



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĖL GINČO TARP B. A. IR UAB „TELE2“ NAGRINĖJIMO**

2024 m. kovo 7 d. Nr.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės, Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus Kuliešiaus ir Tarybos narių: Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2024 m. kovo 7 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojos B. A. (adresas: (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 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 n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. sausio 5 d. priėmė nagrinėti vartotojos 2023 m. gruodžio 28 d. prašymą (toliau – prašymas), kuriame vartotoja reikalauja gražinti sumokėtą sumą už išmanųjį laikrodį „Samsung Galaxy Watch 6“ ir ausines bei anuliuoti galinio įrenginio „Samsung Galaxy A40“ draudimą. Teikėja 2024 m. sausio 23 d. raštu Nr. 35019269 (toliau – Raštas) pateikė RRT paaiškinimus dėl prašymo.

(2) Iš ginčo medžiagos nustatyta, kad šalys 2023 m. spalio 11 d. pasirašė Priedą prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Priedas), kuriame nurodyta, kad ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) įsigijamas galinis įrenginys „Samsung Galaxy A54“, išmanusis laikrodis „Samsung Galaxy Watch 6“, kurio pardavimo kaina – 368,92 Eur (su PVM)¹ ir sulygta 10,22 Eur/mėn. įmoka, taikoma 36 mėn., taip pat belaidės ausinės „Samsung Galaxy Buds Live Pilka“, kurių vertė – 169,00 Eur, pardavimo kaina – 0,01 Eur ir suteikiama nuolaida – 168,99 Eur.

(3) Vartotoja prašyme paaiškino, kad perkant naują telefono ryšio aparatą jai buvo pasiūlyti papildomi įrenginiai, t. y. padovanoti išmanusis laikrodis ir ausinės, tačiau, gavusi sąskaitą suprato, kad buvo apgauta, nes už juos teks mokėti visą kainą, už ausines – 49,90 Eur, o už išmanųjį laikrodį net 3 metus. Vartotoja teigia galinti gražinti teikėjai tiek išmanųjį laikrodį, tiek ausines, nes jie supakuoti ir nenaudojami. Vartotoja nurodo 2023 m. lapkričio 23 d. su pretenzija kreipusis į teikėją, tačiau atsakymo nesulaukė.

(4) Vartotoja paaiškino, kad 2023 m. spalio 11 d. nuvyko į teikėjos atstovybę, nes norėjo įsigyti telefono ryšio aparatą, tuomet išsirinko telefono ryšio aparatą „Samsung Galaxy A54“, kuriuo yra patenkinta, ir jai dovanų buvo pasiūlytas išmanusis laikrodis „Samsung Galaxy Watch 6“ ir ausinės, kurių vartotojai nereikėjo. Vartotojos teigimu, teikėjos atstovė žinojo, kad senuoju telefono ryšio aparatu „Samsung Galaxy A40“ vartotoja nesinaudos, todėl turėjo panaikinti jo draudimą, nes įsigaliojo telefono ryšio aparato „Samsung Galaxy A54“ draudimas. Vartotojai neaišku, ar 0,94 Eur draudimą už senąjį

¹ Toliau visos sumos nurodytos su PVM.

telefono ryšio aparatą ir toliau teks mokėti. Vartotoja teigia už 2023 m. spalio mėn. gavusi 121,94 Eur teikėjos sąskaitą, kuri buvo apmokėta tiesioginio debeto būdu.

(5) Teikėja Rašte paaiškino, kad 2023 m. spalio 11 d. vartotoja teikėjos atstovybėje įsigijo telefono ryšio aparatą „Samsung Galaxy A54“ kartu su išmaniuoju laikrodžiu „Samsung Galaxy Watch 6“, už kurį įsipareigota mokėti 10,22 Eur/mėn. 24 mėn.² ir kuriam 2023 m. spalio 11 d. nebuvo taikoma akcija. Teikėja nurodė, kad vartotojai taip pat buvo pritaikyta Priedo sudarymo metu galiojusi akcija ir 169,00 Eur vertės belaidės ausinės „Samsung Galaxy Buds Live Pilka“ buvo suteiktos už 0,01 Eur vienkartinį mokesį.

(6) Teikėjos teigimu, teikėjos atstovybėje visada suteikiama galimybė apžiūrėti įsigijamą prekę ir susipažinti su įrangos techninėmis charakteristikomis ir tik gavus kliento patvirtinimą, kad prekės yra tinkamos, pildomi įsigijimo dokumentai. Anot teikėjos, kadangi nuo įrangos įsigijimo praėjo nemažas laiko tarpas, teikėja neturi galimybės patikrinti, kokia informacija (ne)buvo suteikta vartotojai, todėl teikėja vadovaujasi pasirašytu Priedu. Teikėja nurodė, kad 2023 m. spalio 11 d., t. y. vartotojos apsilankymo teikėjos atstovybėje metu, buvo nutraukta ir anksčiau įsigytam telefono ryšio aparatui „Samsung Galaxy A40“ užsakyta telefono draudimo paslauga (2,90 Eur), o šios paslaugos nutraukimo mėnesį taikomas proporcingas paslaugos mokeskis, todėl sąskaitoje už 2023 m. spalio mėn. pritaikyta 0,94 Eur suma.

