



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL L. B. 2021 M. BIRŽELIO 17 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) 38.1 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojos L. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. birželio 17 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2021 m. liepos 13 d. raštą Nr. 10030301 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2021 m. vasario 20 d. sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), kuria susitarė dėl interneto prieigos paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu 8 602 02 496 taikant mokėjimo planą „Laisvas internetas Neriboti GB, (3+ SIM)“ 24 mėn. laikotarpiui, kurio metu taikomas 9,90 Eur/mėn. (su PVM) mokestis. 2021 m. vasario 20 d. Priede dėl ryšio įrangos įsigijimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Priedas) nurodyta, kad vartotoja įsigijo modemą „Huawei B535-232 4G router 3 Pro“ (toliau – Įranga), kurio vertė 149,00 Eur, o pardavimo kaina – 73,00 Eur, pradinė įmoka už įsigytą Įrangą – 1,00 Eur, Įrangos pardavimo su Sutartimi ir be jos kainų skirtumas – 76,00 Eur, taip pat, jog 24 mėn. mokama 3,00 Eur/mėn. suma už Įrangą.

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2021 m. vasario 20 d. pasirašė Priedą, pagal kurį jai buvo perduota Įranga kartu su SIM kortele. Anot vartotojos, prieš pasirašant Sutartį teikėjai buvo suteikta visa informacija apie vietą, kurioje bus naudojama Įranga ir interneto prieigos paslaugos, o teikėja patikrino ir nustatė, kad interneto sparta sieks nuo 90 iki 100 Mbps ir nebus jokių trikdžių ar nesklandumų. Anot vartotojos, pagal Sutartį teikėja įsipareigojo teikti kokybiškas interneto prieigos paslaugas, tai yra didžiausia interneto išsiuntimo sparta numatyta 120 Mbps. Vartotojos teigimu, išmatuota interneto sparta lauke siekė 3,9/1,5 Mbps, o pastato viduje – 0,7/0,6 Mbps. Pasak vartotojos, atsižvelgiant į tai, kad interneto prieigos paslaugomis neįmanoma naudotis, vartotoja nurodo bandžiusi susisiekti su teikėja paaiškinti, kad interneto prieigos paslaugos faktiškai neveikia ir buvo patikinta, kad ryšio sutrikimų nėra. Vartotojos teigimu, dėl teikėjos veiksmų ji patiria finansinį nuostolį ir nepatogumus, nes buvo apgauta ir suklaidinta, bandė susitarti, kad nori grąžinti Įrangą, tačiau teikėja paprašė sumokėti už ją. Pasak vartotojos, tokio reikalavimo Sutartyje nėra, o dėl nekokybiškų interneto prieigos paslaugų vartotojai perduota Įranga nėra reikalinga, nes vartotoja jos nenaudos.

Vartotoja teigia, kad kreipėsi į teikėją telefonu 2021 m. kovo 15 d., o teikėja pateikė šabloninį atsakymą, taip pat skambino 2021 m. balandžio 6 d. ir gegužės 13 d., tačiau atsakymas nebuvo gautas. Vartotoja nurodė, kad 2021 m. birželio 4 d. teikėja atsiuntė el. laišką dėl Įrangos grąžinimo.

Vartotoja prašo: 1) įpareigoti teikėją nutraukti Sutartį be pasekmių, tai yra uždrausti reikalauti kompensacijų ar netesybų dėl nekokybiškų interneto prieigos paslaugų; 2) įpareigoti teikėją dėl nekokybiškų paslaugų suteikimo grąžinti visas pagal Sutartį sumokėtas įmokas; 3) uždrausti teikėjai reikalauti sumokėti už Įrangą 120,15 Eur norint ją grąžinti.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad šalys 2021 m. vasario 20 d. sudarė Sutartį dėl interneto prieigos paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pasirenkant mokėjimo planą „Laisvas internetas Neriboti GB, (3+ SIM)“, kurio kaina 24,00 Eur/mėn. Teikėjos teigimu, Sutartyje numatyta, kad 24 mėn. bus taikoma 14,10 Eur/mėn. nuolaida mokėjimo planui. Teikėja paaiškino, kad su Sutartimi įsigyta Įranga (IMEI kodas (duomenys neskelbtini)), o minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – iki 2023 m. vasario 20 d.

