MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
MYKOLO ROMERIO TEISĖS MOKYKLOS
PRIVATINĖS TEISĖS INSTITUTAS

ERNESTAS URBŠYS
CIVILINĖS IR VERSLO TEISĖS PROGRAMA

ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIS, JOS VYKDYMAS IR PROBLEMINIAI ASPEKTAI

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –

Lekt. dr. Algirdas Matkevičius

Vilnius, 2018

TURINYS

SANTRUMPŲ SĄRAŠAS 3
LENTELIŲ SĄRAŠAS 4
ĮVADAS 5
1. ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES YPATYBĖS 9
1.1. Naujoji kelionių direktyva ir naujovės 9
1.2. Turizmas ir organizuotos turistinės kelionės sutarties samprata 17
1.3. Organizuotos turistinės kelionės sutarties šalys 20
1.4. Organizuotos turistinės kelionės sutarties dalykas 21
1.5. Organizuotos turistinės kelionės sutartis kaip vartojimo sutartis 24
2. ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES VYKDYMAS IR YPATYBĖS 28
2.1. Organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymas atsižvelgiant į turisto teisėtus lūkesčius 28
2.2. Teisė atsisakyti organizuotos turistinės kelionės sutarties 32
2.2.1. Turisto teisė atsisakyti organizuotos turistinės kelionės sutarties 32
2.2.2. Kelionių organizatoriaus teisė atsisakyti organizuotos turistinės kelionės sutarties 36
2.3. Organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygų keitimas 40
2.4. Organizuotos turistinės kelionės sutarties šalių pasikeitimas 44
3. ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES PROBLEMINIAI ASPEKTAI 48
3.1. Pareiga teikti informaciją 48
3.2. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.754 straipsnio 2, 3 dalių ir 5 dalies taikymo atribojimas 56
3.3. Teisė į neturtinės žalos atlyginimą 60
3.4. Kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimas nemokumo atveju 65
IŠVADOS 79
PASIŪLYMAI 83
LITERATŪROS SĄRAŠAS 85
SANTRAUKA 94
SUMMARY 95
PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ 96

SANTRUMPŲ SĄRAŠAS

- CK – Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas.
- ESTT – Europos Sąjungos Teisingumo Teismas.
- LAT – Lietuvos Aukščiausiasis Teismas.
- LRKT – Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas.
- LVAT – Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas.
- Naujoji kelionių direktyva – 2015 m. lapkričio 25 dienos Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) Nr. 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies pakeisti Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinta Tarybos direktyva 90/314/EEB.
- Senoji kelionių direktyva – 1990 m. birželio 13 dienos Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų Nr. 90/314/EEB.
- Standartinės sąlygos – organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinės sąlygos.
- Turizmo įstatymas – Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas.
- Turizmo departamentas – Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos.

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Naujosios kelionių direktyvos naujovės, užtikrinančios geresnę vartotojų teisių apsaugą 16
2 lentelė. Kelionių organizatoriaus iki sutarties sudarymo pateiktina turistui informacija.....49

ĮVADAS

Temos aktualumas ir mokslinis naujumas. Turizmo sektorius yra vienas dinamiškiausių pasaulyje, darantis reikšmingą poveikį tiek valstybių ekonomikai, tiek socialinei ir kultūrinei sritims. Europoje turizmo pramonė palaipsniui tapo vienu iš svarbiausių sektorių Europos ekonomikoje: ji tiesiogiai ar netiesiogiai generuoja apie 10 % Europos Sąjungos bendrojo vidaus produkto[1]. Dėl ekonominių, socialinių, politinių, globalizacijos procesų turizmas tapo viena iš pirmaujančių pramonės šakų ne tik Europoje, bet ir visame pasaulyje. Šiuolaikiniame pasaulyje nuolat didėja keliaujančių asmenų skaičius. Šis didėjimas yra lemiamas daugelio priežasčių, tarp kurių vienos iš pagrindinių yra internetas ir pigių skrydžių bendrovės[2]. Pasaulio turizmo organizacijos teigimu, turizmas daro tiek tiesioginį, tiek netiesioginį poveikį ekonomikai, sudarydamas 9 % viso pasaulio bendrojo vidaus produkto, 6 % viso pasaulio eksporto ir sukurdamas 1 iš 11 darbo vietų planetoje. Prognozuojama, kad 2030 m. tarptautinių turistų skaičius sieks 1,8 mlrd. Per pastaruosius dešimtmečius turizmas tapo svarbiu ir Lietuvos ūkio sektoriumi. Pajamos iš atvykstamojo turizmo kasmet nuolat auga[3].

Turizmo sektoriaus dinamiškas pobūdis ir ypatinga reikšmė valstybių ir Europos Sąjungos vidaus rinkai skatina nacionalinius ir Europos Sąjungos teisės aktų leidėjus nuolat peržiūrėti, reaguoti į pokyčius ir atnaujinti teisinį turizmo sektoriaus reguliavimą. Kitaip tariant, verčia įvertinti, atsižvelgti ir pritaikyti teisę prie kintančių socialinių poreikių[4]. Vienas reikšmingiausių įvykusių pokyčių per pastarąjį dešimtmetį Europos Sąjungos turizmo sektoriuje yra reaguojant į socialinių poreikių kaitą priimta 2015 m. lapkričio 25 dienos Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) Nr. 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies pakeisti Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinta Tarybos direktyva 90/314/EEB (toliau – Naujoji kelionių direktyva).

Naujoji kelionių direktyva yra laikytina proveržiu turizmo srityje, dideliu žingsniu į priekį siekiant sureguliuoti šią sudėtingą sritį. Priėmus Naująją kelionių direktyvą iš esmės pakeistas turizmo teisinių santykių reglamentavimas tiek Europos Sąjungoje, tiek jos pagrindu ir Lietuvoje, todėl būtina įvertinti padarytus pakeitimus, išanalizuoti, kokią įtaką šie pokyčiai turės turizmo teisiniams santykiams ateityje.

---

[1] Salvija Kavalnė, Edmundas Rusinas, „Turizmo santykių teisinis reguliavimas nacionaliniu, tarptautiniu ir supranacionaliniu lygmenimis“, *Jurisprudencija* 24, 2 (2017).
[2] Desislava Stefanova Hineva, „Aspects Of Updating The European Package Travel Directive And Their Impact On Tourism Complaints“, *Izvestiya* 3 (2016): 364-376.
[3] Vladimiras Gražulis, Ramutė Narkūnienė, „Tourism Development in the Municipalities in Eastern Aukštaitija Region“, *Mokslo darbai* 40, 1 (2017): 17-26.
[4] Salvija Kavalnė, Edmundas Rusinas, *op. cit.*

Naujasis reglamentavimas Lietuvoje dar nebuvo aptartas ir yra labai **aktualus bei reikalingas** išnagrinėti, nes pateiktos išvados gali iš esmės lemti tolimesnį turizmo sektoriaus vystymąsi tiek Lietuvos, tiek visos Europos Sąjungos teisės moksle ir teismų praktikoje. Pažymėtina, kad darbe ne tik yra atskleidžiama organizuotos turistinės kelionės samprata, ypatybės, teisinių santykių specifika, analizuojamas organizuotos turistinės kelionės sutarties turinys, šios sutarties vykdymo aspektai, šalių teisių ir pareigų specifika, bet taip pat ir aptariamos aktualios reglamentavimo naujovės, atskleidžiami Lietuvoje įtvirtintos organizuotos turistinės kelionės sutarties probleminiai aspektai, teisinio reglamentavimo netikslumai, susijusiais aspektais aptariami Europos Sąjungos reglamentavimo ir nustatytų gairių ypatumai bei pateikiamos rekomendacijos ne tik Lietuvos Respublikos Seimui, Lietuvos teismams, bet ir Europos Sąjungos įgaliotoms institucijoms.

Išdėstyta situacija lemia poreikį iškelti **turinio problemą**, kuri yra sietina su keliais klausimais: kokia yra organizuotos turistinės kelionės sutarties samprata, ypatybės, turinys bei teisinių santykių specifika ? Kokie yra esminiai organizuotos turistinės kelionės vykdymo aspektai bei kokia yra šalių teisių ir pareigų specifika ? Kokie yra probleminiai organizuotos turistinės kelionės aspektai, teisinio reglamentavimo netikslumai bei kokie yra rekomenduotini šios sutarties patobulinimai ?

Temos ištirtumas. Civilinėje teisėje turizmo teisiniams santykiams skiriama mažai dėmesio. Literatūros ar mokslinių darbų, kurie nagrinėtų turizmo probleminius aspektus ar praktikos formavimosi tėkmę yra labai nedaug. Pasikeitus reglamentavimui organizuotos turistinės kelionės sutartis Lietuvoje apskritai nebuvo analizuota, o Europos Sąjungoje Naujosios ir Senosios kelionių direktyvų lyginamuoju aspektu šią temą palietė tik Cristina Berenguer-Albaladejo[5], Desislava Stefanova Hineva[6] ir Dario Klasic[7].

Ginamieji teiginiai. Naujosios kelionių direktyvos pagrindu atlikti reglamentavimo pakeitimai yra didelis postūmis į priekį užtikrinant vartotojų teisių apsaugą, tarpvalstybinį suderinamumą, tačiau probleminių sričių vis dar yra, todėl, siekiant turizmo sektoriaus konkurencingumo didinimo, paslaugų vidaus rinkos stiprinimo bei geresnės vartotojų teisių apsaugos, pateiktini šie problemų sprendimo būdai:

1. Lietuvos Respublikos Seimas turėtų pakoreguoti netinkamai į Lietuvos nacionalinę teisę perkeltas Naujosios kelionių direktyvos nuostatas, pakeisti nepakankamai aiškias Lietuvos

[5] Cristina Berenguer-Albaladejo, „Lights and shadows of the new Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements“, *International Journal of Scientific Management and Tourism* 2, 2 (2016): 33-49.

[6] Desislava Stefanova Hineva, „Aspects Of Updating The European Package Travel Directive And Their Impact On Tourism Complaints“, *Izvestiya* 3 (2016): 364-376.

[7] Dario Klasic, „Legal aspects of package travel contracts“, *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 23 (2016).

Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) nuostatas bei įtvirtinti papildomas turistų teisių apsaugos garantijas, srityse, kuriose esti kelionių organizatoriaus piktnaudžiavimo grėsmė;

2. Nors priėmus Naująją kelionių direktyvą turizmo teisinių santykių reglamentavimas iš esmės pakeistas, panašumų tarp naujai įtvirtintos organizuotos turistinės kelionės sutarties ir pakeistos turizmo paslaugų teikimo sutarties įžvelgti galima, todėl Lietuvos teismai, aiškindami organizuotos turistinės kelionės paslaugų teikimo nuostatas, kiek tai yra įmanoma, turėtų atsižvelgti į jau esamus išaiškinimus dėl panašių turizmo paslaugų teikimo nuostatų ir juos pritaikyti prie pasikeitusio teisinio reguliavimo. Be kita ko, Lietuvos teismai, aiškindami vertinamojo pobūdžio nuostatas, turėtų iš karto nusistatyti aiškias vertinimo taisykles ir jų principingai laikytis;

3. Lietuvos Respublikos Seimas turėtų pasinaudoti gerąja užsienio valstybių patirtimi ir įtvirtinti tinkamiausią kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo nemokumo atveju mechanizmą;

4. Europos Sąjungos įgaliotos institucijos turėtų patobulinti turizmo teisinių santykių reglamentavimą ir palengvinti turistų, kaip silpnesniosios sutarties šalies, įrodinėjimo pareigą bei iš esmės pertvarkyti ir pakeisti kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo nemokumo atveju mechanizmą.

Darbo tikslas – išanalizuoti ir atskleisti organizuotos turistinės kelionės sutartį ir ypatybes, jos vykdymo bei kitus probleminius organizuotos turistinės kelionės sutarties aspektus.

Darbo tikslui pasiekti keliami uždaviniai:

1. Atskleisti organizuotos turistinės kelionės sutarties sampratą, ypatybes, teisinių santykių specifiką, išanalizuoti jos turinį bei aptarti aktualias reglamentavimo naujoves;
2. Išanalizuoti organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymo aspektus, šalių teisių ir pareigų specifiką;
3. Atskleisti organizuotos turistinės kelionės sutarties probleminius aspektus, teisinio reglamentavimo netikslumus bei pateikti sutarties tobulinimo rekomendacijas.

Tyrimo metodai. Siekiant įgyvendinti darbo uždavinius ir pasiekti tikslą yra naudojami duomenų rinkimo ir duomenų analizės metodai[8]. Svarbiausias duomenų rinkimo metodas – dokumentų analizės metodas, kuris pasitelktas nagrinėjant turizmo teisinius santykius reglamentuojančius teisės aktus, teismų praktiką, straipsnius, vadovėlius ir kitus mokslo darbus. Pagrindinis darbo duomenų analizės metodas – lyginamasis istorinis naudojamas siekiant sugretinti ir palyginti turizmo teisinius santykius reglamentuojančius teisės aktus prieš ir po Naująją kelionių direktyvą.

[8] Autorius sutinka, su doktrinoje išdėstyta pozicija, kad teisės metodologija neturėtų būti redukuojama iki teisės aiškinimo metodų. Žr. Eglė Mackuvienė, „Teisės mokslo ir jurisprudencijos moksliškumo problema“, *Jurisprudencija* 1, 5 (2010): 300, 302.

Taip pat šiame darbe duomenų analizei naudojami bendrieji – įstatymų leidėjo ketinimų metodas (teleologinis), lyginamasis, lingvistinis, loginis – teisės aiškinimo metodai.

Teleologinis metodas naudojamas nagrinėjant turizmo teisinių santykių esminių reglamentavimo pakeitimų motyvus ir tikslus.

Lyginamuoju metodu analizuojama Lietuvos ir užsienio teismų praktika bei teisės aktai, reglamentuojantys turizmo teisinius santykius.

Lingvistinis metodas pasitelktas aiškinant turizmo teisinių santykių sąvokas.

Loginis metodas naudojamas apibendrinant dėstymo dalis, sisteminant literatūros, dokumentų analizės duomenis, atskirus organizuotos turistinės kelionės sutarties ypatumus, nagrinėtą teismų praktiką suvienijant į visumą.

Darbo struktūra. Baigiamąjį darbą sudaro įvadas, trys skyriai ir išvados. Pirmajame skyriuje yra atskleidžiama organizuotos turistinės kelionės samprata, ypatybės, teisinių santykių specifika, analizuojamas sutarties turinys bei aptariamos aktualios reglamentavimo naujovės. Antrame skyriuje yra aptariami organizuotos turistinės kelionės vykdymo aspektai, šalių teisių ir pareigų specifika. Trečiame skyriuje yra nagrinėjami organizuotos turistinės kelionės probleminiai aspektai. Darbo pabaigoje yra suformuotos apibendrintos išvados bei pateikiami pasiūlymai.

1. ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES YPATYBĖS

Organizuotos turistinės kelionės sutartis yra Naujosios kelionių direktyvos perkėlimo į Lietuvos nacionalinę teisę rezultatas, naujovė Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje, kuri Lietuvoje apskritai nebuvo analizuota. Ši sutartis yra unikali, specifinė, pasižyminti tik jai būdingais bruožais. Siekiant atskleisti organizuotos turistinės kelionės sutarties sampratą, ypatybes ir vėliau identifikuoti šios sutarties probleminius aspektus bei pateikti galimus sprendimo būdus, būtina pateikti aiškią ir išsamią organizuotos turistinės kelionės sutarties teisinę charakteristiką, be kurios, autoriaus vertinimu, nagrinėjamos temos visapusiškas atskleidimas yra sunkiai įmanomas.

1.1. Naujoji kelionių direktyva ir naujovės

Ypatingas turizmo santykių bruožas yra tas, kad šie susiklostantys teisiniai santykiai nėra išimtinai nacionalinio pobūdžio ir dažniausiai apima daugiau nei vienos valstybės teritoriją. Pažymėtina, kad turizmo teisės šaltinių sistema yra trijų lygmenų sistema – nacionalinio, tarptautinio ir supranacionalinio (Europos Sąjungos), todėl norint kompleksiškai suvokti turizmo teisinio reguliavimo visumą ir tarpusavio ryšius, nepakanka gerai išmanyti tik nacionalinį teisinį vienos šalies reguliavimą[9].

Be kita ko, atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas (toliau – LRKT) 2014 m. sausio 24 d. nutarime pažymėjo, jog „Lietuvos valstybės geopolitinė orientacija reiškia *inter alia* Lietuvos Respublikos narystę Europos Sąjungoje bei būtinumą vykdyti atitinkamus su šia naryste susijusius tarptautinius įsipareigojimus“[10]. Pažymėtina, kad tokia Lietuvos geopolitinė orientacija yra paremta pripažįstamų ir saugomų universalių demokratinių konstitucinių vertybių su kitomis Europos ir Šiaurės Amerikos valstybėmis bendrumu[11]. Lietuvos Respublikos konstitucinio akto „Dėl Lietuvos Respublikos narystės Europos Sąjungoje“ 1 straipsnyje nurodyta, kad „Lietuvos Respublika, būdama Europos Sąjungos valstybe nare, dalijasi ar patiki Europos Sąjungai valstybės institucijų kompetenciją sutartyse, kuriomis yra grindžiama Europos Sąjunga [...]“[12]. Be kita ko, to paties teisės akto 2 straipsnyje įtvirtinta, kad „Europos Sąjungos teisės normos yra sudedamoji Lietuvos Respublikos teisinės sistemos dalis. Jeigu tai kyla iš sutarčių, kuriomis grindžiama Europos Sąjunga, Europos Sąjungos teisės normos taikomos

[9] Salvija Kavalnė, Edmundas Rusinas, „Turizmo santykių teisinis reguliavimas nacionaliniu, tarptautiniu ir supranacionaliniu lygmenimis“, *Jurisprudencija* 24, 2 (2017).
[10] „Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2014 m. sausio 24 d. nutarimas Nr. KT2-N1/2014“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 5 d., https://www.infolex.lt/tp/800233
[11] *Ibid.*
[12] „Lietuvos Respublikos konstitucinis aktas dėl Lietuvos Respublikos narystės Europos Sąjungoje“, *Valstybės žinios* 111, 4123 (2004).

tiesiogiai, o teisės normų kolizijos atveju jos turi viršenybę prieš Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus“[13].

1990 m. birželio 13 d. buvo priimta pirmoji Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų Nr. 90/314/EEB[14] (toliau – Senoji kelionių direktyva), kuri buvo bendro Europos Bendrijos tikslo – užbaigti vidaus rinką ir suderinti įstatymus – rezultatas[15]. Tai buvo iš esmės pati svarbiausia Europos turizmo teisės sudedamoji dalis nusistatytų tikslų turizmo srityje įgyvendinimui[16], beveik tris dešimtmečius reguliavusi turizmo paslaugų teikimo teisinius santykius. Atkreiptinas dėmesys į tai, ši direktyva priimta Europos Sąjungos teisės mokslininkų tarpe vyraujant nuomonei, kad tik suvienodinus materialiąją teisę gali būti užtikrintas netrukdomas vidaus rinkos funkcionavimas, nes valstybių materialinės teisės skirtumai yra kliūtis laisvai apyvartai, o tai iš esmės nesiderina su vidaus rinkos principais[17].

Pažymėtina, kad laikmečiu, kai buvo priimta Senoji kelionių direktyva, asmenys paprastai kelionių paslaugų sutartis sudarydavo atvykę į kelionių agentūras, konkrečius kelionių paketus išsirinkdami iš kelionių organizatoriaus pateiktų pasiūlymų. Tačiau keičiantis pasauliui, pasikeitė ir technologijos, žmonių galimybės, įpročiai bei poreikiai turizmo srityje. Iš esmės pasikeitė ir pati rinka. Be tradicinių platinimo kanalų, internetas tapo viena svarbiausių (jeigu ne svarbiausia) priemone, per kurią šiuo metu siūlomos ir parduodamos kelionių paslaugos[18]. Taip pat atsirado pigių skrydžių bendrovės ir dėl šios priežasties kelionės tapo nebe prabanga ar tik turtingų asmenų laisvalaikio praleidimo forma. Kaip teigia Pasaulio turizmo organizacija, turistų skaičius kasmet pastebimai didėja, nes vis daugiau asmenų neįsivaizduoja savo atostogų be kelionių, kelionės tampa bene mėgstamiausia laisvalaikio pramoga. Be to, žmonės per gyvenimą keliauja dažniau nei keletą kartų, plečiasi ir jų kelionių geografiniai maršrutai[19]. Plačių galimybių keliauti atsirado įvairių socialinių sluoksnių žmonėms.

Taigi, per beveik tris dešimtmečius kelionių rinka iš esmės pakito. Taip pat išryškėjo Europos Sąjungos valstybių narių reglamentavimo skirtumai. Todėl atsižvelgiant, be kita ko, į turizmo pramonės sektoriaus didelę svarbą ir prognozuojamą jo augimą, siekiant išvengti esminių

[13] „Lietuvos Respublikos konstitucinis aktas dėl Lietuvos Respublikos narystės Europos Sąjungoje“, *Valstybės žinios* 111, 4123 (2004).
[14] „Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:31990L0314&from=LT
[15] Dario Klasic, „Legal aspects of package travel contracts“, *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 23 (2016).
[16] Christian Twigg-Flesner, *European Union Private Law* (New York: Cambridge university press, 2010): 210.
[17] Egidijus Baranauskas, Paulius Zapolskis, „Europos sutarčių teisės derinimas: Europos Komisijos iniciatyvos“, iš *Šiuolaikinės civilinės teisės raidos tendencijos ir perspektyvos*, Vytautas Mizaras ir kt. (Vilnius: Justitia, 2007): 7, 8.
[18] Dario Klasic, *op. cit.*
[19] Brigita Žuromskaitė ir kt., *Turizmas. Plėtra, iššūkiai, perspektyvos* (Vilnius: VĮ Registrų centras, 2016), 11.

ginčų ateityje, buvo būtina didesnė integracija, tarpvalstybinis suderinimas[20]. Europos Sąjunga ilgą laiką laikydamasi pozicijos, kad turizmo sektorius yra esminė vidaus rinkos dalis[21], kuri vaidina svarbų vaidmenį Europos Sąjungos ir jos valstybių narių ekonominėje plėtroje, išsikėlė vieną iš savo tikslų – didinti turizmo sektoriaus konkurencingumą ir stiprinti paslaugų vidaus rinką, remdama valstybių narių bendradarbiavimo iniciatyvas ir tolesnį derinimą. Siekiant šių tikslų keičiantis žmonių socialiniams poreikiais atsirado būtinybė keisti nusistovėjusį, žmonių poreikių neatitinkantį teisinį reguliavimą. Iš esmės kilo būtinybė atsižvelgiant į turistų poreikius geriau užtikrinti jų teises. Todėl po ilgų svarstymų, pasitarimų korekcijų 2015 m. lapkričio 25 dieną buvo priimta Naujoji kelionių direktyva, kuri naujai reglamentuoja kelionių paketų struktūrą, informacijos teikimo reikalavimus, sutarties vykdymą, paslaugų teikėjų atsakomybę bei kitus svarbius klausimus[22].

Pažymėtina, kad nors valstybės narės įsipareigojo Naująją kelionių direktyvą perkelti iki 2018 m. sausio 1 d., o taikyti nuo 2018 m. liepos 1 d., tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad Lietuvoje šios direktyvos įgyvendinimas nacionalinėje teisėje buvo pakankamai komplikuotas, vyko ilgos diskusijos, įstatymų pakeitimų derinimai, o įstatyminio reglamentavimo pokyčiai įvyko tik paskutinėmis nustatyto termino dienomis ir jų varomoji jėga iš esmės buvo siekis išvengti Europos Sąjungos sankcijų.

Senoji direktyva buvo minimalaus harmonizavimo, t. y. Europos Sąjunga turizmo srityje buvo priėmusi bendrus minimalius standartus, kurie turėjo būti pasiekti valstybėse narėse, pasitelkiant nacionalinės teisės priemones. Pažymėtina, kad valstybėms narėms buvo palikta galimybė toliau taikyti ar priimti griežtesnius nacionalinius teisės aktus, jei šios iniciatyvos buvo suderinamos su pirminiu tikslu[23]. Kitaip tariant, minimalaus harmonizavimo direktyva suteikė vartotojams visoje Europos Sąjungoje galimybę naudotis tokiu pačiu minimalių teisių rinkiniu, hipotetiškai turėjusiu užtikrinti tam tikro minimalaus aiškumo lygį. Be kita ko, valstybės narės, siekdamos nustatytų tikslų įgyvendinimo, nebuvo varžomos taikyti jų teisinėse sistemose įtvirtintų tinkamiausių priemonių bei sukurti dar aukštesnio lygio vartotojų apsaugos sistemos nei tai numatė minimalaus harmonizavimo direktyva. Būtina pažymėti, kad minimalaus harmonizavimo pagrindinis trūkumas, dėl kurio iš esmės buvo reikalingi pakeitimai, buvo tai, kad tokia valstybėms narėms suteikta reglamentavimo dispozicija lėmė didelius teisinio reguliavimo, skirto apsaugoti

[20] World Tourism Organization (UNWTO), „International tourism trends in EU-28 member states - Current situation and forecast for 2020-2025-2030“, European Commission, 2016 gegužės 27 d., http://ec.europa.eu/growth/content/international-tourism-trends-eu-28-member-states-current-situation-and-forecast-2020-2025-0_en

[21] Dario Klasic, „Legal aspects of package travel contracts“, *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 23 (2016).

[22] Salvija Kavalnė, Edmundas Rusinas, „Turizmo santykių teisinis reguliavimas nacionaliniu, tarptautiniu ir supranacionaliniu lygmenimis“, *Jurisprudencija* 24, 2 (2017).

[23] Mara Barun, „Legal effects of the application of EU Directive 2015/2302 on package travel and linked travel arrangements“, *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 16 (2016).

turistus, skirtumus. Vienose valstybėse buvo taikomi griežti reikalavimai, o kitose ne tokie griežti, todėl turizmo teisinių santykių subjektai, veikiantys skirtingose valstybėse narėse, buvo priversti taikytis prie skirtingų valstybių narių teisinio reguliavimo[24].

Tai patvirtina ir Naujosios kelionių direktyvos preambulės 4 ir 5 punktų nuostatos, kuriose akcentuojama, jog Senoji kelionių direktyva valstybėms narėms suteikė didelę perkėlimo į nacionalinę teisę veiksmų laisvę ir tai lėmė išlikusius didelius skirtingų valstybių narių teisės aktų skirtumus. Toks teisinis nenuoseklumas lemia didesnes verslininkų išlaidas ir papildomas kliūtis, vykdantiems tarpvalstybinę veiklą, ir tokiu būdu iš esmės yra pažeidžiamos vartotojų teisės, apribojant jų pasirinkimo galimybes[25].

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Europos Sąjungos sutarties 3 straipsnyje nurodyta, kad vienas pagrindinių Europos Sąjungos uždavinių yra vidaus rinkos sukūrimas[26]. Vidaus rinka reiškia ekonominę erdvę, pritaikytą laisvam paslaugų, prekių, kapitalo ir visų ekonominių subjektų judėjimui. Europos Sąjungos Teisingumo Teismas (toliau – ESTT) yra pažymėjęs, kad, siekiant tokios rinkos sukūrimo, būtina panaikinti visas prekybos Europos Sąjungoje kliūtis ir nacionalines rinkas sulieti į bendrą rinką, t. y. visa Europos Sąjunga turi virsti viena ekonomine zona[27]. Laisvas paslaugų judėjimas yra viena iš keturių pagrindinių laisvių, sudarančių bendrosios rinkos pagrindą[28]. Todėl, siekiant tikros vartotojų vidaus rinkos sukūrimo, garantuojančios aukšto lygio vartotojų apsaugos ir verslininkų konkurencingumo pusiausvyrą, reikalinga suderinti iš sutarčių kylančias teises ir pareigas[29]. Taigi, aiškinant minėtas nuostatas, pažymėtina, kad siekiant minėtų tikslų, tarp kurių esminis – sukurti tikrą vartotojų vidaus rinką, su aiškiu, visose Europos Sąjungos valstybėse narėse suderintu reglamentavimu, iš esmės siekiama visiško vartotojų teisių harmonizavimo, vienodo lygio keliautojų apsaugos, detalių bendrų taisyklių, nuo kurių nukrypimas yra negalimas, t. y. nei griežtesnių, nei švelnesnių nuostatų toleravimas, su išimtimis nustatytomis konkrečiame teises ir pareigas įtvirtinančiame teisės akte[30].

---

[24] Salvija Kavalnė, Edmundas Rusinas, „Turizmo santykių teisinis reguliavimas nacionaliniu, tarptautiniu ir supranacionaliniu lygmenimis“, *Jurisprudencija* 24, 2 (2017).

[25] „Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:31990L0314&from=LT

[26] „Europos Sąjungos sutarties ir Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinės redakcijos 2012/C 326/01“, *EUR-lex*, žiūrėta 2018 liepos 10 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:12012E/TXT&from=lt

[27] Algis Junevičius, *Europos Sąjungos vidaus rinkos teisė. Pagrindinės ekonominės laisvės* (Kaunas: leidykla „Technologija“, 2016), 9.

[28] Algis Juknevičius ir Helmut M. Schafer, *Europos Bendrijos bendrosios rinkos teisė* (Kaunas: „Aušros“ spaustuvė, 2005), 167.

[29] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN

[30] Salvija Kavalnė, Edmundas Rusinas, *op. cit.*

Taigi, kaip minėta, siekiant užtikrinti geresnę vartotojų teisių apsaugą, suderinti valstybių narių reglamentavimą bei prisitaikyti prie kintančių socialinių poreikių, buvo priimta Naujoji kelionių direktyva, todėl norint įvertinti, kokią įtaką pokyčiai turės turizmo teisiniams santykiams ateityje, būtina išanalizuoti ir įvertinti padarytus pakeitimus.

Keičiantis technologijoms ir dėl to vis daugiau paslaugų parduodant internetu, ypatingai svarbų vaidmenį pradėjo atlikti kelionių tarpininkai, kurie iš esmės suveda keliautoją ir kelionių organizatorių, suteikia išsamią informaciją, padeda sudaryti tarpusavio sutartį ir atlieka kitas funkcijas[31]. Taigi, daugėjant tokių sandorių, kuriuose dalyvauja kelionių tarpininkas, atsakomybės klausimo neaiškumo problema tapo ypatingai svarbi ir pastebima.

Pagal bendrąjį teisės teorijoje pateikiamą apibrėžimą teisiniai santykiai reiškia santykius, tarp subjektines teises ir pareigas turinčių asmenų, kurie gali būti užtikrinami valstybės prievartos priemonėmis[32]. Tačiau šioje vietoje susiklostantys teisiniai santykiai yra pakankamai painūs – tarp keliautojo ir kelionių organizatoriaus, keliautojo ir tarpininko bei tarpininko ir kelionių organizatoriaus[33]. Esant tokiai situacijai kildavo pakankamai daug ginčų nustatant, kuris subjektas konkrečiu atveju turi atsakyti. Senojoje kelionių direktyvoje nors ir buvo įtvirtinta daug nuostatų, įtvirtinančių kelionių organizatorių, tarpininkų, mažmenininkų prievoles, tačiau šios nuostatos nereglamentavo aiškios atsakomybės sistemos[34]. Senosios kelionių direktyvos 5 straipsnyje buvo įtvirtinta valstybių narių pareiga imtis priemonių užtikrinti, kad už sutartinių įsipareigojimų įvykdymą atsakytų kelionių organizatorius ir / arba kelionių agentas, nepriklausomai nuo to, ar konkrečias paslaugas teikia kelionių organizatorius ir / arba kelionių agentas, ar kiti paslaugų teikėjai, paliekant atsakingam asmeniui teisę išieškoti žalą iš kitų paslaugų teikėjų[35]. Nepakankamai aiškios atsakomybės taisyklės lėmė atskirų valstybių narių nusistatytą skirtingą reguliavimą, teisinį neapibrėžtumą. Nebuvo aiškios atsakomybės ribos ir tai neužtikrino vartotojų teisių apsaugos[36].

