



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL J. B. 2021 M. LAPKRIČIO 23 D. PRAŠYMO NR. 1
Nr.
Vilnius**

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo Nr. IX-2135 pakeitimo įstatymo Nr. XIV-635 2 straipsnio 24 dalimi, Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (suvestinė redakcija iki 2021 m. lapkričio 30 d.) 36 straipsniu (toliau – ERĮ) 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 J. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. lapkričio 23 d. prašymą Nr. 1 (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (Žemaitės g. 15, 03504 Vilnius, įmonės kodas 110688998) (toliau – teikėja) 2021 m. gruodžio 7 d. raštą Nr. 2301-0218 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2020 m. gruodžio 28 d. sudarė Paslaugų teikimo sutartį Nr. ECOM/0887324/2020 (toliau – sutartis Nr. 1) dėl interneto prieigos paslaugų (toliau – interneto paslaugos) teikimo. Specialiosiose paslaugų teikimo sąlygose Nr. ECOM/0887324/2020 (toliau – Sąlygos Nr. 1), kurios laikytinos sutarties Nr. 1 sudėtine dalimi, nurodyta, jog taikomas mokėjimo planas „Mobilusis neriboti, GB, 11 Eur“, minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn. Sąlygų Nr. 1 skiltyje „Jūsų įsigyta įranga“ nurodyta, kad vartotoja, pasirašydama sutartį Nr. 1, išsimokėtinai (per 36 mėn.) iš teikėjos įsigijo įrangą – maršrutizatorių Huawei E5783B-230 Black (LTE CAT6) (toliau – maršrutizatorius). Maršrutizatoriaus vertė – 64,80 Eur, vartotojai suteikta nuolaida maršrutizatoriui 34,20 Eur, mėnesio įmoka už maršrutizatorių 1,80 Eur. Taip pat, vartotoja su teikėja 2020 m. gruodžio 31 d. sudarė Paslaugų teikimo sutartį Nr. ECOM/0888987/2020 (toliau – sutartis Nr. 2) (toliau kartu sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 – sutartys) dėl televizijos paslaugų teikimo. Specialiosiose paslaugų teikimo sąlygose Nr. ECOM/0888987/2020 (toliau – Sąlygos Nr. 2), kurios laikytinos sutarties Nr. 2 sudėtine dalimi, nurodyta, jog taikomas mokėjimo planas „Televizija „Go3“, 0 Eur“, skiltyje „Jūsų užsakytos paslaugos“ nurodyta – „Android TV priedėlis“, minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 36 mėn. Sąlygų Nr. 2 skiltyje „Jūsų įsigyta įranga“ nurodyta, kad vartotoja, pasirašydama sutartį Nr. 2, išsimokėtinai (per 36 mėn.) iš teikėjos įsigijo įrangą – GO3 Android STB (ATV598Max) (toliau – priedėlis) (toliau kartu maršrutizatorius ir priedėlis – įranga). Priedėlio vertė – 82,80 Eur, mėnesio įmoka už priedėlį 2,30 Eur.

Vartotoja prašyme nurodo, kad teikėja pripažįsta, jog vartotojos adresu negali užtikrinti kokybiškos interneto paslaugų ir televizijos Go3. Vartotojos teigimu, teikėja pasiūlė nutraukti sutartis be netesybų, kadangi pagerinti teikiamų interneto paslaugų kokybės negali. Vartotoja nurodė, jog interneto paslaugos lėtos, telefono ryšio aparate „nepasikrauna“ naujienu portalai ir kiti internetiniai puslapiai, televizijos paslaugos rodomos su trikdžiais, dažnai užstringa, pasirodo langelis su užrašu „low network quality“. Kaip nurodė vartotoja, keliais būdais matavo interneto paslaugų greitaveiką (www.speedtest.net), kuri, vartotojos teigimu, kartais siekia „1-2 Mbit/s“ (Mbps), vidutinė greitaveika vakare – „7 Mbit/s“ (Mbps). Vartotoja nurodė, kad teikėja reikalauja padengti likutines vertes už įrangą, kuri buvo pirktą tam, kad būtų teikiamos interneto paslaugos ir televizijos paslaugos. Vartotoja atkreipė dėmesį, jog pasirašant sutartį Nr. 1, teikėja informavo apie maršrutizatorių, kuris reikalingas interneto paslaugų teikimui, tačiau dėl priedėlio televizijos paslaugoms neužsiminė. Vartotojos teigimu, pasirašius sutartį Nr. 1, tačiau negalint naudotis televizijos paslaugomis, vartotoja išsiaiškino, kad reikalingas specialus priedėlis, tam, kad televizijos paslaugos veiktų vartotojos televizoriuje. Šis priedėlis, kaip nurodė vartotoja, skirtas specialiai televizijos paslaugų veikimui. Vartotoja taip pat atkreipė dėmesį, jog teikėja yra sutarčių nutraukimo iniciatorė, todėl reikalavimas

padengti likutines vertes už maršrutizatorių ir priedėlių vartotojai atrodo „absurdiškas“. Vartotoja nurodo, jog neinicijavo sutarčių nutraukimo, vartotoja tik nori, jog paslaugos būtų teikiamos kokybiškai.

