



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

### VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

#### NUTARIMAS

#### DĖL AB „NOVATURAS“ ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES NR. KN705091 IR JOS PRIEDŲ SĄLYGŲ

2021 m. liepos 15 d. Nr. 10E-1812

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija (toliau – Komisija), susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorės Neringos Ulbaitės (Komisijos pirmininkė), direktoriaus pavaduotojos Neringos Baronienės, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjos Aidos Gasiūnaitės–Stavginskienės ir Teisės skyriaus vyresniosios patarėjos, pavaduojančios skyriaus vedėja, Lauros Aleinikovos, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu bei įgyvendindama nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę, išnagrino AB „Novaturas“ organizuotos turistinės kelionės sutarties Nr. KN705091 (toliau – Sutartis), Standartinės informacijos teikimo formos, kai sudaroma organizuotos turistinės kelionės sutarties, Organizuotos turistinės kelionės sutarties išankstinio pirkimo akcijos sąlygų (2021-2022 m. žiemos poilsio kelionėms lėktuvu, galioja nuo 2021-01-01 iki 2021-03-31) (toliau – Sutarties išankstinio pirkimo sąlygos), Organizuotos turistinės kelionės sutarties palankaus apmokėjimo sąlygų (2021-2022 m. žiemos poilsio kelionėms lėktuvu, galioja nuo 2021-01-01 iki 2021-03-31) (toliau – Sutarties palankaus apmokėjimo sąlygos), Organizuotos turistinės kelionės sutarties pagerintos „Auksinės galimybės keisti kelionę“ paslaugos sąlygų (2020-2021 m. žiemos poilsinėms kelionėms lėktuvu, galioja iki 2021-04-30), Organizuotos turistinės kelionės sutarties priedo grupinių nuolaidų sąlygų (2020-2021 m. žiemos poilsinėms kelionėms lėktuvu, galioja nuo 2020-09-01 iki 2021-04-30) (toliau – Sutarties priedo grupinių nuolaidų sąlygos), Organizuotos turistinės kelionės sutarties priedo, galioja, jei užsakoma Covid pauzė (2020-2021 m. ir 2021-2022 m. žiemos poilsinėms kelionėms lėktuvu) (toliau – Sutarties priedo Covid pauzės sąlygos), Pagrindinių keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygų (sutarties priedas) nuostatas nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.

#### Komisija n u s t a t o :

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2021-06-08 gavo (reg. Nr. 5-9224) UAB „Westekspres“ pateiktą Sutarties, Sutarties išankstinio pirkimo sąlygų, Sutarties palankaus apmokėjimo sąlygų, Sutarties pagerintos „Auksinės galimybės keisti kelionę“ paslaugos sąlygų, Sutarties priedo grupinių nuolaidų sąlygų, Sutarties priedo Covid pauzės sąlygų, Pagrindinių keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygų (sutarties priedas) kopijas.

2. Komisija pagal kompetenciją pasisako dėl Sutarties, Sutarties išankstinio pirkimo sąlygų, Sutarties priedo Covid pauzės sąlygų ir Pagrindinių keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygų (sutarties priedas) nesąžiningų sąlygų taikymo.

#### Komisija k o n s t a t u o j a :

1. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.228<sup>1</sup> straipsnyje nurodyta, jog 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. Civilinio kodekso 6.747 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad organizuotos turistinės kelionės sutartimi viena šalis – kelionių organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti organizuotą turistinę kelionę, o turistai įsipareigoja kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kelionių organizatoriaus AB „Novaturas“ Sutartis laikytina vartojimo sutartimi, kuriai bei jos priedams, be bendrųjų organizuotos turistinės kelionės paslaugas reglamentuojančių Civilinio kodekso nuostatų taikomos ir specialiosios, vartojimo sutartis reglamentuojančios, Civilinio kodekso normos.

2. Pagal Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 1 dalį standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudaromose sutartyse.

3. Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnyje numatyta, kad 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.

4. Sutarties 1.1.2.3 punkte įtvirtinta, jog „<...>Minimalus turistų skaičius kelionėje užsakomuoju lėktuvo reisų yra lygus 80 procentų vietų keleiviams atitinkamame lėktuve<...>“.

