (ar) kitais suteiktas priedais“, o 5 punkte numatyta, kad „Jei grąžinama įranga neatitinka šių sąlygų 4.1-4.2 punktuose numatytų reikalavimų, Tele2 turi teisę nepriimti grąžinamos įrangos ir reikalauti Kliento atlyginti suteiktos įrangos vertę, numatytą Sutarties specialiosiose sąlygose“.

Pažymėtina, kad pagal CK 6.189 straipsnio 1 dalį teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl paslaugų teikimo sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek paslaugų gavėjui, tiek paslaugų teikėjui. Sutartyje įtvirtinta, 24 mėn. sutarties laikotarpis nuo sutarties

aktyvavimo. Priede numatyta, kad „*Taikomas paslaugų bandymo laikotarpis – iki 10-05 imtinai. Bandymo laikotarpiui pasibaigus ir nesiekiant toliau naudotis paslaugomis, įrangą būtina grąžinti ne vėliau prieš tai nurodytas datas*“. Taip pat Priede nurodyta, kad „<...> *Jei Klientas negrąžina UAB „Tele2“ suteiktos įrangos iki Pastabose nurodytos datos (imtinai)¹, įsigalioja minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir kiti Sutartyje numatyti Kliento įsipareigojimai*“. Pagal Tarnybai pateiktą informaciją matyti, kad 2019 m. rugsėjo 27 d., nepasibaigus sutarties bandomajam laikotarpiui, vartotoja kreipėsi į teikėją, norėdama grąžinti modemą ir informuoti, kad sutarties aktyvuoti nepageidauja. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kad teikėjos manymu, modemas buvo mechaniškai pažeistas, teikėja atsisakė jį priimti ir aktyvavo sutartį, kurios vartotoja nepageidavo.

CK 6.362 straipsnio 4 dalis numato, kad daiktų keitimo ir grąžinimo tvarka bei negrąžinamų daiktų sąrašas yra numatytas Mažmeninės prekybos taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimu Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Mažmeninės prekybos taisyklės). Tarnyba atkreipia dėmesį, kad vadovaujantis Mažmeninės prekybos taisyklių 17.14 papunkčiu, pagal sutartį įsigyta įranga gali būti grąžinama tik tuo atveju, jeigu ji nekokybiška arba paslaugų teikėjas sutinka geranoriškai ją priimti. Tarnybos vertinimu, Priede buvo susitarta dėl specialiųjų sąlygų, suteikiančių teisę grąžinti įrangą bandomuoju laikotarpiu. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad, kaip minėta, Priedo 4.1 papunktyje yra nurodyta, kad „*grąžinama įranga turi būti tinkamai veikianti, neturėti jokių išorinių pažeidimų*“, o 5 punkte numatyta, kad „*Jei grąžinama įranga neatitinka šių sąlygų 4.1–4.2 punktuose numatytų reikalavimų, Tele2 turi teisę nepriimti grąžinamos įrangos ir reikalauti Kliento atlyginti suteiktos įrangos vertę, numatytą Sutarties specialiosiose sąlygose*“. Taigi, atsižvelgiant į minėtas nuostatas, nustatius, kad įranga pažeista, sutartis suteikia teisę teikėjai reikalauti atlyginti suteiktos įrangos vertę, tačiau, Tarnyba pažymi, kad sutartis neturėjo būti aktyvuota, jei to vartotoja nepageidavo. Tarnyba atkreipia dėmesį į tai, kad anksčiau minėta CK 6.721 straipsnio 1 dalis vertintina kaip tam tikra sutarčių laisvės principo išraiška paslaugų teikimo teisiniuose santykiuose: paslauga negali būti teikiama per prievartą, prieš asmens valią². Atsižvelgiant į tai, vartotojai grąžinant įrangą ir aiškiai nurodant, jog paslaugų nepageidauja, sutartis neturėjo būti aktyvuota, tačiau, vadovaujantis Priedo 5 punktu, esant suteiktos įrangos pažeidimams, teikėja turi teisę reikalauti atlyginti įrangos vertę, numatytą sutartyje.