Teikėja patikslino, kad siūlo paslaugą – išbandyti teikėjos interneto prieigos paslaugas 14 dienų ir šiuo pasiūlymu yra galimybė pasinaudoti, klientui išreiškus norą ir įsigyjant stacionarų modemą „Huawei B525“ arba „Huawei B535“. Teikėjos teigimu, pasinaudojus šiuo pasiūlymu ir atsisakius sutarties per 14 dienų, klientui nebūtų taikomi mokesčiai už mokėjimo planą ir įrangą. Teikėja nurodė, kad informacija apie šį pasiūlymą yra skelbiama viešai, teikėjos interneto svetainėje (<https://tele2.lt/privatiems/laisvas-internetas>). Teikėja informavo, kad Sutartis sudaryta teikėjos salone ir teikėja neturi galimybės patikrinti, ar Sutarties sudarymo metu su vartotoja buvo kalbėta dėl interneto prieigos paslaugų išbandymo.

Anot teikėjos, vartotojos nurodytu adresu – (duomenys neskelbtini), paslaugų naudojimas nuo Sutarties sudarymo nėra užfiksuotas. Teikėja nurodė, kad vartotojos naudojimas paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) yra užfiksuotas kitoje vietovėje, tačiau tikslaus adreso įvardinti nėra galimybės. Teikėja informavo, kad buvo jungtasi prie bazinės stoties LT521-LINAS, esančios už 2,23 km. nuo naudojimosi vietos. Teikėja pateikė vaizdą iš vidinių sistemų, kuriame galima matyti artimiausių bazinių stočių išsidėstymą aplink vartotojos naudojimosi paslaugomis vietą (duomenys neskelbtini).

Teikėja taip pat iš vidinės sistemos pateikė valandinę paslaugų gavėjų pasiekiamos interneto spartos statistiką, kuri buvo pasiekta 2021 m. liepos 9 – 13 d. tam tikromis valandomis. Teikėjos teigimu, dėl padidėjusio apkrovimo piko metu, interneto sparta yra mažesnė, o sparta piko metu apskaičiuota pagal celės duomenų srautą piko metu ir vienu metu prisijungusių vartotojų kiekį. Be to, teikėja pateikė 2021 m. liepos 12 d. interneto spartos statistiką. Teikėja paaiškino, kad atskirų vartotojų realiai pasiekiamą spartą gali šiek tiek skirtis nuo vidutinės tiek į geresnę, tiek į blogesnę pusę dėl vartotojo modemo tipo, įrengimo vietos ir ryšio sąlygų tame taške. Pasak teikėjos, vartotojams, kurie gauna mažesnę spartą nei bazinės stoties vidutinė sparta piko metu, pataria paieškoti optimalesnės modemo įrengimo vietos (pvz. pastatyti prie lango, antrame aukšte ir pan.). Teikėja atkreipė dėmesį, kad modemas neturi būti laikomas uždaroje vietoje (stalčiuje, spintoje ar krepšyje ir pan.).

Vartotojai nusprendus atsisakyti teikėjos teikiamų interneto prieigos paslaugų, dėl Sutarties nutraukimo teikėja prašo kreiptis į teikėjos saloną arba į Klientų aptarnavimo liniją. Teikėja nurodė, kad, suprasdama, jog teikiamų paslaugų kokybė neatitiko vartotojos lūkesčių, būtų atliktas Sutarties nutraukimas netaikant nutraukimo mokesčių už suteiktas nuolaidas paslaugoms. Teikėja taip pat nurodė, jog kompensuotų telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) pritaikytus mokėjimo plano mokesčius už 2021 m. birželio – liepos mėn., kadangi nėra užfiksuotas paslaugų naudojimas, tačiau teikėja prašytų atsiskaityti už įsigytą Įrangą. Teikėja informavo, kad nutraukus Sutartį iki 2021 m. liepos 31 d., būtų paskaičiuota 113,98 Eur suma, nurodytą sumą sudaro likę Įrangos mėnesiniai mokesčiai (19 mėn. x 3,00 Eur/mėn.) bei proporcinga suteiktos nuolaidos Įrangai dalis (56,98 Eur). Teikėja pažymėjo, kad vartotojos įsigyta Įranga nėra susieta tik su teikėjos tinklu, todėl vartotoja turi galimybę įsigytoje Įrangoje naudoti ir kitų paslaugų teikėjų SIM korteles.

Teikėja atkreipė dėmesį, jog vartotojos prašo padengti pateiktas sąskaitas už teikėjos suteiktas paslaugas už 2021 m. vasario – gegužės mėn.

