



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL G. D. 2020 M. LAPKRIČIO 5 D. PRAŠYMO**

Nr.
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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojos G. D. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2020 m. lapkričio 5 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos AS TV Play Baltics (registruota Estijos Respublikoje, įmonės kodas 10308880, Peterburi tee 81, 11415 Talinas, Estijos Respublika) (toliau – teikėja) 2020 m. gruodžio 2 d. raštą Nr. V20KAC-205 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad pagal 2019 m. gegužės 27 d. TVPlay Home sutarties specialiąsias sąlygas (toliau – sutartis), teikėja įsipareigojo už mokestį teikti vartotojai televizijos ir interneto prieigos paslaugas (toliau abi kartu – paslaugos). Sutarties skiltyje „Akcijos sąlygos“ numatyta, kad vartotojai teikiamos paslaugos taikant mokėjimo planą „SatTV Namai su neribotu internetu“, suteiktų lengvatų suma – 301,00 Eur, minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn. Sutarties skiltyje „Mokesčiai ir Lengvatos“ nurodyta, kad 1-3 mėn. abonentinis mokestis – 24,99 Eur/mėn., 4-24 mėn. abonentinis mokestis – 29,99 Eur/mėn., lengvata abonentiniam mokesčiui 87,00 Eur, įrangos kaina – 1,00 Eur, lengvata įrangai – 105,00 Eur, papildoma įranga – 1,00 Eur, lengvata papildomai įrangai – 109,00 Eur, kortelės aptarnavimo mokestis – 0,00 Eur/mėn., vienkartinis kortelės aktyvavimo mokestis – 0,00 Eur. 2019 m. gegužės 28 d. prekių perdavimo-priėmimo akte nurodyta, jog teikėja vartotojai, be kita ko, perdavė šią įrangą paslaugų teikimui: hibridinį HD imtuvą Samsung 530-02131979615 (1 vnt., kaina 80,01 Eur) ir maršrutizatorių Alcatel LINK ZONE MW40V-352491101439011 (1 vnt., kaina 110,00Eur).

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2020 m. rugsėjo 30 d. kreipėsi į teikėją dėl to, kad „*netinkamai veikia televizija ir internetas piko valandomis*“ ir pakalbėjęs su teikėjos konsultante bei atlikus visus jos nurodytus veiksmus, buvo nutarta, kad teikėja kreipsis į UAB „Bitė Lietuva“ dėl lėtos interneto greಿತaveikos. Vartotojos teigimu, teikėjos konsultantė pažadėjo, kad atsakymas bus kitą darbo dieną, tačiau jo nebuvo, todėl buvo pateikta pakartotina užklausa, vartotojai nurodyta, kad atsakymo turėtų sulaukti pirmadienį (2020 m. spalio 5 d.). Vartotoja nurodo, jog po dar kelių pakartotinių skambučių ir teikėjos konsultantų pažadų buvo gautas UAB „Bitė Lietuva“ atsakymas, kad piko valandomis yra didelė tinklo apkrova ir pasiūlyta vartotojai pakeisti maršrutizatoriaus vietą arba įsigyti galingesnę maršrutizatorių. Anot vartotojos, pakeitus maršrutizatoriaus vietą, situacija dėl paslaugų kokybės nepagerėjo. Vartotoja nurodo, kad pirkti galingesnio maršrutizatoriaus ji nesutinka, kadangi kiekvieną mėnesį teikėjai moka 29,99 Eur abonentinį mokestį. Vartotojai kreipęsis į teikėją dėl sutarties nutraukimo negaunant kokybiškų paslaugų, teikėja nurodė, jog būtų apskaičiuotos netesybos. Vartotoja nurodo, kad 2020 m. spalio 12 d. 17 val. sulaukė teikėjos skambučio, kurio metu buvo informuota, jog problemos sprendimui yra dvi galimybės: keisti maršrutizatorių į galingesnę, už kurią vartotoja turi mokėti savo lėšomis arba gali atsisakyti interneto prieigos paslaugų ir mokėti tik už televizijos paslaugas. Vartotoja pažymi, kad nei su vienu variantu nesutinka. Vartotoja reikalauja, kad teikėja suteiktų galingesnę maršrutizatorių nemokamai arba sutiktų dėl sutarties nutraukimo dėl nekokybiškų paslaugų teikimo be netesybų.