Tarnybai VVTAT 2020 m. sausio 9 d. raštu Nr. 4E-509 pateikė VVTAT 2019 m. gruodžio 27 d. Gaminio vertinimo išvadą Nr. 1NS-311 (toliau – VVTAT išvada), kurioje nurodyta, kad apžiūrėjus modemą, konstatuota, jog modemas yra naudotas, tačiau yra tinkamos kokybės ir gali būti naudojamas pagal įprastinę paskirtį, o ant priekinės modemo dalies esantis smulkus išorinis mechaninis pažeidimas (įbrėžimas) yra mažareikšmis trūkumas. Pažymėtina, kad modemas vartotojai buvo suteiktas sutarties bandomuoju laikotarpiu, per kurį, pagal sutarties sąlygas, vartotoja turėjo teisę modemą naudoti pagal paskirtį ir jį grąžinti per sutartyje nustatytą laikotarpį, nesiekdama toliau naudotis paslaugomis.

Tarnyba pažymi, jog vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), 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 šalims³. Civiliniame procese įrodinėjimas turi savo specifiką – nėra nustatyta, kad teismas gali daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tik tada, kai dėl jų egzistavimo nėra absoliučiai jokių abejonių, išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimą išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁴. Tuo pačiu, esant byloje surinktų įrodymų prieštaravimams, kilę neaiškumai vertinami atsižvelgiant į šalims tenkančią įrodinėjimo pareigą. Be to, vertindamas konkrečioje byloje surinktus faktinius duomenis, teismas privalo vadovautis teisingumo, protingumo

¹ Nagrinėjamu atveju – iki 2019 m. spalio 5 d.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 11 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-235/2007; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 20 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-315/2012; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. gegužės 30 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2014.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-113/2003.

ir sąžiningumo kriterijais⁵. Pažymėtina, kad vertinant ginčo nagrinėjimo metu pateiktus rašytinius įrodymus, remiamasi įrodymų pakankamumo taisykle, o nešališka išvada dėl konkrečios faktinės aplinkybės egzistavimo daroma pagal vidinį įsitikinimą, vadovaujantis ne tik įrodinėjimo taisyklėmis, bet ir logikos dėsniais. Įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad jie tarpusavyje neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia padaryti išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą⁶. Kaip konstatavo VVTAT, modemas yra tinkamos kokybės ir gali būti naudojamas pagal įprastinę paskirtį, o ant priekinės modemo dalies esantis smulkus išorinis mechaninis pažeidimas (įbrėžimas) yra mažareikšmis.

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.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, jog 2019 m. rugsėjo 27 d. kreipėsi į teikėją nepageidaudama aktyvuoti sutarties ir norėjo grąžinti modemą, tačiau, teikėja, nepriėmusi modemo dėl, anot teikėjos, mechaninio pažeidimo, 2019 m. spalio 29 d. aktyvavo sutartį prieš vartotojos valią. Pažymėtina, kad civilinėje teisėje yra įtvirtinta bendro pobūdžio pareiga elgtis atidžiai bei rūpestingai, todėl, Tarnyba konstatuoja, kad teikėja nepagrįstai aktyvavo sutartį, ir, remiantis VVTAT išvada, nepagrįstai nepriėmė modemo, todėl laikytina, kad sutartis aktyvuota nepagrįstai ir teikėja neturi teisės reikalauti iš vartotojos atlyginti likutinę modemo vertę.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, vartotojos prašymas tenkintinas, pripažįstant, kad sutartis aktyvuota neteisėtai, modemas nepriimtas nepagrįstai, todėl teikėja neturi teisės reikalauti iš vartotojos atlyginti likutinę modemo vertę ir mokėti už paslaugas pagal neteisėtai aktyvuotą sutartį.

3. T e n k i n u vartotojos A. K. 2019 m. lapkričio 6 d. prašymą ir p r i p a ž i s t u, kad teikėja neteisėtai aktyvavo 2019 m. rugsėjo 4 d. Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) ir nepagrįstai atsisakė iš vartotojos priimti modemą (duomenys neskelbtini).

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 jį vartotojai ir teikėjai.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,
pavadojanti direktorių

Ieva Žilionienė

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-35/2011.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. kovo 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-85/2014.

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