



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS  
DĖL GINĀO TARP JOLANTOS ŐIMKŪNIENĖS IR UAB „BITĖ LIETUVA“  
NAGRINĖJIMO**

2023 m. gruodžio d.  
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės JŲratės Őovienės ir nariŲ: Kristinos MikoliŲnienės, Giedriaus PŲro ir Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeřdai Maciejevskai, 2023 m. gruodžio d. posėdyje raŐytinės procedŲros tvarka išnagrinėjo ginĀą, kilusį tarp J. Ő. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) ir vieŐŲjŲ elektroniniŲ ryŐiŲ paslaugŲ (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (buveinės adresas: Őemaitės 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. spalio 9 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojos 2023 m. spalio 3 d. praŐymą (toliau – PraŐymas) dĖl su teikėja kilusio ginĀo. Teikėja 2023 m. spalio 13 d. raŐtu Nr. 2301-0173 (toliau – RaŐtas) bei papildomai 2023 m. gruodžio 8 d. el. paŐtu pateikė RRT paaiŐkinimus dĖl PraŐymo.

(2) Iš ginĀo medžiagos matyti, kad vartotoja ir teikėja 2023 m. gegužės 29 d. sudarė PaslaugŲ teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), kuria vartotojai buvo aktyvuotas interneto prieigos paslaugŲ mokėjimo planas „5G NamŲ internetas iki 100 MB/s“ uŐ 3,10 Eur/mėn. su PVM mokestį su nuolaida<sup>1</sup> ir „Go3“ televizijos paslaugos mokėjimo planas „TV, filmai ir sportas“ uŐ 11,00 Eur/mėn. su PVM mokestį su nuolaida<sup>2</sup>, susitariant dĖl 24 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis termino. Vartotoja taip pat išsimokėtinai 36 mėn. laikotarpiui prie interneto prieigos paslaugŲ mokėjimo plano įsigijo įrangą „ZTE MC888 5G CPE White“ (IMEI: (duomenys neskelbtini)), kurios vertė su pritaikyta nuolaida – 212,00 Eur su PVM<sup>3</sup>, mėnesio mokestis – 5,90 Eur su PVM (toliau – marŐrutizatorius), o prie televizijos paslaugos mokėjimo plano įsigijo įrangą „Go3 Android STB (ATV495Max)“ (IMEI: (duomenys neskelbtini)), kurios vertė – 79,20 Eur, mėnesio mokestis – 2,20 Eur su PVM (toliau – televizijos priedėlis) (toliau marŐrutizatorius ir televizijos priedėlis kartu – Įranga).

(3) Vartotojos teigimu, sudarant Sutartį telefonu teikėjos atstovė leido vartotojai suprasti, kad vietoj palydovinės televizijos, kuria vartotoja naudojosi daug metŲ, diegiama kitokia televizija ir vartotojai įsiŲlyta įranga, kuri reikalinga norint naudotis naujaja televizija. Vartotoja paŐymėjo, kad teikėjos atstovė neinformavo, kad tą paĀią televiziją galima ŲiŲrėti be televizijos priedėlio, t. y. vartotojos išmaniajame televizoriuje, taip pat kad televizijos paslauga galima naudotis ir per kito paslaugŲ teikėjo tinklą neperkant teikėjos siŲlomos įrangos ar kad vartotoja gali toliau naudotis palydovine televizija. Vartotoja taip pat paŐymėjo, kad teikėjos atstovė informavo, jog televizijos

<sup>1</sup> Standartinis mokėjimo plano mokestis (be nuolaidos) – 22,00 Eur/mėn. su PVM.

<sup>2</sup> Standartinis mokėjimo plano mokestis (be nuolaidos) – 14,99 Eur/mėn. su PVM.