Teikėja rašte Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) nurodė, kad 2019 m. gegužės 29 d. buvo aktyvuota sutartis, o 2020 m. rugsėjo 30 d. teikėjai paskambino vartotoja ir informavo, kad „stringa vaizdas“, tačiau, pasak teikėjos, jai atlikus signalo testą, rezultatai buvo geri, t. y. 14,7db, 100 proc. Teikėja pažymi, kad tą pačią dieną vartotoja dar kartą paskambino ir pamatavus interneto greitaveiką, tuo metu ji buvo apie 20 Mbps. Teikėja nurodo, jog, pasak vartotojos, kiekvieną dieną vakarais po 18 val. interneto greitaveika krenta iki 0,4-0,8 Mbps, o dienos metu paslaugos teikiamos be nesklandumų, t. y. vartotoja gali naudotis tiek papildoma TV archyvo funkcija, tiek interneto prieigos paslaugomis. Teikėja nurodo, kad dėl vartotojos situacijos kreipėsi į UAB „Bitė Lietuva“. Pasak teikėjos, vartotoja dėl UAB „Bitė Lietuva“ paklausimo teikėjai skambino 2020 m. spalio 1, 2, 5, 6 d. ir teikėja visada informuodavo, jog, gavusi UAB „Bitė Lietuva“ atsakymą, pati susisieks su vartotoja. Teikėja nurodo, jog 2020 m. spalio 6 d. informavo vartotoją, kad piko valandomis yra sulėtėjusi interneto greitaveika dėl didelės tinklo apkrovos, todėl išeitis yra arba pakeisti maršrutizatoriaus vietą arba vartotojai pasikeisti turimą maršrutizatorių į galingesnę. Teikėjos teigimu, vartotojai teikėjos pasiūlymai netiko, todėl ji paprašė užregistruoti, jog teikėja susisiektų dėl sutarties nutraukimo. 2020 m. spalio 9 d. teikėja susisiektė su vartotoja ir informavo, kad gali pakeisti maršrutizatorių į stacionarų, tačiau vartotoja atsisakė, atsižvelgiant į tai, vartotoja buvo informuota, jog sutarties nutraukimo atveju netesybų mokestis būtų apie 137,00 Eur, su kuo vartotoja nesutiko. 2020 m. spalio 12 d. buvo susisiektas su vartotoja ir teikėja išimties tvarka pasiūlė esant poreikiui parduoti stacionarų maršrutizatorių už 42,00 Eur, tačiau vartotoja atsisakė. Pasak teikėjos, vartotoja kaltina teikėjos aptarnavimą, tačiau piko valandomis mažėjanti interneto greitaveika yra įprastas procesas, taip pat išimties tvarka teikėja pasiūlė pratęsti sutartį tik dėl televizijos paslaugų teikimo, tačiau vartotoja taip pat atsisakė. Teikėja atkreipia dėmesį, jog vartotojos prašymas nutraukti sutartį rašto pateikimo Tarnybai dienai nėra gautas. Teikėja pažymi, kad ji bandė padėti vartotojai ir siūlė įvairius sprendimus, tačiau vartotoja atsisakė bet kokios pagalbos, nors buvo siūlyta įsigyti galingesnę stacionarų maršrutizatorių už 42,00 Eur arba prasiūlyti sutartį tik dėl televizijos paslaugų teikimo. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta rašte, teikėja nemato pagrindo tenkinti vartotojos prašymo.

