



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĖL GINĀO TARP M. S. IR UAB „BITĖ LIETUVA“ NAGRINĖJIMO**

2023 m. birželio 14 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir nariŲ: Dariaus KulieŐiaus, Kristinos MikoliŲnienės, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. birželio 13 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginĀą tarp vieŐųjų elektroninių ryŐiŲ paslaugų vartotojo M. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir vieŐųjų elektroninių ryŐiŲ paslaugų teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (buveinės adresas: Źemaitės g. 15, 03504 Vilnius, kodas Juridinių asmenŲ registre 110688998) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė :

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. balandžio 7 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2023 m. balandžio 4 d. praŐymą (toliau – praŐymas). Teikėja 2023 m. balandžio 28 d. raŐtu Nr. 2301 – 0070 ir el. paŐtu¹ (toliau kartu – RaŐtas) RRT pateikė paaiŐkinimus dĖl praŐymo.

(2) Vartotojas ir teikėja 2020 m. vasario 26 d. sudarė „Home3“ sutarties specialiąsias sąlygas (toliau – pirminė sutartis), kurioje nurodyta, kad vartotojas pasirinko „Namai“ ir „Go3 Startas“ televizijos paslaugų (toliau – paslaugos) paketą, taip pat įsigijo išsimokėtinai televizoriŲ „Samsung 43 UHD 4K Smart TV“ (toliau – įranga), kurio vertė 360,00 Eur, mėnesio įmoka 10 Eur*36 mėn. Pirminės sutarties skiltyje „Įranga išsimokėtinai“ pažymėta, jog vartotojui nutraukus pirminę sutartį, kartu nutrŲks ir įrangos išsimokėjimas, todėl turės būti sumokėtos visos likusios įmokos Ųž įrangą iš karto ir galutinai Ųž ją atsiskaityta. Pirminėje sutartyje nurodyta, kad vartotojui paslaugos teikiamos pagal akciją „SatTV Namai + SAMSUNG TV – 26,99 Eur/24 mėn.“, minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn., suteiktŲ lengvatŲ (nuolaidŲ) suma – 193,76 Eur, taip pat vartotojui buvo suteikta paslaugų teikimo atkodavimo kortelė (toliau – kortelė).

(3) Vartotojas su teikėja 2022 m. balandžio 23 d. sudarė Priedą prie „Home3“ sutarties (toliau – sutartis), pagal kurią vartotojui teikiamos paslaugos taikant mokėjimo planą „Namai“ su akcija „2021 Namai – 17,99 Eur/24 mėn.“, suteiktŲ lengvatŲ (nuolaidŲ) suma 120,00 Eur. Sutarties skiltyje „Pastabos“ pažymėta, kad „Jei Klientas sugadina Kortelę, pasibaigus sutarĉiai negrąžina Kortelės ar grąžina sugadintą, yra taikomas 28,96 Eur mokestis.“

(4) PraŐyme nurodoma, kad 2023 m. sausio 30 d. sutrikus paslaugų teikimui adresu: (duomenys neskelbtini) buvo kreiptasi į teikėją, kuri nurodė, kad paslaugų teikimo sutrikimas galimas dĖl stipraus sniego ir turėtŲ atsistatyti pagerėjus oro sąlygoms. Pasak vartotojo, 2023 m. sausio 31 d. paslaugų teikimas neatsistatė, todėl pakartotinai buvo kreiptasi į teikėją, kuri Ųžregistravo gedimą ir informavo, kad artimiausiu metu su vartotoju susisieks meistras. Kadangi per 72 val. meistras nesusisiekė, vartotojas vĖl kreipėsi į teikėją, kuri nepaaiŐkinusi, kodĖl meistras nesusisiekė, pasiŲlė pakartotinai Ųžregistruoti meistro vizitą. Vartotojas nurodo, kad jam paskambino meistras ir nieko nepaaiŐkinęs informavo, jog nevažiuos pas vartotoją, todėl vartotojas vĖl kreipėsi į teikėją, kuri

¹ 2023 m. gegužės 15 ir 30 d., 2023 m. birželio 2 ir 7 d.

paiškino, kad meistras nevažiuos dėl prasto kelio. Meistrui paskambinus, vartotojas negalėjo tuo metu kalbėti, ir teikėjos darbuotojams buvo perduota neteisinga informacija, kad vartotojas atsisako ir nenori su meistru bendrauti. Dėl susiklosčiusios situacijos vartotojas pateikė teikėjai pretenziją ir paprašė nutraukti sutartį dėl teikėjos aplaidumo, neveiksnumo ir sutarties pažeidimo, dėl neužtikrinto kokybiškų paslaugų teikimo atstatymo per 72 val. Vartotojas, be kita ko, paprašė kompensuoti visas jo atliktas įmokas už paslaugas nuo pirminės sutarties sudarymo. Pasak vartotojo, teikėja atsisakė suteikti kompensaciją, sutartį nutraukė ir pareikalavo netesybų bei informavo, jog vartotojui negrąžinus kortelės, reikės už ją atlyginti. Vartotojas nurodo, kad 2023 m. kovo 2 – balandžio 4 d. laikotarpiu ne kartą bendravo su teikėja telefonu, el. paštu, taip pat gavo kelias trumpąsias žinutes (SMS) su nurodytomis skirtingomis mokėtinomis sumomis už paslaugas, tačiau, teigia, galutinės tikslios sąskaitos taip ir negavęs.

