



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL E. B. 2022 M. SAUSIO 25 D. PRAŠYMO**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 41 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 vartotojo E. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2022 m. sausio 25 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2022 m. vasario 7 d. raštą Nr. 10024512 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2021 m. spalio 26 d. sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), nustatant minimalų 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpį (nuo sutarties aktyvavimo datos), pagal mokėjimo planą „*Laisvas Internetas, Neriboti GB, (1 SIM) FUP*“. Priede prie sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas Nr. 1) nurodyta „*Papildoma nuolaida paslaugoms*“ – „*papildoma 7,01 Eur (su PVM) nuolaida paslaugoms kiekvieną mėnesį, sudarant 24 mėn. sutartį*“. Vartotojas ir teikėja taip pat pasirašė Priedą dėl ryšio rangos įsigijimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas Nr. 2).

Vartotojas prašyme nurodo, jog internetu užsisakė „*neribotą laisvą internetą, anot Tele2 puslapio, duomenys (GB) nėra ribojami*“, tačiau 2021 m. gruodžio 23 d. vartotojas gavo „*įspėjimą SMS*“, kad viršijo „*duomenų ribą*“. Vartotojas nurodo peržiūrėjęs sutartį ir niekur neradęs, jog būtų nurodyta, kad „*yra riboti duomenys*“. Teikėja, pasak vartotojo, teigia, kad yra taikomos Sąžiningo naudojimosi taisyklės ir „*tą ribą*“ nustato Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba), apie ką, sudarant sutartį, pasak vartotojo, teikėja sąmoningai nutylėjo. Vartotojas teigia, jog jokiaje sutarties dalyje nėra nurodyta, kad „*duomenys bus ribojami*“. Vartotojas teigia, kad el. paštu sutartis jam nebuvo atsiųsta, sutartis buvo patalpinta teikėjos savitarnoje svetainėje, „*Nustatymų skiltyje*“. Teikėja, pasak vartotojo, ketina apmokestinti visus „*GB virš 500 GB į mėnesį*“.

Vartotojas prašyme nurodė, jog reikalauja, kad teikėja „*internetu duomenų neribotų*“, o jeigu teikėja su tuo nesutinka, vartotojas pageidauja nutraukti sutartį. Vartotojas nurodo, kad su nuolaida iš teikėjos yra įsigijęs siurblių robotą bei modemą. Vartotojas paaiškina, kad sutarties nutraukimo atveju jis pageidauja, jog teikėja „*modemą pasiimtų atgal ir už jį mokėti nebereikėtų*“, o siurblys robotas vartotoją tenkina ir vartotojas gali „*toliau už jį mokėti*“.

2022 m. vasario 14 d. el. paštu vartotojas patikslino prašyme suformuluotą reikalavimą, nurodydamas, kad nori nutraukti sutartį be jokių papildomų mokesčių, taip pat, kad teikėja „*priimtu modemą*“ ir už jį vartotojui nereikėtų mokėti.

2022 m. vasario 25 d. vartotojas papildomai el. paštu paaiškino, jog 2022 m. vasario 25 d. vartotojas nuėjo į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių, tačiau teikėja reikalauja sumokėti „*~400 eurų*“.

už įrangą t. y. dulkių siurblių bei modemą neva įrangai buvo pritaikytos nuolaidos“. Vartotojas nurodo, kad jis nebūtų sudaręs sutarties, jeigu jam būtų buvusi pateikta informacija apie sutarties sąlygas. Vartotojas, be kita ko, nurodo, kad teikėja meluoja pateikdama tokią informaciją: „Patiksliname, kad duomenų perdavimo paslaugų teikimui pagal šią Sutartį taikomos sąžiningo naudojimosi taisyklės, išsamiai aprašytos prie sutarties pridėdamų Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos) 16 dalyje. Duomenų perdavimo paslaugų nesąžiningu naudojimu yra laikomas per kalendorinį mėnesį vienam paslaugų gavėjui (telefono numeriui) tenkantis toks duomenų perdavimo paslaugų kiekis, kuris 25 kartus ir daugiau viršija įprastai vidutinį sunaudojamą paslaugų kiekį, apskaičiuojamą pagal Bendrųjų sąlygų 16 dalyje numatytas sąlygas dėl vidutinio įprasto paslaugų kiekio, tenkančio vienam paslaugų gavėjui“, nes, pasak vartotojo, nurodyta informacija nebuvo viešai prieinama, kol vartotojas nepradėjo „ginčytis su Tele2“.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad 2021 m. spalio 8 d. vartotojas nuotoliniu būdu, „skambučio metu su Tele2 pardavimų skyriaus vadybininke, sudarė bandomąją mobilaus interneto tel. Nr. (duomenys neskelbtini) sutartį Nr.: (duomenys neskelbtini)“. Sudaręs nurodytą bandomąją paslaugų teikimo sutartį, vartotojas turėjo teisę teikėjos teikiamas paslaugas nemokamai testuoti iki 2021 m. spalio 27 d. Jeigu teikėjos paslaugos būtų netenkinusios vartotojo poreikių, vartotojas turėjo teisę sudarytą bandomąją paslaugų teikimo sutartį nutraukti be papildomų nutraukimo mokesčių. Teikėja teigia, 2021 m. spalio 26 d. su vartotoju buvo susisiepta ir vartotojas patvirtino, kad teikėjos teikiamos paslaugos tenkina ir jis pageidauja toliau naudotis teikėjos paslaugomis, todėl buvo sudaryta sutartis ir paslaugomis vartotojas sutiko naudotis iki 2023 m. spalio 26 d.¹ Teikėja nurodė, kad kartu su sutartimi buvo įsigyta ši įranga: modemas Soyea B535-333 4G CPE 3 router (IMEI 861944052446884) (toliau – modemas), robotas dulkių siurblys Xiaomi Mi Robot Vacuum-Mop Pro (I) (IMEI 26200/00723079) (toliau – dulkių siurblys) ir Wi-Fi maršrutizatorius Huawei WiFi router WS5200-21 (IMEI QRV7S20617003875) (toliau – maršrutizatorius).