Pažymėtina, jog Civilinio kodekso 6.748 straipsnio 1 dalies 5 punkte įtvirtinta, kad kelionių organizatorius privalo suteikti informaciją apie minimalų turistų skaičių, kurio reikia, jog organizuota turistinė kelionė įvyktų, ir terminą, nurodytą Civilinio kodekso 6.751 straipsnio 2 dalyje, per kurį turistai gali nutraukti sutartį, jei organizuotai turistinei kelionei nesurenkamas minimalus turistų skaičius. Be kita ko, analogiška nuostata dėl minimalaus turistų skaičiaus įtvirtinta ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019-02-11 įsakymu Nr. 1-57 „Dėl Organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo“ patvirtintų Organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinių sąlygų 2.8 punkte. Pažymėtina, kad aukščiau minimos Civilinio kodekso nuostatos yra imperatyvios. Toks teisinis reguliavimas suponuoja išvadą, jog reikalavimas nurodyti minimalų turistų skaičių, kurio reikia, kad būtų galima įvykdyti paketą, neturi būti aiškinamas plečiamai, t. y. privalo būti nurodomas minimalus turistų skaičius, o ne turistų skaičiaus procentinė išraiška ar numatytame lėktuve skirtų vietų keleiviams procentinė išraiška.

Akcentuotina, kad informacija apie minimalų turistų skaičių, kurio reikia, kad organizuota turistinė kelionė įvyktų, yra ypatingai svarbi vartotojui, kadangi, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.751 straipsnio nuostatomis, kelionių organizatoriui suteikiama teisė iki organizuotos turistinės kelionės pradžios nutraukti sutartį, neatlyginant dėl to vartotojo patirtos žalos, jeigu organizuotą turistinę kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis negu organizuotos turistinės kelionės sutartyje nurodytas minimalus turistų skaičius. Pabrėžtina, kad organizuotos turistinės kelionės sutartyje nurodant tik minimalaus turistų skaičiaus procentinę išraišką ar numatytame lėktuve skirtų vietų keleiviams procentinę išraišką, kuri skaičiuojama nuo konkretaus turistų ar lėktuve numatytu vietų turistams skaičiaus, nėra pasiekiamas aukščiau minimų teisės aktų tikslas informuoti vartotojus apie minimalų kelionę įsigijusių turistų skaičių, kurio reikia, kad kelionė įvyktų, kadangi lieka neaišku, koks faktinis turistų skaičius turi būti. Be kita ko, nenurodant konkretaus turistų skaičiaus, faktiškai nėra įmanoma apskaičiuoti įsigijusių organizuotą turistinę kelionę turistų skaičiaus procentinę išraišką. Tokiu būdu, kelionių organizatoriui paliekama galimybė piktnaudžiauti savo teisėmis, galimai nepagrįstai vienašališkai nutraukiant Sutartį.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju, Sutarties 1.1.2.3 punkto sąlygoje įtvirtinta nuostata, jog minimalaus turistų skaičiaus yra 80 procentų vietų keleiviams atitinkamame lėktuve, t. y. tai, kad minimalus turistų skaičius išreikštas procentine išraiška, neatitinka minėto teisinio reglamentavimo bei iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus vartotojo nenaudai.

5. Sutarties 4.4 punkte įtvirtinta, kad „Sutarties 4.1-4.3 punktuose nurodyti kelionės perleidimo terminai ir išlaidos netaikomi pažintinėms kelionėms lėktuvu bei egzotiškoms pažintinėms kelionėms. Turistas, įsigijęs pažintinę kelionę lėktuvu, turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau

*kaip 28 dienoms, o įsigijęs egzotišką pažintinę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 42 dienoms, perleisti savo teisę į kelionę trečiajam asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas. Šalys susitaria ir sutinka, kad pažintinės kelionės lėktuvu bei egzotiškos pažintinės kelionės perleidimo išlaidos sudaro ne mažiau kaip 60 Eur asmeniui, jeigu šis perleidimas yra įmanomas. Iki pažintinės kelionės lėktuvu ar egzotiškos pažintinės kelionės pradžios likus mažiau dienų nei nurodyta šiame punkte, sutarties šalių pasikeitimas yra galimas tik tada, kai tai yra įmanoma pagal oro vežėjo taisykles, tokiu atveju turistą privalo sumokėti oro vežėjo nustatyto dydžio mokestį už keleivio duomenų (vardo, pavardės ir kt.) keitimą“.*

Aukščiau minimas Sutarties punktas įtvirtina pažintinių bei egzotiškų pažintinių kelionių lėktuvu perleidimo trečiajam asmeniui terminus, numatant turisto teisę perleisti pažintinę kelionę lėktuvu trečiajam asmeniui likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 28 dienoms, o įsigijęs egzotišką pažintinę kelionę – likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 42 dienoms. Tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, kad Civilinio kodekso 6.753 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog turistą turi teisę perleisti savo teisę į organizuotą turistinę kelionę kitam asmeniui, kuris įgis visas turisto teises ir pareigas pagal organizuotos turistinės kelionės sutartį, jeigu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios pateikia pagrįstą pranešimą kelionių organizatoriui. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad vadovaujantis minimo straipsnio 1 dalimi, turisto pranešimas visais atvejais laikomas pagrįstu, jeigu jis pateiktas ne vėliau kaip likus 7 dienoms iki organizuotos turistinės kelionės pradžios. Pažymėtina, kad šio teisės akto formuluotės suponuoja, jog vartotojas turi teisę perleisti kelionės paslaugų paketo sutartį kitam asmeniui, ne vėliau kaip likus 7 dienoms iki organizuotos turistinės kelionės pradžios.

Tokiu būdu, įvertinus minimo Sutarties 4.4 punkto formuluotę bei atsižvelgiant į aukščiau minimą kelionės perleidimo trečiajam asmeniui teisinį reguliavimą, darytina išvada, jog minimoje sąlygoje įtvirtinant vartotojo teisę perleisti kelionės paslaugų paketo sutartį kitam asmeniui likus daugiau laiko iki kelionės pradžios nei numato teisės aktai (pagal Sutarties 4.4 punktą, vartotojas turi teisę perleisti kelionę likus mažiau nei 42 ar 28 dienoms iki kelionės, o pagal Civilinio kodekso, vartotojas turi teisę perleisti kelionės paslaugų paketo sutartį kitam asmeniui, ne vėliau kaip likus 7 dienoms iki organizuotos turistinės kelionės pradžios), apribojamos bei apsunkinamos vartotojo teisės.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Sutarties 4.4 punktas neatitinka aukščiau aptariamo teisinio reglamentavimo bei iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus vartotojo nenaudai.

6. Sutarties 7.5.4 punkte įtvirtinta, kad *„Kelionių organizatoriui gavus pretenziją, ją peržiūrėjus ir pastebėjus tam tikrus trūkumus, jis turi teisę prašyti turistą pateikti trūkstantį informaciją, dokumentus ar įrodymus apie tai raštu informuodamas turistą ar jo įgaliotą asmenį. Nurodytu atveju 14 dienų terminas rašytinio atsakymo iš kelionių organizatoriaus pateikimui skaičiuojamas nuo nurodytų trūkumų ištaisymo gavimo dienos“.*

Sutarties 7.5.5 punkte įtvirtinta, jog *„Kelionių organizatorius turi teisę pratęsti pretenzijos nagrinėjimo terminą apie tai raštu informuodamas turistą, jei dėl objektyvių priežasčių negali išnagrinėti pateiktos pretenzijos ir motyvuoto rašytinio atsakymo į pretenziją pateikti per 14 dienų iki numatyto termino dienos“.*

Sutarties 7.5.4 punkte įtvirtinama, jog kelionių organizatoriui gavus pretenziją su trūkumais, pretenzijos nagrinėjimo terminas pradamas skaičiuoti nuo trūkumų ištaisymo gavimo dienos. Sutarties 7.5.5 punktas numato, jog kelionių organizatorius turi teisę pratęsti pretenzijos nagrinėjimo terminą. Tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, jog pardavėjas ar paslaugų teikėjas privalo neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi dienos, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Pažymėtina, kad teisės aktai nenumato, jog vartotojui pateikus pretenziją su trūkumais, pretenzijos nagrinėjimo terminas pradamas skaičiuoti nuo trūkumų ištaisymo gavimo dienos bei teisės aktuose nėra įtvirtinta paslaugų teikėjo teisė pratęsti vartotojo pretenzijos nagrinėjimo termino. Taigi, įvertinus aptariamą teisinį reglamentavimą bei aukščiau minimas Sutarties punktų sąlygas formuluotes, darytina išvada, jog vertinamos Sutarties punktų sąlygos neatitinka minimo teisinio

reglamentavimo, kadangi joje įtvirtinama, jog vartotojui pateikus pretenziją su trūkumais, pretenzijos nagrinėjimo terminas pradamas skaičiuoti nuo trūkumų ištaisymo gavimo dienos bei paslaugos teikėjui suteikiama teisė pratęsti pretenzijos nagrinėjimo terminą. Papildomai pažymėtina, kad paslaugų teikėjo pareiga yra užtikrinti, kad Sutartyje įtvirtintos nuostatos būtų aiškios, suprantamos ir neprieštarautų galiojančioms teisės normoms.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Sutarties 7.5.4 ir 7.5.5 punktų sąlygos iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus, kadangi numato, jog pretenzijos pateikimo nagrinėjimo terminas pradamas skaičiuoti nuo trūkumų ištaisymo dienos bei suteikia paslaugų teikėjui teisę pratęsti pretenzijos nagrinėjimo terminą.

7. Sutarties išankstinio pirkimo akcijos sąlygų 3.1 punkte nurodyta, jog „*Išankstinio pirkimo sąlygos taikomos už poilsio kelionę iškart sumokėjus 50 EUR asmeniui (vaikui ir/ar suaugusiam) administracinį mokestį už užsakymo sukūrimą ir aptarnavimą, kuris įeina į bendrą kelionės kainą. Jei klientas kelionės atsisako, jo sumokėtas administracinis mokestis laikomas atlyginimu kelionių organizatoriui už kelionės užsakymo sukūrimą ir aptarnavimą ir turistui nėra grąžinamas organizuotos turistinės kelionės sutarties 2.2 punkte nurodytais atvejais. Likusi kainos dalis už poilsio kelionę turi būti sumokėta likus 28 dienoms iki išvykimo. Jei iki poilsio kelionės pradžios liko mažiau kaip 28 dienos, visa kelionės kaina turi būti sumokėta iš karto, t. y. organizuotos turistinės kelionės sutarties pasirašymo (sudarymo) dieną. Sudarant sutartį dėl egzotinių poilsio kelionių lėktuvu (Kuba ir Mauricijus) iškart sumokėti 50 EUR asmeniui (vaikiui ir/ar suaugusiam) administracinį mokestį už užsakymo sukūrimą ir aptarnavimą, kuris įeina į bendrą kelionės kainą, likusi kainos dalis turi būti sumokėta iš karto, t. y. organizuotos turistinės kelionės pasirašymo (sudarymo) dieną*“.

Aukščiau minimame punkte įtvirtinta, jog išankstinio pirkimo sąlygos taikomos už poilsio kelionę iš karto sumokėjus 50 EUR administracinį mokestį, kuris įeina į bendrą kainą. Vartotojui atsisakius kelionės, jo sumokėtas administracinis mokestis laikomas atlyginimu kelionių organizatoriui ir negrąžinamas Sutarties 2.2 punkte nurodytais atvejais. Pastebėtina, kad Sutarties 2.2 punkte yra nurodyti ne Sutarties atsisakymo atvejai, o Sutarties nutraukimo mokesčio dydžiai, vartotojui atsisakius kelionės. Sutarties 2.2 punkte įtvirtinti Sutarties nutraukimo mokesčio dydžiai priklauso nuo atsisakymo laiko, likusio iki kelionės pradžios. Taigi, įvertinus Išankstinio pirkimo akcijos sąlygų 3.1 punkte ir Sutarties 2.2 punkte įtvirtintas nuostatas, nėra aišku, koks Sutarties nutraukimo mokestis vartotojui bus taikomas vartotojui pasinaudojus išankstinio pirkimo akcijos sąlygomis, t. y. ar nepriklausomai nuo laiko, kada vartotojas atsisakys Sutarties, jam bus negrąžinamas tik jo sumokėtas 50 EUR administracinis mokestis, ar nutraukus Sutartį vartotojui bus negrąžinamas 50 EUR administracinis mokestis ir papildomai vartotojas turės sumokėti Sutarties nutraukimo mokestį pagal Sutarties 2.2 punktą, kuris priklauso nuo atsisakymo laiko, likusio iki kelionės pradžios.

Atkreiptinas dėmesys, kad vienas vartojimo sutarties sąlygų atitikties sąžiningumo kriterijams aspektų yra vertinimas, ar jos yra skaidrios, t. y. ar sutarties sąlygos yra aiškios ir suprantamos vartotojui, ir, ar verslininkas pateikė vartotojui visą sutarčiai sudaryti reikšmingą informaciją. Neskaidrios sutarties sąlygos negali būti laikomos sąžiningomis, nes vartotojas, kuris nesupranta sutarties sąlygų ar neturi visos apsisprendimui reikšmingos informacijos, negali priimti tinkamo sprendimo. Reikalavimas, kad vartojimo sutarčių sąlygos būtų rašomos aiškiai, suprantama kalba ir vartotojui faktiškai būtų suteikiama galimybė išnagrinėti visas sąlygas, įtvirtintas 1993-04-05 ES Tarybos direktyvos 93/13/EBB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais preambulėje (preambulės 22 pastraipa) bei įgyvendintas nacionaliniame lygmenyje (Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnyje 6 dalyje) nustatant, kad bet kuri vartojimo sutarties rašytinė sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai. AB „Novaturas“, kaip verslininkui, keliami didesni reikalavimai, taikomi griežtesni sutartinės atsakomybės kriterijai nei vartotojui. AB „Novaturas“ tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje ne kartą akcentuota, kad verslininkas privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį, jos tampa sudėtine sutarties dalimi.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Išankstinio pirkimo akcijos sąlygų 3.1 punkto nuostata aiškiai nenumatanti, ar vartotojui nutraukus Sutartį jam bus negražinamas tik jo sumokėtas 50 EUR administracinis mokestis, ar bus negražinamas administracinis mokestis bei, priklausomai nuo laiko, likusio iki kelionės pradžios, vartotojas privalės sumokėti Sutarties 2.2 punkte numatytą Sutarties nutraukimo mokestį, iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

8. Sutarties išankstinio pirkimo akcijos sąlygų 6.3 punkte įtvirtinta, jog „*Paslauga galioja tik tose kryptyse, kur yra daugiau nei vienas skrydis per dieną ir tik esant laisvoms vietoms pageidaujamame skrydyje*“.

Sutarties priedo Covid pauzė 2.3 punkte nurodyta, kad „*Keitimas galimas tik tuo atveju, jeigu toks keitimas yra įmanomas, t. y. galimos kitos kelionės datos, trukmės, viešbučiai, kambarių tipai, yra laisvų vietų lėktuve ir pan.*“.

Aukščiau minimuose punktuose nurodoma, kad išankstinio pirkimo akcijos sąlygų suteiktą paslaugą, t. y. galimybę keisti skrydį vartotojas galės pasinaudoti tik esant laisvoms vietoms pageidaujamame skrydyje, o Covid pauzės paslauga – tik jei bus galimos kitos kelionės datos, trukmės, viešbučiai, kambarių tipai, yra laisvų vietų lėktuve ir pan. Civilinio kodekso 1.2 straipsnio 1 dalyje yra nustatytas vienas iš svarbiausių civiliniuose santykiuose galiojančių principų – sutarties laisvės principas. Šis principas, detalizuotas Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje, suteikia teisę civilinių teisinių santykių subjektams laisvai spręsti, sudaryti jiems konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, taip pat pasirinkti, su kuo tą sutartį sudaryti, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio ir formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas ar jos turinį nustato imperatyviosios įstatymo normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, teisės principai, gera moralė (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017-02-28 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-45-706/2017). Civilinio kodekso 6.154 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad sutartis yra dviejų ar daugiau asmenų susitarimas sukurti, pakeisti ar nutraukti civilinius teisinius santykius, kai vienas ar keli asmenys įsipareigoja kitam asmeniui ar asmenims atlikti tam tikrus veiksmus (ar susilaikyti nuo kitų veiksmų atlikimo), o pastarieji įgyja reikalavimo teisę. Taigi, sutarties esmė – tai suderinta jos šalių valia. Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad niekas negali būti verčiamas sudaryti sutartį, išskyrus atvejus, kai pareigą sudaryti sutartį nustato įstatymai ar savanoriškas įsipareigojimas sudaryti sutartį. Pažymėtina, kad sutarties laisvės principas suteikia šalims galimybę laisva valia susitarti dėl sutarties turinio, sutartimi prisiimamų įsipareigojimų, jų vykdymo tvarkos ir kt. (Civilinio kodekso 6.156 straipsnis). Iš minimų punktų formuluočių nėra aišku, ar vartotojui sumokėjus už tam tikras bendrovės siūlomas papildomas paslaugas jis jas tikrai gaus. Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju paslaugų teikėjas siūlo vartotojui šalia pagrindinės organizuotos turistinės kelionės paslaugos užsisakyti tam tikras papildomas paslaugas, suteikiančias vartotojui konkrečias garantijas (apsaugą), įvykus tam tikroms aplinkybėms, t. y. galimybę keisti skrydį ar galimybę keisti kelionės datą. Civilinio kodekso 6.716 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad paslaugų sutartimi viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti. Užsisakydamas ir apmokėdamas už šias paslaugas, vartotojas turi pagrįstą lūkestį, kad esant konkrečioms, pasiūlyme nurodytoms aplinkybėms, jis galės pasinaudoti šiomis paslaugomis, išvengdamas neigiamų padarinių. Vis dėlto, pagal aukščiau minimų sąlygų formuluotes kelionių organizatorius suteikia sau teisę nesuteikti vartotojo užsakytų papildomų paslaugų, jei nėra laisvų vietų pageidaujamame skrydyje ar jei nebus galimos kitos kelionės datos, trukmės, viešbučiai, kambarių tipai ir pan., tačiau nėra aišku, ar tokiu atveju vartotojui būtų siūlomos galimybės kitu būdu pasinaudoti užsakytomis paslaugomis ir ar nesuteikus šių paslaugų jam būtų grąžinti sumokėti pinigai.

Akcentuotina, kad, kaip jau buvo nurodyta aukščiau, sutartyse įtvirtintos nuostatos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, kadangi jos nustato šalių teises, pareigas, atsakomybę ir pan. Taip pat pažymėtina, kad bendrovei paslaugų teikimas yra profesinė veikla, todėl jai keliami didesni reikalavimai, taikomi griežtesni sutartinės atsakomybės kriterijai nei vartotojui.

Paslaugų teikėjui tenka pareiga užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Išankstinio pirkimo akcijos sąlygų 6.3 punkto ir Sutarties priedo Covid pauzė 2.3 punkto sąlygos, iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą, kadangi nėra aišku ar vartotojui įsigijus papildomą paslaugą, tačiau nesant galimybės ja pasinaudoti, vartotojui būtų siūlomi kiti pasirinkimai ir ar nesuteikus šių paslaugų būtų gražinti sumokėti pinigai.

9. Pagrindinių keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygų dalyje Bilieto tarifo sąlygos nurodyta, jog „<...> *Esant galimybei, atskiru susitarimu tarp kelionių organizatoriaus ir keleivio gali būti keičiamas skrydžio bilietas (data, keleivio duomenys ir pan.). Tuo atveju, jei skrydžio bilietas keičiamas, už bilieto keitimą keleivis privalo sumokėti kelionės organizatoriaus ir/ar oro vežėjo nustatytą kainą (keitimo priemoną ir keitimo mokestį). Skrydžio bilieto keitimo priemoną nustatoma kiekvienu atveju individualiai, atsižvelgiant į bilieto keitimo laiką, likusį vietų skaičių, skrydžio datą, galiojančių bilietų kainų skirtumą ir pan. Skrydžio bilieto keitimo atveju taikomas papildomas bilieto keitimo mokestis, kuris gali būti skirtingas, tačiau bet kuriuo atveju yra ne mažesnis nei 60 EUR. Kelionių organizatorius ir/ar oro vežėjas visada turi teisę atsisakyti keisti skrydžio bilietą nenurodydamas priežasties“.*

Aukščiau minimoje sąlygoje įtvirtinta, jog atskiru susitarimu tarp vartotojo ir kelionių organizatoriaus, gali būti keičiamas skrydžio bilietas, tačiau tokiu atveju vartotojas privalo sumokėti kelionių organizatoriaus ir/ar oro vežėjo nustatytą keitimo priemoną ir keitimo mokestį. Keitimo priemoną nustatoma kiekvienu atveju individualiai, o papildomas bilieto keitimo mokestis yra ne mažesnis nei 60 EUR. Atsižvelgiant į tai, pastebėtina, kad vartotojas, norėdamas pakeisti įsigytą skrydžio bilietą, privalės sumokėti kelionių organizatoriui ir bilieto keitimo priemoną, kuri priklausys nuo bilieto keitimo laiko, likusio vietų skaičiaus, skrydžio datos, galiojančio bilietų kainų skirtumo ir pan., ir papildomą keitimo mokestį, kuris visais atvejais nebus mažesnis nei 60 EUR. Taigi, tokiu būdu nėra aišku, už ką imamas papildomas keitimo mokestis, kuris yra ne mažesnis nei 60 EUR ir kodėl būtent tokio dydžio, kadangi vartotojas jau susimoka bilieto keitimo mokestį. Taigi, nėra aišku, kas sudaro bilieto keitimo mokestį ir ar vartotojas šį mokestį privalės mokėti ir tuo atveju, kai sumokėta bilieto keitimo priemoną padengs kelionių organizatoriaus ir/ar oro vežėjo išlaidas, faktiškai patirtas dėl bilieto keitimo. Pastebėtina, kad vartotojui įtvirtintas papildomas bilieto keitimo mokestis (ne mažesnis nei 60 EUR) gali būti neproporcingas, kadangi paslaugų teikėjo patirtų išlaidų (nuostolių) dėl bilieto keitimo dydis gali ir nesutapti su vartotojo sumokėta pinigų suma, t. y. paslaugų teikėjo nuostoliai konkrečiu atveju gali būti ir mažesni arba juos gali padengti vartotojo mokama bilieto keitimo priemoną.

Pažymėtina, kad bendrovė, kaip viena iš sutarties šalių, turi didesnę ekonominę ir derybinę galią, todėl turi didesnę galimybę primesti savo valią, ir kartu pažeisti vartotojo interesus bei sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą. Kaip buvo minėta, AB „Novaturas“ tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 6 dalis nustato, jog bet kuri vartojimo sutarties sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Pagrindinių keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygų dalyje Bilieto tarifo sąlygose įtvirtinant, jog vartotojas, keisdamas bilietą privalo susimokėti ne tik keitimo priemoną, kuri nustatoma kiekvienu atveju individualiai ir priklauso nuo bilieto keitimo laiko, likusio vietų skaičiaus, skrydžio datos, galiojančio bilietų kainų skirtumo ir pan., bet ir papildomą keitimo mokestį, kuris nėra mažesnis nei 60 EUR, iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

Komisija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, n u t a r i a:

Pripažinti, kad Sutarties 1.1.2.3, 4.4, 7.5.4 ir 7.5.5 punktų, Išankstinio pirkimo akcijos sąlygų 3.1, 6.3 punktų, Sutarties priedo Covid pauzė 2.3 punkto sąlygos ir Pagrindinių keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygų dalyje Bilieto tarifo sąlygos įtvirtinta sąlyga, jog „*Esant*

*galimybei, atskiru susitarimu tarp kelionių organizatoriaus ir keleivio gali būti keičiamas skrydžio bilietas (data, keleivio duomenys ir pan.). Tuo atveju, jei skrydžio bilietas keičiamas, už bilieto keitimą keleivis privalo sumokėti kelionės organizatoriaus ir/ar oro vežėjo nustatytą kainą (keitimo priemoną ir keitimo mokestį). Skrydžio bilieto keitimo priemoną nustatoma kiekvienu atveju individualiai, atsižvelgiant į bilieto keitimo laiką, likusį vietų skaičių, skrydžio datą, galiojantį bilietų kainų skirtumą ir pan. Skrydžio bilieto keitimo atveju taikomas papildomas bilieto keitimo mokestis, kuris gali būti skirtingas, tačiau bet kuriuo atveju yra ne mažesnis nei 60 EUR. Kelionių organizatorius ir/ar oro vežėjas visada turi teisę atsisakyti keisti skrydžio bilietą nenurodydamas priežasties“ atitinka Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies bendrąjį vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. iš esmės pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus.*

Komisijos pirmininkė

Neringa Ulbaitė