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 sutarties nuostatomis, teikėja įsipareigojo suteikti vartotojai užsakytas paslaugas, o vartotoja įsipareigojo sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka naudotis paslaugomis ir už jas atsiskaityti. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojos ir teikėjos sudaryta sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl 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 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 sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs iš esmės dėl vartotojai pagal sutartį teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo. Vartotoja prašyme nurodė, jog 2020 m. rugsėjo 30 d. kreipėsi į teikėją, kadangi piko valandomis teikėjos teikiamos paslaugos yra nekokybiškos (stringa internetas, nėra įmanoma TV archyvo peržiūra) ir reikalauja, kad teikėja sutiktų dėl sutarties nutraukimo be netesybų arba nemokamai suteiktų galingesnę įrangą (maršrutizatorių). Teikėja nesutinka su vartotojos reikalavimais nurodydama, jog piko valandomis interneto greitaveika sulėtėja dėl didelės tinklo apkrovos ir tai yra

normalus procesas, be to, teikėja situacijai spręsti vartotojai siūlė įvairius sprendimus (įsigyti galingesnę stacionarų maršrutizatorių už 42,00 Eur arba prasižesti sutartį tik dėl televizijos paslaugų teikimo), tačiau vartotoja atsisakė.

Dėl sutarties nutraukimo be netesybų

ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada abonentas gali nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytų Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį <...> Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo“. Taigi, tik nustačius, jog paslaugų teikėjas iš esmės pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus arba pakeitė paslaugų teikimo sutarties sąlygas, gali būti taikomas ERPT taisyklių 12 punktas ir pripažįstama, kad paslaugų gavėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. Kas laikytina esminiu sutarties pažeidimu, nei sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaparta, todėl sprendžiant, ar teikėja iš esmės pažeidė sutartį, vertintina atsižvelgiant į CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, t. y., ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar nevykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan.

Prašyme vartotoja reikalauja nutraukti sutartį be netesybų, motyvuodama tuo, jog piko valandomis teikėja netinkamai veikia paslaugos. ERPT taisyklių 19 punkte nustatyta, kad „Teikėjas privalo užtikrinti, kad abonentas visą parą arba Sutartyje <...> nurodytą trumpesnę laiką galėtų prisijungti prie Teikėjo tinklo naudodamas Paslaugų gavimo galinius įrenginius, atitinkančius teisės aktų nustatytus reikalavimus, ir naudotis Teikėjo teikiamomis Paslaugomis, kurių kokybę atitinka galinio įrenginio parametras“. ERPT taisyklių 6.9 papunktyje nurodyta, kad paslaugų teikimo sutartyje paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti „kompensacijų ir sumokėtų grąžinamų sumų už negautas ar nekokybiškas Paslaugas nustatymo ir jų išmokėjimo tvarką, kai ne dėl savo kaltės abonentas negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybę neatitiko Sutartyje ar Paslaugų teikimo taisyklėse nurodytos kokybės“, o pagal 6.3.5 papunktį, paslaugų teikimo sutartyje paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti „informaciją apie Teikėjo siūlomas techninės priežiūros paslaugas, įskaitant Paslaugų teikimo sutrikimų pašalinimo terminą dienomis ar valandomis ir sąlygas, pagalbos Paslaugų gavėjams paslaugas bei būdus, kaip gauti šiame punkte nurodytas paslaugas“.