Teikėja nurodė, jog vartotojui sutartinių dokumentų popierinį variantą pristatė kurjeris, taip pat sutartiniai dokumentai buvo įkelti į teikėjos „savitarnos svetainę mano.tele2.lt, skiltyje Nustatymai > Sutartys > Dokumentai“.

Teikėja atkreipė dėmesį, kad Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų² (toliau – Bendrosios sąlygos) 16.3 papunktyje yra nurodyta, jog „Aptariamų kliento įsipareigojimų sąžiningai naudotis Tele2 paslaugomis pažeidimu paprastai laikomas ypatingai intensyvaus – neprotingai didelio – paslaugų srauto inicijavimas ar priėmimas, ženkliai neatitinkantis vidutiniškai įprasto paslaugų naudojimo asmeninėms ar Sutartyje pagal verslo kliento mokėjimo planą numatytoms verslo reikmėms, ir/arba su tokių paslaugų naudojimu ar jų skaičiumi susijusios ekonominės naudos siekimas arba gavimas.“, o Bendrųjų sąlygų 16.4 papunktyje nurodyta, kad „Vidutiniškai įprastu sunaudojamų duomenų kiekiu bus laikomas Tele2 tinklo atitinkamos kategorijos („postpaid“ kliento tipas) vienam paslaugų gavėjui tenkantis duomenų vidutinis kiekis, viešai skelbiamas tuo metu naujausioje LR Ryšių reguliavimo tarnybos elektroninių ryšių ketvirtinėje ataskaitoje [https://www.rrt.lt/istekliai/ataskaitos-ir-apzvalgos/elektroniniu-rysiusektorius/periodines-ataskaitos/ dalies „Interneto prieiga, teikiama naudojant judriojo ryšio technologijas](https://www.rrt.lt/istekliai/ataskaitos-ir-apzvalgos/elektroniniu-rysiusektorius/periodines-ataskaitos/dalies_Interneto_prieiga_teikiama_naudojant_judriojo_ryσιο_technologijas)“, lentelėje „Vieno paslaugų gavėjo per mėnesį išsiųstų ir priimtų duomenų kiekis, MB, ir jo pokyčiai“. Taip pat ši informacija, pasak teikėjos, yra patalpinta teikėjos interneto svetainėje³.

Teikėja, be kita ko, nurodė, kad priede Nr. 1 yra nurodytas tarifas, kuris yra taikomas pažeidus Sąžiningo naudojimosi taisyklės – „Papildomo duomenų kiekio apmokestinimas (kaina su PVM): 0,1024 EUR/GB (= 0,0001 Eur/MB) pažeidus sąžiningo naudojimo taisyklės“. Teikėja patikslino, kad duomenų perdavimo paslaugų teikimui pagal sutartį taikomos Sąžiningo naudojimosi

¹ Teikėja nurodė, kad „su papildoma 7,10 Eur nuolaida paslaugoms, kurią numatyta taikyti 24 mėn. laikotarpi“.

² 2021 m. kovo 25 d. redakcija.

³ <https://tele2.lt/privatiems/skaidri-veikla?tab=-paslaugu-teikimas>.

taisyklės yra išsamiai aprašytos prie sutarties pridedamų Bendrųjų sąlygų 16 punkte. Teikėja taip pat nurodė, kad duomenų perdavimo paslaugų nesąžiningu naudojimu yra laikomas per kalendorinį mėnesį vienam paslaugų gavėjui (ryšio numeriui) tenkantis toks duomenų perdavimo paslaugų kiekis, kuris 25 kartus ir daugiau viršija įprastai vidutinį sunaudojamą paslaugų kiekį, apskaičiuojamą pagal Bendrųjų sąlygų 16 punkte numatytas sąlygas dėl vidutinio įprasto paslaugų kiekio, tenkančio vienam paslaugų gavėjui.

Teikėja pažymėjo, kad pirmą kartą nustačius galimą nesąžiningą neprotingai intensyvaus duomenų perdavimo paslaugų naudojimo atvejį, klientui pateikiamas išpėjimas ir nustatomas tolimesnis keturių mėnesių naudojamo paslaugų kiekio vertinimo laikotarpis. Jeigu per tokį vertinimo laikotarpį nustatomas antras paslaugų sutarties pažeidimas dėl nesąžiningo ir neprotingai intensyvaus duomenų perdavimo paslaugų naudojimo, klientui (konkrečiam ryšio numeriui) einamąjį mėnesį nuo išpėjimo dienos iki to kalendorinio mėnesio pabaigos taikomas papildomas paslaugos vieneto apmokestinimas „(kaina su PVM): 0,104 Eur/GB (= 0,0001 Eur/MB)“. Kliento sunaudojamo paslaugų kiekio vertinimo ir galimo papildomo apmokestinimo taikymo laikotarpis baigiasi praėjus 4 mėnesiams nuo paskutinio buvusio nesąžiningo paslaugų naudojimo atvejo.