Teikėja nurodo, kad užfiksavo šiuos vartotojos kreipimusis: 1) pirmasis vartotojos kreipimasis dėl ryšio nesklaidumų yra gautas 2021 m. kovo 15 d., tai yra praėjus 23 dienoms nuo Sutarties sudarymo, atsakymas vartotojai pateiktas 2021 m. kovo 29 d. trumpąja žinute (SMS): „Sveiki, atidžiai išanalizavome situaciją, ryšio sutrikimų Tele2 tinkle neužfiksavome. Ryšio padengimas Jūsų nurodytoje vietovėje yra geras, tačiau silpnesnį ryšio signalą pastato viduje gali įtakoti pačio pastato konstrukcijos (pvz.: storos betoninės sienos, skarda dengtas stogas ir tt.). Tokiu atveju

rekomenduojame pakeisti modemo vietą namuose, perkelti prie lango, arba į aukštesnę aukštą jei yra galimybė. Taip pat norime pranešti, kad ryšio gerinimas šioje vietovėje yra planuojamas, tačiau negalime patikslinti konkrečios datos. Geros dienos.“; 2) pakartotinis vartotojos kreipimasis yra užfiksuotas 2021 m. gegužės 7 d., atsakymas 2021 m. birželio 4 d. pateiktas el. paštu (duomenys neskelbtini): „Sveiki, informuojame, kad atsižvelgdami į Jūsų prašymą mobilaus interneto (tel. nr. (duomenys neskelbtini) sutartį nutraukti galime netaikydami mokesčių už suteiktas nuolaidas planui. Tačiau už įsigytą įrangą (Huawei B535-232 4G) paprašysim sumokėti, nes įranga buvo įsigyta dalinio mokėjimo būdu, ji nėra nuomojama. Įsigyta įranga lieka Jums ir gali būti naudojama su kitų operatorių SIM kortelėmis. Už ją iš viso paskaičiuosime 120,15 Eur sumą. Apgailestaujame, kad mūsų teikiamos paslaugos neatitiko Jūsų lūkesčių ir tikimės sėkmingo bendradarbiavimo ateityje.“. Teikėja nurodė, kad pakartotinis vartotojos kreipimasis dėl Sutarties nutraukimo nėra užfiksuotas.

Teikėjos teigimu, atsižvelgiant į anksčiau pateiktą informaciją, nebuvo pagrindo nutraukti Sutartį, netaikant Sutarties nutraukimo mokesčių už vartotojos įsigytą Įrangą, o kokybiškos įrangos teikėja nepriima ir nekeičia.

Vartotoja 2021 m. rugpjūčio 4 d. el. paštu (duomenys neskelbtini) papildomai paaiškino Tarnybai, jog jai nebuvo žinoma ar pasiūlyta paslaugas ir Įrangą nemokamai išbandyti 14 dienų, 2021 m. o rugpjūčio 5 d. informavo, jog teikėjos paslaugas pagal Sutartį vartotoja užsakinėjo adresu (duomenys neskelbtini). Vartotoja nurodė, kad 2021 m. kovo 15 d. pirmą kartą išbandė paslaugas šiuo adresu ir pastebėjusi, jog paslaugos nekokybiškos tą pačią dieną kreipėsi į teikėją. Vartotoja patvirtino, jog iki minėtos datos paslaugomis pagal Sutartį naudojosi Tauragėje.

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 Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų<sup>1</sup> (toliau – Bendrosios sąlygos) 1 dalies pirmąją ir antrąją pastraipomis, teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas, o vartotoja įsipareigojo mokėti už paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, jog vartotojos su teikėja sudaryta Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad Sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių 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 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 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 Sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

#### *Dėl suteiktų nuolaidų paslaugoms*

Priedo prie sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) dalyje „Užsakytos paslaugos“ nurodyta, kad suteikiama papildoma 14,10 Eur/mėn. (su PVM) nuolaida paslaugoms, sudarant „24 mėn. sutartį“. Bendrųjų sąlygų 10 dalies trečiojoje pastraipoje nustatyta, kad „Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, o nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir(ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje (įskaitant

<sup>1</sup> Atnaujintų 2020 m. spalio 1 d.

*Sutarties kainoraštį) nurodytus mokesčius. Šiuo atveju bendrą atlyginamą sumą sudarys: neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir(ar) pagal Sutartį taikomi mėnesio ar kiti mokesčiai, Sutarties galiojimo metu nesumokėta įrangos kainos dalis bei suteikta nuolaida (kai ji taikoma ir yra nurodyta Sutarties specialiose sąlygose ir(ar) kainoraštyje). <...>“. Vartotoja prašyme reikalauja neleisti teikėjai reikalauti kompensacijų ar netesybų dėl nekokybiškų paslaugų. Teikėja rašte nurodė, kad vartotojai kreipusis į teikėją dėl Sutarties nutraukimo, būtų atliktas Sutarties nutraukimas netaikant nutraukimo mokesčių už suteiktas nuolaidas paslaugoms.*

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „*ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiai susitarimu arba pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja sutinka patenkinti vartotojos reikalavimus dalyje dėl pagal Sutartį suteiktų nuolaidų paslaugoms (netesybų) nereikalavimo vartotojai nutraukus Sutartį, ir vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas dalyje dėl netesybų už suteiktas nuolaidas paslaugoms pagal Sutartį yra nutrauktinas.

#### *Dėl sumokėtų sumų grąžinimo*

Vartotoja reikalauja įpareigoti teikėją dėl nekokybiškų paslaugų suteikimo grąžinti visas pagal Sutartį sumokėtas sumas. ERPT taisyklių 6.9 papunktyje nustatyta, 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 kokybė neatitiko Sutartyje ar Paslaugų teikimo taisyklėse nurodytos kokybės*“. Bendrųjų sąlygų, kurios Sutarties sudarymo dieną (2021 m. vasario 20 d.) buvo patalpintos vartotojos savitarnos svetainėje<sup>2</sup>, 11 dalies ketvirtojoje pastraipoje nustatyta, kad „*Kai Kliento pretenzija yra pagrįsta ir Klientas dėl Tele2 kaltės patyrė tiesioginių nuostolių, Tele2 kompensuoja pagal Sutartį numatytą, tačiau nesuteiktą arba netinkamai suteiktą Paslaugų kainą*“. Teikėja 2021 m. rugpjūčio 11 d. el. paštu Tarnybai paaiškino, kad vartotoja yra atsiskaičiusi už 2021 m. vasario – gegužės mėn.

Iš ginčo medžiagos matyti, kad teikėjos teikiamomis interneto prieigos paslaugomis vartotoja 2021 m. vasario – gegužės mėn. naudojos dvejose vietose – Tauragėje ir Palangoje. Vartotoja Tarnybai patvirtino (2021 m. rugpjūčio 5 d. el. paštu), kad paslaugomis ir Įranga pagal Sutartį nuo Sutarties sudarymo (2021 m. vasario 20 d.) iki 2021 m. kovo 15 d. (paslaugų naudojimo Palangoje pradžios) naudojos Tauragėje ir minėtu laikotarpiu vartotoja nusiskundimų paslaugomis teikėjai neturėjo. Taigi, vartotoja neginčija, kad teikėjos paslaugos Tauragėje pagal Sutartį buvo teikiamos kokybiškai, tačiau teigia, kad negalėjo naudotis paslaugomis Palangoje. Sutartiniame dokumente „Sutarties santrauka“ nurodyta, jog didžiausia galima duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta teikėjos tinkle yra atitinkamai 475 ir 120 Mbps. Vartotoja Tarnybai pateikė 2 ekrano nuotraukas, kuriose užfiksuoti interneto greičio matavimai – duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta: atitinkamai 0,7 Mbps ir 0,6 Mbps bei 3,9 Mbps ir 1,5 Mbps, ekrano nuotraukose užfiksuotas laikas (09.30 val. ir 13.16 val.).

Iš Tarnybai pateiktų vartotojai išrašytų sąskaitų už 2021 m. vasario – birželio mėn. matyti, kad vartotoja telefono ryšio numeriu 8 602 02 496 2021 m. vasario 20-28 d. išnaudojo 18,29 GB duomenų, 2021 m. kovo mėn. – 2,66 GB duomenų, 2021 m. balandžio mėn. – 13,37 GB duomenų, o 2021 m. gegužės mėn. – 14,89 GB duomenų.

Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja nepateikė Tarnybai duomenų, kad teikėjos paslaugomis pagal Sutartį 2021 m. vasario – gegužės mėn. negalėjo naudotis, o teikėjos pateiktos vartotojai išrašytos sąskaitos už tą patį laikotarpį patvirtina, kad vartotoja paslaugomis naudojos, todėl Tarnyba neturi pagrindo įpareigoti teikėją grąžinti visas pagal Sutartį vartotojos sumokėtas sumas. Atkreiptinas

<sup>2</sup> 2021 m. liepos 15 d. teikėja el. paštu Tarnybai pateikė vartotojos savitarnos svetainės ekrano nuotrauką, kurioje matyti, kad vartotojos savitamoje pateiktos „Bendrosios taisyklės“.

dėmesys, kad teikėja rašte taip pat nurodė, jog kompensuotų telefono ryšio numeriui 8 602 02 496 pritaikytus mokėjimo plano mokesčius už 2021 m. birželio – liepos mėn.

*Dėl mokėtinų sumų už Įrangą*

Vartotoja prašo uždrausti teikėjai reikalauti sumokėti už Įrangą 120,15 Eur ir nori ją gražinti. Mažmeninės prekybos taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimu Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Mažmeninės prekybos taisyklės) 14 punkte nustatyta, kad tinkamos kokybės prekės keičiamos ir gražinamos CK 6.362 straipsnyje nustatytais atvejais ir sąlygomis. CK 6.362 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyta, kad pirkėjas turi teisę per keturiolika dienų nuo ne maisto daiktų perdavimo jam, jeigu pardavėjas nėra nustatęs ilgesnio termino, pakeisti nusipirktus daiktus pirkimo ar kitoje pardavėjo nurodytoje vietoje analogiškais kitokių matmenų, formos, spalvos, modelio ar komplektiškumo daiktais. Jeigu pardavėjas neturi pakeitimui tinkamų daiktų, tai pirkėjas turi teisę per CK 6.362 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą gražinti daiktus pardavėjui ir atgauti už juos sumokėtą kainą. Pažymėtina, kad minėto CK straipsnio 3 dalyje, be kita ko, nurodyta, kad pirkėjo reikalavimas pakeisti daiktus tenkinamas, jeigu daiktai nebuvo naudojami. Šiuo atveju iš ginčo medžiagos nustatyta, kad Įranga buvo naudojama ir ginčo dėl to nėra. Be to, vartotojos teisė gražinti Įrangą teikėjai galėtų būti įgyvendinta tik šiai sutinkant net jei Įranga būtų buvusi nenaudota, kadangi Įranga patenka į Mažmeninių prekybos taisyklių 17.14 papunktyje nurodytų prekių sąrašą. Atsižvelgiant į tai, nepripažintina, jog vartotoja turi teisę gražinti Priede nurodytą Įrangą teikėjai.

Kaip rašte nurodė teikėja, nutraukus Sutartį iki 2021 m. liepos 31 d., būtų paskaičiuota 113,98 Eur suma, kurią sudarytų likę Įrangos mėnesiniai mokesčiai (19 mėn. x 3,00 Eur/mėn.) bei proporcinga suteiktos nuolaidos Įrangai dalis (56,98 Eur). Taigi, Sutarties nutraukimo nepasibaigus 24 mėn. trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui atveju teikėja reikalautų sumokėti nesumokėtos Įrangos kainos dalį ir Įrangai suteiktas nuolaidas (netesybas) kaip tą numato Bendrųjų sąlygų 10 dalies trečioji pastraipa. Priede nurodytas Įrangos pardavimo su Sutartimi ir be jos kainų skirtumas (76,00 Eur) laikytinas Įrangai suteikta nuolaida, o likutinė Įrangos kaina nutraukus Sutartį turėtų būti skaičiuojama nuo Įrangos pardavimo kainos (73,00 Eur) atmetus pradinę įmoką už įsigytą Įrangą (1,00 Eur) ir vartotojos iki Sutarties nutraukimo sumokėtas mėnesines Įrangos išmokėjimo sumas (3,00 Eur/mėn.).

ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada paslaugų gavėjas gali nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. ERPT taisyklių 12 punkte yra 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, nustatčius, jog paslaugų teikėjas pakeitė paslaugų teikimo sutarties sąlygas ar iš esmės pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus, gali būti taikomas ERPT taisyklių 12 punktas ir pripažįstama, kad paslaugų gavėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. Šalių sutartiniuose dokumentuose neaptarta ką šalys laiko esminiu Sutarties pažeidimu, todėl Tarnyba, vertindama, ar Sutartis buvo pažeista iš esmės, sprendžia pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir kt.