<sup>3</sup> Standartinė kaina – 299,00 Eur su PVM.

kokybė bus labai gera, vartotoja galės prisijungti ir žiūrėti televiziją per kelis įrenginius vienu metu, tačiau pradėjus naudotis televizijos paslauga, pasak vartotojos, susidurta su problemomis: žiūrint mėgstamas laidas ir filmus užstrigdavo vaizdas, keletą kartų užstrigo ir įranga. Vartotoja nurodė, kad iš pradžių sutrikimų nesureikšmino ir tiesiog perkraudavo įrangą, kadangi buvo vasaros metas ir laiko žiūrėti televiziją nebūdavo, tačiau susidūrusi ir su interneto prieigos paslaugų kokybės problemomis, kuomet bandė prijungti papildomą įrenginį, 2023 m. rugpjūčio 10 d. visą gautą visos komplektacijos ir prekinės išvaizdos Įrangą kartu su pakuotėmis gražino teikėjai.

(4) Pasak vartotojos, maždaug po mėnesio nuo Įrangos atidavimo teikėjos salone, teikėja informavo vartotoją, kad Įranga yra su mechaniniais pažeidimais, todėl negali jos priimti, o vartotojai bus apskaičiuota likutinė Įrangos vertė ir suteiktos nuolaidos paslaugoms. Vartotoja nurodė nesutinkanti su teikėjos reikalavimais ir prašo nutraukti Sutartį be jokių papildomų išlaidų, kadangi Įranga, pasak vartotojos, buvo gražinta nepažeista, o vartotojai nebuvo užtikrintas kokybiškų paslaugų teikimas bei nesuteikta informacija apie galimybes ir toliau naudotis palydovine televizija arba teikėjos pasiūlyta televizijos paslauga naudotis su vartotojos turima kito paslaugų teikėjo įranga.

(5) Teikėja Raštu informavo, kad 2023 m. rugpjūčio 12 d. gavus vartotojos kreipimąsi dėl ryšio kokybės ir techninio skyriaus specialistams nustačius, kad ryšio kokybė yra patenkinama, vartotoja buvo informuota, kad teikėja sutinka nutraukti Sutartį be mokėjimo planų mokesčiams pritaikytų nuolaidų gražinimo, tačiau Įrangos priimti negali, kadangi ji neatitinka gražinimo sąlygų. Teikėja pažymėjo, kad įrangos gražinimo sąlygos skelbiamos teikėjos interneto svetainėje adresu [www.bite.lt](http://www.bite.lt), nurodant, kad įranga turi būti nesugadinta ir nenaudota (neturi būti įdėta SIM kortelė, nesukurta vartotojo paskyra ir pan.); nepraradusi prekinės išvaizdos (originali ir tvarkinga pakuotė, nepažeistos etiketės, nenuplėštos apsauginės plėvelės ir pan.); visos komplektacijos, su visais gamintojo pridedamais priedais ir dokumentacija. Pasak teikėjos, šiuo atveju ji Įrangos priimti dėl esančios būklės negali, kadangi Įranga buvo naudojama nuo 2023 m. gegužės 30 d. ir turi mechaninius pažeidimus. Teikėja papildomai atkreipė dėmesį, kad 5G interneto prieigos paslaugų planui pagal Sutartį taikoma 60 dienų garantija, numatanti galimybę atsisakyti paslaugų ir gražinti įrangą<sup>4</sup>, tačiau vartotoja į teikėją kreipėsi praėjus 60 dienų garantijos laikotarpiui. Taip pat teikėja atkreipė dėmesį, kad Įranga nėra susieta tik su teikėjos tinklu, todėl gali būti naudojama ir su kitų paslaugų teikėjų paslaugomis.

(6) Papildomai teikėja informavo RRT, kad neturi galimybės pateikti su vartotoja vykusio pokalbio telefonu dėl Sutarties sudarymo įrašo, kadangi pokalbių įrašai saugomi ne ilgiau nei 2 mėnesius, tačiau visos paslaugų teikimo bei Įrangos įsigijimo / išsimokėjimo sąlygos, pasak teikėjos, yra pateiktos Sutartyje. Taip pat teikėja informavo, kad atsižvelgdama į ginčo aplinkybes kompensavo vartotojai 2023 m. rugpjūčio–rugsėjo mėn. laikotarpiu pritaikytus interneto prieigos ir televizijos paslaugų užmokesčius (iš viso 28,18 Eur su PVM) ir nurodė nereikalaujanti vartotojos gražinti suteiktų nuolaidų, o tik sumokėti likutinę Įrangos vertę, iš viso 253,16 Eur su PVM.