Pasak teikėjos, 2021 m. lapkričio mėn. ir gruodžio mėn. bei 2022 m. sausio mėn. „tel. Nr. (duomenys neskelbtini) pasinaudojo 1,14 TB, 1,18 TB ir 500,13 GB mobilus interneto duomenų“. Taigi, 2021 m. gruodžio 23 d. vartotojo kontaktiniu ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo išsiųsta informacinė trumpoji žinutė (SMS), informuojanti, jog naudojantis paslaugomis ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo pažeistos Sąžiningo naudojimosi taisyklės. 2022 m. sausio 26 d. vartotojas buvo informuotas apie tai, kad pakartotinai artėja prie ribos, kai bus pažeistos Sąžiningo naudojimosi taisyklės.

Teikėja nurodo, kad papildomas mokestis, pažeidus Sąžiningo naudojimosi taisyklės, taikomas vadovaujantis sudaryta sutartimi, todėl netaikyti vartotojui Sąžiningo naudojimosi taisyklių teikėja galimybių neturi. Teikėja patikslino, kad vartotojas, nesutikdamas su Sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, turi teisę sutartį nutraukti bei pažymi, kad sutartį nutraukus iki 2022 m. vasario 28 d., atlyginti suteiktų nuolaidų mokėjimo planui neprašytų, tačiau prašytų atlyginti įsigytos įrangos likutines vertes, remiantis sudarytos sutarties sąlygomis.

Teikėja 2022 m. vasario 25 d. el. paštu patikslino Tarnybai, kad „Klientui šį pasiūlymą, kad nutraukus sutartį iki Jūsų tarnyba priims nutarimą, sutinkame neprašyti atlyginti mobilus interneto tel. Nr. (duomenys neskelbtini) mokėjimo planui suteiktų nuolaidų, pateikėme 2022 m. vasario 25 d. el. paštu (duomenys neskelbtini). Taip pat Klientui patikslinta, jog nusprendus pasinaudoti šiuo pasiūlymu kreiptusi į Klientų aptarnavimo liniją arba į patogų Tele2 saloną. Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad Klientui nebuvo nurodytas laikotarpis, per kurį turi kreiptis dėl nutraukimo, nurodyta, kad iki tarnyba priims nutarimą. Klientui pasikreipus suteiktų nuolaidų mokėjimo planui atlyginti neprašytume. Taigi taip, pasiūlymas bus galiojantis jei nutarimas bus priimtas ir balandžio mėn.“. Be kita ko, teikėja nurodė, kad vartotojas yra įsigijęs „3 įrangas“, tačiau įsigydamas maršrutizatorių sumokėjo jo pilną kainą. Taigi, teikėja nurodė sutarties nutraukimo atveju prašanti atlyginti likutines vertes už įsigytą įrangą bei patikslino, kad likutines įrangos vertes sudarytų likusių mėnesių mėnesiniai mokesčiai bei suteiktų nuolaidų įsigytai įrangai dalis. Teikėja 2022 m. kovo 7 d. el. paštu patikslino, kad patvirtina, jog Tarnybai priėmus sprendimą dėl ginčo, vartotojas galės kreiptis ir sutartis bus nutraukta neprašant atlyginti suteiktų nuolaidų mokėjimo planui. Teikėja pakartojo, kad likutines įrangos vertes, kurias sudaro likusių mėnesių mėnesiniai mokesčiai bei suteiktų nuolaidų įrangai dalis, vadovaujantis sutartiniais dokumentais, teikėja prašys atlyginti. Teikėja taip pat informavo, kad vartotojas kreipėsi dėl sutarties nutraukimo, tačiau nurodžius, kad teikėja prašo atlyginti nurodytas likutines vertes už įsigytą įrangą, vartotojas sutarties nutraukimo atsisakė ir teigė lauksiantis Tarnybos sprendimo.

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 Bendrųjų sąlygų, kurios yra neatskiriama sutarties dalis⁴, 1 skyriaus pirmąją ir antrąją pastraipomis, teikėja įsipareigojo teikti vartotojui paslaugas, o vartotojas įsipareigojo už suteiktas paslaugas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulgytų 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 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugos turi būti teikiamos laikantis CK, ERĮ ir Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, patvirtintose Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“⁵ (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos iš esmės yra kilęs dėl vartotojo teisės nutraukti sutartį be netesybų ir dėl vartotojo teisės grąžinti teikėjai modemą, nemokant už jį.

Dėl netesybų taikymo

ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį <...>“. Bendrųjų sąlygų 10.3 papunktyje nurodoma, kad „Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos (įskaitant Tele2 atliekamą Sutarties nutraukimą dėl Kliento kaltės Sutartyje numatytais atvejais), turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir(ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje nurodytus mokesčius bei visiškai atsiskaityti už įrangą, jeigu ji perkama pagal Sutartį. Šiuo atveju bendrą atlyginamą sumą sudarys: neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir(ar) pagal Sutartį taikomi mėnesio, įrangos ar kiti nurodyti mokesčiai bei paslaugoms suteiktos nuolaidos, Sutarties galiojimo metu nesumokėta įrangos kainos dalis bei suteikta nuolaida bei įrangai suteikta nuolaida (kainos su Sutartimi ir be jos pardavimo kainų skirtumas), kai ji taikoma ir yra nurodyta Sutarties tarifų priede.“ Ši nuostata aiškintina kaip suteikianti teikėjai teisę reikalauti atlyginti teikėjos patirtus nuostolius, kurie buvo patirti nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos. CK 6.71 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad netesybos – tai įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta (bauda, delspinigiai). Netesybomis laikoma bauda, nustatyta konkrečia pinigų suma arba užtikrinamos prievolės sumos procentu, arba delspinigiai, skaičiuojami už kiekvieną praleidimo termino dieną. Teismų praktikoje, kurioje aiškinamos nuostatos, susijusios su netesybų reglamentavimu, yra konstatuota, jog šalių susitarimu nustatytų netesybų tikslas – kompensuoti kreditoriaus galimus praradimus neįvykdžius ar netinkamai įvykdžius sutartinius arba ikisutartinius įsipareigojimus.

