



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS  
DĖL GINČO TARP M. Ž. IR UAB „TELE2“ NAGRINĖJIMO**

Nr.  
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir narių: Dariaus Kuliešiaus, Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. gruodžio 21 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą tarp viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo M. Ž. (adresas: duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (buveinės adresas: Upės g. 23, 08128 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 111471645) (toliau – teikėja).

Taryba nustatė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. spalio 26 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2023 m. spalio 25 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) dėl 100,0912 Eur žalos atlyginimo. Teikėja 2023 m. spalio 17 d. raštu Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Raštas) RRT pateikė paaiškinimus dėl prašymo.

(2) Vartotojas su teikėja sudarė 2022 m. vasario 16 d. Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis) dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – numeris) taikant mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 16 GB“ 18 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu iki 2023 m. rugpjūčio 15 d. Mokėjimo plano kaina sutarties laikotarpiu – 11,00 Eur, standartinė mokėjimo plano kaina – 20,90 Eur, mokėjimo planui taikoma nuolaida – 9,90 Eur. Vartotojas su teikėja 2023 m. gegužės 10 d. pasirašė Priedą dėl ryšio įrangos įsigijimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Įrangos sutartis) pagal kurią vartotojas įsigijo telefono ryšio aparatą „Samsung Galaxy“ A54 5G 256GB, Juoda (toliau – Įranga), kurioje nurodyta, kad Įrangos vertė 549,00 Eur, pardavimo vertė – 428,92 Eur, Įrangai suteikta nuolaida (pardavimo su paslaugų sutartimi ir be jos kainų skirtumas) – 120,08 Eur, pradinė įmoka už įsigytą ryšio Įrangą – 1,00 Eur, Įrangos išsimokėjimo sąlygos – 17,83 Eur x 24 mėn.

(3) Vartotojas prašyme nurodė, kad buvo sudaręs Paslaugų sutartį 18 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui iki 2023 m. rugpjūčio 15 d., taip pat įsigijo Įrangą pagal Įrangos sutartį išsimokėtinai 17,83 Eur x 24 mėn. Vartotojas teigia, kad pasibaigus Paslaugų sutartyje nustatytam 18 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui perėjo pas kitą paslaugų teikėją ir dėl to, kad nepratęsė Paslaugų sutarties, teikėja pareikalavo sumokėti už Įrangai suteiktą nuolaidą 100,09 Eur. Pasak vartotojo, apie tai, jog turės pratęsti Paslaugų teikimo sutartį jam pasirašant Įrangos sutartį jis nebuvo informuotas ir tokios sąlygos nėra Įrangos sutartyje. Vartotojas pažymi, kad šiuo atveju jis neturėdamas terminuotos paslaugų sutarties su teikėja turėtų naudotis teikėjos paslaugomis, net negalėdamas gauti geresnio pasiūlymo iš kito paslaugų teikėjo. Nors nuolaidą Įrangai vartotojas gavo būdamas teikėjos klientas, tačiau jis nesutinka, kad suteikta nuolaida įpareigoja vartotoją visą išsimokėjimo už Įrangą mokėjimo laikotarpį būti teikėjos klientu, tuo labiau, kad apie tai jis nebuvo informuotas nei žodžiu sudarant Įrangos sutartį, nei tai yra

nurodyta Įrangos sutartyje. Vartotojas nurodo, jog sumokėjo teikėjos reikalaujamą nuolaidą už Įrangą tam, kad teikėja nepritaikytų papildomų mokesčių, t. y. vėluojančios įmokos administravimo mokesčio – 1,80 Eur. Vartotojas reikalauja įpareigoti teikėją grąžinti sumokėtą 100,09 Eur sumą (Įrangai suteiktą nuolaidą), įtrauktą į 2023 m. rugpjūčio 31 d. vartotojui pateiktą PVM sąskaitą faktūrą, serija M, Nr. (duomenys neskebtini) (toliau – Sąskaita).

(4) Atsakovė Rašte nurodė, kad šalys 2022 m. vasario 16 d. sudarė Paslaugų sutartį, o 2023 m. gegužės 10 d. vartotojas prie Paslaugų sutarties įsigijo 549,00 Eur vertės Įrangą, už kurią sumokėjo 1,00 Eur pradinę įmoką ir įsipareigojo 24 mėn. mokėti 17,83 Eur/mėn. įrangos mokesį, kuris būtų taikomas iki 2025 m. balandžio mėn. imtinai. Teikėja pabrėžė, jog Įrangos įsigijimo / suteikimo metu už Įrangą buvo suteikiama nuolaida (ryšio įrangai suteiktos nuolaidos dydis (pardavimo su paslaugų sutartimi ir be jos kainų skirtumas), kurią teikėja prašo atlyginti, „nutraukus sutartį, nepasibaigus 24 mėn. išsimokėjimo laikotarpiui“.

(5) Rašte nurodoma, kad 2023 m. rugpjūčio 30 d. vartotojui pasinaudojus numerio perkėlimo į kito paslaugų teikėjo tinklą paslauga ir nutraukus Paslaugų sutartį, Sąskaitoje buvo pritaikyti likę atsiskaitymo už įsigytą Įrangą mokesčiai, t. y. proporcinga suteiktos nuolaidos Įrangai dalis ir likę mėnesio mokesčiai (likutinė vertė). Anot teikėjos, ši sąlyga numatyta ir Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos) 10 punkte, pagal kurią: *„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.“*

(6) Teikėja pažymi, kad su visomis Paslaugų sutarties sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko – tai patvirtina vartotojo parašas, o pasirašydamas Įrangos sutartį jis patvirtino, kad su visomis sąlygomis ir prisiimamais įsipareigojimais sutinka ir šios sutarties sąlygos jam buvo suprantamos bei tinkamos. Taigi, rašytinė sutartis buvo sudaryta tinkamai, todėl abi sutarties šalys turi laikytis ir vykdyti joje numatytus įsipareigojimus. Atsižvelgiant į anksčiau paminėtas sąlygas, anot teikėjos, nėra jokio teisinio pagrindo manyti, kad Sąskaita už 2023 m. rugpjūčio mėn. yra netiksli ar kad likusi suteiktos nuolaidos dalis už įsigytą Įrangą yra taikoma nepagrįstai, todėl teikėja nesutinka perskaičiuoti Sąskaitos.

Taryba konstatuoja:

(7) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl teikėjos į Sąskaitą įtrauktos 100,09 Eur sumos, t. y. suteiktos nuolaidos už Įrangą grąžinimo, vartotojui nutraukus Paslaugų teikimo sutartį, pagrįstumo.

(8) Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių<sup>1</sup> 21.6.2 papunktyje įtvirtinta, jog paslaugų teikimo sutartyje, sudaromoje raštu, paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti paslaugų teikimo sutarties nutraukimo sąlygas bei tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant sutartį, o 43 punkte nustatyta, kad *„Vartotojui užsisakius papildomų paslaugų ir (arba) galinių įrenginių, kuriuos teikia ar platina tas pats interneto prieigos paslaugų ir (arba) viešųjų su numeriu siejamų asmenų tarpusavio ryšio paslaugų teikėjas, galiojančios sutarties, prie kurios pridedamos tokios paslaugos ir (arba) galiniai įrenginiai, trukmė ar minimalus naudojimosi viešąją elektroninių ryšių paslauga laikotarpis nepratęsiamas, nebent vartotojas, užsisakydamas papildomų paslaugų ir*

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

*(arba) galinių įrenginių, aiškiai patvirtina savo sutikimą su galiojančios sutarties trukmės ar minimalaus naudojimosi viešąją elektroninių ryšių paslauga laikotarpio pratęsimu.“*

(9) Kaip nustatyta iš RRT pateiktos Įrangos sutarties kopijos, joje pateikta informacija apsiriboja tik informacijos nurodymu apie Įrangos vertę (549,00 Eur), pardavimo vertę (428,92 Eur), pradinę įmoką už įsigytą ryšio Įrangą (1,00 Eur), Įrangos išsimokėjimo sąlygas (17,83 Eur x 24 mėn.) bei nuostata, kad „Ryšio įrangai suteikta nuolaida (pardavimo su paslaugų sutartimi ir be jos kainų skirtumas) 120,08 Eur“. Taryba, įvertinusi Įrangos sutartyje nurodytą informaciją, daro išvadą, jog joje nėra nurodyta jokia konkreti „paslaugų sutartis“, jos data, numeris ir kt., taip pat Įrangos sutartyje nėra nustatyta vartotojo pareiga atlyginti už Įrangai suteiktą nuolaidą (kainų skirtumą) jam nutraukus neterminuotą Paslaugų sutartį. Taip pat atmetinas teikėjos argumentas dėl Bendrųjų sąlygų 10 punkto taikymo šiuo atveju, kadangi jame nustatyta paslaugų gavėjo pareiga atlyginti už suteiktas nuolaidas paslaugoms ir (ar) įrangai, paslaugų gavėjui nutraukus paslaugų sutartį nepasibaigus jame nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo medžiagos, vartotojas Paslaugų sutartį nutraukė 2023 m. rugpjūčio 30 d., t. y. jai esant neterminuotai (18 mėn. nustatytas minimalus naudojimosi paslaugų terminas pasibaigė 2023 m. rugpjūčio 15 d.). Be kita ko, iš ginčo nagrinėjimo medžiagos ir sutartinių dokumentų nuostatų nenustatyta, kad tarp vartotojo ir teikėjos buvo susitarimas dėl Paslaugų sutarties minimalaus naudojimosi paslaugomis termino pratęsimo, t. y. vartotojas įsigydamas Įrangą bei pasirašydamas Įrangos sutartį nepatvirtino, jog sutinka teikėjos paslaugomis numeriu naudotis iki 2025 m. gegužės 10 d., tokiu būdu pratęsiant Paslaugų sutartį, dėl ko vartotojui kiltų pareiga grąžinti Įrangos sutartyje įvardijamą nuolaidą Įrangai, nutraukus Paslaugų sutartį nepasibaigus joje nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui.

(10) Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, įvertinus tai, kad Paslaugų sutartis buvo nutraukta esant jai neterminuotai, tai pat tai, kad Įrangos sutartyje pateikta informacija yra nepakankama ir nėra įtvirtinta vartotojo pareiga pratęsti Paslaugų sutartį ir (ar) grąžinti Įrangos kainų skirtumą vartotojui nutraukus neterminuotą Paslaugų sutartį, konstatuotina, kad vartotojo reikalavimas įpareigoti teikėją grąžinti sumokėtą 100,09 Eur sumą (už Įrangai suteiktas nuolaidas nutraukus Paslaugų sutartį) yra pagrįstas, todėl tenkintinas.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Tenkinti vartotojo M. Ž. reikalavimą ir įpareigoti teikėją UAB „Tele2“ grąžinti sumokėtą 100,09 Eur (šimto eurų devynių centų) sumą, įtrauktą į 2023 m. rugpjūčio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą, serija M, Nr. (duomenys neskebtini), į vartotojo asmeninę sąskaitą.

2. Įpareigoti UAB „Tele2“ per 10 darbo dienų nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai apie šio nutarimo 1 punkto įvykdymą arba neįvykdymą.

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 pirmininkė

Jūratė Šovienė