(7) Teikėja informavo, kad nėra sulaukusi vartotojos kreipimosi dėl ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) išrašomų sąskaitų ir jose apskaičiuotų sumų. Teikėja nurodė, kad neturi pagrindo netaikyti mėnesinio užmokesčio už išmanųjį laikrodį „Samsung Galaxy Watch 6“.

(8) Tele2 judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (atnaujintų 2022 m. lapkričio 30 d.) 4.4 papunktyje nustatyta, kad teikėjos sąskaita elektronine forma pateikiama per 10 d. po kalendorinio mėnesio pabaigos ir turi būti apmokėta ne vėliau kaip iki einamojo kalendorinio mėnesio pabaigos.

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

(9) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl paslaugų ir galinių įrenginių rinkinio sutartinių santykių, t. y. išmaniojo laikrodžio „Samsung Galaxy Watch 6“ įsigijimo 2023 m. spalio 11 d., vartotojai mokant 10,22 Eur/mėn. mokesį 36 mėn., taip pat sąskaitoje už 2023 m. spalio mėn. pritaikytos 49,90 Eur sumos, įvardintos „Ryšio įrangos priedas“, kurią vartotoja laiko apskaičiuota suma už belaides ausines „Samsung Galaxy Buds Live Pilka“, ir 0,94 Eur draudimo sumos už telefono ryšio aparatą „Samsung Galaxy A40“.

(10) Nors Priede, kurį vartotoja pripažįsta pasirašiusi, nurodytos sumos ir sąlygos sutampa su teikėjos Rašte nurodytomis sumomis ir sąlygomis, reikia įvertinti ir aplinkybę, jog vartotoja nesuprato Priedo sąlygų. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 1.90 straipsnio 1 dalimi, iš esmės suklydus sudarytas sandoris gali būti teismo pripažintas negaliojančiu pagal klydusios šalies ieškinį. Suklydimu laikoma klaidinga prielaida apie egzistavusius esminius sandorio faktus sandorio sudarymo metu (CK 1.90 straipsnio 2 dalis). Suklydimas turi esminę reikšmę, kai buvo suklysta dėl paties sandorio esmės, jo dalyko ar kitų esminių sąlygų, jeigu normaliai atidus ir protingas asmuo, žinodamas tikrąją reikalų padėtį, panašioje situacijoje sandorio nebūtų sudaręs arba būtų jį sudaręs iš esmės kitokiomis sąlygomis (CK 1.90 straipsnio 4 dalis). Vertinant, ar suklydimas gali būti kvalifikuojamas kaip esminis, būtina atsižvelgti į tai, dėl ko buvo suklysta, nes ne bet koks suklydimas yra pagrindas sandorį pripažinti negaliojančiu. Kaip nurodo Lietuvos Aukščiausiasis Teismas³ (toliau – LAT), suklydimas laikomas esminiu, jeigu suklystama dėl sandorio esmės. Vertinant, ar apskritai buvo suklysta, reikia atsižvelgti į sandorio šalies amžių, išsilavinimą, sandorio sudarymo aplinkybes ir kitas svarbias aplinkybes. LAT taip pat yra nurodęs, kad reikšminga įvertinti, ar išorinis valios išreiškimas atitinka vidinį – tikrąjį valios turinį, kaip asmuo suvokė esmines sandorių aplinkybes, t. y. teismas tiria ir vertina, ar asmens sudaryti sandoriai

² Nors Rašte nurodomi 24 mėn., tačiau Priede nurodyti 36 mėn. Mėnesinę įmoką (10,22 Eur) padauginus iš 36 mėn., gaunama likusi vartotojos mokėtina suma (367,92 Eur) už išmanųjį laikrodį „Samsung Galaxy Watch 6“, todėl laikytina, kad Rašte klaidingai nurodyti 24 mėn.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2000 m. spalio 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-974; 2005 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-378/2005.

turi valios trūkumą, ar sandorį sudariusių asmenų valia dėl sudaromų sandorių esmės buvo nuosekli, ar sandoriai sudaryti tam iš anksto pasirengus⁴.

(11) CK 6.145 straipsnio, reglamentuojančio restitucijos taikymo pagrindą, 1 dalyje nustatyta, kad restitucija taikoma tada, kai asmuo privalo grąžinti kitam asmeniui turta, kurį jis gavo neteisėtai arba per klaidą, arba dėl to, kad sandoris, pagal kurį jis gavo turta, pripažintas negaliojančiu *ab initio* arba dėl to, kad prievolės negalima įvykdyti dėl nenugalimos jėgos.

