



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĖL GINČO TARP V. G. IR UAB „BITĖ LIETUVA“ NAGRINĖJIMO**

2025 m. balandžio 1 d.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės, Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus Kuliešiaus ir narių Kristinos Mikoliūnienės, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2025 m. balandžio 1 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp vartotojos V. G. (gyvenančios adresu: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotoja) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (Žemaitės g. 15, 03504 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 110688998) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė :

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2025 m. sausio 31 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojos 2024 m. lapkričio 15 d.¹ prašymą dėl su teikėja kilusio ginčo (toliau – prašymas). Teikėja 2025 m. vasario 5 d. raštu RRT pateikė paaiškinimus dėl prašymo (toliau – paaiškinimai).

(2) Vartotoja prašyme nurodė, kad 2023 m. kovo 19 d. turėjo baigtis sutartis dėl „Home3“ paslaugos teikimo, tačiau 2023 m. kovo 15 d., paskambinus šios paslaugos teikėjo atstovei, buvo sutarta, jog naudojimąsi paslauga vartotoja tęs su sąlyga, kad paslaugos kaina visą įsipareigojimų laikotarpį bus 14,99 Eur/mėn. Taip pat vartotoja nurodė, kad nepasitikėdama tik telefoniniais pokalbiais 2025 m. kovo 16 d. el. paštu paslaugos teikėjo atstovės papildomai pasiteiravo, ar paslaugos kaina nesikeis, ir gavo patvirtinimą, kad nurodyta kaina galiotų visą įsipareigojimų laikotarpį. Kadangi po kelių mėnesių „Home3“ paslaugos kaina pradėjo kilti, vartotoja 2023 m. gruodžio mėn. kreipėsi į paslaugos teikėją dėl atitinkamos situacijos išsiaiškinimo ir 2024 m. sausio 9 d. gavo atsakymą, kad nuo 2023 m. spalio 1 d. šios paslaugos kaina padidėjo 5 Eur/mėn., o apie tai

¹ Vartotojos prašymas RRT buvo gautas 2025 m. sausio 28 d.

vartotoja buvo informuota el. paštu. Vartotojai nurodė, kad nepavykus išspręsti situacijos el. paštu, ji pranešė, kad nutraukia „Home3“ paslaugos teikimo sutartį dėl sutartinių sąlygų nesilaikymo, tačiau, pasak vartotojos, paaiškėjo, kad 2024 m. gegužės 7 d. vartotoja yra neva sudariusi naują sutartį su „Home3“ paslaugos teikėjo įsipareigojimų perėmėja – teikėja. Vartotoja pažymėjo, kad nors iki sutarties su teikėja sudarymo ji buvo galutinai atsiskaičiusi su ankstesniu „Home3“ paslaugos teikėju, o naudodamasi nauja paslauga atsiskaitydavo pagal teikėjos pateiktas sąskaitas, 2024 m. rugsėjo 6 d. el. paštu gavo pranešimą apie susidariusią 54,14 Eur skolą ir tai, kad nuo 2024 m. rugsėjo 27 d. dėl skolos bus nutraukta „Home3“ paslaugos teikimo sutartis Nr. (duomenys neskelbtini). Vartotojos teigimu, kadangi ši sutartis yra pasibaigusi nuo 2023 m. kovo 19 d., vartotoja su teikėja bandė aiškintis situaciją dėl galimai dubliuojamos ir faktiškai negaunamos antros paslaugos, tačiau teikėja vis vien pareikalavo vartotojos atsiskaityti už ją, kartu reikalaudama ir neva suteiktų lengvatų grąžinimo, tokiu būdu išaugindama nepagrįstą skolą, kurią galiausiai išieškojimui perdavė kitai įmonei. Vartotoja papildomai pažymėjo, kad jai nebuvo pateikti nei pasirašyti, nei nepasirašyti sutartiniai dokumentai ir nurodė prašanti pripažinti, kad teikėja neteisėtai reikalauja perteklinio mokėjimo už sudubliuotą „Home3“ paslaugą, taip pat prašo teikėjos reikalavimą dėl skolos sumokėjimo pripažinti nepagrįstu.

(3) Teikėja paaiškinimuose nurodė, kad pirminė sutartis dėl „Home3“ paslaugos teikimo su vartotoja buvo sudaryta 2021 m. kovo 19 d., o 2023 m. kovo 14 d. vartotoja kreipėsi į klientų aptarnavimo skyrių el. paštu dėl sutarties pasibaigimo ir jos nutraukimo bei buvo informuota el. paštu, kad su vartotoja susisieks atsakingas skyrius telefonu dėl galimų pasiūlymų. Vadybininkei su vartotoja susiekus telefonu buvo susitarta dėl naujų paslaugų teikimo sąlygų ir 2023 m. kovo 20 d. sudaryta nauja sutartis. Teikėja paaiškino, kad kadangi su vartotoja buvo susitarta telefonu, pasirašyto sutarties dokumento teikėja neturi, tačiau apie atnaujintą sutartį vartotojai buvo išsiųstas pranešimas trumpąja žinute (toliau – SMS). Taip pat teikėja paaiškino, kad po pokalbio telefonu vartotoja papildomai kreipėsi el. paštu, siekdama patvirtinti, ar tokios sąlygos buvo sutartos, ir klientų aptarnavimo skyrius vartotoją informavo, kad naujoji sutartis sudaryta 24 mėn. terminui, o taikomos kainos yra šios: planas „Pradinis“ – 4,99 Eur/mėn., „Neribotas BITĖS internetas“ – 9,99 Eur/mėn. Teikėja pažymėjo, kad pokalbių įrašai saugomi tik 2 mėnesius pagal vidinę privatumo politiką, todėl su vartotoja vykusio pokalbio įrašo teikėja RRT neturi galimybės pateikti.

(4) Teikėja paaiškinimuose taip pat nurodė, kad 2023 m. rugsėjo 1 d. vartotoja el. paštu ir „Home3“ paslaugos savitarnoje buvo informuota apie numatomą kainodaros pokytį – kad nuo 2023 m. spalio 1 d. paslaugų plano kaina keisis 5 Eur. Teikėja paaiškino, kad tuo metu, kai vartotoja el. paštu vadybininkės buvo informuojama apie sutarties sąlygas, nurodytas pokytis dar nebuvo numatytas ir vadybininkei žinomas, todėl sudarant sutartį vartotoja apie galimą pokytį nebuvo atskirai informuojama, tačiau, pasak teikėjos, „Home3 sutarties tipinėse sąlygose“, kurios prieinamos „Home3“ paslaugos puslapyje, visiems klientams yra pateikta informacija apie teikėjos teisę keisti sutartines sąlygas, įskaitant paslaugų kainas, ir tai, kad apie pokyčius klientams bus pranešama ne vėliau kaip prieš 30 dienų kartu su mėnesine sąskaita, el. paštu, trumpąja žinute arba interneto svetainėje adresu www.home3.lt / www.bite.lt., o nesutikdami su pakeitimais klientai turi teisę nutraukti sutartį per 30 dienų laikotarpį. Teikėja pažymėjo, kad kainos pokytis įvyko 2023 m. spalio 1 d., o kadangi po jo vartotoja apmokėjo ne vieną sąskaitą, taip patvirtino, kad su pasikeitusia kaina sutinka.

(5) Teikėja informavo, kad vartotojos įsiskolinimas susidarė už laikotarpį nuo 2024 m. gegužės 1 d. iki 2024 m. rugsėjo 26 d. Paskutiniai vartotojos mokėjimai buvo atlikti 2024 m. balandžio 21 d. ir 2024 m. gegužės 31 d. Mokėjimų negavus pagal vėlesnes sąskaitas, vartotojai buvo siunčiami informaciniai laiškai el. paštu ir SMS apie susidariusį įsiskolinimą, o 2024 m. rugsėjo 27 d. dėl neapmokėtų sąskaitų su vartotoja buvo nutraukta sutartis. Teikėja nurodė, kad paskutinėje išrašytoje sąskaitoje buvo įtrauktos 335,61 Eur grąžintinos lengvatos, 28,96 Eur mokestis už negrąžintą televizijos kortelę ir 15 Eur administravimo išlaidos. Iš viso, pasak teikėjos, vartotojai susidarė 433,71 Eur skola. Teikėjos teigimu, vartotoja buvo informuota el. paštu, kad vėluojant sumokėti už „Home3“ teikiamas paslaugas ilgiau nei 2 mėnesius, informacija apie įsiskolinimą gali būti perduota skolų išieškojimo įmonėms, o kadangi apmokėjimas nebuvo gautas, skola buvo perduota tolimesniam išieškojimui. Papildomai teikėja pažymėjo, kad vartotoja el. paštu buvo informuota apie sutarties nutraukimo procedūrą, paaiškinant, kad reikalinga pateikti pasirašytą prašymą ir grąžinti televizijos kortelę, tačiau atitinkamas prašymas nebuvo pateiktas.

(6) Kartu su paaiškinimais teikėja RRT, be kita ko, pateikė su vartotoja sudarytas ir vartotojos parašu patvirtintas 2021 m. kovo 19 d. „Home3 sutarties specialiąsias sąlygas“ (toliau – Pirminė sutartis) bei vartotojos nepasirašytą 2023 m. kovo 20 d. „Priedą prie Home3 sutarties“ (toliau – Antroji sutartis), taip pat susirašinėjimo su vartotoja el. paštu medžiagos kopiją, vartotojai teikėjos siųstų SMS kopijas, informacinio laiško, kuriuo, pasak teikėjos, vartotoja buvo informuota apie kainodaros pokytį, kopiją ir kt.

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 sutartinių sąlygų nesilaikymo, teikėjai vienašališkai padidinus „Home3“ paslaugos mokestį, taip pat mokesčio už šią paslaugą bei susidariusios vartotojos skolos² pagrįstumo.

(8) Pagal prašyme išdėstytas aplinkybes matyti, kad vartotoja, ginčydama teikėjos reikalavimą mokėti už „Home3“ paslaugą, be kita ko, teigia, jog teikėja šią paslaugą dubliuoja, tačiau sistemiškai įvertinusi visą ginčo šalių RRT pateiktą medžiagą, Taryba nenustatė, kad vartotojai vienu metu būtų teiktos ir apmokestintos kelios „Home3“ paslaugos ar kad tuo pačiu laikotarpiu būtų galiojusios kelios šių paslaugų teikimo sutartys. Remiantis RRT pateikta ginčo nagrinėjimo medžiaga, darytina išvada, kad vartotojai iki 2023 m. kovo 19 d. paslaugos buvo teikiamos pagal Pirminės sutarties sąlygas, o nuo 2023 m. kovo 20 d. teikėjos vartotojai teikiamų paslaugų, įskaitant „Home3“ paslaugą, teikimo sąlygos buvo atnaujintos, jas aptarus ir suderinus su vartotoja telefonu.

(9) Ginčo nagrinėjimo metu RRT nebuvo pateiktas pokalbio su vartotoja telefonu dėl sutartinių sąlygų atnaujinimo ir atitinkamos sutarties sudarymo įrašas, o teikėjos pateiktos Antrosios sutarties, remiantis kuria, kaip teigia teikėja, vartotojai buvo teikiama „Home3“ paslauga nuo 2023 m. kovo 20 d., kopija nėra patvirtinta vartotojos parašu, todėl šiuo atveju nėra galimybės įvertinti, kokia informacija apie paslaugų teikimo sąlygas vartotojai buvo suteikta telefonu, ar atitinkama

² Teikėja nurodė, kad vartotojos skola sudaro 433,71 Eur.

informacija sutampa su Antrojoje sutartyje numatytais sąlygomis. Tačiau pastebėtina, kad ginčo šalys dėl atnaujinamų sutartinių sąlygų komunikavo ir jas, be kita ko, patvirtino el. paštu ir SMS. Atitinkamai, sistemiškai vertindama tarp ginčo šalių 2023 m. kovo 16–20 d. vykusios komunikacijos el. paštu ir teikėjos 2023 m. kovo 20 d. vartotojai išsiųstos SMS turinį visos ginčo medžiagos kontekste, Taryba konstatuoja, kad vartotoja su teikėja nuo 2023 m. kovo 20 d. susitarė dėl „Home3“ paslaugos teikimo už 4,99 Eur/mėn. ir interneto prieigos paslaugų teikimo už 9,99 Eur/mėn., įsipareigodama paslaugomis naudotis 24 mėn. laikotarpi.

(10) Vertindama ginčo aplinkybes, susijusias su teikėjos vienašališkai padidinta „Home3“ paslaugos kaina, Taryba pažymi, kad Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių³ (toliau – ERPTT) 29 ir 49 punktai suteikia teisę paslaugų teikėjui (įskaitant teikėją) vienašališkai keisti paslaugų teikimo sutarties sąlygas, įskaitant kainas, jei atitinkama sutarties sąlygų keitimo teisė yra numatyta sutartiniuose dokumentuose, tačiau ERPTT 29 punktas kartu ir įpareigoja paslaugų teikėją apie atitinkamus pakeitimus abonentą informuoti „aiškiai, suprantamai, atskiru pranešimu <...> patvarioje laikmenoje, pranešti sutartyje nurodytu būdu iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešti apie jo teisę be jokių papildomų išlaidų nutraukti sutartį, jei naujosios sutarties sąlygos jam nepriimtinos“.

(11) Kaip nustatyta šio nutarimo 4 pastraipoje, teikėja teigia informavusi vartotoją apie „Home3“ paslaugos kainos pokytį 2023 m. rugsėjo 1 d. el. paštu ir „Home3“ paslaugos savitarnoje bei RRT pateikė atitinkamų pranešimų kopijas, tačiau vertinant šių pranešimų turinį atkreiptinas dėmesys, kad juose nėra fiksuota jokia išsiuntimo vartotojai ir / ar įkėlimo į „Home3“ paslaugos savitarną data, taip pat RRT nebuvo pateikti jokie kiti įrodymai (išrašai iš teikėjos vidinių sistemų ar pan.), kurie galėtų patvirtinti atitinkamų pranešimų vartotojai išsiuntimo el. paštu / įkėlimo į minėtą savitarną datas, ar tai, kad vartotoja su atitinkama informacija apie planuojamus pakeitimus susipažino, pvz., perskaitydama atitinkamą pranešimą savitarnoje. Taigi, vertinant RRT pateiktų įrodymų visumą, Tarybai nepakanka pagrindo konstatuoti, jog vartotoja apie numatomą „Home3“ paslaugos kainos padidėjimą buvo informuota tinkamai, t. y. laikantis ERPTT sąlygų, reglamentuojančių informavimo terminą, todėl Taryba daro išvadą, kad teikėja neturėjo teisės nuo 2023 m. spalio 1 d. vartotojai teikiamos „Home3“ paslaugos apmokestinti didesne, nei su vartotoja 2023 m. kovo 20 d. sutarta suma, t. y. 4,99 Eur/mėn.

(12) Vien tai, kad, kaip teigia teikėja, po 2023 m. spalio 1 d. vartotoja apmokėjo ne vieną sąskaitą, savaime nepatvirtina, kad apie „Home3“ paslaugos kainos pokytį vartotoja buvo informuota tinkamai ir su pasikeitusia kaina sutiko. Be to, vertinant ginčo šalių komunikaciją dėl sutartinių sąlygų, vykusią 2023 m. kovo 16 d. el. paštu, pastebėtina, kad vartotojai teikėjos atstovės pasiteiravus, „ar tokia paslaugos kaina išliks visą dviejų metų laikotarpį“, vartotojai iš esmės buvo pateiktas aiškus patvirtinimas, kad „<...> nurodyta kaina galiojė visą įsipareigojimų laiką“, kuris, Tarybos vertinimu, galėjo sukelti pagrįstą vartotojos lūkestį, kad vartotojos atžvilgiu sutartų sąlygų bus laikomasi visą 24 mėn. įsipareigojimų laikotarpį.

³ Patvirtintų RRT Tarybos 2005 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

(13) Vertinant teikėjos vartotojai keliamo reikalavimo dėl susidariusios skolos apmokėjimo pagrįstumą, visų pirma, pastebėtina, kad, remiantis ginčo nagrinėjimo medžiaga, įskaitant, galutiniam atsiskaitymui vartotojai teikėjos išrašytą 2024 m. spalio 4 d. sąskaitą Nr. (duomenys neskelbtini), matyti, kad iš vartotojos reikalaujamą sumokėti 433,71 Eur skolą sudaro: 54,14 Eur įsiskolinimas už paslaugas⁴; 335,61 Eur lengvatos⁵; 28,96 Eur mokestis už negrąžintą televizijos kortelę ir 15 Eur administravimo išlaidos.

(14) Atlikus detalią vartotojai teikėjos išrašytų sąskaitų už suteiktas paslaugas bei vartotojos atliktų mokėjimų analizę, konstatuotina, kad vartotoja teikėjai už suteiktas paslaugas nebemokėjo nuo 2024 m. birželio mėn., todėl ir susikaupė 54,14 Eur įsiskolinimas. Nors prašyme vartotoja nurodo, kad kreipėsi į teikėją dėl sutarties nutraukimo, be kita ko, dėl to 2024 m. gegužės mėn. su teikėja komunikavo el. paštu, vertinant atitinkamą komunikaciją, matyti, kad teikėja aiškiai ir išsamiai informavo vartotoją, jog pageidaujant nutraukti sutartį yra reikalingas vartotojos pasirašytas prašymas, tuo tarpu, remiantis RRT pateikta ginčo medžiaga, nėra pagrindo išvada, kad atitinkamą prašymą dėl sutarties nutraukimo vartotoja teikėjai pateikė. Atitinkamai, Taryba vertina, kad teikėja pagrįstai vartotojai teikė paslaugas ir išrašydavo už jas sąskaitas 2024 m. gegužės 1 d. – 2024 m. liepos 22 d. laikotarpiu. Tačiau vertinant atitinkamo laikotarpio sąskaitas matyti, kad už „Home3“ paslaugą vartotojai nepagrįstai buvo taikomas didesnis, nei su vartotoja sutartas 4,99 Eur mokestis. Atsižvelgiant į tai, taip pat įvertinus aplinkybę, kad pagal ginčo medžiagą matyti, jog bendra paslaugų kaina, dėl kurios susitarė šalys, sudaro 14,98 Eur/mėn.⁶, Taryba konstatuoja, kad iš vartotojos reikalaujamas 54,14 Eur įsiskolinimas už vartotojai suteiktas paslaugas, suteiktas 2024 m. gegužės 1 d. – 2024 m. liepos 22 d. laikotarpiu, turi būti sumažintas iki 33,5 Eur sumos⁷.

(15) Vertinant kitus teikėjos iš vartotojos reikalaujamus mokėti užmokesčius, matyti, kad jie yra susiję su tarp šalių sudarytos sutarties nutraukimu teikėjos iniciatyva. Pagal ginčo medžiagą matyti, kad teikėja iš vartotojos reikalaujamus su sutarties nutraukimu susijusius užmokesčius iš esmės grindžia Antrosios sutarties sąlygomis, kuriose įtvirtinta: „Jei Klientas nutraukia Sutartį nepasibaigus Minimaliam laikotarpiui, jis įsipareigoja grąžinti Home3 suteiktą lengvatą bei kompensuoti Home3 15 EUR administravimo išlaidas. Jei Klientas sugadina Kortelę, pasibaigus sutarčiai negrąžina Kortelės ar grąžina sugadintą, yra taikomas 28,96 Eur mokestis“. Tačiau kadangi, kaip konstatuota šio nutarimo 9 pastraipoje, Antroji sutartis nėra patvirtinta vartotojos parašu, o pagal ginčo nagrinėjimo medžiagą, be kita ko, darytina išvada, kad jokie sutartiniai dokumentai, kuriuose būtų detalai aptartos tiek paslaugų teikimo, tiek sutarties nutraukimo sąlygos, įskaitant susijusias su vartotojai suteikiamomis lengvatomis (nuolaidomis paslaugoms), teksiančiais mokėti užmokesčiais ir pan., vartotojai apskritai nebuvo pateikti, Taryba neturi pagrindo išvada, jog su

⁴ Suteiktas vartotojai 2024 m. gegužės 1 d. – 2024 m. liepos 22 d. laikotarpiu.

⁵ Suteiktos laikotarpiu nuo 2023 m. kovo 20 d. iki 2024 m. rugsėjo 26 d. (įskaitytinai), t. y. nuo Antrosios sutarties sudarymo iki jos nutraukimo teikėjos iniciatyva dienos.

⁶ 4,99 Eur/mėn. už „Home3“ paslaugą + 9,99 Eur/mėn. už interneto prieigos paslaugas.

⁷ Vartotojai išrašytose sąskaitose už 2024 m. gegužės ir birželio mėn. suteiktas paslaugas įtraukos 19,98 Eur sumos mažintinos iki 14,98 Eur, o 2024 m. liepos mėn. sąskaitoje nurodyta 7,09 Eur suma, proporcingai apskaičiuota iki liepos 22 d., mažintina iki 3,54 Eur ((4,99 Eur/31 d.)x22 d.). Atitinkamai, 2x14,98 Eur + 3,54 Eur = 33,5 Eur.

atitinkamomis Antroje sutartyje numatytomis sąlygomis vartotoja susipažino ir sutiko⁸. Taip pat, kaip minėta, RRT nebuvo pateiktas ir pokalbio telefonu su vartotoja dėl sutarties sudarymo įrašas, pagal kurį galima būtų įvertinti, kokia informacija apie sutartines sąlygas vartotojai buvo suteikta telefonu, ar ji atitinka Antroje sutartyje įtvirtintas sąlygas.

(16) Taryba pažymi, kad tiek ERPTT, tiek Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (toliau – CK) paslaugų teikėją įpareigoja ne tik pačioje sutartyje, bet ir iki sutarties sudarymo, vartotoją aiškiai informuoti apie sutarties nutraukimo sąlygas, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant sutartį. Kaip įtvirtinta ERPTT 10.4.1 papunktyje, paslaugų teikėjas „iki vartotojui įsipareigojant pagal sutartį ar bet kurį kitą atitinkamą pasiūlymą <...> privalo suteikti vartotojui bent šią informaciją: <...> sutarties pratęsimo ir nutraukimo sąlygas; tuo atveju, jeigu nutraukiama sutartis nesibaigus terminuotos sutarties trukmei arba minimaliam naudojimui <...> paslauga laikotarpiui – mokėtinus užmokesčius, <...> įskaitant užmokesčius, susijusius su <...> paslaugų teikėjo patirtų su galinio įrenginio suteikimu susijusių išlaidų padengimu <...>“. CK 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 13 punkte tuo tarpu numatyta, kad prieš sudarydamas nuotolinę sutartį verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui informaciją apie sutarties trukmę, taip pat sutarties nutraukimo sąlygas. Be to, nurodyti teisės aktai įpareigoja paslaugų teikėją atitinkamą informaciją vartotojui pateikti patvarioje laikmenoje⁹.

(17) Taigi, atsižvelgdama į šio nutarimo 15–16 pastraipoje konstatuotas aplinkybes, Taryba daro išvadą, kad ginčo atveju teikėja neįrodė, kad vartotoja buvo informuota apie jai suteikiamas kokias nors lengvatas (nuolaidas) ir pareigą jas grąžinti sutarties nutraukimo nesibaigus sutartam įsipareigojimų naudotis paslaugomis laikotarpiui atveju, taip pat apie 15 Eur administravimo išlaidų bei 28,96 Eur televizijos kortelės užmokesčius. Atitinkamai, Taryba konstatuoja, kad teikėjai nutraukus sutartinius santykius su vartotoja, vartotojai nekylo pareiga minėtų užmokesčių, apie kuriuos vartotoja nebuvo informuota, mokėti.

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. Iš dalies patenkinti vartotojos V. G. 2024 m. lapkričio 15 d. prašyme keliamą reikalavimą ir įpareigoti UAB „Bitė Lietuva“, perskaičiuojant 2024 m. spalio 4 d. sąskaitą Nr. (duomenys

⁸ Išskyrus sąlygas, kurias šalys atskirai patvirtino komunikuodamos el. paštu ir SMS, kaip konstatuota šio nutarimo 9 pastraipoje.

⁹ Pagal ERPTT 14 punktą, paslaugų teikėjas informaciją vartotojui privalo „suteikti aiškiai, suprantamai ir patvariojoje laikmenoje arba <...> paslaugų teikėjo pateiktame dokumente, kurį paprasta atsisiųsti elektroniniu būdu <...> paslaugų teikėjas privalo aiškiai atkreipti vartotojo dėmesį į tai, kad tas dokumentas yra prieinamas ir kad svarbu jį atsisiųsti <...>“. CK 6.228⁸ straipsnio 2 dalyje numatyta, kad „sudarydamas nuotolinę sutartį, verslininkas privalo suteikti vartotojui šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją aiškiai ir suprantama kalba arba sudaryti sąlygas vartotojui tinkamai susipažinti su ta informacija, atsižvelgdamas į naudojamas ryšio priemones. Patvariojoje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma“.

neskelbtini), anuliuoti į ją įtrauktas grąžintinas lengvatas, mokestį už televizijos kortelę ir administravimo išlaidas, o iš vartotojos reikalauti ne didesnės, nei 33,5 Eur sumos, apmokėjimo.

2. Įpareigoti UAB „Bitė Lietuva“ per 30 kalendorinių dienų nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai apie šio nutarimo rezoliucinės dalies 1 punkto įvykdymą arba neįvykdymą.

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