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

(7) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojos ir teikėjos yra kilęs dėl teikėjos iš vartotojos reikalaujamos 253,16 Eur su PVM Įrangos likutinės vertės, vartotojai nutraukus Sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis termino pabaigos.

(8) Iš ginčo medžiagos matyti, kad vartotoja Sutarties nutraukimą iš esmės grindžia nekokybiškų paslaugų teikimo aplinkybėmis ir tuo, kad teikėja vartotojos neinformavo apie galimybes neįsigyti televizijos paslaugai skirtos įrangos, pavyzdžiui, naudotis paslauga su kito

---

<sup>4</sup> Sutartyje numatyta: „jei interneto paslaugos teikiamos kokybiškai, tačiau pasirinktas planas neatitinka Jūsų poreikių, galite atsisakyti sutarties per 60 kalendorinių dienų nuo jos sudarymo bei gražinti su šia sutartimi įsigytą įrangą. Tokiu atveju, neprašysime Jūsų atlyginti tiesioginių nuostolių, t. y. gražinti Jums suteiktų nuolaidų paslaugoms ir/ ar įrangai bei sumokėti likusių įmokų už įrenginį. Prašysime tik sumokėti už naudojamąsi paslaugomis iki sutarties nutraukimo dienos“.

paslaugų teikėjo įranga ar vartotojos išmaniajame televizoriuje arba naudotis iki Sutarties sudarymo turėta palydovine televizija.

(9) Taryba visų pirma pažymi, kad ginčo nagrinėjimo metu RRT nebuvo pateiktas pokalbio telefonu dėl Sutarties sudarymo įrašas, pagal kurį galima būtų įvertinti, kokia informacija telefonu buvo suteikta vartotojai, tačiau pati Sutartis vartotojos yra pasirašyta, o įvertinus Sutartį<sup>5</sup> matyti, kad joje yra pateikta išsami informacija apie paslaugų teikimo ir Įrangos įsigijimo sąlygas, kurią teikėja yra įpareigota nurodyti pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių<sup>6</sup> (toliau – ERPTT) 21–22 punktų nuostatas. Taip pat Taryba pažymi, kad nei ERPTT, nei bendrosios sutarčių sudarymą reglamentuojančios Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatos iš esmės neįpareigoja paslaugų teikėjo prieš sudarant sutartį išsiaiškinti visus įmanomus potencialaus paslaugų gavėjo poreikius, susijusius su naudojimosi paslaugomis, pavyzdžiui, ginčo atveju išsiaiškinti apie vartotojos jau turimas ir naudojamas kitų paslaugų teikėjų paslaugas, įrangą ir pan. Be to, pagal nagrinėjimo medžiagą negalima vienareikšmiškai spręsti, kad ir pati vartotoja teikėjai atskleidė informaciją apie turimą išmanųjį televizorių ar kitą įrangą, kuria galėtų naudotis įsigijusi teikėjos paslaugas, ar kad pati vartotoja domėjosi atitinkamomis galimybėmis, o teikėja vartotoją galimai suklaidino ar nepakankamai informavo, kas lėmė vartotojos apsisprendimą sudaryti Sutartį.

(10) Atsižvelgdama į vartotojos argumentus dėl paslaugų netinkamos kokybės, Taryba atkreipia dėmesį, kad ERPTT 31 punkte įtvirtinta paslaugų gavėjo teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį nesibaigus minimaliam naudojimosi paslauga laikotarpiui be jokių papildomų išlaidų, jei paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo sutartį, įskaitant kai yra reikšmingas nuolatinis ar dažnai pasikartojantis skirtumas tarp paslaugos faktinio ir sutartyje nurodyto veikimo. Pastebėtina, kad nors ginčo nagrinėjimo metu RRT nebuvo pateikta objektyvių įrodymų, kurie patvirtintų vartotojos nurodytas aplinkybes dėl ryšio sutrikimų, tačiau iš ginčo medžiagos, įskaitant vartotojos komunikaciją su teikėjos atstovais el. paštu, galima daryti išvadą, kad pati teikėja, sutikdama nutraukti Sutartį ir nereikalauti gražinti pagal Sutartį suteiktų nuolaidų, visgi atsižvelgė į situaciją dėl ryšio kokybės ir tokiu būdu iš esmės pripažino vartotojos teisę nutraukti Sutartį pagal ERPTT 31 punktą.

(11) Vertinant teikėjos reikalavimo dėl Įrangos likutinės vertės sumokėjimo pagrįstumą, papildomai atkreiptinas dėmesys į ERPTT 35 punkto nuostatas, numatančias, kad *„tais atvejais, kai abonentas pagal Taisykles turi teisę nutraukti sutartį nesibaigus terminuotos sutarties trukmei ar minimaliam naudojimosi viešąją elektroninių ryšių paslauga laikotarpiui, <...> jis neturi mokėti viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjui jokių užmokesčių už sutarties nutraukimą, išskyrus kompensaciją už pasiliktus galinius įrenginius, kuriems buvo taikomos nuolaidos ir kurie buvo įtraukti į Taisyklių V skyriuje nurodytą rinkinį“*. Atitinkamose nuostatose taip pat įtvirtinta, kad *„tokiu atveju abonto mokėtina suma negali būti didesnė nei šių galinių įrenginių pro rata temporis vertė, sutarta sutarties sudarymo metu, <...>“*

(12) Taigi, šio ginčo atveju pripažinus, kad vartotoja iš esmės turi teisę nutraukti Sutartį nesibaigus Sutartyje numatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui pagal ERPTT 31 punktą, t. y. dėl neužtikrintos paslaugų tinkamos kokybės, be kita ko, turi būti atsižvelgiama ir į ERPTT 35 punkto nuostatas, reglamentuojančias paslaugų teikimo sutarties nutraukimo pasekmes, susijusias su įranga, kurios šiuo atveju teikėjai leidžia reikalauti iš vartotojos atsiskaityti už Įrangą.

(13) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo medžiagą, Sutarties sąlygas ir vadovaudamasi ERPTT 35 punkto nuostatomis, Taryba daro išvadą, kad teikėjos iš vartotojos reikalaujama už Įrangą sumokėti 253,16 Eur su PVM suma, t. y. Įrangos likutinė vertė, yra teisėta ir pagrįsta. Atitinkamai Taryba neturi teisinio pagrindo tenkinti vartotojos Prašyme keliamo reikalavimo ir įpareigoti teikėją nutraukti Sutartį nereikalaujant iš vartotojos atsiskaityti už Įrangą.

<sup>5</sup> Pagal Sutartį, jos sudėtinė dalis taip pat yra ir teikėjos interneto svetainėje skelbiamos Bendrosios paslaugų teikimo sąlygos (versija 58, galioja nuo 2023 m. kovo 23 d.). Nuoroda [https://www.bite.lt/sites/default/files/inline-files/bendrosios-sutarties-salygos\\_v58\\_2023-03-23.pdf](https://www.bite.lt/sites/default/files/inline-files/bendrosios-sutarties-salygos_v58_2023-03-23.pdf).

<sup>6</sup> Patvirtintų RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a:

Atmesti vartotojos J. Š. 2023 m. spalio 3 d. prašyme keliamą reikalavimą nutraukti Sutartį be pareigos vartotojai sumokėti Įrangos likutinę vertę – 253,16 Eur (dviejų šimtų penkiasdešimt trijų eurų ir šešiolikos centų) su PVM sumą.

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