



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvtat.lt  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

Vilniaus miesto apylinkės teismui  
*Per EPP*

2019-06-14 Nr. 4E-1116  
civ. byla Nr. e2-19934-905/2019

### Ieškovas

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba  
Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius,  
kodas: 188770044,  
banko rekvizitai: a/s LT59 7044 0600 0152 7853,  
AB SEB bankas, banko kodas 70440

### Atsakovas

UAB „Lux Express Lithuania“  
Meistrų g. 8A, 02189 Vilnius  
kodas 302432702  
(banko rekvizitai nežinomi)

## PATIKSLINTAS IEŠKINYS DĖL UAB „LUX EXPRESS LITHUANIA“ BILJETŲ PARDAVIMO, BAGAŽO VEŽIMO IR VAŽIAVIMO TAISYKLIŲ SĄLYGŲ PRIPAŽINIMO NESĄŽININGOMIS IR NEGALIOJANČIOMIS

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pateikė teismui ieškinį dėl UAB „Lux Express Lithuania“ bilietų pardavimo, bagažo vežimo ir važiavimo taisyklių sąlygų (toliau – Taisyklės) 4.3, 4.6 ir 4.7 punktuose įtvirtintų sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis. 2019 m. gegužės 31 d. buvo gautas Vilniaus miesto apylinkės teismo 2019 m. gegužės 31 d. pranešimas civilinėje byloje Nr. e2-19934-905/2019, kartu su kuriuo buvo pateiktas atsakovo UAB „Lux Express Lithuania“ atsiliepimas į ieškinį. Atsiliepime nurodoma, kad aukščiau minimų Taisyklių punktų sąlygos buvo pakeistos. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuomone, sąlygų pakeitimai yra deklaratyvūs, nekeičiantys sąlygų esmės. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kad punktų formuluotės buvo pakoreguotos, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuomone, iškilo būtinumas patikslinti ieškinį. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba Vilniaus miesto apylinkės teismui teikia patikslintą ieškinį dėl UAB „Lux Express Lithuania“ Taisyklių sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis.

Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – Civilinio proceso kodeksas) 49 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta valstybės institucijų teisė įstatymų numatytais atvejais pareikšti ieškinį viešajam interesui apginti. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12 straipsnio 1 dalies 6 punktą įtvirtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnio 2

dalį nurodo, jog Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir pasiūlyti jam per 14 dienų nuo šio pasiūlymo gavimo pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, taip pat nurodyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipsis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) dėl nesąžiningos sąlygos (sąlygų) pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdys Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pasiūlymo.

Europos Sąjungos Teisingumo Teismas 2000 m. birželio 27 d. sprendime *Océano Grupo Editorial ir Salvat Editores (C-240/98 – C-244/98, Rink. p. I-4941)* pažymėjo, kad 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EBB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (toliau – Direktyva), 7 straipsnio 2 dalis pripažintoms vartotojų organizacijoms suteikia galimybę kreiptis į teismus, kad šie patikrintų, ar visuotiniam taikymui nustatytos sąlygos yra nesąžiningos, ir prireikus pripažintų jas neteisėtomis, net kai tokios sąlygos nebuvo įtrauktos į konkrečią sutartį.

Europos Sąjungos Teisingumo Teismas taip pat nurodė, jog taip yra todėl, kad tokia nuostata patenka į apsaugos sistemą, „pagrįstą mintimi, kad vartotojas yra mažiau palankioje padėtyje nei pardavėjas ar tiekėjas tiek galimybių derėtis, tiek informacijos lygio atžvilgiu“ ir kad tokia padėtis gali „būti kompensuota tik dėl pozityvaus su sutartiniais santykiais nesusijusių subjektų įsikišimo“.