Vartotoja prašo įpareigoti teikėją nutraukti paslaugų teikimo sutartis dėl interneto paslaugų ir televizijos paslaugų, kadangi teikėja vengia ir niekaip nesprenžia situacijos. Vartotoja taip pat reikalauja įpareigoti teikėją neskaičiuoti likutinės vertės už maršrutizatorių (~50,00 Eur) ir priedėlių (~60,00 Eur), pirktą tam, kad televizijos paslaugos veiktų, kadangi teikėja yra iniciatorė sutarčių nutraukimo ir negali užtikrinti kokybiško paslaugų teikimo.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotoja pirmą kartą dėl interneto paslaugų kokybės kreipėsi 2021 m. lapkričio 7 d. Kaip nurodė teikėja, tą pačią dieną užpildė užklausą į techninį skyrių, kuris pateikė informaciją, kad silpnesnį ryšio signalą įtakoja padidėjusi bazinės stoties apkrova. Teikėja informavo, jog atsižvelgdama į tai, kad negali užtikrinti kokybiško ryšio signalo, sutinka nutraukti sutartis bei neprašys gražinti mokėjimo plano mokesčiams pritaikytų nuolaidų. Teikėja nurodė, jog šiuo metu likutinė įrangos vertė yra: „Huawei E5783“ (IMEI: 862390042626293) (maršrutizatorius) – 44,48 Eur (su PVM), priedėlio „GO3 Android STB“ (priedėlis) (serijos numeris: 5000310059) – 57,42 Eur (su PVM). Teikėja taip pat nurodė, jog bendra likutinė įrangos suma yra 101,90 Eur (su PVM). Teikėja informavo, jog siekiant situaciją su vartotoja spręsti kompromiso būdu, pritaikė 50 proc. kompensaciją likutinei įrangos vertei. Kaip nurodė teikėja, pritaikyta kreditinė kompensacija 50,95 Eur (su PVM)¹, įranga, teikėjos teigimu, lieka vartotojai. Teikėja patikslino, kad maršrutizatorius gali būti naudojamas su kitų operatorių SIM kortelėmis bei priedėlis taip gali būti naudojamas su kitų operatorių teikiama „Go3“ televizijos paslauga. Teikėja nurodė, jog naudotos įrangos priimti galimybes nenumato, ši informacija, teikėjos teigimu, elektroniniu paštu pateikta vartotojai. Teikėja informavo, jog vartotoja nusprendusi nutraukti sutartis, turi susisiekti su teikėjos kontaktų centru trumpuoju numeriu 1501 ir teikėja užregistruos sutarčių nutraukimą. Teikėja patikslino, jog likutinės įrangos vertės bus įtrauktos į paskutinę mėnesio sąskaitą.

Vartotoja 2021 m. gruodžio 9 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad nesutinka su teikėjos rašte siūlomu taikiu ginčo sprendimo būdu, t. y., kad vartotoja privalo sumokėti likutinę įrangos vertę.

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 vartotojai teikti paslaugas, o vartotoja naudotis teikiamomis paslaugomis ir už jas atsiskaityti sutarties nustatyta tvarka. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruoja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojo 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.

Kaip minėta, teikėja raštu informavo, jog siekiant situaciją su vartotoja spręsti kompromiso būdu, pritaikė 50 proc. kompensaciją likutinei įrangos vertei. Vartotoja 2021 m. gruodžio 9 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad nesutinka mokėti likutinę įrangos vertę. Vartojimo ginčų taisyklių 25 punkte nustatyta, kad „*Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, vartojimo ginčus nagrinėjanti*

¹ Teikėja pateikė 2021 m. gruodžio 7 d. kreditinę PVM sąskaitą faktūrą Serija KI Nr. 0000102356.

institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės.“ Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja nesutinka mokėti likutinę įrangos vertę ir pritaikius minėtą kompensaciją, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 25 punktu, tarp šalių iškilęs ginčas nagrinėtinas Tarnyboje ir dėl ginčo esmės priimtinas sprendimas.

Kaip nustatyta iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos, ginčas tarp šalių kilo dėl reikalavimo sumokėti likutinę įrangos vertę, nutraukiant sutartis. Kaip minėta, vartotoja reikalauja nutraukti sutartis ir neskaičiuoti likutinės vertės už maršrutizatorių ir priedėlį, pirktą tam, kad televizijos paslaugos veiktų, kadangi teikėja yra iniciatorė sutarčių nutraukimo ir negali užtikrinti kokybiško paslaugų teikimo.