(5) Vartotojas atsisako mokėti už paslaugas, kurių negavo ir prašo RRT įpareigoti teikėją grąžinti vartotojui visas sumokėtas įmokas (po 27,99 Eur/mėn.) nuo pirminės sutarties sudarymo dienos, grąžintiną sumą pervedant į vartotojo banko sąskaitą (duomenys neskelbtini).

(6) Teikėja Rašte nurodė, kad su vartotoju ne kartą bendravo telefonu ir susidariusią situaciją norėjo spręsti taikiai bei vartotojui nutraukiant sutartį nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, pritaikytų nuolaidų (netesybų) neprašė sugrąžinti. Teikėja 2013 m. vasario 9 d. telefonu informavo vartotoją, jog sutarties nutraukimo metu būtina grąžinti kortelę, o jos negrąžinus, yra taikomas 28,96 Eur mokestis, taip pat turi būti sumokėta likutinė vertė už įrangą (televizorių). Teikėja paaiškino, kad meistras ne kartą telefonu kalbėjo su vartotoju ir informavo, kad iki paslaugų teikimo vietos neįmanoma privažiuoti. 2023 m. vasario 8 d. meistras telefonu pasiūlė, kad gal bus įmanoma pas vartotoją nuvažiuoti ir viską sutvarkyti, tačiau pokalbio pabaigoje vartotojas pasakė, kad šiuo metu yra labai užimtas.

(7) Teikėja informavo RRT, kad sutartis nutraukta nuo 2023 m. kovo 4 d. ir teikėja kompensavo vartotojui galutinę 56,54 Eur mokėtiną sumą, kurią sudaro abonentinis mokestis už paslaugas nuo 2023 m. sausio 1 d. iki sutarties nutraukimo dienos ir įrangos mokestis nuo 2023 m. sausio 1 d. iki 2023 m. vasario 25 d.²

(8) „Home3“ sutarties tipinių sąlygų (toliau – Tipinės sąlygos), kurios yra sudėtinė sutartinių dokumentų dalis, 8.4 papunktyje nustatyta, kad „Jeigu dėl Home3 kaltės nutrūksta TV programų transliacija daugiau nei 72 val. iš eiles, Klientas turi teisę nemokėti Abonentinio mokesčio už laikotarpį, kurį Klientas negalėjo tinkamai naudotis Home3 paslaugomis.“

Taryba k o n s t a t u o j a :

(9) Vartotojų ir paslaugų teikėjų ginčai nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

(10) Įvertinus vartotojo ir teikėjos pateiktą informaciją, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl vartotojo reikalavimo teikėjai grąžinti visas jo sumokėtas įmokas nuo pirminės sutarties sudarymo dienos, kadangi, pasak vartotojo, teikėja neužtikrino kokybiškų paslaugų teikimo ir jų teikimo sutrikimo atstatymo per 72 val.

(11) Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių³ 45 punkte nustatyta, kad „*Viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad galutiniai paslaugų gavėjai visą parą arba sutartyje ar viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, jei sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, nurodytą trumpesnį laiką galėtų prisijungti prie viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjo tinklo naudodami galinius įrenginius, atitinkančius teisės aktų nustatytus reikalavimus*“.

(12) Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad vartotojas į teikėją dėl paslaugų teikimo sutrikimo kreipėsi sutarties galiojimo laikotarpiu – 2023 m. sausio 30 d., gedimas buvo užregistruotas,

² Teikėja pateikė RRT išrašo iš savo vidinės sistemos kopiją, kurioje nurodyta, kad 56,54 Eur vartotojo mokėtina suma yra anuliuota.

³ Patvirtintose RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

tačiau teikėjos meistras nei per 72 val., nei dar po kelių pakartotinių vartotojo kreipimūsi neatvyko, o iš 2023 m. vasario 13 d. el. susirašinėjimo tarp vartotojo ir teikėjos nustatyta, kad 2023 m. vasario 13 d. paslaugų teikimas dar nebuvo atstatytas.

(13) Teikėja informavo RRT, kad, atsižvelgdama į situaciją, kompensavo galutinę mokėtiną 56,54 Eur sumą ir jos vartotojo apmokėti nereikalauja. Kaip nustatyta šio nutarimo 7 pastraipoje, teikėjos nurodytą kompensuotą galutinę mokėtiną sumą sudaro 2023 m. sausio 1 d. – 2023 m. kovo 3 d. abonentinis mokestis už paslaugas ir 2023 m. sausio 1 d. – 2023 m. vasario 25 d. mokestis už įrangą.

