



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŐ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĚL GINĀO TARP A. E. IR UAB „INIT“ NAGRINĚJIMO**

2024 m. kovo 21 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iŐ Tarybos pirmininkės Jūratis Šovienės ir narių: Kristinos Mikoliūnienės, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2024 m. kovo 21 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka iŐnagrinėjo ginĀą, kilusį tarp vartotojo A. E. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir vieŐjų elektroninių ryŐiŐ paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Init“ (Laisvės al. 30A-2, 44502 Kaunas, įmonės kodas 303211913) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė :

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. vasario 5 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiųstą vartotojo 2024 m. sausio 31 d. praŐymą nagrinėti su teikėja kilusį ginĀą (toliau – praŐymas). Teikėja 2024 m. vasario 15 d. raŐtu RRT pateikė paaiŐkinimus dĚl praŐymo (toliau – paaiŐkinimai).

(2) PraŐyme vartotojas nurodė, kad uŐsisakė namų interneto paslaugą adresu: (duomenys neskelbtini) (toliau – pirminis adresas) ir sudarė paslaugų teikimo sutartį iki 2025 m. liepos 5 d. Vartotojas paŐymėjo, kad sudarant paslaugų teikimo sutartį teikėja teigė, jog ateityje norint perkelti paslaugas kitu adresu bus suteikta galimybė tą padaryti uŐ vienkartinį paslaugų prijungimo mokestį. Vartotojas nurodė, kad persikraustė į gyvenamąją vietą, esanĀią (duomenys neskelbtini) (toliau – naujas adresas) ir paprašė perkelti namų interneto paslaugą Őiuo adresu, taĀiau teikėja pranešė, kad nurodytu adresu paslaugų neteikia. Atitinkamai vartotojas kreipėsi į teikėją dĚl paslaugų teikimo sutarties nutraukimo, taĀiau teikėja informavo vartotoją, kad tokiu atveju reikės grąžinti suteiktas nuolaidas. Vartotojas paŐymėjo, jog paslaugų teikimo sutartyje nėra nurodytos ribos, kur teikėja gali perkelti paslaugas, todĚl teikėjai negalint teikti paslaugų vartotojui nauju adresu, vartotojo teigimu, yra nesąžininga reikalauti vartotojo grąžinti suteiktas nuolaidas.

(3) AtsiŐvelgdamas į praŐyme iŐdėstytas aplinkybes vartotojas reikalauja įpareigoti teikėją nutraukti paslaugų teikimo sutartį be pareigos grąžinti suteiktas nuolaidas.

(4) Teikėja paaiŐkinimuose nurodė, kad vartotojas teikėjai pateikė uŐklausą dĚl interneto prieigos paslaugų teikimo. Teikėjos atstovė 2023 m. birželio 22 d. susisiekė su vartotoju dĚl gautos uŐklaustos ir pokalbio telefonu metu pasiteiravo, koku adresu vartotojas norėtų gauti paslaugas. Vartotojui nurodžius pirminį adresą, teikėjos atstovė jį patikrino sistemoje ir patvirtino vartotojui, jog Őiuo adresu interneto prieigos paslaugas teikėja galėtų teikti, bei pateikė vartotojui pasiūlymą sudaryti paslaugų teikimo sutartį 24 mėn. laikotarpiui. Vartotojui pasiteiravus, kas būtų, jei jis pageidautų nutraukti paslaugų teikimo sutartį anksĀiau, teikėjos atstovė informavo vartotoją, jog būtų galimybė paslaugas persiraŐyti, jei vartotojas persikeltų gyventi kitu adresu ir juo teikėja turėtų technines galimybes paslaugas teikti, taip pat vartotojas paslaugas galėtų perraŐyti kitam asmeniui, kuris liktų gyventi Őenuoju adresu. Tuo atveju, jei vartotojui nebūtų tinkamas nei vienas iš nurodytų variantų ir