Iš ginčo šalių paaiškinimų darytina išvada, jog vartotoja iš esmės skundžiasi interneto prieigos paslaugomis bei TV archyvo paslauga, kurios veikimui įtakos visų pirma turi interneto ryšys. Vadovaujantis Home3 bendrųjų mobilios interneto paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Interneto sąlygos), kurios yra sudėtinė sutarties dalis ir kurios nustato teikėjos teikiamų interneto prieigos paslaugų teikimo sąlygas, 1.2 papunkčiu interneto prieigos paslaugos teikėjos klientams teikiamos tik užsisakius televizijos ir interneto prieigos paslaugų paketą ir teikiamos tik kartu su televizijos paslaugomis. Interneto sąlygų 2.3 papunktyje nustatyta, kad „Home3 įsipareigoja suteikti kokybiškas Paslaugas visą parą visoje ryšio tinklo veikimo teritorijoje, tačiau tik Lietuvos Respublikoje. Klientas patvirtina, kad jam yra žinoma Paslaugų veikimo zona, taip pat jis yra informuotas, kad su naujausiais Paslaugų veikimo zonos žemėlapiais gali susipažinti internete adresu <http://www.bite.lt/lt/about/network/coverage>“, o 2.5 papunktyje nurodyta, kad „Duomenų perdavimo greitis priklauso nuo Kliento buvimo vietoje esančios duomenų perdavimo technologijos ir jo naudojamos įrangos: GPRS tinkle – nuo 0 kbps iki 48 kbps. EDGE – nuo 0 kbps iki 238 kbps. UMTS – nuo 0 kbps iki 384 kbps, HSPA+ – nuo 0 kbps iki 21 Mbps, DC-HSPA+ – nuo 0 kbps iki 42 Mbps. LTE – nuo 0 iki 150 Mbps. LTE-Advanced nuo 0 iki 300 Mbps. Reali užtikrinama paketinio duomenų perdavimo sparta priklauso nuo naudojamos prisijungimo prieigos ir tinklo apkrovimo būklės konkrečioje vietoje ir konkrečiu laiku. Minimalus vidutinis Paslaugos užtikrinamas greitis yra apie 16 kbps.“, „Paslaugos pateikiamumas – 95%.“ (2.6 papunktis). UAB „Bitė Lietuva“ interneto svetainėje¹ skelbiama, kad sutartyje nurodytu vartotojos adresu (duomenys neskelbtini) teikiamas 4G (LTE technologija) ryšys: „Labai stiprus signalas. Ryšys stabilus, internetas veikia gerai, neatsijunginėja,

¹ <https://www.bite.lt/apie/bites-rysys>

Max teorinis greitis siekia 150 mbps, vidutinis greitis 40 mbps. Galėsite naudotis itin sparčiu internetu. žiūrėti video HD formatu, greitas atsisiuntimas.“

Iš Tarnybai pateiktų ginčo šalių paaiškinimų nustatyta, kad vartotoja 2020 m. rugsėjo 30 d. kreipėsi telefonu į teikėją dėl prastos paslaugų kokybės piko valandomis. Teikėjos rašte nurodyta, jog skambučio metu, jai atlikus signalo testą, rezultatai buvo geri, t. y. 14,7db, 100 proc., o 2020 m. gruodžio 15 d. el. paštu patikslino, jog tokius rezultatus nurodė pati vartotoja, kai minėto skambučio metu kartu su ja buvo atlikti interneto greitaveikos matavimai interneto svetainėje www.speedtest.net. Teikėja pažymėjo, kad tą pačią dieną vartotoja dar kartą paskambino ir pamatavus greitį, tuo metu jis buvo apie 20 Mbps. Vartotoja su prašymu Tarnybai pateikė telefono ryšio aparato ekrano nuotrauką, iš kurių matyti, jog vartotoja interneto prieigos paslaugomis naudojasi LTE technologija ir atitinkamomis dienomis piko valandomis duomenų gavimo/išsiuntimo greitaveikos rezultatai buvo tokie: 2020 m. rugsėjo 28 d. 20 val. 49 min. – 0,84/4,14 Mbps, 2020 m. spalio 2 d. 20 val. 27 min. – 0,69/1,22 Mbps, 2020 m. spalio 2 d. 20 val. 28 min. – 0,14/2,48 Mbps, 2020 m. spalio 5 d. 20 val. 30 min. – 3,25/2,81 Mbps, 2020 m. spalio 6 d. 20 val. 30 min. – 7,55/4,20 Mbps, 2020 m. spalio 7 d. 17 val. 10 min. – 7,21/3,98 Mbps, 2020 m. spalio 11 d. 19 val. 45 min. – 3,50/5,83 Mbps, 2020 m. spalio 22 d. 22 val. 40 min. – 4,97/3,90 Mbps, 2020 m. lapkričio 2 d. 22 val. 31 min. – 6,61/9,23 Mbps, 2020 m. lapkričio 3 d. 20 val. 51 min. – 5,44/5,72 Mbps, 2020 m. lapkričio 3 d. 21 val. 17 min. – 0,96/0,13 Mbps. Remiantis Tarnybai pateikta ginčo nagrinėjimo medžiaga, Tarnyba sprendžia, kad vartotoja teikėjai nusiskundimus dėl lėtos interneto greitaveikos per visą sutarties galiojimo laikotarpį pateikė tik 1 kartą, t. y. 2020 m. rugsėjo 30 d. ir teikėja, reaguodama į minėtą kreipimąsi, informavo vartotoją, jog piko valandomis yra didelė tinklo apkrova ir tai yra normalus procesas, todėl pasiūlė vartotojai už 42,00 Eur pasikeisti turimą maršrutizatorių į galingesnį arba atsisakyti interneto prieigos paslaugų ir mokėti tik už televizijos paslaugas. Pažymėtina, kad ginčo nagrinėjimo metu vartotoja Tarnybai nepateikė įrodymų, kad interneto greitaveikos sulėtėjimui piko valandomis įtakos turi teikėjos veiksmai ar neveikimas. Tarnyba taip pat pažymi, kad paslaugų kokybės parametrams įtakos turi ne tik paslaugų teikėjas, bet paslaugų kokybė (šiuo atveju reali užtikrinama paketinio duomenų perdavimo greitaveika) gali priklausyti ir nuo daugelio kitų veiksnių: atstumo iki bazinės radijo ryšio stoties, geografinių ir urbanistinių vietos ypatumų (pvz., kalvotumo, užstatymo intensyvumo, aplink esančių pastatų aukščio ir techninių charakteristikų bei kt.), pastato, kuriame naudojamos paslaugomis, sienų storio, aukštų skaičiaus, naudotų statybinių medžiagų, patalpų pobūdžio (pvz., rūsiuose ir kitose patalpose, esančiose žemiau žemės lygio, signalas gali būti prastesnis), oro sąlygų, vartotojų naudojamų galinių įrenginių, ir kt., o sutartiniuose dokumentuose numatoma didžiausia duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta gali būti pasiekama, kai vartotoja yra lauke, netoli bazinės stoties, atviroje vietoje, naudojama galinė įranga palaiko atitinkamą technologiją, prie tos pačios bazinės stoties prisijungusių vartotojų yra nedaug, serveris, į kurį kreipiamasi, taip pat mažai pakrautas ir pan. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba pripažįsta, kad maksimalios iki 150 Mbps duomenų perdavimo spartos nurodymas Interneto sąlygų 2.5 papunktyje neleidžia paslaugų gavėjui (šiuo atveju vartotojai) pagrįstai tikėtis, kad būtent maksimalia duomenų perdavimo ir priėmimo sparta paslaugų teikimas visada bus užtikrinamas, juolab, kad teikėja sutartiniuose dokumentuose, kaip nurodyta aukščiau, pateikia informaciją, kad duomenų perdavimo greitis priklauso ir nuo daugelio faktorių, kurių teikėja neįtakoja. Be to, iš teikėjos Tarnybai pateiktų 2020 m. birželio-spalio mėn. laikotarpio sąskaitų už paslaugas kopijų, nustatyta, jog vartotoja interneto prieigos paslaugomis naudojosi aktyviai: 2020 m. birželio mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis: 135658.79 MB; prisijungimų prie interneto kiekis: 37, 2020 m. liepos mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis: 188940.53 MB; prisijungimų prie interneto kiekis: 40, 2020 m. rugpjūčio mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis: 180608.11 MB; prisijungimų prie interneto kiekis: 31, 2020 m. rugsėjo mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis: 369694.04 MB; prisijungimų prie interneto kiekis: 34, 2020 m. spalio mėn. laikotarpiu perduotų duomenų kiekis: 183027.15 MB; prisijungimų prie interneto kiekis: 33.

Atsižvelgiant į tai, kas nurodyta aukščiau, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog vartotoja kreipėsi į teikėją dėl paslaugų kokybės daugiau nei vieną kartą (2020 m. rugsėjo 30 d.) ir į tai, kad skundėsi paslaugų kokybe tik piko valandomis, nėra pagrindo konstatuoti, kad vartotojai teikiamų paslaugų kokybė neatitinka sutartiniuose dokumentuose nurodytos kokybės ir nepatvirtina, jog

paslaugos neteikiamos ir jomis vartotoja iš esmės negali naudotis, kas reikštų, jog teikėja įvykdė esminį sutarties pažeidimą, kuris suteiktų teisę vartotojai nutraukti sutartį be netesybų, todėl vartotojos prašymas šioje dalyje yra netenkintinas.

Dėl galingesnio maršrutizatoriaus suteikimo nemokamai

Antras alternatyvus vartotojos reikalavimas yra įpareigoti teikėją jai suteikti galingesnį maršrutizatorių nemokamai, kadangi vartotojai neužtikrinamos kokybiškos paslaugos, turimo maršrutizatoriaus buvimo vietos pakeitimas teigiamų rezultatų paslaugų kokybei nesuteikė, o vartotoja kiekvieną mėnesį moka abonentinį mokestį už paslaugas. Interneto sąlygų 1.2 papunktyje nurodyta, kad TVPlay Home sutarties tipinėse sąlygose (toliau – Tipinės sąlygos) aptariamoms nuostatom taikomos teikiant visas paslaugas, kurios sudaro televizijos ir interneto prieigos paslaugų paketą. Tipinių sąlygų 6.1 papunktyje nustatyta, kad „*Sudarius Sutartį, TVPlay Home suteikia Klientui Įrangą, kuri gali būti perduodama Kliento nuosavybėn arba nuomojama. Konkrečios sąlygos yra numatytos Specialiosiose sąlygose. Perduodant Įrangą Kliento nuosavybei jai gali būti suteikiama Lengvata Įrangai, nurodyta Specialiosiose sąlygose.*“ Pagal Interneto sąlygų 3.1 papunktį „*Klientui kartu yra parduodama įranga, kuri yra būtina Paslaugoms teikti. Įrangos pardavimo sąlygos yra aptartos Specialiose Sąlygose*“. Sutarties skiltyje „*Mokesčiai ir Lengvatos*“ nurodyta, kad įrangos kaina – 1,00 Eur, lengvata įrangai – 105,00 Eur, papildoma įranga – 1,00 Eur, lengvata papildomai įrangai – 109,00 Eur. 2019 m. gegužės 28 d. prekių perdavimo-priėmimo akte nurodyta, jog teikėja vartotojai, be kita ko, perdavė šią įrangą paslaugų teikimui: hibridinį HD imtuvą Samsung 530-02131979615 (1 vnt., kaina 80,01 Eur) ir maršrutizatorių Alcatel LINK ZONE MW40V-352491101439011 (1 vnt., kaina 110,00 Eur). Tipinių sąlygų 6.2 papunktyje nurodyta, kad „*<...> TVPlay Home atlieka garantinę Įrangos priežiūrą, aptarnavimą, remontą bei keitimą bei apmoka jos taisymo ir keitimo išlaidas, nebent buvo įrodyta, kad įranga buvo sugadinta dėl Kliento kaltės <...>*“, o pagal Interneto sąlygų 3.3 papunktį „*Dėl gamybos defekto netinkamą naudoti SIM kortelę ar įrangą Home3 pakeis savo sąskaita. Įrangai suteikiama garantija, kurios sąlygos pateikiamos kartu su įranga garantiniame talone. Garantiniame talone numatyta tvarka Home3 atlieka garantinę įrangos priežiūrą, aptarnavimą, remontą bei keitimą, bei apmoka jos taisymo ir keitimo išlaidas, nebent buvo įrodyta, kad įranga buvo sugadinta dėl Kliento kaltės ar nerūpestingumo.*“ Nagrinėjamo ginčo atveju Tarnyba nenustatė, jog vartotojai naudojant teikėjos parduotą maršrutizatorių vartotoja neturi galimybės gauti sutartiniuose dokumentuose numatytos kokybės paslaugas. Atsižvelgiant į tai, taip pat Tarnybai nenustačius, jog teikėja iš esmės pažeidė sutartį, nėra pagrindo įpareigoti teikėją suteikti vartotojai naują maršrutizatorių nemokamai, todėl vartotojos prašymas šioje dalyje netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos G. D. 2020 m. lapkričio 5 d. prašymo nagrinėti ginčą.

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