Naujojoje kelionių direktyvoje šiuo aspektu padaryti esminiai patobulinimai, pakeitimai. Bendrasis principas yra, kad už daugelio nuostatų laikymąsi turi būti atsakingas kelionių

[31] Cristina Berenguer-Albaladejo, „Lights and shadows of the new Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements“, *International Journal of Scientific Management and Tourism* 2, 2 (2016): 33-49.
[32] Linas Baublys ir kt., *Teisės teorijos įvadas* (Vilnius: MES, 2012), 429.
[33] Cristina Berenguer-Albaladejo, *op. cit.*
[34] Desislava Stefanova Hineva, „Aspects Of Updating The European Package Travel Directive And Their Impact On Tourism Complaints“, *Izvestiya* 3 (2016): 364-376.
[35] „Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:31990L0314&from=LT
[36] Desislava Stefanova Hineva, *op. cit.*

organizatorius. Pavyzdžiui, kelionių organizatorius yra atsakingas už sutarties vykdymą (Naujosios kelionių direktyvos 13 ir 14 straipsniai)[37].

Kita vertus, būtina pažymėti, kad esti dvi išimtys, pagal kurias atsako tarpininkas. Pirmuoju atveju atsako tarpininkas, jeigu kelionių organizatorius yra įsisteigęs už Europos ekonominės erdvės ribų (Naujosios kelionių direktyvos 20 straipsnis). Antrąją išimtį gali nusistatyti valstybės narės[38]. Jos gali įtvirtinti reglamentavimą, pagal kurį kartu su kelionių organizatoriumi už netinkamą sutarties vykdymą gali atsakyti ir tarpininkas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad šioje vietoje tarpininkams galimai kiltų labai didelė rizika, kuri neatsvertų gaunamos naudos, paprastai sudarančios tik mažą dalį kelionės kainos. Todėl laisvė spręsti dėl šios išimties perduota valstybėms narėms. Be kita ko, direktyvoje įtvirtinta keletas nuostatų, pagal kurias atsako tiek kelionių organizatorius, tiek tarpininkas. Pavyzdžiui, tiek kelionių organizatoriui, tiek tarpininkui taikomi ikisutartinės informacijos suteikimo reikalavimai (Naujosios kelionių direktyvos 5 straipsnis), sąžiningumo reikalavimai, abu turi laikytis numatytų nuostatų, susijusių su nemokumo apsauga (Naujosios kelionių direktyvos 19 straipsnis). Pažymėtina, kad kelionių organizatorius negali vengti atsakomybės už sutarties vykdymą, grįsdamas tuo, kad tam tikros pareigos neatliko ar ją atliko netinkamai tarpininkas. Pavyzdžiui, jeigu tarpininkas nurodė, kad viešbutis yra su baseinu, tačiau šio nebuvo, tokiu atveju kelionių organizatorius bus laikomas pažeidusiu sutartį, nes iki pasirašant sutartį pateikta informacija apie svarbias kelionių paketo sudedamąsias dalis, savybes, yra laikoma neatsiejama kelionių paketo dalimi[39].

Pažymėtina, kad Naujoji kelionių direktyva keliautojams užtikrina daugiau galimybių atšaukti kelionę. Iš esmės jiems suteikiamas didesnis lankstumas, garantuojamos geresnės kelionės atšaukimo sąlygos. Atkreiptinas dėmesys, kad Senojoje kelionių direktyvoje buvo įtvirtinta vartotojo teisė nutraukti sutartį iki išvykimo, nemokant jokio papildomo mokesčio, jeigu kelionių organizatorius pakeičią sutarties esminę sąlyga. Esminės sąlygos reikšmė Senojoje kelionių direktyvoje nebuvo atskleista ir todėl buvo vertinama individualiai, atsižvelgiant į atskiros situacijos faktines aplinkybes. Pažymėtina, kad priėmus Naująją kelionių direktyvą ši teisė palikta, be kita ko, įtvirtinta keliautojo teisė nutraukti sutartį iki kelionės pradžios, nemokant jokio mokesčio ir atgaunant visus sumokėtus pinigus, jeigu kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta tos vietos atsiranda neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių, darančių didelį poveikį sutarties vykdymui ar keleivių

[37] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN

[38] *Ibid.*

[39] Cristina Berenguer-Albaladejo, „Lights and shadows of the new Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements“, *International Journal of Scientific Management and Tourism* 2, 2 (2016): 33-49.

nuvežimui į kelionės tikslo vietą (Naujosios kelionių direktyvos 12 straipsnio 2 dalis)[40]. Taip pat įvedama 8 % kelionės kainos didinimo riba, kurią viršijus keliautojas turi teisę atšaukti savo atostogas be jokių baudų[41]. Nustačius šią ribą užtikrinamas didesnis teisių nuspėjamumas bei finansinis aiškumas. Be kita ko, keliautojams suteikiama teisė iki kelionės pradžios nutraukti sutartį sumokant tam tikrą kompensaciją[42].

Naujojoje kelionių direktyvoje didelis dėmesys skiriamas žalos atlyginimui. Pakeitimai užtikrina keliautojo teisę gauti nuolaidą, jeigu nustatoma sutarties vykdymo neatitikimų. Taip pat įtvirtinama teisė gauti kompensaciją už visą padarytą žalą, įskaitant ir neturtinę, jeigu turistas nėra kaltas dėl žalos atsiradimo. Minimalus senaties terminas kreiptis dėl tokios žalos atlyginimo – du metai[43].

Be kita ko, Naujojoje kelionių direktyvoje valstybėms narėms nustatyta pareiga užtikrinti, kad jų teritorijoje įsisteigę ir veikiantys kelionių organizatoriai nemokumo atveju turistams suteiktų efektyvią visų jų sumokėtų pinigų grąžinimo ir tam tikrais atvejais (kai į paslaugų paketą įtraukta vežimo paslauga) repatrijavimo garantiją. Taip pat Naujosios kelionių direktyvos 18 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta valstybių narių pareiga paskirti pagrindinius kontaktinius centrus. Toks reglamentavimas iliustruoja siekį sukurti efektyvesnę vartotojų teisių apsaugos sistemą kelionių organizatorių nemokumo atveju, pagal kurią kiekvienoje valstybėje narėje bus pagrindiniai kontaktiniai centrai, kurie keisis informacija tarpusavyje apie konkrečius reikalavimus dėl nemokumo apsaugos nacionaliniu lygmeniu. Taigi, pakeitimai padidina vartotojų teisių apsaugos lygį, o valstybių narių tarpusavio nemokumo apsaugos pripažinimas stiprina saugumo suvokimą ne tik tarp pardavėjų, bet ir vartotojų[44].

Pažymėtina, kad šiandienos kelionių organizatorių teikiamos paslaugos yra ne tik tradicinės – iš anksto suplanuoti kelionių paketai, bet ir dažnai derinamos individualiai. Daugelis šių kelionių paslaugų kombinacijų buvo teisiškai "pilkoje zonoje" arba joms netaikyta Senoji kelionių direktyva. Naujojoje kelionių direktyvoje atsižvelgiama į minėtus pokyčius, siekiant padidinti skaidrumą, užtikrinti teisinio tikrumo principo įgyvendinimą[45].

Taip pat Naujojoje kelionių direktyvoje buvo išplėstos kelionių rūšys, kurios patenka į direktyvos reglamentavimo sritį, tarp jų ir internetu užsisakyti kelionių paketai, dėl šios priežasties

[40] Desislava Stefanova Hineva, „Aspects Of Updating The European Package Travel Directive And Their Impact On Tourism Complaints“, *Izvestiya* 3 (2016): 364-376.
[41] Dario Klasic, „Legal aspects of package travel contracts“, *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 23 (2016).
[42] Desislava Stefanova Hineva, *op. cit.*
[43] *Ibid.*
[44] *Ibid.*
[45] Dario Klasic, *op. cit.*

vartotojų skaičius, kurie vadovaudamiesi minėta direktyva galės reikšti reikalavimus, taip pat išsiplėtė[46].

Taigi, pakeitimų padaryta išties nemažai ir esminių. Teisinga būtų teigti, kad Naujoji kelionių direktyva sustiprina vartotojų teises šiais aspektais:

Naujosios kelionių direktyvos naujovės, užtikrinančios geresnę vartotojų teisių apsaugą	
1.	Aiški atsakinga šalis. Jeigu kas nors vyksta ne taip, kaip numatyta, kelionių organizatorius visose Europos Sąjungos valstybėse narėse nuo šiol bus laikomas atsakingu ir turės spręsti susiklosčiusią problemą. Kita vertus, atkreiptinas dėmesys į tai, kad valstybės narės gali nuspręsti, kad tam tikrose srityje visiškai atsakingas yra kelionių agentas.
2.	Užsakymo klaidos. Jeigu užsakant kelionę padaromos tam tikros klaidos atsakingi bus užsakymą priėmę prekiautojai.
3.	Sugriežtinami informacijos pateikimo reikalavimai.
4.	Aiškesnė kelionės kaina, mažesni kainos svyravimai ir didesnės vartotojų teisės. Nustatoma 8 % galimos kainos didinimo riba, kurią viršijus keliautojas turi teisę atšaukti savo atostogas be jokių baudų.
5.	Daugiau teisių vartotojams atšaukiant kelionę. Be naujos galimybės, nustatytos ankstesniame punkte, vartotojams taip pat suteikiama teisė prieš išvykimą atšaukti kelionę nemokant jokių papildomų mokesčių, jeigu šalyje, į kurią siekiama nuvykti, įvyksta gaivalinių nelaimių, karo ar kitų rimtų neramumų. Be kita ko, suteikiama teisė bet kada atšaukti kelionę, sumokant numatytą atšaukimo mokestį.
6.	Daugiau teisių vartotojams, jeigu kelionių organizatorius tampa nemokus, tarp kurių grąžinimas į tėvynę ir pinigų grąžinimo garantija. Be kita ko, siekiant abipusio nemokumo apsaugos pripažinimo bus sukurtas struktūrinis valstybių narių bendradarbiavimo mechanizmas nemokumo srityje.
7.	Visose Europos Sąjungos valstybėse narėse vienodos sąlygos ir taisyklės įsigyjant analogiškus kelionių paketus[47].

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad iki Naujosios kelionių direktyvos vartotojų teisės dažnai būdavo painios, reglamentavimas netikslus, atsakomybės subjektas neaiškūs, todėl vartotojai susidurdavo su problemomis siekdami ginti savo teises. Akivaizdu, kad tokia situacija neužtikrino vartotojų teisių apsaugos. Naujosios kelionių direktyvos pagrindu pakeistas reglamentavimas didina vartotojų teisių apsaugą, skaidrumą[48]. Be kita ko, Naujoji kelionių direktyva, užtikrinanti suderintą, aiškesnį, atspindintį socialinę realybę reguliavimą, bus postūmis augti ekonomikai, leis įmonėms plėstis[49]. Tačiau probleminių sričių, kuriose pastebima nemažai neaiškumų ir teisinio vakuumo, vis dar išliko, todėl ateityje, siekiant turizmo sektoriaus konkurencingumo didinimo, paslaugų vidaus rinkos stiprinimo bei geresnės vartotojų teisių apsaugos, turizmo teisinių santykių reglamentavimą reikės tobulinti.

[46] Desislava Stefanova Hineva, „Aspects Of Updating The European Package Travel Directive And Their Impact On Tourism Complaints“, *Izvestiya* 3 (2016): 364-376.

[47] *Lentelė sudaryta pagal Dario Klasic, „Legal aspects of package travel contracts“, *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 23 (2016).

[48] Desislava Stefanova Hineva, *op. cit.*

[49] Dario Klasic, „Legal aspects of package travel contracts“, *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 23 (2016).

1.2. Turizmas ir organizuotos turistinės kelionės sutarties samprata

Turizmas – viena iš dinamiškiausių ir perspektyviausių ūkio šakų pasaulyje, darantis didelį poveikį tiek valstybių narių ekonomikai[50], tiek socialinei bei kultūrinei sritims.

Apskritai, turizmo sąvoka, keičiantis laikmečiui, nuolat kito ir įgaudavo vis kitą prasmę. Skirtinguose šaltiniuose pateikiamas vis kitas turizmo sampratos aiškinimas, todėl iš esmės vieningos turizmo apibrėžties nėra. Pagal vienos iš didžiausią autoritetą turizmo srityje turinčios institucijos, t. y. Pasaulio turizmo organizacijos, suformuluotą ir pasiūlytą sąvoką „turizmas – tai visos kelionių, ekskursijų rūšys, kai asmuo palieka savo darbo ir gyvenimo vietą ilgiau nei vieną parą ir trumpiau nei 12 mėnesių, ir kai išvykos tikslas nėra samdoma, apmokama veikla“[51]. Atkreiptinas dėmesys, kad nors turizmo apibrėžčių yra daug ir kiekviena iš jų turi savo ypatybių, kurios priklauso nuo geografinės vietos, politinės situacijos bei kitų aspektų, be kita ko, jos nuolat kinta, tačiau turizmo pagrindiniai elementai išlieka – kelionė, nakvynė, apibrėžtas laikotarpis[52].

Pažymėtina, kad esminiai turizmo elementai aiškiai pastebimi ir Lietuvoje turizmo teisinius santykius reglamentuojančių pagrindinių teisės aktų nuostatose – Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme (toliau – Turizmo įstatymas) bei CK XXXV skyriaus trečiame skirsnyje.

CK 6.154 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad „sutartis yra dviejų ar daugiau asmenų susitarimas sukurti, pakeisti ar nutraukti civilinius teisinius santykius, kai vienas ar keli asmenys įsipareigoja kitam asmeniui ar asmenims atlikti tam tikrus veiksmus (ar susilaikyti nuo tam tikrų veiksmų atlikimo), o pastarieji įgyja reikalavimo teisę“[53]. Atkreiptinas dėmesys, kad sutartis šiuolaikinėje sutarčių teisėje suprantama ir aiškinama kaip šalių valios išraiška[54]. Žmogaus valia – tai jo vidinis psichikos aktas, o ją išreiškiantis veiksmas – tai objektyviai suvokiamas žmogaus elgesys[55].

Turisto ir kelionių organizatoriaus valios išraiška yra sutartis. CK 6.747 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad „organizuotos turistinės kelionės sutartimi viena šalis – kelionių organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti organizuotą turistinę kelionę, o turistas įsipareigoja kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas“[56]. Pažymėtina, kad „organizuota turistine kelione taip pat laikoma tokia turistinė kelionė, kai ji parduodama sudarant

[50] Adrian Bull, *The economics of travel and tourism* (Melbourne: Longman Addison Wesley Australia, 1997), 124.
[51] Jolita Vveinhardt, Kristina Kigaitė „Turizmo paslaugų kokybės sistemos teorinė apžvalga ir problematika“, *Šiaulių kolegija* (2006): 1, http://elibrary.lt/resursai/Konferencijos/VLVK_051028/4%20sekcija/IV06_Vveinhardt.pdf
[52] Artūras Simanavičius, Žaneta Simanavičienė, „Turizmo rizikos specifiniai bruožai“, *Economics and management* 17, 2 (2012): 572-578.
[53] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[54] Dangutė Ambrasienė ir Egidijus Baranauskas, *Civilinė teisė. Prievolių teisė* (Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, 2004), 44.
[55] Valentinas Mikelėnas, *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos* (Vilnius: Justitia, 2001), 158.
[56] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).

atskiras sutartis tarp turisto ir turizmo paslaugų teikėjo (teikėjų) dėl turizmo paslaugų teikimo“[57]. Tuo tarpu Turizmo įstatymo 2 straipsnio 18 punkte nurodyta, kad „organizuota turistinė kelionė – tai ne mažiau kaip dviejų skirtingų turizmo paslaugų – keleivių vežimo, apgyvendinimo, kuris nėra neatsiejama keleivių vežimo dalis ir yra skirtas ne nuolatinio gyvenimo tikslams, automobilių, motociklų ar kitų motorinių transporto priemonių nuomos ir kitos paslaugos, neatsiejamos nuo šioje dalyje nurodytų turizmo paslaugų, – derinys [...]“[58].

Taip pat siekiant atskleisti organizuotos turistinės kelionės sutarties sampratą bei probleminius aspektus, svarbu yra identifikuoti pačią sutartį, jos požymius.

Įvertinus įstatyminėse nuostatose įtvirtintus apibrėžimus, pažymėtina, kad organizuotos turistinės kelionės sutartis yra dvišalė. Abi sutarties šalys turi priešpriešinių tarpusavio teisių ir pareigų, t. y. nagrinėjamu organizuotos turistinės kelionės paslaugų teikimo atveju kelionių organizatorius turi suteikti sutartas turizmo paslaugas, o turistas už šias paslaugas sumokėti.

Be kita ko, svarbus aspektas, kuris konkrečiai įtvirtintas įstatyminiame apibrėžime, yra sutarties atlygintinumas. Atlygintiniais sandoriais pripažįstami tokie sandoriai, kai viena sandorio šalis už tam tikrų veiksmų kitos šalies naudai atlikimą iš kitos šalies turi gauti tam tikrą priešpriešinį turtinį patenkinimą[59]. Kitaip tariant, turizmo paslaugos yra teikiamos už sutartą atlyginimą ir tai suponuoja turisto prievolę už gaunamą sutartą naudą, t. y. turizmo paslaugas, sumokėti.

Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad organizuotos turistinės kelionės sutartis yra konsensualinė. Konsensualiniai yra tokie sandoriai, kuriems sudaryti pakanka šalių susitarimo. Šalių teisės ir pareigos pagal tokį sandorį atsiranda nuo šalių susitarimo momento[60]. Tai reiškia, kad sutartis pripažįstama sudaryta nuo jos pasirašymo momento, o ne nuo turizmo paslaugų suteikimo. Tokia išvada darytina iš apibrėžime įtvirtintos formuluotės „įsipareigoja užtikrinti“. Autoriaus vertinimu, logiškai bei sistemiškai aiškinant įtvirtintą reglamentavimą, galima teigti, kad turizmo teisiniuose santykiuose sutarties sudarymo ir įvykdymo momentai niekada nesutampa, nes praktiškai visada organizuota turistinė kelionė reikalauja išankstinio pasiruošimo, planavimo, rezervacijų, dokumentų įforminimo, kita vertus, sutapimo galimybė išskirtiniu atveju neatmetama. Pažymėtina, kad, kaip ir pagal Senosios kelionių direktyvos įtvirtintas nuostatas, tiek Naujosios kelionių direktyvos pagrindu jas pakoregavus, pagal bendrąją taisyklę turisto kelionės dokumentai turi būti įforminami tik pasirašius kelionės sutartį. Be kita ko, prieš pasirašant sutartį kelionių organizatorius turi pareigą suteikti visą informaciją apie kelionės programą, papildomas paslaugas, kainą, pasų ir vizų rėžimą bei kita[61].

[57] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[58] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“, *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).
[59] Vytautas Mizaras ir kt., *Civilinė teisė. Bendroji dalis* (Vilnius: Justitia, 2009), 323.
[60] *Ibid.,* 324.
[61] Vytautas Sūdžius, Sutartys: principai ir praktika (Vilnius: Pačiolis, 2001), 145

Taip pat nagrinėjant organizuotos turistinės kelionės sutarties apibrėžimą atkreiptinas dėmesys į tai, kad iki Naujosios kelionių direktyvos pagrindu priimtų Turizmo įstatymo ir CK pakeitimų įsigaliojimo buvo aiškiai pastebima sutarties reglamentavimo neaiškumo problema, kada organizuotos turistinės kelionės sutarties pirmtakės – turizmo paslaugų teikimo sutarties – sąvoka buvo įtvirtinta tiek CK, tiek ir Turizmo įstatyme. Problema buvo tame, kad minėtuose įstatymuose buvo įtvirtintos skirtingos tos pačios sutarties sąvokos. Nurodytina, kad Turizmo įstatyme įtvirtinta sąvoka buvo siaurinanti lyginant su CK įtvirtinta, t. y. turizmo paslaugų teikimo sutarties sąvoką apibrėžė kaip rašytinį susitarimą, pašalinant kitomis formomis sudaromus susitarimus iš minėtos sutarties apibrėžimo. Pažymėtina, kad keičiant reglamentavimą ši problema identifikuota ir bandyta taisyti, paliekant organizuotos turistinės kelionės sutarties sąvoką tik CK bei apskritai išbraukiant nuostatą dėl rašytinės formos. Tačiau, autoriaus nuomone, toks pakeitimas, panaikinantis iš Turizmo įstatymo besidubliuojantį apibrėžimą, nors ir vertintinas teigiamai, tačiau, autoriaus nuomone, aiškumo nesukūrė ir ateityje turėtų būti tobulintinas, nes manytina, kad nuostata apie būtiną šios sutarties rašytinę formą laikytina privaloma ir apibrėžime tai turėtų būti nurodyta, siekiant išvengti klaidingų interpretacijų.

Būtina pažymėti, kad ši sutartis yra ekvivalentinė, t. y. šalys, sudarydamos organizuotos turistinės kelionės sutartį, aiškiai žino planuojamą gauti naudą ir tenkančią pareigų dalį.

Taip pat vienas iš organizuotos turistinės kelionės sutarties bruožų yra tai, jog ši sutartis paprastai sudaroma prisijungimo būdu. Pažymėtina, kad įgyvendinant Naująją kelionių direktyvą 2018-08-07 Valstybinio turizmo departamento prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos (toliau – Turizmo departamentas) direktoriaus įsakymu Nr. V-132 buvo patvirtintos organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinės sąlygos (toliau – Standartinės sąlygos)[62], kuriomis vadovaujantis yra rengiama ir sudaroma organizuotos turistinės kelionės sutartis. Standartinių sąlygų pagrindinis tikslas yra prevencinis – turisto teisių apsaugos užtikrinimas. Taip pat atkreiptinas dėmesys į tai, kad tam tikrais atvejais turistai turi tam tikrų specialių pageidavimų, dėl sutarties sąlygų yra linkę derėtis, todėl nebūtų teisinga teigti, kad visais atvejais turistai sutartį sudaro prisijungimo būdu.

Be kita ko, ši sutartis priskirtina prie vartojimo sutarčių (plačiau šis bruožas bus aptariamas 1.5. poskyryje „Organizuotos turistinės kelionės sutartis kaip vartojimo sutartis“).

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad organizuotos turistinės kelionės sutartis – tai sutartis, pagal kurią viena šalis – kelionių organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti organizuotą turistinę kelionę, o kita šalis – turistas – įsipareigoja kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas. Pagal teisinę prigimtį organizuotos turistinės kelionės sutartį galima apibūdinti kaip dvišalę, atlygintiną, konsensualinę bei ekvivalentinio

[62] „Dėl Organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 30 d., https://www.infolex.lt/ta/491541

pobūdžio sutartį. Galima pagrįstai teigti, kad organizuotos turistinės kelionės sutartis yra unikali, specifinė, turinti tik jai būdingų bruožų, į kuriuos būtina atsižvelgti aiškinant šią sutartį, iš jos kylančias teises ir pareigas bei sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar pažeidimo.

1.3. Organizuotos turistinės kelionės sutarties šalys

Organizuotos turistinės kelionės sutarties šalys yra turistas ir kelionių organizatorius. CK 6.747 straipsnio 2 dalyje nurodoma, kad kelionių organizatoriaus ir turisto sąvokos yra suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Turizmo įstatyme, taip išsprendžiant dvigubo reglamentavimo ir dvigubos apibrėžties problemą[63].

Nurodytina, kad Turizmo įstatymo 2 straipsnio 19 punkte įtvirtinta, kad „turistas – fizinis asmuo, siekiantis sudaryti sutartį dėl šiame įstatyme (aut. past. Turizmo įstatyme) nurodytų turizmo paslaugų teikimo arba turintis teisę vykti į kelionę pagal sudarytą sutartį“[64]. Pažymėtina, kad įtvirtinant turisto sąvoką taip pat pabrėžiama, kad verslo reikalais keliaujantys asmenys, įskaitant laisvųjų profesijų narius ar savarankiškai dirbančius asmenis arba kitus fizinius asmenis, kurie nepatenka tarp numatytų išimčių yra laikomi turistais, kai jie sudaro organizuotos turistinės kelionės sutartį ir (arba) įsigyja turizmo paslaugų rinkinį[65]. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pagal bendrąją taisyklę turistu gali būti laikytinas fizinis asmuo, kuris sutartį iš esmės sudaro vartojimo tikslais, t. y. paslaugas vartoja asmeniniams, su verslu nesusijusiais tikslais[66]. Juridinis asmuo negalėtų būti laikomas turistu, nes paprasčiausiai neatitiktų keliamo specialaus subjektiškumo reikalavimo, kita vertus, apibrėžime išryškėja, kad nedidelių įmonių atstovams ar specialistams, užsakantiems keliones tokiais pat būdais, kaip ir vartotojai, nepriklausomai nuo užsakomos kelionė sąsajos ir su verslu ar profesija, turėtų būti užtikrinamos tokios pačios garantijos.

Kita sutarties šalis yra kelionių organizatorius. Jis apibrėžiamas kaip „fizinis arba juridinis asmuo, kuris sudaro ir parduoda (siūlo įsigyti) organizuotą turistinę kelionę tiesiogiai, per kelionių pardavimo agentą ar kartu su kelionių pardavimo agentu arba perduoda turisto duomenis kitam turizmo paslaugų teikėjui [...]“[67]. Pažymėtina, kad kelionių organizatoriams yra taikomi specialūs reikalavimai. Tam, kad galėtų teikti turizmo paslaugas, kelionių organizatoriui iš Turizmo departamento turi būti išduotas specialus, šia veikla suteikiantis teisę verstis, kelionių organizatoriaus pažymėjimas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad remiantis Turizmo įstatymo 8

[63] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[64] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“. *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).
[65] *Ibid.*
[66] *Šis aspektas plačiau bus aptariamas 1.5. poskyryje „Organizuotos turistinės kelionės sutartis kaip vartojimo sutartis“.
[67] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“, *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).

straipsnio 1 dalimi kelionių organizatorius – fizinis asmuo ir kelionių organizatoriaus – juridinio asmens – atstovai (savininkas; vienasmenis vadovas; kolegialaus valdymo organų nariai ir kiti nurodyti Turizmo įstatymo 8 straipsnio 2 dalyje) turi būti nepriekaištingos reputacijos, priešingu atveju teisė verstis turizmo paslaugų teikimu kelionių organizatoriui nėra suteikiama. Be kita ko, reikėtų pažymėti, kad kelionių organizatorius turi būti finansiškai stabilus, patikimas, todėl norėdamas gauti kelionių organizatoriaus pažymėjimą (išskyrus kelionių organizatorius, vykdantis atvykstamojo turizmo veiklą) privalo pateikti prievolių įvykdymo užtikrinimą[68].

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad organizuotos turistinės kelionės sutarties šalių specifika yra vienas iš šios sutarties unikalumą atspindinčių niuansų. Tiek turistams, tiek kelionių organizatoriams yra taikomi specifiniai reikalavimai, kiekviena šalis turi jai būdingų bruožų ir aspektų, kurie itin svarbūs vertinant sudarytą organizuotos turistinės kelionės sutartį, šalių teises, pareigas, atsakomybės klausimus bei kitus svarbius, su sutarties vykdymu susijusius, aspektus.

1.4. Organizuotos turistinės kelionės sutarties dalykas

Išnagrinėjus ir įvertinus CK 6.747 straipsnyje įtvirtintą organizuotos turistinės kelionės sutarties apibrėžimą, pagal kurį kelionių organizatorius įsipareigoja už atlyginimą turistui užtikrinti organizuotą turistinę kelionę, o turistas – sumokėti kelionių organizatoriui už suteiktas paslaugas (plačiau žr. „1.2. Turizmas ir organizuotos turistinės kelionės sutarties samprata“), pažymėtina, kad iš apibrėžimo išplaukia išvada, kad šios sutarties dalykas yra organizuota turistinė kelionė[69].

Turizmo įstatymo 2 straipsnio 18 punkte nurodyta, kad „organizuota turistinė kelionė – tai ne mažiau kaip dviejų skirtingų turizmo paslaugų – keleivių vežimo, apgyvendinimo, kuris nėra neatsiejama keleivių vežimo dalis ir yra skirtas ne nuolatinio gyvenimo tikslams, automobilių, motociklų ar kitų motorinių transporto priemonių nuomos ir kitos paslaugos, neatsiejamos nuo šioje dalyje nurodytų turizmo paslaugų, – derinys [...]“[70].

Sistemiškai aiškinant Turizmo įstatymo taikymo išimtis bei ankstesnį reglamentavimą galima pažymėti, kad iš esmės organizuotos turistinės kelionės sutarties dalykas yra analogiškas buvusiam turizmo paslaugų teikimo sutarties dalykui. Ankstesnės redakcijos CK 6.747 straipsnio 2 dalyje, Turizmo įstatymo 2 straipsnio 23 punkte buvo įtvirtinta turizmo paslaugų teikimo sutarties dalyko – iš anksto organizuotos turistinės kelionės apibrėžimas, pagal kurį „iš anksto organizuota turistinė kelionė – iš anksto už bendrą kainą parengtas arba siūlomas įsigyti turizmo paslaugų rinkinys, kurį sudaro ne mažiau kaip dvi turizmo paslaugos (apgyvendinimo, vežimo, kitą esminę

[68] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“, *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).
[69] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[70] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“, *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).

kelionės dalį sudaranti turizmo paslauga, nesusijusi su vežimu ar apgyvendinimu), jeigu ji tęsiasi ilgiau kaip 24 valandas arba į ją yra įtraukta nakvynė“[71].

Nagrinėjant šios sutarties dalyką būtina pažymėti, kad Turizmo įstatymo 1 straipsnio 2 dalyje yra nurodytos Turizmo įstatymo II skyriuje įtvirtintų reikalavimų taikymo išimtys, t. y. pabrėžiama, kad II skyriaus reikalavimai netaikomi: 1) jeigu kelionės trunka trumpiau negu 24 valandas, išskyrus atvejus, kai yra įtraukta nakvynė; 2) jeigu paslaugas asmuo siūlo įsigyti ne pelno tikslais, paslaugos teikiamos ne nuolat ir jos nėra siūlomos plačiajai visuomenei; 3) kelionėms, įsigytoms pagal verslo kelionių organizavimo sutartis, kurios sudaromos tarp verslininko ir kito fizinio ar juridinio asmens, veikiančio su jo prekyba, verslu, amatu ar profesija susijusiais tikslais[72]. Pažymėtina, kad šios išimtys į Lietuvos teisinį reguliavimą įtrauktos Naujosios kelionių direktyvos pagrindu, kurios 2 straipsnio 2 dalyje iš esmės įtvirtintos analogiškos taikymo išimtys.

Taigi, atkreiptinas dėmesys į tai, kad atskiriems specifiniams subjektams sudarant šio tipo sutartis yra numatytos išimtys. Įstatyminis reglamentavimas įtvirtina, kad organizuotos turistinės kelionės sutarties dalykas neapima sutarčių, pagal kurias fizinis arba juridinis asmuo siūlo paslaugas įsigyti ne pelno tikslais ir šios paslaugos nėra teikiamos nuolat bei nėra siūlomos plačiajai visuomenei[73]. Ši nurodyta išimtis yra susijusios su verslo veiklai būdingų požymių nebuvimu[74], t. y. veiklos tęstinumo požymio nebuvimu, kai verslo veikla nesitęsia tam tikrą laiką ar nėra nuolatinė, kitaip tariant, kai kelionės paslaugų pardavimas iš esmės yra vienkartinio pobūdžio veiksmas, be kita ko, ekonominės naudos gavimo požymio nebuvimu, kuris reiškia, jog subjektų veikla nėra nukreipta pelno siekimui.

Kita išimtis, priešingai, numato, kad dalykas neapima kelionių, įsigytų pagal verslo kelionių organizavimo sutartis, kurias sudaro du asmenys, kurių abiejų tikslas iš esmės yra susijęs su prekyba, verslu, amatu ar profesija, t. y. neapima sutarčių sudarytų tarp dviejų verslo subjektų.

Dar viena įtvirtinta organizuotos turistinės kelionės nuostatų taikymo išimtis yra susijusi su būtinomis teikti turizmo paslaugomis ar laiko tarpu, jog ši būtų kvalifikuotina kaip organizuota turistinės kelionės sutartis – turi tęstis 24 valandas arba turi būti įtraukta nakvynė.