vartotojas pageidautų paslaugų teikimo sutartį nutraukti anksčiau termino, vartotojui tektų grąžinti suteiktas nuolaidas už visą laikotarpį, kurį buvo naudotasi interneto prieigos paslaugomis. Kadangi vartotojas paprašė su juo susisiekti kitą dieną, teikėjos atstovė su vartotoju antrą kartą susisiekė 2023 m. birželio 26 d. ir pokalbio telefonu metu susitarė dėl paslaugų teikimo sutarties sudarymo 24 mėn. laikotarpiui už 7,99 Eur/mėn. mokestį. Taip pat su vartotoju buvo sutarta, jog teikėjos meistrai 2023 m. liepos 3 d. atvyks vartotojui prijungti interneto prieigos paslaugas ir atveš visus sutartinius dokumentus, su kuriais vartotojas turėtų susipažinti. Teikėja atkreipė dėmesį, kad 2023 m. liepos 3 d. vartotojas pasirašė visus sutartinius dokumentus: Tinklo paslaugos užsakymą (toliau – užsakymas), INIT tinklo paslaugos teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – tinklo sutartis), INIT interneto paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – interneto sutartis) (užsakymas, tinklo sutartis ir interneto sutartis toliau kartu – sutartis), Įrangos pirkimo–pardavimo sutartį bei Paslaugų teikimo taisykles¹ (toliau – taisyklės).

(5) Teikėja informavo, kad 2024 m. sausio 31 d. vartotojas kreipėsi į teikėją el. laišku, prašydamas nutraukti sutartį be papildomų mokesčių (grąžintinų nuolaidų), kadangi persikraustė į naują vietą, kurioje teikėja paslaugų neteikia. Teikėja atsakydama į vartotojo el. laišką paaiškino, kad paslaugas perkelti gali tik esant techninėms galimybėms, kaip numatyta taisyklių 5.2.1 punkte², o pagal sutartį paslaugas įsipareigojo teikti konkrečioje vietoje, t. y. pirminiu adresu, ir pareigos paslaugas teikti nauju adresu, juolab nesant techninių galimybių, pagal sutartinius dokumentus neprisiėmė. Atsižvelgdama į tai, teikėja informavo vartotoją, kad jeigu jis vis dėlto pageidaus nutraukti sutartį, teikėja prašys grąžinti suteiktas nuolaidas³, o vartotojui reikės atvykti į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių adresu Laisvės al. 30A, Kaunas, su asmens tapatybę patvirtinančiu dokumentu arba el. paštu atsiųsti pasirašytą prašymą dėl sutarties nutraukimo. Teikėja patikslino, kad vartotojas nėra pateikęs rašytinio prašymo dėl sutarties nutraukimo, todėl paslaugos vartotojui yra tebe teikiamos.

(6) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta paaiškinimuose, teikėja nesutinka tenkinti vartotojo prašymo ir nutraukti sutartį nereikalaujama vartotojo grąžinti suteiktas nuolaidas, kadangi vartotojas buvo informuotas tiek telefonu, tiek taisyklėse, jog paslaugų teikimo adreso keitimas yra galimas tik teikėjai turint technines galimybes. Teikėja pažymėjo, kad sudarydamas sutartį vartotojas nenurodė, jog planuoja keisti gyvenamąją vietą, o dėl sutarties nutraukimo, vartotojui keičiant gyvenamąją vietą, nėra teikėjos kaltės. Teikėjos teigimu, pats vartotojas, būdamas atidus ir rūpestingas, planuodamas persikelti į kitą gyvenamąjį būstą, galėjo sudaryti neterminuotą paslaugų teikimo sutartį, nesinaudoti teikėjos taikomomis paslaugų kainų nuolaidomis, mokėti visą paslaugų kainą ir tokiu atveju nutraukti sutartį be pareigos grąžinti suteiktas nuolaidas.

(7) Kartu su paaiškinimais teikėja papildomai pateikė su vartotoju sudarytus sutartinius dokumentus, nurodytus šio nutarimo 4 pastraipoje, ir 2023 m. birželio 22 d. ir 26 d. tarp vartotojo ir teikėjos atstovės vykusių pokalbių telefonu įrašus (toliau – pokalbių įrašai).

(8) Pagal sutartinius dokumentus matyti, kad ginčo šalys susitarė dėl interneto prieigos paslaugų teikimo konkrečioje vietoje, t. y. pirminiu adresu⁴. Taip pat matyti, jog taisyklių 5.2.1 punkte įtvirtinta vartotojo teisė pakeisti sutartą paslaugų teikimo vietą, t. y. perkelti paslaugas, jei tam yra

¹ Galioja nuo 2023 m. gegužės 1 d.

² Taisyklių 5.2.1 punkte numatyta, jog tuo atveju, kai „sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas pageidauja pakeisti Paslaugos teikimo adresą (jei tam yra techninės sąlygos), apie tai Klientas raštu praneša Operatoriui. Paslaugų teikimas naujoje vietoje pradedamas teikti ne vėliau kaip po 15 kalendorinių dienų <...> Už Paslaugos teikimo vietos pakeitimą Klientas sumoka vienkartinį, Operatoriaus nustatytą mokestį“.

³ Teikėja nurodė, kad pagal sutartį vartotojui buvo suteiktos šios nuolaidos: 28,00 Eur nuolaida tinklo paslaugos prijungimo mokesčiui (tinklo sutarties 8.6 punktas), 15,21 Eur/mėn. nuolaida interneto paslaugos mėnesiniam mokesčiui (internetu sutarties 8.5 punktas) ir 13,50 Eur nuolaida interneto paslaugos aktyvavimo mokesčiui (internetu sutarties 8.7 punktas).

⁴ Užsakyme numatyta, kad „užsakomos paslaugos teikimo vieta“ – (duomenys neskelbtini), o interneto sutarties 1.1 punkte įtvirtinta, kad šios sutarties objektas yra „internetu paslaugų teikimas užsakytos Tinklo paslaugos teikimo vietoje <...>“.

techninės galimybės (sąlygos). Visi sutartiniai dokumentai, įskaitant taisykles, vartotojo yra pasirašyti.

(9) Ginčo nagrinėjimo metu perklaudus pokalbių įrašus nustatyta, kad 2023 m. birželio 22 d. pokalbio metu vartotojas teiravosi apie paslaugų teikimą pirminiu adresu, o apie galimus ketinimus gyvenamąją vietą keisti teikėjos atstovei neužsiminė. Taip pat nustatyta, kad vartotojui pasiteiravus dėl paslaugų teikimo sutarties nutraukimo anksčiau termino pasekmių teikėjos atstovė vartotoją aiškiai informavo, kad nutraukus paslaugų teikimo sutartį anksčiau sutarto termino vartotojui reikėtų gražinti teikėjos suteiktas nuolaidas, o paslaugų perkėlimas kitu adresu už vienkartinį mokestį yra galimas, jei tam teikėja turi technines galimybes. Taip pat nustatyta, kad 2023 m. birželio 26 d. pokalbio metu teikėjos atstovė vartotojui rekomendavo prieš pasirašant sutartį atidžiai susipažinti su visais sutartiniais dokumentais, kuriuos vartotojui atveš meistras, atvykęs prijungti vartotojui paslaugų.

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

(10) Įvertinusi vartotojo ir teikėjos pateiktą informaciją, Taryba daro išvadą, kad ginčas tarp šalių yra kilęs dėl teikėjos reikalavimo atlyginti suteiktas nuolaidas, jeigu vartotojas nutrauktų sutartį anksčiau joje numatyto termino pabaigos, pagrįstumo. Pagal ginčo medžiagą matyti, kad vartotojas tokį teikėjos reikalavimą ginčija teigdamas, kad pakeitė gyvenamąją vietą, kurioje teikėja negali teikti vartotojo pageidaujamų paslaugų.

(11) Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių⁵ (toliau – ERPTT) 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. ERPTT 29 ir 31 punktuose numatyti atvejai, kada abonentas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui be jokių papildomų išlaidų, t. y. jei paslaugų teikėjas pakeičia paslaugų teikimo sutarties sąlygas arba iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo sutartį.

(12) Kaip nustatyta šio nutarimo 4 ir 8 pastraipose, vartotojas ir teikėja sudarė sutartį dėl interneto prieigos paslaugų teikimo 24 mėn. laikotarpiui ir susitarė dėl paslaugų teikimo vietos, t. y. interneto prieigos paslaugų teikimo pirminiu adresu. Taip pat remiantis ginčo nagrinėjimo medžiaga darytina išvada, jog atitinkamas paslaugas perkelti kitu adresu teikėja įsipareigojo tik tuo atveju, jeigu būtų techninės galimybės, o ginčo atveju vartotoją informavo, kad tokių galimybių neturi. Taryba atkreipia dėmesį, kad informacija apie galimybes (kurios priklauso nuo techninių sąlygų) perkelti paslaugas kitu, nei nurodyta sutartyje, adresu pateikta taisyklėse, kurias vartotojas pasirašė, taip patvirtindamas, kad su jomis susipažino ir sutiko. Taip pat apie paslaugų perkėlimo galimybes ir sąlygas vartotojas buvo aiškiai informuotas ir telefonu, o savo galimų ketinimų keisti gyvenamąją vietą teikėjai sutarties sudarymo metu neatskleidė.

(13) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, ir sistemiškai įvertinusi visas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, Taryba neturi pagrindo daryti išvadą, jog ginčo atveju vartotojui pakeitus gyvenamąją vietą ir joje teikėjai neturint techninių galimybių teikti paslaugas, sutartis būtų nutraukiama dėl teikėjos kaltės. Kaip minėta aukščiau, pagal sutartinius dokumentus teikėja vartotojui paslaugas įsipareigojo teikti pirminiu adresu, bet neprisiėmė besąlygiškų įsipareigojimų užtikrinti paslaugų perkėlimą nauju adresu, todėl nėra pagrindo konstatuoti, kad teikėja iš esmės pažeidė sutartį, dėl ko vartotojas įgytų teisę nutraukti sutartį be papildomų išlaidų pagal ERPTT 31 punktą. Taip pat ginčo nagrinėjimo metu nenustatyta ir kitų aplinkybių, pavyzdžiui, sutarties sąlygų keitimo, kurios leistų vartotojui sutartį nutraukti be papildomų išlaidų pagal ERPTT 29 punktą.

⁵ Patvirtintų RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

(14) Taisyklių 9.2 punkte numatyta, kad „jei Sutartis nutraukiama nepasibaigus Trumpiausiam naudojimosi paslauga laikotarpiui Kliento iniciatyva, nesant Operatoriaus kaltės, Klientas turi sumokėti ne tik visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis Paslaugomis, bet turi sumokėti <...> suteiktas nuolaidas, kurias jis gavo iki Sutarties nutraukimo dienos“. Taigi, nenustačius teikėjos kaltės dėl sutarties nutraukimo ar kitų pagrindų, kurie leistų vartotojui sutartį nutraukti be jokių papildomų išlaidų (ginčo atveju be suteiktų nuolaidų grąžinimo), kaip numato ERPPT, teikėja, vartotojui nutraukus sutartį anksčiau, nei baigsis sutartyje numatytas 24 mėn. terminas, pagal taisykles turi pagrįstą teisę reikalauti suteiktų nuolaidų grąžinimo.

(15) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, Taryba neturi pagrindo pripažinti vartotojo reikalavimo nutraukti sutartį be pareigos grąžinti suteiktas nuolaidas pagrįstu.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a :

Atmesti vartotojo prašyme keliamą reikalavimą.

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