Paslaugų teikėjų su šių paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl paslaugų teikimo, kuriose nustatomas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir paslaugų gavėjams suteikiamos tam

⁴ Sutartyje nurodyta, kad „Klientas, pasirašydamas sutartį, patvirtina, kad pateikė tikslus bei teisingus savo duomenis, susipažino su Tele2 privatumo politika, paslaugų kainoraščiu, įrangos (jei tokia perkama) kokybės garantijos sąlygomis ir UAB Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrosiomis sąlygomis.“

⁵ Suvestinė redakcija nuo 2016 m. balandžio 30 d. iki 2022 m. kovo 9 d.

tikros nuolaidos (paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui, įrangai ir pan.), taip pat numatoma, kad suteiktas nuolaidas, remiantis atitinkamomis paslaugų teikimo sutarties nuostatomis, paslaugų gavėjas privalo sumokėti paslaugų teikėjui, jei paslaugų teikimo sutartis nutraukiama nepasibaigus minimaliam naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba vertina, kad sutartinės nuostatos, numatančios paslaugų gavėjo pareigą sumokėti šių paslaugų teikėjui sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas paslaugoms ir (ar) įrangai, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų. Todėl Bendrųjų sąlygų 10.3 papunkčio nuostata laikytina šalių susitarimu dėl netesybų vartotojui nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

Sutartis sudaryta 2021 m. spalio 26 d., sutartyje nurodytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis „24 mėn., nuo sutarties aktyvavimo datos“, t. y. iki 2023 m. spalio 26 d., taigi, konstatuotina, kad nėra nepasibaigęs minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir vartotojui nutraukus sutartį iki nurodytos datos, teikėja turėtų teisę reikalauti netesybų.

Dėl taikaus ginčo sprendimo

Teikėja rašte nurodė, kad vartotojui nutraukus sutartį „iki 2022 m. vasario 28 d., atlyginti suteiktų nuolaidų mokėjimo planui neprašytume“ bei 2022 m. kovo 7 d. el. paštu patikslino, kad „tarnybai priėmus sprendimą, Klientas galės kreiptis ir mob. interneto tel. Nr. (duomenys neskelbtini) sutartį nutrauktume neprašydami atlyginti suteiktų nuolaidų mokėjimo planui“⁶.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „<...> pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus“. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja sutinka su vartotoju nutraukti sutartį netaikant gražintinų mokesčių už suteiktas nuolaidas mokėjimo planui, t. y. teikėja patenkina dalį vartotojo reikalavimų, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas šioje dalyje nutrauktinas.

Dėl įrangos gražinimo ir nuolaidų įrangai

Sutartyje nurodyta, kad „Su šia paslaugų sutartimi įsigytos įrangos išsimokėjimo sąlygos ir terminai pateikiami įrangos įsigijimo priede prie sutarties“. Priede Nr. 2 nurodyta, kad vartotojas, sudarydamas sutartį, įsigijo modemą, dulkių siurblių ir maršrutizatorių. Teikėja 2022 m. kovo 8 d. el. paštu patikslino, kad vartotojas „už Wi-Fi maršrutizatorių Huawei WiFi router WS5200-21 (IMEI QRV7S20617003875) įsigydamas sumokėjo pilną kainą“⁷. Priede Nr. 2 nurodyta, kad modemo vertė 149,00 Eur, „pardavimo kaina“ – 73,00 Eur, „Ryšio įrangai suteiktos nuolaidos dydis (pardavimo su paslaugų sutartimi ir be jos kainų skirtumas)“ – 76,00 Eur, „Pradinė įmoka už įsigytą įrangą“ – 1,00 Eur, „Ryšio įrangos išmokėjimo sąlygos“ – „3 * 24 mėn.“. Priede Nr. 2 nurodyta, kad dulkių siurblio vertė 349,00 Eur, „Ryšio įrangos pardavimo kaina“ – 36,76 Eur, „Ryšio įrangai suteiktos nuolaidos dydis (pardavimo su paslaugų sutartimi ir be jos kainų skirtumas)“ – 312,24 Eur, „Pradinė įmoka už įsigytą įrangą“ – 1,00 Eur, „Ryšio įrangos išmokėjimo sąlygos“ – „1,49 * 24 mėn.“.

Vartotojas prašyme nurodė, kad pageidauja, jog nutraukus sutartį, teikėja „priimtų modemą“ ir už jį mokėti vartotojui nereikėtų. Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktus tarp ginčo šalių sudarytus sutartinius dokumentus, nustatė, kad tarp vartotojo ir teikėjos susiklostę mišrūs sutartiniai santykiai dėl paslaugų teikimo ir įrangos įsigijimo (pirkimo-pardavimo teisiniai santykiai), t. y. vartotojo įsigijimas įrangos išsimokėtinai iš teikėjos yra sąlygotas vartotojo įsipareigojimu naudotis teikėjos paslaugomis minimalų 24 mėn. laikotarpį. ERPT taisyklių 6.7 papunktyje numatyta, jog „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą,

⁶ Teikėja nurodė, kad tokiu atveju prašytų atlyginti likutines įrangos vertes, „kurias sudaro likusių mėnesių mėnesiniai mokesčiai bei suteiktų nuolaidų įrangoms dalis vadovaujantis sutarties dokumentais“.