Kaip minėta, organizuotos turistinės kelionės sutarties dalykas yra pati organizuota turistinės kelionė, kuri susideda iš paslaugų, todėl jas, kaip dalyko sudedamąsias dalis yra būtina apžvelgti. Šiame kontekste pabrėžtina, kad turizmo paslaugą galima apibrėžti kaip produktų / paslaugų paketą, skirtą užtikrinti kliento pasitenkinimą (tikslo bendrumas)[75]. Be kita ko, visos paslaugos, teikiamos

[71] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000), (redakcija 2018-01-01 - 2018-02-28).
[72] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“, *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).
[73] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[74] Lina Novikovienė, „Vartojimo sutarties sampratos probleminiai aspektai“, iš *Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga*, Lina Novikovienė ir kt. (Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013), 21.
[75] Regina Navickienė, Lina Danilevičienė, „Turizmo paslaugos kaip pagrindinių ir periferinių paslaugų visuma“, *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos* 1, 21 (2011): 101-107.

organizuotos turistinės kelionės metu, papildo viena kitą, yra teikiamos iš anksto nustatytu laiku, atitinkamai kelionės programos etapui[76].

Pažymėtina, kad organizuotos turistinės kelionės apibrėžime nurodytos šios turizmo paslaugos:

1. Keleivių vežimo – kai kelionių organizatorius įsipareigoja nuvežti turistą į sutartą vietą ir parvežti atgal, o jeigu turistas perdavė bagažą, tai taip pat nugabenti ir bagažą į sutartą vietą bei pargabenti bagažą atgal;

2. Apgyvendinimo, kuris negali būti laikytinas neatskiriama keleivių vežimo dalimi ir iš esmės nėra skirtas nuolatiniam gyvenimui, pagal kurią kelionių organizatorius įsipareigoja, be kita ko, už užmokestį sudaryti sąlygas turistui tenkinti nakvynės ir higienos poreikius[77];

3. Automobilių, motociklų ar kitų motorinių transporto priemonių nuomos, kai kelionių organizatorius įsipareigoja suteikti turistui transporto priemonę laikinai valdyti ir naudotis ja už sutartą papildomą užmokestį, o turistas įsipareigoja sutartą užmokestį sumokėti.

4. Kitos paslaugos, neatsiejamos nuo 1-3 punktuose nurodytų turizmo paslaugų. Pavyzdžiui, vandens ar kitų pagrindinių higienos priemonių užtikrinimo suteikiant apgyvendinimą ir pan.

Pažymėtina, kad tam, jog sutartis būtų pripažinta atitinkanti organizuotos turistinės kelionės sutarties dalyką būtina, kad sutartyje būtų suderinta dėl ne mažiau kaip dviejų skirtingų turizmo paslaugų, priešingu atveju tokį susitarimą nebus galima kvalifikuoti kaip organizuotos turistinės kelionės sutartį. Taigi, šiuolaikinis organizuotas turizmas yra sudėtinga veikla, į sistemingą visumą sujungianti turistus, verslo organizatorius, paslaugų teikėjus, išteklių valdytojus ir kitus įvairiausius aplinkos veiksnius[78].

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad iš organizuotos turistinės kelionės sutarties apibrėžimo išplaukia išvada, kad šios sutarties dalykas yra organizuota turistinė kelionė, t. y. ne mažiau kaip dviejų skirtingų turizmo paslaugų – keleivių vežimo, apgyvendinimo, kuris nėra neatsiejama keleivių vežimo dalis ir yra skirtas ne nuolatinio gyvenimo tikslams, automobilių, motociklų ar kitų motorinių transporto priemonių nuomos ir kitos paslaugos, neatsiejamos nuo nurodytų turizmo paslaugų, – derinys, nepatenkantis tarp Turizmo įstatymo 1 straipsnio 2 dalyje įtvirtintų išimčių.

[76] Judita Stulpinaitė, *Turizmo pagrindai* (Šiauliai: Titnagas, 2013), 22.
[77] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“, *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).
[78] Judita Stulpinaitė, *op. cit.*

1.5. Organizuotos turistinės kelionės sutartis kaip vartojimo sutartis

CK 6.228[1] straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad „vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą“[79].

Pažymėtina, kad iš šio apibrėžimo matyti, kad sutarties pripažinimas vartojimo sutartimi iš esmės yra grindžiamas konkrečioje sutartyje dalyvaujančių asmenų, sutarties šalių specifine padėtimi, t. y., kaip minėta, viena šios sutarties šalis yra vartotojas, kuri yra vertintina kaip silpnesnioji, o kita – priešingybė vartotojui – verslininkas[80]. Taigi, vartojimo sutarčių institutas yra paremtas vartotojo – silpnesnės sutarties šalies – teisinės apsaugos doktrina, reiškiančia sutarties laisvės principo ribojimą[81]. Pažymėtina, kad be nustatytos teisinės apsaugos vartojimo sutarties silpnesnioji šalis (vartotojas), rinkos ūkyje iš esmės nebūtų pajėgus būti lygiaverčiu pasiūlos dalyviu[82].

Be kita ko, atkreiptinas dėmesys, kad vartotojo samprata yra atskleidžiama per asmens veiksmus rinkoje, o ne per konkrečiai apibūdintas asmens savybes[83]. Pažymėtina, kad turizmo paslaugų tiesioginis gavėjas yra fizinis asmuo, kuris sutartį sudaro vartojimo tikslais, t. y. paslaugų paketą iš kelionių organizatoriaus įsigyja bei vartoja asmeniniams, su verslu nesusijusiais tikslais, kitaip tariant, vartotojas.

Kita sutarties šalis yra kelionių organizatorius, kuris Turizmo įstatymo 2 straipsnio 12 punkte apibrėžiamas kaip „fizinis arba juridinis asmuo, kuris sudaro ir parduoda (siūlo įsigyti) organizuotą turistinę kelionę tiesiogiai, per kelionių pardavimo agentą ar kartu su kelionių pardavimo agentu arba perduoda turisto duomenis kitam turizmo paslaugų teikėjui [...]“[84]. Šis apibrėžimas leidžia daryti išvadą, kad kelionių organizatorius, kurio veiklos pradžią suponuoja Turizmo departamento išduotas kelionių organizatoriaus pažymėjimas ir kurio veikimas pasireiškia vertimusi turizmo verslu, viešai aktyviai siūlant teikti turizmo paslaugas, laikytinas verslininku. Kitaip tariant, galima pagrįstai teigti, kad kelionių organizatoriaus apibrėžimas atitinka CK 6.228[1] straipsnio 3 dalyje įtvirtintą verslininko sąvoką, pagal kurią verslininkas – tai „fizinis asmuo arba juridinis asmuo ar kita organizacija, ar jų padalinys, savo prekybos, verslo, amato arba profesijos tikslais siekiantys sudaryti ar sudarantys sutartis, įskaitant asmenis, veikiančius verslininko vardu

[79] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[80] Danguolė Bublienė, *Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė* (Vilnius: VĮ Registrų centras, 2009): 81.
[81] Lina Novikovienė, „Vartojimo sutarties sampratos probleminiai aspektai“, iš *Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga*, Lina Novikovienė ir kt. (Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013), 23.
[82] Dangutė Ambrasienė ir kt., *Civilinė teisė. Prievolių teisė* (Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2009): 135.
[83] Lina Novikovienė, „Kai kurie vartotojo sampratos aspektai“, iš *Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje*, Lina Novikovienė ir kt. (Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011), 34.
[84] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“, *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).

arba jo naudai. Juridinis asmuo gali būti laikomas verslininku neatsižvelgiant į jo dalyvių teisinę formą“[85].

Šios organizuotos turistinės kelionės sutarties šalių specifika leidžia daryti išvadą, kad viena svarbiausių organizuotos turistinės kelionės sutarties ypatybių yra ta, kad ši sutartis yra priskirtina prie vartojimo sutarčių.

Atitinkamai pažymėtina, kad turistų kaip turizmo paslaugų vartotojų teisėms ir pareigoms svarbių nuostatų esama ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme[86].

Turistas kaip vartotojas turi visas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnyje nurodytas teises, tarp kurių – teisė gauti teisingą ir visapusišką informaciją, įsigyti tinkamos kokybės ir saugias paslaugas, kreiptis į teismą ar kitas ginčus nagrinėjančias institucijas dėl pažeistų teisių gynimo ir kitas teises[87].

Taip pat pažymėtina, kad atskiros išimtys numatytos sutartims sudarytoms tarp verslo subjektų, santykinai ribojant šių teises ir galimą veikimą, jeigu potencialiai silpnesnė šalis neatitinka vartotojo požymių. Reikėtų atkreipti dėmesį į Naujosios kelionių direktyvos 7 punktą, kuriame nurodyta, kad ne visada yra lengva kelionių paslaugų paketus įsigyjančius vartotojus, kaip juos apibrėžia Europos Sąjungos vartotojų teisės aktai, atskirti nuo nedidelių įmonių specialistų ar jų atstovų, užsakančių keliones tais pačiais užsakymo kanalais, kaip ir vartotojai, tačiau tikslais, susijusiais su jų verslu ar profesija[88]. Nurodytoje nuostatoje pažymima, kad tokiems asmenims pakankamai dažnai yra reikalingas panašus apsaugos lygis, skirtingai nei tarkim atvejais, kai dėl didelio kelionės paslaugų skaičiaus konkrečiam laikotarpiui su kelionių organizatoriumi bendrojo susitarimo pagrindu susitaria bendrovės ar organizacijos. Pastarosioms kelionėms vartotojams nustatytas apsaugos lygis nereikalingas, nes bendrovės ar organizacijos negali būti laikytinos silpnesniąja šalimi, dėl to vartotojams numatytas apsaugos lygis yra nereikalingas ir nereikalaujamas[89]. Taigi, būtina pažymėti, kad minėtos vartotojams skirtos nuostatos tam tikrais atvejais turėtų būti taikomos ir verslo reikalais keliaujantiems asmenims, nors jie ir neatitinka vartotojo požymių, ir negali būti laikomi vartotojais tikrąja šios sąvokos prasme.

Remiantis vartojimo sutarties apibrėžimu, įtvirtintu teisės aktuose, „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (aut. past. toliau – LAT) praktikoje suformuluoti esminiai požymiai, kuriuos atitinkanti sutartis kvalifikuojama kaip vartojimo: pirma, prekes ar paslaugas įsigyja fizinis asmuo; antra,

---

[85] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[86] Salvija Kavalnė, Edmundas Rusinas, „Turizmo santykių teisinis reguliavimas nacionaliniu, tarptautiniu ir supranacionaliniu lygmenimis“, *Jurisprudencija* 24, 2 (2017).
[87] „Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas“, INFOLEX, https://www.infolex.lt/ta/60792
[88] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN
[89] *Ibid.*

fizinis asmuo prekes ar paslaugas perka savo asmeniniams (ne verslo ar profesiniams) poreikiams; trečia, prekes ar paslaugas teikia verslininkas (fizinis ar juridinis asmuo, veikiantis verslo tikslais)“[90]. LAT, aiškindamas nustatytą teisinį reguliavimą, pažymėjo, jog jis „suponuoja bylą nagrinėjančio teismo pareigą teisiškai kvalifikuojant sutartį nustatyti, koks asmuo, t. y. fizinis ar juridinis, yra galutinis prekių ar paslaugų vartotojas, taip pat prekių ar paslaugų įsigijimo tikslą“[91].

Atkreiptinas dėmesys, kad vartojimo sutarčių išskirtinumas yra sutarties šalių specifinis vertinimas, t. y. jos yra pripažįstamos nelygiavertėmis. Kaip minėta, vartotojai yra laikomi silpnesniąja, o verslininkai – stipresniąja sutarties šalimi, dėl ko vartotojų apsaugai užtikrinti yra numatytas specialus jų teisių gynimo mechanizmas[92]. Paprastai vartotojai sudaro sutartis su profesionalais, verslininkais, kurie turi daugiau patirties, įgūdžių bei geriau išvystytus derybinius įgūdžius. Dėl to vartotojų teisių apsauga suteikia vartotojams papildomų sutartinių teisių, kurių paskirtis išlyginti sutarties šalių padėtį[93].

Dėl šios priežasties Standartines sąlygas rengia ne patys turizmo verslą vykdantys subjektai, t. y. jas tvirtinta Turizmo departamento direktorius[94]. Be kita ko, organizuotos turistinės kelionės sutartis rengiama ir sudaroma vadovaujantis Standartinėmis sąlygomis. Teigtina, kad tokia imperatyvi sąlygų kontrolė yra efektyvi prevencinė priemonė, padedanti apsaugoti turisto, t. y. vartotojo, teises ir interesus. Manytina, kad priešingu atveju, atsižvelgiant į tai, jog kelionių organizatorius tokias sutartis sudaro nuolat bei turi patirties ir pranašumą, atsirastų didelė verslininko galimo piktnaudžiavimo grėsmė.

Reikėtų pažymėti, kad atsižvelgiant į sutarties šalių specifiką, šios sutarties aiškinimas taip pat turi savų niuansų. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad aiškinant vartojimo sutartis, kartu su bendrosiomis sutarčių aiškinimo taisyklėmis turi būti taikoma specialioji CK 6.193 straipsnio 4 dalyje nustatyta *contra preferentem*, t. y. palankiausio vartotojo atžvilgiu sutarties sąlygos aiškinimo, taisyklė. LAT išaiškino, kad pagal šią taisykle „kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Be to, visais

[90] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-256/2009“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 26 d., https://www.infolex.lt/tp/127887;
„Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2011 m. spalio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-397/2011“, INFOLEX, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://www.infolex.lt/tp/227926;
„Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2012 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-189/2012“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 28 d., https://www.infolex.lt/tp/377363;
„Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2012 m. gruodžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-578/2012“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 28 d., https://www.infolex.lt/tp/494530.
[91] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. balandžio 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-185/2009“, *Teismų praktika* 31 (2009).
[92] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2006 m. vasario 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-141/2006“, INFOLEX, žiūrėta 2018 vasario 2 d., https://www.infolex.lt/tp/252475;
„Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-211/2008“, INFOLEX, žiūrėta 2018 vasario 5 d., https://www.infolex.lt/tp/84678.
[93] Joasia Luzak, „Vulnerable travellers in the digital age“, *EuCML* 3 (2016): 130-135.
[94] Salvija Kavalnė, Edmundas Rusinas, „Turizmo santykių teisinis reguliavimas nacionaliniu, tarptautiniu ir supranacionaliniu lygmenimis“, *Jurisprudencija* 24, 2 (2017).

atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai“[95]. Teisės nuostatos, užtikrinančios vartotojų teisių apsaugą, įtvirtina santykinai didesnes vartotojų teisių apsaugos garantijas, lyginant su kitais civilinių teisinių santykių subjektais. Dėl šios priežasties būtina pažymėti, kad kiekvienu atveju, analizuojant iš organizuotos turistinės kelionės sutarties kylančius teisinius santykius, būtina tai įvertinti ir atsižvelgti.

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad organizuotos turistinės kelionės sutarties šalys, dalykas, specifika lemia tai, kad ši sutartis yra kvalifikuotina kaip vartojimo sutartis ir į šią ypatybę turi būti atsižvelgiama kiekvienu individualiu atveju vertinant sutarties vykdymo, atsakomybės ir kitus esminius klausimus.

[95] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2002 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1137“, INFOLEX, žiūrėta 2018 vasario 9 d., https://www.infolex.lt/tp/9292

2. ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES VYKDYMAS IR YPATYBĖS

Sutarties vykdymas – tai bendrąja prasme sutarties sąlygų realizavimas[96]. Sutarties įvykdymu yra laikytinas šalių sutartyje nusistatytų sąlygų tinkamas įgyvendinimas, realizavimas, kai abi sutarties šalys pasiekia tą rezultatą, kurio ir laukė, tikėjosi sutarties sudarymo metu[97]. Sutartis yra tinkamai vykdoma, kai sutarties šalys naudojasi iš sudarytos sutarties atsiradusiomis teisėmis ir atlieka pareigas, kurias prisiėmė šią sutartį sudarydamos[98]. Pagal šią teoriją sutartinių įsipareigojimų, pareigų neįgyvendinimas ar įvykdymas, neatitinkantis sutarties sąlygų, yra pripažintinas sutarties pažeidimu, už kurį atsakinga sutartį pažeidusi šalis[99]. Iš to galima pagrįstai teigti, kad organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymas gali būti suprantamas kaip sutartyje nustatytų abipusių įsipareigojimų tinkamas įgyvendinimas sutartyje nusistatyta tvarka. Be kita ko, pažymėtina, kad organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymas neturėtų būti suprantamas vien tik siauruoju požiūriu, t. y. kaip sutarties šalių teisių ir įsipareigojimų visuma, nes organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymas apima ir teisės aktuose įtvirtintų sutarties keitimo, nutraukimo, šalių pasikeitimo reikalavimų visumą. Todėl pažymėtina, kad siekiant atskleisti šios sutarties vykdymo esminius aspektus ir ypatybes, būtina nagrinėti sutarties šalių teises, pareigas bei kitus reikšmingus organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymo niuansus: sutarties atsisakymą, sąlygų keitimą, šalių pasikeitimą.

2.1. Organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymas atsižvelgiant į turisto teisėtus lūkesčius

Pagal sutarčių teisės vieną iš pamatinių sutarties laisvės principą civilinių teisinių santykių dalyviai yra laisvi spręsti dėl sutarties sudarymo ir jos sąlygų, t. y. šalys gali laisvai nusistatyti tarpusavio teises ir pareigas[100]. LAT yra pažymėjęs, kad „sutarties laisvės principas valstybės pripažįstamas ir ginamas tikslingai – jis suteikia reikšmę suderintiems šalių tarpusavio ketinimams“[101]. Toje pačioje byloje LAT nurodė, kad šalims pasiekus susitarimą ir jį įforminus teisės aktų nustatyta tvarka, susitarimas tampa teisiškai įpareigojančiu aktu – svarbiu visuomenės

[96] Valentinas Mikelėnas, *Sutarčių teisė* (Vilnius: Justitia, 1996), 420.
[97] Dangutė Ambrasienė ir kt., *Civilinė teisė. Prievolių teisė* (Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2009): 165.
[98] Dangutė Ambrasienė ir Egidijus Baranauskas, *Civilinė teisė. Prievolių teisė* (Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, 2004), 27.
[99] Konrad Zweigert ir Heinz Kötz, *Lyginamosios teisės įvadas* (Vilnius: Eugrimas, 2001), 438.
[100] Danutė Ambrasienė ir kt., *Lyginamoji sutarčių teisė* (Vilnius, Justitia, 2013), 281.
[101] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2011 m. liepos 11 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-318/2011“, INFOLEX, žiūrėta 2018 vasario 9 d., https://www.infolex.lt/tp/216606

savireguliacijos instrumentu, nustatančiu sutarties šalių teises ir pareigas[102]. Kitaip tariant, sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią[103]. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad šalys turi atlikti ne tik tai, kas pažodžiui įtvirtinta sutartyje, bet ir tai, kas išplaukia iš pačios sutarties esmės ar įstatymų[104]. Prof. habil. dr. Valentinas Mikelėnas yra pažymėjęs „kaip kad visi asmenys privalo laikytis įstatymų, nustatančių visuotinas elgesio taisykles, taip ir šalys privalo laikytis sutarties nustatytų taisyklių“[105]. Dėl šios priežasties sutartis iš esmės yra laikytina individualia asmens elgesio reguliavimo priemone[106]. Taip pat reikėtų pažymėti, kad Lietuvos teismų praktikoje gana nuosekliai laikomasi pozicijos, jog vertinant, ar sutartis įvykdyta tinkamai, turi būti vadovaujamasi ne tik konkrečią sutarties rūšį reglamentuojančių normų ir pačios sutarties turinio analize, bet ir bendraisiais prievolių vykdymo principais[107].

Pažymėtina, kad CK 6.754 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad „kelionių organizatorius privalo vykdyti organizuotos turistinės kelionės sutartį atsižvelgdamas į turisto teisėtus lūkesčius, kurių pagal organizuotos turistinės kelionės sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti, nepaisant to, ar tas paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius, ar kiti turizmo paslaugų teikėjai“[108]. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad ankstesnėje to paties straipsnio redakcijoje buvo įtvirtinta, labai panaši nuostata, įtvirtinanti kelionių organizatoriaus prievolę vykdyti sutartį, atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius, kurių jis pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį galėjo turėti[109]. Taigi, minėto straipsnio naujoje redakcijoje „protingų lūkesčių“ sąvoka pakeista į „teisėtų lūkesčių“ apibrėžtį. Be kita ko, papildomai įstatymiškai įtvirtinta, kad sutartis turi būti vykdoma atsižvelgiant į turisto teisėtus lūkesčius, nepriklausomai nuo to, ar turizmo paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius, ar kiti paslaugų teikėjai.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Naujosios kelionių direktyvos pagrindu pakeitimai atlikti visai neseniai, todėl teismų praktikos, kurioje būtų pateiktas teisėtų lūkesčių išaiškinimas, iki šiol nėra. Tačiau ne vienoje byloje buvo aptarta protingų lūkesčių sąvoka, kuri, autoriaus nuomone, savo esme atitinka teisėtų lūkesčių sąvoką, todėl, siekiant visapusiškos šios sutarties analizės, būtina nagrinėti teismų praktikoje pateikiamą protingų lūkesčių išaiškinimą, kuris vedant analogiją, darbo autoriaus nuomone, turėtų būti pritaikytas aiškinant teisėtų lūkesčių sąvoką. Pažymėtina, kad

[102] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2011 m. liepos 11 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-318/2011“, INFOLEX, žiūrėta 2018 vasario 9 d., https://www.infolex.lt/tp/216606
[103] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[104] Danutė Ambrasienė ir kt., *Lyginamoji sutarčių teisė* (Vilnius, Justitia, 2013), 281.
[105] Valentinas Mikėlėnas ir kt., *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. I dalis.* (Vilnius: Justitia, 2003), 243.
[106] *Ibid.*
[107] Danutė Ambrasienė ir kt., *op. cit.*, 293.
[108] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[109] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000), (redakcija 2018-01-01 - 2018-02-28).

teisėtas reiškia paremtą teise, įstatymais, atitinkantį įstatymus[110], todėl manytina, kad šiuo atveju siekiama tam tikro didesnio apibrėžtumo, akcentuojant lūkesčių atitiktį įstatymuose įtvirtintoms turisto teisėms.

Žmogaus lūkesčiai bendrąja prasme suprantami kaip vidinė jo būsena, atspindinti tam tikrus poreikius, pasireiškiančius troškimu juos tikslingai patenkinti, kartu sukeliančius norą elgtis tam tikru būdu[111]. Pažymėtina, kad iki šiol susiformavusioje teismų praktikoje turisto protingi lūkesčiai kiekvienu atveju vertinami individualiai, įvertinant pačią sutartį, faktines aplinkybes, paslaugų pobūdį ir kitas aplinkybes. LAT pažymėjo, kad „turistų lūkesčiai dėl kelionės organizatoriaus veiksmų, įgyvendinat prievoles pagal sudarytą [...] sutartį, yra individualūs, nes juos lemia individualūs turistų poreikiai“[112]. LAT taip pat pažymėjo, kad šalių sudarytos sutarties pagrindu vienos sutartinių santykių šalies prisiimti įsipareigojimai, gali būti kitos šalies protingų lūkesčių dėl konkrečių teikiamų paslaugų kokybės lygio atsiradimo pagrindas, t. y. turisto, vartotojo protingus lūkesčius formuoja konkreti sutartis, jos sąlygos, prisiimti įsipareigojimai. Be kita ko, LAT taip pat nurodė, kad suteiktų paslaugų apimtis ir sutarties kainos santykis, paslaugų pobūdis gali taip pat lemti protingą turisto lūkestį, kuris eksplicitiškai sutartyje nėra įvardytas. Teismas, siekdamas įvesti tam tikrą aiškumą ir iš esmės išvengti nepagrįstų ieškinių, pažymėjo, kad turistas turėdamas tam tikrų specialių pageidavimų ar poreikių, kurių tikisi iš kelionių organizatoriaus, kaip kitos sutartinių santykių šalies, turi vykdyti sutarties šalių bendradarbiavimo pareigą ir informuoti kelionių organizatorių apie specialius pageidavimus ar poreikius, nes kelionių organizatorius neturi galimybės žinoti visų individualių turistų poreikių ir iš anksto vykdydamas informavimo pareigą apie specialių poreikių galimus įgyvendinimo būdus pranešti turistui[113]. Taigi, jeigu turistas turi tokių poreikių, kurie neįvardyti sutartyje ir kurie dėsningai neišplaukia iš sutarties esmės, turi apie šiuos informuoti kelionių organizatorių iš anksto.

Siekiant iliustruoti pateiktina byla, kurioje nagrinėtas turisto protingas lūkestis dėl viešbučių kokybės. Konkrečiu atveju kelionių organizatorius (atsakovas) įsipareigojo turistams (tarp kurių ieškovė) organizuoti 11 dienų trukmės kelionę į Prancūziją, teikiant kelionės organizavimo, maitinimo, vežimo ir apgyvendinimo paslaugas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad kelionės pobūdis buvo turistinė pažintinė ir pagrindinę kelionės dalį sudarė tam tikrų sutartyje numatytų vietų ir objektų lankymas. LAT išaiškino, kad turistinės poilsinės kelionės, kurių tikslas iš esmės yra poilsis viešbučiuose, dėl ko sudarant sutartį viešbučio patogumo lygis, klasė, tipas gali turėti esminę reikšmę, ir turistinės pažintinės kelionės, kokią nagrinėjamu atveju ir sudarė turistai, skiriasi. LAT

[110] Stasys Keinys, *Darbartinės lietuvių kalbos žodynas. 7-as pataisytas ir papildytas leidimas* (Vilnius: Lietuvių kalbos institutas, 2012), 837.
[111] Brigita Žuromskaitė ir kt., *Turizmas. Plėtra, iššūkiai, perspektyvos* (Vilnius: VĮ Registrų centras, 2016), 54.
[112] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. lapkričio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-574/2013“, INFOLEX, žiūrėta 2018 vasario 9 d., https://www.infolex.lt/tp/766791
[113] *Ibid.*

pažymėjo, kad turistinių pažintinių kelionių tikslas yra numatytų vietų aplankymas, todėl viešbučiais naudojamasis tik minimaliai ir dėl šios priežasties dažniausiai yra pasirenkami ne tokie komfortiški, turistinės klasės viešbučiai. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, LAT pripažino, kad kelionių organizatoriaus faktiškai teiktos kelionių organizavimo paslaugos, parenkant dviejų žvaigždučių kategorijos viešbučius, faktiškai atitiko ieškovės pagal sudarytą sutartį ir teikiamų paslaugų pobūdį susiformavusius lūkesčius. Teismas, be kita ko, pabrėžė, kad visas pretenzijos dėl sutarties netinkamo vykdymo ieškovė kelionių organizatoriui turėjo pareikšti iš karto, tačiau to konkrečiu atveju padaryta nebuvo[114].

Kitoje LAT byloje ieškovai kreipėsi į teismą ir nurodė, kad kelionių organizatorius (atsakovas) sudarytos sutarties pagrindu įsipareigojo ieškovams suorganizuoti poilsinę turistinę kelionę į Turkiją. Ieškovai nurodė, kad nusileidus lėktuvui paaiškėjo, kad dingo ieškovų bagažas. Ieškovai pažymėjo, kad bagažą atgavo tik sugrįžę iš kelionės, todėl dėl bagažo netekimo jie patyrė didelį stresą, emocinį sukrėtimą ir dėl to jų poilsis faktiškai neįvyko. LAT išaiškino, kad kelionių organizatorius netinkamai įvykdė savo prisiimtus sutartinius įsipareigojimus, nes į paskirties vietą neatskraidino turistų bagažo, kuriame buvo jų rūbai, reikmenys poilsiui, dėl to neišsipildė turistų pagrįsti ir teisėti lūkesčiai. Teismas papildomai atkreipė dėmesį, kad šiuo individualiu atveju sutartis apėmė ir vežimo paslaugas, todėl pažymėjo, kad vežimo paslaugos apima ir turisto bagažo nuvežimą į paskirties vietą, todėl LAT kelionių organizatorių, kuris nenuvežė ieškovų bagažo į paskirties vietą, pripažino pažeidusio pagal sutartį prisiimtą įsipareigojimą[115]. Šiuo atveju reikėtų atkreipti dėmesį, kad teismas iš esmės turisto protingų lūkesčių sąvoką, sutapatina su teisėtų lūkesčių sąvoka, kas leidžia pagrįstai teigti, jog „teisėtų lūkesčių“ aiškinimas iš esmės turėtų būti analogiškas.

Apibendrinant galima teigti, kad turisto teisėtus (protingus) lūkesčius formuoja konkreti sutartis, jos sąlygos, prisiimti įsipareigojimai, o šių lūkesčių pažeidimo klausimas kiekvienu atveju vertinamas individualiai, atsižvelgiant į konkrečias bylos aplinkybes, pabrėžiant turisto, turinčio tam tikrų specialių pageidavimų ar poreikių, kurie tiesiogiai neišplaukia iš sutarties esmės, pareigą apie šiuos specialius pageidavimus ar poreikius aiškiai informuoti kelionių organizatorių.

[114] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. lapkričio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-574/2013“, INFOLEX, žiūrėta 2018 vasario 9 d., https://www.infolex.lt/tp/766791

[115] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-524“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 2 d., https://www.infolex.lt/tp/42018

2.2. Teisė atsisakyti organizuotos turistinės kelionės sutarties

Teisės principai – tai teisės pamatiniai dėsniai[116]. Tarptautinių komercinių sutarčių principų (UNIDROIT) 1.1[117], Europos sutarčių teisės principų (PECL) 1:102[118], Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46[119], CK 6.156 straipsniuose yra įtvirtintas vienas pagrindinių civilinių teisinių santykių principų – sutarties laisvės principas. Pagal šį principą šalys turi laisvę apsispręsti dėl sutarties (ne)sudarymo, gali laisvai be prievartos savo nuožiūra nusistatyti tarpusavio teises bei pareigas, pasirinkti sutarties dalyką ir sąlygas, jeigu šalių susitarimas neprieštarauja teisės normose įtvirtintiems imperatyvams. Pažymėtina, kad sutarties laisvės principo neatsiejama sudedamoji dalis yra sutarties atsisakymo, nutraukimo teisė. Toks požiūris išryškėja ir didelį autoritetą turinčių Europos teisės mokslininkų, vienų geriausių savo srities specialistų sukurtame Bendrų pagrindų sistemos projekte (metmenyse)[120], kuriame įtvirtinta skirtingų Europos Sąjungos valstybių narių teisės sistemose įtvirtintų sutarčių atsisakymo, nutraukimo nuostatų vienodinimo gairė.

Organizuotos turistinės kelionės sutarties šalys taip pat yra saistomos bendrojo sutarties laisvės principo, pagal kurį atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ar pasikeitus planams, dėl kurių sutarties šalis nebegali vykdyti sutarties, įtvirtinta galimybė atsisakyti vykdyti sutartinius įsipareigojimus patiriant protingus, pagrįstus nuostolius, taip padedant apsaugoti vieną sutarties šalį nuo kitos, apribojant sutarties privalomumo pobūdį.

Šios sutarties vienas iš vykdymo niuansų yra sutarties šalių teisė atsisakyti sutarties. Tiek turistas, tiek kelionių organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties, tačiau šalių atsisakymo pagrindai, sąlygos, specifika, pasekmės skiriasi, todėl būtina nagrinėti šį aspektą detaliau, atskiriant sutarties šalis ir taip išryškinant kiekvienos šalies teisės atsisakyti sutarties niuansus ir ypatybes.

2.2.1. Turisto teisė atsisakyti organizuotos turistinės kelionės sutarties

Visi turistai yra saugomi pagal bendrąją Europos Sąjungos vartotojų teisę. Būtina pažymėti, kad organizuotos turistinės kelionės silpnesnioji sutarties šalis, t. y. turistas, gauna papildomą apsaugą, kuri įtvirtinta Naujojoje kelionių direktyvoje. Minėtos direktyvos preambulės 31 punkte valstybėms narėms nustatyta gairė įtvirtinti reglamentavimą, pagal kurį keliautojams visais atvejais

[116] Linas Baublys ir kt., *Teisės teorijos įvadas* (Vilnius: MES, 2012), 228.
[117] International Institute for the Unification of Private Law (UNIDROIT), *Principles of International Commercial Contracts* (Rome: UNIDROIT, 2016).
[118] Ole Lando ir Hugh Beale, *Principles of European contract law. Part I and II* (The Hague/London/Boston: Kluwer law internationail, 2000), 99.
[119] „Lietuvos Respublikos Konstitucija“, *Valstybės žinios* 33, 1014 (1992).
[120] Study Group on a European Civil Code and the Research Group on EC Private Law (Acquis Group), *Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law. Draft Common Frame of Reference (DCFR). Outline Edition* (Munich: European law publishers GmbH, 2009).

būtų suteikiama teisė bet kuriuo metu iki kelionių paslaugų paketo pradžios nutraukti sutartį, sumokant pagrįstą ir tinkamą sutarties nutraukimo mokestį. Be kita ko, minėtoje gairėje pažymima, kad tam tikrų neišvengiamų ir nepaprastų (*force majeure*) aplinkybių atsiradimo atvejais, pavyzdžiui, karas, terorizmas, didelė rizika žmonių sveikatai, gaivalinės nelaimės, meteorologinės sąlygos, dėl kurių iš esmės tampa neįmanoma į kelionės tikslo vietą keliauti saugiai, kaip buvo susitarta kelionės paslaugų paketo sutartyje, keliautojams turėtų būti suteikiama teisė nutraukti sutartį be iš nutraukimo išplaukiančios prievolės mokėti sutarties nutraukimo mokestį[121].

Atkreiptinas dėmesys, kad Naujosios kelionių direktyvos 33 punkte taip pat įtvirtinama keliautojų teisė nutraukti sutartį esminių kelionės paslaugų ypatumų pakeitimo atvejais. Esminių pakeitimų pavyzdžiai – suprastėjusi kelionės paslaugų kokybė ar sumažėjusi šių paslaugų vertė. Pažymėtina, kad Naujojoje kelionių direktyvoje nurodoma, kad sutarto išvykimo ar atvykimo laiko pakeitimai turėtų būti pripažįstami esminiais tik tada, kai dėl šių pakeitimų keliautojas patirtų tam tikrų papildomų išlaidų, nepatogumų ir panašiai, pavyzdžiui turėtų pakartotinai užsisakyti apgyvendinimą ar transportą. Analizuojant direktyvos įtvirtintas gaires, taip pat reiktų atkreipti dėmesį į tai, kad papildoma alternatyvi galimybė turistui nutraukti sutartį nemokant sutarties nutraukimo mokesčio turėtų būti susijusi su įvykusiu sutartos kainos pokyčiu, pavyzdžiui, jeigu kelionių organizatorius siūlo kainą padidinti daugiau nei 8 % nuo galutinės kainos. Taip pat Naujojoje kelionių direktyvoje nurodoma, kad papildoma teisė nutraukti kelionės paslaugų sutartį turėtų atsirasti atvejais, kada kelionių organizatorius nebegali suteikti didelės kelionės paslaugų dalies ir ši nepakankama atitiktis per keliautojo nustatytą, pagrįstą laikotarpį yra neištaisoma[122].

Naujosios kelionių direktyvos pagrindu CK 6.750 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta esminė taisyklė ir principas, pagal kurį „turistas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį iki organizuotos turistinės kelionės pradžios“[123]. Nurodytina, kad to paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta pareiga kylanti turistui nutraukus sutartį, t. y. „jeigu turistas nutraukia organizuotos turistinės kelionės sutartį, kelionių organizatorius gali reikalauti iš turisto sumokėti pagrįstą organizuotos turistinės kelionės sutarties nutraukimo mokestį“[124]. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad minėtas mokestis turi būti pagrįstas, t. y. turi būti apskaičiuojamas remiantis objektyviais kriterijais.

Pažymėtina, kad CK 6.750 straipsnio 2 dalyje įtvirtinti sutarties nutraukimo mokesčio skaičiavimo principai, remiantis kuriais šalių sudarytoje sutartyje įtvirtinus minėtą mokestį, jo dydis

[121] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN
[122] *Ibid.*
[123] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[124] *Ibid.*

turi priklausyti nuo iki kelionės pradžios likusio laiko, kelionių organizatoriaus planuojamų gauti pajamų pardavus kelionę kitam asmeniui, kelionių organizatoriaus išlaidų sumažėjimo. Pažymėtina, kad atvejais, kai nutraukimo mokestis sutartyje yra neaptartas, įstatyminis reglamentavimas numato, kad šio mokesčio dydis turėtų būti skaičiuojamas iš organizuotos turistinės kelionės kainos, kurią sumokėjo turistas, atėmus dėl kelionių organizatoriaus išlaidų sumažėjimo sutaupytą sumą bei gautas pajamas pardavus organizuotą turistinę kelionę kitam asmeniui[125]. Be kita ko, CK 6.750 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta kelionių organizatoriaus prievolė turistui paprašius pateikti nutraukimo mokesčio pagrindimą[126]. Taigi, galima daryti išvadą, kad įgyvendinant Naująją kelionių direktyvą pakeitus reglamentavimą, įtvirtinti aiškesni ir detalesni mokesčio nutraukus sutartį apskaičiavimo principai, kurie, autoriaus nuomone, turėtų ženkliai sumažinti ginčų, susijusių su minėtu mokesčiu, skaičių.

Siekiant gilesnio suvokimo, būtina atkreipti dėmesį į tai, kad iki Naujosios kelionių direktyvos CK 6.750 straipsnio 4 dalyje buvo įtvirtinta nuostata, suteikianti turistui teisę atsisakyti sutarties ir reikalauti visų už kelionę sumokėtų pinigų grąžinimo arba pinigų kompensavimo kitu būdu, jeigu sutarties atsisakymo aplinkybės būdavo nesusijusios su turistu ir šių aplinkybių atsiradimo turistas sutarties sudarymo metu neturėjo galimybės numatyti bei kontroliuoti[127]. Pažymėtina, kad toks įtvirtintas reglamentavimas buvo ypač platus, neapibrėžtas, todėl praktikoje pasitaikydavo nesusipratimų bei turistų piktnaudžiavimo atvejų, siekiant išvengti atsakomybės ir atgauti pinigus sumokėtus pagal sutartį. Pakeitus reglamentavimą CK 6.750 straipsnio 4 dalyje įtvirtintas aiškus sąrašas atvejų, kada nutraukusiam sutartį turistui suteikiama teisė sutarties nutraukimo mokesčio nemokėti:

1) iki kelionės pradžios kelionių organizatorius pakeičia organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygas ir yra CK 6.752 straipsnio 2 dalyje nurodytos aplinkybės;

2) dėl turisto nurodytų trūkumų organizuotos turistinės kelionės sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų;

3) organizuotos turistinės kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta atsiranda nenugalimos jėgos aplinkybių, dėl kurių gali tapti neįmanoma vykdyti organizuotą turistinę kelionę ar nuvežti turistus į organizuotos turistinės kelionės tikslo vietą[128].

Nurodytina, kad iš esmės analogiškos nuostatos įtvirtintos ir Standartinių sąlygų 6.1. punkto nuostatose, kurios yra privalomos įtvirtinti šalių sudaromoje organizuotos turistinės kelionės sutartyje[129].

---

[125] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[126] *Ibid.*
[127] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000), (redakcija 2018-01-01 - 2018-02-28).
[128] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[129] „Dėl Organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 30 d., https://www.infolex.lt/ta/491541

Pažymėtina, kad atlikti pakeitimai vertinti teigiamai, nes yra detalūs ir palieka nedaug vietos galimoms interpretacijoms. Kita vertus, tokios nuostatų formuluotės kaip „sutartis negali būti toliau vykdoma“ ar „nenugalimos jėgos aplinkybės, dėl kurių gali tapti neįmanoma vykdyti organizuotą turistinę kelionę“ yra vertinamojo pobūdžio, todėl labai tikėta, jog dėl šių formuluočių kils ginčų ir teismams reikės šiais klausimais pasisakyti. Dėl šios priežasties labai svarbu, kad teismai iš karto nusistatytų aiškias šių nuostatų vertinimo taisykles ir jų principingai laikytųsi, siekiant šalių teisių užtikrinimo, teisinio tikrumo ir teisėtų lūkesčių principų įgyvendinimo.

Be kita ko, atkreiptinas dėmesys į tai, kad keičiantis technologijoms vis daugiau sutarčių yra sudaroma ne kelionių agentūrų patalpose, o nuotolinių būdu, šalims nesusitikus ir nematant viena kitos. Šiuo būdu sudarant sutartis iš esmės turisto padėtis rinkoje yra ne tokia palanki, nei kad sudarant sutartį kelionių organizatoriaus patalpose. Turistas, nuotoliniu būdu sudarydamas sutartį, nepaisant to, kad reikalavimai suteikiamai informacijai yra pakankamai detalūs, vis tiek neturi galimybės gauti tokios pat kokybės informacijos, kokią gautų tiesiogiai bendraudamas su kelionių organizatoriumi. Turistas, tokiu būdu užsakydamas organizuotą turistinę kelionę, susiduria su didesne rizika, kad dėl tam tikrų sudarant sutartį neišsiaiškintų niuansų, jo sudaryta sutartis, užsakyta kelionė neatitiks jo teisėtų lūkesčių, todėl informacijos trūkumas pripažintinas kaip papildomas turisto padėtį silpninantis aspektas, dėl kurio pakeitus reglamentavimą turistams suteikiama papildomų teisinių garantijų[130].

2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (toliau – Direktyva dėl vartotojų teisių 2011/83/ES) labai prisidėjo prie vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje[131]. Šios direktyvos 2 straipsnio 7 punkte nurodyta, kad „nuotolinės prekybos sutartis – prekiautojo ir vartotojo sutartis, sudaryta pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą prekiautojui ir vartotojui fiziškai kartu nedalyvaujant ir išskirtinai naudojantis viena arba daugiau nuotolinio ryšio priemonių iki sutarties sudarymo ir įskaitant jos sudarymo momentu“[132]. Atkreiptinas dėmesys, kad nuotolinio ryšio priemonėmis apibrėžiami tam tikri instrumentai, padedantys šalims nesant vienu metu toje pačioje vietoje sudaryti sutartis. Siekiant iliustruoti pateiktinas šių priemonių-instrumentų iliustracinio

[130] Mindaugas Kiškis, „Vartotojo teisė atsisakyti sutarties – praktinis jos įgyvendinimas nuotolinės prekybos sutartyse“, *Mykolo Romerio universitetas* (2012), https://ssrn.com/abstract=2490706

[131] Saulius Katuoka, „2011 m. spalio 25 d. Direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių perkėlimas į Lietuvos teisę“, iš *Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga*, Lina Novikovienė ir kt. (Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013), 46.

[132] „2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB“, EUR-lex, žiūrėta 2018 liepos 4 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/lt/TXT/?uri=CELEX:32011L0083

sąrašo pavyzdžiai: internetas, telefonas elektroninis paštas, faksas ir pan. Pažymėtina, kad Direktyvos dėl vartotojų teisių 2011/83/ES 6 straipsnyje nurodyti itin griežti nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims taikomi informacijos pateikimo reikalavimai, kurie vertintini kaip informacijos pateikimo vartotojams užtikrinimo garantas. Taip pat minėtos direktyvos 9 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas nuotolinės prekybos sutarties ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties 14 dienų atsisakymo laikotarpis[133].

Šios nuostatos minėtos direktyvos pagrindu perkeltos ir į Lietuvos teisinį reguliavimą. CK 6.228[10] straipsnyje įtvirtinta bendroji vartotojo teisė per keturiolika dienų, nenurodant priežasties ir nepatiriant papildomų kitų išlaidų, atsisakyti nuotolinės sutarties ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties[134]. Kaip jau minėta, organizuotos turistinės kelionės sutartis yra priskirtina prie vartojimo sutarčių rūšių, kuri keičiantis technologijoms, atsiradus internetui, dažnai sudaroma nuotoliniu būdu, todėl atsižvelgiant į šią organizuotos turistinės kelionės sutarties ypatybę, siekiant vartotojų teisių apsaugos, CK 6.750 straipsnio 5 dalyje įtvirtinta papildoma turisto teisė nenurodant priežasties per 14 dienų atsisakyti ne prekybos patalpose sudarytos organizuotos turistinės kelionės sutarties ir nemokėti sutarties atsisakymo mokesčio[135]. Šios nuostatos tiesiogiai darančios nuorodą į vartojimo sutarčių normas, laikytina pozityvia naujove naujojo reglamentavimo kontekste.

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad atlikti teisinio reguliavimo pakeitimai yra pakankamai detalūs, suteikiantys turistams daugiau teisių ir galimybių, todėl vertintini teigiamai, kaip efektyvi prevencinė priemonė, mažinanti galimų ginčų grėsmę, iš esmės praplečianti turistų, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teises, be kita ko, padidinanti teisinį aiškumą, suprantamumą. Kita vertus, bendro pobūdžio vertinamųjų formuluočių išliko, todėl labai svarbu, jog kilus ginčams dėl jų aiškinimo, teismai iš karto nusistatytų aiškias šių nuostatų vertinimo taisykles ir jų principingai laikytųsi, kitu atveju, neužtikrinus teisinio tikrumo ir teisėtų lūkesčių principų įgyvendinimo, galimai kils papildomų naujų reglamentavimo ir jo aiškinimo problemų, kurias reikės spręsti pakartotinai.

2.2.2. Kelionių organizatoriaus teisė atsisakyti organizuotos turistinės kelionės sutarties

Sutarties laisvės principas suponuoja ne tik turisto, bet ir kelionių organizatoriaus teisę nutraukti sutartį. Naujosios kelionių direktyvos preambulės 32 punkte įtvirtinta gairė, pagal kurią valstybės narės įpareigojamos įtvirtinti teisės aktų nuostatas, kelionių organizatoriui suteikiančias

[133] „2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB“, EUR-lex, žiūrėta 2018 liepos 4 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/lt/TXT/?uri=CELEX:32011L0083
[134] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[135] *Ibid.*

teisę tam tikrais atvejais nutraukti organizuotos kelionės paslaugų sutartį iki kelionės pradžios neatlyginant žalos. Kaip pavyzdys pateiktina situacija, kada kelionių organizatorius nesurenka minimalaus keliautojų skaičiaus, pažymint, kad ši galimybė turėtų būti prieš tai numatyta sutartyje, be kita ko, kelionių organizatorius tokiu atveju turėtų grąžinti turisto pagal sutartį sumokėtus pinigus[136].

Naujosios kelionių direktyvos 12 straipsnio 3 dalyje įtvirtinti du pagrindiniai kelionių organizatoriaus teisės nutraukti sutartį atsiradimo pagrindai.

Pirmu atveju, kelionių organizatoriui suteikiama teisė nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį, grąžinant turistui visus jo pagal sutartį sumokėtus pinigus, bet papildomai neatlyginant žalos, jeigu kelionių paketą įsigyja mažiau nei sutartyje nurodytas minimalus asmenų skaičius ir kelionių organizatorius apie sutarties nutraukimą turistui praneša per šalių sudarytoje sutartyje įtvirtintą laikotarpį. Atkreiptinas dėmesys, kad pranešti turistui apie sutarties nutraukimą privaloma:

1) prieš 20 dienų iki kelionės, jeigu kelionės trukmė ilgesnė nei 6 dienos;

2) likus 7 dienoms, jeigu kelionės trukmė ne ilgesnė nei 6 dienos, bet ne trumpesnė nei 2 dienos;

3) prieš 48 valandas iki kelionės pradžios, jeigu kelionė trunka trumpiau nei 2 dienas[137].

Antra kelionių organizatoriaus alternatyvi galimybė tokiomis pat sąlygomis, kaip ir pirmu atveju, nutraukti sutartį yra atsiradusios neišvengiamos ir nepaprastos aplinkybės, dėl kurių kelionių organizatorius negali įvykdyti sutartinių įsipareigojimų ir jis iki kelionės pradžios nedelsdamas praneša apie sutarties nutraukimą keliautojui[138].

Pažymėtina, kad CK 6.751 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta: „Kelionių organizatorius turi teisę iki organizuotos turistinės kelionės pradžios nutraukti sutartį, grąžinti turistui visus sumokėtus pinigus už organizuotą turistinę kelionę ir atlyginti turisto patirtą žalą“[139]. Atkreiptinas dėmesys, kad to paties straipsnio 2 ir 3 dalyse iš esmės pažodžiui perkelti anksčiau minėti Naujosios kelionių direktyvos 12 straipsnio 3 dalyje įtvirtinti du pagrindiniai kelionių organizatoriaus teisės nutraukti sutartį atsiradimo pagrindai. Nekartojant jau minėtų nuostatų, pažymėtina, kad Lietuvos įstatymų leidėjas minėtus pagrindus perkėlė iš esmės tinkamai pagal Europos Sąjungos nustatytas gaires.

---

[136] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN

[137] *Ibid.*

[138] *Ibid.*

[139] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).

Nurodytina, kad minėtos nuostatos yra nurodytos ir Standartinėse sąlygose[140], kurios yra privalomos įtvirtinti tarp šalių sudaromoje organizuotos turistinės kelionės sutartyje.

Kita vertus, kvestionuotina CK 6.751 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta formuluotė. Pažymėtina, kad pagal ankstesnį reglamentavimą kelionių organizatorius galėjo nutraukti sutartį tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias privalėjo nedelsdamas informuoti kitą šalį, t. y. turistą[141]. Vertinant atliktus pakeitimus, pasakytina, kad šiuo aspektu iš esmės praplėstos galimybės atsisakyti sutarties ne tik turistui, bet ir kelionių organizatoriui, kuriam suteiktos iš esmės analogiškos, kaip ir vartotojui (turistui), teisės iki sutarties vykdymo pradžios nutraukti sutartį, atlyginant kitos šalies patirtus nuostolius, nesiejant atsisakymo galimybės su svarbių priežasčių buvimu. Darbo autoriaus nuomone, tokia įstatyminė nuostata iš esmės padidins iki vykdymo pradžios nutrauktų sutarčių skaičių. Be kita ko, ši nuostata Europos Sąjungos siekiamų tikslų kontekste, autoriaus nuomone, yra vertintina prieštaringai, nes Naujojoje kelionių direktyvoje nustatyti tikslai yra suteikti teisę kelionių organizatoriui nutraukti sutartį tik išimtiniais atvejais, siekti didesnės vartotojų teisių apsaugos, tačiau Lietuvos įstatymų leidėjas įtvirtino absoliučią teisę kelionių organizatoriui iki sutarties pradžios nutraukti sutartį, atlyginant nuostolius. Darbo autoriaus nuomone, kelionių organizatoriui, kaip stipresniajai sutarties šaliai, verslininkui, užsiimančiam tam tikra nuolatine veikla, turinčiam platesnes galimybes įvertinti savo veiklos planus ir galinčiam prisiimti savo veiklos riziką, neturėtų būti suteikiama absoliuti teisė nutraukti sutartį iki kelionės pradžios, sumokant tik kilusius nuostolius, nes tai iš esmės pažeidžia silpnesniosios šalies interesus, išbalansuoja teisių ir interesų pusiausvyrą, neužtikrina vartotojų teisių apsaugos ir apskritai tokia nuostata siekiamų tikslų kontekste turėtų būti vertinama kaip nesusipratimas, todėl ateityje, darbo autoriaus nuomone, turi būti pakoreguota.

Autoriaus vertinimu, siekiant suvokti šių atliktų pakeitimų priežastis reikėtų prisiminti patį kontekstą, t. y. ilgas priešingų socialinių grupių derybas, todėl atlikti pakeitimai gali būti vertinami tik kaip kompromisinis variantas, kuris ateityje turės būti keičiamas. Darbo autoriaus nuomone, CK 6.751 straipsnio 1 dalies nuostata turės būti pakoreguota taip: „Kelionių organizatorius turi teisę iki organizuotos turistinės kelionės pradžios **dėl svarbių priežasčių** nutraukti sutartį, grąžinti turistui visus sumokėtus pinigus už organizuotą turistinę kelionę ir atlyginti turisto patirtą žalą“. Darbo autoriaus nuomone, kelionių organizatorius yra stipresnioji šalis, todėl suteikiama analogiška teisė kaip ir silpnesniajai sutarties šaliai iš esmės išbalansuoja teisių ir interesų pusiausvyrą, todėl yra ydinga ir žalinga.

Be kita ko, praplėtus kelionių organizatoriaus teises atsisakant sutarties iki sutarties vykdymo, nors ir įtvirtintos papildomos prievolės kelionių organizatoriui, susijusios su informacijos

[140] „Dėl Organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 30 d., https://www.infolex.lt/ta/491541

[141] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000), (redakcija 2018-01-01 - 2018-02-28).

pateikimu dėl nesusidariusios minimalios turistinę kelionę įsigijusių asmenų grupės arba apie naujai paaiškėjusias nenugalimos jėgos aplinkybes, tačiau, autoriaus nuomone, neištaisyta kita ne tokia šiuo metu aiškiai pastebima problema, kuri iš esmės apsunkina turistų įrodinėjimą, pasireiškia dideliu turistų nepasitenkinimu ir yra nereikalingų ginčų teismuose priežastis, tai yra nepakankamai aiškus ir detalus turistui priteistinų nuostolių sąrašas. Darbo autoriaus nuomone, įvertinus, jog organizuotos turistinės kelionės sutartis yra vartojimo sutartis, būtų tikslinga palengvinti turistų, kaip silpnesniosios sutarties šalies, įrodinėjimo pareigą ir įtvirtinti pavyzdinį nuostolių sąrašą. Manytina, kad šis sąrašas sumažintų ginčų teismuose skaičių, be kita ko, toks įstatyminis orientyras būtų paskata kelionių organizatoriams atsakingiau įvertinti veiklos planus ir prisiimti veiklos neigiamų pasekmių riziką.

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad nors pakeitus reglamentavimą kelionių organizatoriui, norinčiam atsisakyti sutarties, ir įtvirtintos papildomos prievolės, susijusios su informacijos pateikimu turistui, tačiau šios prievolės laikytinos neesminėmis, lyginant su praplėstomis kelionių organizatoriaus teisėmis. Kelionių organizatoriui iš esmės suteikta analogiška teisė kaip ir vartotojui-turistui atsisakyti sutarties, padengiant tik turisto nuostolius. Tokie pakeitimai, autoriaus vertinimu, yra žalingi, neatitinka Europos Sąjungos siekiamų tikslų tiek turizmo sektoriuje, tiek vartotojų teisių apsaugos srityje, pažeidžia silpnesniosios šalies teises ir interesus ir todėl iš esmės padidins ginčų skaičių, kels turistų nepasitenkinimą. Manytina, kad šioje srityje būtinų atlikti darbų dar yra ir jie turės būti atlikti ateityje derinant priešingų socialinių grupių interesus, o atlikti pakeitimai gali būti vertinami tik kaip kompromisinis, t. y. ne galutinis, variantas.

Darbo autorius, įvertinęs Naujosios kelionių direktyvos siekiamus tikslus ir šios direktyvos pagrindu įtvirtintą reglamentavimą bei identifikavęs netinkamai į Lietuvos nacionalinę teisę perkeltą nuostatą, kuri iš esmės suteikia absoliučią teisę kelionių organizatoriui iki sutarties vykdymo pradžios nutraukti sutartį, atlyginant tik nuostolius, Lietuvos Respublikos Seimui siūlo pakoreguoti CK 6.751 straipsnio 1 dalies nuostatą, ją išdėstant taip: „Kelionių organizatorius turi teisę iki organizuotos turistinės kelionės pradžios **dėl svarbių priežasčių** nutraukti sutartį, grąžinti turistui visus sumokėtus pinigus už organizuotą turistinę kelionę ir atlyginti turisto patirtą žalą.

Taip pat darbo autorius, įvertinęs Europos Sąjungos siekiamus tikslus vartotojų teisių apsaugos srityje bei atsižvelgęs į tai, jog organizuotos turistinės kelionės sutartis yra vartojimo sutartis, siekiant palengvinti turistų, kaip silpnesniosios sutarties šalies, įrodinėjimo pareigą bei sumažinti ginčų teismuose skaičių, siūlo Europos Parlamentui inicijuoti reglamentavimo pakeitimus ir įtvirtinti pavyzdinį turistui atlygintinų nuostolių, kelionių organizatoriui iki kelionės pradžios nutraukus sutartį, sąrašą.

2.3. Organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygų keitimas

Naujosios kelionių direktyvos 11 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta valstybių narių pareiga užtikrinti, kad iki kelionės pradžios kelionių organizatorius negalėtų vienašališkai keisti kelionės paslaugų paketo sutarties sąlygų (išskyrus aiškiai nustatyta tvarka – kainą), nebent nustatoma imperatyvių sąlygų visuma:

1. Tokią teisę organizatorius turi būti pasilikęs sutartyje;
2. Pakeitimai turi būti mažareikšmiai ir
3. Kelionių organizatoriaus patvariojoje laikmenoje pateikiamas aiškus, pastebimas ir suprantamas turisto informavimas apie pakeitimus[142].

Pažymėtina, kad minėtos nuostatos perkeltos į CK 6.752 straipsnį, kurio 1 dalyje nurodyta, kad „*kelionių organizatorius neturi teisės iki organizuotos turistinės kelionės pradžios vienašališkai keisti organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygų, išskyrus kainą šio kodekso* (aut. past. CK) *6.752[1] straipsnyje nustatyta tvarka, nebent yra visos šios aplinkybės:*

1) tokia kelionių organizatoriaus teisė nustatyta organizuotos turistinės kelionės sutartyje;

2) organizuotos turistinės kelionės sutarties pakeitimai nėra esminiai;

3) kelionių organizatorius turisto pageidaujama forma patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikė turistui informaciją apie pakeitimus“[143].

Atkreiptinas dėmesys, kad Standartinių sąlygų 8 punkte įtvirtintos iš esmės analogiškos sąlygos, kaip ir CK[144].

Lyginant Naujosios kelionių direktyvos nuostatas ir įgyvendinant direktyvą pakeistą Lietuvos teisinį reglamentavimą, pažymėtina, kad skirtumas šiuo atveju pačioje nuostatų formuluotėje, pagal kurią, autoriaus nuomone, praplečiamos kelionių organizatoriaus teisės keisti sutarties sąlygas, t. y. praplečiamas aplinkybių sąrašas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Naujojoje kelionių direktyvoje nurodoma, kad pakeitimai turi būti mažareikšmiai, o CK įtvirtinta, kad pakeitimai neturi būti esminiai. Nors iš esmės formuluotės mažai skiriasi, tačiau akivaizdžiai praplečiamas aplinkybių sąrašas, nes jeigu pakeitimai nėra esminiai, jie yra leidžiami, nors Naujojoje kelionių direktyvoje reglamentavimas numatytas griežtesnis – leidžiami tik mažareikšmiai pakeitimai. Autoriaus nuomone, toks nuostatų perkėlimas negali būti vertinamas kaip tinkamas, nes suteikiamos platesnės interpretavimo ribos verslininkų, t. y. kelionių

[142] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN

[143] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).

[144] „Dėl Organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 30 d., https://www.infolex.lt/ta/491541

organizatorių, naudai, dėl to tikslai, susiję su didesne turistų apsauga, nėra įgyvendinami. Mažareikšmis pagal lietuvių kalbos žodyne pateikiamą reikšmę reiškia maža reikšmės turintį[145], o esminis – pačią esmę be kurios sutartis nebūtų laikoma sudaryta, todėl neesminiu galima traktuoti kur kas platesnį sąrašą pakeitimų, nei kad būtų galima įtvirtinus sąvoką mažareikšmis. Autoriaus nuomone, leidžiamų neesminių pakeitimų formuluotė turi būti pakeista į leidžiamus tik mažareikšmius pakeitimus, siekiant tinkamo nuostatų perkėlimo, be kita ko, tinkamos vartotojų, t. y. turistų, teisių ir interesų apsaugos.

Kita vertus, būtina pažymėti, kad kitais aspektais šie pakeitimai vertintini kaip pozityvūs, nes ankstesnės redakcijos nuostatos buvo neaiškios ir nevisiškai logiškos. Pagal ankstesnės redakcijos CK 6.752 straipsnio 1 dalį sutartyje kelionių organizatorius galėjo numatyti savo teisę dėl svarbių priežasčių, nedelsiant apie tai jas informavus turistą, pakeisti su turistu sudarytos sutarties atitinkamą sąlygą. Šiuo atveju turistui buvo suteikiama teisė atsisakyti sutarties. O to paties straipsnio 2 dalyje buvo nustatyta iš esmės analogiška teisės nuostata, tačiau pagal šią dalį turistas atsisakyti keisti sutartį galėjo tik tada, kai toks pakeitimas jam padarytų esminės žalos[146]. Taigi, atlikti pakeitimai nors ir tobulintini, tačiau vertintini teigiamai, kaip suteikiantys daugiau teisinio aiškumo.

Be kita ko, reikėtų pažymėti, kad Naujosios kelionių direktyvos pagrindu buvo įtvirtinta CK 6.752 straipsnio 2 dalis, pagal kurią turistui suteikta teisė per kelionių organizatoriaus nustatytą protingą terminą sutikti su pakeitimais arba nutraukti sutartį nemokant sutarties nutraukimo mokesčio, jeigu egzistuoja bent viena iš šių alternatyvių sąlygų:

1) iki kelionės pradžios kelionių organizatorius iš esmės pakeičia bet kurią iš CK 6.748 straipsnio 1 dalies 1 punkte įtvirtintų pagrindinių organizuotos turistinės kelionės paslaugų sąlygų ir / ar ypatumų;

2) kelionių organizatorius neturi galimybės įvykdyti sutartų specialių turisto pateiktų reikalavimų;

3) kelionių organizatorius siūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais[147].

Pagal naująjį reglamentavimą taip pat įtvirtinama ir kitų papildomų teisių. Reikėtų atkreipti dėmesį į CK 6.752 straipsnio 3 dalyje įtvirtintą, neįpareigojančią nei turistą, nei kelionių organizatorių, nuostatą, pagal kurią kelionių organizatoriui suteikiama teisė pasiūlyti turistui lygiavertę ar aukštesnės kokybės kitą organizuotą turistinę kelionę po to, kai turistas organizuotos turistinės kelionės sutartį nutraukia dėl CK 6.752 straipsnio 2 dalyje nurodytų aplinkybių. Be kita ko, turistui sutikus su pakeitimais, CK 6.752 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta dar viena papildoma

[145] Stasys Keinys, *Darbartinės lietuvių kalbos žodynas. 7-as pataisytas ir papildytas leidimas* (Vilnius: Lietuvių kalbos institutas, 2012), 387.
[146] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000), (redakcija 2018-01-01 - 2018-02-28).
[147] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).

turisto teisė reikalauti dalies sumokėtų pinigų grąžinimo, jeigu sumažėja kelionės kaina ar suprastėja jos kokybė[148].

Taigi, įgyvendinant Naująją kelionių direktyvą pakeistas teisinis reguliavimas numato, kad kelionių organizatorius neturi teisės vienašališkai keisti sutarties sąlygų, nebent nustatomas imperatyvių sąlygų visetas. Pagal ankstesnį reglamentavimą formuluotė buvo kitokia, t. y. įgalinti kelionių organizatorių vienašališkai keisti sutarties sąlygas dėl svarbių priežasčių. Vien pakeistos nuostatos formulavimas iš esmės yra orientuotas į taikymo išimtinumą. Darbo autoriaus nuomone, tokia kelionių organizatoriaus teisė, kuri taikoma išimtiniais atvejais dėl mažareikšmių pakeitimų, atsižvelgiant į vykdomos veiklos specifiką ir ypatumus, yra reikalinga ir pateisinama, o detalus išimtinių aplinkybių reglamentavimas ir numatytos turisto teisių apsaugos priemonės, pagal kurias, be kita ko, suteikiama teisė nemokant atšaukimo mokesčio numatytais atvejais nutraukti sutartį, yra pakankamos. Kita vertus, kaip minėta, atliktinų pakeitimų, siekiant tinkamo Naujosios kelionių direktyvos perkėlimo, dar yra, o juos atlikus, manytina, kad tikslas, t. y. šios nuostatos taikymas tik kaip išimtį, atliekant mažareikšmius pakeitimus, bus pasiektas.

Taip pat būtina nagrinėti organizuotos turistinės kelionės sutarties kainos keitimo naujoves. Iki Naujosios kelionių direktyvos CK 6.752 straipsnio 3 dalyje buvo įtvirtinta galimybė kelionių organizatoriui sutartyje numatyti savo teisę likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios padidinti kelionės kainą, jeigu pasikeičia vežimo išlaidos, tarp kurių išlaidos privalomiems mokesčiams, degalams ar atitinkamų valiutų keitimui. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad kelionių organizatorius privalėjo suteikti išsamią informaciją, susijusią su kainos padidėjimu, o turistui buvo suteikta kainos didinimo atsisakymo teisė[149].

Pakeitus reglamentavimą Naujosios kelionių direktyvos pagrindu sukurtas naujas atskiras CK 6.752^1 straipsnis nustatantis organizuotos turistinės kelionės sutarties kainos keitimo taisykles. Šio straipsnio 1 dalyje įtvirtinta kelionių organizatoriaus teisė po organizuotos turistinės kelionės sutarties sudarymo didinti organizuotos turistinės kelionės kainą tik nustačius visas šias sąlygas:

1. Kelionių organizatoriaus kainos didinimo teisė yra nurodyta organizuotos turistinės kelionės sutartyje;

2. Organizuotos turistinės kelionės sutartyje įtvirtinta aiški nuostata, pagal kurią sumažėjus išlaidoms turistui suteikiama teisė reikalauti sumažinti kainą, nurodant kainos perskaičiavimo taisykles;

[148] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[149] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000), (redakcija 2018-01-01 - 2018-02-28).

3. Likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios turistui aiškiai ir suprantamai patvariojoje laikmenoje suteikiama informacija apie kainos padidinimą, priežastis ir kainos padidėjimo apskaičiavimo taisykles[150].

Pagal naująsias nuostatas kainos didinimo klausimas yra reglamentuojamas detaliau ir griežčiau. Kelionių organizatoriui suteikiama teisė kainą didinti tik išimtiniais atvejais, nustačius egzistuojantį sąlygų visetą. Manytina, kad tokio reglamentavimo pagrindinis tikslas yra prevencinis, t. y. siekis užkardyti nepagrįstą kainos didinimą. Praktikoje pasitaikydavo atvejų, kada kelionių organizatorius, grįsdamas padidėjusiomis vežimo išlaidomis ir nenumatytais mokesčiais, nežymiai pakeldavo kainą, o turistas, nenorėdamas papildomų rūpesčių, tiesiog sutikdavo su kainos keitimu. Šiuo atveju įstatymų leidėjas, siekdamas kainos pakeitimo pagrindų aiškumo, įtvirtino pareigą organizuotos turistinės kelionės sutartyje nustatyti aiškias kainos pakeitimo taisykles, kurios užtikrintų turistui analogišką teisę, įvykus tam tikriems įvykiams, lemiantiems kainos sumažėjimą, reikalauti dalies permokėtos sumos grąžinimo.

Be kita ko, CK 6.752[1] straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad didinti organizuotos turistinės kelionės kainą galima tik tuo atveju, kai kainos didinimą tiesiogiai lemia:

1. Degalų ar kitų energijos šaltinių išlaidų padidėjimas;

2. Pakitęs su į sutartį įtrauktų paslaugų, susijusių mokesčių ar rinkliavų, kuriuos taiko tiesiogiai vykdant organizuotą turistinę kelionę nedalyvaujantys tretieji asmenys, dydis;

3. Užsienio valiutos keitimo kurso pokytis[151].

Taip pat pažymėtina, kad pagal naująjį reglamentavimą aiškiai įtvirtinta turisto teisė reikalauti kainos sumažinimo šiais atvejais (CK 6.752[1] straipsnio 3 dalis):

1. Sumažėjus CK 6.752[1] straipsnio 2 dalyje nurodytoms išlaidoms;

2. Netinkamai vykdant organizuotos turistinės kelionės sutartį, nebent kelionių organizatorius įrodo, kad organizuotos turistinės kelionės sutartis vykdoma netinkamai dėl turisto kaltės;

3. Kai dėl siūlomų alternatyvių paslaugų organizuota turistinė kelionė tampa žemesnės kokybės, negu nurodyta organizuotos turistinės kelionės sutartyje;

4. Jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistas jų atsisako pagal CK 6.754 straipsnio 5 dalį;

5. Jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų organizuotos turistinės kelionės sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą pagrįstą laikotarpį nepašalina trūkumų[152].

[150] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[151] *Ibid.*
[152] *Ibid.*

Taip pat reikėtų pažymėti, kad kelionių organizatorius turi teisę, pateikdamas tokių išlaidų pagrindimą, išskaičiuoti faktines administravimo išlaidas (CK 6.752[1] straipsnio 4 dalis)[153].

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad kelionių organizatoriaus teisė iki kelionės pradžios vienašališkai keisti sutarties sąlygas yra orientuota į šios teisės išimtinį taikymą, atliekant mažareikšmius pakeitimus, todėl, atsižvelgiant į vykdomos veiklos specifiką ir ypatumus, yra reikalinga ir pateisinama, o nustatytos turisto teisių garantijos yra pakankamos. Be kita ko, pažymėtina, kad atlikus teisinio reguliavimo pakeitimus ne tik kelionių organizatoriui suteikta kelionės kainos didinimo teisė (kaip tą numatė ankstesnis reglamentavimas), bet ir turistui įtvirtinta aiški kelionės kainos mažinimo numatytais atvejais reikalavimo teisė. Autoriaus vertinimu, atlikti pakeitimai yra kur kas detaliau ir aiškiau suformuluoti, atitinka proporcingumo principą ir pernelyg neriboja nei kelionių organizatoriaus, nei turisto teisių ir interesų. Kita vertus, netinkamai perkeldamas Naująją kelionių direktyvą Lietuvos įstatymų leidėjas įgalino kelionių organizatorių vienašališkai keisti organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygas, jeigu pakeitimai yra neesminiai, nors pagal Naująją kelionių direktyvą pakeitimai turi būti mažareikšmiai, taip įstatymų leidėjas nepagrįstai praplėtė kelionių organizatoriaus teises keisti sutarties sąlygas, t. y. iš esmės praplėtė aplinkybių sąrašą. Darbo autorius, įvertinęs tai, kad Naujosios kelionių direktyvos nuostata į Lietuvos nacionalinę teisę perkelta netinkamai bei atsižvelgęs į vieną pagrindinių Europos Sąjungos keliamų tikslų užtikrinti tinkamą vartotojų, t. y. turistų, teisių ir interesų apsaugą, Lietuvos Respublikos Seimui siūlo pakoreguoti CK 6.752 straipsnio 1 dalies 2 punktą, jį išdėstant taip: „organizuotos turistinės kelionės sutarties pakeitimai yra mažareikšmiai“.

2.4. Organizuotos turistinės kelionės sutarties šalių pasikeitimas

Naujosios kelionių direktyvos preambulės 30 punkte nurodoma, kad dažnai kelionių organizatoriai su keliautojais sutartis sudaro likus daug laiko iki sutarties vykdymo, todėl valstybės narės turėtų turistams suteikti teisę tam tikromis sąlygomis perleisti sutartį kitam asmeniui, nes iki kelionės pradžios esant ilgam laiko tarpui gali įvykdyti įvairių nenumatytų įvykių[154]. Būtina pažymėti, kad pagal minėtą nuostatą kelionių organizatoriui turėtų būti suteikta teisė reikalauti patirtų išlaidų, pavyzdžiui, vardo ir pavardės pakeitimo, naujo bilieto išdavimo, transporto priemonės atšaukimo, atlyginimo[155].

---

[153] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).

[154] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN

[155] *Ibid.*

Nusistatytos gairės pagrindu Naujosios kelionių direktyvos 9 straipsnyje įtvirtinta valstybių narių pareiga užtikrinti keliautojų teisę perleisti sutartį kitam asmeniui, jeigu šis asmuo tenkina visas sutarčiai taikytinas sąlygas ir jeigu iki kelionės pradžios keliautojas pagrįstai apie sutarties perleidimą patvariojoje laikmenoje informuoja kelionių organizatorių. Atkreiptinas dėmesys, kad prieš 7 dienas iki sutarties vykdymo pradžios pateiktas pranešimas visais atvejais pripažįstamas pagrįstu[156].

Pažymėtina, kad minėtos nuostatos iš esmės pažodžiui perkeltos į CK, kurio 6.753 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta turisto teisė perleisti organizuotą turistinę kelionę kitam asmeniui, kuris įgis visas turisto turėtas teises ir pareigas pagal organizuotos turistinės kelionės sutartį, jeigu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios turistas pateiks kelionių organizatoriui pagrįstą pranešimą. Atkreiptinas dėmesys, jog įstatyminis reglamentavimas taip pat numato, kad turisto pranešimas pateiktas ne vėliau kaip likus 7 dienoms iki organizuotos turistinės kelionės pradžios visada yra laikomas pagrįstu[157].

Pažymėtina, kad analogiškos nuostatos įtvirtintos ir Standartinių sąlygų 9.1. punkte – taigi, jos yra privalomos įtvirtinti tarp šalių sudaromoje organizuotos turistinės kelionės sutartyje[158].

Atkreiptinas dėmesys, kad ankstesniame įstatyminiame reglamentavime nebuvo nustatyta konkrečių terminų iki kada pranešimas apie sutarties perleidimą turėjo būti laikomas pagrįstu, dėl to pasitaikydavo atvejų, kada kelionių organizatorius nurodydavo iki kada turistui leidžiama perleisti sutartį ir tie terminai paprastai būdavo nustatomi ne turisto naudai. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad priklausomai nuo pasirinkto kelionių organizatoriaus skirtingai nustatomas terminas dažnai sukeldavo papildomų neaiškumų ir atitinkamai dėl to kildavo papildomų ginčų. Šiuo atveju, manytina, kad nustatytas septynių dienų terminas yra suteikiantis daugiau apibrėžtumo ir aiškumo, todėl vertintinas teigiamai.

Reikėtų pažymėti, kad turistas, perleidžiantis teisę į organizuotą turistinę kelionę, ir kitas asmuo kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į organizuotą turistinę kelionę perleidimu, sumokėjimą, kaip ir pagal ankstesnį reglamentavimą, atsako solidariai (CK 6.753 straipsnio 2 dalis)[159]. Autoriaus vertinimu, tokia nuostata atitinka proporcingumo principą ir užtikrina, kad šia turisto teise nebūtų piktnaudžiaujama, siekiant išvengti mokėjimų, perleidžiant sutartį nemokiam asmeniui.

[156] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN

[157] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).

[158] „Dėl Organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 30 d., https://www.infolex.lt/ta/491541

[159] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).

Be kita ko, Naujosios kelionių direktyvos 9 straipsnio 2 dalies ir 3 dalies pagrindu CK 6.753 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta nuostata, pagal kurią kelionių organizatorius, siekiantis gauti išlaidų, susijusių su sutarties perleidimu, atlyginimą, turistą, perleidžiantį organizuotą turistinę kelionę kitam asmeniui, turi informuoti apie faktines organizuotos turistinės kelionės sutarties perleidimo išlaidas ir pateikti šias išlaidas pagrindžiančius įrodymus. Pažymėtina, kad išlaidos turi būti pagrįstos ir negali viršyti kelionių organizatoriaus dėl organizuotos turistinės kelionės sutarties perleidimo patirtų faktinių išlaidų[160]. Manytina, kad tokia nuostata yra reikalinga, nes kelionių organizatorius gali patirti tam tikrų sutarties perleidimo išlaidų, pavyzdžiui, išlaidų už transporto bilieto atšaukimą ir naujo bilieto išdavimą ir pan., tačiau, autoriaus nuomone, šios išlaidos turėtų būti apibrėžtos konkrečia maksimalia galima išsireikalauti pinigų suma, nes, autoriaus vertinimu, šiuo atveju egzistuoja kelionių organizatoriaus, kaip stipresniosios sutarties šalies, piktnaudžiavimo šia savo teise grėsmė, reikalaujant atlyginti neprotingas, tariamai patirtas faktines išlaidas, pateikiant kvestionuotiną šias išlaidas pagrindžiančių įrodymų sąrašą. Pažymėtina, kad turistas, kaip silpnesnioji šalis, ne retai neturi resursų ginčyti kelionių organizatoriaus veiksmų teismine tvarka, todėl yra priverstas kelionių organizatoriaus nurodymus vykdyti, todėl šioje vietoje yra būtina įtvirtinti papildomas vartotojų (turistų) teisių apsaugos garantijas. Autoriaus nuomone, be nustatytos maksimalios faktinių išlaidų sumos, būtų tikslinga pateikti tokių galimų išlaidų aiškų ir detalų sąrašą. Kadangi CK 6.753 straipsnio 3 dalies nuostata įtvirtinta įgyvendinant Naujosios kelionių direktyvos 9 straipsnio 2 ir 3 dalis, teigtina, kad pakeitimai turėtų būti atlikti visos Europos Sąjungos mastu, todėl juos inicijuoti turėtų Europos Parlamentas.

Taip pat būtina pažymėti, kad CK 6.753 straipsnio pavadinimas „Organizuotos turistinės kelionės sutarties šalių pasikeitimas“ yra netikslus ir klaidinantis. Ankstesnės redakcijos analogiškame straipsnyje iš esmės buvo reglamentuojama tiek turisto, tiek ir kelionių organizatoriaus teisė perleisti sutartį, todėl įstatymų leidėjas, darbo autoriaus nuomone, pasirinko lengviausią būdą ir analogišką straipsnio pavadinimą įtvirtino ir naujos redakcijos straipsnyje. Pabrėžtina, kad naujos redakcijos CK 6.753 straipsnyje reglamentuojama išimtinai tik turisto teisė perleisti organizuotą turistinę kelionę kitam asmeniui bei įtvirtinamos šio perleidimo pasekmės. Nors kitose CK nuostatose kelionių organizatoriui yra suteikiama teisė tam tikrais atvejais atsisakyti sutarties[161], tačiau apie kelionių organizatoriaus teisę perleisti sutartį CK 6.753 straipsnyje apskritai nėra užsimenama, t. y. ši teisė kelionių organizatoriui nėra suteikiama. Todėl, norint išvengti klaidinimo ir siekiant tikslumo, šio straipsnio pavadinimas yra koreguotinas. Autorius Lietuvos Respublikos Seimui siūlo minėto straipsnio pavadinimą pakeisti ir išdėstyti taip: „Turisto teisė perleisti organizuotos turistinės kelionės sutartį“.

[160] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[161] *Žr. 2.2.2. Kelionių organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties. Siekiant nekartoti ankstesniame skyrelyje išdėstytų minčių kelionių organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties nebus pakartotinai aptarinėjama.

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad Naujosios direktyvos pagrindu pakeitus reglamentavimą turistas savo teisę į organizuotą turistinę kelionę gali perleisti kitam asmeniui, kuris perims visas iš organizuotos turistinės kelionės sutarties kylančias turisto teises ir pareigas, jeigu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios turistas pateiks kelionių organizatoriui pagrįstą pranešimą ir atlygins faktines kelionių organizatoriaus patirtas išlaidas. Pagal naująjį reglamentavimą ne vėliau kaip likus 7 dienoms iki organizuotos turistinės kelionės pradžios pateiktas pranešimas visais atvejais yra laikomas pagrįstu, todėl ši nuostata yra laikytina suteikianti daugiau apibrėžtumo, aiškumo, konkretumo, be kita ko, neutralizuojanti kelionių organizatoriaus galimybę skirtingai nustatyti ir aiškinti pagrįsto pranešimo terminą. Kita vertus, vis dar esti kelionių organizatoriaus, kaip stipresniosios sutarties šalies, piktnaudžiavimo savo teise, reikalaujant atlyginti tariamai patirtas, neprotingas faktines išlaidas, grėsmė, pateikiant kvestionuotiną šias išlaidas pagrindžiančių įrodymų sąrašą. Todėl, darbo autoriaus nuomone, tikslinga ateityje įstatyminiu lygmeniu apibrėžti maksimalią galimą išsireikalauti pinigų sumą už faktines kelionių organizatoriaus išlaidas bei pateikti tokių galimų išlaidų aiškų ir detalų sąrašą. Be kita ko, darbo autorius pažymi, kad CK 6.753 straipsnio pavadinimas „Organizuotos turistinės kelionės sutarties šalių pasikeitimas“ yra netikslus ir klaidinantis, nes pavadinimas neatitinka straipsnio turinio, todėl Lietuvos Respublikos Seimui rekomenduoja jį pakeisti, išdėstant taip: „Turisto teisė perleisti organizuotos turistinės kelionės sutartį“.

3. ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES PROBLEMINIAI ASPEKTAI

Pažymėtina, kad organizuotos turistinės kelionės sutartis, kaip ir kiekviena atskira sutarčių rūšis, yra specifinė, unikali ir turi tik jai būdingų ypatybių. Šio darbo tikslas yra išnagrinėti šias ypatybes, kurios padėtų atskleisti šios sutarties minėtąjį unikalumą, specifiką ir taip identifikuoti probleminius aspektus, nagrinėjant tai, dėl ko šios kategorijos bylose kyla daugiausiai ginčų, dėl ko pasisako teismas ir kas, autoriaus vertinimu, yra taisytina, bei pateikti galimus sprendimo būdus, siekiant šalių teisių užtikrinimo, vartotojų teisių apsaugos, teisinio tikrumo ir teisėtų lūkesčių principų įgyvendinimo.

3.1. Pareiga teikti informaciją

„Vartotojo teisės į informaciją įgyvendinimo užtikrinimas yra vienas kertinių Europos Sąjungos vartotojų apsaugos politikos ir teisinio reguliavimo vartotojų apsaugos tikslų“[162]. Pagrindinis Naujosios kelionių direktyvos tikslas yra tinkamas vartotojų informavimas prieš sudarant sutartį, nes informuotas vartotojas yra geriausias savo teisių gynėjas[163]. Naujosios kelionių direktyvos pagrindu yra atnaujinami kelionių srities teisės aktai ir supaprastinamas jų taikymas skaitmeniniame amžiuje. Atnaujinami informacijos teikimo reikalavimai – informacija prieš sudarant sutartį nebeapsiriboja vien įvairiais lankstinukais. Naujojoje kelionių direktyvoje pateikiamos aiškios gairės ir nurodomos informacijos reikalavimų formuluotės bei pateikiami informacijos šablonai, kurie turi būti paskelbti kelionių organizatorių interneto svetainėse.

Analizuojant Lietuvos teismų praktiką pastebima, kad ženkli dalis ginčų turizmo teisiniuose santykiuose kylą dėl pareigos teikti informaciją netinkamo vykdymo. Atkreiptinas dėmesys, kad vartojimo teisiniuose santykiuose, t. y. sutartiniuose teisiniuose santykiuose, susiklosčiusiuose verslininkui (profesionalui) ir vartotojui sudarius sutartį, viena pagrindinių ir didžiausių problemų yra susijusių su informacijos netinkamu pateikimu ir šios informacijos netinkamu suvokimu[164]. Tokia faktinė situacija suponuoja būtinybę šį probleminį aspektą nagrinėti plačiau.

[162] Danguolė Bublienė, „Vartotojų teisė į informaciją pagal naująją Vartotojų teisių direktyvą: žingsnis pirmyn ?“, iš *Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje*, Lina Novikovienė ir kt. (Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011), 40.
[163] Jelena Ristić, Stefan Milanović, „Harmonization of legal framework of the Republic of Serbia in the field of tourist services with the EU rules“, iš *Tourism in function of development of the Republic of Serbia* Drago Cvijanović ir kt. (Vrnjačka Banja: University of Kragujevac, 2017), 163-180.
[164] Joasia Luzak, „Vulnerable travellers in the digital age“, *EuCML* 3 (2016): 130-135.

Nekvestionuojama, kad viena esminių vartotojo teisių yra jo teisė į informaciją[165]. Pažymėtina, kad ESTT savo jurisprudencijoje formuoja informuoto vartotojo modelį, pažymėdamas verslininko pareigą teikti vartotojui būtiną informaciją susiklosčius ir sutartiniams, ir nesutartiniams vartojimo teisiniams santykiams[166]. Tendencija keisti teisinį reguliavimą, siekiant užtikrinti informacijos silpnesniajai šaliai gavimą, esti daugumoje teisinių sistemų[167].

Naujojoje kelionių direktyvoje yra įtvirtintas turisto – vartotojo – teisių apsaugos prioriteto principas, pagal kurį kelionių organizatoriui, teikiančiam kelionių paslaugas, konkrečiai nurodoma būtina pateikti turistui informacija[168].

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad iki Naujosios kelionių direktyvos pagrindu atliktų pakeitimų abstraktūs kelionių organizatoriaus pateiktinos informacijos reikalavimai buvo įtvirtinti CK 6.748 straipsnyje. Pavyzdžiui, CK 6.748 straipsnio 2 dalyje buvo nurodyta, kad kelionių organizatorius, prieš sutarties su turistu pasirašymą, turėjo turistui suteikti įstatymų nustatytos formos ir turinio išsamią informaciją (nurodyti informaciją apie sveikatos formalumus, su pasu ir vizomis susijusius reikalavimus ir t. t.)[169]. Privaloma suteikti informacija ir jos turinys buvo detalizuojamas ankstesnės redakcijos Turizmo įstatymo 7 straipsnio 2 ir 5 dalyse, įtvirtinant kataloguose ar kitoje turistines keliones aprašančioje medžiagoje bei rašytiniu dokumentu iki sutarties pasirašymo turistui pateiktiną informaciją[170]. Aktualios redakcijos CK žymiai detaliau yra reglamentuojama būtina suteikti informacija. CK 6.748 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas kelionių organizatoriaus raštu popieriuje ar naudojant kitą patvarią laikmeną pateiktinos informacijos siūlant turistui įsigyti kelionių paslaugas detalus sąrašas, pažymint, kad informacija turi būti aiški, suprantama ir neklaidinanti.

Kelionių organizatoriaus iki sutarties sudarymo pateiktina turistui informacija (CK 6.748 str. 1 d.)		
Kelionių organizatorius iki sutarties sudarymo privalo raštu popieriuje ar naudojant kitą patvarią laikmeną turistui pateikti aiškią, suprantamą ir neklaidinančią informacija:		
1.	apie pagrindines organizuotos turistinės kelionės sąlygas ir (ar) pagrindinius teikiamų paslaugų ypatumus:	
	a)	kelionės tikslo vietą (vietas), maršrutą ir buvimo laikotarpius – nurodyti datas ir, kai įtraukta apgyvendinimo paslauga, įskaičiuotų nakvynių skaičių;

[165] Antanas Rudzinskas, „Ar įstatyme įtvirtintos informavimo pareigos yra efektyvios“, iš *Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga*, Lina Novikovienė ir kt. (Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013), 75.
[166] Gert Straetmans, „Some Thoughts on the Future European Consumer Acquis“, *European Business Law Review* 20 (2009): 429–430.
[167] Hans-W Micklitz, Jules Stuyck, Evelyne Terryn, *Cases, Materials and Text on Consumer Law* (Oxford and Portland, Oregon: Hart Publishing, 2010): 226.
[168] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN
[169] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000), (redakcija 2018-01-01 - 2018-02-28).
[170] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“. *Valstybės žinios* 32, 852 (1998), (redakcija 2011-09-01 - 2014-10-31).

	b)	transporto priemones, jų duomenis ir kategorijas, išvykimo ir grįžimo vietas, datas ir laiką, laukimo tarpinėse stotelėse trukmę, vietas ir transporto jungtis. Tais atvejais, kai tikslus laikas dar nenustatytas, kelionių organizatorius, kelionių pardavimo agentas informuoja turistą apie apytikslį išvykimo ir grįžimo laiką;
	c)	apgyvendinimo vietą, pagrindinius požymius ir, jei pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles yra nustatyta, informaciją apie turistinę kategoriją arba klasę;
	d)	maitinimą arba maitinimo paslaugas;
	e)	apsilankymus, ekskursiją (ekskursijas) ar kitas paslaugas, įtrauktas į galutinę organizuotos turistinės kelionės kainą;
	f)	tai, ar kuri nors kelionės paslauga turistui bus teikiama kaip grupės nariui (tais atvejais, kai tai nėra akivaizdu, atsižvelgiant į aplinkybes), ir, kai tai yra įmanoma, informaciją apie apytikslį grupės dydį;
	g)	kalbą, kuria bus teikiamos paslaugos, kai turisto galimybė pasinaudoti jomis priklauso nuo žodžiu pateikiamos informacijos;
	h)	informaciją, ar organizuota turistinė kelionė iš esmės tinka riboto judumo asmenims, ir turisto prašymu – tikslią informaciją apie organizuotos turistinės kelionės tinkamumą, atsižvelgiant į turisto poreikius;
2.	kelionių organizatoriaus ir (ar) kelionių pardavimo agento rekvizitus ar kontaktinius duomenis (fizinio asmens vardą, pavardę arba juridinio asmens pavadinimą, taip pat adresą, telefono numerį ir, jei turi, elektroninio pašto adresą);	
3.	bendrą organizuotos turistinės kelionės kainą, į kurią įskaičiuoti mokesčiai, visos papildomos įmokos, rinkliavos ir kitos išlaidos, arba, kai tos išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos prieš sudarant sutartį, informaciją apie papildomas išlaidas, kurias turistas vis dar gali patirti;	
4.	organizuotos turistinės kelionės apmokėjimo tvarką, įskaitant kainos dalį, kuri turi būti sumokėta iš anksto, likusios sumos mokėjimo grafiką;	
5.	minimalų turistų skaičių, kurio reikia, kad organizuota turistinė kelionė įvyktų, ir terminą, nurodytą CK 6.751 straipsnio 2 dalyje, per kurį turistas gali nutraukti sutartį, jei organizuotai turistinei kelionei nesurenkamas minimalus turistų skaičius;	
6.	paso ir vizos reikalavimus, įskaitant apytikslę vizos išdavimo proceso trukmę;	
7.	su sveikata susijusius formalumus (informaciją apie valstybių, į kurias vykstama, užkrečiamųjų ligų epidemiologinę būklę, privalomas ir rekomenduojamas profilaktikos priemones, informaciją apie sveikatos draudimo įforminimo tvarką);	
8.	turisto teisę nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį CK 6.750 straipsnyje nustatyta tvarka;	
9.	turisto teisę atsisakyti ne prekybos patalpose sudarytos organizuotos turistinės kelionės sutarties per 14 dienų CK 6.228[10] straipsnio 1 dalyje nustatyta tvarka;	
10.	neprivalomą arba privalomą draudimą išlaidoms, atsirandančioms turistui nutraukus organizuotos turistinės kelionės sutartį, arba pagalbos, įskaitant turisto grąžinimą į pradinę išvykimo vietą, išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju apmokėti[171].	

Atkreiptinas dėmesys, kad CK 6.749 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad visą lentelėje minėtą informaciją kelionių organizatorius turi nurodyti ir su turistu sudaromoje organizuotos turistinės kelionės sutartyje[172]. Taip pat sutartyje kelionių organizatorius turi nurodyti aiškią ir suprantamą informacija apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus, apie kelionių organizatoriaus vidinę pretenzijų nagrinėjimo tvarką, apie turisto teisę perleisti sutartį, kelionių organizatoriaus draudimo

[171] *Lentelė parengta pagal CK 6.748 str. 1 d. „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[172] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).

įmonės duomenis ir kita[173]. Pažymėtina, kad CK 6.748 straipsnio 1 dalyje ir CK 6.749 straipsnio 2 dalyje nurodyta informacija yra laikoma neatskiriama organizuotos turistinės kelionės sutarties dalimi (CK 6.749 straipsnio 3 dalis)[174].

Taigi, galima daryti išvadą, kad nauju reglamentavimu pastebimai griežčiau nuspręstą reguliuoti būtinos informacijos pateikimą, imperatyviai įtvirtinant kur kas detalesnį ir aiškesnį būtinos pateikti informacijos sąrašą.

Taip pat nurodytinas teismų praktikoje pateikiamas išaiškinimas, pagal kurį įrodinėjimo pareiga, kad privaloma informacija buvo pateikta turistui, perkeliama kelionių agentui ar kelionių agentūrai, jeigu agentas ar agentūra sudarant sutartį atstovavo kelionių organizatoriui[175].

Būtina pažymėti, kad aktualios redakcijos CK 6.748 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta naujovė, pagal kurią kelionių organizatoriui iki organizuotos turistinės kelionės sutarties sudarymo nepateikus turistui privalomos informacijos apie bendrą kelionės kainą, mokesčius ir kt., turistui suteikiama teisė nemokėti papildomų mokesčių, rinkliavų ir kitų išlaidų, neįskaičiuotų į bendrą kelionės kainą[176].

Be kita ko, LAT yra išaiškinęs, kad viena pagrindinių pareigų sudarant sutartį yra paslaugų teikėjo pareiga atskleisti esminę reikšmę sutarčiai sudaryti turinčią informaciją. Atkreiptinas dėmesys, kad LAT taip pat pažymėjo, kad būtinos suteikti informacijos sąrašas, įtvirtintas CK, nėra baigtinis, be kita ko, nurodė, kad pateiktinos informacijos apimčiai turi būti taikomas ikisutartinių santykių sąžiningumo principas[177]. Organizuotos turistinės kelionės paslaugų teikimo atveju, Naujojoje kelionių direktyvoje aiškiai nurodoma turistui privaloma suteikti informacija, detalizuojant apie konkrečias paslaugas pateiktinus duomenis. Toks detalumas yra grindžiamas turisto kaip vartotojo teisių apsaugos prioriteto principu[178]. Pažymėtina, kad CK 6.748 straipsnio 2 dalyje yra įtvirtinta kelionių organizatoriaus pareiga aiškiai, suprantamai ir pastebimai turisto pageidaujama forma pranešti turistui apie visus CK 6.748 straipsnio 1 dalyje nurodytos informacijos pakeitimus, kuriuos kelionių organizatorius turi pateikti patvarioje laikmenoje iki sutarties sudarymo[179].

Pažymėtina, kad LAT yra išaiškinęs, kad kiekviena konkreti situacija dėl pateiktinos turistui informacijos išsamumo turi būti vertinama individualiai, t. y. negalima informacijos išsamumo

---

[173] *Kita reiškia nepaminėtą informaciją nurodytą CK 6.749 straipsnio 2 dalyje (suvestinė redakcija nuo 2018-07-17 iki 2018-12-31).
[174] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[175] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2015 m. gegužės 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-381-421/2015“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/1049418
[176] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[177] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 10 d., https://www.infolex.lt/tp/160308
[178] „Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:31990L0314&from=LT
[179] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).

sutapatinti su įstatyme imperatyviais įtvirtintos informacijos turistui pateikimu. Būtina atsižvelgti į turisto pageidavimus, keliavimo patirtį ir į kitas individualias savybės (pavyzdžiui, kokius reikalavimus turistas nurodė dėl viešbučio aplinkos, apgyvendinimo, maitinimo, ar turistas keliauja pirmą kartą ir panašiai)[180]. Be kita ko, ne vienoje byloje LAT buvo akcentavęs, kad kelionių organizatoriaus kaip verslininko, t. y. stipresniosios sutarties šalies, pareiga yra ne tik užtikrinti informacijos apie teikiamas paslaugas teisingumą ir teikiamų paslaugų kokybę, prisiimti neigiamų vykdomos veiklos padarinių riziką, bet ir pasirenkant trečiuosius asmenis savo įsipareigojimams vykdyti, juos atsirinkti ypatingai kruopščiai ir užtikrinti galimybę kontroliuoti jų vykdomą veiklą[181].

Pažymėtina, kad vertinant verslininko pateiktos informacijos atitikimą įstatyme įtvirtintiems reikalavimams, pasitelkiamas tiek subjektyvusis, tiek ir objektyvusis kriterijai.

Subjektyviuoju kriterijumi siekiama išsiaiškinti, kaip konkretus vartotojas, konkrečioje situacijoje suvokė verslininko pateiktą informaciją, atsižvelgiant į turisto keliavimo patirtį, jo pageidavimus ir kitas individualias savybes[182].

Atkreiptinas dėmesys, kad subjektyviuoju kriterijumi yra neapsiribojama ir lemiama reikšmė, prioritetas šiuose specifiniuose teisiniuose santykiuose yra teikiamas objektyviajam kriterijui, remiantis kuriuo siekiama išsiaiškinti, ar informacija, kurią pateikė verslininkas, yra tinkama ir pakankama suvokti „vidutiniam vartotojui“, t. y. vidutiniškai informuotam, protingai atidžiam ir apdairiam asmeniui, neturinčiam profesionalių žinių[183]. „Vidutinio vartotojo standartas“ buvo sukurtas ir suformuotas ESTT praktikoje klaidinančios reklamos, laisvo prekių judėjimo, prekių ženklų apsaugos bylose[184]. Šios kategorijos bylose ESTT buvo išaiškinta, kad vidutinis vartotojas – tai hipotetinis visų vartotojų (ar tam tikros vartotojų grupės) vidurkis, kuris yra pasitelkiamas konkrečioje situacijoje vertinant paslaugų teikėjo suteiktos informacijos poveikį vartotojo ekonominiam elgesiui, t. y. ar atsižvelgiant į pateiktos informacijos turinį bei aplinkybes, pateikta informacija suklaidintų vidutinį vartotoją ir paveiktų jo ekonominį elgesį. Pažymėtina, kad

[180] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 10 d., https://www.infolex.lt/tp/160308

[181] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/88328;
„Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 10 d., https://www.infolex.lt/tp/160308

[182] *Ibid.*

[183] Ieva Navickaitė-Sakalauskienė, „Vidutinio vartotojo Standartas: Pagalba ar papildomas apsunkinimas ginant vartotojų teises“, *Socialinių mokslų studijos* 3, 4 (2011): 1375-1390.

[184] „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1998 m. liepos 16 d. sprendimas byloje Nr. C-210/96“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/default.aspx?id=1919&crd=68416&lng=LT;
„Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2000 m. sausio 13 d. sprendimas byloje Nr. C-220/98“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/default.aspx?id=1919&crd=42154&lng=LT;
„Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2003 m. balandžio 8 d. sprendimas byloje Nr. C-44/01“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/default.aspx?id=1919&crd=42113&lng=LT ir kt.

ESTT „vidutinį vartotoją“ apibūdiną kaip protingai gerai informuotą, protingai atidų ir apdairų asmenį, taip suteikiant tam tikro lankstumo[185].

„Vidutinio vartotojo standartas“ norminį pobūdį įgavo, kai buvo priimta 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje (toliau – Direktyva 2005/29/EB)[186], tačiau net ir tada vartotojų teises ginančios institucijos, valstybių narių nacionaliniai teismai išlaikė itin plačią veiksmų laisvę taikant šį standartą[187].

Pažymėtina, kad „vidutinio vartotojo standartas“ turi būti siejamas ne su gebėjimu informaciją gauti, bet su turimos informacijos suvokimu. Kitaip tariant, informacijos nepakankamumo atveju, t. y. kai informacija pateikiama nurodant tam tikras nuorodas, vidutiniškai gerai informuotas, protingai atidus ir apdairus vartotojas neturi pareigos šios informacijos ieškoti ar numanyti tam tikrų aplinkybių buvimą, t. y. „vidutinis vartotojas“ turi pareiga susipažinti tik su objektyviai jam prieinama informacija. Be kita ko, atkreiptinas dėmesys, kad tam tikrais atvejais verslininko pateikta informacija gali būti traktuotina kaip klaidinanti, jeigu, kaip yra išaiškinęs ESTT, pateikdamas informaciją verslininkas nutyli svarbią, esminę informaciją. Pateiktos informacijos klaidingumas vertinamas atsižvelgiant į visas susijusias aplinkybes, tarp kurių pateiktą duomenų kiekį, bendrą informacijos pateikimą[188].

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Lietuvos teismai, aiškindami vidutinio vartotojo sąvoką, vadovavosi ESTT pateiktais išaiškinimais ir juos iš esmės pažodžiui perkėlė į Lietuvos teismų praktiką[189].

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme, priimtame įgyvendinant Direktyvą 2005/29/EB, norminė vidutinio vartotojo apibrėžtis pirmą kartą teisės aktų lygmeniu įtvirtinta ir Lietuvoje[190]. Minėtos įstatymo 2 straipsnio 13 dalyje vidutinis vartotojas apibūdinamas kaip „vartotojas, kuris yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius“[191].

---

[185] Ieva Navickaitė-Sakalauskienė, „Vidutinio vartotojo Standartas: Pagalba ar papildomas apsunkinimas ginant vartotojų teises“, *Socialinių mokslų studijos* 3, 4 (2011): 1375-1390.

[186] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB 2005 m. gegužės 11 d. dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004“, EUR-lex, žiūrėta 2018 sausio 26 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32005L0029

[187] Ieva Navickaitė-Sakalauskienė, *op. cit.*

[188] *Ibid.*

[189] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 10 d., https://www.infolex.lt/tp/160308

[190] Ieva Navickaitė-Sakalauskienė, *op. cit.*

[191] „Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas“, *Valstybės žinios* 6, 212 (2008);
„Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. gruodžio 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-659/2013“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 5 d., https://www.infolex.lt/tp/776736

Atkreiptinas dėmesys, kad LAT yra pažymėjęs, kad priklausomai nuo konkrečios prekės ar paslaugos rūšies ar kategorijos vidutinio vartotojo atidumo, rūpestingumo laipsnis gali skirtis, tačiau jo ekonominis elgesys yra sietinas su bendru įspūdžiu apie prekę, paslaugą, kainą, savybes ir panašiai[192].

Siekiant iliustruoti tinkamo informavimo svarbą ir galimas dėl šios pareigos netinkamo vykdymo pasekmes, pateiktinas konkrečios situacijos pavyzdys, kai ieškovai prašė priteisti iš kelionių organizatoriaus turtinės ir neturtinės žalos, patirtos dėl neįvykusios kelionės, nesuteikus ieškovui informacijos apie turisto paso galiojimo reikalavimus, atlyginimo. Teismui pateiktame ieškinyje nurodyta, jog ginčas kilo dėl kelionių organizatoriaus, su kuriuo turistas sudarė turizmo paslaugų teikimo sutartį, neįvykdytos pareigos informuoti turistą, jog asmens, vykstančio į Egiptą, pasas turi galioti mažiausiai du mėnesius po kelionės pabaigos, todėl turistas iš anksto negavęs šios informacijos nepasikeitė paso ir dėl šios priežasties nebuvo įleistas į lėktuvą. Dėl to neišsipildė ieškovų pagrįsti lūkesčiai kartu švęsti Naujųjų metų šventę, jie patyrė nemalonių išgyvenimų. LAT nurodė, kad tarpininkaujanti kelionių agentūra turėjo turistui pateikti rašytinį dokumentą su išdėstyta išsamia ir neklaidinančia informacija apie kelionės sąlygas, paso galiojimo terminą, pasienio formalumus, t. y. turėjo atskleisti esminę reikšmę sutarčiai sudaryti turinčią informaciją, kad turistas galėtų priimti informacija grįstą sprendimą dėl sutarties sudarymo, o nagrinėjamu atveju tai nebuvo padaryta. Kadangi ieškovas dėl minėtos atsakovo pareigos neįvykdymo neturėjo galimybės pasinaudoti sutartomis paslaugomis ir negalėjo kartu su šeima išvykti į kelionę sutikti Naujųjų metų, sustiprinti šeimyninių ryšių, pailsėti, buvo pripažinta, kad visi šeimos nariai patyrė neigiamų emocijų, išgyvenimų, stresą, apmaudą, todėl tiek neišvykusiam į kelionę ieškovui, tiek ir jo šeimos nariams (kurie į kelionę išvyko) buvo priteistas neturtinės žalos atlyginimas[193].

Kita siekiant iliustruoti pateiktina byla, kurioje ieškovai įsigijo iš atsakovo kelionę į Kretą su apgyvendinimu 3 žvaigždučių viešbutyje, tačiau viešbutis neatitiko savo kategorijos, saugumo ir higienos reikalavimų: prie jo vyko statybos, girdėjosi triukšmas, paplūdimys buvo nešvarus. LAT nurodė, kad prieš pasirašant sutartį kelionės organizatorius privalo suteikti turistui išsamią informaciją ir pažymėjo, kad negali būti apsiribojama vien tik privalomos įstatyme nustatytos informacijos pateikimu, būtina suteikti ir neklaidinančią informaciją apie objekto vietą, apgyvendinimo tipą, patogumo lygį ar kategoriją, klasę ir pagrindinius ypatumus. Teismas pabrėžė, kad atsakovas turėjo vartotojams (ieškovams) suteikti tiek informaciją apie viešbučio turistinę kategoriją, tiek ir pagrindinius ypatumus, tarp jų viešbučiams Graikijoje keliamus mažesnius reikalavimus. Teismo vertinimu ši informacija turistui priimant sprendimą dėl sutarties su kelionių

[192] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 10 d., https://www.infolex.lt/tp/160308

[193] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2015 m. gegužės 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-381-421/2015“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/1049418

organizatoriumi sudarymo galėjo turėti esminės reikšmės. Kadangi atsakovas informacijos neatskleidė bei apgyvendino ieškovus viešbučio kategorijos, sanitarijos ir elementarios higienos reikalavimų neatitinkančiame viešbutyje, LAT pripažino, kad jam atsirado pareiga atlyginti dėl to ieškovų patirtus nuostolius[194].

Panaši situacija nagrinėta ir kitoje LAT byloje, kurioje teismas pripažino, kad kelionių organizatorius suklaidino turistus ir kelionės metu suteikė paslaugas, neatitinkančias turistų lūkesčių. Konkrečiu atveju LAT pripažino, kad kelionių organizatorius neįrodė, jog ieškovus informavo, kad pagal sutartį užsakytos kruizinio laivo paslaugos, patogumai atitiks Egipto įvertinimo standartus, kurie iš esmės skiriasi nuo paprastai turistų įsivaizduojamo 5 žvaigždučių kruizinio laivo kategorijos. LAT atkreipė dėmesį, kad elgdamasis sąžiningai kelionių organizatorius turėjo turistus, kaip silpnesniąją sutarties šalį, informuoti ir apie kruizinio laivo kategoriją, ir apie kitus esminius ypatumus, pavyzdžiui, apie tai, jog priimančioje valstybėje reikalavimai keliami kruizinių laivų 5 žvaigždučių kategorijai yra mažesni. LAT nurodė, kad kelionių organizatoriaus nesuteikta informacija galėjo turėti esminės reikšmės turistams priimant sprendimą dėl sutarties sudarymo. Teismas nustatęs, kad sutartis nebuvo vykdoma atsižvelgiant turistų protingus lūkesčius, taikė CK 6.754 straipsnio 2 dalį ir priteisė nuostolių atlyginimą[195].

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad pareiga teikti informaciją yra viena pagrindinių pareigų, dėl kurios teismų praktikoje kyla sąlyginai daug ginčų ir kurie daugumoje atveju sprendžiami vartotojų naudai. Naujosios kelionių direktyvos pagrindu pakeitus reglamentavimą pastebimai griežčiau nuspręstą reguliuoti būtinos informacijos pateikimą, imperatyviai įtvirtinant kur kas detalesnį ir aiškesnį būtinos pateikti informacijos sąrašą. Pažymėtina, kad kelionių organizatoriaus pateiktos informacijos atitikimas įstatyme nustatytiems reikalavimams vertinamas pasitelkiant tiek objektyvųjį kriterijų, t. y. taikant „vidutinio vartotojo“ standartą, tiek ir subjektyvųjį – vertinant, kaip konkretus turistas galėjo suvokti pateiktą informaciją, atsižvelgiant į turisto pageidavimus, keliavimo patirtį ir kitas individualias savybes. Tokie detalūs reikalavimai informacijos teikimui ir principinė teismų pozicija lemia kelionių organizatoriaus prievolę informaciją teikti ypatingai preciziškai, nes netinkamas šios pareigos atlikimas dažnu atveju gali lemti kelionių organizatoriaus atsakomybę.

[194] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 10 d., https://www.infolex.lt/tp/160308

[195] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. lapkričio 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-556/2013“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 28 d., https://www.infolex.lt/tp/761877

3.2. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.754 straipsnio 2, 3 dalių ir 5 dalies taikymo atribojimas

Aktualios redakcijos CK 6.754 straipsnio 2 dalyje nurodyta: „Jeigu organizuotos turistinės kelionės sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą privalo ištaisyti turisto nurodytus trūkumus, išskyrus šio straipsnio 3 dalyje nustatytus atvejus“[196]. CK 6.754 straipsnio 3 dalyje pažymima, kad „Kelionių organizatorius gali netaisyti [...] trūkumų, kai to padaryti neįmanoma arba jei tai sukeltų neproporcingų išlaidų atsižvelgiant į trūkumų mastą ir į netinkamai suteiktų paslaugų, nurodytų [...] sutartyje, vertę. Jeigu kelionių organizatorius neištaiso trūkumų dėl [...] nurodytų priežasčių, taikomos šio kodekso 6.754[1] straipsnio nuostatos dėl žalos atlyginimo“[197].

Kitas atsakomybės pagrindas yra įtvirtintas CK 6.754 straipsnio 5 dalyje, pagal kurį „Kai kelionių organizatorius negali suteikti didelės paslaugų dalies pagal [...] sutartį, jis pasiūlo turistui be papildomų išlaidų tinkamas alternatyvias paslaugas, kurių kokybė, jeigu įmanoma, būtų lygiavertė [...] sutartyje nurodytai kokybei arba aukštesnė už ją, kad būtų galima toliau tęsti organizuotą turistinę kelionę [...]“[198]. Be kita ko, atkreipiamas dėmesys į tai, kad “Turistas gali atsisakyti pasiūlytų alternatyvų, jeigu jos nėra panašios į tas paslaugas, dėl kurių buvo susitarta [...] sutartyje, arba jeigu suteiktas kainos sumažinimas yra neadekvatus“[199].

Pažymėtina, kad aktualios redakcijos CK įvesta naujovė ir atsakomybės pagrindų sąrašas papildomai nurodytas CK 6.754[1] straipsnio 1 dalyje, kurioje įtvirtinta, kad „turistas turi teisę reikalauti be nepateisinamo delsimo atlyginti turtinę ir neturtinę žalą šiais atvejais: 1) jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų organizuotos turistinės kelionės sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą nepašalina trūkumų; 2) jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistas jų atsisako pagal 6.754 straipsnio 5 dalį; 3) kitais šio kodekso nustatytais atvejais“[200]. Taigi, atkreiptinas dėmesys, kad minėto straipsnio 1 dalies 3 punktas nukreipia į kitus galimus atsakomybės pagrindus, įtvirtintus CK.

Svarbu pažymėti, kad nors reglamentavimas ir pasikeitė, tačiau teismų praktika keičiasi palaipsniui, todėl būtina nagrinėti teismų praktiką, identifikuoti problemas ir jas spręsti, siekiant aiškaus teisinio reglamentavimo. Pažymėtina, kad ankstesnės redakcijos CK 6.754 straipsnio 2 ir 4 dalyse, buvo reglamentuojama atsakomybė už netinkamą turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymą, tačiau analizuojant teismų praktiką galima pastebėti, kad dažnai kildavusi šių teisės

[196] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[197] *Ibid.*
[198] *Ibid.*
[199] *Ibid.*
[200] *Ibid.*

normų atribojimo problema. Tai suponuoja būtinybę šį probleminį aspektą nagrinėti plačiau, siekiant išvengti minėtos problemos tąsos pagal aktualius pakeitimus formuojant naują teismų praktiką, nes iš esmės atsakomybės pagrindai liko labai panašūs.

Ankstesnės redakcijos CK 6.754 straipsnio 2 dalyje buvo įtvirtinta kelionių organizatoriaus prievolė atlyginti turistui jo patirtus nuostolius, jeigu sutartis nebuvo vykdoma atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius. Taip pat pažymėtina, kad to paties straipsnio 4 dalyje buvo įtvirtintas kitas atsakomybės pagrindas, pagal kurį buvo įtvirtinta kelionių organizatorius prievolė, jeigu jis prasidėjus kelionei negalėdavo įvykdyti pagrindinės paslaugų dalies, už tokią pačia kainą, tokiam pačiam terminui turistui pasiūlyti tinkamas alternatyvias paslaugas ir kompensuoti jo ankščiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Kelionių organizatoriui negalint pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba dėl protingų priežasčių turistui jų atsisakius, kelionių organizatorius be papildomo mokesčio turėjo užtikrinti turisto nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, arba grąžinimą atgal, taip pat grąžinti turistui jo sumokėtus pinigus už paslaugas, kurių kelionių organizatorius nesuteikė[201].

Pažymėtina, kad šios nuostatos CK buvo įtvirtintos įgyvendinant Senąją kelionių direktyvą. Minėtos direktyvos preambulėje buvo įtvirtinta kelionių organizatoriaus ir (arba) kelionių pardavimo agento prievolė prieš vartotoją prisiimti atsakomybę ir atlyginti turisto nuostolius, jeigu sutarties sąlygos įgyvendinamos netinkamai, išskyrus nenustatoma paslaugų teikėjo kaltė[202]. Šios direktyvos preambulės nuostatos pagrindu buvo įtvirtinta CK 6.754 straipsnio 2 dalis.

Senosios kelionių direktyvos 4 straipsnio 7 dalyje buvo įtvirtinta kelionių organizatoriaus pareiga be papildomo mokesčio pasiūlyti turistui alternatyvias paslaugas, o tam tikrais atvejais ir išmokėti sutartyje numatytų ir suteiktų paslaugų kainos skirtumą, jeigu prasidėjus kelionei paaiškėtų, kad kelionių organizatorius neįvykdys svarbios ar didelės paslaugų dalies. Be kita ko, direktyvoje buvo nurodoma, kad jeigu alternatyvių paslaugų pasiūlyti neįmanoma arba turistui jie dėl pateisinamų priežasčių yra nepriimtini, kelionių organizatorius be papildomo mokesčio turėjo užtikrinti turisto grąžinimą į išvykimo ar kitą turistui priimtiną grįžimo vietą, taip pat kompensuoti turistui jo patirtas visas išlaidas[203]. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pabrėžiant šių nuostatų svarbą, jos buvo paliktos ir Naujojoje kelionių direktyvoje[204].

Abi nagrinėjamos iš Europos Sąjungos teisės kylančios nuostatos iš esmės reglamentavo atsakomybės klausimus, kurių taikymo sąlygos skirtingos.

---

[201] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000), (redakcija 2018-01-01 - 2018-02-28).
[202] „Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:31990L0314&from=LT
[203] *Ibid.*
[204] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN

2008 m. liepos 18 d. LAT išaiškino, kad ankstesnės redakcijos CK 6.754 straipsnio 4 dalis turėjo būti taikoma tuo atveju, jeigu egzistavo būtina taikymo sąlyga – faktas, paaiškėjęs kelionei prasidėjus, t. y. pradėjus vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutartį, kad kelionės organizatorius neįvykdys arba neturės galimybės įvykdyti pagrindinės, svarbios ar didelės dalies sutartų paslaugų dalies. Taigi 6.754 straipsnio 4 dalimi galima buvo remtis tais atvejais, kai sutartų paslaugų dalis apskritai nebuvo įvykdyta, tačiau, jeigu turizmo paslaugų sutarties nuostatos iš esmės buvo įvykdytos, tačiau sutartis nebuvo vykdoma atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius, pavyzdžiui, ginčijama suteiktų paslaugų kokybė, tokiu atveju taikytina buvo ne CK 6.754 straipsnio 4 dalis, o CK 6.754 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta nuostata[205].

Pavyzdžiui, jeigu pagal sutartį kelionių organizatorius įsipareigojo turistą skraidinti verslo klase, apgyvendinti 5 žvaigždučių viešbutyje, turinčiame privatų paplūdimį, 50 m. ilgio baseiną, su maitinimu „viskas įskaičiuota“, tačiau turistas buvo skraidinamas ekonomine klase, apgyvendintas 4 žvaigždučių viešbutyje, kurio paplūdimiu galėjo naudotis visi pašaliniai asmenys, be kita ko, baseinas buvo 25 m. ilgio, o viešbutyje buvo suteikti tik pusryčiai, tokiu atveju akivaizdu, kad turisto protingi lūkesčiai neišsipildo ir pagrįstai jis galėjo remdamasis CK 6.754 straipsnio 2 dalimi reikalauti nuostolių dėl netinkamai sutarties vykdymo atlyginimo. Būtina atkreipti dėmesį, kad ši nuostata buvo taikoma ir tais atvejais, jeigu netinkamai buvo įvykdyta tik dalis paslaugų, pavyzdžiui, tik maitinimas tipas neatitiko susitarimo arba viešbutis neatitiko 5 žvaigždučių viešbučiams taikomo standarto ar pan. Tačiau jeigu sutartyje sulygtos paslaugos, pavyzdžiui maitinimo, apskritai nebuvo suteiktos, nebuvo siūlyta jokių alternatyvų ar dėl protingų priežasčių jų buvo atsisakyta, o apie numatomą paslaugo neįvykdymą informuota buvo jau kelionei prasidėjus, tokiu atveju pagrįstai buvo galima remtis CK 6.754 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta turisto teisių apsaugos garantija.

Išdėstytų minčių kontekste pateiktina įdomi 2008 m. liepos 18 d. LAT byla, kurioje ieškovai kreipėsi į teismą dėl turtinės ir neturtinės žalos už netinkamai suteiktas turizmo paslaugas atlyginimo. Ieškovų teigimu, atsakovas neįvykdė savo įsipareigojimų, nes nebuvo rezervuoti kambariai, viešbutis neatitiko sutartyje aptartų sąlygų, netinkamai buvo vykdoma maitinimo paslauga, nebuvo vykdomos viešbučio paslaugos, nurodytos atsakovo pateiktame kelionių kataloge. Ieškovų teigimu, dėl netinkamo sutartinių įsipareigojimų vykdymo, kelionių organizatoriaus nebendradarbiavimo, klaidinančios reklamos jie patyrė nusivylimą ir dvasinį skausmą. LAT išaiškino, kad būtina ankstesnės redakcijos CK 6.754 straipsnio 4 dalies taikymo sąlyga yra pradėjus vykdyti sutartį, t. y. prasidėjus kelionei, paaiškėjęs faktas, jog kelionių organizatorius neturės galimybės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies. Teismas pažymėjo, kad visas

[205] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/88328

paslaugas, dėl kurių sutarties šalys susitarė (kelionės organizavimo, vežimo, maitinimo, apgyvendinimo), kelionių organizatorius suteikė, o ieškinys iš esmės buvo grindžiamas netinkama paslaugų kokybe, kuri neatitiko ieškovų lūkesčių. Teismas pažymėjo, kad konkrečiu atveju nebuvo pagrindo taikyti 6.754 straipsnio 4 dalies nuostatų ir priteisti turistams iš kelionių organizatoriaus visų jų už kelionę sumokėtų pinigų. Be kita ko, atkreiptas dėmesys į tai, jog jeigu sutartys nebuvo vykdomos atsižvelgiant į turistų protingus lūkesčius, turėjo būti taikoma CK 6.754 straipsnio 2 dalis, įtvirtinanti kelionių organizatoriaus pareigą atlyginti turistui jo patirtus nuostolius[206].

Atsakomybės už šios sutarties pažeidimus kontekste svarbi ir kita byla, kurioje LAT išaiškino, kad tai, jog turizmo paslaugų sutartį su kelionių organizatoriumi sudaro ne patys ieškovai, o tarkim kaip konkrečiu atveju profesinė sąjunga, jeigu ji sudaryta dėl paslaugų fizinių asmenų asmeniniams poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti, o šie asmenys asmeniškai pirko, t. y. sumokėjo už paslaugas ir jomis naudojosi, sutartis turi būti kvalifikuojama vartojimo sutartimi ir turizmo paslaugų siekę vartotojai turi teisę betarpiškai reikšti reikalavimus atsakovui. Konkrečios situacijos kontekste teismas išaiškino ir pažymėjo, kad atsakovas iš dalies neįvykdė esminę kelionės dalį sudarančios turizmo paslaugos – neužtikrino dalies kelionės programoje numatytų objektų aplankymo (aplankyta tik 28,6 proc. numatytų objektų), taip pažeidė savo prievolę pagal sutartį. Be kita ko, byloje teismas nenustatė, kad atsakovas ieškovams siūlė paslaugas, kaip alternatyvias nesuteiktosioms ankstesnės redakcijos CK 6.754 straipsnio 4 dalies prasme, kad derino jas su turistais, todėl pripažino, kad atsakovas privalo atlyginti ieškovų patirtą turtinę ir neturtinę žalą, nepaisant trečiųjų asmenų, kuriuos jis pasitelkė savo paslaugų teikimui, veiksmų ar neveikimo[207].

Be kita ko, reiktų pažymėti, kad kelionių organizatoriui ne visada turi būti ir yra taikoma atsakomybė. Pavyzdžiui, 2007 m. lapkričio 13 d. byloje, LAT atkreipė dėmesį į ankstesnės redakcijos CK 6.751 straipsnio 2 dalį, įtvirtinusią kelionių organizatorius pareigą sužinojus apie atsiradusias naujas aplinkybes, dėl kurių įvykdyti sutarties ar jos dalies jis nebegalės, nedelsiant informuoti turistą, kuris gavęs šią informaciją įgydavo teisę atsisakyti sutarties ar ją keisti. Konkrečiu atveju ieškovai, po to kai atšaukus rezervaciją gavo pasiūlymą kelionės metu apsigyventi kitame tos pačios kategorijos viešbutyje, teise atsisakyti sutarties nepasinaudojo ir pretenzijų atsakovo atžvilgiu sutartyje nustatyta tvarka nereiškė, todėl teismas padarė išvadą, kad ieškovai su pasiūlyta alternatyva – apgyvendinimu kitame tos pačios kategorijos viešbutyje nemokant

[206] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/88328

[207] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2011 m. gegužės 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-239/2011“, INFOLEX, žiūrėta 2018 vasario 5 d., https://www.infolex.lt/tp/204826

papildomo mokesčio – sutiko. Kadangi ieškovai neprieštaravo sutarties pakeitimui ta dalimi, kuria šalys susitarė dėl alternatyvių paslaugų, buvo pripažinta, kad sutarties pažeidimo nėra[208].

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad ankstesnės redakcijos CK 6.754 straipsnio 2 dalis turėjo būti taikoma tais atvejais, kai turizmo paslaugų teikimo sutartis nors ir buvo vykdoma, tačiau jos vykdymas neatitiko turisto protingų lūkesčių (buvo netinkamos kokybės ar pan.), o CK 6.754 straipsnio 4 dalis, kai sutartų paslaugų dalis apskritai nebuvo įvykdytos jokia forma.

Taigi, atsižvelgiant į atsakomybės pagrindų panašumą iki ir po Naujosios kelionių direktyvos pagrindu atliktų teisinio reguliavimo pakeitimų, vedant paralelę galima daryti išvada, kad aktualios redakcijos CK 6.754 straipsnio 2 ir 3 dalys kaip atsakomybės pagrindas turi būti taikomas tais atvejais, kai organizuotos turistinės kelionės sutartis, yra vykdoma, tačiau ne pagal organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygas, o CK 6.754 straipsnio 5 dalis turi būti taikoma tais atvejais, kada kelionių organizatorius apskritai negali suteikti sutartų paslaugų.

3.3. Teisė į neturtinės žalos atlyginimą

Organizuotos turistinės kelionės sutartiniai santykiai skiriasi nuo kitų vartojimo santykių keletu specifinių bruožų: įsigydamas kelionę vartotojas ne tik sumoka pinigus, bet ir investuoja savo poilsio laiką, laisvalaikį, todėl kelionių organizatoriui pažeidus pagal sutartį prisiimtus įsipareigojimas turistas patiria ne tik finansinius nuostolius, tačiau ir didelius nepatogumus[209].

Europos deliktų teisės principų 10:301 (1) straipsnis numato, kad „neturtinė žala – tai žala dėl asmens sužalojimo, pažeidus žmogaus orumą, laisvę ar kitas asmenines teises [...]“[210]. R. Volodko teigimu, neturtinė žala – tai žalos asmeniui rūšis, kuri pasireiškia neturtinio pobūdžio praradimais dėl pakenkimo asmeninėms neturtinėms vertybėms[211]. CK 6.250 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad „neturtinė žala yra suprantama kaip asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais“[212]. Iš esmės pakenkimas teisės saugomoms ir ginamoms neturtinėms, nematerialiosioms, t. y. ekonominės vertės neturinčioms vertybėms, laikytinas neturtine žala[213].

---

[208] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2007 m. lapkričio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-487/2007“, INFOLEX, žiūrėta 2018 vasario 5 d., https://www.infolex.lt/tp/82086

[209] Salvija Kavalnė, Edmundas Rusinas, „Turizmo santykių teisinis reguliavimas nacionaliniu, tarptautiniu ir supranacionaliniu lygmenimis“, *Jurisprudencija* 24, 2 (2017).

[210] European Group on Tort Law, *Principles of European Tort Law, Text and Commentary* (Vienna/New York: Springer, 2005).

[211] Renata Volodko, *Neturtinės žalos atlyginimas Lietuvoje* (Vilnius: VĮ Registrų centras, 2010), 42.

[212] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).

[213] Valentinas Mikelėnas, *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. I dalis*. (Vilnius: Justitia, 2003).

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje 30 str. 2 d. yra įtvirtinta, kad „asmeniui padarytos materialinės ir moralinės žalos atlyginimą nustato įstatymas“[214]. Aiškindamas šią nuostatą, LRKT yra konstatavęs, kad „būtinumas atlyginti asmeniui padarytą materialinę ir moralinę žalą yra konstitucinis principas, kuris neatsiejamas nuo Konstitucijoje įtvirtinto teisingumo principo: įstatymais turi būti sudarytos visos reikiamos teisinės prielaidos padarytą žalą atlyginti teisingai“[215]. Be kita ko, LRKT yra pažymėjęs, kad „Konstitucija imperatyviai reikalauja įstatymu nustatyti tokį teisinį reguliavimą, kad asmuo, kuriam neteisėtais veiksmais buvo padaryta žala, visais atvejais galėtų reikalauti teisingo tos žalos atlyginimo ir tą atlyginimą gauti“[216].

Neturtinės žalos atlyginimas yra savarankiška civilinės atsakomybės rūšis[217]. Tiek teisės doktrinoje, tiek LAT praktikoje yra pažymima, kad neturtinės žalos atlyginimo instituto paskirtis – teisingai kompensuoti patirtą fizinį ir dvasinį skausmą, neigiamus išgyvenimus, nepatogumus ir kita[218].

Išanalizavus neturtinės žalos ypatybes sutartiniuose santykiuose, būtina pažymėti, kad neturtine žala yra laikytinas teismo pinigais įvertintas, sutarties pažeidimu padaromas neigiamas poveikis asmeninėms neturtinėms vertybėms, pasireiškiantis dvasiniais išgyvenimais, nepatogumais, emocine depresija, pažeminu ir panašiai, sukeliantis neigiamus padarinius vienai iš sutarties šalių ir įstatymais numatantis sutartinės atsakomybės taikymą ir pareigą atlyginti žalą dėl patirto tokio neigiamo poveikio[219]. Taigi, neturtinė žala yra tiesiogiai susijusi su pačiu asmeniu ir iš esmės neatskiriame nuo jo individualios asmenybės, o jos mastas priklauso nuo asmens išgyventų emocijų[220].

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad CK 6.250 straipsnio 2 dalyje nurodoma, kad „neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais“[221]. Pažymėtina, kad CK 6.754^1 straipsnyje įtvirtinta turisto teisė numatytais atvejais reikalauti turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo[222]. Darbo autoriaus nuomone, atskiras įstatymu

---

[214] „Lietuvos Respublikos Konstitucija“, *Valstybės žinios* 33, 1014 (1992).
[215] „Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2006 m. rugpjūčio 19 d. nutarimas“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 26 d., https://www.infolex.lt/tp/62733.
[216] *Ibid.*
[217] Dangutė Ambrasienė ir kt., *Civilinė teisė. Prievolių teisė* (Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2009).
[218] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/88328;
„Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 10 d., https://www.infolex.lt/tp/160308
[219] Eglė Šimkevičienė, „Neturtinės žalos atlyginimo sutartiniuose santykiuose ypatumai“, *Studijos šiuolaikinėje visuomenėje: mokslo darbai* 5 (2014): 175-182.
[220] Renata Volodko, „Subjekto, turinčio teisę į neturtinės žalos atlyginimą, nustatymo problematika bei jo asmeninių savybių įtaka neturtinės žalos atlyginimo dydžiui remiantis Lietuvos teismų praktika“, iš Šiuolaikinės civilinės teisės raidos tendencijos ir perspektyvos, Vytautas Mizaras ir kt. (Vilnius: Justitia, 2007): 95.
[221] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[222] *Ibid.*

įtvirtintas neturtinės žalos atlyginimas už turisto pagrįstų ir protingų lūkesčių nepateisinusią kelionę yra logiškas ir teisingas. Organizuotos turistinės kelionės sutartis visada yra susieta su turisto iš anksto planuojama, laukiama kelione, kuri yra siejama su poilsiu, retomis atostogomis, pramogomis – teigiamais, maloniais pojūčiais, naujais įspūdžiais. Taigi, tai gana jautri sritis, nes turistai planuodami savo dažnai retas atostogas turi pagrįstų lūkesčių, kuriems neišsipildžius (neįvykus kelionei ar esant kitiems teisėtų lūkesčių neatitikimams) turistas gali patirti tiesioginių neigiamų emocinių potyrių, išgyvenimų, nepatogumų, t. y. neturtinės žalos.

Siekiant iliustruoti šį teiginį pateiktinas konkretus pavyzdys, kai šeima, susidedanti iš ieškovų (žmonos ir vyro) bei ketverių metų jų dukters, įsigijo kelionę į Egiptą, tačiau kelionė neįvyko dėl to, kad žmoną buvo atsisakyta skraidinti lėktuvu, nes jos paso galiojimo laikas baigėsi anksčiau nei 6 mėn., skaičiuojant nuo kelionės pabaigos, o kelionių organizatorius apie šį reikalavimą turistės neinformavo. 2013 m. gruodžio 10 d. nutartimi LAT pažymėjo, kad aplinkybės, kad į atsakovo organizuojamą kelionę turėjo vykti visa ieškovų šeima, kelionė planuota iš anksto, kelionės metu buvo suplanuota sutikti Naujųjų metų šventę, kelionė visai šeimai buvo ypač svarbi, laukta, nes ieškovas dirba Didžiojoje Britanijoje ir iki kelionės jis penkis mėnesius nebuvo atvykęs į Lietuvą, šeima prarado galimybę pabūti kartu per retas ir trumpas ieškovo atostogas, yra pakankamos konstatuoti, kad ieškovų šeimai neišvykimas į suplanuotą kelionę sukėlė nepatogumus, stresą ir dvasinius išgyvenimus, dėl ko jiems buvo priteistas neturtinės žalos atlyginimas[223].

Įdomu tai, kad labai panaši byla LAT pasiekė po poros metų. Skirtumas šiuo atveju toks, kad į Egiptą švęsti Naujųjų metų neišvyko tik vienas šeimos narys (vyras), kai tuo tarpu žmona ir dukra išskrido kartu. Ieškinyje pažymėta, jog vyrą (vieną iš ieškovų) buvo atsisakyta įleisti į lėktuvą, nurodant, kad asmens, vykstančio į Egiptą, pasas turi galioti mažiausiai du mėnesius po kelionės pabaigos. Teismas pabrėžė, kad atsakovui netinkamai įvykdžius prievolę suteikti visą būtiną informaciją, ieškovas negalėjo pasinaudoti turizmo paslaugomis ir kartu su šeima išvykti į kelionę, kur planavo kartu sutikti ir švęsti svarbią šventę – Naujuosius metus, taip prarasdamas galimybę pailsėti, sustiprinti šeimyninius ryšius. Teismas pažymėjo, kad vienam iš šeimos narių neišskridus kartu, netikėtumo veiksnys sukėlė neigiamų išgyvenimų, t. y. stresą, apmaudą, neigiamas emocijas, visiems šeimos nariams, todėl buvo priteistas neturtinės žalos atlyginimas[224].

Pateikti pavyzdžiai iliustruoja tai, kad iš pirmo žvilgsnio nedidelis kelionių organizatoriaus nerūpestingumas atliekant savo pareigas, konkrečiais pateiktais atvejais – neinformavimas apie nustatytus reikalavimus paso galiojimo terminui, gali sukelti išties didelius nepatogumus, dvasinius išgyvenimus bei neigiamas emocijas, t. y. neturtinę žalą.

---

[223] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. gruodžio 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-659/2013“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 5 d., https://www.infolex.lt/tp/776736

[224] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2015 m. gegužės 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-381-421/2015“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/1049418

Atkreiptinas dėmesys, kad ankstesnės redakcijos CK 6.754 straipsnio 5 dalyje buvo įtvirtinta turisto teisė reikalauti ir neturtinės žalos atlyginimo, jeigu dėl netinkamų sutartinių įsipareigojimų, už kuriuos atsako kelionių organizatorius, vykdymo, turisto pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo ir dėl šio pažeidimo turistas kelione lieka nepatinkintas. Pažymėtina, kad tokiu atveju atlygintinos neturtinės žalos dydis negalėjo viršyti trigubos pagal sutartį sumokėtos kelionės kainos[225]. Įgyvendinant Naująją kelionių direktyvą pakeitus reglamentavimą, kaip minėta, CK 6.754[1] straipsnyje įtvirtinta turisto teisė numatytais atvejais reikalauti turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo. Be kita ko, CK 6.755 straipsnio 1 dalis numato, kad „jeigu žala turistui, padaroma teikiant organizuotos turistinės kelionės sutartyje numatytą paslaugą, išskyrus žalą, atsiradusią dėl turisto mirties, sveikatos sužalojimo, taip pat tyčinę žalą ar dėl didelio neatsargumo padarytą žalą, tačiau tą paslaugą teikia ne pats kelionės organizatorius, kelionės organizatoriaus atsakomybė už tokią žalą gali būti ribojama triguba kelionės kaina“[226].

Taigi, teisinio reguliavimo formuluotės pakito, todėl būtina vertinti šiuo pokyčius. Svarbus aspektas nagrinėjant neturtinės žalos, kylančios iš netinkamo sutarties vykdymo, atlyginimo problematiką pagal ankstesnį reglamentavimą buvo tas, jog jos atlyginimas buvo aiškiai ribojamas maksimalia trigubos kelionės kaina (ankstesnės CK redakcijos 6.754 straipsnio 5 dalis). Pabrėžtina, kad nors šioje teisės normoje maksimali priteistina neturtinės žalos riba buvo susieta su triguba kelionės kaina, tačiau, nustatinėjant neturtinės žalos dydį, vertinami turėjo būti (autoriaus nuomone – ir toliau turi būti vertinami) teisiškai reikšmingi kriterijai. LAT išaiškino, kad teismas konkrečiu atveju siekdamas įvertinti ir nustatyti kuo teisingesnį asmeniui priteistinos neturtinės žalos dydį, turi taikyti kuo daugiau neturtinės žalos įvertinimo pinigais kriterijų. LAT pažymėjo, kad minėti kriterijai teismo sprendime turi būti ne tik įvardyti, bet ir kiekvienu individualiu atveju pagrįsti, atskleidžiant kiekvieno kriterijaus įtaką ir reikšmę priimant konkretų sprendimą dėl teisingos piniginės kompensacijos už asmens neturtinių vertybių pažeidimą. LAT atkreipė dėmesį, kad vertinama turi būti visų kriterijų visuma, t. y. tiek aplinkybės lemiančios didesnį, tiek mažesnį asmeniui priteistinos neturtinės žalos dydį[227]. Aplinkybė, kad neturtinės žalos dydis išreikštas pinigais konkrečiu atveju turi būti teismo nustatomas vertinant teisiškai reikšmingų kriterijų visumą, kurių nebaigtinis sąrašas yra įtvirtintas CK 6.250 straipsnio 2 dalyje, yra nurodyta ir kitose LAT nutartyse. Pažymėtina, kad teismas turi dispozicija vertindamas neturtinės žalos dydį teisiškai reikšmingais pripažinti ir kitus kriterijus[228].

[225] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000), (redakcija 2018-01-01 - 2018-02-28).
[226] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[227] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/88328
[228] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. liepos 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-417/2013“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 28 d., https://www.infolex.lt/tp/706088

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad teismų praktikoje galima pastebėti, kad vyrauja du skirtingi požiūriai į kelionės kainą kaip vertinimo kriterijų nustatant neturtinės žalos dydį.

Pažymėtina, kad vienais atvejais teismai, nustatinėdami patirtos neturtinės žalos dydį, jį sutapatina su kelionės kaina, o ne konkrečiai patirtais asmens išgyvenimais. Kaip pavyzdys pateiktina 2004 spalio 6 d. LAT byla, kurioje teismas neturtinei žalai atlyginti priteisė vienos kelionės kainos sumą, neakcentuodamas konkrečių taikytų kriterijų, jų reikšmės, įtakos vertinant ieškovo patirtą neturtinės žalos dydį[229]. Kaip, darbo autoriaus nuomone, netinkamo kelionės kainos kriterijaus naudojimo nustatant padarytos neturtinės žalos dydį pavyzdys pateiktina ir 2008 m. liepos 18 d. LAT nutartis, kurioje išaiškinta, kad atlygintinos neturtinės žalos dydžio nustatymas, atsižvelgiant į kelionės kainą kaip vieną iš kertinių kriterijų, pažymint, kad reikalavimas priteisti maksimalią trigubą kelionės kainą kaip neturtinę žalą, gali būti tenkinamas tik išskirtiniais atvejais, yra tinkamas įtvirtintam teisiniam reguliavimui[230].

Teismų praktikoje ir teisės moksle esti ir kitoks požiūris, pagal kurį kelionės kaina negali būti aiškinama kaip neturtinės žalos nustatymo kertinis kriterijus. Pagal šį požiūrį aiškindamas ankstesnės redakcijos CK 6.754 straipsnio 5 dalyje įtvirtintą nuostatą dėl nustatytos atlygintinos maksimalios trigubos kelionės kainos kaip neturtinės žalos ribos už netinkamą turizmo paslaugų sutarties vykdymą, LAT nurodė, kad minėta teisės norma neturėtų būti aiškinama taip, kad pagal sutartį turisto sumokėta kelionės kaina būtų vertinama kaip turisto patirtos neturtinės žalos dydžio nustatymo matas, ir pažymėjo, kad neturtinė žala turi būti nustatoma įvertinant konkretaus asmens patirtus nepatogumus, dvasinius išgyvenimus ir kitus asmens neturtinių vertybių pažeidimus[231]. Pritartina ir tokiam išaiškinimui, pagal kurį esti priteistinos neturtinės žalos ir kelionės kainos sutapties galimybė, tačiau tokiu atveju tai turėtų būti vertinama išimtinai kaip sutaptis, bet ne kaip kertinis vertinimo kriterijus[232].

Pažymėtina, kad pagal naująjį reglamentavimą tiesiogiai neturtinė žala nebebus ribojama trigubos kelionės kaina, o numatomas tik išimtinis atvejis, t. y. kai sutartyje numatytai paslaugai teikti bus pasitelkiami kiti asmenys, kada kelionių organizatorius galės siekti atsakomybės ribojimo trigubos kelionės kaina. Darbo autoriaus nuomone, šis pakeitimas turėtų palaipsniui keisti nusistovėjusią praktiką turistų naudai, t. y. ne retais atvejais priteistina suma viršys ir trigubą kelionės kainą. Tokia autoriaus nuomonė grindžiama tuo, jog keičiantis technologijoms kelionės tapo nebe prabanga ar tik turtingų asmenų laisvalaikio praleidimo forma. Plačių galimybių keliauti

[229] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-524“, INFOLEX, žiūrėta 2018 kovo 2 d., https://www.infolex.lt/tp/42018

[230] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008“, INFOLEX, žiūrėta 2018 m. sausio 25 d., https://www.infolex.lt/tp/88328

[231] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010“, INFOLEX, žiūrėta 2018 m. kovo 10 d., https://www.infolex.lt/tp/160308

[232] „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-454/2013“, INFOLEX, žiūrėta 2018 sausio 28 d., https://www.infolex.lt/tp/728196

atsirado įvairių socialinių sluoksnių žmonėms, nes ne retai kelionių organizatoriai siūlo kelionių pasiūlymus už nedidelę kainą. Pažymėtina, kad nepriklausomai nuo kelionės kainos netinkamas sutarties vykdymas gali sukelti emocinę depresiją, didelius dvasinius išgyvenimus, nepatogumus ir kitas neigiamas emocines pasekmes, t. y. didelę neturtinę žalą. Dėl šios priežasties pagal ankstesnį teisinį reguliavimą ne retai teisingas neturtinės žalos atlyginimas buvo neįmanomas, todėl atsisakyta šios nuostatos, suteikiant teisę teismams kiekvieną situaciją vertinti individualiai ir priteisti teisingą kompensaciją.

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, jog organizuotos turistinės kelionės teisiniuose santykiuose, atsižvelgiant į šių specifiką, unikalumą, neigiamų emocinių potyrių atsiradimo grėsmę, galimas neturtinės žalos atlyginimas. Pagal naująjį reglamentavimą atlygintinos neturtinės žalos dydis tiesiogiai visais atvejais nebebus ribojamas trigubos kelionės kaina, o numatoma tik išimtinė kelionės organizatoriaus atsakomybės už tokią žalą ribojimo trigubos kelionės kaina galimybė, kai neturtinės žalos atsiradimo priežastis yra paslauga, kurią teikia ne pats kelionių organizatorius, o kiti asmenys, atkreipiant dėmesį į tai, kad kaina negali būti neturtinės žalos nustatymo matas, nors pasitaikanti sutapties galimybė neatmetama. Darbo autoriaus nuomone, atsižvelgiant į keičiantis technologijoms prieinamas pigias keliones, kurios nepriklausomai nuo kelionės kainos turistui gali sukelti didelę neturtinę žalą bei tai, jog triguba kelionės kaina dažnai negalėjo padengti turistų patirtų nepatogumų, reglamentavimo pakeitimai, įgalinantys teismus kiekvieną situaciją vertinti individualiai ir priteisti teisingą kompensaciją, lems nusistovėjusios teismų praktikos kitimą turistų naudai, ne retai priteisiant trigubą kelionės kainą viršijantį neturtinės žalos atlyginimą.

3.4. Kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimas nemokumo atveju

Bendriausiu požiūriu „įmonės nemokumas – tai nesugebėjimas sumokėti už tai, kas įsipareigota“[233]. Doktrinoje nemokumas taip pat dažnai apibrėžiamas kaip tam tikra skolininko būsena, kai jis nebeturi užtektinai mokėjimo priemonių, dėl kurių stygiaus jis nebegali sutartais terminais vykdyti savo skolinių įsipareigojimų arba kaip tam tikras skolininko nepajėgumas atlyginti savo vykdytinų mokėjimo prievolių[234].

Pažymėtina, kad Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 288 straipsnio 3 dalyje pažymima, kad Europos Sąjungos direktyvos yra privalomos valstybėms narėms, kurioms jos skirtos, siekiamam tikslui pasiekti, tačiau valstybių narių valdžios institucijoms suteikiama veiksmų

[233] Salvija Kavalnė, Vilija Mikuckienė, Rimvydas Norkus ir Rimvydas Velička, *Bankroto teisė. Pirmoji knyga* (Vilnius: Justitia, 2009), 66.
[234] Salvija Kavalnė ir Rimvydas Norkus, *Bankroto teisė. Antroji knyga* (Vilnius: Justitia, 2011), 75.

laisvė pasirinkti priemones siekiamiems tikslams pasiekti, t. y. nusistatyti direktyvų įgyvendinimo būdus ir formą[235].

Taip pat SESV 6 straipsnyje nurodyta, kad Europos Sąjungos kompetencijai priklauso koordinuoti, remti ar papildyti Europos Sąjungos valstybių narių veiksmus turizmo srityje. Todėl atkreiptinas dėmesys į tai, kad Europos Sąjunga, skatindama įmonių konkurencingumą turizmo sektoriuje, valstybių narių veiksmus yra įgaliota tik papildyti. Taigi, pagal bendrąją taisyklę Europos Sąjunga neturi išimtinių teisių turizmo srityje. Kita vertus, pažymėtina, kad SESV 5 straipsnio 3 dalyje yra įtvirtintas subsidiarumo principas, suteikiantis teisę Europos Sąjungai veikti siekiant įgyvendinti keliamus tikslus, kai šiuo tikslus sunku pasiekti vietiniu, regioniniu ar centriniu lygmeniu[236].

Siekiant turistų, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teisių ir interesų apsaugos, vadovaujantis subsidiarumo principu Senosios kelionių direktyvos 7 straipsnyje buvo įtvirtinta kelionių organizatoriaus ir / arba kelionių pardavimo agento, jeigu jis yra sutarties šalis, prievolė pateikti turisto įmokėtų pinigų grąžinimo bei jo repatrijavimo nemokumo atveju garantijas[237]. Europos Sąjunga nors ir neturėdama išimtinių teisių nustatė tikslus siekiamiems tikslams įgyvendinti. Kaip minėta, Senoji kelionių direktyva buvo minimalaus harmonizavimo, t. y. nustatė bendrus minimalius standartus valstybėms narėms siekiamiems tikslams įgyvendinti, neapribodama valstybių narių teisės priimti sprendimą dėl individualių nacionalinių priemonių tikslams pasiekti bei palikdama valstybėms narėms galimybę toliau taikyti ar priimti griežtesnius nacionalinius teisės aktus, jei šios iniciatyvos yra suderinamos su pirminiu tikslu. Taigi, keliamas tikslas valstybei narei buvo užtikrinti, kad kelionių organizatoriaus nemokumo atveju būtų grąžinti turisto sumokėti pinigai.

Atkreiptinas dėmesys į tai, jog ESTT, aiškindamas Senosios kelionių direktyvos 7 straipsnio nuostatą, buvo pasisakęs, kad minėtame straipsnyje įtvirtinta prievolė gali būti laikoma tinkamai įvykdyta tik tada, kada yra pasiekiamas rezultatas, t. y. vartotojui užtikrinama efektyvi garantija atgauti visus savo sumokėtus pinigus kelionių organizatoriaus nemokumo atveju[238]. Be kita ko, ESTT ne vienoje byloje pažymėjo, jog minėtų garantijų tikslas yra turisto kaip vartotojo teisių apsauga, todėl kelionių organizatorius privalo pateikti pakankamas garantijas, kad keliamas tikslas

---

[235] „Europos Sąjungos sutarties ir Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinės redakcijos 2012/C 326/01“, *EUR-lex*, žiūrėta 2018 liepos 10 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:12012E/TXT&from=lt

[236] *Ibid.*

[237] „Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:31990L0314&from=LT

[238] „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1999 m. birželio 15 d. sprendimas byloje Nr. C-140/97“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 20 d., https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=67762&lng=LT;
„Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1998 m. gegužės 14 d. sprendimas byloje Nr. C-364/96“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 20 d., https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=68311&lng=LT;
„Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1998 m. gruodžio 1 d. sprendimas byloje Nr. C-410/96“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 20 d., https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=68302&lng=LT

būtų įgyvendintas[239]. Taip pat ESTT buvo išaiškinęs, kad nacionaliniai teisės aktai, kelionių organizatoriaus nemokumu atveju realiai neužtikrinantys vartotojų teisės į visų jų sumokėtų pinigų grąžinimą bei jų repatrijavimą, yra draudžiami[240].

Siekiamiems tikslams pasiekti ankstesnės redakcijos Turizmo įstatymo 8 straipsnyje buvo nustatytas teisinis kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo mechanizmas. Minėto teisės akto 8 straipsnio 1 dalyje buvo įtvirtinta kelionių organizatoriaus pareiga turėti galiojantį draudimo įmonės prievolių įvykdymo laidavimo draudimą arba finansų įstaigos laidavimą ar garantiją, kurie kelionių organizatoriaus bankroto ar nemokumo atveju užtikrintų Senosios kelionių direktyvos tikslų, keliamų prievolių įvykdymo nemokumo atveju užtikrinimo srityje, įgyvendinimą, t. y. grąžinti už organizuotą turistinę kelionę turisto sumokėtus pinigus bei pargabenti turistą į jo pradinę išvykimo vietą. To paties straipsnio 4 dalyje buvo įtvirtinta, kad kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo suma turėjo būti ne mažesnė kaip 7 procentai kelionių organizatoriaus praėjusių kalendorinių metų metinių įplaukų[241].

Pažymėtina, kad Laidavimo draudimo dėl kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. gruodžio 7 d. nutarimu Nr. 1421 reglamentavo prievolių įvykdymo užtikrinimo kelionių organizatoriaus nemokumo atveju tvarką. Šio teisės akto 29 punkte buvo detaliai aprašyta atsakingo laidavimo draudimo draudiko prievolė, neviršijant draudimo sumos, atlyginti turisto sumokėtus pinigus, grąžinti į pradinę išvykimo vietą ir kt., tačiau reiktų pažymėti, kad šio aprašo 34 punkte buvo įtvirtinta kita iš esmės Senosios kelionių direktyvos tikslą paneigianti nuostata, pagal kurią, laidavimo draudimo sumos ar jos likučio nepakankamu kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymui atveju, Turizmo departamento patirtas turistų grąžinimo į pradinę jų išvykimo vietą išlaidas privalėjo apmokėti pats turistas, taip iš esmės paneigiant Senosios kelionių direktyvos tikslą, pagal kurį valstybės narės turėjo užtikrinti visų išlaidų grąžinimą turistui[242].

Nagrinėjamų nuostatų kontekste, atkreipiant dėmesį į Europos Sąjungos keliamą tikslą kelionių organizatoriaus nemokumo atveju, teigtina, kad didelį atgarsį susilaukusius „Freshtravel“[243], „Go Planet Travel“[244] bylos įrodo, kad Lietuvos nusistatytos priemonės buvo

[239] „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1996 m. spalio 8 d. sprendimas sujungtose bylose Nr. C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 ir C-190/94“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 15 d., https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=69625&lng=LT

[240] „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2014 m. sausio 16 d. nutartis byloje Nr. C-430/13“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 26 d., https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=27728&lng=LT

[241] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“. *Valstybės žinios* 32, 852 (1998), (redakcija 2011-09-01 - 2014-10-31).

[242] „Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. gruodžio 7 d. nutarimas Nr. 1421 Dėl laidavimo draudimo dėl kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 15 d., https://www.infolex.lt/ta/151530

[243] „Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2017 m. gegužės 8 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-990-502/2017“, TAR, https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/aa1db010398711e7b66ae890e1368363

[244] „Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2017 m. birželio 12 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-872-556/2017“, ETEISMAI, http://eteismai.lt/byla/19594623060444/eA-872-556/2017

nepakankamos siekiamiems tikslams pasiekti, nes nacionalinės teisės aktų reglamentavimas, susijęs su turizmo paslaugų teikimu, paslaugų teikėjo nemokumo atveju neužtikrino tinkamo turistų patirtos žalos atlyginimo, t. y. neužtikrino vartotojų teisių apsaugos.

Siekiant iliustruoti pateiktina 2017 m. gegužės 8 d. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau – LVAT) nutartis „Freshtravel“ byloje, kurioje pareiškėjas kreipėsi dėl turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios Lietuvos valstybei netinkamai perkėlus Senosios kelionių direktyvos nuostatas, užtikrinančias turisto teisę kelionių organizatoriaus nemokumo atveju gauti nuostolių atlyginimą. Konkrečiu atveju kelionių organizatorius UAB „Freshtravel“ ir pareiškėjas buvo sudarę turizmo paslaugų teikimo sutartį, tačiau kelionių organizatoriui tapus nemokiam ir neįvykdžius sutartinių įsipareigojimų suorganizuoti kelionę, pareiškėjui buvo padaryta nuostolių, nes grąžinta tik nedidelė dalis pagal sutartį sumokėtų pinigų.

LVAT išnagrinėjęs aktualų Lietuvos teisinį reguliavimą, pažymėjo, kad kai bendra visų turistų pareikštų reikalavimų suma yra didesnė už laidavimo draudimo sutartyje nustatytą laidavimo draudimo sumą ar jos likutį, visų pirma turėtų būti išmokamos už Lietuvos Respublikos teritorijos ribų esančių ir neturinčių galimybės savarankiškai grįžti į Lietuvos Respubliką turistų grąžinimo bei su tuo susijusias kitos pagrįstos išlaidos, o likusi suma turi būti paskirstoma proporcingai turistų pareikštų reikalavimų dydžiui (vadovaujantis šiuo principu nagrinėjamoje byloje pareiškėjui buvo kompensuota 4,96 proc. jo sumokėtos už neįvykusią kelionę sumos). Pažymėtina, kad konkrečios bylos atveju LVAT nutartyje atkreipė dėmesį į tai, jog Lietuvos nacionalinėje teisėje pagal minėtą kompensavimo principą likusios neatlygintos nuostolių dalies kompensavimas nėra reglamentuotas, nepaisant to, kad ESTT suformuotoje praktikoje yra išaiškinęs, kad nacionaliniai teisės aktai, kelionių organizatoriaus nemokumo atveju neužtikrinantys pagal nustatytą tvarką visų turisto sumokėtų pinigų grąžinimo ir jo repatrijavimo, yra draudžiami. Teisėjų kolegija sprendė, kad teisinis reguliavimas, įtvirtintas nacionaliniais teisės aktais, neužtikrino Senosios kelionių direktyvos 7 straipsnyje įtvirtinto visiško turisto patirtų nuostolių atlyginimo kelionių organizatoriui tapus nemokiam, kitaip tariant, neužtikrino turisto teisių apsaugos, dėl šios priežasties kelionių organizatoriui tapus nemokiam, pareiškėjas atgavo tik dalį pagal sutartį sumokėtų pinigų. Teismas konstatavo, kad Lietuvos valstybė netinkamai perkėlė ir įgyvendino Senosios kelionių direktyvos 7 straipsnį. Taip pat LVAT pažymėjo, kad esti visos ESTT praktikoje išplėtotos valstybės atsakomybės sąlygos, t. y. nacionaliniai teisės aktai neužtikrino Senojoje kelionių direktyvoje įtvirtintų turisto teisių į visišką pinigų, sumokėtų pagal sutartį, grąžinimo kelionės organizatoriaus nemokumo atveju, todėl pareiškėjo patirti tiesioginiai nuostoliai turi būti atlyginti iš valstybės, pažeidusios savo prievolę šias turisto teises užtikrinti[245].

[245] „Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2017 m. gegužės 8 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-990-502/2017“, TAR, https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/aa1db010398711e7b66ae890e1368363

Kita kaip pavyzdys pateiktina didelį atgarsį visuomenėje susilaukusi 2017 m. birželio 12 d. LVAT nutartis „Go Planet Travel“ byloje. Konkrečiu atveju 28 pareiškėjai į teismą kreipėsi dėl turtinės ir dalyje dėl neturtinės žalos iš Lietuvos valstybės. Šiuo atveju, kaip ir prieš tai aptartu, pareiškėjai skundėsi, jog UAB „Go Planet Travel“ su jais sudarė kelionių sutartis ir įsipareigojo organizuoti keliones pagal kataloge arba kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje nurodytą programą, tačiau kelionės, kurias įsigijo pareiškėjai, neįvyko, nes kelionių organizatorius tapo nemokus ir dėl to neįvykdė savo sutartinių įsipareigojimų suorganizuoti kelionę. Nutartyje pažymėta, kad turistams, kuriems kelionių organizatorius nesuteikė ar suteikė tik dalį turizmo paslaugų, buvo nurodyta prašymus dėl pinigų grąžinimo pateikti Turizmo departamentui. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Turizmo departamentas draudimo bendrovėms perdavė reikalavimus pagal 817 sutarčių, kurių bendra patirta nuostolių suma sudarė 1 790 741,977 Lt (518 634,72 EUR), tačiau turistams proporcingai paskirstyta buvo tik 576 081,69 Lt (166 844,79 EUR) draudimo išmokų suma. Vėlgi šiuo atveju buvo vertinama, ar Lietuvos valstybė nepažeidė Senosios kelionių direktyvos 7 straipsnio nuostatos.

LVAT pažymėjo, kad ESTT, aiškindamas Senosios kelionių direktyvos nuostatas, nurodė, kad Senosios kelionių direktyvos 7 straipsnyje įtvirtintos garantijos skirtos apsaugoti vartotojus nuo finansinės rizikos, susijusios su kelionių organizatoriaus nemokumu arba bankrotu. Teismas padarė išvadą, kad Turizmo įstatymo 8 straipsnyje įtvirtintos kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo priemonės buvo nepakankamos, dėl šios priežasties susidarė situacija, kai kelionių organizatoriui tapus nemokiam ir dėl to neįvykus organizuotai turistinei kelionei pareiškėjai atgavo tik dalį pagal sutartį sumokėtų pinigų. LVAT taip pat pažymėjo, kad teisinis reguliavimas, nustatytas nacionaliniais teisės aktais, aptariamu atveju neužtikrino Senosios kelionių direktyvos 7 straipsnyje įtvirtintos visiško turisto patirtų nuostolių atlyginimo apsaugos kelionių organizatoriui tapus nemokiam, kitaip tariant, neužtikrino turisto teisių apsaugos. Teisėjų kolegija konstatavo, kad Lietuvos valstybė netinkamai perkėlė ir įgyvendino Senosios kelionių direktyvos 7 straipsnį, t. y. nacionaliniais teisės aktais kelionių organizatoriaus nemokumo atveju neužtikrino Senosios kelionių direktyvos garantuojamos turisto teisės į sumokėtų pinigų grąžinimą, todėl pareiškėjai patyrė turtinę žalą – tiesioginius nuostolius, kuriuos turi atlyginti valstybė[246].

Nagrinėjamų atvejų kontekste reikėtų pažymėti, kad šie atvejai nėra vieninteliai, pavyzdžiui, Vilniaus apygardos administracinis teismas 2017 m. kovo 8 d. skelbtame pranešime nurodė, kad buvo išnagrinėtas 56 pareiškėjų skundas Lietuvos valstybei dėl turtinės žalos, pareiškėjų patirtos bankrutavus kelionių organizatoriui UAB „Voyage-Voyage“, atlyginimo. Teismas pažymėjo, kad skundą patenkino visiškai ir priteisė pareiškėjams išmokėti 61 017,23 EUR pareiškėjų patirtai

[246] „Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2017 m. birželio 12 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-872-556/2017“, ETEISMAI, http://eteismai.lt/byla/19594623060444/eA-872-556/2017

turtinei žalai atlyginti bei 5 procentus procesinių palūkanų. Teismas priėjo prie išvados, kad Lietuvos teisės aktai kelionės organizatoriaus UAB „Voyage-Voyage“ nemokumo atveju neužtikrino Senosios kelionių direktyvos 7 straipsnyje įtvirtintos pareiškėjų teisės į visišką sumokėtų pinigų grąžinimą, todėl valstybė turi atlyginti pareiškėjų patirtus nuostolius. Teismas pažymėjo, kad pareiga užtikrinti Europos Sąjungos direktyvos tikslų įgyvendinimą ir nustatyti priemones kyla valstybei narei, tačiau konkrečiu atveju valstybė šią pareigą vykdė netinkamai, nes įtvirtintas Lietuvos teisinis reguliavimas negarantavo visiško patirtų nuostolių atlyginimo[247].

Šie pavyzdžiai puikiai iliustruoja, kad iki Naujosios kelionių direktyvos nacionaliniai įstatymai buvo perkelti netinkamai, nes neužtikrino Europos Sąjungos keliamų tikslų įgyvendinimo, t. y. negarantavo turistams visiškos apsaugos nuo kelionių organizatoriaus nemokumo. Kitaip tariant, Lietuvos teisės aktuose įtvirtintos kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo priemonės nebuvo pakankamos, nes negarantavo visų sumų, kurias sumokėjo turistai, grąžinimo garantijos. Taip pat pateikti praktikos pavyzdžiai pagrindžia, kad Lietuvos teisės aktuose įtvirtinta kelionių organizatorių prievolių įvykdymo užtikrinimo sistema buvo neefektyvi, t. y. Lietuvos pasirinktas prievolių įvykdymo užtikrinimo modelis laidavimo draudimu užtikrino tik nedidelės turistų sumokėtų pinigų dalies grąžinimą.

Naujosios kelionių direktyvos preambulės 39 ir 40 punktuose įtvirtintas valstybėms narėms keliamas tikslas užtikrinti kelionių paketą įsigijusiems keliautojams veiksmingą ir visišką apsaugą nuo kelionių organizatoriaus nemokumo. Kitaip tariant, įtvirtinama pareiga valstybėms narėms užtikrinti, kad jų valstybėje įsisteigę kelionių organizatoriai keliautojams suteiktų jų sumokėtų pinigų grąžinimo garantiją bei, jei į paslaugų paketą įtraukta vežimo paslauga, repatrijavimo garantiją. Atkreiptinas dėmesys, kad visais atvejais keliautojams turėtų būti pasiūlyta galimybė tęsti kelionių paslaugų paketą. Pažymėtina, kad valstybėms narėms suteikiama veiksmų laisvė pasirinkti apsaugos kelionių organizatoriaus nemokumu atveju priemones, tačiau keliamas reikalavimas, kad apsauga būtų veiksminga. Tai reiškia, kad apsauga turi būti pradėti veikti iš karto, kai kelionių organizatorius dėl likvidumo problemų nevykdomo veiklos arba vykdo tik dalinai, dėl ko pažeidžiamos keliautojų teisės. Taip pat keliamas tikslas valstybėms narėms užtikrinti, kad kelionių organizatoriai keliautojams pateiktų pažymėjimą, suteikiantį turistui teisę tiesiogiai kreiptis į apsaugos kelionių organizatoriaus nemokumo atveju teikėją[248].