Dėl įrangos

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos Tarnyba nustatė, kad vartotoja, sudarydama sutartį Nr.1, išsimokėtina per 36 mėn. iš teikėjos įsigijo maršrutizatorių, kurio vertė 64,80 Eur, vartotojai buvo suteikta nuolaida maršrutizatoriui įsigyti 34,20 Eur, mėnesio įmoka – 1,80 Eur (mokama 36 mėn.). Taip pat, sudarydama sutartį Nr. 2, išsimokėtina per 36 mėn. iš teikėjos įsigijo priedėlį, kurio vertė 82,80 Eur, mėnesio įmoka – 2,30 Eur (mokama 36 mėn.). Teikėja, informavo Tarnybą, jog sutarčių nutraukimo atveju reikalauja iš vartotojos sumokėti likutinę įrangos vertę, pritaikius 50 proc. kompensaciją. Kaip minėta, vartotoja nesutinka su šiuo teikėjos reikalavimu. Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktus tarp ginčo šalių sudarytus sutartinius dokumentus, nustatė, kad tarp vartotojos ir teikėjos susiklostę mišrūs sutartiniai santykiai dėl paslaugų teikimo ir įrangos įsigijimo (pirkimo-pardavimo teisiniai santykiai), t. y. vartotojos įsigijimas įrangos išsimokėtina iš teikėjos yra sąlygotas vartotojos įsipareigojimu naudotis teikėjos paslaugomis minimalų 24 mėn. laikotarpi. 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. Sutarties Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų², kurios yra laikomos sudėtine sutarčių dalimi, skyriuje „*Kada paslaugų teikimas gali būti nutrauktas?*“ 4 pastraipoje nurodyta, kad „*Tuo atveju, jeigu kartu su mūsų paslaugomis išsimokėtina buvote įsigiję telefono aparatą, modemą ar kitą įrangą, Jums atsisakius mūsų paslaugų, prašysime Jūsų sumokėti visas likusias įmokas iš karto ir visiškai atsiskaityti už šią įrangą. Už įrangą mokėtinas sumas pateiksime paskutinėje sąskaitoje*“. Sąlygose Nr. 1 taip pat įtvirtinta, kad „*Jei kartu su mūsų paslaugomis įsigijote įrangą išsimokėtina, Jums nutraukus „BITĖS“ paslaugų sutartį prieš numatytą laiką, nutrūks ir įrangos išsimokėjimo sutartis, todėl prašysime Jūsų sumokėti likusias įmokas už įrangą iš karto ir galutinai už ją atsiskaityti. <...>*“. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai vartotojai ir teikėjai yra privalomi. Vartotoja savo parašu patvirtino, kad susipažino ir sutiko su Sąlygomis Nr. 1, Sąlygomis Nr. 2 ir Bendrosiomis paslaugų teikimo sąlygomis, todėl darytina išvada, kad vartotoja žinojo ir suprato visas sutarčių sąlygas, įskaitant ir tai, kad sutarčių nutraukimo atveju, vartotoja turi pareigą pilnai atsiskaityti su teikėja už įsigytą įrangą. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos reikalavimas dėl įpareigojimo neskaičiuoti likutinės įrangos vertės yra netenkintinas.

Dėl taikaus ginčo sprendimo

Kaip nustatyta aukščiau, teikėja pripažįsta, jog negali užtikrinti kokybiško ryšio signalo, todėl sutinka sutartį nutraukti ir neprašys grąžinti mokėjimo plano mokesčiams pritaikytų nuolaidų. Teikėja taip pat nurodė, kad sutarties nutraukimo atveju reikalauja iš vartotojos sumokėti tik įsigytos įrangos likutinę išsimokėjimo sumą.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „*<...> pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina*

² Versija 55, galioja nuo 2020 m. kovo 25 d.

virtotojo reikalavimus“. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja sutinka su virtotoja nutraukti sutartis netaikant gražintinų mokesčių už suteiktas nuolaidas mokėjimo planui, t. y. teikėja patenkino dalį virtotojos reikalavimų, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas šioje dalyje nutrauktinas.

3. Nutraukiu ginčo pagal virtotojos J. B. 2021 m. lapkričio 23 d. prašymą Nr. 1 nagrinėjimą dalyje dėl 2020 m. gruodžio 28 d. Paslaugų teikimo sutarties Nr. ECOM/0887324/2020 ir dėl 2020 m. gruodžio 31 d. Paslaugų teikimo sutarties Nr. ECOM/0888987/2020 nutraukimo.

4. N e t e n k i n u virtotojos J. B. 2021 m. lapkričio 23 d. prašymo Nr. 1 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.