Direktyvos vienas iš nustatytų tikslų yra apsaugoti vartotojus sutarties nesąžiningų sąlygų atvejais, t. y. asmenys, įsigyjantys prekes ar paslaugas, turi būti apsaugoti nuo pardavėjo ar tiekėjo piktnaudžiavimo galia, ypač nuo vienašališkų tipinių sutarčių ir nuo esminių teisių nesąžiningo neįtraukimo į sutartis. Direktyvoje nustatyti nesąžiningų sąlygų kriterijai buvo perkelti į Lietuvos nacionalinę teisę – į Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.228<sup>4</sup> straipsnį.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, įtvirtinančiu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teisę įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoti sutarčių standartines sąlygas ir ginčyti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas bei siekdama užtikrinti vartotojų teisių apsaugą, išnagrinėjo UAB „Lux Express Lithuania“ Taisyklės nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu ir 2017 m. gruodžio 12 d. priėmė nutarimą Nr. 10-1732 „Dėl UAB „Lux Express Lithuania“ bilietų pardavimo, bagažo vežimo ir važiavimo taisyklių“ (toliau – Nutarimas). Nutarime Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija konstatavo, kad pagal Civilinio kodekso 6.228<sup>1</sup> straipsnį, vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui (fiziniam asmeniui, veikiančiam su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais) prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą. Atkreipė dėmesį, kad UAB „Lux Express Lithuania“ Taisyklės yra vartojimo sutartis, kadangi keleivis yra fizinis asmuo, kuris užsakė vežimo paslaugas jo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti, o vežėjas yra verslininkas – juridinis asmuo, kuris įsipareigojo keleiviui suteikti vežimo paslaugas. Taip pat, pažymėjo, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2009 m. gruodžio 1 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-541/2009 konstatavo, jog keleivio vežimo sutartis laikytina vartojimo sutartimi, kurios silpnesnioji šalis yra keleivis, esantis akivaizdžiai nelygiavertėje padėtyje su kita sutarties šalimi – vežėju. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas taip pat pažymėjo, kad keleivio vežimo sutartį kvalifikavus kaip vartojimo, šiai sutarčiai taikytinos specialiosios, užtikrinančios didesnę vienos iš sutarties šalių – vartotojo – teisių apsaugą, taisyklės. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija Nutarime nurodė, kad Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnyje numatyta, jog nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos ir kuriomis dėl sąžiningumo reikalavimo pažeidimo iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai, taip pat

minėtame teisės akte pateikiamas pavyzdinis sąrašas standartinių sutarties sąlygų, kurios yra preziumuojamos kaip nesąžiningos vartotojams.

Nutarimu Taisyklių 2.2, 3.1.2, 3.1.3, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8.1, 4.8.2, 4.9, 4.11, 4.14, 5.1.4, 5.6, 6.1 ir 6.6.3 punktų sąlygos buvo pripažintos atitinkančiomis Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalyje įtvirtintus sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus. Pažymėtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, 2017 m. gruodžio 15 d. raštu Nr. 4-8869 Nutarimo nuorašą pateikė UAB „Lux Express Lithuania“ ir pasiūlė bendrovei per 14 dienų nuo nutarimo gavimo dienos pakeisti, panaikinti ar netaikyti nutarime nurodytų sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, kurios buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus. Taip pat minimu raštu apie priimtus sprendimus Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba bendrovės paprašė informuoti per aukščiau nurodytą terminą, t. y. 14 dienų nuo nutarimo gavimo dienos. 2018 m. sausio 22 d. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gavo UAB „Lux Epress Lithuania“ 2018 m. sausio 22 d. raštą (reg. Nr. 5-483), kuriame bendrovė pateikė nuomonę ir argumentus dėl Nutarimu nesąžiningomis pripažintų Taisyklių sąlygų, jų taikymo. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, įvertinusi aukščiau minimame bendrovės rašte nurodytus paaiškinimus bei argumentus, nustatė, kad UAB „Lux Express Lithuania“ neatsižvelgė į Nutarime nurodytas pastabas bei pasiūlymus ir atitinkamai nepakeitė Taisyklių 4.3, 4.6, 4.7, 4.8, 4.8.1 ir 4.8.2 punktuose įtvirtintų sąlygų. Atsižvelgdama į tai, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2018 m. birželio 13 d. raštu Nr. 4-3969, pakartotinai kreipėsi į UAB „Lux Express Lithuania“, siūlydama minimus punktus pakeisti, panaikinti ar netaikyti bei apie priimtus sprendimus informuoti Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Pažymėtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2018 m. liepos 24 d. gavo UAB „Lux Express Lithuania“ 2018 m. liepos 23 d. raštą (reg. Nr. 5-4376), kuriame bendrovė pateikė paaiškinimus dėl aukščiau minimų Taisyklių punktų sąlygų. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, įvertinusi minimame rašte pateiktus paaiškinimus, nustatė, kad UAB „Lux Express Lithuania“ iš dalies atsižvelgė į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos aukščiau minimą pasiūlymą bei tinkamai pakeitė Taisyklių 4.8, 4.8.1 ir 4.8.2 punktuose įtvirtintas sąlygas. Tačiau, UAB „Lux Express Lithuania“ iš esmės neatsižvelgė į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pastabas bei tinkamai nepakeitė Taisyklių 4.3, 4.6 ir 4.7 punktuose įtvirtintas sąlygas. Tokiu būdu, UAB „Lux Express Lithuania“ neatsižvelgė į pateiktus siūlymus dėl Taisyklių 4.3, 4.6 ir 4.7 punktuose įtvirtintų sąlygų, kurios Nutarimu buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus, pakeitimo, panaikinimo ar netaikymo, taigi nesutiko nutraukti viešojo intereso pažeidimo.

Dėl Taisyklių 4.3 punkte įtvirtintos sąlygos „*vežėjas neatsako už Keleivio patirtą žalą ir negautą pelną dėl to, kad autobusas laiku neatvyko į paskirties vietą dėl ankstesniame punkte išvardintų aplinkybių*“, pažymėtina, kad minimos sąlygos formuluotė yra pakeista į „*Vežėjas neatsako už Keleivio patirtą žalą ir negautą pelną dėl to, kad autobusas laiku neatvyko į paskirties vietą, tačiau vežėjas prisiima atsakomybę už suteiktas paslaugas (žiūrėti 4.8)*“.

Taigi, Taisyklių 4.3 punkte įtvirtinta, kad vežėjas pasilieka teisę apriboti savo atsakomybę ir neatlyginti vartotojo patirtą žalą bei negautą pelną tais atvejais, jei autobusas laiku neatvyko į paskirties vietą, tačiau numato, kad vežėjas prisiima atsakomybę už suteiktas paslaugas bei nukreipia į Taisyklių 4.8 punktą. Pažymėtina, kad Taisyklių 4.8 punkte įtvirtinta, jog „*Jei dėl Vežėjo kaltės autobusas negali išvykti į reisą arba jei reisas buvo nutrauktas dėl autobuso techninio gedimo, Vežėjas kuo greičiau organizuoja autobuso pakeitimą kitu. Be to, Vežėjas užtikrina, kad: 4.8.1. Jei dėl šiamo punkte išvardintų priežasčių išvykimas arba atvykimas į paskirties vietą vėluoja daugiau nei 2 valandas, Keleiviui pateikus pareiškimą, kompensuojama 50 proc. bilieto kainos; 4.8.2. Jei dėl*

*šiuo punkte išvardintų priežasčių atvykimas į paskirties vietą vėluoja daugiau nei 5 valandas, keleiviui pateikus pareiškimą, kompensuojama 100 proc. bilieto kainos.“.*

Pabrėžtina, kad nors atsakovas pakeitė minimo punkto formuluotę, būtina atkreipti dėmesį į tai, kad pakeitimai yra deklaratyvūs, nekeičiantys sąlygos esmės, t. y. paliekančios vežėjo teisę apriboti savo atsakomybę ir neatlyginti vartotojo patirtą žalą, jei autobusas laiku neatvyko į paskirties vietą. Taigi, bendrovė apriboja savo atsakomybę ir neatlygina vartotojo patirtą žalą net ir tais atvejais, jei autobusas laiku neatvyko į paskirties vietą dėl bendrovės kaltės ir vartotojas dėl to patyrė žalą.

Atsižvelgiant į tai, atkreiptinas dėmesys, kad šalis, neįvykdžiusi sutarties, arba netinkamai įvykdžiusi, kitai sutarties šaliai turi atlyginti jos patirtus nuostolius (Civilinio kodekso 6.245 straipsnio 3 dalis). Civilinio kodekso 6.817 straipsnis taip pat numato vežimo sutarties šalių atsakomybę už netinkamą sutarties vykdymą. Pažymėtina, kad civilinė sutartinė atsakomybė pasireiškia arba netesybų forma (jeigu tai numatyta sutartyje), arba taikomos įstatymuose numatytos bendrosios taisyklės. Lietuvos Respublikos kelių transporto kodekso (toliau – Kelių transporto kodeksas) 22 straipsnio 2 dalyje yra įtvirtinta viena iš transporto priemonės ekipažo pareigų – laikytis veikiančių maršrutų ir eismo tvarkaraščių. Minėta transporto priemonės ekipažo pareiga taip pat yra numatyta ir 2011 m. balandžio 13 d. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro įsakymu Nr. 3-223 „Dėl Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklių patvirtinimo“ patvirtintų Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklių (toliau – Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklės) 54.3 punkte, o šių taisyklių 13 punkte nurodoma, kad „reguliarių reisų metu transporto priemonė privalo atvykti į autobusų stotis ir stoteles, numatytas eismo tvarkaraštyje jame nustatytu laiku“. Pažymėtina, kad Kelių transporto kodekso 47 straipsnio, nustatančio vežėjo atsakomybę už keleivio, bagažo ar krovinio pavėluotą vežimą, 1 dalyje įtvirtinta, jog vežėjas, pažeidęs keleivio, bagažo ar krovinio vežimo terminus (išskyrus keleivio vežimą miesto ir priemiesčio maršrutais), privalo atlyginti keleiviui, krovinio siuntėjui arba gavėjui turėtus nuostolius, atsiradusius dėl transporto priemonės vėlavimo, jeigu sutartyje nebuvo numatyta atsakomybė netesybomis. Negautos pajamos neatlyginamos. Vežėjas neatsako, jeigu vėlavimas įvyko dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako (jam tenka įrodinėjimo pareiga) (Civilinio kodekso 6.819 straipsnio 1 dalis). Taigi autobusui neatvykus į paskirties vietą pagal eismo tvarkaraštyje nustatytą laiką vežėjui tenka pareiga atlyginti vartotojui patirtą žalą, jeigu jis neįrodo, jog vėlavimas įvyko dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako.

Aiškinant Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalyje įtvirtintą normą, pagal kurią sutartinės prievolės neįvykdžiusi bendrovė (verslininkas) atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai įvykdė dėl nenugalimos jėgos, akivaizdu, kad įstatymo leidėjas komercine veikla užsiimančios sutarties šalies atsakomybę išskyrė iš kitų subjektų atsakomybės ir jam iškėlė didesnius atidumo, rūpestingumo, sudarant ir vykdant sutartį, reikalavimus. Kasacinio teismo praktikoje jau ne kartą yra pasisakyta, kad bendrovei (verslininkui) nustatomos griežtesnės atsakomybės sąlygos. Bendrovė (verslininkas) yra pelno siekiantis asmuo, savo veikloje sudarantis komercinius sandorius, kurie pasižymi tam tikra rizika, dėl to tokia bendrovė savo veikloje turi priiimti neigiamų padarinių – nuostolių kitai sutarties šaliai – atsiradimo riziką ir tais atvejais, kai sutartinių prievolių tinkamas įvykdymas tampa suvaržytas ne dėl priežasčių, priklausančių nuo pačios bendrovės. Be kita ko, atkreiptinas dėmesys į tai, kad Civilinio kodekso 6.817 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad vežimo sutarties sąlygos, panaikinančios ar ribojančios vežėjo civilinę atsakomybę, negalioja, išskyrus įstatymo nustatytas išimtis. Panaši nuostata įtvirtinta ir Kelių transporto kodekso 52 straipsnyje, kuriame nurodoma, kad vežėjo susitarimai su keleiviu, kroviniu ar bagažo siuntėju arba gavėju dėl vežėjo atleidimo nuo atsakomybės už padarytą žalą ar jos dydžio sumažinimo negalioja.

Pasisakant dėl Taisyklių 4.8.1 ir 4.8.2 papunkčiuose įtvirtintų sąlygų, atkreiptinas dėmesys, jog 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OJ L 55, 28.2.2011, p. 1–12) (toliau – Reglamentas Nr. 181/2011) 19 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad kai vežėjas pagrįstai numato, kad reguliari paslauga bus atšaukta arba iš stoties vėluojama išvykti daugiau kaip 120 minučių, taip pat tuo atveju, kai parduodama daugiau bilietų, nei yra vietų, keleiviui nedelsiant siūloma pasirinkti: a) tęsti kelionę arba vykti į galutinę atvykimo vietą kitu maršrutu, be papildomo mokesčio ir panašiomis kelionės sąlygomis, kaip nustatyta vežimo sutartyje, esant anksčiausiai galimybei; b) už bilietą sumokėtos sumos grąžinimą ir, atitinkamai atvejais, nemokamą grįžimo miesto arba tolimojo susisiekimo autobusu į pradinę išvykimo vietą paslaugą, kaip nustatyta vežimo sutartyje, esant anksčiausiai galimybei. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinama, kad jeigu vežėjas nepasiūlo keleiviui 1 dalyje nurodytų galimybių, keleivis turi teisę, be 1 dalies b punkte nurodytos grąžintinos sumos, gauti 50 % bilieto kainos sudarančią kompensaciją. Taigi, sistemiškai vertinant minimas teisės akto nuostatas, darytina išvada, kad tuo atveju, kai iš stoties vėluojama išvykti daugiau kaip 2 val., vartotojas turi teisę į už bilietą sumokėtos sumos grąžinimą bei papildomai, 50 % bilieto kainos sudarančią kompensaciją. Tuo tarpu, Taisyklių 4.8.1 ir 4.8.2 papunkčiuose įtvirtinama, tik vartotojo teisė į minimą papildomą kompensaciją, tačiau nėra įtvirtinama vartotojo teisė į už bilietą sumokėtos sumos grąžinimą. Tokiu būdu, Taisyklių 4.8.1 ir 4.8.2 papunkčiuose įtvirtintos sąlygos neatitinka aukščiau aptarto teisinio reglamentavimo, jomis apribojama vartotojo teisė verslininko atžvilgiu tuo atveju, kai verslininkas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus, ir iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra.

Papildomai, atkreiptinas dėmesys į tai, kad kompensacijos išmokėjimas – tai bendrovės pareiga, numatyta teisės aktų bei ji ne visuomet apims visos vartotojo patirtos žalos dėl autobuso vėlavimo atvykti į paskirties vietą, atlyginimą. Taigi, atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Taisyklių 4.3 punkte įtvirtinta sąlyga, kuri apriboja atsakovo atsakomybę ir suteikia teisę neatlyginti vartotojo patirtą žalą tais atvejais, jei autobusas laiku neatvyko į paskirties vietą, neatitinka aukščiau aptarto teisinio reglamentavimo, ja netinkamai panaikinama vartotojo teisė verslininko atžvilgiu tuo atveju, kai verslininkas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus, ir iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra.

Dėl Taisyklių 4.6 punkte įtvirtintos sąlygos „vežėjas neatsako už autobuso bagažinėje patalpinto bagažo turinį ir už šio turinio saugumą, taip pat už Keleivio bagažę (pvz.: kelioniniame krepšyje arba lagamine) esančių vertingų daiktų (juvelyrinių dirbinių, fototechnikos ir videotechnikos, pinigų, banko čekių, vertybinių popierių, trapių daiktų ir kt.) būklę ar dingimą“ bei Taisyklių 4.7 punkte įtvirtintos sąlygos „jei bagažui (pvz.: kelioniniam krepšiui arba lagaminui patalpintam į bagažo skyrių) buvo padaryta žala dėl firmos kaltės, kompensuojama iki 200 EUR žalos vertės arba atitinkama suma vietine valiuta. Didesnį nei 200 EUR vertės nuostolį kompensuoja draudimo kompanija, jei Keleivis yra sudaręs draudimo sutartį“, pažymėtina, kad minimų sąlygų formuluotės yra pakeistos ir iš esmės minimos sąlygos yra apjungtos ir išdėstytos 4.6 punkte, kuriame įtvirtinta „Vežėjas neatsako už autobuso bagažinėje patalpinto bagažo turinį ir už šio turinio saugumą, taip pat už Keleivio bagažę (pvz.: kelioniniame krepšyje arba lagamine) esančių vertingų daiktų (juvelyrinių dirbinių, fototechnikos ir videotechnikos, pinigų, banko čekių, vertybinių popierių, trapių daiktų ir kt.) būklę ar dingimą. Nepaisant šios nuostatos, jei bagažui (pvz.: kelioniniam krepšiui arba lagaminui patalpintam į bagažo skyrių) buvo padaryta žala dėl firmos kaltės, Vežėjas įsipareigoja kompensuoti iki 200 EUR žalos vertės arba atitinkama suma vietine valiuta. Jei žala viršija 200 EUR nuostoliai bus atlyginti draudimo bendrovės, jei Keleivis savo bagažą buvo

*apdraudęs. Bagažo kompensacija apskaičiuojama numatant nusidėvėjimą (-10% kasmet) ir įsigijimo čekius ar kitus oficialius dokumentus įrodančius pradinę bagažo kainą ir įsigijimo datą“.*

Pabrėžtina, kad nors atsakovas pakeitė minimo punkto formuluotę, būtina atkreipti dėmesį į tai, kad pakeitimai yra deklaratyvūs, nekeičiantys sąlygos esmės, t. y. paliekančios vežėjo teisę apriboti savo atsakomybę už vartotojų asmeninių daiktų, patalpintų autobuso bagažo skyriuje, saugumą, bagažo sugadinimą ar (ir) praradimą bei teisę apriboti savo civilinę atsakomybę iki 200 EUR žalos vertės arba atitinkama suma vietine valiuta, jei bagažui padaryta žala atsirado dėl vežėjo kaltės, o viršijus 200 EUR patirtų nuostolių sumą, atsiradusią žalą įgyja pareigą atlyginti draudimo kompanija vartotojui sudarius su ja draudimo sutartį.

Atsižvelgiant į aukščiau minimą Taisyklių punkte įtvirtintą sąlygų formuluotę, atkreiptinas dėmesys, kad Civilinio kodekso 6.820 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog vežėjas atsako už bagažo neišsaugojimą (praradimą, sugadinimą) po bagažo priėmimo iki jo išdavimo gavėjui ar kitam įgaliotam asmeniui, jeigu neįrodo, kad bagažas buvo visiškai ar iš dalies prarastas ar sužalotas dėl aplinkybių, kurių vežėjas negalėjo išvengti ir kurių pašalinimas nuo jo nepriklauso. Kelių transporto kodekso 46 straipsnyje, įtvirtinančiame atsakomybės dydžio nustatymą, nurodoma, kad vežėjas padarytą žalą kroviniui ar bagažui, kurie buvo keleivio ar krovinio siuntėjo pareiškimu įvertinti ir už juos apmokėta, atlygina įvertinto turto suma, jeigu nėra įrodymų, kad ši suma viršija keleiviui ar siuntėjui padarytos žalos tikrąjį dydį, o jeigu krovins ar bagažas nebuvo įvertinti ir už juos apmokėta, tai už padarytą žalą vežėjas atsako taip: už jų praradimą ar trūkumą – prarasto ar trūkstamo turto verte, už sužalojimą – tokia suma, kokia sumažėjo krovinio ar bagažo vertė. Taip pat, minimo straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad už keleivio rankinį bagažą vežėjas atsako tik tada, kai bagažas buvo prarastas ar sužalotas kelių transporto priemonės avarijos metu, jeigu keleivis ar asmuo, turintis teisę į žalos atlyginimą, įrodys apie turėtą ir netektą bagažą ir jo vertę. Taigi, minimas teisinis žalos, dėl prarasto ar sugadinto bagažo, atlyginimo reglamentavimas įtvirtina vežėjo pareigą atlyginti padarytą žalą bagažui.

Civilinio kodekso 6.820 straipsnio 2 dalyje yra įtvirtinta, kad už žalą, padarytą dėl krovinio ar bagažo praradimo, trūkumo ar sužalojimo, vežėjo atsakomybės dydį nustato vežimo sutartis ar įstatymas. Taigi, vadovaujantis minima nuostata, sutarties šalys sutartimi gali apsibrėžti atsakomybės ribas, tačiau būtina pabrėžti tai, kad Taisyklės yra parengtos atsakovo vienašališkai, iš anksto, nederinant jų sąlygų su vartotoju. Vežimo sutartis su vartotoju yra sudaroma prisijungimo būdu ir dėl sutarties nuostatų vartotojas derėtis galimybės neturi. Atsižvelgiant į tai, atsakovas, vienašališkai Taisyklėse įtvirtindamas savo civilinės atsakomybės apribojimą, pažeidžia vartotojo, kaip silpnesniosios vartojimo sutarties šalies teises bei interesus. Be kita ko, pažymėtina ir tai, kad minima Civiliniame kodekse įtvirtinta norma yra bendroji, o nagrinėjamu atveju, specialioji – Kelių transporto kodekso 46 straipsnis, kuris nagrinėjamu atveju turėtų būti taikomas, numato, kad vežėjas padarytą žalą kroviniui ar bagažui, kurie buvo keleivio ar krovinio siuntėjo pareiškimu įvertinti ir už juos apmokėta, atlygina įvertinto turto suma, jeigu nėra įrodymų, kad ši suma viršija keleiviui ar siuntėjui padarytos žalos tikrąjį dydį, o jeigu krovins ar bagažas nebuvo įvertinti ir už juos apmokėta, tai už padarytą žalą vežėjas atsako taip: už jų praradimą ar trūkumą – prarasto ar trūkstamo turto verte, už sužalojimą – tokia suma, kokia sumažėjo krovinio ar bagažo vertė.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Taisyklių 2.3 punkto nuostata, suteikianti teisę vartotojams, pageidaujantiems be rankinio bagažo papildomai vežtis bagažą autobuso bagažinėje, suponuoja tai, kad vežėjui, t. y. UAB „Lux Express Lithuania“ tenka pareiga pasirūpinti atvykusių vartotojų daiktų priėmimu bei jų apsauga visos vežimo paslaugos teikimo metu, išskyrus vertingus daiktus, išsamiai detalizuotus Taisyklių nuostatose, už kurių praradimą ar (ir) dingimą nekiltų vežėjui civilinė atsakomybė, kai jie gabenami autobuso bagaže. Taigi sutartiniai vežimo santykiai dėl vežimo

paslaugos teikimo apima ir bagažo pasaugos santykius. Neužtikrinus galimybės saugiai palikti asmeninius daiktus autobuso bagaže, išskyrus taikytinas išimtis, apie kurias vartotojas yra tinkamai informuotas ir supažindintas prieš kelionės pradžią, vartotojui ribojama galimybė tinkamai naudotis UAB „Lux Express Lithuania“ teikiama vežimo paslauga. Pažymėtina, kad atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pažeidus prievolę paslaugų teikimo metu tinkamai pasirūpinti vartotojų paliktais saugoti daiktais, ir praradus arba sugadinus patikėtą saugoti daiktą, vartotojas turi teisę reikalauti atlyginti dėl to patirtą žalą (Civilinio kodekso 6.256 straipsnis). Papildomai pažymėtina, jog vartojimo sutarčių sąlygos, panaikinančios arba apribojančios paslaugų teikėjo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą vartotojo turtui, negalioja. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Taisyklių 4.6 punkto sąlyga neatitinka aukščiau aptarto teisinio reglamentavimo, panaikina arba apriboja paslaugų teikėjo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą vartotojo turtui, išskyrus taikytinas išimtis vertingiems daiktams, gabenamiems autobuso bagaže, jei vartotojas apie tai tinkamai informuotas teisės aktų nustatyta tvarka.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad Taisyklių 4.6 punkte įtvirtinta sąlygos formuluotė yra prieštaringa, t. y. joje įtvirtinama, jog vežėjas visais atvejais neatsako už autobuso bagažinėje patalpinto bagažo turinį ir už šio turinio saugumą, tačiau, tuo pačiu numato, jog vežėjas visgi kompensuoja iki 200 EUR žalos vertės jei bagažui buvo padaryta žala dėl firmos kaltės.

Pažymėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnyje įtvirtinama, jog Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nustatius, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos ir jeigu minimas viešojo intereso pažeidimas nenutrauktas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipiasi į teismą dėl viešojo intereso gynimo.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau ir siekdama užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnio 3 dalimi, teikia ši patikslintą ieškinį dėl Taisyklių 4.3, 4.7 punktuose ir 4.8.1, 4.8.2 papunkčiuose įtvirtintų sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba neprieštarauja sprendimo už akių priėmimui, jeigu byloje nebus gautas UAB „Lux Express Lithuania“ atsiliepimas į pareikštą ieškinį arba parengiamasis procesinis dokumentas. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba neprieštarauja, kad būtų teismas nagrinėtų rašytinio proceso tvarka. Byla bus vedama ne per advokatą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta ieškinyje, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalimi, Civilinio kodekso 6.288<sup>4</sup> straipsniu, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu bei 32 straipsnio 3 dalimi, teismo p r a š o

Pripažinti UAB „Lux Express Lithuania“ Taisyklių 4.3, 4.6 punktuose ir 4.8.1, 4.8.2 papunkčiuose įtvirtintas sąlygas nesąžiningomis ir negaliojančiomis.

PRIDEDAMA. 51 lapas.

Pagarbiai

Direktorė

Neringa Ulbaitė

Irina Martinkevič, tel. (8 5) 205 5429, el. p. irina.martinkevic@vvtat.lt