⁷ Priede Nr. 2 nurodyta, kad maršrutizatoriui suteiktos nuolaidos dydis (pardavimo su paslaugų sutartimi ir be jos kainų skirtumas) – 0 Eur.

Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“, įskaitant ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nurodytus visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant paslaugų teikimo sutartį. Kaip jau buvo nurodyta aukščiau, Bendrųjų sąlygų 10.3 papunktyje nurodoma, kad „*Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos (įskaitant Tele2 atliekamą Sutarties nutraukimą dėl Kliento kaltės Sutartyje numatytais atvejais), turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir(ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje nurodytus mokesčius bei visiškai atsiskaityti už įrangą, jeigu ji perkama pagal Sutartį. Šiuo atveju bendrą atlyginamą sumą sudarys: neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir(ar) pagal Sutartį taikomi mėnesio, įrangos ar kiti nurodyti mokesčiai bei paslaugoms suteiktos nuolaidos, Sutarties galiojimo metu nesumokėta įrangos kainos dalis bei suteikta nuolaida bei įrangai suteikta nuolaida (kainos su Sutartimi ir be jos pardavimo kainų skirtumas), kai ji taikoma ir yra nurodyta Sutarties tarifų priede.*“. Bendrųjų sąlygų 6.1 papunktyje taip pat nurodyta, kad „*Už įsigytą įrangą privalote visiškai atsiskaityti (įskaitant suteiktų nuolaidų grąžinimą), jei Kliento sprendimu arba dėl jo kaltės Sutartis nutraukiama anksčiau nei baigiasi joje numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis*“. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai vartotojui ir teikėjai yra privalomi. Vartotojas pasirašydamas sutartį patvirtino, kad susipažino ir sutiko su Bendrosiomis sąlygomis, todėl darytina išvada, kad vartotojas žinojo ir suprato visas sutarties sąlygas, įskaitant ir tai, kad sutarties nutraukimo atveju, vartotojas turi pareigą pilnai atsiskaityti su teikėja už įsigytą įrangą. Be kita ko, 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 grąžinti 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 modemas buvo naudojamas ir ginčo dėl to nėra. Be to, vartotojo teisė grąžinti modemą teikėjai galėtų būti įgyvendinta tik šiai sutinkant net jei modemas būtų buvęs nenaudotas, kadangi modemas patenka į Mažmeninių prekybos taisyklių 17.14 papunktyje nurodytų prekių sąrašą. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojo reikalavimas dėl teikėjos įpareigojimo „*priimti modemą*“ bei kad vartotojui nereikėtų mokėti už modemą yra netenkinamas⁸.

Kaip nurodė teikėja, vartotojui nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio, teikėja reikalautų iš vartotojo atlyginti „*suteiktų nuolaidų įrangoms dalis*“, o vartotojas reikalauja nutraukti sutartį be netesybų.

ERPTT 12 punkte nustatyta, kad „*Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytą 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, paslaugų gavėjas turi teisę reikalauti nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų ERPTT 12 punkte nurodytais atvejais, įskaitant ir kai paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo

⁸ Vartotojas, formuluodamas prašymo reikalavimą, Tarnybai pateikė reikalavimą tik dėl modemo, nors su sutartimi vartotojas įsigijo ir dulkių siurblių, dėl kurio vartotojas prašyme reikalavimo neformulavo, tačiau pateiktuose tarpiniuose paaiškinimuose, teiktuose Tarnybai el. paštu, vartotojas mini ir dulkių siurblių, pavyzdžiui, 2022 m. vasario 25 d. el. paštu vartotojas nurodė, kad „*šiandien nuėjau į Tele2 saloną ir jie reikalauja manęs sumokėti ~400eurų už įrangą t. y. dulkių siurblių bei modemą neva įrangai buvo pritaikytos nuolaidos. <...>*“, todėl Tarnyba atkreipia dėmesį, kad analogiški išaiškinimai būtų taikomi ir dulkių siurblio atžvilgiu.

sutartį. Sutartiniuose dokumentuose nėra aptarta, kas yra laikoma esminiu sutarties pažeidimu dėl teikėjos kaltės, todėl, ar teikėja pažeidė sutartį iš esmės, sprendina pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, išskyrus atvejus, kai kita šalis nenumatė ir negalėjo protingai numatyti tokio rezultato; ar pagal sutarties esmę griežtas prievolės sąlygų laikymasis turi esminės reikšmės; ar prievolė neįvykdyta tyčia ar dėl didelio neatsargumo; ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje; ar sutarties neįvykdžiusi šalis, kuri rengėsi įvykdyti ar vykdė sutartį, patirtų labai didelių nuostolių, jeigu sutartis būtų nutraukta. Nustatant, ar sutarties pažeidimas yra esminis, atsižvelgiama į CK 6. 217 straipsnio 2 dalyje nurodytus pagrindus, kurie kiekvienu sutarties pažeidimo atveju yra vertinamojo pobūdžio, todėl leidžia kitai šaliai įrodinėti, kad sutarties pažeidimas buvo neesminis. Esminio sutarties pažeidimo kriterijus yra tarsi priemonė, kuria „išmatuojamos“ kiekvieno konkretaus sutarties pažeidimo aplinkybės suteikiant teisę patiems civilinės apyvartos dalyviams (ginčo atveju – teismui) spręsti, kaip turi būti vertinamas atitinkamas pažeidimas. Vertinant CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, į kuriuos turi būti atsižvelgiama nustatant, ar sutarties pažeidimas yra esminis, darytina išvada, kad kuo didesnis yra atotrūkis tarp sutarties neįvykdymo ir pažadėto vykdymo, tuo didesnė yra tikimybė, kad sutarties nevykdymas esant ginčui bus pripažintas esminiu. Kiekvienu ginčo atveju sutarties pažeidimą pripažįstant esminiu, turi būti įvertinta, ar nukentėjusios šalies asmeniniai interesai dėl tokio pažeidimo buvo iš esmės suvaržyti, nes esminį sutarties pažeidimą nulemia tai, ar nukentėjusioji šalis negavo didžiąja dalimi to, ką pagal sutartį per visą jos terminą pagrįstai tikėjosi gauti, taip pat ar nukentėjusios šalies teisėti, pagrįsti lūkesčiai dėl numatytų sutarties vykdymo rezultatų lieka neįgyvendinti vien dėl sutartį pažeidusio kontrahento veiksmų, ar ir dėl kitų priežasčių. Svarbu atsižvelgti ir į sutarties vykdymo tarp šalių susiklosčiusią praktiką, taip pat į sutartį pažeidusios šalies vaidmenį, t. y. nustatyti, ar sutartis netinkamai įvykdyta sąmoningai to siekiant (tyčia), ar dėl aplaidumo (didelio neatsargumo). Vien tik formalus sutarties esminių nuostatų pažeidimas, jeigu neatsiranda neigiamų pasekmių (žalos) nukentėjusiajai šaliai, paprastai leidžia daryti išvadą, kad esminio sutarties pažeidimo nebuvo, o nukentėjusios šalies rėmimasis tokia aplinkybe vienašališkai nutraukiant sutartį reiškia bandymą įrodyti tariamą ar apsimestinį sutarties nutraukimo pagrindą.⁹ Analizuojant CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintų esminio sutarties pažeidimo kriterijų turinį, visų pirma vertintini du prievolės vykdymai: pažadėtasis ir faktiškai atliktas. Kuo didesnis atotrūkis tarp šių įvykdymų, tuo didesnė esminio sutarties pažeidimo tikimybė. Atotrūkis bus maksimalus visiško neįvykdymo atveju.¹⁰ Taigi, apibendrinant teisminę praktiką, sprendina, kad norinti pripažinti vartotojo teisę nutraukti sutartį be netesybų modemo atžvilgiu dėl esminio sutarties pažeidimo, pirmiausia reiktų pripažinti, kad teikėja padarė sutarties pažeidimą, ir, antra, kad tas sutarties pažeidimas buvo esminis. Be kita ko, atsižvelgiant į aukščiau nurodytus Lietuvos Aukščiausiojo Teismo išaiškinimus, sprendina, kad prerogatyva nuspręsti, ar sutarties pažeidimas buvo esminis, suteikiama teismui, o šiuo atveju, taikant analogiją, Tarnybai.

Vartotojas teigia, kad sutartyje niekur nėra nurodyta, kad yra „*riboti duomenys*“ bei, kad sudarant sutartį, apie Sąžiningo naudojimosi taisyklės vartotojui buvo „*sąmoningai nutylėta*“. Vartotojas 2022 m. vasario 25 d. el. paštu patikslino, kad net nebūtų sudaręs sutarties, jei jam būtų buvusi „*pateikta informacija apie sutarties sąlygas*“, bei nurodo, kad informacija, jog „*duomenų perdavimo paslaugų teikimui pagal šią Sutartį taikomos sąžiningo naudojimosi taisyklės, išsamiai aprašytos prie sutarties pridedamų Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos) 16 dalyje. Duomenų perdavimo paslaugų nesąžiningu naudojimu yra laikomas per kalendorinį mėnesį vienam paslaugų gavėjui (telefono numeriui) tenkantis toks duomenų perdavimo paslaugų kiekis, kuris 25 kartus ir daugiau viršija įprastai vidutinį sunaudojamą paslaugų kiekį, apskaičiuojamą pagal Bendrųjų sąlygų 16 dalyje numatytas sąlygas dėl vidutinio įprasto paslaugų kiekio, tenkančio vienam paslaugų gavėjui*“,

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-P-346/2004.

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-297/2012.

pasak vartotojo, nebuvo viešai prieinama iki kol vartotojas pradėjo ginčytis su teikėja. Teikėja nurodė, kad sutartinių dokumentų popierinį variantą vartotojui pristatė kurjeris, be to, „*sutarties dokumentai buvo įkelti į savitarnos svetainę mano.tele2.lt, skiltyje Nustatymai > Sutartys > Dokumentai*“. Pažymėtina, kad teikėja kartu su raštu pateikė Tarnybai abiejų šalių (vartotojo ir teikėjos) parašais patvirtintą sutarties kopiją, tokią pat sutarties kopiją (tik be šalių parašų) pateikė Tarnybai ir vartotojas, kas reiškia, kad sutartis buvo pasirašyta tokiomis sąlygomis ir tokiu turiniu, kaip vartotojo ir teikėjos Tarnybai pateiktoje sutarties kopijoje. Sutartyje nurodyta, kad „*Klientas, pasirašydamas sutartį, patvirtina, kad pateikė tikslius bei teisingus savo duomenis, susipažino su Tele2 privatumo politika, paslaugų kainoraščiu, įrangos (jei tokia perkama) kokybės garantijos sąlygomis ir UAB Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrosiomis sąlygomis <...>*“. Taigi, vartotojas, savo parašu patvirtindamas sutartį, patvirtino, kad, be kita ko, susipažino ir su Bendrosiomis sąlygomis. Bendrųjų sąlygų 7 dalies „*Kiti svarbūs Kliento įsipareigojimai vykdam Sutartį*“ 7.3 papunktyje nurodyta, kad „*Taip pat susipažinkite su taikomomis sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, numatytomis šios Sutarties sąlygų 16 dalyje*“. Bendrųjų sąlygų 16 dalies „*Sąžiningo naudojimosi taisyklės*“ 16.3 papunktyje nurodyta, kad „*Aptariamų kliento įsipareigojimų sąžiningai naudotis Tele2 paslaugomis pažeidimu paprastai laikomas ypatingai intensyvaus – neprotingai didelio – paslaugų srauto inicijavimas ar priėmimas, ženkliai neatitinkantis vidutiniškai įprasto paslaugų naudojimo asmeninėms ar Sutartyje pagal verslo kliento mokėjimo planą numatytoms verslo reikmėms, ir/arba su tokių paslaugų naudojimu ar jų skaičiumi susijusios ekonominės naudos siekimas arba gavimas*“, o 16.4 papunktyje nurodyta, kad „*Vidutiniškai įprastu sunaudojamų duomenų kiekiu bus laikomas Tele2 tinklo atitinkamos kategorijos („postpaid“ kliento tipas) vienam paslaugų gavėjui tenkantis duomenų vidutinis kiekis, viešai skelbiamas tuo metu naujausioje LR Ryšių reguliavimo tarnybos elektroninių ryšių ketvirtinėje ataskaitoje – <https://www.rrt.lt/istekliai/ataskaitos-ir-apzvalgos/elektroniniu-rysiusektorius-periodines-ataskaitos/> dalies „Interneto prieiga, teikiama naudojant judriojo ryšio technologijas,“ lentelėje „Vieno paslaugų gavėjo per mėnesį išsiųstų ir priimtų duomenų kiekis, MB, ir jo pokyčiai*“. Teikėja rašte nurodė, kad duomenų perdavimo paslaugų nesažiningu naudojimu yra laikomas per kalendorinį mėnesį vienam paslaugų gavėjui (ryšio numeriui) tenkantis toks duomenų perdavimo paslaugų kiekis, kuris 25 kartus ir daugiau viršija įprastai vidutinį sunaudojamą paslaugų kiekį, apskaičiuojamą pagal Bendrųjų sąlygų 16 dalyje numatytas sąlygas dėl vidutinio įprasto paslaugų kiekio, tenkančio vienam paslaugų gavėjui. Teikėja el. paštu Tarnybai patikslino, kad „*Dėl techninės klaidos, nesusiformavo būtent ši informacija apie duomenų perdavimo paslaugų nesažiningą naudojimąsi, t. y. per kalendorinį mėnesį vienam paslaugų gavėjui (telefono numeriui) tenkantį duomenų perdavimo paslaugų kiekį*“, tačiau nurodyta informacija viešai skelbiama teikėjos interneto svetainėje adresu <https://tele2.lt/privatiems/skaidriveikla?tab=-paslaugu-teikimas>. Teikėja atkreipė dėmesį, kad sutartiniuose dokumentuose „*pagrindinė informacija apie taikomą papildomą mob. interneto duomenų apmokestinimą, pažeidus sąžiningo naudojimosi taisykles, yra nurodyta*“. Bendrųjų sąlygų 16.6 papunktyje nurodyta, kad „*Informuojame, kad Klientui netinkamai vykdam sąžiningo naudojimo taisyklėse numatytus kliento įsipareigojimus, Tele2 turi teisę: a) pritaikyti Kliento nesažiningai naudojamai paslaugai papildomą/kitą įkainį, kuris nurodomas Sutarties tarifų priede; b) nedelsiant apriboti paslaugų teikimą; c) po paslaugų apribojimo, vėliau paslaugų teikimą ir visiškai nutraukti, jeigu pažeidimas nepašalinamas. Informacija apie būsimą paslaugų papildomą apmokestinimą, ribojimą ar nutraukimą paprastai pateikiama SMS žinute, taip pat gali būti teikiama ir kitais būdais (skambučiu, raštu ar Savitarroje), išskyrus neinformavimo atvejus, kai paslaugų ribojimas vykdomas neatidėliotinai skubiai dėl keliamos grėsmės ar daromos žalos ryšio tinklo veikimui, saugumui ir/ar vientisumui*“. Be kita ko, Bendrųjų sąlygų 16.6 papunktyje nurodyta, kad „*Informacija apie būsimą paslaugų papildomą apmokestinimą, ribojimą ar nutraukimą paprastai pateikiama SMS žinute, taip pat gali būti teikiama ir kitais būdais (skambučiu, raštu ar Savitarroje), išskyrus neinformavimo atvejus, kai paslaugų ribojimas vykdomas neatidėliotinai skubiai dėl keliamos grėsmės ar daromos žalos ryšio tinklo veikimui, saugumui ir/ar vientisumui*“. Teikėja

nurodė, kad 2021 m. gruodžio 23 d. vartotojo kontaktiniu ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo išsiųsta „*informacinė SMS žinutė*“, kad naudojantis paslaugomis ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo pažeistos Sąžiningo naudojimosi taisyklės¹¹. 2022 m. sausio 26 d. vartotojas buvo pakartotinai informuotas, kad artėja prie ribos, kai bus pažeistos Sąžiningo naudojimosi taisyklės¹². Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta, bei į sutartinių dokumentų nuostatas, Tarnyba konstatuoja, jog negalima teigti, kad vartotojas nebuvo supažindintas ar neturėjo galimybės susipažinti su Sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, ar kad teikėja sąmoningai nuslėpė Sąžiningo naudojimosi taisyklių taikymo faktą sutarties atžvilgiu. Priešingai, vartotojas savo parašu patvirtino, kad susipažino su Bendrosiomis taisyklėmis, kuriose pateiktos ir Sąžiningo naudojimosi taisyklės, be kita ko, Bendrosiose taisyklėse tarp kitų įsipareigojimų vartotojui, nustatytas ir įsipareigojimas susipažinti su Sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, taikomomis paslaugų teikimui, tarp jų ir duomenų perdavimo paslaugoms. Taigi, konstatuotina, kad vartotojui Sąžiningo naudojimosi taisyklės turėjo būti žinomos ir jis turėjo pareigą su jomis susipažinti, dėl ko negalėjo tikėtis, kad duomenys jokiais sutartiniuose dokumentuose nustatytais atvejais negali būti ribojami. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba sprendžia, kad teikėja šiuo atveju nepadarė sutarties pažeidimo, juo labiau, esminio sutarties pažeidimo.

Tarnyba, nagrinėdama sutartinius dokumentus, pastebėjo, kad priede Nr. 1 nurodyta, jog „*Sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas*“ – „*Papildomo duomenų kiekio apmokestinimas (kaina su PVM): 0,1024 EUR/GB (=0,0001 eur/MB) pažeidus sąžiningo naudojimo taisyklės*“, tačiau šalia nurodoma „*Suma EUR/MĖN SIM KORTEI – 0 Eur/mėn.*“. Tarnyba sprendžia, kad priede Nr. 1 yra pateikta dviprasmiška ir neaiški informacija, leidžianti vartotojui tikėtis, kad nurodytas sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas vartotojui nebus apmokestinamas, t. y. nepriklausomai nuo to, kiek vartotojas per mėnesį išnaudos duomenų, jam bus taikomas 0,00 Eur tarifas per mėnesį. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad CK 6.193 straipsnis įtvirtina sutarčių aiškinimo taisyklės, viena iš kurių numato, kad tuo atveju, „*Kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai*“ (CK 6.193 straipsnio 4 dalis). Vadovaujantis CK 6.193 straipsnio 4 dalimi bei atsižvelgiant į tai, kad priede Nr. 1 šalia „*Sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas*“ yra nurodyta „*Suma EUR/MĖN SIM KORTEI – 0 Eur/mėn.*“, Tarnyba sprendžia, kad vartotojui turėtų būtų taikomas 0,00 Eur/mėn. sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad šis Tarnybos išaiškinimas yra sutartinių nuostatų aiškinimo klausimas, o ne esminio sutarties pažeidimo vertinimo klausimas. Be kita ko, vartotojas Tarnybai pateiktame prašyme neginčija sąžiningo naudojimosi perviršio tarifo (jo dydžio), nurodyto priede Nr. 1¹³, o tik nurodo, kad sudarydamas sutartį nežinojo, kad duomenys pagal sutartį gali būti ribojami.

Atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba nenustatė, kad teikėja padarė esminį sutarties pažeidimą, Tarnyba konstatuoja, kad vartotojo reikalavimas nutraukti sutartį be netesybų – suteiktų nuolaidų modemui gražinimo, netenkintinas¹⁴.

¹¹ Teikėja Tarnybai pateikė informacinio pranešimo turinį: „*Sveiki. Informuojame, kad šį mėnesį Jūsų Laisvo interneto plano (duomenys neskelbtini) parsųstų duomenų kiekis viršijo sutartyje numatytą sąžiningo naudojimosi duomenų kiekio limitą. Įspėjame, kad per artimiausius 4 mėnesius parsųstų duomenų kiekiui pakartotinai viršijus numatytą limitą, bus pritaikytas papildomas duomenų apmokestinimas – 0,10 Eur/GB. Daugiau informacijos apie taikomas sąžiningo paslaugų naudojimosi taisyklės – numeriu 117*“.

¹² Teikėja Tarnybai pateikė informacinio pranešimo turinį: „*Sveiki. Informuojame, kad šį mėnesį Jūsų Laisvo interneto plano (duomenys neskelbtini) parsųstų duomenų kiekis artėja prie sutartyje numatyto sąžiningo naudojimosi duomenų kiekio limitu. Įspėjame, kad nesumažinus vartojimo ir papildomai išnaudojus 100 GB, parsųstų duomenų kiekis pakartotinai viršys numatytą limitą ir bus apmokestinamas 0,10 Eur už kiekvieną papildomą GB iki mėnesio galo. Daugiau informacijos apie taikomas sąžiningo paslaugų naudojimosi taisyklės – numeriu 117*“.

¹³ Priedą Nr. 1, kuriame nurodytas sąžiningo naudojimosi perviršio tarifas, vartotojas pateikė Tarnybai su prašymu, kas leidžia daryti išvadą, kad su sąžiningo naudojimosi perviršio tarifu vartotojas buvo susipažinęs.

¹⁴ Analogiški išaiškinimai būtų taikomi ir dulkių siurblio atžvilgiu.

3. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojo E. B. 2022 m. sausio 25 d. prašymą nagrinėjimą dalyje dėl 2021 m. spalio 26 d. Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) nutraukimo be netesybų už suteiktas nuolaidas mokėjimo planui.

4. N e t e n k i n u vartotojo E. B. 2022 m. sausio 25 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