(14) Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) 26 straipsnio 1 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja kompensavo abonentinį mokestį pagal sutartį nuo 2023 m. sausio 1 d. iki 2023 m. kovo 4 d. (iki sutarties nutraukimo dienos) ir įrangos mokestį nuo 2023 m. sausio 1 d. iki 2023 m. vasario 25 d.⁴, t. y. patenkino vartotojo reikalavimą, konstatuotina, jog vadovaujantis VTAĮ 26 straipsnio 1 punktu, ginčo dalis dėl užmokesčių pagal sutartį nuo 2023 m. sausio 1 d. iki sutarties nutraukimo dienos nagrinėjimo yra nutrauktina.

(15) Kaip matyti iš prašymo, vartotojas dėl šio nutarimo 4 pastraipoje nurodytų priešasčių reikalauja įpareigoti teikėją jam grąžinti jo visas sumokėtas įmokas pagal pirminę sutartį ir sutartį. Vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims.⁵ Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis. Taryba pažymi, kad vartotojas, reikalaudamas įpareigoti teikėją grąžinti jam visas įmokas nuo pirminės sutarties sudarymo dienos, nepateikė RRT jokių įrodymų, jog nuo pirminės sutarties sudarymo dienos (2020 m. vasario 26 d.) iki 2023 m. sausio 30 d., kai vartotojas kreipėsi į teikėją dėl paslaugų teikimo sutrikimo, teikėja jam neužtikrino paslaugų kokybės ir / ar paslaugos buvo nesuteiktos.

(16) Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.720 straipsnio 3 dalimi, „suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Jeigu sutartis nenustato ko kita, klientas privalo sumokėti visą kainą, kai visos paslaugos pagal sutartį yra suteiktos. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis.“ Atsiskaitymo už paslaugas tvarka nustatyta Tipinių sąlygų 8.2 papunktyje, pagal kurį paslaugos apmokamos pagal pateiktas sąskaitas sąskaitose nurodytu terminu, t. y. per vieną mėnesį nuo atsiskaitomojo laikotarpio pabaigos. Pirminės sutarties skiltyje „Įranga išsimokėtinai“ pažymėta, jog vartotojui nutraukus pirminę sutartį, kartu nutrūks ir įrangos išsimokėjimas, todėl turės būti sumokėtos visos likusios įmokos už įrangą iš karto ir galutinai už ją atsiskaityta. Be kita ko, kaip nustatyta ginčo nagrinėjimo metu, vartotojas pirmine sutartimi iš teikėjos įsigijo išsimokėtinai įrangą, už kurią įsipareigojo mokėti kas mėnesį (po 10 Eur*36 mėn.). Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad už laikotarpį nuo pirminės sutarties sudarymo dienos iki 2023 m. sausio 30 d., t. y. už laikotarpį, už kurį RRT nebuvo pateikta įrodymų apie nekokybišką paslaugų teikimą, vartotojas privalėjo atsiskaityti už suteiktas paslaugas. 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 savo parašu patvirtino, kad susipažino ir sutiko su sutartiniais dokumentais, todėl darytina išvada, kad vartotojas žinojo ir suprato visas sąlygas, įskaitant ir tai, kad sutarties nutraukimo atveju vartotojas turi pareigą iki galo atsiskaityti su teikėja už įsigytą įrangą.

(17) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, ir įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktų dokumentų ir aplinkybių visetą, Taryba konstatuoja, kad vartotojo reikalavimas dėl vartotojo sumokėtų įmokų grąžinimo nuo pirminės sutarties sudarymo dienos iki 2023 m. sausio 1 d.⁶ laikytinas nepagrįstu.

⁴ Pagal pirminę sutartį, sudarytą 2020 m. vasario 26 d. vartotojas įsigijo įrangą išsimokėtinai 36 mėn., t. y. iki 2023 m. vasario 25 d.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

⁶ Teikėja kompensavo vartotojo mokėtiną sumą laikotarpiu nuo 2023 m. sausio 1 d. iki 2023 m. kovo 4 d.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 1 punktu ir 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu ir 3 dalies 8–11 punktais,

Taryba n u t a r i a :

1. Nutraukti ginčo pagal viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo M. S. 2023 m. balandžio 4 d. prašymą dalies nagrinėjimą dėl įmokų grąžinimo už laikotarpį nuo 2023 m. sausio 1 d. iki 2023 m. kovo 4 d. pagal 2022 m. balandžio 23 d. Priedą prie „Home3“ sutarties.

2. Atmesti viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo M. S. reikalavimą, pateiktą 2023 m. balandžio 4 d. prašyme, dėl įmokų grąžinimo pagal 2020 m. vasario 26 d. „Home3“ sutarties specialiąsias sąlygas nuo 2020 m. vasario 26 d. iki 2022 m. balandžio 22 d. ir pagal 2022 m. balandžio 23 d. Priedą prie „Home3“ sutarties nuo 2022 m. balandžio 23 d. d. iki 2023 m. sausio 1 d.

Ginčo šalys turi pareigą pranešti RRT, kai pareiškiamas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme prašant nagrinėti ginčą iš esmės.

Ginčo šalys per 30 kalendorinių dienų nuo šio nutarimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po šio nutarimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio nutarimo apskundimu.

Šis nutarimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus aukščiau nurodytam terminui. Jeigu šis nutarimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė