



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĖL GINĀO TARP R. S. IR UAB „TELE2“ NAGRINĖJIMO**

2023 m. rugpjūčio 10 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininko pavaduotojo, pavaduojančio Tarybos pirmininką, Dariaus KulieŐiaus ir nariŲ: Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeřdai Maciejevskai, 2023 m. rugpjūčio 10 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginĀą, kilusį tarp vieŐųjų elektroninių ryŐiŲ paslaugŲ vartotojo R. S. (adresas: (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir vieŐųjų elektroninių ryŐiŲ paslaugŲ (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (buveinės adresas: Upės g. 23, 08128 Vilnius, kodas Juridinių asmenŲ registre 111471645) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. gegužės 26 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2023 m. gegužės 8 d. praŐymą, persiŲstą Valstybinės vartotojŲ teisiŲ apsaugos tarnybos Vartojimo paslaugŲ skyriaus 2023 m. gegužės 12 d. raŐtu Nr. 4G-11511, ir patikslintą 2023 m. gegužės 25 d. praŐymu, (toliau – PraŐymas) kuriame vartotojas praŐo įpareigoti teikėją nereikalauti 19,64 Eur (su PVM)¹ netesybŲ ir grąžinti vartotojo sumokėtą 116,00 Eur sumą už įsigytą modemą vartotojui sutinkant grąžinti modemą teikėjai. Teikėja 2023 m. birželio 8 d. raŐtu Nr. 10001684 (toliau – RaŐtas) pateikė RRT paaiŐkinimus dėl PraŐymo.

(2) Iš ginĀo medžiagos nustatyta, kad Ųalys 2020 m. rugpjūčio 18 d. sudarė Judriojo ryŐio paslaugŲ teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), kuria susitarė dėl mokėjimo plano „Go3 Televizija + Filmai ir Laisvas Internetas Neriboti GB“ ryŐio numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – Numeris) taikymo 24 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu. Teikėja kartu su RaŐtu pateikė 2022 m. liepos 20 d. Priedą prie telefono ryŐio paslaugŲ teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutarties priedas), pagal kurį vartotojui Numeriu teikiamoms paslaugoms suteikiama 2,10 Eur/mėn. nuolaida 18 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu. 2023 m. sausio 14 d. vartotojas pasiraŐė Priedą dėl ryŐio įrangos įsigijimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Įrangos priedas), susietą su Numeriu, ir kuriame nurodyta, jog įsigijamas modemas „SoyeaLink B628-350 4G CAT12 Router Balta“ (toliau – Modemas), kurio pardavimo kaina 116,00 Eur, susidedanti iš 17,00 Eur pradinės įmokos ir 99,00 Eur vienkartinė įmokos.

(3) Vartotojo pateiktame 2023 m. vasario 25 d. bankinio mokėjimo nurodyje Nr. 43, nurodyta, kad vartotojas sumokėjo teikėjai 204,62 Eur sumą, kuri nurodyta teikėjos vartotojui pateiktoje Ųskaitoje už 2023 m. sausio mėn., ir į kurią įeina Ųioje Ųskaitoje už Modemą (IMEI (duomenys neskelbtini) apskaičiuota 116,00 Eur suma.

(4) Vartotojo teigimu, teikėja nesuteikia kokybiŐkŲ paslaugŲ Numeriu, todėl vartotojas įsigijo iš teikėjos Modemą, patikintas, jog tai išsprės mobiliojo interneto ryŐio problemas, taĉiau Modemo pakeitimas nepadėjo ir vartotojas patyrė nereikalingŲ išlaidŲ.

¹ Toliau Ųiame nutarime visos sumos nurodomos su PVM.

(5) Vartotojo RRT pateiktame šalių susirašinėjime el. paštu laikotarpiu nuo 2022 m. lapkričio 22 d. iki 2023 m. balandžio 22 d. matyti, kad vartotojas skundėsi, jog nuo 2022 m. rugsėjo mėn. naudojant Numerio SIM kortelę modeme, mobiliuoju internetu adresu (duomenys neskelbtini) praktiškai neįmanoma naudotis, vartotojas nurodė mobiliųjų internetą naudojantis tik televizoriui žiūrėti ir sujungiantis jį su modemu per Wi-Fi prieigą. Vartotojui buvo patariama atlikti modemo gamyklinių parametrų atstatymą (paspaudus „Reset“ mygtuką), perkrauti įrangą, laikyti modemą aukštesnėje vietoje prie lango, pristatyti modemą garantiniam taisymui, jei perdėjus SIM kortelę į kitą įrenginį interneto kokybė pagerėja, tačiau 2023 m. vasario 15 d. vartotojas informavo teikėją, kad mobiliojo interneto greitis 2–4 kartus mažesnis už teikėjos interneto svetainėje deklaruojamą 16 Mbps, o 2023 m. balandžio 14 d. – kad interneto greičio problema neišsprendė įsigijus naują galingesnę Modemą iš teikėjos, SIM kortelės keitimas ir kitos teikėjos rekomendacijos taip pat nepadėjo.

(6) Rašte teikėja paaiškino, jog dėl įvykusios klaidos, vartotojui pagal Įrangos priedą buvo suteiktas Modemas (IMEI (duomenys neskelbtini) skirtas bandymui, todėl 2023 m. vasario 9 d. vartotojo prašymu Modemas buvo pakeistas į naują Modemą (IMEI (duomenys neskelbtini)).

(7) Teikėja nurodė, kad 2023 m. vasario 15 d., vartotojui pateikus detalesnes mobiliojo interneto veikimo aplinkybes, buvo atliktas išsamus techninio skyriaus patikrinimas. Išanalizavus duomenis vartotojo nurodytu adresu (duomenys neskelbtini) ryšio sutrikimai nebuvo užfiksuoti, tačiau pastebėta, kad vartotojo naudojama įranga jungiasi prie apkrautos bazinės ryšio stoties, ir tai turi įtakos nestabiliam bei silpniam interneto ryšiui. Atsižvelgiant į tai, vartotojui buvo suteiktos tikslesnės rekomendacijos pagal vietovę, kurioje naudojamas mobilusis internetas, nurodytos šio nutarimo 5 pastraipoje.

(8) Teikėja informavo, kad 2023 m. balandžio 30 d. vartotojas Sutartį nutraukė, todėl sąskaitoje už 2023 m. balandžio mėn. buvo pritaikyti sutarties nutraukimo mokesčiai, t. y. atsiskaitymas už mokėjimo planui suteiktas nuolaidas – 19,64 Eur, tačiau teikėja, siekdama vartotojui palankaus sprendimo, kompensavo šiuos mokesčius ir atlyginti už suteiktas nuolaidas paslaugoms neprašys. Kompensacija pritaikyta išrašius tikslinamąją 2023 m. balandžio mėn. sąskaitą.

(9) Teikėja, vadovaudamasi Mažmeninės prekybos taisyklių² (toliau – Mažmeninės prekybos taisyklės) 17.14 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad vartotojo reikalavimas pakeisti nusipirktą tinkamos kokybės prekę analogiškais prekėmis arba grąžinti sumokėtus pinigus Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.362 straipsnyje nurodytomis sąlygomis gali būti tenkinamas tik tada, kai pardavėjas sutinka, įsigijus elektros mašinas ir įrenginius, garso įrašymo ir atkūrimo bei televizijos vaizdo ir garso įrašymo ir atkūrimo aparatus (kodai pagal Kombinuotąją nomenklatūrą³ – 8501–8548), paaiškino, kad modemai priklauso negražintinių prekių grupei, ir kokybiškos įrangos, įsigytos teikėjos atstovybėje, teikėja nepriima ir nekeičia. Teikėja taip pat atkreipė dėmesį, kad vartotojo įsigytas ir naudotas Modemas (IMEI (duomenys neskelbtini)) nėra susietas su teikėjos viešuoju elektroninių ryšių tinklu, todėl vartotojas turi galimybę jame naudoti ir kitų paslaugų teikėjų SIM korteles.

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

(10) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad teikėjai patenkinus vartotojo reikalavimą nereikalauti 19,64 Eur netesybų, ginčas yra kilęs dėl už Modemą (IMEI (duomenys neskelbtini) sumokėtos 116,00 Eur sumos grąžinimo vartotojui.

(11) Vadovaujantis 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. Laikytina, kad Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis.

² Patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimu Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“.

³ Patvirtinta 1987 m. liepos 23 d. Tarybos reglamentu (EEB) Nr. 2658/87 dėl tarifų ir statistinės nomenklatūros bei dėl Bendrojo muitų tarifo su visais pakeitimais.

(12) Vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) 26 straipsnio 1 punktu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nutraukia ginčo nagrinėjimą, kai paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja patenkino vartotojo reikalavimą nereikalauti 19,64 Eur netesybų už Sutarties nutraukimą vartotojo iniciatyva nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, ginčo nagrinėjimas dalyje dėl vartotojo reikalavimo įpareigoti teikėją nereikalauti 19,64 Eur netesybų, vadovaujantis VTAĮ 26 straipsnio 1 punktu, nutraukiamas.

(13) CK 6.362 straipsnio 1 ir 2 dalyse įtvirtinta pirkėjo teisė per 14 (keturiolika) dienų nuo ne maisto daiktų perdavimo jam, jeigu pardavėjas nėra nustatęs ilgesnio termino, pakeisti nusipirktus daiktus analogiškais kitokių matmenų, formos, spalvos, modelio ar komplektiškumo daiktais, ir tik jeigu pardavėjas neturi pakeitimui tinkamų daiktų, tokiu atveju pirkėjas turi teisę per minėtą terminą grąžinti daiktus pardavėjui ir atgauti už juos sumokėtą kainą. Minėto CK straipsnio 3 dalyje taip pat nustatyta, kad pirkėjo reikalavimas pakeisti daiktus tenkinamas, jeigu daiktai, be kita ko, nebuvo naudojami.

(14) Mažmeninės prekybos taisyklių 14 punkte nustatyta, kad tinkamos kokybės prekės keičiamos ir grąžinamos CK 6.362 straipsnyje nustatytais atvejais ir sąlygomis.

(15) Išnagrinėjus pateiktus tarp ginčo šalių sudarytus sutartinius dokumentus ir šalių paaiškinimus, darytina išvada, kad tarp vartotojo ir teikėjos Įrangos priedo pasirašymo metu, t. y. 2023 m. sausio 14 d., buvo susiklostę mišrūs sutartiniai teisiniai santykiai tiek dėl paslaugų teikimo Numeriu, tiek dėl įrangos, susietos su Numeriu, t. y. Modemo (IMEI (duomenys neskelbtini), įsigijimo (pirkimo – pardavimo teisiniai santykiai). Kaip teikėja paaiškino Rašte, 2023 m. vasario 9 d. vartotojui Modemas (IMEI (duomenys neskelbtini) buvo pakeistas į Modemą (IMEI (duomenys neskelbtini), už kurį vartotojas sumokėjo 2023 m. vasario 25 d., todėl laikytina, kad šio ginčo atveju sprendžiamas klausimas dėl vartotojo teisės grąžinti Modemą (IMEI (duomenys neskelbtini) teikėjai ir atgauti 2023 m. vasario 25 d. atliktu bankiniu pavedimu sumokėtą 116,00 Eur sumą (šio nutarimo 3 pastraipa).

(16) Atsižvelgiant į šio nutarimo 13 ir 14 pastraipose numatytą teisinį reguliavimą, kadangi vartotojas naudojo Modemą (IMEI (duomenys neskelbtini) toks daiktas negali būti keičiamas į analogiškus daiktus. Antra vertus, net jei vartotojas būtų nenaudojęs Modemo (IMEI (duomenys neskelbtini), pirmiausia jis turėtų teisę (per 14 dienų nuo Modemo (IMEI (duomenys neskelbtini) perdavimo vartotojui, t. y. 2023 m. vasario 9 d.) reikalauti pakeisti Modemą (IMEI (duomenys neskelbtini) į analogišką daiktą, ko vartotojas nepageidauja, ir tik teikėjai neturint pakeitimui tinkamų daiktų turėtų teisę į už Modemą sumokėtos sumos grąžinimą. Remiantis tuo, kas išdėstyta šioje pastraipoje, nepripažintina vartotojo teisė grąžinti Modemą (IMEI (duomenys neskelbtini) teikėjai pagal CK 6.362 straipsnį.

(17) Remiantis tuo, kas išdėstyta šio nutarimo 13–16 pastraipose, vartotojo reikalavimas įpareigoti teikėją grąžinti už Modemą (IMEI (duomenys neskelbtini) sumokėtą 116,00 Eur sumą yra netenkintinas.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir VTAĮ 26 straipsnio 1 punktu, 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Nutraukti ginčo tarp vartotojo R. S. ir UAB „Tele2“ nagrinėjimą dalyje dėl vartotojo R. S. reikalavimo įpareigoti UAB „Tele2“ nereikalauti 19,64 Eur (devyniolikos eurų ir šešiasdešimt keturių centų) netesybų.

2. Atmesti vartotojo R. S. reikalavimą įpareigoti UAB „Tele2“ grąžinti už modemą „SoyeaLink B628-350 4G CAT12 Router Balta“ (IMEI (duomenys neskelbtini) sumokėtą 116,00 Eur (vieno šimto šešiolikos eurų) sumą.

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.

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

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 pirmininko pavaduotojas,
pavadojantis Tarybos pirmininką

Darius Kuliešius