(12) Vadovaujantis Priedu, kuris yra patvirtintas vartotojos parašu, vartotojai pasirašius planšetėje teikėjos salone, vartotoja 2023 m. spalio 11 d. įsigijo išmanųjį laikrodį „Samsung Galaxy Watch 6“, įsipareigodama už jį mokėti 36 mėn. 10,22 Eur/mėn. sumą (iš viso 367,92 Eur). Atkreiptinas dėmesys, kad vartotoja tuo pačiu sutartiniu dokumentu įsigijo ir belaides ausines už simbolinę 0,01 Eur sumą, t. y. Priedu vartotoja įsigijo galinį įrenginį išsimokėtinai (išmanųjį laikrodį), o kitą įrenginį (belaides ausines) – už 0,01 Eur. Šiuo konkrečiu atveju teikėja nepateikė įrodymų, kad aiškiai supažindino vartotoją su esmine Priedo sąlyga – išmaniojo laikrodžio pardavimo kaina, suteikdama galimybę aiškiai išreikšti savo sutikimą su išmaniojo laikrodžio įsigijimo sąlygomis. Suklydimą patvirtina tai, kad vartotoja, būdama atidi ir rūpestinga, gavusi pirmą sąskaitą, 2023 m. lapkričio 23 d., t. y. per protingą terminą, kreipėsi į teikėją raštu, siekdama grąžinti išmanųjį laikrodį. Darytina išvada, kad vartotoja nesuprato Priedo sąlygų, t. y. jog išmanusis laikrodis yra įsigijamas išsimokėtinai. Teikėja nebuvo pakankamai rūpestinga ir atidi, kad vartotojai tinkamai išaiškintų galinio įrenginio (išmaniojo laikrodžio) įsigijimo sąlygas. Atsižvelgiant į tai, pripažintina, kad Priedo dalis dėl išmaniojo laikrodžio įsigijimo pripažintina negaliojančia dėl suklydimo, todėl vartotoja turi teisę atgauti už išmanųjį laikrodį tiesioginio debeto būdu teikėjai sumokėtas sumas, o teikėja neturi teisės reikalauti vartotojos išsimokėti už išmanųjį laikrodį Priede nurodytomis sąlygomis. Pagal CK 6.145 straipsnio 1 dalį, vartotoja turi pareigą grąžinti teikėjai pagal Priedą įsigytą išmanųjį laikrodį.

(13) Kaip nurodo teikėja Rašte (tai patvirtina Priedas ir sąskaita už 2023 m. spalio mėn.), belaidės ausinės „Samsung Galaxy Buds Live Pilka“ vartotojos buvo įsigytos už 0,01 Eur sumą, netaikant vėlesnių mėnesinių užmokesčių, o vartotojos nurodyta ginčijama 49,90 Eur suma, pritaikyta sąskaitoje už 2023 m. spalio mėn., yra apskaičiuota už aksesuarą „Aps. dėklas Samsung A54 Smart View Wallet Case (Samsung) Juoda“ ir nurodyta Priedo dalyje „Mokesčiai įtraukiami į pirmą sąskaitą“. Vartotoja prašyme neginčija, kad 2023 m. spalio 11 d., pasirašydama Priedą, įsigijo telefono dėklą, todėl RRT neturi pagrindo tenkinti vartotojos reikalavimo dėl sumokėtos 49,90 Eur sumos grąžinimo.

(14) Vartotoja taip pat reikalauja anuliuoti telefono ryšio aparato „Samsung Galaxy A40“ draudimą. Pagal Priedą ir iš 2023 m. spalio mėn. sąskaitos matyti, kad 2,90 Eur/mėn. draudimo mokestis už telefono ryšio aparatą „Samsung Galaxy A40“ buvo apskaičiuotas proporcingai už 2023 m. spalio 1–10 d. laikotarpį (0,94 Eur), o nuo 2023 m. spalio 11 d. taikomas draudimo mokestis už telefono ryšio aparatą „Samsung Galaxy A54“. Pastebėtina, kad sąskaitoje už 2023 m. lapkričio mėn. draudimo mokestis už telefono ryšio aparatą „Samsung Galaxy A40“ netaikomas, o taikomas tik draudimo mokestis už telefono ryšio aparatą „Samsung Galaxy A54“ (5,00 Eur). Atsižvelgiant į tai, vartotojos reikalavimas anuliuoti draudimo mokestį už telefono ryšio aparatą „Samsung Galaxy A40“ yra nepagrįstas, todėl netenkintinas.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Tenkinti vartotojos B. A. reikalavimą UAB „Tele2“ grąžinti sumokėtą sumą už išmanųjį laikrodį „Samsung Galaxy Watch 6“, įsigytą pagal 2023 m. spalio 11 d. Priedą prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini), vartotojai B. A. grąžinus UAB „Tele2“ minėtąjį išmanųjį laikrodį.

2. Atmesti vartotojos B. A. reikalavimus UAB „Tele2“ grąžinti pagal 2023 m. spalio 11 d. Priedą prie telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) sumokėtą sumą už belaides ausines „Samsung Galaxy Buds Live Pilka“ bei anuliuoti galinio įrenginio „Samsung Galaxy A40“ draudimą.

⁴ LAT 2011 m. lapkričio 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-85/2011.

3. Įpareigoti UAB „Tele2“ per 30 kalendorinių 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 Šoviene