Pažymėtina, kad iš Tarnybai 2021 m. rugpjūčio 11 d. el. paštu teikėjos pateikto 2021 m. gegužės 7 d. pokalbio su vartotojos vyru prisistačiusiu asmeniu įrašo nustatyta, jog jau pirmo kreipimosi į teikėją metu (2021 m. kovo 15 d.) vartotoja pageidavo nutraukti Sutartį ir gražinti Įrangą, nors iki tol naudojosi paslaugomis Tauragėje ir neturėjo nusiskundimų. Atsižvelgiant į tai, jog vartotoja 2021 m. vasario – gegužės mėn. naudojosi paslaugomis, ką patvirtina sąskaitose užfiksuoti išnaudotų duomenų kiekiai, dėl paslaugų kokybės į teikėją nesikreipė, į tai, jog Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog vartotojai buvo suteikta nekokybiška Įranga, Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, kad vartotoja negavo to, ko tikėjosi gauti sudarydama Sutartį (CK 6.217 straipsnio 2 dalies 1 punktas) ir, kad vartotoja turi pagrindo nesitikėti, kad Sutartis bus įvykdyta ateityje (CK 6.217

straipsnio 2 dalies 4 punktas). Įvertinus minėtas aplinkybes, nepripažintina, jog Sutartį teikėja pažeidė iš esmės, todėl vartotoja neturi teisės nutraukti Sutartį be netesybų – suteiktų nuolaidų Įrangai.

Atkreiptinas dėmesys, jog vienkartinės nuolaidos paslaugų pajungimui, šiuo atveju galinės įrangos kainos nuolaidos, suteikiamos atsižvelgiant į trumpiausią naudojimosi paslaugomis terminą ir paslaugų teikėjo nuostoliai dėl vienkartiniam mokesčiams suteiktų nuolaidų proporcingai mažėja galutiniam paslaugų gavėjui naudojantis paslaugomis ir už jas mokant. Todėl laikytina, kad reikalavimas atlyginti suteiktas nuolaidas galinės įrangos kainai galutiniam paslaugų gavėjui nutraukus sutartį anksčiau numatyto trumpiausio naudojimosi paslaugomis termino turėtų būti suprantamas kaip reikalavimas atlyginti suteiktas vienkartinės nuolaidas, paskaičiuotas proporcingai likusiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgiant į tai, Sutarties nutraukimo nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui atveju Įrangai suteikta nuolaida turėtų būtų paskaičiuota proporcingai likusiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, t. y. nuo Sutarties nutraukimo dienos iki 2023 m. vasario 20 d.

Bendrųjų sąlygų 6 dalies pirmojoje pastraipoje nustatyta, kad „*Sudarydami Tele2 Sutartį, kartu taip pat galite įsigyti ir judriojo ryšio įrangą – telefoną, modemą, kompiuterį ar kt. Įsigyto įrenginio duomenys ir už jį taikomi mokesčiai nurodomi Sutarties specialiosiose sąlygose ir(ar) kainoraštyje. Už įsigytą įrangą privalote visiškai atsiskaityti, jei nutraukiate šią Sutartį anksčiau nei baigiasi joje numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis.*“ Atsižvelgiant į tai, jog Priede aiškiai įtvirtinta vartotojos pareiga mokėti 3,00 Eur/mėn. mokesį už Įrangą 24 mėn. trumpiausiu naudojimosi paslaugomis terminu, nesumokėtos Įrangos kainos dalies sumokėjimas nutraukus Sutartį nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui numatytas Bendrųjų sąlygų 6 dalies pirmojoje pastraipoje ir 10 dalies trečiojoje pastraipoje, konstatuotina, kad teikėja turi teisę reikalauti iš vartotojos sumokėti nesumokėtą Įrangos kainos dalį vartotojai nutraukus Sutartį nepasibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui.

Remiantis tuo, kas išdėstyta anksčiau, vartotojos reikalavimas uždrausti teikėjai reikalauti sumokėti už Įrangą suteiktas nuolaidas ir nesumokėtą Įrangos kainos dalį yra netenkintinas.

3. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojos L. B. 2021 m. birželio 17 d. prašymą dalyje dėl netesybų už suteiktas nuolaidas paslaugoms pagal 2021 m. vasario 20 d. Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini), nagrinėjimą.

4. N e t e n k i n u vartotojos L. B. 2021 m. birželio 17 d. prašymo likusioje dalyje.

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 nelaikomas 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.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis