

**Vilniaus universiteto Teisės fakulteto
Civilinės teisės ir civilinio proceso katedra**

Giedrės Gliaubertienės
IV kurso, komercinės teisės
studijų atšakos studentės

Magistro darbas

Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemos

Vadovas: lekt. Danguolė Bublienė
Recenzentas: doc.dr. Algirdas Taminskas

Vilnius 2007

Turinys

Įvadas	3
1. Pagrindiniai teisės norminiai aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą Lietuvos Respublikoje	6
2. Europos Sąjungos ir tarptautinės teisės aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą	8
2.1 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų	8
2.2 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse	8
3. Turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės normų įgyvendinimas	11
3.1 Turizmo paslaugų teikimo sutarties dalykas	11
3.2 Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalys	13
3.3 Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių teisės ir pareigos	16
4. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių pasikeitimas	20
4.1 Turisto teisė į kelionės perleidimą	20
4.2 Kelionės organizatoriaus pareiga imtis priemonių, kad jo pareigas perimtų kitas asmuo	21
5. Vartojimo sutarčių nutraukimas	24
5.1 Vartotojo teisė atsisakyti pirkimo – pardavimo sutarties ar paslaugų teikimo sutarties, sudarytos naudojant ryšio priemones ir sudarant nuolatinės prekybos sutartis	25
5.2 Vartotojo teisė atsisakyti pirkimo – pardavimo sutarties ar paslaugų teikimo sutarties, sudarytos ne šiai veiklai skirtose patalpose	27
5.3 Vartotojo teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį	28
5.3.1 Turizmo paslaugų teikimo specialusis reglamentavimas	29
5.3.2 Turizmo paslaugų sutarties atsisakymas turisto iniciatyva	30
5.3.3 Kelionės organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties	37
6. Kelionės organizatoriaus pareigos jeigu prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies	39
7. Kelionės organizatoriaus pareigos jeigu kelionės organizatorius negali pasiūlyti alternatyvios kelionės arba turistai jos atsisakė	41
8. Viešbučių savininkų atsakomybė už svečių turtą	45
9. Pretenzijų, kylančių iš turizmo paslaugų teikimo sutarties pateikimo ir	

sprendimo tvarka	50
10. Turizmo paslaugų gavėjo teisės ginančios institucijos ir jų kompetencija	53
Išvados ir apibendrinimai	55
Literatūros sąrašas	59
Santrauka	63
Summary	64

Ivadas

Lietuvos Respublikai įstojus į Europos Sąjungą, kylant šalies ekonomikai ir gerėjant sąlygoms verslui sparčiai ėmė plėstis turizmo verslas, daugelis pamatė šių paslaugų teikimo perspektyvas. Statistikos departamento atliekami tyrimai rodo, jog Lietuvoje nuolat didėja atvykstamojo bei išvykstamojo turizmo reikšmė, vis daugiau svečių sulaukia Lietuvos Respublikos apgyvendinimo įstaigos. 2006 m. I ketvirtį į užsienį išvyko 1,8% daugiau lietuvių turistų nei per 2005 m. I ketvirtį. Per 2006 metų sausio – kovo mėnesius (atkreiptinas dėmesys, kad šis laikotarpis nėra laikomas turizmo sezonu) per Lietuvos išvykstamojo turizmo kelionių organizatorius užsienyje pabuvojo 37,2 tūkst. Lietuvos gyventojų, tai 26,5% daugiau nei per tą patį 2005 metų laikotarpį. Lietuvos atvykstamojo turizmo kelionių organizatoriai 2006 m. I ketvirtį aptarnavo 8696 užsieniečius, tai 19,0% daugiau nei per tą patį 2005 m. laikotarpį. Apgyvendinimo įmonių tyrimo duomenimis, 2006 m. sausio – kovo mėnesiais apgyvendinimo įmonėse nakvojo beveik 225,6 tūkst. svečių, t.y. 25,5% daugiau nei per tą patį 2005 m. laikotarpį.¹ Šie statistikos duomenys liudija apie didėjančią atitinkamų visuomeninių santykių aktualumą. Žvelgiant į teisę kaip į dinamišką socialinių interesų juridizavimosi procesą akivaizdu, jog vis aktualesnis tampa ir tinkamas šių visuomeninių santykių teisinis reglamentavimas.

Turizmo sąvoka ir specialus teisinis reglamentavimas Lietuvos Respublikoje yra palyginti nauja teisės sritis, kuri nėra plačiai nagrinėta, teorinių darbų nėra daug, teismų praktika šias klausimus taipogi nėra susiformavusi. Vilniaus universitete Teisės fakultete 2004 m. buvo apgintas magistro darbas tema „Turizmo paslaugų teikimo sutarties sudarymo ir vykdymo ypatumai“, kurio tikslas – išnagrinėti, kaip reglamentuojama turizmo paslaugų teikimo sutartis, kuo pasireiškia jos sudarymo bei vykdymo specifiškumas.

Vis didėjantis temos aktualumas ir probleminiai klausimai kviečia giliau įsigilinti į turizmo paslaugas reglamentuojančias teisės normas. Šiandienos Lietuvos Respublikos turizmo praktikos aktualijos magistriniame darbe apžvelgiamos Europos Sąjungos valstybių atitinkamų teisės normų ir Lietuvos bei Europos Teisingumo Teismo teisinės praktikos fone. Nagrinėjant teorinius literatūrinius šaltinius, Lietuvos Respublikos ir kitų šalių teisės norminius aktus apibendrinami ir kritiškai interpretuojami veikiantys teisės norminiai aktai. Darbe stengiamasi atskleisti netinkamo teisės norminių aktų taikymo

¹ 2005 m. I pusmečio Lietuvos turizmo būklės apžvalga. Turizmo statistika [žiūrėta 2006-12-01]. Prieiga per internetą: <<http://www.tourism.lt>>.

priežastis, aptariamoms daugiausiai praktikoje keliamų klausimų problemoms ir pateikti galimus kylančių problemų sprendimo būdus.

Lietuvos Turizmo asociacija vienija Lietuvos kelionių organizatorius ir kelionių agentūras, mokymo organizacijas rengiančias turizmo specialistus bei kitas turistines paslaugas teikiančias įmones. Lietuvos Turizmo asociacijos tikslas – tenkinti savo narių verslo poreikius atvykstantojo, išvykstantojo ir vietinio turizmo veiklos plėtojimui. Pastaruoju metu asociacija nuolat gauna savo narių pastebėjimus ir siūlymus dėl ryškėjančių Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų spragų, kurios kenkia Lietuvos Respublikos turizmo verslo plėtotei ir lygiaverčiam Lietuvos įmonių dalyvavimui Europos Sąjungos turizmo rinkoje.

Su panašiomis aktualijomis susiduria ir Lietuvos Viešbučių ir restoranų asociacija – vienintelė ir didžiausia svetingumo verslą vienijanti visuomeninė organizacija Lietuvos Respublikoje, kurios gretose yra viešbučiai, restoranai, pasilinksminimo paslaugas teikiančios įmonės, įvairių lygių specialistus rengiančios mokymo institucijos. Asociacija siekia ginti savo narių teises ir teisėtus interesus Lietuvos Respublikos valdžios ir valdymo institucijose, sudaryti nariams kuo palankesnes sąlygas jų siūlomų paslaugų teikimui. Lietuvos Viešbučių ir restoranų asociacijos veikloje taip pat pastebimos problemos, kurias sąlygoja galiojančių teisės norminių aktų netobulumas.

Lietuvos Turizmo asociacijai bei Lietuvos Viešbučių ir restoranų asociacijai vykdant savo tikslus, atsižvelgiant į vis didėjančią asociacijų narių keliamų klausimų aktualumą darbo autorė, dalyvaudama Lietuvos Viešbučių ir restoranų asociacijos valdybos veikloje ir remdamasi profesine patirtimi turizmo srityje, parengė magistro darbą, kurio tikslas – įvertinti dažniausiai kvestionuojamų Lietuvos Respublikos civilinio kodekso, Turizmo įstatymo bei poįstatyminių aktų nuostatų turinį, specifiką bei veiksmingumą, lyginant juos su Europos Sąjungos teisės aktais ir kitų Europos Sąjungos valstybių narių atitinkamu teisiniu reglamentavimu. Teigiamas magistrinio darbo vertinimas paskatintų darbo autorę, kaip Lietuvos Viešbučių ir restoranų asociacijos valdybos narę kartu su asociacija ir Lietuvos Turizmo asociacija inicijuoti magistriniame darbe nagrinėtų teisės normų tobulinimą.

Darbo uždaviniai – atskleisti teisinės spragas ir pagrįsti nagrinėjamų teisės normų specialaus reglamentavimo būtinybę; įvertinti Europos Sąjungos teisės aktų nuostatų perkėlimą į nacionalinę teisę ir jų įgyvendinimą Lietuvos Respublikoje.

Šiame darbe aptariamos probleminės Lietuvos Respublikos civilinio kodekso² nuostatos – turizmo paslaugų teikimo specialusis reglamentavimas, sutarties šalys, jų teisės ir pareigos, šalių pasikeitimas, kelionių organizatoriaus atsakomybė, turizmo paslaugų teikimo sutarties atsisakymas turisto iniciatyva, kelionės organizatoriaus pareigos nutraukus sutartį jo paties iniciatyva, kelionės organizatoriaus pareigos, jei kelionės metu paaiškėja, kad jis negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies ir pareigos tuomet, jei turistai atsisako pasiūlytų alternatyvių paslaugų arba tokių nėra galimybės pasiūlyti. Taip pat aptariami viešbučių savininkų atsakomybės už svečių turtą klausimai. Galiausiai, apžvelgiamas pretenzijų ir ginčų, kylančių iš turizmo paslaugų teikimo sutarties, pateikimo ir sprendimo tvarkos reglamentavimas.

Siekiant įgyvendinti aukščiau išvardintus magistro darbo tikslus ir uždavinius, probleminės teisės normos nuosekliai aptariamos nacionalinės bei Europos Sąjungos ir tarptautinės teisės kontekste naudojant loginį, sisteminių ir lyginamąjį metodą, nagrinėjami oficialūs dokumentai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą Lietuvos Respublikoje – įstatymai, poįstatyminiai aktai, teismų praktika, Europos Sąjungos direktyvos ir rekomendacinio pobūdžio teisės aktai. Pagrindinis Europos Sąjungos teisės aktas, kuriame reglamentuojamas turizmo paslaugų teikimas - 1990 m. birželio 13 d. Europos Sąjungos Tarybos direktyva 90/314/EEC dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų (toliau – Direktyva 90/314)³. Daugelis teisės normų analizuojama būtent šios direktyvos kontekste. Darbo aštuntojoje dalyje nagrinėjami viešbučių savininkų atsakomybės už svečių turtą klausimai. Jie aptariami atsižvelgiant į reglamentavimą, numatytą 1962 m. Paryžiaus konvencijoje dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą.⁴ Norint tiksliai įvertinti Lietuvos Respublikos verslo dalyvių teisinę padėtį, būtina atsižvelgti į kitų tos pačios ekonominės erdvės valstybių teisinį kontekstą. Šiuo tikslu atlikta Lietuvos Respublikos ir kitų kaimyninių Europos Sąjungos valstybių (Baltijos ir Skandinavijos šalių, Vokietijos Federacinės Respublikos) teisės aktų analizė. Darbo autorė pateikė aktualius klausimus Europos Sąjungos ir Europos Ekonominės erdvės nacionalinių viešbučių, restoranų, kavinių ir panašių įmonių asociacijų konfederacijai (The Confederation of National Associations of Hotels,

² Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinis kodeksas (su pakeitimais ir papildymais). Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262; Nr. 77 (atitaisymas); Nr. 80 (atitaisymas); Nr. 82 (atitaisymas).

³ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEC dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų [žiūrėta 2006-12-01]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=13257&p_query=D%EBI%20kelioni%F8%2C%20atostog%F8%20ir%20organizuot%F8%201990%20i%F0vyk%F8%20paket%F8&p_tr2=2.

⁴ 1962 m. rugsėjo 19 d. Konvencija dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą, Valstybės žinios, 2003, Nr.74-3436.

Restaurants, Cafés and Similar Establishments in the European Union and European Economic Area - HOTREC), kurių atsakymai apibendrinti darbe.

1. Pagrindiniai teisės norminiai aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą Lietuvos Respublikos teisėje

Iki Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo priėmimo⁵ Turizmo paslaugų teikimo sutartį reglamentavo poįstatyminiai aktai. 1995 m. balandžio 12 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 511 patvirtintos Paslaugų teikimo Taisyklės.⁶ Šių taisyklių priėmimas buvo susijęs su Seimo 1994 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. I-659 Dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo įgyvendinimo.⁷ Šiomis taisyklėmis buvo nustatytos bendros normos, kuriomis buvo reguliuojami santykiai tarp paslaugų vartotojų ir nustatyta tvarka įregistruotų paslaugų teikėjų. Taisyklių reguliavimo sfera neapėmė tam tikrų viešųjų paslaugų - sveikatos priežiūros, elektros, šiluminės energijos, dujų, vandens tiekimo, nuotekų šalinimo ir transporto. Šiuo dokumentu įtvirtintos pagrindinės sąvokos - paslaugos, paslaugos teikėjo, paslaugų vartotojo ir kt., paslaugos vartotojo teisės į kokybiškas ir saugias paslaugas, teisė į informaciją, teisė nutraukti sutartį, paslaugos teikėjo pareigos teikti atitinkamas paslaugas laiku, sutinkamai su pateikta informacija, nuostatos dėl užsakymų priėmimo ir vykdymo tvarkos ir kt. Bendrų paslaugų teikimo taisyklių pagrindu 1996 m. balandžio 18 d. Valstybinis turizmo departamento direktorius prie Lietuvos Respublikos valdymo reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos priėmė įsakymą Nr. 10 Dėl turizmo paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo, kuriame įtvirtinta kelionės sutarties sąvoka.⁸ Kelionės sutartimi buvo laikoma įmonės, turinčios licenciją turizmo paslaugoms teikti, iš vienos pusės, ir vartotojo, iš kitos pusės sudaryta sutartis. Ji turėjo būti sudaryta raštu, jeigu paslaugų trukmė ilgesnė nei 24 val., į paslaugas yra įtrauktas apgyvendinimas su nakvyne ir dar bent du elementai - kelionės dokumentų įforminimas, transportas, ekskursijos, maitinimas ir kt.⁹ Šiame teisės akte naudojamos sąvokos buvo bendresnės nei dabar galiojančiuose teisės aktuose, nebuvo apibrėžtos nei kelionės organizatoriaus, nei turistų, nei kitos svarbios sąvokos, daugiau laisvės buvo palikta šalių tarpusavio susitarimams, sutarties nutraukimo pasekmės visais atvejais priklausė nuo to, kiek laiko likus iki sutarties atsisakoma sutarties. Pagal šiuo metu galiojančius teisės aktus turi būti atsižvelgiama ir į tai, dėl kokių priežasčių turistai atsisako sutarties ir ar tos priežastys priklauso nuo jo valios ir kt.

⁵ Valstybės žinios, 1998, Nr. 32-852; 2001 Nr. 34-1128; 2002, Nr. 123-5507.

⁶ Valstybės žinios, 1995, Nr. 33 - 779.

⁷ Valstybės žinios, 1994, Nr. 94 - 1834.

⁸ Valstybės žinios, 1996, Nr. 36 - 922.

⁹ SŪDŽIUS, V. *Sutartys: principai ir praktika*. Vilnius: Pačiolis, 1996, p. 105-107.

1998 m. rugsėjo 1d. ši poįstatyminį aktą pakeitė Kelionės organizavimo taisyklės¹⁰, kuriose apjungtos iki tol kituose poįstatyminiuose aktuose buvusios nuostatos, susijusios su kelionės organizavimo paslaugų teikimo ir pažymėjimų, suteikiančių teisę įmonėms užsiimti šia veikla, išdavimo ir panaikinimo tvarka. Į šias taisykles perkelti reikalavimai kelionės organizavimo paslaugų teikėjams, įvardinta pažymėjimų išdavimo ir panaikinimo tvarka. Šios taisyklės galiojo iki 2003 m. balandžio 1 d. – naujos Turizmo įstatymo redakcijos įsigaliojimo¹¹ ir Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo.¹² Nuo šios datos nuostatos dėl kelionės organizatoriaus ar kelionių agentūros pažymėjimų išdavimo tvarkos vėl perkeltos į atskirą poįstatyminį aktą.¹³ Turizmo įstatymas, nustatė turizmo verslo organizavimo principus bei prioritetus, turizmo paslaugų teikimo reikalavimus, šį verslą kontroliuojančių valstybės ir vietos savivaldos institucijų kompetenciją, turizmo išteklių naudojimo sąlygas. 2003 m. balandžio 1d. įsigaliojo nauja įstatymo redakcija, kurios priėmimą, sąlygojo naujojo Lietuvos Respublikos civilinio kodekso įsigaliojimas 2001 m. liepos 1 d. bei Europos Sąjungos teisės normų perkėlimas į nacionalinę teisės sistemą. Įstatyme įtvirtinta Valstybinio turizmo departamento pareiga tvirtinti standartines turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygas, įvardintos pagrindinės kelionės organizatorių bei kelionių agentūrų teisės ir pareigos. Turizmo įstatymo nuostatos aktualios tiek turistams keliaujantiems šalies viduje bei kelionių organizatoriams rengiantiems keliones po šalį, tiek ir išvykstamojo turizmo paslaugų vartotojams bei pardavėjams. Įstatyme aptartos įvairios turizmo paslaugos ir reikalavimai tokių paslaugų teikėjams, taip pat aptarta turizmo valdymą šalyje užtikrinančių institucijų sistema. Atlygintinų paslaugų teikimui 2001 m. Civiliniame Kodekse skirtas Šeštosios knygos IV dalies XXXV skyriaus trečiasis skirsnis, reglamentuojantis turizmo paslaugų teikimą.¹⁴ Turizmo paslaugų teikimo reglamentavimas nacionalinėje teisėje nuosekliai perkeliamas į vis aukštesnį reglamentavimo lygmenį tuo pripažįstant turizmo paslaugų vartotojų teisių įgyvendinimo užtikrinimo būtinybę ir siekiant vieningo šių teisinių santykių reglamentavimo.

¹⁰ Patvirtintos Valstybinio turizmo departamento 1998 m. liepos 31 d. įsakymu Nr. 32, Valstybės žinios, 1998, Nr. 73-2129.

¹¹ *Cit.op.* 5.

¹² Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos, patvirtintos Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. 18-V (su pakeitimais ir papildymais). Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292.

¹³ Pažymėjimo, patvirtinančio, kad kelionės organizatorius ar kelionių agentūra atitinka nustatytus reikalavimus, bei suteikiančio teisę teikti atitinkamas turizmo paslaugas, išdavimo tvarka, patvirtinta Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 27 d. įsakymu Nr. 25-V (Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1299).

¹⁴ *Cit.op.* 2.

2. Europos Sąjungos ir tarptautinės teisės aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą

2.1 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų

Po 2004 m. balandžio 30 d. įsigaliojusių Civilinio kodekso pakeitimų šeštosios knygos XXXV skyriaus, trečiasis skirsnis šioje redakcijoje iš esmės pakito. Dauguma pakeitimų yra susiję su Europos Sąjungos teisės aktų įgyvendinimu ir jų nuostatų perkėlimu į Lietuvos Respublikos nacionalinių teisės aktų sistemą. Didžioji dalis pakeitimų padaryta perkeliant į nacionalinę teisę 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvos 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų (toliau – Direktyva 90/314) nuostatas. Direktyva 90/314 – tai dokumentas, skirtas kelionės organizavimo paslaugų vartotojų teisių apsaugai užtikrinti. Direktyva nustato informacijos turistui pateikimo tvarką, būtinybę sudaryti turizmo paslaugų teikimo sutartis ir šių sutarčių sąlygas bei privalomą sąlygą kelionių organizatoriams turėti pakankamas finansines garantijas. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Turizmo įstatymas ir Kelionės organizavimo paslaugų teikimo taisyklės iš esmės suderintos su minėtos direktyvos nuostatomis, tačiau tuo pačiu Direktyvos 90/314 nuostatos palieka nacionaliniams įstatymų leidėjams gan daug erdvės interpretacijai. Dėl šios priežasties valstybių narių pasirinkti Direktyvos 90/314 perkėlimo būdai ir ekonominių vartotojo interesų apsaugos mastas skiriasi. Konkrečių Direktyvos nuostatų įgyvendinimo problemos šiame darbe aptariamos analizuojant atskirus turizmo paslaugų teikimo sutarčių aspektus.

2.2. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse

Direktyva 90/314 ir į nacionalinę teisės sistemą perkeltos jos nuostatos nustato įstatymines ribas turizmo paslaugų teikimo sutartims. Be šio reglamentavimo itin svarbios turizmo paslaugų vartotojui yra nuostatos, užtikrinančios, kad sutarčių, kurias siūlo pasirašyti turizmo paslaugų teikėjas sąlygos nebūtų vartotojo atžvilgiu nesąžiningos. Iš Europos Sąjungos teisės į Lietuvos teisę atėjo sutarčių nesąžiningų sąlygų reglamentavimas. 1990 metais Europos Komisija parengė ir priėmė pasiūlymą

Direktyvos dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų vartojimo sutartyse projektą.¹⁵ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse 93/13/EEB¹⁶ (toliau – Direktyva 93/13) įtvirtina pagrindinį principą, kad nesąžiningos sutarčių tarp vartotojo ir pardavėjo ar paslaugos teikėjo sąlygos vartotojo neįpareigoja. Generalinis advokatas Saggio Oceano Grupo Editorial SA byloje¹⁷ pabrėžė, kad Direktyva 93/13 siekiama sukurti visuomenės apsaugą vadovaujantis ypatingais šalių interesais, kadangi nesąžiningų sąlygų naudojimas sutartyse pažeidžia ne tik konkretaus vartotojo teises, bet kartu ir visos teisinės ir ekonominės tvarkos sandarą bei viešąjį interesą. Direktyvos 93/13 3 straipsnis teigia, kad nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos, jeigu jos iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus.

Direktyvos priede pateikiamas pavyzdinis tokių nesąžiningų sąlygų sąrašas. Atkreiptinas dėmesys, kad išvardintos sąlygos nebūtinai yra nesąžiningos. Direktyvoje įtvirtintas „pilkasis“, o ne „juodasis“ sąrašas, tačiau labai tikėtina, kad sąlyga yra nesąžininga, jei ji turi tokį patį tikslą ar gali sukelti tokias pačias pasekmes kaip „pilkajame“ sąraše įvardinta sąlyga.¹⁸ Vadinasi, sprendžiant apie sąlygos sąžiningumą pirmenybė teikiama ne formaliam normos aiškinimui, o žiūrima į jos realų poveikį ar tokio poveikio galimybę. Šiuo sąrašu siekiama suvienodinti sutarčių pripažinimo nesąžiningomis praktiką, kartu suteikiant praktinį įrankį teismams sprendžiant apie konkrečių sutarčių sąlygų nesąžiningumą. Pavyzdžiui, Japonijoje, kitaip nei Europos Sąjungos šalyse, vartojimo sutarčių sąlygos, nustatytos įstatyme ir sudarančios baigtinį sąrašą, savaime yra niekinės ir negaliojančios. Japonijoje nereikalingas teismo sprendimas tam, kad sąlyga būtų pripažinta nesąžininga. Europos Sąjungoje galiojanti sistema yra lankstesnė ir užtikrina platesnę vartotojų interesų apsaugą. Teismai turi platesnes galimybes atsižvelgti į konkrečioje situacijoje susiklėsčiusias aplinkybes ir spręsti vadovaudamiesi bendru nesąžiningumo kriterijumi ir vertinti realų ginčytinų sutarčių sąlygų poveikį, o ne jų atitikimą formaliems reikalavimams ir įstatymui. Vertinant, ar sutarties sąlyga nesąžininga verta vadovautis geros valios principu, kuris suprantamas kaip pareiga neįgyti nesąžiningos naudos iš kitos šalies priklausomybės,

¹⁵ ZASČIURINSKAITĖ, R. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai. Vilnius: Justitia, 2004, Nr. 2, p.34.

¹⁶ [Žiūrėta 2006-12-27]. Prieiga per internetą:

<<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=36675&Condition2=>>

¹⁷ Europos Teisingumo Teismo Generalinio advokato 1999-12-16 išvada sujungtose bylose C-240/98 – C - 244/98, *Oceano Grupo Editorial SA ir Salvat Editores SA v. Rocio Murciano Quintero ir kiti* (2000), ECR I-4941 [žiūrėta 2007-04-8]. Prieiga per internetą:

< <http://curia.europa.eu/en/content/juris/c2.htm> >.

¹⁸ *Cit.op.* 15.

ekonominio silpnumo ir panašiai. Pabrėžtina, kad labai svarbus yra laiko faktorius. Aplinkybė, atsiradusi po sutarties sudarymo, tiek teigiama, tiek neigiama vartotojui, neturi įtakos vertinant konkrečią sutarties sąlygą nesąžiningumo požiūriu.¹⁹ Turi būti atsižvelgiama tiek į sutarties dalyko prigimtį ir specifiką, tiek į visas sutartį sudarant buvusias bei jai sudaryti turėjusias įtakos aplinkybes, taip pat į kitas tos pačios bei su ja susijusių sutarčių sąlygas. Sutarties sąlygos turi būti atskleistos aiškiai ir suprantamai, jose neturėtų būti užmaskuotų „spąstų“. Kelionės organizatorius, norėdamas išvengti sutarties sąlygos pripažinimo nesąžininga pavojaus, privalo informuoti turistą apie panašių sąvokų esmę prieš sudarydamas turizmo paslaugų teikimo sutartį. Priešingu atveju kelianti abejonių sutarties sąlyga kilus ginčui turėtų būti aiškinama vartotojo naudai *contra proferentem*.²⁰ Lietuvos turizmo paslaugų vartotojus nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų atsiradimo turizmo paslaugų teikimo sutartyse saugo Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymu patvirtintos standartinės turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos, privalomos visiems kelionių organizatoriams bei vartotojams. Tokių standartinių sąlygų patvirtinimas yra gera išeitis apsaugant vartotojus nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų sutartyse atsiradimo pavojaus ir leidžiantis sutarties šalims pasinaudoti standartinių sutarčių sąlygų teikiamais privalumais, daugiausia susijusiais su šalių laiko ir lėšų taupymu ikisutartiniuose santykiuose.²¹ Šis papildomas rinkos kontrolės mechanizmas pateisinamas ir vartotojų teisių apsaugos būtinybe, ir remiantis sutarties kainos teorija. Atsižvelgiant į tai, kad sudarant netipinę sutartį vyksta derybos, kurioms reikia laiko ir papildomų išlaidų, atitinkamai padidėja ir sutarties (teikiamų paslaugų) kaina.²² Vartotojas bei kelionės organizatorius, pasirašydami sutartį, kurios pagrindas – valstybinės institucijos patvirtintos standartinės sutarties sąlygos, sutaupo papildomas išlaidas ir laiko sąnaudas. Pabrėžtina, kad Valstybinio turizmo departamento patvirtintos standartinės turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygos yra visuotinai privalomas teisės aktas, kuris vienodai įpareigoja tiek turizmo paslaugų teikėją, tiek paslaugos gavėją, todėl šios sąlygos nėra priskiriamos standartinėms sutarčių sąlygoms Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 1 dalies prasme²³ ir joms netaikomos nuostatos, nurodančios, kad tokios sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti.

¹⁹ *Ibid.*, p. 34-25.

²⁰ *Cit.op.* 2, 6.193 str. 4 d.

²¹ NIGLIA, L. *Standard form contracts in Europe and North America: one hundred years of unfair terms?* Cambrige: Cambrige university press, 2000, p. 121-127.

²² *Cit.op.* 15, p.28.

²³ “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”.

Privalomumas vartotoją supažinti su turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygomis kyla ne iš šio Civilinio kodekso straipsnio, bet iš 6.748 straipsnio 1 dalies, tarp kitos privalomos suteikti turistui informacijos paminint ir pareigą nurodyti turistui kelionės sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas.²⁴

3. Turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės normų įgyvendinimas

3.1 Turizmo paslaugų teikimo sutarties dalykas

Civilinio kodekso 6.747 straipsnyje įtvirtinta turizmo paslaugų teikimo sutarties samprata. 2001 m. liepos 1 d. įsigaliojusioje Civilinio kodekso redakcijoje turizmo paslaugų teikimo sutarties ir organizuotos turistinės kelionės (turizmo paslaugų teikimo sutarties dalyko) sąvoka buvo apibrėžta labai painiai.²⁵ Iš šios sąvokos nebuvo aišku, kokios paslaugos sudaro turistinės kelionės turinį ir turizmo paslaugų teikimo sutarties dalyką. 2004 m. balandžio 30 d. turizmo paslaugų teikimo sutarties ir organizuotos turistinės kelionės sąvokos Civiliniame kodekse išskirtos į dvi dalis, atskirai apibrėžiant turizmo paslaugų teikimo sutartį, kaip sutartį, kuria viena šalis – kelionės organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę, o turistas įsipareigoja kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas.²⁶ Atsižvelgiant į Direktyvos 90/314 2 straipsnio 1 dalies nuostatas buvo patikslinta organizuotos turistinės kelionės sąvoka. Direktyvoje 90/314 ši sąvoka apibrėžiama kaip iš anksto už bendrą kainą parengtas ir parduodamas arba siūlomas įsigyti turizmo paslaugų rinkinys, kurį sudaro ne mažiau kaip dvi iš toliau minimų turizmo paslaugų kai paslaugų suteikimo trukmė yra daugiau nei 24 val. arba įtraukta nakvynė: a) transportas, b) apgyvendinimas, c) kitos turizmo paslaugos, nepriklausančios

²⁴ „Kelionės organizatorius, viešai reklamuodamas savo teikiamas paslaugas (...), privalo teikti neklaidinančią įstatymų nustatytos formos ir turinio informaciją (nurodyti kelionės maršrutą, teikiamas kelionėje paslaugas ir įsipareigojimus, valiutų keitimo sąlygas ir tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, dokumentų ir turistinės kelionės sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas ir t.t.“

²⁵ „Turizmo paslaugų teikimo sutartimi viena šalis – turistinės kelionės organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę, kuri tęsiasi ilgiau kaip 24 valandas, įskaitant nakvynę, bei suteikti mažiausiai dar dvi paslaugas: vežimo ir apgyvendinimo bei esminę turistinės kelionės dalį sudarančią paslaugą, nesusijusią su vežimu ar apgyvendinimu. Turistas įsipareigoja sumokėti už suteiktas paslaugas.“, Civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinis kodeksas, Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262, 6.747 str. 1 d.

²⁶ Civilinio kodekso 1.3, 2.55, 2.61, 2.72, 2.79, 2.112, 2.152, 2.160, 2.167, 4.176, 6.292, 6.298, 6.299, 6.747, 6.748, 6.751, 6.753 straipsnių pakeitimo ir papildymo įstatymas, Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495, 14 str. 6.747 str. pakeitimas.

transportui ar apgyvendinimui ir sudarančios gana didelę paketo dalį. Tai reiškia, kad tam, kad kelionė atitiktų organizuotos turistinės kelionės sąvoką, pirmiausia turi būti išpildoma viena iš sąlygų, t.y. arba kelionė turi trukti ilgiau nei 24 valandas, arba kelionė gali trukti ir trumpesnę laiko tarpą, tačiau kelionės metu turi įvykti nakvynė. Civilinis kodeksas iki 2004 m. balandžio 30 d. pakeitimų šias dvi savarankiškas sąlygas jungė į vieną ir numatė, kad tuo atveju, jei kelionė truks ilgiau nei 24 valandas ir jos metu bus nors viena nakvynė, šią kelionę bus galima laikyti organizuota turistine kelione. Tokiu būdu Civilinio kodekso normos, nustatydamos, kad organizuotą turistinę kelionę turi sudaryti iš viso trys paslaugos ir jos trukmė turi būti ilgesnė nei 24 valandos bei jos metu privalomai turi būti nakvynė, išvystė daugelį situacijų, kai yra būtina pasirašyti organizuotos turistinės kelionės sutartį pagal Direktyvą 90/314, tačiau turistą atitinkamos kelionės metu nebus pakankamai apsaugotas. Vis dėlto net dabar, kai Direktyva 90/314 perkelta į Lietuvos Respublikos teisinę sistemą, vartotojų gynimui užtikrinti turizmo sferoje yra likę nemažai erdvės. Šiuo metu turizmo paslaugų teikimo sutarties dalykas, remiantis Direktyva 90/314, atitinkamai, ir Civilinio kodekso 6.747 straipsnio 1 dalimi neapima kelionių, kurios trunka mažiau nei 24 val. ir į kurias nėra įtraukta nakvynė. Panašią išvadą dėl turistinės kelionės sąvokos leidžia daryti ir Jungtinių Tautų 1954 m. birželio 4 d. Niujorke priimtoje Konvencijoje dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų, kurią Lietuvos Respublika ratifikavo 2005 m. spalio 13 d., įtvirtinta turisto sąvoka, kuri turistą apibrėžia kaip „asmenį, neatsižvelgiant į jo rasę, lytį, kalbą, religiją, kuris atvyksta į kurios nors Susitariančiosios Valstybės teritoriją, išskyrus valstybę, kurioje jis nuolat gyvena, ir ten pasilieka ne trumpiau kaip dvidešimt keturias valandas ir ne ilgiau kaip šešis mėnesius per bet kurį dvylikos mėnesių laikotarpį su imigracija nesusijusiais teisėtais tikslais, pavyzdžiui, turizmo, poilsio, sporto, sveikatos, šeimos reikalų, studijų, religinės piligrimystės ar verslo.“²⁷ Tačiau tarp kelionių organizatorių siūlomų paslaugų yra ir apžvalginių ekskursijų ar kelionių į įvairius kultūrinius bei sporto renginius organizavimas. Tokios paslaugos turinį gali sudaryti, pavyzdžiui, bilietas į Pasaulio olimpinės žaidynės ir aviabilietas su grįžimu tą pačią dieną. Ši paslauga gali kainuoti kur kas daugiau nei vidutiniškai kainuotų savaitės trukmės poilsis, tačiau nebus laikoma turistine kelione ir, atitinkamai, vartotojas neteks visų papildomų garantijų. Kai kurios valstybės, pvz. Austrija, dėl šios priežasties

²⁷ 1954 m. birželio 4 d. Konvencija dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų, Valstybės žinios, 2005, Nr. 133-4783.

nacionalinėse teisės normose jau atsisakė turistinės kelionės sąvokos ribojimo 24 val. trukme.²⁸

3.2. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalys

Iki 2004 m. balandžio 30 d. naujos Civilinio kodekso redakcijos „turisto“ sąvoka nebuvo apibrėžta Civiliniame kodekse. Ši spraga užpildyta papildant 6.747 straipsnį 5 dalimi, „turisto“ sąvoką apibrėžiant pagal asmens santykį su turizmo paslaugų teikimo sutartimi, tačiau Lietuva perkeldama Direktyvos 90/314 nuostatas į nacionalinę teisę nukrypo nuo joje įvardijamos „vartotojo“ sąvokos.²⁹ Direktyvos 90/314 2 straipsnio 4 dalyje nurodoma, kad „vartotojas – asmuo, kuris perka ar sutinka pirkti paketą (pagrindinis sutartį pasirašęs asmuo) arba bet kuris kitas asmuo, kurio vardu sutartį pasirašęs asmuo sutinka pirkti paketą (kiti naudos gavėjai) arba bet kuris asmuo, kuriam pagrindinis sutartį pasirašęs asmuo arba bet kuris naudos gavėjas perduoda paketą (kelionių paketą perimantis asmuo).“³⁰ Civilinio kodekso 2004 m. balandžio 30 d. redakcija pateikia „turisto“ sąvoką. Civilinio kodekso 6.747 straipsnio 5 dalis apibrėžia turistą kaip fizinį asmenį, kuris su kelionės organizatoriumi sudaro turizmo paslaugų teikimo sutartį (sutartį pasirašęs asmuo), arba bet kuris kitas fizinis asmuo, kurio vardu sutartį pasirašęs asmuo perka turistinę kelionę ir prisiima visas teises ir pareigas pagal sutartį (kiti naudos gavėjai), arba bet kuris asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo ar bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę.

Pažymėtina, kad remiantis Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais, vartotoju gali būti tik fizinis asmuo. Turizmo paslaugų teikimo sutartyse taip pat tik fizinis asmuo gali būti atitinkamų paslaugų gavėju. Tokią poziciją vienareikšmiškai patvirtino ir Europos Teisingumo Teismas C-541/99 byloje Cape Snc prieš Idealservice Srl ir C-542/99 byloje Idealservice MN RE Sas prieš OMAI Srl. Šioje byloje Italijos teismas kreipėsi į Teisingumo Teismą prašydamas išaiškinti Direktyvos 93/13/EC dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų vartojimo sutartyse 2 (b) straipsnį – t.y. vartotojo sąvoką. Įmonės Idealservice Srl ir Idealservice MN RE (toliau – Idealservice) sudarė sutartis su įmonėmis OMAI Srl (toliau – OMAI) ir Cape Snc (toliau – Cape), kuriomis įsipareigojo tiekti šioms įmonėms gėrimų pardavimo automatus išimtinai šių įmonių darbuotojų

²⁸ Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States [žiūrėta 2007-04-08], p. 5-10. Prieiga per internetą: <http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm>.

²⁹ SCHULTE – NÖLKE, H; TWIGG –FLESNER, CH; EBERTS, M. *EC Consumer Law Compendium. Comparative Analysis*. Universität Bielefeld, 2006 [žiūrėta 2007-04-07], p. 214. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm>.

³⁰ Cit.op. 3.

naudojimui. OMAI ir Cape įmonės padavė Idealservice į teismą, teigdamos, kad sutarčių sąlyga dėl jurisdikcijos yra nesąžininga. Jos rėmėsi Italijos civilinio kodekso nuostatomis, kurios atitiko Direktyvos 93/13/EC dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų vartojimo sutartyse nuostatas. Bylą nagrinėjančiam teismui, kilo klausimas, ar šios direktyvos ir, atitinkamai, nacionalinio teisės akto nuostatos gali būti taikomos tuo atveju, jei sutartis sudaryta tarp įmonių ir ar įmonė, įsigyjanti paslaugą ne savo verslo tikslais, gali būti laikoma vartotoja. Teisingumo Teismas savo sprendime atsakė neigiamai, teigdamas, kad vartotoju gali būti laikomas tik fizinis asmuo.³¹

Tais atvejais, kai turizmo paslaugų teikimo sutartį savo darbuotojų naudai sudaro juridinis asmuo, būtų tikslinga laikyti jį vartotoju. Turizmo praktikoje dažnas reiškinys, kai įmonė savo darbuotojams nuperka turistinę kelionę ir tiesiogiai sudaro sutartį su kelionės organizatoriumi. Pagal Lietuvos Respublikos teisinę sistemą, tokiam juridiniam asmeniui iš kelionės organizatoriaus nupirkus turizmo paslaugų paketą, sudarytas sandoris nepatenka į Civilinio kodekso 6.747 straipsnio 1 dalyje pateiktą turizmo paslaugų teikimo sutarties apibrėžimą. Faktiškai, įmonė galutinio vartotojo – t.y. savo darbuotojo atžvilgiu tampa kelionės organizatoriumi ir jai turėtų būti taikomi visi kelionių organizavimo veiklą reglamentuojantys teisės norminiai aktai. Akivaizdu, kad įmonė nuolat nesiverčianti kelionių organizavimo veikla, t.y. kai kelionės įsigijimas ir perdavimas tėra vienkartinis tokios įmonės veiksmas ir netenkina nei testinio pobūdžio, nei atlygintinumo kriterijų bei neturi jokios galimybės įvykdyti atitinkamų kelionės organizatoriui keliamų reikalavimų. Šioje situacijoje nukenčia tiesioginis vartotojas, kuris, faktiškai lieka neapsaugotas, kadangi jo darbdavio bei kelionės organizatoriaus sudarytai sutarčiai netaikomos vartotojo teisės saugančios teisės normos, o jo ir įmonės, įsigijusios turizmo paslaugų paketą santykiai tik teoriškai saugomi vartojimo teisės normų. Norint išvengti aukščiau aprašytos situacijos, sutartis su juridiniu asmeniu turėtų būti sudaroma naudos gavėjų – konkrečių fizinių asmenų, turistų, naudai, įmonei prisiimant jų įsipareigojimą apmokėti už kelionę ir kitus su kelionės apmokėjimu susijusius įsipareigojimus. Tuo tarpu su fiziniu asmeniu kelionių organizatorius turėtų pasirašyti turizmo paslaugų teikimo sutartį, kurioje nebūtų turistų įsipareigojimų, susijusių su kelionės apmokėjimu. Tokiu būdu turistui būtų užtikrinama teisės norminiais aktais garantuojama apsauga, o kelionę jo naudai įgyjanti įmonė išvengtų dviprasmiškos padėties dėl įsipareigojimų konkrečių fizinių asmenų atžvilgiu.

³¹ Europos Teisingumo Teismo 2001 m. lapkričio 22 d. sprendimas byloje C-541/99 *Cape Snc v. Idealservice Srl* ir byloje C-542/99 *Idealservice MN RE Sas v. OMAI Srl* (2001), ECR I-9049 [žiūrėta 2007-04-06]. Prieiga per internetą: < <http://curia.europa.eu/en/content/juris/c2.htm> >.

Kita turizmo paslaugų teikimo sutarties šalis, kaip apibūdina Civilinio kodekso 6.747 straipsnio 1 dalis, yra kelionės organizatorius, kuris įsipareigoja už atlyginimą turistui užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę (...). To paties straipsnio 3 dalis numato, kad kelionės organizatorius yra *asmuo*, kuris įstatymų nustatyta tvarka ir sąlygomis *verčiasi turizmo verslu* ir tiesiogiai ar per tarpininkus (kelionių pardavimo agentus) viešai siūlo teikti turizmo paslaugas bet kuriam asmeniui arba tam tikrai asmenų grupei. Pagal Turizmo įstatymo 2 straipsnio 5 dalį kelionių organizatorius – *tai juridinis asmuo, reguliariai* rengiantis organizuotas turistines keliones ir savo vardu viešai siūlantis teikti turizmo paslaugas bet kuriam asmeniui arba tam tikrai asmenų grupei. Kaip matome, Civiliniame kodekse apibūdinant kelionių organizatorių, nebeliko sąvokų, kad tai juridinis asmuo ir, kad šis asmuo, reguliariai rengia organizuotas turistines keliones. Direktyvoje 90/314 kelionių organizatorius įvardijamas kaip *asmuo*, kuris *reguliariai* rengia paketus ir parduoda arba siūlo juos įsigyti tiesiogiai arba per kelionių pardavimo agentą.

Vartotojų teises ginančiose direktyvose sąvoka „pardavėjas“ apibūdina asmenį, kuris vykdo profesinę ar komercinę veiklą. Direktyvoje 90/314 sąvoka „kelionių organizatorius“ apima visus asmenis, kurie veikia reguliariai, tačiau sąvoka „asmuo“ gali apimti tiek juridinius asmenis, tiek ir fizinius asmenis.³² Lieka neaišku, ar Direktyvos sąvoka „kelionių organizatorius“ apima tik verslininkus, ar ir individualūs asmenys bei ne pelno siekiančios organizacijos, užsiimančios reguliaria veikla gali būti įvardijami kaip „kelionių organizatoriai“ Direktyvos 90/314 kontekste. Europos Teisingumo Teismas 1999 m. vasario 11 d. C-237/97 byloje AFS Intercultural Programs Finland ry pasisakė, kad ne pelno siekianti organizacija AFS Finland, kuri organizavo mainų programas moksleiviams veikė kaip kelionių organizatorius.³³ Direktyva platesnės kelionių organizatoriaus sąvokos nepateikia, todėl gali būti interpretuojama netiksliai. Ateityje peržiūrint vartotojų teises ginančias direktyvas vertėtų sąvoką „organizatorius“ priartinti prie sąvokos „pardavėjas.“³⁴

Šiuo atveju Lietuvos įstatymo leidėjas perkeldamas Direktyvos 90/314 nuostatas į nacionalinę teisę, Turizmo įstatyme pateikė tiksliausią kelionės organizatoriaus sampratą.

Direktyva 90/314, kaip privalomą sutarties šalį įvardija ir kelionių pardavimo agentą (Turizmo įstatyme – kelionių agentūrą). Civilinis kodeksas įvardindamas turizmo

³² *Cit.op.* 29, p. 217-222.

³³ Europos Teisingumo Teismo 1999 m. vasario 11 d. sprendimas byloje C-237/97 *AFS Intercultural Programs Finland* ry (1999), ECR I-825 [žiūrėta 2007-04-06]. Prieiga per internetą: <<http://curia.europa.eu/en/content/juris/c2.htm>>.

³⁴ *Cit.op.* 29, p. 217.

paslaugų teikimo sutarties šalis neįvardija kelionių agentūros, o tik kelionių organizatorių, tačiau tai nėra Europos Sąjungos teisės pažeidimas, nes Direktyvos 90/314 tekste visur nurodoma „kelionių organizatorius ir (arba) kelionių agentas, taip pat ir Turizmo įstatyme“.³⁵

3.3. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių teisės ir pareigos

Kelionės organizatoriaus ir kelionių agentūros teises ir pareigas nustato Civilinis kodeksas, Turizmo įstatymas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas, kiti įstatymai ir teisės aktai, turizmo paslaugų teikimo sutartis. Kelionės organizatorius, viešai reklamuodamas savo teikiamas paslaugas kelionių prospektuose, kataloguose ar kitoje turistinę kelionę aprašančioje medžiagoje, turi teikti neklaidinančią informaciją apie transporto priemonę, kuria vykstama, jos charakteristiką ir kategoriją; apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles); maitinimą; maršrutą; valiutų keitimo sąlygas ir tvarką; valstybių, į kurias vykstama, pasienio formalumus ir vizų gavimo tvarką bei laiką, per kurį turi jas gauti; valstybių, į kurias vykstama, epidemiologinę būklę, imunoprofilaktikos reikalavimus, kuriuos reikia atlikti prieš vykstant į kelionę, taip pat sveikatos draudimo įforminimo tvarką; turizmo paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas; visą kelionės kainą, kainos dalį, kuri turi būti sumokėta iš anksto, bei likusios sumos sumokėjimo grafiką; kelionei organizuoti reikalingą mažiausią asmenų skaičių ir galutinį terminą informuoti turistą apie kelionės atšaukimą, nesurinkus nustatyto mažiausio asmenų skaičiaus.³⁶

Kelionės organizatorius atsako už kelionių prospektuose, kataloguose ar kitoje turistinę kelionę aprašančioje medžiagoje pateiktą informaciją, išskyrus tuos atvejus, kai turistui iki sutarties sudarymo buvo pranešta apie tokios informacijos pasikeitimus, o kelionių prospekte, kataloge ar kitoje turistinę kelionę aprašančioje medžiagoje buvo aiškiai numatyta pakeitimų galimybė. Pakeitimai daromi po sutarties sudarymo abiejų sutarties šalių rašytiniu susitarimu.

Direktyvos 90/314 4 straipsnio 2 (b) dalis įpareigoja kelionės organizatorių ir (arba) kelionių pardavimo agentą prieš pasirašant turizmo paslaugų teikimo sutartį pateikti *vartotojui raštiškai arba kita išsamia ir vartotojui suprantama forma* sutarties sąlygas, tačiau Lietuvos įstatymų leidėjas konkrečiai įvardijo, kad prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą kelionės organizatorius ir (ar) kelionių agentūra privalo įteikti turistui

³⁵ *Ibid.*, p. 235.

³⁶ *Cit.op.* 5, 2 str., 6 str. 1-2 d.

rašytinį dokumentą, kuriame būtų nurodyta išsami aukščiau nurodyta informacija jei ši informacija turistui nebuvo žinoma iš jam pateikto kelionės prospekto, katalogo, kitos turistinę kelionę aprašančios medžiagos arba jei ta informacija nėra nurodyta sutartyje ar jos priede.³⁷

Prieš išvykstant į kelionę, kelionės organizatorius ir (ar) kelionių agentūra privalo rašytine forma turistui laiku pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje; kelionės organizatoriaus ir (ar) kelionių agentūros atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį ar vietinių agentūrų, į kurias turistas galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui privaloma nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatyto atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi ir (ar) kelionių agentūra; informaciją apie galimybę sudaryti draudimo sutartis, kad būtų padengtos turisto patirtos išlaidos dėl galimo kelionės atšaukimo, dėl aplinkybių, už kurias turistas atsako, arba dėl suteiktos pagalbos, įskaitant repatriaciją, nelaimingo atsitikimo ar ligos atveju. Jei į turistinę kelionę vyksta nepilnamečiai, kelionės organizatorius turi pateikti jų tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje. Jei turistų grupę sudaro daugiau kaip 15 vaikų iki 16 metų arba daugiau kaip 7 neįgalūs vaikai, tai kelionės organizatorius turi garantuoti, kad, be kelionės vadovo, šią turistų grupę lydėtų pilnametis asmuo.³⁸ Kelionės organizatorius ir (ar) kelionių agentūra, kuri yra sutarties šalis, yra atsakingi turistui už sutartyje numatytų įsipareigojimų tinkamą vykdymą, nepaisant to, ar tuos įsipareigojimus turi įvykdyti kelionės organizatorius ir (ar) kelionių agentūra, ar kiti paslaugų teikėjai, kurių pagalba kelionės organizatorius arba kelionių agentūra naudojosi.

Turisto teises ir pareigas nustato Civilinis kodeksas, Turizmo įstatymas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas, Reklamos įstatymas, kiti įstatymai bei poįstatyminiai teisės aktai, turistinės kelionės sutartis³⁹. Turistas turi laiku pateikti reikiamus dokumentus, sumokėti už kelionės sutartyje numatytas paslaugas, laikytis organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo, laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabenimo tvarkos ir kitų draudimų reikalavimų. Taip pat jis turi laikytis valstybės sienos kirtimo ir muitinės procedūrų reikalavimų. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes tvarkos“.⁴⁰

³⁷ *Ibid.*, 6 str. 4 d.

³⁸ *Ibid.*, 6 str. 5-8 d.

³⁹ *Cit.op.* 12, 9 dalies 9.1 p.

⁴⁰ *Ibid.*, 4 dalies 4.2 p.

Turistas kelionės metu privalo vykdyti kelionės vadovo ar kito kelionių organizatoriaus įpareigoto asmens nurodymus dėl kelionės programos vykdymo, taip pat privalo laikytis nustatytų taisyklių, susijusių su kelione, transportu, viešbučiais ir kt., netrukdyti bendrakeleiviams ir kitiems asmenims. Turistas turi atlyginti žalą, padarytą kelionės metu (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemonę ir panašiai) ir padarytą kelionių organizatoriui dėl aplaidumo, pavyzdžiui, nesilaikant bendrų taisyklių ir nurodymų. Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius už ją apmoka atsakingas asmuo. Tais atvejais, kai turistą kaltės neprisiima, kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos, atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalys įstatymų nustatyta tvarka turi teisę atsisakyti sutarties, perleisti savo teises ir pareigas trečiajam asmeniui. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių gali pakeisti sutarties sąlygą, padidinti kelionės kainą, tačiau turistą turi teisę atsisakyti keisti sutartį.

Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistą galėjo turėti, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Atlyginant žalą, atsiradusią dėl pakete numatytų paslaugų nevykdymo ar netinkamo jų vykdymo, valstybės narės gali leisti, kad kompensacija gali būti apribota laikantis paslaugas reguliuojančiose tarptautinės konvencijose nustatytos tvarkos.⁴¹ Dauguma valstybių narių pasinaudojo šia teise. Ši teisė Civiliniame kodekse įtvirtinta 6.755 straipsnio 2 dalyje ir taip pat išplaukia iš sutarčių laisvės principo, kur 6.156 straipsnio 4 dalyje pasakyta, kad sutarties sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyvios teisės normos.

Kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistą, už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesusijęs su šia sutartimi, sutartis netinkamai vykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turisto lūkesčius, kelionės organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą.

Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionės organizatorius

⁴¹ *Cit.op.* 3, 5 str. 2 d.

negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (-ams) tinkamą alternatyvią kelionę (paslaugas) už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų) arba dėl protingų priežasčių turistas jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turisto grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę. Kelionės organizatoriaus neturi teisės riboti ar panaikinti savo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą turistui, jeigu žala padaroma dėl kelionės organizatoriaus tyčios ar didelio neatsargumo. Turistui padaryta turtinė ir neturtinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.⁴²

Jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, turisto pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo ir dėl to turistai lieka nepatenkinti, jie turi teisę reikalauti atlyginti ir neturtinę žalą, tačiau atlygintinos žalos dydis negali viršyti trigubos kelionės kainos.⁴³ Europos Teisingumo Teismas 2000 m. kovo 12 d. Simone Leitner byloje C-168/00⁴⁴ pasisakė, kad Direktyvos 90/314 5 straipsnis iš principo turi būti interpretuojamas kaip vartotojo teisės užtikrinimas į turtinės ir moralinės žalos atlyginimą dėl sutarties nevykdymo ar netinkamo jos vykdymo. Ypač turi būti užtikrinta vartotojo teisė į moralinės žalos atlyginimą kai patiriamas nepasitenkinimas dėl netinkamo sutarties vykdymo. Kai kurios valstybės narės kaip Estija, Danija, įtraukė sąlygą, kad moralinė žala atlyginama, kai vartotojas patiria „žymius nepatogumus“. Remiantis Europos Teisingumo Teismo sprendimu C – 168/00 byloje, ši papildoma sąlyga gali būti pripažinta prieštaraujančia Europos Sąjungos teisei.⁴⁵

Pretenzijas kelionės organizavimo paslaugų teikėjui dėl sutarties netinkamo įvykdymo ar neįvykdymo Turistas gali pateikti ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos. Kelionės organizavimo paslaugų teikėjui atsisakius patenkinti Turisto pretenzijas dėl kelionės sutarties sąlygų neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo, jis gali kreiptis į Lietuvos Respublikos Vyriausybės įgaliotą instituciją, kuriai pavesta įgyvendinti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą, taip pat į Valstybinį turizmo departamentą. Jeigu turistai nesutinka su jo prašymą nagrinėjusios institucijos išvadomis, jie gali kreiptis į teismą, tačiau tai neužkerta kelio turistui tiesiogiai ginti savo teises teisme.

⁴² *Cit.op.* 12, 8 d.

⁴³ *Cit.op.* 2, 6.754 str. 5 d.

⁴⁴ Europos Teisingumo Teismo 2000 m. kovo 12 d. sprendimas byloje C-168/00 *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co.KG* (2002), ECR I-263.

⁴⁵ *Cit.op.* 29, p. 311-312.

4. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių pasikeitimas

4.1 Turisto teisė į kelionės perleidimą

Remiantis Direktyvos 90/314 2 straipsnio 4 dalimi ir Civilinio kodekso 6.747 straipsnio 5 dalimi, turisto sąvokai taip pat priskiriamas asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo ar bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę.⁴⁶ Turistui teisę perleisti savo kelionę trečiajam asmeniui 2001 m. liepos 1 d. Civilinio kodekso 6.753 straipsnio 1 dalis garantavo likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip septynioms dienoms.⁴⁷ Įtvirtintas konkretus terminas reiškė, kad turistui perleidžiant kelionę trečiajam asmeniui likus iki kelionės ne mažiau nei savaitei, nebuvo būtinas kelionės organizatoriaus sutikimas dėl to Direktyva 90/314 4 straipsnio 3 dalyje įtvirtina ne konkretų, o „protingą terminą“ įspėti kelionės organizatorių apie sutarties šalies pakeitimą ir tai yra visiškai suprantama, kadangi turisto teisės į kelionę perleidimas paprastai yra susijęs su įvairių dokumentų įforminimu kaip vizų, leidimų, mokesčių sumokėjimo ir panašiai bei galimų papildomų paslaugų užsakymu. Šiuos papildomus darbus turi atlikti kelionės organizatorius, o įvykdymo terminai kiekvienos kelionės atveju gali skirtis priklausomai nuo šalies į kurią vykstama specifikos ir kitų objektyvių aplinkybių.

2004 m. balandžio 30 d. įsigaliojo 6.753 straipsnio 1 dalies pakeitimas, kuriuo atsisakyta turisto teisę perleisti savo teisę į kelionę trečiajam asmeniui riboti septynių dienų terminu. Šiuo metu konkretų terminą iki kada turistas gali savo teises ir pareigas perleisti trečiajam asmeniui leista nustatyti pačiam kelionės organizatoriui. Daugelis Europos Sąjungos valstybių narių taip pat pasirinko bendrą apibrėžimą, nors kai kurios pasiliko konkretų terminą.⁴⁸

Perkeliant Direktyvos 90/314 nuostatas į nacionalinę teisę, Lietuvos įstatymų leidėjas Civilinio kodekso 6.753 straipsnyje neišvardija turisto pareigos informuoti kelionių agentūrą apie kelionės perleidimą trečiajam asmeniui, o tik nurodo tokią kelionių organizatoriaus informavimo pareigą. Verta atkreipti dėmesį, kad Direktyva 90/314 nereikalauja specialaus informavimo būdo, taip palikdama teisę valstybėms narėms pasirinkti. Lietuvoje turistas privalo raštu informuoti kelionių organizatorių apie

⁴⁶ *Cit.op.* 3.

⁴⁷ *Cit.op.* 2.

⁴⁸ [Round Table](#) on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group, 13 February 2001 [žiūrėta 2007-04-08]. Prieiga per internetą:

<http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav03_en.pdf>

kelionės perleidimą ir toks perleidimas privalo būti įformintas sutartimi su trečiuoju asmeniu.⁴⁹

Direktyvos 90/314 4 straipsnio 3 dalis nėra pakankamai aiški nes nurodyta pareiga informuoti kelionių organizatorių ar kelionių pardavimo agentą gali turėti dvi prasmės:

1). valstybės šalys gali laisvai nuspręsti ką vartotojas turi informuoti – kelionių organizatorių ar kelionių pardavimo agentą, tačiau iškyla problema dėl klaidingo adresato informavimo, nes jei informuojamas klaidingas adresatas, laikoma, kad vartotojas netinkamai atliko savo pareigą;

2). pakanka vartotojui informuoti tik vieną iš šalių – kelionių organizatorių arba kelionių pardavimo agentą ir abejais atvejais būtų laikoma, kad vartotojas atliko savo pareigą teisingai.

Ateityje ši direktyvos nuostata turėtų būti peržiūrima arba Europos Teisingumo Teismas turėtų pateikti galutinį atsakymą į šį klausimą.⁵⁰

4.2 Kelionės organizatoriaus pareiga imtis priemonių, kad jo pareigas perimtų kitas asmuo

Civilinio kodekso 6.753 straipsnio 3 dalis įpareigoja kelionės organizatorių imtis priemonių, kad dėl jo nemokumo ar kitų priežasčių jam negalint tinkamai įvykdyti sutarties, jo pareigas perimtų kitas asmuo. Tuo atveju, jei turistas jau atvyko į paskyrimo vietą, kelionės organizatorius privalo užtikrinti turisto sugrįžimą atgal. Ši Civilinio kodekso nuostata išplaukia iš Direktyvos 90/314 7 straipsnio reikalavimo kelionių organizatoriui ir (arba) kelionių pardavimo agentui, kuris yra sutarties šalis, pateikti pakankamas garantijas, kad įmokėti pinigai bus grąžinti ir vartotojas kelionių organizatoriaus ir (arba) kelionių pardavimo agento nemokumo atveju bus repatrijuotas. Vėlgi Lietuvos teisės aktuose, tiek Civiliniame kodekse, tiek Turizmo įstatyme kabama tik apie kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimą, nors Direktyva 90/314 įpareigoja tiek kelionių organizatorių, tiek kelionių pardavimo agentą pateikti pakankamas garantijas.⁵¹ Direktyvos 90/314 7 straipsnis, kuriame kalbama apie kelionių organizatoriaus ir (arba) kelionių pardavimo agento prievolių užtikrinimą nemokumo ar bankroto atveju kelia daug diskusijų ir palieka daug laisvės valstybėms narėms renkantis atitinkamas šios nuostatos įgyvendinimo priemones. Kita vertus, nuostatos tikslas labai konkretus ir aiškus – užtikrinti, kad kelionės organizatorius galėtų padengti visas turisto

⁴⁹ *Cit.op.* 2, 6.753 str. 2 d.

⁵⁰ *Cit.op.* 29, p. 277-279.

⁵¹ *Ibid.* p. 317.

įmokėtų už kelionę pinigų ir turisto repatriacijos išlaidas net ir esant ekstremalioms aplinkybėms. Tokią šios normos interpretaciją atskleidžia ir Europos Teisingumo Teismo sprendimai.⁵² Analizuojant Europos Teisingumo Teismo praktiką galima padaryti išvadas:

1). garantija turi padengti visas rizikas, kylančias dėl kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto (įskaitant ir, pavyzdžiui, apgyvendinimo išlaidų apmokėjimą, kurio pareikalauta iš vartotojo prieš leidžiant jam išvykti atgal);

2). paties garanto neturi įtakoti kelionių organizatoriaus nemokumas ar bankrotas, garantas turi būti pakankamus išteklius turintis nuo kelionių organizatoriaus nepriklausomas juridinis asmuo;

3). finansinė apsauga turi būti lengvai prieinama, išmokos išmokamos greitai ir su kuo mažiau biurokratijos. Valstybės valdymo institucijos privalo užtikrinti, kad kelionės organizatorius ir (arba) pardavimo agentas negalėtų siūlyti atitinkamų paslaugų rinkai, kol nėra pateikęs įrodymo, kad turi pakankamą savo prievolių garantiją pagal Direktyvos 90/314 7 straipsnį;

4). privaloma reikalaujama suma turėtų skirtis priklausomai nuo paslaugos teikėjo finansinės padėties arba teikiamos paslaugos specifikos. Nacionalinės Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo priemonės neturi iškreipti konkurencijos.

5). prievolių užtikrinimas negali būti ribojamas konkrečia suma.

Direktyvos 90/314 7 straipsnis įtvirtina tikslą, kurio siekimo būdus ir priemones valstybės narės privalo pasirinkti pačios. Lietuvoje šio Direktyvos 90/314 straipsnio įgyvendinimo mechanizmas nustatytas Turizmo įstatymo 7 straipsnyje, kurio 2 dalis numato, kad kelionės organizatoriaus prievolės tuo atveju, kai jis negali toliau vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties, turi būti užtikrintos laidavimo draudimu, kai kiekvienas kelionių organizatorius individualiai pasirašo laidavimo draudimo sutartį su draudimo įmone (draudiku), pagal kurią draudikas įsipareigoja laidavimo draudimo sutartyje nustatyta suma kompensuoti trečiojo asmens nuostolius, atsiradusius dėl draudėjo prievolių neįvykdymo. Įstatymas nustato konkrečias draudimo sumas,

⁵² Europos Teisingumo Teismo 1996 m. spalio 8 d. sprendimas sujungtose bylose C-178/94C, C-179/94, C-188/94, C-189/94, C-190/94, *Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans – Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner Ursula ir Trosten Knor v. Vokietijos Fedreacinę Respubliką* (1996), ECR I-04845; Europos Teisingumo Teismo 1998 m. gegužės 14 d. sprendimas byloje C-364/96 *Verein für Konsumenteninformation v. Österreichische Kreditversicherungs AG* (1998), ECR I-2949; Europos Teisingumo Teismo 1999 m. liepos 15 d. sprendimas byloje C-140/97 *Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister ir kiti v. Austrijos Respubliką* (1999), ECR I-3499; Europos Teisingumo Teismo 1998 m. gruodžio 1 d. sprendimas byloje C-410/96 *Baudžiamasis procesas v. Andre Ambry* (1998), ECR I-7875 [žiūrėta 2007-04-08]. Prieiga per internetą: <<http://curia.europa.eu/lt/content/juris/index.htm>>.

atsižvelgiant į kelionės organizatoriaus apyvartą (metinių įplaukų dydį), kurios siekia nuo 100 tūkst. Litų iki 200 tūkst. litų, jei kelionės organizatoriaus metinių įplaukų dydis skaičiuojant pagal praėjusius metus už suteiktas turizmo paslaugas pagal visas turizmo paslaugų teikimo sutartis, sudarytas kelionėms į užsienį, neviršija 4 mln. litų arba 5 procentai nuo kelionės organizatoriaus metinių įplaukų dydžio skaičiuojant pagal praėjusius metus už suteiktas turizmo paslaugas pagal visas turizmo paslaugų teikimo sutartis, sudarytas kelionėms į užsienį, kai metinių įplaukų dydis už šias sutartis viršija 4 mln. litų.⁵³ Tuo atveju, jei juridinis asmuo pirmą kartą arba po vienerių metų ar ilgesnio laikotarpio vėl pradeda teikti kelionės organizavimo paslaugas, jo prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo suma apskaičiuojama pagal planuojamas kelionės organizatoriaus metines įplaukas (verslo planą). Detalią šios teisės normos įgyvendinimo tvarką nustato 2003 m. birželio 12 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 756 patvirtintos Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisyklės.⁵⁴

Lietuvoje kelionių organizatoriaus prievolių užtikrinimo sistema iš esmės atitinka aukščiau įvardintus kriterijus. Draudimo įmonė – tai pakankamus išteklius turintis nuo kelionių organizatoriaus nepriklausomas juridinis asmuo. Kelionės organizatorius negali siūlyti atitinkamų paslaugų rinkai, kol nėra pateikęs įrodymo, kad turi pakankamą savo prievolių garantiją – tai užtikrina Turizmo įstatymo 7 straipsnio 6 dalis ir ją įgyvendinantys poįstatyminiai aktai, įpareigojantys kelionės organizatorių Valstybiniam turizmo departamentui prie Ūkio ministerijos pateikti informaciją apie prievolių užtikrinimą ir turėti galiojantį kelionės organizatoriaus pažymėjimą. Lietuvoje nustatyta privaloma reikalaujamo prievolių užtikrinimo draudimo suma skiriasi priklausomai nuo paslaugos teikėjo finansinės padėties. Sprendžiant, ar Direktyvos 90/314 nuostatos Lietuvoje išties įgyvendintos tinkamai ir remiantis teisės norminių aktų tekstu galima daryti išvadą, kad daugelį Europos Teisingumo Teismo praktikoje suformuluotų reikalavimų Lietuvoje veikianti sistema atitinka, tačiau abejones kelia tai, kad tuo atveju, kai prievolių užtikrinimas apibrėžiamas konkrečia suma, kaip kad yra Lietuvoje, visuomet išlieka rizika, kad draudimo įmonės išmoka konkrečiu atveju bus nepakankama. Remiantis Europos Teisingumo Teismo praktika tokiu atveju Lietuvos valstybei kiltų atsakomybė dėl netinkamo Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo.⁵⁵

⁵³ *Cit.op.* 5, 7 str. 2 d.

⁵⁴ Valstybės Žinios, 2003, Nr. 58-2593.

⁵⁵ *Cit.op.* 29, p. 320-321.

5. Vartojimo sutarčių nutraukimas

Vartojimo sutartis yra specifinės tuo, kad jose numatytas specialus sutarties silpnesnės šalies gynimas. Nes valstybės neremiamas vartotojas nepajėgus rinkos ūkyje būti lygiaverčiu pasiūlos atstovų, gamintojų ir pardavėjų partnerių, nes neturi tiek galimybių. Kartais vartotojų teisių ir interesų gynimas yra prilyginamas žmogaus teisių gynimui apskritai, nurodomi vartotojų teisių gynimo pranašumai, nes visais atvejais ginama silpnesnė šalis siekiant užtikrinti jai palankiausias sąlygas.⁵⁶

Vartojimo sutartis dažniausiai sudaromos prisijungimo būdu. Vartotojas, kaip silpnesnė šalis yra priverstas priimti jam primetamas pardavėjo ar paslaugų teikėjo sutarties sąlygas. Todėl valstybė turi pagrindą nustatyti specialų tokių sutarčių teisinį reglamentavimą.

Vartotojai yra ginami nuo nesąžiningų sutarčių, pasirašytų su prekių tiekėju ar paslaugų teikėju Europos Sąjungos šalyje, sąlygų. Bet kuri sutarties sąlyga gali būti pripažinta nesąžininga, jeigu ji iš esmės pažeidžia šalių sutartinių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojų nenaudai. 1993 m. balandžio 5 d. buvo priimta Tarybos direktyva dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse 93/13/EEB (toliau – Direktyva 93/13).⁵⁷ Direktyva 93/13 reikalauja, kad valstybės narės savo nacionaliniuose įstatymuose numatytų, jog nesąžiningos sąlygos vartotojams nėra privalomos. Civilinio kodekso 6.188 straipsnio 1 ir 2 dalyje, atsižvelgiant į Direktyvos 93/13 nuostatas, nurodyta 18 nesąžiningomis laikytinų vartojimo sutarčių sąlygų. Šis sąrašas nėra baigtinis, nes teismui suteikiama teisė pripažinti nesąžiningomis ir kitokias vartojimo sutarties sąlygas, jeigu jos atitinka Civilinio kodekso 6.188 straipsnio 1 ir 2 dalyje nurodytus kriterijus.

Visas nesąžiningas vartojimo sąlygas, nurodytas Civilinio kodekso 6.188 straipsnyje, galima suskirstyti į tris grupes:

1). sąlygos, kurios nustato pardavėjo ar paslaugų teikėjo galias vienašališkai priimti sprendimus (pvz., pardavėjo ar paslaugų teikėjo teisė vienašališkai nutraukti sutartį arba vienašališkai pratęsti terminuotą sutartį, arba vienašališkai keisti sutarties sąlygas);

2). sąlygos, nustatančios neproporcingas pareigas (pvz., panaikina ar apriboja pardavėjo ar paslaugų teikėjo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą atėmus vartotojui gyvybę, sužalojus sveikatą, arba už žalą vartotojo turtui; panaikina arba apriboja vartotojo teises, susijusias su pardavėju, paslaugų teikėju arba kita šalimi tuo atveju, kai

⁵⁶ WEATHERILL, S. *EC Consumer Law and Policy*. London and New York, 1997, p. 9.

⁵⁷ [Žiūrėta 2007-02-01]. Prieiga per internetą:

<http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36675&p_query=sutar%20E8i%F8%20su%20vartotojais%20nes%20FEining%F8%20s%20E0lyg%F8%20tr2=2>.

pardavėjas arba paslaugų teikėjas visiškai arba iš dalies nevykdo ar netinkamai vykdo sutartinius įsipareigojimus; panaikina arba suvaržo vartotojo teises pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais; nustato neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę);

3). informacijos pateikimo vartotojui trūkumai (pvz., vartotojo įpareigojimas vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo be teisės jų atsisakyti).⁵⁸

Prekė turi būti tinkamos kokybės, t. y. prekės savybės neturi būti blogesnės, nei yra numatyta tai prekei taikomame techniniame reglamente (jeigu jis yra) ir prekės pirkimo–pardavimo sutartyje. Prekės savybės atitinka pirkimo–pardavimo sutarties sąlygas, jeigu: 1) prekė atitinka prekės gamintojo nurodytus pateikiamų norminių dokumentų reikalavimus; 2) prekė tinka naudoti tam, kam paprastai tokios rūšies prekės naudojamos; 3) prekė atitinka kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į prekės prigimtį bei prekės gamintojo, jo atstovo ar pardavėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl prekės kokybės. Jeigu vartotojui parduota ne maisto prekė yra netinkamos kokybės, jis turi teisę savo pasirinkimu iš pardavėjo reikalauti: 1) netinkamos kokybės prekę pakeisti tinkamos kokybės preke; 2) neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti vartotojo išlaidas jiems ištaisyti; 3) sumažinti prekės kainą; 4) nutraukti pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti už prekę sumokėtus pinigus, išskyrus atvejus, kai prekės trūkumas yra mažareikšmis.

5.1 Vartotojo teisė atsisakyti pirkimo–pardavimo sutarties ar paslaugų teikimo sutarties, sudarytos naudojant ryšio priemones ir sudarant nuotolines prekybos sutartis

Vartotojams, perkantiems prekes ar paslaugas nuotoliniu būdu Europos Sąjungoje, taip pat yra užtikrinama tam tikra apsauga. Ši apsauga yra taikoma, nepriklausomai nuo naudojamų bendravimo priemonių pavyzdžiui, užsakymas prekių ar paslaugų iš katalogo, internetu ar iš teleparduotuvės arba naudojantis keliais būdais vienu metu, kai pirkėjas faktiškai nesusitinka su pardavėju kai pasirašoma sutartis. Vartotojų teisių apsauga numato, kad prieš pasirašant sutartį pardavėjas privalo pirkėjui pateikti reikiamą informaciją, pavyzdžiui, kainą ir pasiūlymo galiojimo trukmę, taip pat informaciją apie atsisakymo teisę, apie aptarnavimą po pardavimo bei garantijas, turi būti

⁵⁸ *Civilinė teisė. Prievolių teisė*. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas, 2006, p. 136-137.

pateikta raštu sutarties vykdymo metu. Visais atvejais turi būti nurodytas adresas, kuriuo būtų galima kreiptis dėl turimų nusiskundimų.

Per septynias darbo dienas nuo prekių gavimo ar nuo sutarties dėl paslaugų suteikimo pasirašymo dienos pirkėjas turi teisę nenurodydamas priežasties ir be jokio papildomo mokesčio persigalvoti ir atsisakyti sutarties, kuriuo atveju privalo atlyginti tik tiesiogines prekių grąžinimo išlaidas. Šis laikotarpis gali būti ilgesnis tuo atveju, kai prekių pardavėjas ar paslaugų teikėjas nėra pateikęs privalomos raštiškos informacijos. Jeigu pirkėjas nusprendžia atsisakyti sutarties per nurodytą laikotarpį, nuotolinės prekybos sutartis ir bet kokia kredito sutartis, dėl kurios pasirūpino tiekėjas, yra nutraukiama. Kai kuriais atvejais dėl teisės atsisakyti sutarties pirkėjas turi su pardavėju susitarti iš anksto. Tai galėtų būti tokie atvejai, kai prekės yra gaminamos pagal pirkėjo užsakymą, kai greitai baigiasi jų galiojimo laikas ar ketinama grąžinti išpakuotas kompaktines plokšteles arba kompiuterines programas. Be to, taikoma apsauga numato, kad tiekėjas privalo įvykdyti užsakymą per 30 dienų nuo užsakymo išsiuntimo dienos, nebent šalys yra susitarusios dėl kitokio termino. Jeigu pardavėjas negali pristatyti užsakytų prekių ir (arba) suteikti užsakytų paslaugų, jis privalo apie tai informuoti pirkėją ir ne vėliau nei per 30 dienų grąžinti sumokėtas įmokas.⁵⁹

Pagal Civilinio kodekso 6.367 straipsnį pirkėjas turi teisę atsisakyti pirkimo–pardavimo sutarties, sudarytos naudojant ryšio priemones, pranešdamas apie tai raštu pardavėjui per septynias darbo dienas nuo daikto pristatymo dienos, – kai parduodamas daiktas; sutarties sudarymo dienos, – kai teikiamos paslaugos.

Jeigu aukščiau nurodyta privaloma informacija pirkėjui nebuvo įteikta raštu, jis turi teisę atsisakyti sutarties per tris mėnesius nuo sutarties sudarymo dienos.

Pirkėjas neturi teisės pasinaudoti nurodyta teise atsisakyti sutarties, jeigu sutartis buvo sudaryta dėl: 1) garso ir vaizdo kūrinių ir fonogramų bet kokiose vaizdo ar garso laikmenose, kompiuterių programų tiekimo ir pirkėjas pažeidė pakuotės apsaugas; 2) laikraščių, žurnalų ar kitų periodinių leidinių tiekimo; 3) dalyvavimo žaidimuose ir loterijose.

Daiktų pirkimo – pardavimo atveju pirkėjas gali pasinaudoti teise nutraukti sutartį, jeigu daiktas nebuvo sugadintas ar jo išvaizda iš esmės nepasikeitė. Daikto ar jo pakuotės išvaizdos pakeitimai, kurie buvo būtini norint apžiūrėti gautą daiktą, negali būti

⁵⁹ Jūsų Europa. Apžvalginiai žinynai [žiūrėta: 2007-04-06]. Prieiga per internetą: <<http://ec.europa.eu/youreurope>>.

vertinami kaip esminiai daikto išvaizdos pakeitimai. Kai kyla ginčas dėl daikto išvaizdos, gali būti skiriama ekspertizė. Jos išlaidas apmoka kaltoji šalis.

Jeigu pirkėjas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties, kai už daiktą visiškai ar iš dalies sumokama pagal tam tikslui pardavėjo ir pirkėjo arba pardavėjo ir trečiojo asmens sudarytą vartojimo kredito sutartį, tai ta vartojimo kredito sutartis turi būti nutraukiama be jokių papildomų įsipareigojimų pirkėjui.

Pardavėjas, gavęs pranešimą apie sutarties atsisakymą, per penkiolika dienų privalo atsiimti daiktą ir grąžinti pirkėjui už daiktą sumokėtus pinigus.

5.2 Vartotojo teisė atsisakyti pirkimo–pardavimo sutarties ar paslaugų teikimo sutarties, sudarytos ne šiai veiklai skirtose patalpose

Europos Sąjunga yra priėmusi direktyvą, saugančius vartotojus nuo komercinės praktikos keliamų pavojų, kadangi vartotojas gali būti užkluptas netikėtai ir dažniausiai negali palyginti pasiūlymo kokybės ir kainos su kitais pasiūlymais.⁶⁰ Šis įstatymas pagrindinai yra taikomas prekių tiekėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo sutartims, kurios pasirašomos pardavėjo organizuotos išvykos už jo verslo patalpų metu arba pardavėjo vizito į vartotojo namus ar darbą metu, kai vartotojas to neprašo. Tokiu atveju iš pardavėjo reikalaujama raštu pranešti vartotojui apie jo teisę nutraukti sutartį per tam tikrą nustatytą laiką. Tokiame pranešime turi būti nurodyta data, daikto pavadinimas, daikto kaina, įskaitant visus mokesčius, pardavėjo pavadinimas ir adresas, asmens, kurio atžvilgiu ta teise gali būti pasinaudota, pavardė ir adresas bei kita informacija, leidžianti identifikuoti sutartį. Vartotojas gali nutraukti sutartį išsiųsdamas pranešimą per laiką, kuris visose valstybėse narėse negali būti trumpesnis nei septynios dienos nuo raštiško pranešimo apie vartotojo teisę nutraukti sutartį gavimo dienos. Būtina atkreipti dėmesį, kad ši apsauga netaikoma maisto prekių ar gėrimų arba kitų kasdieniam vartojimui skirtų prekių, kurias tiekia nuolatiniai prekybos agentai, pirkimui. Taip pat ši apsauga netaikoma ir sutartims dėl nekilnojamojo turto statybos, pardavimo ar nuomos bei sutartims dėl vertybinių popierių ar draudimo, kurioms yra taikomi kiti nacionaliniai arba Bendrijos teisės aktai.

Sutartims, sudarytoms pagal pardavėjo katalogą, kai vartotojas turėjo tinkamą galimybę jį perskaityti nedalyvaujant pardavėjo atstovui, taikomos specialios taisyklės.

⁶⁰ 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose [žiūrėta 2007-04-06]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=6675&p_query=sutar>.

Šios taisyklės užtikrina panašią arba tapačią apsaugą kaip ir išnešiojamosios prekybos atveju.

Pagal Civilinio kodekso 6.357 straipsnio 6 dalį, pirkėjas turi teisę atsisakyti sutarties, sudarytos ne prekybai skirtose patalpose, apie tai pranešdamas raštu pardavėjui per septynias dienas nuo aukščiau paminėto privalomo pirkėjui pateikti dokumento gavimo dienos. Šios pirkėjo teisės negalima suvaržyti jokiais papildomais įsipareigojimais ar įmokomis arba bet koku kitu būdu apriboti ar panaikinti. Jeigu šis dokumentas pirkėjui nebuvo įteiktas, pirkėjas turi teisę nutraukti sutartį per ris mėnesius nuo sutarties sudarymo dienos.

Šios vartotojų teisės ginančios nuostatos yra suderintos su 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose.

5.3 Vartotojo teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį:

Pagal Vartotojų teisių gynimo įstatymą, vartotojui teikiama paslauga turi būti tinkamos kokybės, t. y. paslaugos savybės neturi būti blogesnės, nei yra numatyta tai paslaugai taikomame techniniame reglamente (jeigu jis yra) ir paslaugų teikimo sutartyje. Paslaugos savybės atitinka paslaugų teikimo sutarties sąlygas, jeigu paslauga: 1) atitinka paslaugos teikėjo nurodytus pateikiamų norminių dokumentų reikalavimus; 2) atitinka kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į paslaugos prigimtį bei paslaugos teikėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl paslaugos kokybės. Jeigu vartotojui suteikta paslauga yra netinkamos kokybės, jis turi teisę per 6 mėnesius nuo paslaugos suteikimo dienos reikalauti, kad ši paslauga neatlygintinai būtų pakeista tinkamos kokybės paslauga. Jeigu suteikta netinkamos kokybės paslauga negali būti pakeista tinkamos kokybės paslauga, vartotojas turi teisę reikalauti, kad būtų gražinti už paslaugą sumokėti pinigai. Paslaugos vartotojas turi teisę: 1) pranešdamas paslaugos teikėjui keisti savo nurodymus dėl paslaugos teikimo būdo ar kitų sutarties sąlygų vykdymo, kai paslauga jau teikiama, jeigu tokie pakeitimai techniniu ir technologiniu požiūriu įmanomi; 2) nutraukti paslaugos teikimo sutartį, jeigu paslaugos teikėjas laiku nepradėjo vykdyti sutarties ar, teikdamas paslaugą, pažeidžia sutarties sąlygas; 3) nutraukti paslaugos teikimo sutartį bet kuriuo metu, sumokėjęs paslaugos teikėjui už atliktą darbą.⁶¹

Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti atlygintiną paslaugų teikimo sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju klientas

⁶¹ *Cit.op.* 59, 8 str. 1-4 d.

privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento. Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį tik dėl svarbių priežasčių. Tokiu atveju paslaugų teikėjas privalo visiškai atlyginti kliento patirtus nuostolius.⁶²

Šios vartotojų teises ginančios nuostatos yra suderintos su 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų.⁶³

5.3.1 Turizmo paslaugų teikimo specialusis reglamentavimas

Turizmo paslaugų teikimas yra ypatinga atlygintinų paslaugų rūšis. Teikiant šias paslaugas susiklosto teisiniai santykiai, reikalingi specialaus reglamentavimo. Šiame skyrelyje aptariami pagrindiniai aspektai, lemiantys šios sutarčių rūšies išskirtinumą ir specialaus reglamentavimo būtinybę.

Viena svarbiausių turizmo paslaugų teikimo ypatybių yra tai, kad turizmo paslaugų tiesioginis gavėjas visuomet yra fizinis asmuo, įsigyjantis iš kelionės organizatoriaus atitinkamą paslaugų paketą. Tai reiškia, kad susiduriame su vartojimo sutartimi. Vartotojo sąvoka yra tiesiogiai įtvirtinta 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos direktyvoje dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose 85/577/EEB 2 straipsnyje.⁶⁴ ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatyme.⁶⁵ Aktualios Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijos 2 straipsnio 1 dalyje apibrėžta vartotojo sąvoka – „vartotojas – fizinis asmuo, kuris pareiškia norą pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą su verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniais, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti“ – yra platesnė, tačiau pilnai atitinka direktyvose įtvirtintą sąvoką – „vartotojas yra fizinis asmuo, sandoriuose veikiantis tikslais, kuriuos galima laikyti nesusijusiais su jo verslu ar profesija“. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas tiesiogiai vartotojo sąvokos nepateikia.

Turizmo paslaugų teikimo sutartis išsiskiria iš kitų vartojimo sutarčių, kadangi būtent šios sutarties šaliai, kelionės organizatoriui, pažeidus savo sutartinius įsipareigojimus, vartotojas gali patirti ypatingą nusivylimą ir nepatogumus nepavykus jo

⁶² *Cit.op.* 2, 6.721 str.

⁶³ 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų [žiūrėta: 2007-04-08]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0044:LT:HTML>>.

⁶⁴ *Cit.op.* 61.

⁶⁵ *Cit.op.* 62.

ilgai planuotoms ir lauktoms atostogoms.⁶⁶ Kai vartotojas įsigyja kelionę, jis investuoja ne tik pinigus, bet ir savo laisvalaikį, todėl kelionė – produktas, dėl kurio vartotojas turi itin didelius lūkesčius. Kelionė parduodama remiantis informacija, pateikiama kelionių organizatoriaus ir/ar pardavimo agento ir vartotojas paprastai neturi galimybės iš anksto pamatyti perkamo produkto. Dėl šios priežasties keliama itin dideli reikalavimai kelionių organizatoriui ir pardavimo agentui.

Dar vienas charakteringas turizmo paslaugų teikimo sutarties bruožas yra mokėjimo tvarka. Bendrasis principas, pagal kurį apmokėjimas siejamas su priešpriešiniu įvykiu, turizmo verslo praktikoje netaikomas. Tokia praktika lemia specialiųjų vartotojų ginančių nuostatų atsiradimą, pavyzdžiui, siekiant užtikrinti turisto grąžinimą ir kelionės išlaidų kompensavimą kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto atveju. Laisvos rinkos ekonomikos sistema yra paremta valstybės teisiniais aktais nevaržomu rinkos veikimu ir savireguliacija. Valstybės įsikišimas, priešingai nei planinėje ekonominėje sistemoje pripažįstamas reikalingu išimtiniais atvejais ir turi būti pateisinamas visuomenei naudingų ir būtinų tikslų užtikrinimu. Vienas jų – siekis užtikrinti viešojo intereso apsaugą teisiniuose santykiuose, kurie susiję su visuomenei svarbių vertybių gynimu. Turizmo paslaugų teikimo sutartyse viešasis interesas pasireiškia kaip siekis užtikrinti, kad būtų ginamos silpnesniosios sutarties šalies, turizmo paslaugų vartotojo, teisės. Toks teisinis reguliavimas pagrįstas būtinybe užtikrinti juridinę – starto lygybę sutarties šalims, užtikrinant, kad jos nebus diskriminuojamos viena kitos atžvilgiu. Tai diferenciacijos pavyzdys – t.y. teisių pridėjimas ir lengvatų suteikimas valstybės priemonėmis vartotojui, kuris pats objektyviai yra nepajėgus apginti savo teisių, jei jam nesuteikiamos papildomos priemonės. Neginčytina, kad vartotojas, remiantis kertiniais teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principais turi būti ginamas, tačiau nereikia pamiršti, kad produktyvi ir pažangi ekonomikos bei verslo santykių raida taipogi yra svarbi visuomenei vertybė. Vartotojų teisių gynimas neturėtų privesti prie kitos sutarties šalies diskriminavimo. Siekiant harmoningo ir visuomenei naudingo teisinių santykių reguliavimo bei visuomenei naudingų tikslų apsaugos, privalo būti išlaikyta pusiausvyra, taikant pamatuotas ir proporcingas teisinio reguliavimo priemones.⁶⁷

5.3.2 Turizmo paslaugų teikimo sutarties atsisakymas turisto iniciatyva

Kaip jau buvo minėta, turizmo paslaugų teikimo sutartis yra viena iš vartojimo

⁶⁶ MLLER, C.J.; HARWEY, B.W.; PARRY, D.L. *Consumer and Trading law*. Text, Cases and Materials. Oxford: Oxford University Press, 1998, p. 165.

⁶⁷ VAIŠVILA, A. *Teisės teorija*. Vilnius: Justitia, 2000, p. 141-143.

sutarčių rūšių, kuri yra atskirai reglamentuojama nacionaliniuose įstatymuose ir Europos sąjungos teisėje.

Pagal Civilinio kodekso 6.750 straipsnio 1 dalį turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.

Civilinio kodekso 6.750 straipsnio 2 ir 3 dalyse turisto teisė atsisakyti turizmo paslaugų teikimo sutarties yra diferencijuojama priklausomai nuo to, dėl kokių priežasčių atsisakoma kelionės. Civilinio kodekso 6.750 straipsnio 3 dalis nustato, jog tuo atveju, kai turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako, t.y. dėl kurių nėra turisto kaltės (tyčios ar neatsargumo), turistui turi būti grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai. Turistas, priešingai nei 6.750 straipsnio 2 dalyje reglamentuojamais atvejais, neturi pareigos atlyginti kelionės organizatoriui nuostolių, padarytų dėl tokio atsisakymo.⁶⁸

Neretai pasitaiko atvejų, kai turistas atsisako kelionės dėl aplinkybių, už kurias neatsako nė viena šalių – pvz., sutartį pasirašiusio turisto ar jo artimųjų trauma, liga ir panašiai. Vadovaudamasis Civiliniu kodeksu, kelionės organizatorius privalo turistui grąžinti visus už kelionę sumokėtus pinigus patirdamas *netiesioginius nuostolius*, lygius kelionės kainos dydžiui. Kelionės organizatorius patiria ir *tiesioginius nuostolius* dėl jau sumokėtų įmokų kitiems paslaugų teikėjams (pvz., turistui jau įformintos vizos, sumokėtos atitinkamos konsulinės rinkliavos, nupirkti aviabilietai, atliktas apmokėjimas už viešbutį ir kt.). Pagal įprastą turizmo praktiką, atsisakius užsakytų paslaugų, aviakompanijos, apgyvendinimo įstaigos, valstybinės institucijos negrąžina viso arba dalies užmokesčio už atitinkamas paslaugas, atsižvelgiant į tai, kiek laiko likus iki kelionės atsisakoma paslaugų. Į priežastis, dėl kurių atsisakoma kelionės, paprastai neatsižvelgiama. Kelionių paketų į egzotiškus kraštus kaina santykinai yra didelė, o bendras vykstančių į šias keliones turistų srautas mažas. Tokiose kelionėse Civilinio kodekso 6.750 straipsnio 3 dalis tampa itin skausminga kelionių organizatoriams ir lemia neadekvačią verslo riziką. Aptariamoje situacijoje neįvertinami ir kelionės organizatoriaus *administraciniai kaštai*, kurie patiriami priimant konkretų užsakymą, perduodant jį tiesioginiams paslaugos teikėjams.

Pažymėtina, kad turizmo paslaugas įstatymų leidėjas Civilinio kodekso 6.750 straipsnio 3 dalimi išskiria iš kitų atlygintinų paslaugų. Civilinio kodekso 6.720 straipsnio 5 dalis nustato, kad jeigu sutarties neįmanoma įvykdyti dėl aplinkybių, už

⁶⁸ Civilinio kodekso 6.750 straipsnio 2 dalis nustato, kad jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako, tai jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Tačiau nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos.

kurias nė viena iš sutarties šalių neatsako, klientas privalo atlyginti paslaugų teikėjui tik faktiškai šio teikėjo turėtas išlaidas, jeigu sutartis nenustato ko kita. Kelionių organizatoriai patenka į situaciją, kai privalo grąžinti visus pinigus, neatskaitydami faktiškai turėtų išlaidų dėl sutarties vykdymo net ir tada, kai turistas atsisako sutarties kelionės išvakarėse, jei jis teigia, pavyzdžiui, susirgęs, ir dėl to negalintis vykti į kelionę.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad sąvoka „aplinkybės, už kurias neatsako turistas“ yra itin plati, suteikianti daug galimybių reikšmės interpretacijai bei galimam piktnaudžiavimui. Kaskart turistui pageidaujant atsisakyti kelionės vadovaujantis Civilinio kodekso 6.750 straipsnio 3 dalimi, neišvengiamai kyla ginčas dėl „aplinkybių, už kurias neatsako turistas“ interpretavimo. Jokie specialūs teisės aktai šios sąvokos nedetalizuoja, neaišku, kokiais įrodymais turėtų būti pagrįdžiama kelionės atsisakymo priežastis. Lietuvoje galiojantys teisės aktai perkelia tokių atvejų riziką kelionės organizatoriui, faktiškai padarydami neaktualia ir vieną populiariausių su kelionėmis susijusių draudimo rūšių, kurią siūlo dauguma Lietuvos draudimo bendrovių – neįvykusios kelionės draudimą. Apsidrausdamas turistas galėtų apsisaugoti nuo galimų nuostolių neįvykus kelionei dėl kurios sudaryta turizmo paslaugų teikimo sutartis.

Vartotojų teisių gynimas ir atitinkamų privilegijų suteikimas vartotojams yra susijęs su Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsnyje⁶⁹ įtvirtintu asmenų lygybės prieš įstatymą principu. Vartotojui, kaip silpnesniajai sutarties šaliai, yra suteikiamos tam tikros privilegijos, turinčios išlyginti šalių padėtį prieš įstatymą. Tačiau aukščiau minėta Civilinio kodekso nuostata peržengia leistinos šalių diferenciacijos ribas – kelionių organizatoriaus rizika tiek padidinama, kad kelionės organizatorius kitos sutarties šalies atžvilgiu yra diskriminuojamas.

Direktyva 90/314 nereglamentuoja atvejų, kai vartotojas be pateisinamos priežasties nutraukia turizmo paslaugų teikimo sutartį, taip pat nenustato konkretaus sutarties nutraukimo ir dėl to atsiradusių šalių nuostolių kompensavimo mechanizmo. Direktyva 90/314 numato turistui galimybę atsisakyti sutarties nemokant jokių baudų tik tais atvejais, kai turistas atsisako sutarties dėl to, kad kelionių organizatorius pakeičia sutarties sąlygą ir naujoji sąlyga turistui nebetenkina – t.y. kai sutartis nutraukiama dėl kelionės organizatoriaus kaltės.

Turizmo paslaugas reglamentuojančių teisės normų aiškinimui didelę reikšmę turi Europos Komisijos iniciatyva surinktos ekspertų grupės 2001 m. vasario 13 d. pateiktos išvados „Dėl organizuotų turistinių kelionių sutarčių“. Šią grupę sudarė trečdalis kelionių

⁶⁹ Lietuvos Respublikos Konstitucija (su pakeitimais ir papildymais), Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.

verslo, trečdalis vartotojų asociacijų atstovų ir trečdalis aukštos kvalifikacijos teisėjų, valstybės tarnautojų ir mokslininkų, atlikusių teisinių ginčų, kylančių iš turizmo paslaugų teikimo sutarčių, tyrimą. Išvados laikytinos rekomendacinėmis ir priskiriamos prie vadinamosios Europos Sąjungos lanksčiosios teisės *soft law*, tačiau jų vertė didelė dėl grupės narių atliktos analizės svarumo. Turizmo verslą šioje darbo grupėje atstovavo Europos kelionių pardavimo agentų ir kelionių organizatorių sąjunga (The European Travel Agents' and Tours Operators' Associations – ECTAA), vartotojus atstovavusias organizacijas Europos Komisija išrinko pagal svarbiausių vartotojų organizacijų iš visų Europos Sąjungos valstybių narių pateiktus siūlymus. Ekspertų grupės išvadose tarp kitų klausimų aptariama ir turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių teisė atsisakyti turizmo paslaugų teikimo sutarties.⁷⁰

Kaip nurodoma ekspertų grupės išvadose, Europos šalyse turizmo paslaugų teikimo sutarties atsisakymo klausimas reglamentuojamas pagal skirtingas sistemas. Šiaurės šalyse galioja dvišaliai susitarimai tarp kelionių organizatorių ir Vartotojų teisių gynimo kontrolieriaus (Consumer ombudsmen) arba Vartotojų teisių gynimo agentūros (Consumer Agency), kitur kelionės organizatoriai vienašališkai nustato atitinkamas taisykles. Bendras visų sistemų vardiklis – tai mechanizmas, pagal kurį turizmo paslaugų teikimo sutartyse įrašomos baudos turistams už sutarties atsisakymą, priklausomai nuo laiko, likusio iki numatomos kelionės datos. Kaip teigia ekspertai, toks mechanizmas turi daug privalumų. Jis suteikia šalims teisinį tikrumą, tokiu būdu išvengiama laiko ir išlaidų sąnaudų skaičiuojant patirtus nuostolius kiekvienu konkrečiu atveju. Vartotojas neprivalo pilnai apmokėti paslaugos, kuri jam nebereikalinga, o kelionių organizatorius išvengia nuostolių sutarties nutraukimo atveju.⁷¹

Panašiai sutarties nutraukimas turisto iniciatyva traktuojamas ir Europos Komisijos ataskaitoje „Dėl Direktyvos 90/314/EEC dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų Europos Sąjungos valstybių narių nacionalinėje teisėje“, kuri buvo pateikta praėjus devyneriems metams po Direktyvos 90/314 priėmimo ir septyneriems metams po jos įsigaliojimo.⁷² Kaip nurodoma ataskaitoje, direktyvoje nereglamentuojami atvejai, kai turistai atsisako sutarties ne dėl kelionių organizatoriaus kaltės. Praktikoje į turizmo paslaugų teikimo sutartis įtraukiamos sąlygos, nustatančios baudas iki 100 % kelionės kainos, priklausomai nuo laiko, kada atsisakoma kelionės. Tokios baudos turėtų

⁷⁰ [Round Table](#) on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group, 13 February 2001 [žiūrėta: 2006-12-27]. Prieiga per internetą:

<http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav03_en.pdf>

⁷¹ *Ibid.* 71.

⁷² *Cit.op.* 28.

būti protingai apribotos, priklausomai nuo realios žalos, kuri patiriama dėl turisto sprendimo nutraukti sutartį. Ataskaitoje pripažįstama, kad atvejai, kai atsisakoma užsakytos kelionės *no show* daug kainuoja kelionių organizatoriams ir atkreipiamas dėmesys, kad nuostolių dydis paprastai priklauso nuo to, kada turistas išpėjo kelionių organizatorių apie tai, kad nevyks į kelionę.

Aukščiau minėtus principus atitinka Vokietijos Federacinės Respublikos civilinio kodekso (Bürgerliches Gesetzbuch)⁷³ 651i §, reglamentuojantis sutarties atsisakymą iki kelionės pradžios, kuris nustato:

„(1) Iki kelionės pradžios turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties.

(2) Turistui atsisakius sutarties, kelionės organizatorius praranda teisę į kelionės kainą. Tačiau kelionės organizatorius gali reikalauti kompensacijos. Kompensacijos dydis priklauso nuo kelionės kainos, atskaičius iš jos kelionės organizatoriaus sutaupyta išlaidas ir sumas, kurias kelionių organizatorius gali gauti alternatyviai panaudojęs turizmo paslaugas.

(3) Sutartyje kiekvienai kelionės rūšiai gali būti nustatyta procentais nuo kelionės kainos išreikšta kompensacija, atsižvelgiant į paprastai sutaupomas išlaidas ir sumas, gaunamas alternatyviai panaudojus turizmo paslaugas.“

Vokietijos Federacinės Respublikos civiliniame kodekse remiamasi „pacta sunt servanda“ principu, kuris, įtvirtintas ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.189 straipsnyje. Sutarties privalomumo ir vygdytinumo principas reiškia, kad sutartis yra privaloma ją sudariusioms šalims ir yra šalių tarpusavio teisių ir pareigų atsiradimo šaltinis.⁷⁴ Atitinkamai, dauguma Vokietijos kelionių organizatorių standartinėse sutarčių sąlygose nustato turistui galimybę atsisakyti sutarties atlyginant kelionių organizatoriui nuostolius, patiriamus dėl tokio atsisakymo. Nuostolių dydis, priklausomai nuo kelionės atsisakymo datos siekia nuo 10-20 proc. kai kelionės atsisakoma likus 30 dienų iki kelionės; iki 80-90 proc. kai kelionės atsisakoma jos išvakarėse arba į kelionę turistas neišvyksta iš anksto apie tai neįspėjęs kelionių organizatoriaus.

Estijos Respublikos turizmo paslaugų reglamentavimas aptariamojoje srityje sutampa su Vokietijos Federacinės Respublikos nustatytais normomis. Estijos Respublikos prievolių teisės įstatymo⁷⁵ 874 § nustato:

„1. Turistas turi teisę atsisakyti sutarties bet kuriuo metu prieš prasidedant

⁷³ Vokietijos Federacinės Respublikos civilinis kodeksas. Bürgerliches Gesetzbuch, 1896, Fundstelle: RGBI 1896, 195.

⁷⁴ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. Vilnius: Justitia, 2003. I t., p. 243-244.

⁷⁵ Estijos Respublikos prievolių teisės įstatymas. Völaõigusseadus (05.06.2002 jöust.01.07.2002 - RT I 2002, 53, 336) Vastu vöetud 26 septembril 2001. a. RT I 2001, 81, 487.

kelionei.

2. Tūristui atsisakius sutarties, kelionių organizatorius praranda teisę į apmokėjimą. Tokiu atveju, kelionių organizatorius gali reikalauti protingos kompensacijos.

3. Kompensacija pagal 2 dalį yra lygi paketo kainai iš jos atskaičius kelionių organizatoriaus sutaupytas išlaidas ir sumas, kurias kelionių organizatorius gali gauti alternatyviai panaudojęs turizmo paslaugą. Kompensacija gali būti išreikšta procentais nuo paketo kainos ir nurodyta sutartyje.“

Toks reglamentavimas, kai užtikrinami abiejų sutarties šalių teisėti lūkesčiai ir nepagrįstai nėra didinama nei vienos šalies rizika, užtikrina taip pat ir bendrojo teisingumo principo įgyvendinimą. Įgyvendinant teisingumo principą teisinėje valstybėje turi būti užtikrinama protinga skirtingų interesų pusiausvyra, išvengiama atsitiktinumų ir savivalės, socialinio gyvenimo nestabilumo bei interesų priešpriešos.⁷⁶

Latvijos Respublikoje tūristo teisė atsisakyti sutarties taip pat nediferencijuojama. Direktyva 90/314 Latvijos Respublikoje yra perkelta į Latvijos Respublikos Ministrų kabineto 2000 m. gegužės 2 d. taisyklės Nr. 163, kurios priimtos įgyvendinant Turizmo įstatymo 11 straipsnio penktąją dalį ir 16 straipsnio ketvirtąją dalį. Privaloma sutarties, sudaromos tarp įmonės ir vartotojo, dėl kompleksinių turizmo paslaugų dalimi yra nuostata, kurioje įvardinama data, iki kurios galima atsisakyti sutarties ir procentais išreikštas negrąžinamos sumos dydis.⁷⁷

Danijos Karalystės kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 9 straipsnis numato, kad:

„1. Klientas turi teisę atsisakyti kelionės. Jei klientas atsisako kelionės, organizatorius gali reikalauti atitinkamos kompensacijos, kurios dydis priklauso nuo kelionės atsisakymo laiko ir kelionės pobūdžio.

2. 1 dalyje garantuota teisė atsisakyti kelionės gali būti apribota ar nuo jos nukrypta tuo atveju, jei vis-a-vis apribota ir organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties dėl trečiosios šalies kaltės.

3. Klientas gali atsisakyti kelionės likus ne mažiau nei 14 dienų iki kelionės pradžios dėl karo veiksmų, nenugalimos jėgos aplinkybių, epidemijų ir pan. Tokiu atveju klientui turi būti grąžinti visi įmokėti pinigai.

⁷⁶ Lietuvos Respublikos Konstitucinio teismo 1995 m. gruodžio 22 d. nutarimas, Valstybės Žinios, 1995, Nr. 106-2381.

⁷⁷ Latvijos Respublikos Ministrų kabineto 2000 m. gegužės 2 d. Taisyklės dėl kompleksinių turizmo paslaugų Nr. 163. Izdarīt Ministru kabineta 2000 gada 2 maija noteikumos Nr.163 Noteikumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem. Latvijas Vēstnesis, 2000, Nr. 161/163; 2002, Nr. 109, p. 7.12.

4. 3 dalis netaikoma, jei sudarydamas sutartį klientas žinojo apie atitinkamas aplinkybes ar šios aplinkybės apskritai buvo žinomos.“

Danijos Karalystėje aptariamu klausimu laikomasi panašių reglamentavimo principų kaip ir Vokietijos Federacinėje Respublikoje bei Estijos Respublikoje – įstatymas numato galimybę atlyginti kelionės organizatoriaus patiriamus nuostolius dėl sutarties nutraukimo. Atkreiptinas dėmesys ir į aptariamo straipsnio 3 bei 4 dalį – t.y. sutarčių atsisakymo esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms reglamentavimą. Tai ypatinga situacija, kurios Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas turizmo paslaugų teikimo atveju specialiai nereglementuoja. Lietuvoje tokia situacija sprendžiama pagal tą pačią Civilinio kodekso 6.750 straipsnio 3 dalį bei bendrąsias prievolių teisės nuostatas. Danijos Karalystės įstatyme nustatytas konkretus terminas, iki kada turistui leidžiama atsisakyti kelionės nemokant jokių netesybų force majeure atveju, užtikrina galimybę išvengti kelionių organizatorių piktnaudžiavimo aiškinant bendrąsias prievolių teisės nuostatas, o kartu paskirsto nenugalimos jėgos aplinkybių riziką tarp šalių.

Aukščiau minėta galimybė apsidrausti neįvykusios kelionės draudimu ir tuo būdu apsaugoti nuo galimų nuostolių neįvykus kelionei Danijos Karalystėje įtraukta į įstatyminių kompleksinių turizmo paslaugų reglamentavimą. Kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 4 skyriaus 11 straipsnis įpareigoja kelionių organizatorių prieš sutarties sudarymą informuoti klientą apie galimybę įsigyti draudimą, padengiantį kliento išlaidas tuo atveju, jei jis negalės išvykti į kelionę dėl ligos ar panašių aplinkybių, ir informuoti apie tokio draudimo sąlygas.⁷⁸

Suomijos Respublikos kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 15 § 3 dalis apima atvejus, kai turistui atsitiko netikėtas ir svarbus įvykis ir būtų nepagrįsta reikalauti, kad jis vyktų į kelionę. Tokie atvejai – tai turisto ar jo artimųjų liga, įvykęs nelaimingas atsitikimas, mirtis, kitoks įvykis, dėl kurio turistas nebegali išvykti ir panašiai. Jei sutartis nutraukiama dėl 15 § 3 dalyje numatytų aplinkybių, turistas privalo kelionių organizatoriui pateikti patikimą įvykio, neleidžiančio išvykti į kelionę paaiškinimą. Organizatorius privalo nedelsiant grąžinti įmokėtas sumas, tačiau gali pareikalausti pagrįstos kompensacijos už priemones, kurias sąlygojo sutarties nutraukimas.⁷⁹

⁷⁸ Danijos Karalystės kompleksinių turizmo paslaugų įstatymas. Danijos kelionių asociacijos įstatymo vertimas. Įstatymas išleistas 1993 m. Birželio 25 d. Danijos parlamento 3-čiajame svarstyme. Lov nr. 472 af 30/06/1993 om pakkerejser. Justitsmin.j.nr. L.A. 1992-460002- 464. Lovtidende A hæfte 89 udgivet den 01/07/1993 s.2499. JLOV.

⁷⁹ Suomijos Respublikos kompleksinių turizmo paslaugų įstatymas (1079/94) 28/11/1994. Valmismatkalaki, Lag om paketresor (1079/94) 28/11/1994.

Visose aukščiau minėtose valstybėse, kaip numato Direktyvos 90/314 4 straipsnio 5 dalis, yra numatyta turisto teisė vienašališkai nutraukti sutartį nemokant baudų tuo atveju, kai kelionių organizatorius pakeičia esminę sutarties sąlygą.

Įvertinant aukščiau išdėstyta, galima daryti išvadą, kad teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principus atitiktų tokia Civilinio kodekso nuostata, kuria nebūtų detalizuojamos sutarties atsisakymo aplinkybės, o kelionės atsisakymas būtų siejamas su iki išvykimo likusiu laiku, priklausomai nuo kurio būtų mokama kelionės organizatoriaus nuostolius dengianti bauda. Turisto teisė susigražinti įmokėtas lėšas turi būti apribota sumomis, gautomis atskaičius faktiškai kelionės organizatoriaus turėtas išlaidas.

5.3.3 Kelionės organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties

Direktyvos 90/314 4 straipsnio 5 dalis numato kelionių organizatoriaus pareigas *pakeitus esmines sutarties sąlygas*. Kelionių organizatorius turi apie tai kuo greičiau pranešti vartotojui, kad jis galėtų priimti sprendimą pasirenkant arba atsisakyti sutarties nemokant jokios baudos, arba priimti sutarties priedą, kuriame turi būti padaryti pakeitimai ir jų įtaka kainai. Jei vartotojas nusprendžia atsisakyti sutarties, Direktyvos 90/314 4 straipsnio 6 dalies (a) ir (b) punktai vėl suteikia vartotojui galimybę pasirinkti kitą lygiavertį arba aukštesnės kokybės paketą, jeigu kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas *gali* jam pasiūlyti tokį pakaitalą (...) arba kuo greičiau susigražinti visas jo pagal sutartį įmokėtas sumas. Tuomet vartotojas turi teisę priklausomai nuo valstybės narės teisės gauti kompensaciją, numatytą už sutarties neįvykdymą, išskyrus kai kelionė neįvyksta, nes nebuvo surinktas minimalus asmenų skaičius arba kelionė neįvyksta dėl force majeure aplinkybių.

Dauguma Europos Sąjungos valstybių narių nuosekliai perkėlė Direktyvos 90/314 4 straipsnio 5 ir 6 dalies nuostatas į savo šalių nacionalinę teisę. Vienintelė Lietuva neviseškai užtikrino Direktyvos 90/314 šių nuostatų įgyvendinimą paprasčiausiai suteikdama kelionių organizatoriui teisę atsisakyti sutarties *dėl svarbių priežasčių*, įpareigodama informuoti turistą.⁸⁰

Civilinio kodekso 6.751 straipsnyje įtvirtinta kelionės organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas privalo informuoti turistą, tačiau neįvardijama, kas turėtų būti nurodoma tokiam pranešime. Kitos valstybės narės pranešime yra pasirinkusios informuoti vartotoją apie pasirinkimo galimybę kelionių organizatoriui ir (arba) kelionių pardavimo agentui pakeitus esminę sutarties sąlygą, apie kainų pasikeitimą ir priežastis, vartotojo teises, bei laiką, per kurį vartotojas

⁸⁰ *Cit.op.* 29, p. 283-285.

turi pateikti savo atsakymą ir kt.⁸¹

Civilinio kodekso 6.751 straipsnio 2 dalis taip pat numato turisto teisių apsaugą jeigu kelionės organizatorius anuliuoja paketą dėl aplinkybių už kurias turistą neatsako ir suteikia dvi alternatyvas. Turistas turi teisę:

- a) pasirinkti kitą lygiavertį paketą arba aukštesnės kokybės paketą, jeigu kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas *gali* jam pasiūlyti tokį pakaitalą. Jeigu pasiūlytas paketas yra prastesnės kokybės, kelionių organizatorius turistui turi grąžinti kainos skirtumą;
- b) turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už neįvykusią kelionę sumokėti pinigai arba, jei kelionė iš dalies įvyko, proporcinga jų dalis.

Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo atlyginti turistui turtinę žalą ir grąžinti pinigus už kelionę. Žala neatlyginama, kai kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl to, kad buvo gautas mažesnis, nei nustatytas minimalus paraiškų tokiai kelionei kiekis, o turistą buvo raštu informuotas apie kelionės organizatoriaus teisę atsisakyti sutarties šiuo pagrindu per sutartyje nurodytą laiką; kelionės organizatorius atsisakė sutarties dėl nenugalimos jėgos, išskyrus atvejus, kai sutartis numato tokiais atvejais kelionę organizuoti iš naujo.

Civilinio kodekso 6.751 straipsnio 2 dalyje yra praleista Direktyvos 90/314 nuostata, numatanti atvejį, kai nėra objektyvių galimybių turistui pasiūlyti alternatyvios kelionės (pavyzdžiui, visos atitinkamos kelionės yra parduotos, baigiasi atitinkamų kelionių sezonas ir pan.). Tokiu būdu, net ir grąžinęs turistui už kelionę visus sumokėtus pinigus, kelionės organizatorius pažeidžia Civilinio kodekso nuostatas, jeigu prieš tai nepasiūlo turistui alternatyvios kelionės.

Vokietijos Federacinės Respublikos civilinio kodekso 651a §, Estijos Respublikos prievolių teisės įstatymo 872 § 2 dalis, Latvijos Respublikos Ministrų kabineto 2000 m. gegužės 2 d. taisyklių Nr. 163 23.1. punktas kelionių organizatoriaus pareigą pasiūlyti turistui alternatyvią kelionę sieja su kelionių organizatoriaus *galimybe* tokią kelionę pasiūlyti. Danijos Karalystės kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 16 straipsnio 1 dalies (b) punktas ir Suomijos Respublikos kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 13 § kelionių organizatoriaus galimybės pasiūlyti turistui alternatyvią kelionę siejamos ne tik su objektyviomis galimybėmis pasiūlyti kelionę, bet taip pat įtvirtinama kelionės organizatoriaus teisė nesiūlyti alternatyvos, jei tai jam sukeltų neproporcingų išlaidų ar nuostolių.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstyta, darytina išvada, kad teisingas įstatymų leidėjo

⁸¹ *Ibid.* p. 287-290.

sprendimas būtų Civilinio kodekso 6.751 straipsnį pakoreguoti taip, kad ji atitiktų Direktyvos 90/314 nuostatas, kaip kad yra kitų Europos Sąjungos šalių teisės aktuose ir numatyti atvejį, kai kelionės organizatorius *neturi galimybės pasiūlyti* turistui alternatyvios kelionės. Tokiu atveju kelionės organizatorius turi būti įpareigojamas grąžinti turistui už neįvykusią kelionę sumokėtus pinigus. Taip pat reiktų koreguoti straipsnio 1 dalį, suvienodinant nuostatas su Europos Sąjungos teise aiškiau apribojant kelionių organizatoriaus teisę atsisakyti sutarties, tam užkertant kelią nesąžiningu kelionės organizatoriaus teisių pasinaudojimu.

6. Kelionės organizatoriaus pareigos, jeigu prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies

Pagal Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalį, jeigu prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, tai jis privalo pasiūlyti turistui tinkamą alternatyvią kelionę už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytą ir faktiškai suteiktą paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės arba dėl protingų priežasčių turistas jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turisto grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę.

Direktyvos 90/314 4 straipsnio 7 dalis yra perkelta į Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalį. Perkeliant į nacionalinę teisę Direktyvos 90/314 4 straipsnio 7 dalies tekstas išplėstas, numatant, kad tuo atveju, jei prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui tinkamą *alternatyvią kelionę* už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytą ir faktiškai suteiktą paslaugų kainos skirtumą, tuo tarpu, Direktyvos 90/314 tekste yra kitokia formuluotė:

Jeigu išvykus paaiškėja, kad svarbios sutartyje numatytų paslaugų dalies nebus suteikta arba paaiškėja, kad kelionių organizatorius nesugebės įvykdyti didelės paslaugų dalies, kelionių organizatorius be papildomo mokesčio vartotojui *turi pateikti alternatyvius paslaugų variantus*, o tam tikrais atvejais vartotojui išmokėti siūlytų pakete ir suteiktų paslaugų kainų skirtumą.⁸²

Civilinio kodekso tekstas kritikuotinas pirmiausia dėl to, kad Direktyvoje 90/314 yra kalbama apie *sutartų paslaugų dalies* neįvykdymą, tuo tarpu Civiliniame kodekse

⁸² *Cit.op.* 3, 7 str.

numatoma kelionių organizatoriaus pareiga tokiu atveju pasiūlyti alternatyvią kelionę – t.y. visą naują turizmo paslaugų rinkinį. Ši nuostata sietina su įvykdymo trūkumų pašalinimu – bendrąja sutarčių teisės nuostata, įtvirtinta Civilinio kodekso 6.208 straipsnyje. Sutarties sąlygų neįvykdymas ar netinkamas įvykdymas yra jos pažeidimas, lemiantis sutartį pažeidusios šalies civilinę atsakomybę ir suteikiantis nukentėjusiai šaliai teisę taikyti gynybos būdus. Sutartį pažeidusios šalies teisė pašalinti įvykdymo trūkumus turi atitikti šalių bendradarbiavimo, ekonomiškumo ir kitus sutarčių principus. Ištaisyti vykdymo trūkumus paprastai yra pigiau nei nutraukti sutartį – iš to laimi abi sutarties šalys. Reikalavimas dėl dalies sutarties sąlygų neįvykdymo pasiūlyti turistui naują alternatyvią kelionę, prieštarauja šiems principams.

Šiuo metu aukščiau minėta Civilinio kodekso problema yra sprendžiama poįstatyminiu aktu, t.y. 2003 m. kovo 26 d. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymu Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“, kurio 8.3 punkte numatyta, kad „jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies (...), jis privalo pasiūlyti turistui (-ams) *tinkamą alternatyvią kelionę (paslaugas)* už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. *Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų)* arba dėl protingų priežasčių turistas jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turisto grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę.⁸³

Toks poįstatyminis reglamentavimas tikslina Civilinio kodekso nustatytas normas ir nors atitinka pagrindinius sutarčių principus bei Direktyvos 90/314 tekstą, tačiau išlieka rizika, kad teisinio ginčo atveju, vadovaujantis Civilinio kodekso 1.3 straipsnio 4 dalimi⁸⁴, toks reglamentavimas Valstybinio turizmo departamento įsakyme galėtų būti pripažintas prieštaraujančiu Civilinio kodekso nuostatoms.

Sprendama Direktyvos 90/314 4 straipsnio 7 dalies perkėlimo į nacionalinę teisę klausimą Danijos Karalystė kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 18 straipsnyje numato, kad tuo atveju, jei sutartis vykdoma netinkamai, klientas gali reikalauti *organizatoriaus tinkamai vykdyti sutartį*, išskyrus, jei tai organizatoriui sukeltų neproporcingas išlaidas ar esminį nepatogumą. Analogiškas reglamentavimas yra ir

⁸³ Cit.op. 12, 8 d. 8.3 p.

⁸⁴ Vyriausybės nutarimai ir kitų valstybės institucijų teisės aktai civilinius santykius gali reglamentuoti tik tiek, kiek įstatymų nustatyta. Jeigu Vyriausybės ar kitos valstybės institucijos teisės aktas prieštarauja šio kodekso ar kito įstatymo normoms, taikomos kodekso ar kito įstatymo normos.

Suomijos Respublikos kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 19 §.

Estijos Respublikos prievolių teisės įstatymo 876 § leidžia turistui nutraukti sutartį, jei kelionių organizatorius pažeidžia ją kelionės metu ir *jei pažeidimas nepašalinamas* per protingą terminą po pranešimo apie jį ar jei turistas protingai nebegali tęsti kelionės dėl šio pažeidimo.

Latvijos Respublika taip pat Direktyvos 90/314 4 straipsnio 7 dalį į Latvijos Respublikos Ministrų kabineto 2000 m. gegužės 2 d. taisyklių Nr. 163 19 punktą perkėlė tinkamai, nustatydamą, kad tuo atveju, jei įmonė (ūkinė bendrovė) negali ar paaiškėja, kad negalės įvykdyti kurios nors iš sutartyje sulygtų paslaugų, ji privalo pasiūlyti vartotojui *tinkamą alternatyvią paslaugą* be papildomo mokesčio ir atlyginti vartotojui kainų skirtumą, jei alternatyvios paslaugos kaina yra žemesnė nei pakeistosios paslaugos.

Jei kelionei jau prasidėjus kelionių organizatorius negali suteikti ženklios užsakytų paslaugų dalies, jis turėtų be papildomos priemokos pasiūlyti turistui tinkamas alternatyvias paslaugas už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą.

Toks reglamentavimas atitiktų ir 2001 m. vasario 13 d. ekspertų grupės išvadose „Dėl organizuotų turistinių kelionių sutarčių“⁸⁵ pateiktą rekomendaciją.

Darytina išvada, jog Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalis, ta apimtimi, kuria nustato kelionės organizatoriui pareigą paaiškėjus, kad jis negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, turistui pasiūlyti tinkamą alternatyvią kelionę, neatitinka Direktyvos 90/314 4 straipsnio 7 dalies nuostatų ir yra suformuluota kitaip nei kitose Europos Sąjungos valstybėse, kurių teisės aktai buvo nagrinėti šiame darbe.

7. Kelionės organizatoriaus pareigos, jeigu kelionės organizatorius negali pasiūlyti alternatyvios kelionės arba turistas jos atsisakė

Šioje darbo dalyje Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalis aptariama ta apimtimi, kuri apima kelionių organizatoriui nustatomą pareigą tuo atveju, jei jis dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti turistui alternatyvios kelionės (ar, kaip aptarta ankstesnėje darbo dalyje - paslaugų) arba dėl protingų priežasčių turistą jos atsisakė. Civilinis kodeksas nustato kelionės organizatoriui pareigą užtikrinti turisto grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistą, *taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę*.

Direktyvos 90/314 4 straipsnio 7 dalis Europos Sąjungos oficialiojo leidinio

⁸⁵ Cit.op. 71, p. 7-8.

lietuviškame variante⁸⁶ pateikta taip:

“(…) Jeigu tokių variantų parengti neįmanoma arba dėl pateisinamų priežasčių jie vartotojui nepriimtini, kelionių organizatorius tam tikrais atvejais pasirūpina, kad be papildomo mokesčio vartotojui būtų skirtas transportas sugrįžti į išvykimo ar kitą grįžimo vietą, dėl kurios vartotojas sutinka, *arba* visos išlaidos yra kompensuojamos vartotojui.”

Vadovaujantis aukščiau pateiktu Direktyvos 90/314 tekstu, reikėtų daryti išvadą, kad Direktyva 90/314 nustato alternatyvią pareigą kelionių organizatoriui: arba užtikrinti turisto grąžinimą atgal (ar nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai), arba grąžinti turistui už kelionę sumokėtus pinigus. Tuo tarpu Civilinis kodeksas nustato kumuliatyvią pareigą – užtikrinti turisto grąžinimą atgal *ir* grąžinti turistui už kelionę sumokėtus pinigus.

Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje anglų kalba atitinkamas Direktyvos 90/314 tekstas⁸⁷ skamba taip:

“(…) If it is impossible to make such arrangements or these are not accepted by the consumer for good reasons, the organizer shall, where appropriate, provide the consumer, at no extra cost, with equivalent transport back to the place of departure, or to another return-point to which the consumer has agreed and shall, where appropriate, compensate the consumer.”

Civilinio kodekso reglamentavimas ydingas, kadangi jame neatsižvelgiama į aplinkybę, jog Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalis, kaip jau rašyta, reglamentuoja, “sutartų paslaugų dalies”, o ne viso turizmo paslaugų rinkinio nesuteikimą. Be to, pasitaiko atvejų, kai aplinkybės dėl kurių kelionės organizatorius negali suteikti paslaugų turistui atsiranda ne iškart turistui atvykus į šalį, o jam jau pasinaudojus dalimi turizmo paslaugų. Dažnai pasitaikantis atvejis yra toks, kai turistai pateikia nusiskundimus dėl jam teikiamų paslaugų ne iškart, o jau pasinaudojęs dalimi turizmo paslaugų, dėl kurių jokių nusiskundimų dalį atostogų neturėjo. Nepaisant to, kad turistui dalis turizmo paslaugų, įeinančių į turizmo paslaugų rinkinį yra suteikiama tinkamai ir jis jomis pasinaudoja, Civiliniame kodekse nustatyta pareiga kelionės organizatoriui bet kuriuo

⁸⁶ *Cit.op.* 3.

⁸⁷ Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours [žiūrėta 2006-12-23]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.susije_l?p_id=13257>.

atveju apima visą turizmo paslaugų teikimo sutarties dalyką ir įpareigoja grąžinti turistui pinigus už visą kelionę.

Toks reglamentavimas pažeidžia pagrindinius civilinės atsakomybės principus. Civilinė atsakomybė, kaip turtinė prievolė negali iškilti dėl tos paslaugų dalies, kuri buvo suteikta nepažeidžiant teisės norminių aktų bei turizmo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos tvarkos. Neteisėti veiksmai – tai būtina civilinės atsakomybės atsiradimo sąlyga (Civilinio kodekso 6.246 straipsnis). Jos nesant, prievolė atlyginti kitai šaliai padarytus nuostolius, negali atsirasti.

Tuo tarpu Direktyvos 90/314 lietuviškasis vertimas ydingas vartotojo atžvilgiu. Alternatyvi pareiga kelionių organizatoriui – arba pargabenti turistą atgal, arba grąžinti jam pinigus už kelionę tuo atveju, jei sutartis nutraukiama dėl kelionių organizatoriaus kaltės, pažeidžia visiško nuostolių atlyginimo principą (Civilinio kodekso 6.251 str.). Padaryti nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Vadovaujantis Direktyvos 90/314 nuostatomis, vartotojas prarastų teisę arba į papildomų išlaidų, turėtų dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties pirmalaikio nutraukimo, atlyginimą, arba į žalos, patirtos dėl to, kad nutraukęs kelionę anksčiau nei numatyta, negavo dalies užsakytų paslaugų, atlyginimą. Tuo atveju, jei turistui kelionės metu nutraukus sutartį būtų grąžinti už kelionę sumokėti pinigai, jis neišvengiamai patirtų papildomus nuostolius grįždamas namo. Tuo atveju, jei būtų sugrąžintas namo, prarastų pinigus, kuriuos sumokėjo už kelionę, nepaisant to, kad sutarties atsisakė dėl kitos šalies kaltės. Abejotina, kad šiuo atveju Direktyvos tikslas būtų tokio kelionės organizatoriaus atsakomybės ribojimo įtvirtinimas.

Be to, Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalis prieštarauja ir kitoms to paties skirsnio nuostatoms. 6.752 straipsnio 1 ir 2 dalis leidžia kelionės organizatoriui pakeisti sutarties sąlygą, o turistui su pakeitimu nesutikus, 6.752 straipsnio 4 dalis suteikia teisę kelionės organizatoriui atsisakyti sutarties ir tokiu atveju liepia grąžinti ar kompensuoti turistui už kelionę sumokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, proporcingą jų dalį ir nukreipia į 6.751 straipsnio 3 dalį, nurodančią prievolę taip pat kompensuoti turistui patirtą turtinę žalą. Lieka neaišku, koku straipsniu reikėtų vadovautis konkrečioje situacijoje ir kokia suma grąžintina turistui – visa už kelionę įmokėta suma, ar proporcinga jos dalis. Taip pat papildomus klausimus kelia vertinamasis kriterijus Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalyje – „protingos kelionės organizatoriaus pasiūlytų alternatyvių paslaugų atsisakymo priežastys“. Šių žodžių interpretacija lemia turizmo paslaugų teikimo sutarties nutraukimo pasekmes ir turisto galimybes atgauti įmokėtus pinigus. Esant dabartiniam reglamentavimui, sunku pateikti atsakymą į

įvardintus klausimus ir peršasi išvada, kad geriausia išeitis šiuo atveju būtų atitinkamų Civilinio kodekso normų suderinimas pašalinant galimybę ginčo atveju spekuliuoti išryškėjusiomis spragomis.

Teisingą sprendimą šioje situacijoje siūlo kitų Europos Sąjungos valstybių teisės aktai. Vokietijos Federacinės Respublikos civilinio kodekso 651e § 3 dalis nustato, kad:

„Nutraukus sutartį kelionės organizatorius praranda teisę į kelionės kainą. Tačiau jis gali už jau suteiktas paslaugas ir paslaugas, kurios bus suteiktos iki kelionės pabaigos reikalauti kompensacijos, kuri apskaičiuojama §638 3 pastraipoje numatyta tvarka.“

Panašiai aukščiau minėtą problemą sprendžia ir Pabaltijo valstybės. Estijos Respublikos prievolių teisės įstatymo 876 § 2 dalis sako:

„Jei sutartis nutraukiama vadovaujantis 1 dalimi, kelionių organizatorius praranda teisę į paketo kainą. Tačiau kelionės organizatorius gali reikalauti kompensacijos už suteiktas paslaugas ar paslaugas, kurios bus suteiktos iki kelionės pabaigos, išskyrus, jei turistas nutraukęs sutartį nėra suinteresuotas suteiktomis paslaugomis ar paslaugomis, kurios bus suteiktos.“

Latvijos Respublikos Ministrų kabineto 2000 m. gegužės 2 d. taisyklių Nr. 163 20 punktas, tuo atveju, jei alternatyvių paslaugų pasiūlyti neįmanoma, ar jei vartotojas jų atsisako, įpareigoja kelionės organizatorių parūpinti vartotojui tinkamą transportą atgal į išvykimo ar kitą su vartotoju suderintą vietą, taip pat, jei reikia, grąžina vartotojui pinigus už nepanaudotas ar iš dalies panaudotas paslaugas.

Skandinavijos šalių teisės aktai taipogi numato analogišką reglamentavimą. Danijos Karalystės kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 20 straipsnis numato:

„1 dalis. Jei žymi dalis sutartinių paslaugų negali būti suteikta, ar kelionė kitu būdu iš esmės netenka savo tikslo, klientas gali atsisakyti sutarties.

2 dalis. Klientui atsisakius sutarties, organizatorius privalo grąžinti visus pagal sutartį įmokėtus pinigus. Vis dėlto, organizatoriui gali būti atlyginta ta apimtimi, kokią naudą manoma, kad iš kelionės turėjo klientas.“

Korektiškas civilinės atsakomybės požiūriu yra ir Suomijos Respublikos kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 21 §, kuris leidžia turistui nutraukti sutartį dėl netinkamo vykdymo, tačiau nustato pareigą sumokėti kelionės organizatoriui už gautą iš kelionės naudą.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstyta, galima daryti išvadą, kad Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalis turėtų numatyti kumuliatyvią pareigą pargabenti turistą ir grąžinti turistui kainą, sumokėtą už turizmo paslaugas, kuriomis jis nepasinaudojo. Atitinkamai pakeitimas būtų naudingas užtikrinant paties įstatymo vientisumą, leistų išvengti

nukrypimo nuo Direktyvos 90/314 tikslų, o taip pat būtų reikalingas siekiant vieningo Direktyvos 90/314 interpretavimo Europos Sąjungoje ir suderinamumo su kitų valstybių atitinkamais teisės aktais, į kuriuos yra perkeltas tos pačios direktyvos tekstas.

8. Viešbučių savininkų atsakomybė už svečių turta

Civilinio kodekso 6.865 straipsnis reglamentuoja daiktų saugojimą viešbučiuose, moteliuose, poilsio namuose, pensionuose, sanatorijose ir kitose panašiose įstaigose (toliau – Viešbutis). Viešbutis be specialaus susitarimo su viešbutyje apsigyvenusiu asmeniu atsako kaip saugotojas už šio asmens daiktų praradimą, trūkumą ar sugadinimą. Viešbutis turi teisę sulaikyti apsigyvenusio jame asmens daiktus tol, kol šis asmuo įvykdys savo prievolės viešbučiui, susijusias su atlyginimu už viešbučio suteiktas paslaugas. Pagal šį straipsnį viešbutis atsako už daiktų praradimą, trūkumą ar sugadinimą, kurie asmens gyvenimo viešbutyje metu buvo viešbučio numeryje ar kitoje viešbučio vietoje; buvo viešbutyje apsigyvenusio asmens patikėti viešbučio darbuotojams saugoti pačiame viešbutyje ar už jo ribų; buvo viešbučio saugojami protingą terminą iki asmens apsigyvenimo viešbutyje ir po to, kai asmuo iš viešbučio išvyko.

Viešbutis privalo priimti saugoti jame apsigyvenusių asmenų pinigus, brangenybes ir kitas vertybes, išskyrus daiktus, kurie kelia pavojų aplinkiniams arba dėl savo labai didelių gabaritų ar didžiulės vertės gali sudaryti didelių nepatogumų viešbučiui ir jo gyventojams. Priimdamas saugoti pinigus ar kitas vertybes, viešbutis turi teisę reikalauti, kad jie būtų tinkamai supakuoti ir pažymėti. Gyvenantis viešbutyje asmuo privalo nedelsdamas pranešti viešbučio administracijai apie savo daiktų dingimą, trūkumą, sugadinimą ar žuvimą. Priešingu atveju viešbutis atleidžiamas nuo atsakomybės už daiktų neišsaugojimą.

Viešbutis neatsako, jeigu daiktai buvo neišsaugoti dėl daiktų savininko, jį lydinčių ar pasikviestų į viešbutį asmenų kaltės, nenugalimos jėgos arba dėl paties daikto savybių. Viešbutis taip pat neatsako už viešbutyje gyvenančių asmenų transporto priemonių, paliktų ne viešbučio saugomoje teritorijoje, juose esančių daiktų bei gyvūnų neišsaugojimą. Šalių susitarimas arba vienašalis viešbučio pareiškimas, kad viešbutis neatsako už gyventojų daiktų saugumą arba kuriuo nustatoma viešbučio ribota atsakomybė, negalioja.⁸⁸

⁸⁸ *Cit.op.* 2, 6.865 str.

Į Civilinio kodekso 6.865 straipsnį yra perkeltos 1962 m. Paryžiaus konvencijos dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą⁸⁹ (toliau – 1962 m. Paryžiaus konvencija), prie kurios yra prisijungusi Lietuvos Respublika, normos. Lietuvos Respublikos įstatymai nenumato galimybės riboti viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą ta apimtimi, kaip tai leidžia 1962 m. Paryžiaus konvencija. Pagal 1962 m. Paryžiaus konvencijos priedo 1 ir 2 straipsnius, viešbučių valdytojų materialinė atsakomybė už sugadintą, sunaikintą ar prarastą svečių turtą yra dvejopa. Pirmuoju atveju, kai žala padaroma asmens gyvenimo viešbutyje metu, o svečio turtas yra viešbučio kambaryje ar kitoje viešbučio vietoje, viešbučio valdytojo materialinė atsakomybė ribojama tam tikra pinigų suma. Antruoju atveju, kai turtas buvo perduotas viešbučiui saugoti ar viešbutis privalėjo priimti saugoti turtą, tačiau atsisakė tai daryti, viešbučių atsakomybė neribojama. Pagal Civilinio kodekso 6.865 straipsnio nuostatas, visais atvejais numatoma pilna viešbučio atsakomybė, kurios ribojimas draudžiamas. Aptariamojo straipsnio 7 dalyje pabrėžiama, jog šalių susitarimas arba vienašalis viešbučio pareiškimas, kad viešbutis neatsako už gyventojų daiktų saugumą arba kuriuo nustatoma viešbučio ribota atsakomybė, negalioja. Viešbutis už svečių turtą neatsako tik tuomet, jei daiktai buvo neišsaugoti dėl daiktų savininko, jį lydinčių ar pasikviestų į viešbutį asmenų kaltės, nenugalimos jėgos arba dėl paties daikto savybių. Viešbutis taip pat neatsako už viešbutyje gyvenančių asmenų transporto priemonių, paliktų ne viešbučio saugomoje teritorijoje, juose esančių daiktų bei gyvūnų neišsaugojimą.⁹⁰

Civiliniame kodekse įtvirtintas reglamentavimas neprieštarauja 1962 m. Paryžiaus konvencijos normoms, kadangi jos 1 straipsnio 2 dalis leidžia valstybėms nustatyti griežtesnius reikalavimus viešbučių valdytojams nei numato 1962 m. Paryžiaus konvencija. Vis dėlto Lietuvos įstatymų leidėjo sprendimas abejotinas. Civilinio kodekso 6.830 straipsnio 4 dalis nustato, kad pasaugos sutartis laikoma sudaryta nuo daikto perdavimo saugotojui momento. Tuo atveju, kai asmens daiktai patenka į viešbutį, tačiau neperduodami saugoti, faktiškai tarp viešbučio valdytojo ir jo svečio neatsiranda pasaugos santykiai, kadangi turtas nėra perduodamas. Niekur nėra fiksuojamas nei daiktų buvimas viešbutyje, nei jų vertė, tuo tarpu viešbučio savininkui tenka pilna atsakomybė už jo svečių turtą, kurio jis nėra net matęs ir apie kurių buvimą viešbutyje nežino.

Pagal pasaugos sampratą saugotojo atsakomybės dalis paskaičiuojama daikto ar

⁸⁹ 1962 m. rugsėjo 19 d. Konvencija dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą, Valstybės Žinios, 2003, Nr. 74-3436.

⁹⁰ *Cit.op.* 2, 6.685 str. 6 dalis.

trūkstamos daikto dalies verte⁹¹, todėl didžiausia verslo rizika yra susijusi su itin didelės vertės daiktų (tokių kaip pinigai, brangenybės, vertybiniai popieriai ir pan.) dingimu ar sugadinimu. Tokioje situacijoje yra puiki galimybė viešbučio svečio piktnaudžiavimui teise. Jam faktiškai užtenka vadovaujantis aptariamo straipsnio 5 dalimi nedelsiant pranešti viešbučio administracijai apie tariamą savo daiktų dingimą, trūkumą, sugadinimą ar žuvimą.

Besiklostanti teismų praktika rodo, kad civilinio proceso taisyklės, kurios šalies paaiškinimus laiko leistiniais įrodymais, atsižvelgiant ir į vartotojų teises ginančias normas, neapsaugotų viešbučio savininko tokiu atveju, jei Civilinio kodekso normomis būtų siekiama nesąžiningai pasinaudoti. Kad aukščiau įvardinti nuogastavimai dėl piktnaudžiavimo galimybės yra pagrįsti, liudija 2005 m. balandžio 19 d. Lietuvos Aukščiausiojo teismo sprendimas 2005 m. balandžio 19 d. civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005, A. Pūkienė, R. D. Paltarokaitė prieš UAB „Busturas“ ir UAB „Stella Viae“.⁹² Nustatydami turtinės žalos dydį šioje byloje teismai vadovavosi ieškovių paaiškinimais. Ieškovės nurodė, kad turistinės kelionės po Italiją metu 2000 m. rugpjūčio 1d. naktį Romos viešbutyje „Residence le Torri“, kurio teritorija saugoma, jos buvo apvogtos ir reikalavo atlyginti dėl to patirtą turtinę ir neturtinę žalą. Remiantis atsakovo UAB „Busturas“ kasacinio skundo argumentais, priteistinos žalos dydis nepagrįstas jokiais kitais įrodymais. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas priteisė Alfredai Pūkienei 14 622 Lt ir 4100 Lt Rūtai Danutei Paltarokaitei turtinės žalos atlyginimą. Pažymėtina, kad Aukščiausiasis Teismas priteistinos žalos dydį sumažino 50 proc. tik dėl to, kad byloje buvo duomenų, jog turistams atvykus į viešbutį „Residence le Torri“, jie buvo informuoti, jog vertingus daiktus, pinigus atiduotų saugoti į viešbučio administracijoje esančius seifus. Teisėjų kolegija konstatavo, kad ieškovių neapdairumas ir nerūpestingumas, nepasinaudojus šia paslauga, padėjo žalai atsirasti, todėl ieškovėms priteistas žalos atlyginimo dydis mažintinas 50 procentų (1964 m. Civilinio kodekso 497 straipsnio 1 dalis).“

Nekvestionuojant šio konkretaus sprendimo pagrįstumo abejotina, ar tokia situacija neatveria kelio vartotojo piktnaudžiavimui savo teisėmis. Tokia galimybė neišvengiamai atsiranda esant tokiam teisiniam reguliavimui, koks yra šiuo metu galiojančiuose teisės aktuose. Civilinėje teisėje galiojantis šalių rungimosi principas ir įrodinėjimo taisyklės sudaro sąlygas susiklostyti aukščiau minėtai situacijai ir nepagrįstai

⁹¹ *Cit.op.* 12, 6.846 straipsnio 2 dalis.

⁹² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2005 m. balandžio 19 d. nutartis c.b. *Alfreda Pūkienė ir Rūta Danutė Paltarokaitė v. UAB „Stella Viae“ ir UAB „Busturas“*, Nr. 3K-7-186/2005, kat. 54.3; 44.5.2.

padidina verslo riziką. Viešbučio, kaip asmens, kurio paslaugomis naudojasi kelionių organizatorius civilinės atsakomybės ribojimas tuo atveju, jei svečio turtas yra viešbučio kambaryje ar kitoje viešbučio vietoje, tačiau neperduotas viešbučiui saugoti, tokioje situacijoje būtų tinkama išeitis atitinkanti protingumo, teisingumo ir sąžiningumo principus.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, aptariamose Civilinio kodekso nuostatos yra susiję ne tik su atvykstamuoju turizmu ir Lietuvos Respublikoje veikiančių viešbučių savininkų atsakomybe, bet ir su išvykstamojo turizmo kelionių organizatoriais. Pastarieji, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.717 straipsnio 3 dalimi bei Turizmo įstatymo 6 straipsnio 8 dalimi, atsako už tinkamą sutarties vykdymą prieš turistą kaip paslaugų teikėjai ir tais atvejais, kai paslaugas teikia ne patys, o naudojami trečiųjų asmenų pagalba. Apgyvendinimo paslaugos dažniausiai yra vienas esminių turizmo paslaugų teikimo sutarties elementų, todėl Lietuvos Respublikos kelionių organizatoriui, kurio sutarčiai, sudarytai su turistu paprastai taikoma būtent Lietuvos Respublikos teisė, Civilinio kodekso 6.865 straipsnis nustato ir neribotą atsakomybę už turistų turtą, esantį užsienio šalies viešbutyje nepaisant to, kad užsienio šalyje yra galimas ribojantis viešbučio savininko atsakomybę reglamentavimas. Tokiu atveju, kelionės organizatorius negali regreso tvarka išsiieškoti atitinkamo žalos atlyginimo iš tiesioginio paslaugos teikėjo.

Kad aukščiau išdėstyti nuogastavimai yra pagrįsti, liudija ir konkrečios užsienio šalių teisės normos, kurios iš esmės skiriasi nuo reglamentavimo Lietuvos Respublikoje. Latvijos Respublikos civilinio kodekso 1995-1999 straipsniai reglamentuoja viešbučio savininkų atsakomybę už svečių turtą. Latvijos Respublikos įstatymai numato, kad viešbučių savininkai, kurių verslas yra teikti apgyvendinimo paslaugas svečiams, atsako prieš juos už jų atsigabentus daiktus kaip saugotojai, tačiau tuo atveju, kai dėl daiktų saugojimo nėra sudaryta specialaus susitarimo, viešbučio savininko atsakomybė už svečio daiktus atsiranda tik tada, kai svečio daiktai atgabenami į viešbutį su viešbučio savininko žinia. Tokiu būdu Latvijos Respublikos civiliniame kodekse yra atsižvelgiama į tai, kad viešbučio savininko kaip saugotojo atsakomybės atsiradimui būtinas daikto perdavimo saugojimui momento užfiksavimas.

Atsižvelgiant į aukščiau aptartą riziką, kad viešbučio savininko atsakomybė už ne dėl jo kaltės dingusius ar sugadintus itin brangius daiktus gali būti neproporcingai didelė, Latvijos Respublikos civilinio kodekso 1998 straipsnis numato, jog tuo atveju, jei nesusitarta kitaip, atsakomybė už svečio į viešbutį atgabentus pinigus, vertybinius

popierius ir brangenybes yra ribojama 1000 latų (apie 5000 litų)⁹³ suma. Atsakomybė neribojama tik tuomet, jei viešbučio savininkas asmeniškai priėmė pinigus, vertybinius popierius ir brangenybes saugojimui ar kai toks turtas buvo prarastas dėl viešbučio savininko kaltės.

Tiek pagal Lietuvos Respublikos Civilinį kodeksą, tiek ir pagal Latvijos Respublikos civilinį kodeksą, viešbučio savininkai neatsako už svečių turtą, jei įrodo, kad nuostoliai atsirado dėl pačių svečių, jų lankytojų ar juos lydinčių asmenų kaltės, force majeure aplinkybių ar paties turto savybių. Vienašalis pranešimas, jog viešbutis neatsako už svečių turtą, kaip ir Lietuvoje, neturi teisinės reikšmės.

1962 m. Paryžiaus konvencija yra perkelta į Vokietijos Federacinės Respublikos civilinio kodekso 701-704 §. Viešbučio savininkas atsako už visą savo svečių asmeninę nuosavybę, esančią viešbučio pastate. Atsakomybė išplečiama ne viešbučio pastate esantiems daiktams tik tuo atveju, jei jie buvo perduoti saugoti. Atsakomybė nesiskiria priklausomai nuo to, ar svečias laiko savo daiktus seife viešbučio registratūroje, ar seife savo kambaryje, ar jie tiesiog yra viešbučio kambaryje jam miegant. Visais aptartais atvejais svečių daiktai, laikomi „esančiais viešbutyje“, panašiai kaip ir Lietuvoje. Tačiau Vokietijos viešbučių savininkų atsakomybės ribos yra nepalyginamai siauresnės nei Lietuvoje dėl konkrečiai apibrėžtų tokios atsakomybės ribų. Vokietijos Federacinės Respublikos civilinio kodekso 702 § numatyta, kad viešbučio savininkas atsako už svečių daiktus verte, 100 kartų didesne už jų vienos dienos saugojimo kainą, kuri negali būti mažesnė nei 600 eurų ir negali būti didesnė nei 3500 eurų. Už pinigus, vertybinius popierius ir brangenybes šeimininkas atsako suma nuo 800 eurų iki 3500 eurų.

Tokiu būdu, nustatant apatinę ir viršutinę atsakomybės ribą ir susiejant atsakomybę su teikiamos apgyvendinimo paslaugos kaina, atsižvelgiama ir į vartotojo teises, tačiau kartu apribojama viešbučio savininko profesinė rizika.

Kaip ir Latvijoje, Vokietijoje viešbučių savininkų atsakomybė neribojama, jeigu daiktai prarandami, sunaikinami ar sugadinami dėl viešbučio savininko ar jį atstovaujančių asmenų kaltės. Taip pat atsakomybės ribojimas netaikomas tuomet, jei daiktai buvo perduoti saugoti pagal specialų susitarimą arba jei viešbučio savininkas nepriėmė saugoti pinigų, vertybinių popierių, brangenybių ir kitų vertingų daiktų, nors privalėjo tą padaryti.

Vadovaujantis aukščiau išdėstytu, darytina išvada, jog tais atvejais, kai svečių

⁹³ Pagal Lietuvos Banko skelbiamą lito ir Latvijos lato kursą 2006 m. gruodžio 27 d. – 1000 Latvijos latų buvo lygūs 4951,8 lito [žiūrėta: 2006-12-27]. Prieiga per internetą: < <http://www.lb.lt/exchange/default.asp>.>

daiktai nėra perduoti viešbučiui saugoti pagal specialų susitarimą, viešbučių savininkų atsakomybės ribojimas yra priimtina išeitis, leidžianti išvengti nepagrįstai didelės verslo rizikos tais atvejais, kai viešbučio savininko atsakomybė atsiranda ne dėl jo tyčinių veiksmų ar neatsargumo. Kartu viešbučio svečiai yra skatinami būti sąmoningesniais, prisiimti atsakomybę už savo turtą ir imtis priemonių, kad išvengtų turto netekimo ar sugadinimo.

9. Pretenzijų, kylančių iš turizmo paslaugų teikimo sutarties pateikimo ir sprendimo tvarka

Viena pagrindinių asmens teisių yra teisė į teisminę gynybą. Tai reiškia, kad tiek vartotojas, tiek turizmo paslaugų teikėjas turi teisę per teismą ginti savo pažeistas teises. Šis teisių gynimo būdas nėra vienintelis ir dėl laiko bei finansinių kaštų laikytinas kraštutiniu ginčo sprendimo būdu.

Siekiant išvengti vartotojo patiriamos žalos, Direktyvos 90/314 preambulėje kaip vienas įvardintų siektinų tikslų nurodyta, jog „(...) turėtų būti nustatyta vartotojų informavimo ir skundų nagrinėjimo tvarka“. Direktyvos 90/314 5 straipsnio 4 dalis numato, jog vartotojas, pastebėjęs, kad sutartis nevykdoma, privalo kuo greičiau raštiškai arba kita atitinkama forma apie tai pranešti atitinkamam paslaugų teikėjui ir kelionių organizatoriui bei (arba) kelionių pardavimo agentui. Toks įsipareigojimas turi būti aiškiai įrašytas sutartyje. Direktyvos 90/314 6 straipsnis nustato atitinkamą pareigą kelionės organizatoriui gavus skundą, kuo greičiau priimti tinkamus sprendimus. Direktyvos priedas nustato informaciją, kuri turi būti nurodyta sutartyje, tame tarpe, (k) punktas nustato, kad sutartyje turi būti nurodytas laikas, per kurį vartotojas turi pateikti skundą dėl sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo.

Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. 18-V patvirtintų Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų 9.2. punktas teigia, kad kelionės metu kilus konfliktui ar atsiradus nepasitenkinimui dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar neįvykdymo, pretenzijos nedelsiant turi būti pareiškiamos kelionės organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, jiems nesiėmus pretenzijų spręsti – turi būti pateikiamos vietoje raštu. Nepavykus konflikto išspręsti, pretenzijas kelionės organizatoriui galima pareikšti raštu per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos; kelionės organizatorius privalo raštu atsakyti į pretenzijas per 10 darbo dienų nuo pretenzijų gavimo dienos. Ginčai sprendžiami derybų keliu, o nepavykus susitarti – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

Lietuvos Respublikoje Direktyvos 90/314 nuostatos yra perkeltos į Valstybinio

turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. 18-V patvirtintų turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų 9.2. punktą, kitaip nei didžioji dalis kitų Direktyvos 90/314 nuostatų, kurios įtvirtintos Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse bei Turizmo įstatyme. Civilinio kodekso 6.749 straipsnyje tik trumpai nurodoma, kad turizmo paslaugų teikimo sutartyje turi būti nurodytas pretenzijų pareiškimo terminas, o Turizmo įstatymas ginčų tarp turisto ir turizmo paslaugų teikėjo sprendimo tvarkos visiškai nereglamentuoja.

Valstybių, kurių teisės aktai nagrinėti šiame darbe, įstatymų leidėjai yra pasirinkę kitą Direktyvos 90/314 atitinkamų nuostatų įgyvendinimo būdą. Ginčų sprendimo tvarka, o neretai ir konkrečios šios tvarkos nesilaikymo pasekmės yra nustatytos pagrindiniuose teisės aktuose – kodeksuose arba įstatymuose, į kuriuos perkeltas Direktyvos 90/314 tekstas akivaizdžiai suteikiant šioms nuostatoms didelę reikšmę.

Danijos Karalystės kompleksinių turizmo paslaugų įstatymas nustato kelionės organizatoriaus pareigą turistui pateikus pretenzijas kelionės metu imtis veiksmų, kad pretenzija būtų išspręsta. Jei turistas ketina reikalauti nuostolių atlyginimo dėl netinkamo sutarties vykdymo, jis privalo apie tai informuoti kelionės organizatorių ar tarpininką per protingą terminą po to, kai sužinojo apie netinkamą vykdymą. Neįvykdęs šios sąlygos turistas praranda teisę reikalauti nuostolių atlyginimo dėl netinkamo vykdymo, išskyrus jei turisto pareiga nedelsiant informuoti apie netinkamą vykdymą neįtraukta į sutartį, kelionių organizatorius negali remtis aplinkybe, kad skundas paduotas per vėlai ar pateikė jį neišsamų. Ši nuostata netaikoma jei sutartis buvo netinkamai vykdoma dėl kelionės organizatoriaus nesąžiningumo ar didelio neatsargumo arba jei turisto skundas pateikiamas reikalaujant atlyginti nuostolius dėl asmens sveikatos sužalojimo.⁹⁴

Panašus reglamentavimas yra ir Suomijos Respublikos kompleksinių turizmo paslaugų įstatyme. Šio įstatymo 18 § numato, kad turistas negali remtis sutarties pažeidimu, jei per protingą terminą nuo tada, kai sužinojo apie pažeidimą ar turėjo apie jį sužinoti, neinformavo apie pažeidimą kelionės organizatoriaus išskyrus jei kelionės organizatorius ar kitas asmuo, kurio pagalba organizatorius naudojosi, vykdydamas Danijoje bei Suomijoje, ši nuostata nepanaikina turisto teisės skųstis tada, jei kelionės organizatorius arba pardavėjas elgėsi aplaidžiai arba negarbingai. Turisto prievolė pateikti skundą turi būti aiškiai įvardinta sutartyje.

Skandinavijos šalių reglamentavimo privalumas – aiškus nurodymas, kokias pasekmes sukelia nustatytos pretenzijų pateikimo tvarkos nesilaikymas. Tai, kad turistas,

⁹⁴ *Cit.op.* 79, 25-27 straipsniai.

laiku nepateikęs skundo netenka teisės reikalauti priešpriešinio įvykdymo, atitinka ir Lietuvos Respublikos civilinės teisės principus. Turistui laikui nepateikus pretenzijos kelionės organizatoriui, pastarasis neturi galimybės ištaisyti netinkamo įvykdymo ir visiškai arba iš dalies išvengti žalos padarymo turistui. Pretenzijų pateikimo tvarkos nesilaikymas – tai turisto sutartinės prievolės pažeidimas. Civilinio kodekso 6.64 straipsnio 1 dalies 1 punktas nustato, kad kreditorius laikomas pažeidusiu prievolę, kai skolininkas negali įvykdyti prievolės dėl nepakankamo kreditoriaus bendradarbiavimo su skolininku arba dėl kitokios kreditoriaus kaltės. Tokiu atveju skolininkas, remiantis Civilinio kodekso 6.64 straipsnio 3 dalimi, laikomas savo prievolės nepažeidusiu. Civilinio kodekso 6.206 straipsnis nustato, kad viena šalis negali remtis kitos šalies neįvykdymu tiek, kiek sutartis buvo neįvykdyta dėl jos pačios veiksmų ar neveikimo arba kitokio įvykio, kurio rizika jai pačiai ir tenka. Be to, Civilinio kodekso 6.259 straipsnis nustato, kad esant kitos sutarties šalies kaltei ir kreditoriui tyčia ar dėl neatsargumo prisidėjus prie prievolės neįvykdymo ar dėl netinkamo jos įvykdymo padarytų nuostolių padidėjimo ar nesiėmus priemonių nuostoliams sumažinti, leidžia skolininko atsakomybę atitinkamai sumažinti arba visiškai atleisti skolininką nuo atsakomybės.

Direktyvos 90/314 normų įtvirtinimas tik poįstatyminiame akte ir šios tvarkos nesilaikymo pasekmių nenurodymas nėra pakankamai efektyvi Direktyvos 90/314 įgyvendinimo priemonė. Šiuo metu įsivyravusi praktika, kai turistai kelionės metu nepareiškę pretenzijų grįžę reikalauja iš kelionių organizatoriaus žalos atlyginimo arba kreipiasi tiesiog į teismą nesilaikydami privalomos ginčo sprendimo tvarkos. Tokia praktika yra ydinga. Beveik visuomet kelionės metu pareiškus apie kilusias problemas galima išvengti žalos padarymo apskritai arba ženkliai ją sumažinti. Privalomumo informuoti apie netinkamą vykdymą laikosi užsienio šalių viešbučiai ir kiti asmenys, kurių paslaugomis naudojasi kelionių organizatoriai – pretenzijos nepriimamos, jei su pretenzija kreipiamasi po kelionės, prieš tai jos nepareiškus kelionės metu. Kreipimasis tiesiai į paslaugos teikėją prieš kreipiantis į teismą yra būtinas, kadangi tokiu būdu abi sutarties šalys įgyvendina bendradarbiavimo pareigą ir dažniausiai tokiu būdu išvengiama ilgo ir brangaus bylinėjimosi proceso.

Pareiga pateikti pretenziją nedelsiant po pažeidimo, sudaro sąlygas paslaugų teikėjui ištaisyti netinkamą vykdymą ir, visų pirma, užkertą kelią ginčui. Reikalaujant pretenziją pateikti vietoje raštu taip pat stengiamasi išvengti piktnaudžiavimo galimybės ir įrodinėjimo problemų tuo atveju, jei pretenzijos pareiškiamos tik turistui pasinaudojus paslauga ir grįžus iš kelionės. Atitinkamo reglamentavimo perkėlimas į įstatymų lygmenį atitiktų teisinio tikrumo principą ir suteiktų prielaidas greitam ir ekonomiškam abiejų

turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių interesų patenkinimui.

10. Turizmo paslaugų gavėjo teisės ginančios institucijos ir jų kompetencija

Kelionės organizatoriui ir turistui nepavykus išspręsti konflikto derybų būdu, prieš kreipiantis į teismą yra nemažai alternatyvų. Vartotojų teisių apsaugą Lietuvos Respublikoje užtikrina valstybės ir savivaldybių institucijos bei vartotojų asociacijos.⁹⁵ Šiuo metu Lietuvoje pagrindinė vartotojų interesus sauganti institucija – Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba⁹⁶ (toliau – Tarnyba), kuri atlieka vartotojų skundų neteisminį nagrinėjimą, įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas, taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones, gina vartotojų viešąjį interesą bei atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas. Tarnyba, nustačiusi, kad tam tikra sutarties sąlyga pažeidžia vartotojo ir paslaugų teikėjo teisių ir pareigų pusiausvyrą, turi pasiūlyti paslaugos teikėjui pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti šios sąlygos sudarant sutartis su vartotojais. Jei paslaugų teikėjas į siūlymą neatsižvelgia, Tarnyba turi teisę kreiptis į teismą su atitinkamu ieškiniu. Taip pat Tarnyba turi teisę kreiptis į Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas prašydama priimti sprendimą, įpareigojantį paslaugų teikėją, veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje, nutraukti Lietuvos vartotojų viešojo intereso pažeidimus. Tarnyba gali įgalioti kitas vartotojų teises ginančias institucijas, turinčias teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, kreiptis į kitų Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas ir prašyti priimti sprendimą, įpareigojantį paslaugų teikėją, veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje nutraukti Lietuvos vartotojų viešojo intereso pažeidimus.

Be Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos turizmo paslaugų vartotojų teises Lietuvoje gina vartotojų asociacijos. Šios visuomeninės vartotojų teisių gynimo organizacijos užsiima vartotojų interesų gynimu, švietimu ir konsultavimu, sąžiningos komercinės praktikos skatinimu, turi teisę atstovauti vartotojams nagrinėjant ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, taip pat turi teisę vartotojų prašymu ar savo iniciatyva reikšti ieškinius dėl sutarčių sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir kt.⁹⁷

Vartotojų teises ginančios institucijos, vadovaudamosi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 5 dalimi turi teisę reikšti grupinius ieškinius.⁹⁸

⁹⁵ Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Valstybės Žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581; 2003, Nr. 54-2372; 2004, Nr. 72-2496; 2006, Nr. 17-594 2007, Nr. 12-488, 10 str.

⁹⁶ *Ibid.* 12 str.

⁹⁷ *Cit.op.* 96, 13 str.

⁹⁸ Civilinio proceso kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinio proceso kodeksas (su pakeitimais ir papildymais), Valstybės žinios 2002, Nr. 36-1340; Nr. 42 (atitaisymas).

Pareiškus grupinį ieškinį dėl tam tikrų sutarčių sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir teismui tokį ieškinį patenkinus, teismo sprendimo *res iudicata* galia bus taikoma visiems vartotojams, kurių sudarytose sutartyse yra atitinkamų sąlygų.⁹⁹

Lietuvoje taip pat veikia Europos vartotojų centras, kurio tikslas – užtikrinti, kad vartotojai, įsigiję prekes ar paslaugas kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje arba kitų Europos Sąjungos valstybių narių vartotojai – Lietuvoje, būtų apginti tuo atveju, jei jų netenkinant įsigytų prekių ar paslaugų kokybė. Ši institucija suteikia reikalingą informaciją, tarpininkauja aiškinantis ginčus, bendradarbiauja su kitų Europos Sąjungos šalių centrais sprendžiant ginčą ar skundą ar nukreipia į kompetentingą instituciją. Tokie vartotojų centrai veikia 21 Europos Sąjungos šalyje, taip pat Norvegijoje ir Islandijoje.¹⁰⁰ Kaip nurodyta Europos vartotojų centro internetinėje svetainėje, vartotojai dažniausiai kreipiasi dėl suteiktos informacijos apie kelionę ir gautų paslaugų neatitikimo. Taip pat buvo spęsti ginčai kai kelionių organizatoriai nepagrįstai sutrumpino turisto poilsio laiką, apgyvendino viešbutyje, kuriame teikiamos paslaugos buvo prastesnės kokybės nei sutarta turizmo paslaugų teikimo sutartyje, viešbučio valdytojų materialinės atsakomybės, dėl oro keleivių teisių.

Kreipimasis į vartotojų teises ginančias institucijas nėra privalomas ikiteisminis ginčų tarp turizmo paslaugų teikėjų ir gavėjų etapas. Juolab toks kreipimasis neatima galimybės kreiptis ir teisminės gynybos. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalys turi teisę kreiptis į teismą dėl tarpusavio ginčo išsprendimo. Paminėtina, kad teismas nagrinėdamas tokią bylą vartotojo prašymu gali nuspręsti ir dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos nesąžiningumo. Teismui patenkinus vartotojo prašymą konkreti sąlyga negalioja nuo sutarties sudarymo, o kitos sąlygos lieka privalomos, jei tolesnis sutarties vykdymas yra galimas. Civilinio proceso kodekso 30 straipsnio 11 dalis suteikia vartotojui teisę pareikšti ieškinius dėl vartojimo sutarčių pagal savo gyvenamąją vietą, tuo palengvinant vartotojų teisių gynimą ir tuo užtikrinant didesnę vartotojų teisių apsaugą. Aptarus Lietuvoje veikiančią vartotojo teises ginančių teisės normų bei jų įgyvendinimą užtikrinančių institucijų sistemą galima teigti, kad turizmo paslaugų vartotojas, kurio teisės pažeistos, turi nemažai alternatyvų pasirinkdamas kilusio ginčo sprendimo būdą, taip pat turi galimybę pasinaudoti nemažai jam palankių teisės norminių aktų nuostatų.

⁹⁹ *Cit.op.* 15, p. 36.

¹⁰⁰ [Žiūrėta: 2007-04-05]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/index.php?1421490395>>.

Išvados ir apibendrinimai

Turizmo paslaugų teisinio reglamentavimo problemos šiame darbe atskleistos analizuojant Lietuvos Respublikos ir užsienio valstybių teisės norminius aktus, nagrinėjant praktinius teisės normų įgyvendinimo aspektus. Kaip teisingai nurodo A. Vaišvila, reguliuojant socialinius santykius įstatymais, anksčiau ar vėliau turi atsirasti teisinio reguliavimo spragų, nes įstatymų leidėjas negali iš anksto numatyti visų teisinio reguliavimo reikalingų socialinio santykio modifikacijų, kurios atsirastų ateityje, tokių spragų atsiradimą lemia ir teisinio reguliavimo technikos (teksto) netobulumas.¹⁰¹ Šioje studijoje atskleistos teisinio reguliavimo spragos, kurių nepašalinus atsiranda skirtingo teisės normų interpretavimo, teismų praktikos netobulumo ir kitos teisinio reguliavimo veiksmingumo problemos. Vertinimo rezultatai atsiskleidžia per šias išvadas bei siūlymus:

1. Turizmo paslaugų teikimo specialųjį teisinį reglamentavimą vienas iš lemiančių aspektų yra tai, kad turizmo paslaugų teikimo sutartis yra vartojimo sutartis, kurią iš kitų vartojimo sutarčių išskiria tai, kad paslaugos gavėjas investuodamas į savo laisvalaikį turi didesnius lūkesčius nei kitose sutartyse ir neturi galimybės iš anksto išbandyti ar pamatyti perkamos paslaugos, tačiau už paslaugą dažniausiai moka iš anksto. Šios vartojimo sutarties sudarymo ir vykdymo ypatumams skiriamas didesnis dėmesys, pripažįstama šių visuomeninių santykių svarba ir siekiama vieningo teisinio reglamentavimo.
2. Lietuvos teisinė sistema tobulinama derinant teisės norminių aktų nuostatas su Europos Sąjungos teisės aktais. Į Lietuvos teisinę sistemą atėjo normos, nustatančios standartus dėl informacijos turizmo paslaugų vartotojui teikimo, formalius reikalavimus turizmo paslaugų teikimo sutartims. Kai kurias privalomas tokių sutarčių teikimo sąlygas ir kt. Taip pat perkeltos normos, užtikrinančios, kad sutarčių, kurias siūlo pasirašyti turizmo paslaugų teikėjas sąlygos nebūtų nesąžiningos vartotojo atžvilgiu.
3. Prievolių grąžinti turistui įmokėtus pinigus ar grąžinti jį į šalį kelionės organizatoriaus nemokumo atveju užtikrinimas laidavimo draudimu atrodo tinkamas Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo būdas, tačiau kai prievolių užtikrinimas apibrėžiamas konkrečia draudimo suma, išlieka rizika, kad draudimo įmonės išmokama išmoka nebus pakankama. Remiantis Teisingumo Teismo praktika Lietuvos valstybei kiltų atsakomybė dėl netinkamo Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo ir prievolė atlyginti turistui patirtą žalą.

¹⁰¹ *Cit.op.* 68, p. 313.

4. Tuo atveju, kai turizmo paslaugų teikimo sutartį savo darbuotojų naudai sudaro juridinis asmuo, būtų tikslinga jį laikyti vartotoju, taip pat svarstyтина galimybė dar labiau išplėsti turizmo paslaugų teikimo sutarties dalyką atsisakant turistinės kelionės sąvokos ribojimo 24 valandų trukme.
5. Civiliniame kodekse praleidžiama kelionių agentūros (kelionių pardavimo agento kaip numatyta Direktyvoje 90/314) sąvoka. Šių sąvokų neatskyrimas gali lemti skirtingą teisės normų interpretavimą ir gali kilti daug neaiškumų sprendžiant atsakomybės klausimus.
6. Turisto teisės atsisakyti sutarties diferencijavimas 6.750 straipsnyje priklausomai nuo to, ar sutarties atsisakoma dėl aplinkybių už kurias turistas atsako, ar dėl aplinkybių už kurias neatsako, pastaruoju atveju įpareigojant kelionių organizatorių grąžinti turistui visus pinigus, sąlygoja didelius kelionių organizatorių nuostolius. Neproporcingai padidinant verslo riziką pažeidžiama pusiausvyra tarp vartotojų teisių gynimo ir pažangios ekonomikos bei verslo santykių raidos prioritetų. Turisto teisė susigrąžinti įmokėtas lėšas turėtų būti apribota sumomis, gautomis atskaičius faktiškai kelionės organizatoriaus turėtas išlaidas. Teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principus atitiktų tokia Civilinio kodekso nuostata, kuria nebūtų detalizuojamos sutarties atsisakymo aplinkybės, o kelionės atsisakymas būtų siejamas su iki išvykimo likusiu laiku, priklausomai nuo kurio būtų mokama kelionės organizatoriaus nuostolius dengianti bauda.
7. Teisingas įstatymų leidėjo sprendimas būtų Civilinio kodekso 6.751 straipsnio 2 dalį pakoreguoti taip, kad ji atitiktų Direktyvos 90/314 nuostatas, kaip kad yra kitų Europos Sąjungos šalių teisės aktuose ir numatyti atvejį, kai kelionės organizatorius neturi objektyvios galimybės pasiūlyti turistui alternatyvios kelionės. Tokiu atveju kelionės organizatorius turi būti įpareigojamas grąžinti turistui už neįvykusią kelionę sumokėtus pinigus. Taip pat reikėtų koreguoti straipsnio 1 dalį, suvienodinant nuostatas su Europos Sąjungos teise, aiškiau apribojant kelionių organizatoriaus teisę atsisakyti sutarties, tam užkertant kelią nesąžiningu kelionės organizatoriaus teisių pasinaudojimu.
8. Jei kelionei jau prasidėjus kelionių organizatorius negali suteikti ženklios užsakytų paslaugų dalies, jis turėtų be papildomos priemokos pasiūlyti turistui tinkamas alternatyvias paslaugas už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalis, ta apimtimi, kuria nustato kelionės organizatoriui pareigą paaiškėjus, kad jis negalės įvykdyti

pagrindinės sutartų paslaugų dalies, turistui pasiūlyti tinkamą alternatyvią kelionę, neatitinka Direktyvos 90/314 4 straipsnio 7 dalies nuostatų ir yra suformuluota kitaip nei kitose Europos Sąjungos valstybėse, kurių teisės aktai buvo nagrinėti šiame darbe.

9. Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalis turėtų numatyti kumuliatyvią kelionės organizatoriaus pareigą pargabenti turistą atgal ir grąžinti turistui kainą, sumokėtą už turizmo paslaugas, kuriomis jis nepasinaudojo, o ne visą sumą, sumokėtą už kelionę. Toks pakeitimas užtikrintų Civilinio kodekso vientisumą, leistų išvengti nukrypimo nuo Direktyvos 90/314 tikslų, o taip pat būtų reikalingas siekiant vieningo Direktyvos 90/314 interpretavimo Europos Sąjungoje ir suderinamumo su kitų valstybių atitinkamais teisės aktais, į kuriuos yra perkeltas tos pačios direktyvos tekstas.
10. Būtina nustatyti viešbučių savininkų atsakomybės už viešbutyje esantį svečių turtą ribojimą, kaip tai leidžia 1962 m. Paryžiaus konvencija. Šiuo metu esantis teisinis reguliavimas, civilinėje teisėje galiojantis šalių rungimosi principas ir įrodinėjimo taisyklės atveria kelią vartotojui piktnaudžiauti savo teisėmis ir nepagrįstai padidina verslo riziką. Viešbučio valdytojo civilinės atsakomybės ribojimas tuo atveju, jei svečio turtas yra viešbučio kambaryje ar kitoje viešbučio vietoje, tačiau neperduotas viešbučiui saugoti, tokioje situacijoje būtų tinkamas sprendimas atitinkantis protingumo, teisingumo ir sąžiningumo principus.
11. Standartinėse turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygose įtvirtinta ginčų dėl sutarties vykdymo tvarka yra tinkama ir pagrįsta, atitinka kitų Europos Sąjungos šalių praktiką, tačiau nėra pakankamai veiksminga, kad užtikrintų tikslų, numatytų Direktyvoje 90/314 pasiekimą. Atitinkamo reglamentavimo perkėlimas į įstatymų lygmenį atitiktų teisinio tikrumo principą ir suteiktų prielaidas greitam ir ekonomiškam abiejų turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių interesų patenkinimui.
12. Turizmo paslaugų vartotojas, kurio teisės pažeistos, turi nemažai alternatyvų pasirinkdamas kilusio ginčo sprendimo būdą. Tokia praktika palanki vartotojui, ieškančiam priimtino konflikto sprendimo varianto. Kita vertus vartotojui yra nedraudžiama savo pažeistas teise ginti tiesiogiai teisme.

Apibendrinant aukščiau išdėstyta, galima teigti, kad Lietuvos Respublikos teisės normos, reglamentuojančios turizmo paslaugų teikimą daugeliu atveju atitinka Europos Sąjungos teisę, tačiau perkeltą Direktyvos 90/314 nuostatas į nacionalinę ir vienodinant Lietuvos Respublikos teisę su Europos Sąjungos teise nebuvo išvengta netikslumų ir

spragų. Darbe nagrinėtinės normos yra netikslios ir diskutuotinos. Šių trūkumų pašalinimui teisės aiškinimo priemonių nebepakanka ir būtinas kitoks teisinis reglamentavimas. Problemų sprendimas galėtų būti pasiektas skiriant daugiau dėmesio vartotojų švietimui ir esamos teisinės sistemos tinkamam suderinimui.

2007 m. balandžio 19 d.

Giedrė Gliaubertienė

Literatūros sąrašas

I. Teisės norminiai aktai

Tarptautinės sutartys:

1. 1962 m. rugsėjo 19 d. Konvencija dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą (Valstybės žinios, 2003, Nr.74-3436);
2. 1954 m. birželio 4 d. Konvencija dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų (Valstybės žinios, 2005, Nr. 133-4783).

Europos Sąjungos teisės aktai:

1. 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų [žiūrėta: 2007-04-08]. Prieiga per internetą:
<http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=34160>;
2. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse [žiūrėta 2006-12-27]. Prieiga per internetą:
<<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=36675&Condition2=>>;
3. 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEC dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų [žiūrėta 2006-12-01]. Prieiga per internetą:
<http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=13257&p_query=D%EBI%20kelioni%F8%2C%20atostog%F8%20ir%20organizuot%F8%201990%20i%F0vyk%F8%20paket%F8&p_tr2=2>;
4. 13 June 1990 Council Directive 90/314/EEC on package travel, package holidays and package tours [žiūrėta 2006-12-23]. Prieiga per internetą:
http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.susije_l?p_id=13257;
5. 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose [žiūtėta 2007-04-06]. Prieiga per internetą:
<http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=6675&p>.

Lietuvos Respublikos teisės aktai:

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija (su pakeitimais ir papildymais) (Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014);
2. Civilinio proceso kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinio proceso kodeksas (su pakeitimais ir papildymais) (Valstybės žinios, 2002, Nr.

36-1340; Nr. 42 (atitaisymas));

3. Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinis kodeksas (su pakeitimais ir papildymais) (Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262; Nr. 77 (atitaisymas); Nr. 80 (atitaisymas); Nr. 82 (atitaisymas));

4. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Valstybės Žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581; 2003, Nr. 54-2372; 2004, Nr. 72-2496; 2006, Nr. 17-594 2007, Nr. 12-488);

5. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas (Valstybės žinios, 1998, Nr. 32-852; 2001 Nr. 34-1128; 2002, Nr. 123-5507);

6. Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisyklės, patvirtintos 2003 m. birželio 12 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 756 (Valstybės Žinios, 2003, Nr. 58-2593);

7. Pažymėjimo, patvirtinančio, kad kelionės organizatorius ar kelionių agentūra atitinka nustatytus reikalavimus, bei suteikiančio teisę teikti atitinkamas turizmo paslaugas, išdavimo tvarka, patvirtinta Valstybinio turizmo departamento prie ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 27 d. įsakymu Nr. 25-V (Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1299);

8. Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos, patvirtintos Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. 18-V (su pakeitimais ir papildymais) (Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292).

Kitų šalių teisės aktai:

1. Danijos Karalystės kompleksinių turizmo paslaugų įstatymas. Danijos kelionių asociacijos įstatymo vertimas. Įstatymas išleistas 1993 m. Birželio 25 d. Danijos parlamento 3-čiajame svarstyme. Lov nr. 472 af 30/06/1993 om pakkerejser. Justitsmin.j.nr. L.A. 1992-460002- 464. Lovtidende A hæfte 89 udgivet den 01/07/1993 s.2499. JLOV;

2. Estijos Respublikos prievolių teisės įstatymas. Võlaõigusseadus (05.06.2002 jõust.01.07.2002 - RT I 2002, 53, 336) Vastu võetud 26 septembril 2001. a. RT I 2001, 81, 487;

3. Latvijos Respublikos Ministru kabineta 2000 m. gegužės 2 d. Taisyklės dėl kompleksinių turizmo paslaugų Nr. 163 . Izdarīt Ministru kabineta 2000 gada 2 maija noteikumos Nr.163 Noteikumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem. Latvijas Vēstnesis, 2000, Nr. 161/163; 2002, Nr. 109;

4. Suomijos Respublikos kompleksinių turizmo paslaugų įstatymas (1079/94) 28/11/1994.Valmismatkalaki, Lag om paketresor (1079/94) 28/11/1994;

5. Vokietijos Federacinės Respublikos civilinis kodeksas. Bürgerliches Gesetzbuch, 1896, Fundstelle: RGBI 1896, 195.

II. Specialioji literatūra

1. AMBRASIENĖ, D., *et al Civilinė teisė. Prievolių teisė: vadovėlis*. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas, 2006;
2. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė*. Vilnius: Justitia, 2003. I t.;
3. NIGLIA, L. *Standard form contracts in Europe and North America: one hundred years of unfair terms?* Cambrige: Cambrige university press, 2000;
4. MLLER,C.J; HARWEY, B.W.; PARRY, D.L. *Consumer and Trading law*. Text, Cases and Materials. Oxford: Oxford University Press, 1998;
5. SŪDŽIUS, V. *Sutartys: principai ir praktika*. Vilnius: Pačiolis, 1996;
6. ZASČIURINSKAITĖ, R. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai. Vilnius: Justitia, 2004, Nr. 2, p.34-38;
7. VAIŠVILA, A. *Teisės teorija*. Vilnius: Justitia, 2000;
8. WEATHERILL, S. *EC Consumer Law and Policy*. London and New York, 1997.

III. Praktinė medžiaga

1. Europos Teisingumo Teismo 2001 m. lapkričio 22 d. sprendimas byloje C-541/99 *Cape Snc v. Idealservice Srl* ir byloje C-542/99 *Idealservice MN RE Sas v. OMAI Srl* (2001), ECR I-9049;
2. Europos Teisingumo Teismo 2000 m. kovo 12 d. sprendimas byloje C-168/00 *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co.KG* (2002), ECR I-263;
3. Europos Teisingumo Teismo 1999 m. liepos 15 d. sprendimas byloje C-140/97 *Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister ir kiti v. Austrijos Respublika*, ECR I-3499;
4. Europos Teisingumo Teismo 1999 m. vasario 11 d. sprendimas byloje C-237/97 *AFS Intercultural Programs Finland ry* (1999), ECR I-825;
5. Europos Teisingumo Teismo Generalinio advokato 1999 m. gruodžio 16 d. išvada sujungtose bylose C-240/98 – C -244/98, *Oceano Grupo Editorial SA ir Salvat Editores SA v. Rocio Murciano Quintero ir kiti* (2000), ECR I-4941;
6. Europos Teisingumo Teismo 1998 m. gegužės 14 d. sprendimas byloje C-364/96 *Verein für Konsumenteninformation v. Österreichische Kreditversicherungs AG* (1998), ECR I-2949;

7. Europos Teisingumo Teismo 1998 m. gruodžio 1 d. sprendimas byloje C-410/96 *Baudžiamasis procesas v. Andre Ambry* (1998), ECR I-7875;
8. Europos Teisingumo Teismo 1996 m. spalio 8 d. sprendimas sujungtose bylose C-178/94C, C-179/94, C-188/94, C-189/94, C-190/94, *Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans – Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner Ursula ir Trosten Knor v. Vokietijos Fedreacinę Respubliką* (1996), ECR I-04845;
9. Lietuvos Respublikos Konstitucinio teismo 1995 m. gruodžio 22 d. nutarimas (Valstybės Žinios, 1995, Nr. 106-2381);
10. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2005 m. balandžio 19 d. nutartis c.b. *Alfreda Pūkienė ir Rūta Danutė Paltarokaitė v. UAB “Stella Viae” ir UAB “Busturas”*, Nr. 3K-7-186/2005, kat. 54.3; 44.5.2.

IV. Travaux préparatoires

1. SCHULTE – NÖLKE, H; TWIGG – FLESNER, CH; EBERTS, M. *EC Consumer Law Compendium. Comparative Analysis*. Universität Bielefeld, 2006 [žiūrėta 2007-04-07], p. 214. Prieiga per internetą:
<http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm>.
2. Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States [žiūrėta 2007-04-08]. Prieiga per internetą:
<http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm>.
3. Round Table on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group, 13 February 2001 [žiūrėta 2007-04-08]. Prieiga per internetą:
<http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav03_en.pdf>
4. 2005 m. I pusmečio Lietuvos turizmo būklės apžvalga. Turizmo statistika [žiūrėta 2006-12-01]. Prieiga per internetą: <<http://www.tourism.lt>>.
5. Jūsų Europa. Apžvalginiai žinyai [žiūrėta: 2007-04-06]. Prieiga per internetą:
<<http://ec.europa.eu/youreurope>>.
6. Europos vartotojų centras [žiūrėta: 2007-04-05]. Prieiga per internetą:
<<http://www.ecc.lt/index.php?1421490395>>.

Santrauka

Statistikos duomenys liudija apie didėjančią turizmo paslaugų teikimo srityje atsirandančių visuomeninių santykių aktualumą. Vis aktualesnis tampa ir tinkamas šių visuomeninių santykių teisinis reglamentavimas. Šio darbo tikslas - įvertinti turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo turinį, specifiką bei veiksmingumą Lietuvos Respublikoje. Darbe analizuojami pagrindiniai teisės norminiai aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą Lietuvoje, trumpai aptariant jų reglamentavimo sferą, pagrindines nuostatas, jų tikslus, tarptautinių ir Europos Sąjungos teisės norminių aktų ryšį su nacionaline teise. Daug dėmesio skiriama praktiniam turizmo paslaugas reglamentuojančių normų įgyvendinimui. Teisės aktai aptariami atskleidžiant su jais susijusias turizmo paslaugų teikimo aktualijas bei teismų praktiką šioje srityje. Lietuvos įstatymų normos lyginamos su kaimyninių Baltijos ir Skandinavijos bei Vokietijos šalių teisės norminiais aktais, vertinamas Europos Sąjungos teisės normų perkėlimas į nacionalinę teisę. Darbe nagrinėjimui pasirinkti opiausi praktikoje klausimai, svarbūs tiek turizmo paslaugų teikėjams, tiek gavėjams. Pasitaikantys teisės normų pažeidimai, skirtingas teisės normų interpretavimas, kartais pačių teisės normų netobulumas lemia ginčų tarp sutarties šalių atsiradimą. Darbas užbaigiamas turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės normų įgyvendinimo užtikrinimo mechanizmo nagrinėjimu. Apibendrinant darbe išdėstytą medžiagą daroma išvada, kad turizmo paslaugų teisinis reglamentavimas Lietuvoje daugeliu atvejų tobulėja ir yra sėkmingai derinamas su Europos Sąjungos teisės aktų nuostatomis. Vis dėlto akivaizdūs ir kai kurių teisės normų trūkumai, kurių pašalinti teisės aiškinimo priemonių nebepakanka ir būtinas naujas teisinis reglamentavimas.

Summary

Statistics reflect the growth of the importance of the social relations stemming from the field of the provision of tourist services and leads to the growth of relevance of the proper legal regulation of these social relations. The main object of this study is to estimate the substance, peculiarities and effectiveness of the legal regulation of the provision of tourist services in the Republic of Lithuania. Main legal acts that regulate the provision of tourist services in Lithuania are analyzed in the study. Field of regulation of these legal acts, most important provisions, their evolution, objects, interconnections between national, international law and law of the European Union are discussed. A lot of attention is paid to the research of practical implementation of the legal norms. Legal acts are discussed in the light of the related topicalities and decisions of the courts in the field of the provision of tourist services. Lithuanian legal norms are compared with neighbouring Baltic, Scandinavian and Germany countries legal norms, European Union legal norms transference to the national law is estimated. Topical issues from the practice of the provision of the tourist services, important both to the providers of the services and to the consumers are chosen to examine. Contraventions, different interpretation and sometimes imperfection of the very legal norms lead to the legal disputes between the parties of the contract. The study is finished with the review of the safeguarding mechanism of the implementation of legal norms regulating. In summary of the stated material a conclusion is drawn that regulation of the tourist services in Lithuania is generally improving and is successfully combining with European Union deeds regulations. It's nevertheless true that there are some obvious shortcomings of the legal norms that can not be eliminated with the help of the legal interpretation and new legal regulation is necessary.