[247] „Teismų pranešimai spaudai. Teismas: valstybė turi atlyginti turistų patirtus nuostolius“, *Lietuvos teismai*, kovo 8, 2017, http://www.teismai.lt/lt/naujienos/teismu-pranesimai-spaudai/teismas-valstybe-turi-atlyginti-turistu-patirtus-nuostolius/4436

[248] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN

Atitinkamai keliamų tikslų pagrindu Naujosios kelionių direktyvos 17 straipsnyje 1 ir 2 dalyse įtvirtinta valstybių narių pareiga užtikrinti, kad jų teritorijoje įsisteigę ir veikiantys kelionių organizatoriai jų nemokumo atveju turistams suteiktų efektyvią visų jų sumokėtų pinigų grąžinimo ir tam tikrais atvejais (kai į paslaugų paketą įtraukta vežimo paslauga) repatrijavimo garantiją. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pagal keliamus tikslus garantija turėtų apimti pagal sudarytą sutartį turisto sumokėtus pinigus, repatrijavimo ir kitas pagrįstai galimas numatyti išlaidas[249].

Paraleliai lyginant dviejų direktyvų nuostatas, galima daryti išvadą, kad abiejų direktyvų tikslas iš esmės yra vienodas ir nepasikeitė, t. y. turisto sumokėtų pinigų kelionių organizatoriui tapus nemokiam grąžinimas ar repatrijavimas. Kita vertus, pažymėtina, kad Senoji kelionių direktyva buvo minimalaus įgyvendinimo, t. y. siekiamam tikslui priemones pasirinkti turėjo valstybė narė, o Naujoji kelionių direktyva – maksimalaus, t. y. iš esmės siekiama maksimalaus valstybių narių suderinimo, nustatant aiškiais, konkrečias nuostatas, kurias valstybės narės turi įgyvendinti, o jų veiksmų laisvė pasirinkti priemones iš esmės turėtų būti suvaržyta, tačiau šiuo atveju priemonių pasirinkimo teisė perleidžiama valstybei narei. Taigi, reikia vertinti, ar tinkamai į nacionalinę teisę Lietuva perkėlė Naująją kelionių direktyvą bei ar apskritai Naujojoje kelionių direktyvoje numatytos priemonės yra tinkamos.

Aktualios redakcijos Turizmo įstatymo 12, 15 straipsniuose[250] Naujosios kelionių direktyvos pagrindu įtvirtintos iš esmės analogiškos nuostatos siekiamų tikslų atžvilgiu, kai ir ankstesnės redakcijos turizmo įstatymo 8 straipsnyje[251], pagal kurias kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymas – visiška apsauga nuo jo nemokumo, turi būti užtikrinama finansų įstaigos suteikiama finansine garantija ir / arba galiojančiu draudimo įmonės prievolių įvykdymo laidavimo draudimu. Taigi, užtikrinimo priemonės yra analogiškos galiojusioms iki Naujosios kelionių direktyvos, t. y. ir didelį atgarsį visuomenėje susilaukusių, jau minėtų, „Freshtravel“[252], „Go Planet Travel“[253] bylų.

Kita vertus, pažymėtina, kad pakeitus reglamentavimą Turizmo įstatymo 13 straipsnyje įtvirtintas atskiras straipsnis, skirtas apskaičiuoti kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo sumą. Šio straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad kelionių organizatoriaus organizuojančio išvykstamojo turizmo keliones prievolių įvykdymo užtikrinimo suma privalo būti didžiausia iš šių sumų:

---

[249] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN

[250] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“, *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).

[251] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“. *Valstybės žinios* 32, 852 (1998), (redakcija 2011-09-01 - 2014-10-31).

[252] „Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2017 m. gegužės 8 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-990-502/2017“, TAR, https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/aa1db010398711e7b66ae890e1368363

[253] „Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2017 m. birželio 12 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-872-556/2017“, ETEISMAI, http://eteismai.lt/byla/19594623060444/eA-872-556/2017

1. 50 000 eurų, jeigu neorganizuojama kelionių užsakomaisiais skrydžiais. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad šio dydžio suma, be kita ko, taikoma ir turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo, kai jis atsakingas už keleivių vežimą, prievolių įvykdymui užtikrinti (Turizmo įstatymo 23 straipsnio 4 dalis);
2. 200 000 eurų, jeigu organizuojamos kelionės užsakomaisiais skrydžiais;
3. Septyni procentai paskutinių praėjusių ir pasibaigusių paeiliui einančių keturių ketvirčių kelionių organizatoriaus pajamų sumos už kelionių pardavimą, skaičiuojamos įtraukiant visas jo sudarytas organizuotos turistinės kelionės sutartis;
4. Kelionių organizatoriaus pagal visas jo sudarytas ir dar neįvykdytas organizuotos turistinės kelionės sutartis gautų įplaukų suma[254].

Pažymėtina, kad kiekvieno kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo suma skaičiuojama ir nustatoma individualiai, parenkant didžiausią iš minėtų sumų.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pagal ankstesnės redakcijos Turizmo įstatymo 8 straipsnio 4 dalies 1 punktą bendroji taisyklė buvo, kad kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo suma turėjo būti ne mažesnė kaip 7 procentai kelionių organizatoriaus praėjusių kalendorinių metų metinių įplaukų[255]. Ankščiau minėti pavyzdžiai puikiai iliustruoja, kad ši prievolių įvykdymo užtikrinimo suma buvo nepakankama ir turistams buvo užtikrinamas tik nedidelės dalies sumokėtų pinigų grąžinimas. Pavyzdžiui, „Go Travel Planet“ atveju turistams buvo proporcingai paskirstyta 576 081,69 Lt (166 844,79 EUR) draudimo išmokų suma, nors pagal 817 su turistais sudarytų sutarčių patirtų nuostolių suma, dėl kurios kompensavimo buvo kreiptasi į Turizmo departamentą sudarė 1 790 741,977 Lt (518 634,72 EUR).

Taigi, įtvirtintos priemonės siekiamiems tikslams pasiekti buvo nepakankamos, todėl Lietuvos įstatymų leidėjas atsižvelgė į patirtį ir teismų išaiškinimus dėl netinkamo Senosios kelionių direktyvos perkėlimo ir Naujosios kelionių direktyvos pagrindu keisdamas reglamentavimą šį sugriežtino, kad Europos Sąjungos tikslai būtų įgyvendinti ir Lietuvai nereiktų pakartotinai naujose bylose atlyginti turistų patirtų nuostolių. Atkreiptinas dėmesys, kad Naujoji kelionių direktyva nustato tik tikslus, pagal kuriuos valstybės narės privalo užtikrinti efektyvią, veiksmingą kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo garantiją. Kaip minėta, veiksminga apsauga pagal Naująją kelionių direktyvą reiškia turisto sumokėtų pinigų grąžinimą iš karto šiems pareikalavus, kai dėl kelionių organizatoriaus likvidumo problemų nustojama vykdyti sutartinius įsipareigojimus[256].

[254] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“, *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).
[255] „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“. *Valstybės žinios* 32, 852 (1998), (redakcija 2011-09-01 - 2014-10-31).
[256] „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“, EUR-lex, žiūrėta 2017 gruodžio 15 d., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN

Taigi, Naujoji kelionių direktyva nustato tikslus, tačiau priemones vėl įgalioja nusistatyti valstybei narei. Tokia situacija vertintina neigiamai, nes šiuo atveju esti terpė galimiems skirtingiems prievolių įvykdymo užtikrinimo modeliams Europos Sąjungoje, dėl kurių tikėtina ateityje kils daugiau ginčų, kuriuos išnagrinėjus valstybės narės galimai turės padengti turistų dėl kelionių organizatorių kaltės patirtus nuostolius. Kita vertus, tai yra sietina su tuo, jog Europos Sąjunga neturi išimtinių teisių turizmo srityje, todėl veikia nustatydama tikslus, dėl kurių priemones įgalioja nusistatyti valstybei narei.

Pažymėtina, kad Lietuvoje pakeitus reglamentavimą teisės mokslininkų tarpe pasigirsta keliamų klausimų, ar nustatytos priemonės pernelyg neiškreipia teisių ir interesų pusiausvyros kelionių organizatoriaus nenaudai, t. y. ar reikalavimai nėra per griežti, tikslai per aukšti ir pernelyg apribojantys kelionių organizatoriaus veikimo laisvę, nes pagal nustatytą naują reglamentavimą kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo suma, vykdant išvykstamojo turizmo veiklą, iš esmės niekada negali būti mažesnė už pagal visas jo sudarytas ir dar neįvykdytas išvykstamojo turizmo sutartis prisiimtų įsipareigojimų sumą.

Autoriaus vertinimu, prioritetas šiuo atveju turi būti teikiamas vartotojų, t. y. turistų, teisių ir interesų apsaugai. Nepaisant to, kad verslo esmė yra pelnas, nuolatinė rizika siekiant uždirbti pinigus, tačiau šiuo atveju reikia atsižvelgti į tai, kad verslininkas, kelionių organizatorius, veikia specifinėje, gana jautrioje ir dideles neigiamas pasekmes vartotojui galinčioje sukelti srityje, kuri visada yra susieta su turisto iš anksto planuojama, laukiama kelione, poilsiu, atostogomis, pramogomis – teigiamais, maloniais pojūčiais, naujais įspūdžiais, kuriems neišsipildžius turistai tikėtina patiria neigiamus išgyvenimus, neigiamus emocinius potyrius. Todėl yra labai svarbu neužkrauti vartotojo papildomais rūpesčiais dėl sumokėtų pinigų išsireikalavimo, nustatyti griežtas prievolių įvykdymo užtikrinimo priemones, nes praktikos pavyzdžiai parodė, kad buvusios priemonės buvo neefektyvios, neveiksmingos, neužtikrino siekiamų tikslų įgyvendinimo ir taip pat sukėlė papildomų rūpesčių vartotojams siekiant atgauti sumokėtus pinigus. Darbo autoriaus vertinimu, naujos priemonės, kurių tikslas veiksminga kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo tvarka, yra tinkamos siekiamiems tikslams pasiekti ir atitinka sutarties šalių teisių ir interesų pusiausvyros principą, užtikrina vartotojų, kaip silpnesniosios šalies, teisių apsaugą. Darbo autoriaus nuomone, prievolių įvykdymo užtikrinimas, kuris garantuoja visų verslininko prisiimtų įsipareigojimų įvykdymą, šiuo atveju negali būti traktuojamas kaip pernelyg apribojantis verslininko, t. y. kelionių organizatoriaus, veikimo laisvę, nes CK 6.256 straipsnio 1 ir 2 dalyse aiškiai įtvirtinta asmenų pareiga savo sutartines prievoles vykdyti tinkamai ir laiku, o sutartinių

įsipareigojimų neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo atveju – pareiga kitai sutarties šaliai atlyginti padarytus nuostolius[257].

Kita vertus, pažymėtina, kad nors priemonės, siekiant garantuoti kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimą, vertintinos teigiamai, tačiau, jos nėra vienintelės galimos, todėl, autoriaus nuomone, būtų tikslinga įvertinti galimybę pasinaudoti gerąją valstybių narių patirtimi ir ieškoti tinkamiausių priemonių siekiamų tikslų įgyvendinimui, mažiausiai ribojančių šalių veikimo laisvę.

Lietuva, kaip ir dauguma Europos Sąjungos valstybių, iki Naujosios kelionių direktyvos buvo pasirinkusios, prievolių įvykdymo užtikrinimą laidavimo draudimu, tačiau kita dalis valstybių narių buvo pasirinkusios kitokias, papildomas prievolių įvykdymo užtikrinimo priemones. Pavyzdžiui, vienose valstybėse buvo užtikrinama trečiojo asmens garantija, kitose (Danijoje, Vengrijoje, Airijoje ir kt.) įkurtas atskiras turistų apsaugos fondas, skirtas kelionių organizatorių nemokumo ar bankroto atveju padengti turistų nuostolius[258].

Pažymėtina, kad Giedrė Čitavičiūtė ir Aleksandras Dagys iškėlė garantinio keliautojų fondo modelio, kaip efektyvesnio kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo nemokumo atveju mechanizmo, kuri reikėtų pritaikyti Lietuvai pertvarkant nesėkmingai veikiantį prievolių laidavimo draudimo mechanizmą, idėją[259].

Siekiant iliustruoti pateiktinas Danijoje egzistuojantis kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo mechanizmas (panašių mechanizmų yra ir kitose valstybėse narėse), pagal kurį Danijoje po vieno iš didžiausių Danijos kelionių organizatoriaus bankroto siekiant turistų teisių ir interesų apsaugos 1979 metais buvo priimtas įstatymas, kuriuo, kaip nepriklausoma institucija, įsteigtas Kelionių garantijų fondas[260]. Atkreiptinas dėmesys, kad Europos Sąjungai priėmus Senąją kelionių direktyvą jos pagrindu, siekdami Senosios kelionių direktyvos 7 straipsnio įtvirtinto tikslo – visiško turisto patirtų nuostolių atlyginimo kelionių organizatoriui tapus nemokiam – įgyvendinimo, Danijos įstatymo leidėjai 1993 metais iš esmės pakeitė Kelionių garantijų fondo įstatymą, pertvarkydami prievolių įvykdymo užtikrinimo mechanizmą kelionių organizatoriui tapus nemokiam, nors ankščiau įtvirtinto prievolių įvykdymo užtikrinimo mechanizmo principus paliko[261]. Pagal įtvirtintą reglamentavimą Kelionių garantiniam fondui buvo suteikta teisė kiekvienu individualiu atveju organizuoti repatrijavimą, pinigų grąžinimą ir kita. Be kita ko, nurodytina, kad visi kelionių organizatoriai turėjo būti registruojami šiame fonde bei privalėjo sumokėti

[257] „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[258] Hans Schulte-Nölke, Christian Twigg-Flesner ir Martin Ebers, *EC consumer law compendium* (München: Sellier, 2008), 334.
[259] Giedrė Čitavičiūtė ir Aleksandras Dagys, „Keliauti ar nekeliauti? Štai koks klausimas“, *Teisės mokslo pavasaris 2017* (2017): 114, http://www.tf.vu.lt/wp-content/uploads/2017/07/SMD_TM-pavasaris-2017.pdf
[260] *Ibid.*
[261] Susanne Storm ir Hanne Hvelplund, „Tourism and Travel Organiser Bankruptcy-The Danish Travel Guarantee Fund Act-Part One“, *International Travel Law Journal* (1998): 137.

priklausomai nuo kelionių organizatoriaus vykdomos veiklos masto kiekvienu atskirtu atveju individualiai apskaičiuoto dydžio sumą. Fondo veikimas buvo pagrįstas solidarumo principu, pagal kurį sukaupti fonde pinigai buvo naudojami kelionių organizatoriaus nemokumo atveju turistų sumokėtų pinigų grąžinimui, nuostolių atlyginimui ir panašiai[262]. Atkreiptinas dėmesys, kad Kelionių garantijų fondo įstatymas buvo atnaujinamas, tobulinamas, tačiau esmė įstatymo nepakito, net ir po Naujosios kelionių direktyvos priėmimo[263].

Dalies teisės mokslininkų ši sistema vertintina kaip pernelyg neribojanti, nevaržanti kelionių organizatoriaus interesų, be kita ko, užtikrinanti vartotojų teisių ir interesų apsaugos principo įgyvendinimą. Remiantis šia sėkminga valstybės narės patirtimi, kurioje kelionių organizatorių nemokumo atvejais visiškai buvo atlyginti patirti turistų nuostoliai bei atlyginta žala, rekomenduotina pakeisti prievolių įvykdymo užtikrinimo sistemą įsteigiant atskirą fondą, kuris kelionių organizatoriaus nemokumo atveju perimtų su organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymu susijusias kelionių organizatoriaus pareigas, tarp jų turistų sumokėtų pinigų grąžinimo, nuostolių atlyginimo ir kita[264].

Darbo autoriaus nuomone, tai ypač svarbu Lietuvai, nes didelį atgarsį susilaukusios kelionių organizatorių nemokumo bylos, dėl kurių teisminiai procesai arba yra neseniai pasibaigę, arba vis dar tęsiasi, pademonstravo Lietuvoje įtvirtinto kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo mechanizmo visišką neefektyvumą ir neveiksmingumą, nes turistams garantavo tik nedidelės dalies sumokėtų pinigų grąžinimą. O Naujosios kelionių direktyvos pagrindu pakeista sistema, nors ir vertintina teigiamai, nes iš esmės užtikrina vartotojų, kaip silpnesniosios šalies, teisių apsaugą, tačiau vertinant objektyviai įtvirtintos priemonės, autoriaus nuomone, nėra pačios efektyviausios ir neprisideda prie geros verslo aplinkos kūrimo, todėl Lietuvos įstatymų leidėjas turėtų pasinaudoti gerąją Danijos praktika ir įtvirtinti analogišką mechanizmas Lietuvoje. Pagal rekomenduojamą mechanizmą Lietuvoje turėtų būti, kaip nepriklausoma institucija, įsteigtas Kelionių garantijų fondas. Kiekvienas kelionių organizatorius norėdamas teikti turizmo paslaugas Lietuvoje privalėtų užsiregistruoti į Kelionių garantijų fondą bei į jį sumokėti nustatyto dydžio mokestį. Autoriaus nuomone, nebūtų tikslinga dalyvavimą fondo veikloje padaryti pasirenkamu dalyku, nes įmonės, siekdamos sutaupyti ar elgtis nesąžiningai vengtų dalyvavimo fonde ir viliotų klientus mažesnėmis kainomis, todėl nemokumo atveju vėlgi nebūtų pasiektas keliamas tikslas ir galutiniame rezultate prievolę turėtų įvykdyti valstybė. Šiuo atveju kiekvienas Lietuvoje kelionių organizavimu užsiimantis subjektas turėtų užsiregistruoti Kelionių garantijų fonde.

[262] Giedrė Čitavičiūtė ir Aleksandras Dagys, „Keliauti ar nekeliauti? Štai koks klausimas“, *Teisės mokslo pavasaris 2017* (2017): 115, http://www.tf.vu.lt/wp-content/uploads/2017/07/SMD_TM-pavasaris-2017.pdf
[263] „2015 m. rugsėjo 18 d. Kelionių garantijų fondo įstatymas Nr. 1101“, žiūrėta 2018 m. rugsėjo 10 d., https://www.en.kfst.dk/media/46759/promulgation-of-the-travel-guarantee-fund-act-1.pdf
[264] Giedrė Čitavičiūtė ir Aleksandras Dagys, *op. cit.*, 117.

Taip pat pažymėtina, kad viena pagrindinių Europos Sąjungos laisvių yra laisvė teikti paslaugas, kuri iš esmės reiškia bet kurio asmens teisę ir galimybę siūlyti savo paslaugas Europos Sąjungoje, nepriklausomai nuo formalaus valstybės sienos kirtimo[265]. Valstybių narių kelionių organizatoriai neretai kreipia veiklą į kitas valstybes nares arba nors veiklos ir nekreipia, tačiau turistai ne retai užsisako keliones iš kitų valstybių narių savarankiškai, nes laisvė teikti paslaugas, susideda tiek iš laisvė teikti paslaugas, tiek ir iš teisės paslaugas gauti, o keičiantis technologijoms ypač populiarus tampa kelionių užsisakymas internetu[266]. Turizmo pramonė yra globali[267], todėl turizmo plėtrai būtina sudaryti kuo palankesnes sąlygas, nes šios ūkio srities augimas skatina kurti naujas darbo vietas ir pagyvina šalies ekonomiką, padeda vystytis kaimo vietovėms bei nuošalesniems regionams[268]. Ir apskritai turizmas yra laikytinas viena iš perspektyviausių ūkio šakų visame pasaulyje[269], todėl, darbo autoriaus nuomone, ne tik Lietuvoje, bet ir visoje Europos Sąjungoje turėtų būti įtvirtintas tinkamiausias kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo nemokumo atveju mechanizmas, mažiausiai ribojantis šalių veikimo laisvę.

Taigi, šiuo atveju vėlgi atsiranda prievolių įvykdymo užtikrinimo bei dalyvavimo fondo veikloje klausimo problematika. Todėl, autoriaus nuomone, siekiant sutvarkyti šią probleminę sritį, būtinas Europos Sąjungos įsikišimas nustatant konkrečią visoms valstybėms narėms privalomą tvarką, pagal kurią visose valstybėse narėse privalėtų veikti Kelionių garantijų fondai, t. y. visi Europos Sąjungoje veikiantys kelionių organizatoriai valstybėje narėje, kurioje jie registruoti, privalėtų taip pat užsiregistruoti ir į toks valstybės narės Kelionių garantijų fondą. Taigi, autoriaus nuomone, Europos Parlamentas, remdamasis gerąją Danijos praktika, turėtų inicijuoti Europos Sąjungos teisės aktų pakeitimus, kurių pagrindu kiekvienoje valstybėje narėje pagal analogišką mechanizmą privalėtų veikti Kelionių garantijų fondas.

Be kita ko, Kelionių garantijų fondų veikla turėtų būti paremta tarpvalstybiniu bendradarbiavimu, kuris padėtų greičiau spręsti vartotojų problemas be didesnių laiko ir lėšų sąnaudų. Europos Komisija turėtų inicijuoti Kelionių garantijų fondų tinklo sukūrimą, jungiantį Europos Sąjungos valstybėse narėse pagal šį modelį turėsiančius veikti Kelionių garantijų fondus, taip padedant vartotojams, susidūrusiems su tarpvalstybiniais ginčais dėl kelionių organizatorių veiklos, lengviau atgauti sumokėtus pinigus, be kita ko, gauti nuostolių atlyginimą, nesikreipiant į teismą. Darbo autorius pagal siūlomą modelį rekomenduoja Kelionių garantijų fondams priskirti

[265] Ignas Vėgėlė, *Europos Sąjungos teisė: vidaus rinkos laisvės, konkurencija ir teisės derinimas* (Vilnius: Registrų centras, 2011), 197.
[266] „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1984 m. sausio 31 d. sprendimas sujungtose bylose Nr. 286/82 ir 26/83“, INFOLEX, žiūrėta 2018 rugpjūčio 15 d., https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=42336&lng=LT
[267] Charler R. Goeldner ir J. R. Brent Ritchie, *Tourism: principles, practices, philosophies* (New Jersey: Jogn Wiley & Sons, Inc., 2006), 4.
[268] Brigita Žuromskaitė ir kt., *Turizmas. Plėtra, iššūkiai, perspektyvos* (Vilnius: VĮ Registrų centras, 2016), 15.
[269] *Ibid.*, 17.

administracinio bendradarbiavimo tarp valstybių narių nemokumo srityje funkciją, t. y. Kelionių garantijų fondams suteikti pagrindinių kontaktinių centrų šioje srityje įgaliojimus.

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pasakytina, kad teismų praktikos pavyzdžiai įrodo, kad iki Naujosios kelionių direktyvos Lietuvos teisės aktuose įtvirtinta kelionių organizatorių prievolių įvykdymo užtikrinimo sistema buvo neefektyvi, Lietuvos nusistatytos priemonės neužtikrino Europos Sąjungos keliamo tikslo, įtvirtinto Senojoje kelionių direktyvos 7 straipsnyje, įgyvendinimo, t. y. neužtikrino turistams visiškos apsaugos nuo kelionių organizatoriaus nemokumo. Lietuvos pasirinktas prievolių įvykdymo užtikrinimo modelis laidavimo draudimu garantavo tik nedidelės turistų sumokėtų pinigų dalies grąžinimą. Nors priėmus Naująją kelionių direktyvą Europos Sąjungos tikslai dėl kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo išliko analogiški, Lietuvos įstatymų leidėjas perkeldamas Naujosios kelionių direktyvos nuostatas atsižvelgė į sukauptą patirtį, teismų išaiškinimus ir Naujosios kelionių direktyvos pagrindu keisdamas reglamentavimą šį sugriežtino, įtvirtindamas nuostatas, pagal kurias kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo suma, vykdant išvykstamojo turizmo veiklą, iš esmės niekada negali būti mažesnė už pagal visas jo sudarytas ir dar neįvykdytas išvykstamojo turizmo sutartis prisiimtų įsipareigojimų sumą. Darbo autoriaus nuomone, įtvirtintos priemonės, kurių tikslas veiksminga kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo tvarka, atsižvelgiant į vykdomos veiklos specifiką ir galimas neigiamas pasekmes, yra tinkamos siekiamiems tikslams pasiekti ir atitinka sutarties šalių teisių ir interesų pusiausvyros principą, užtikrina vartotojų, kaip silpnesniosios šalies, teisių apsaugą.

Kita vertus, darbo autorius, teikia Lietuvos įstatymų leidėjui siūlymą pasinaudoti geruoju Danijos pavyzdžiu ir įtvirtinti, darbo autoriaus vertinimu, tinkamiausią kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo mechanizmą, mažiausiai ribojantį šalių veikimo laisvę. Pagal rekomenduojamą mechanizmą Lietuvoje turėtų būti, kaip nepriklausoma institucija, įsteigtas Kelionių garantijų fondas. Kiekvienas kelionių organizatorius norėdamas teikti turizmo paslaugas Lietuvoje privalėtų užsiregistruoti į Kelionių garantijų fondą bei į jį sumokėti nustatyto dydžio mokestį, o kelionių organizatoriaus nemokumo atveju kelionių organizatoriaus prievoles perimtų Kelionių garantijų fondas, kuris remdamasis solidarumo principu ir pasitelkdamas disponuojamas lėšas, būtų atsakingas už kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo organizavimą. Be kita ko, darbo autorius, įvertinęs Europos Sąjungos tikslus, veikimo internete bei kelionių organizatorių veiklos kreipimo į kitas valstybes nares aspektus ir iš to kylančią prievolių įvykdymo užtikrinimo bei dalyvavimo fondo veikloje problematiką, siūlo Europos Parlamentui inicijuoti Europos Sąjungos teisės aktų pakeitimus, kurių pagrindu kiekvienoje valstybėje narėje pagal analogišką Danijos mechanizmą privalėtų veikti Kelionių garantijų fondas.

Taip pat darbo autorius pateikia Europos Komisijai siūlymą inicijuoti Kelionių garantijų fondų tinklo sukūrimą, jungiantį Europos Sąjungos valstybėse narėse pagal šį modelį turėsiančius veikti Kelionių garantijų fondus, taip padedant vartotojams, susidūrusiems su tarpvalstybiniais ginčais dėl kelionių organizatorių veiklos, lengviau atgauti sumokėtus pinigus, be kita ko, gauti nuostolių atlyginimą, nesikreipiant į teismą. Darbo autorius pagal siūlomą modelį rekomenduoja Kelionių garantijų fondams priskirti administracinio bendradarbiavimo tarp valstybių narių nemokumo srityje funkciją, t. y. Kelionių garantijų fondams suteikti pagrindinių kontaktinių centrų šioje srityje įgaliojimus.

IŠVADOS

1. Iki Naujosios kelionių direktyvos priėmimo turizmo santykių teisinis reglamentavimas tiek Europos Sąjungoje, tiek ir Lietuvoje buvo pakankamai painus, ne retai neaiškus, neatspindintis socialinės realybės ir neužtikrinantis vartotojų teisių apsaugos. Nors probleminių sričių ir tobulintinų aspektų vis dar yra, Naujosios kelionių direktyvos pagrindu atlikti reglamentavimo pakeitimai yra vertintini kaip didelis postūmis į priekį užtikrinant vartotojų teisių apsaugą, tarpvalstybinį suderinamumą, paslaugų vidaus rinkos stiprinimą, teisinį aiškumą, turizmo sektoriaus konkurencingumo didinimą.

2. Organizuotos turistinės kelionės sutartis turi būti suprantama kaip sutartis, pagal kurią viena šalis – kelionių organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti organizuotą turistinę kelionę, o kita šalis – turistas – įsipareigoja kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas. Pagal teisinę prigimtį šią sutartį galima apibūdinti kaip dvišalę, atlygintiną, konsensualinę bei ekvivalentinio pobūdžio sutartį. Be kita ko, organizuotos turistinės kelionės sutarties šalys, dalykas, specifika lemia tai, kad ši sutartis yra kvalifikuotina kaip vartojimo sutartis, kurios pagrindinė ypatybė yra silpnesniosios šalies gynimas.

3. Organizuotos turistinės kelionės sutarties šalių specifika yra vienas iš šios sutarties unikalumą atspindinčių niuansų. Tiek turistams, tiek kelionių organizatoriams yra taikomi specifiniai reikalavimai. Turistu gali būti laikytinas fizinis asmuo, kuris sutartį sudaro vartojimo tikslais, nors nedidelių įmonių atstovams ar specialistams, užsakantiems keliones tokiais pat būdais, kaip ir vartotojai, nepriklausomai nuo užsakomos kelionė sąsajos ir su verslu ar profesija, turėtų būti užtikrinamos tokios pačios garantijos. Kelionių organizatoriumi gali būti finansiškai stabilus, patikimas fizinis arba juridinis asmuo, atitinkantis nepriekaištingos reputacijos reikalavimus ir turintis Turizmo departamento išduotą kelionių organizatoriaus pažymėjimą.

4. Organizuotos turistinės kelionės sutarties dalykas yra pati organizuota turistinė kelionė, kuri turi būti apibrėžiama kaip ne mažiau kaip dviejų skirtingų turizmo paslaugų – keleivių vežimo, apgyvendinimo, kuris nėra neatsiejama keleivių vežimo dalis ir yra skirtas ne nuolatinio gyvenimo tikslams, automobilių, motociklų ar kitų motorinių transporto priemonių nuomos ir kitos paslaugos, neatsiejamos nuo nurodytų turizmo paslaugų, – derinys, nepatenkantis tarp Turizmo įstatymo 1 straipsnio 2 dalyje įtvirtintų išimčių.

5. Kelionių organizatorius privalo vykdyti organizuotos turistinės kelionės sutartį atsižvelgdamas į turisto teisėtus lūkesčius, kurių pagal organizuotos turistinės kelionės sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti. Naujosios kelionių direktyvos pagrindu pakeitus reglamentavimą „protingų lūkesčių“ sąvoką pakeista į, darbo autoriaus nuomone, savo esme analogišką „teisėtų lūkesčių“ sąvoką. Darbo autorius Lietuvos teismams siūlo aiškinant šią kelionių

organizatoriaus prievolę vesti paralelę su ankstesniais „protingų lūkesčių“ sąvokos išaiškinimais ir pažymi, kad turisto teisėtus (protingus) lūkesčius formuoja konkreti sutartis, jos sąlygos, prisiimti įsipareigojimai, o šių lūkesčių pažeidimo klausimas kiekvienu atveju turi būti vertinamas individualiai, atsižvelgiant į konkrečias bylos aplinkybes, pabrėžiant turisto, turinčio tam tikrų specialių pageidavimų ar poreikių, kurie tiesiogiai neišplaukia iš sutarties esmės, pareigą apie šiuos specialius pageidavimus ar poreikius aiškiai informuoti kelionių organizatorių.

6. Naujosios kelionių direktyvos pagrindu atlikus reglamentavimo pakeitimus praplėstos turisto ir kelionių organizatorius galimybės atsisakyti sutarties. Atkreiptinas dėmesys, kad kelionių organizatoriui suteiktos iš esmės analogiškos teisės kaip ir vartotojui-turistui atsisakyti sutarties, padengiant tik turisto nuostolius. Toks kelionių organizatoriaus teisės atsisakyti sutarties praplėtimas, autoriaus vertinimu, yra žalingas, neatitinka Europos Sąjungos siekiamų tikslų tiek turizmo sektoriuje, tiek vartotojų teisių apsaugos kontekste ir gali būti vertinamas tik kaip kompromisinis, t. y. ne galutinis, variantas.

7. Kelionių organizatoriaus teisė iki kelionės pradžios vienašališkai keisti sutarties sąlygas yra orientuota į šios teisės išimtinį taikymą, atliekant mažareikšmius pakeitimus, todėl, atsižvelgiant į vykdomos veiklos specifiką ir ypatumus, yra reikalinga ir pateisinama, o nustatytos turisto teisių garantijos yra aiškios, detalios ir pakankamos. Kita vertus, tam, kad būtų pasiektas keliamas tikslas, būtina, atsižvelgiant į autoriaus teikiamą siūlymą, atlikti pakeitimus ir Naujosios kelionių direktyvos nuostatą į Lietuvos nacionalinę teisę perkelti tinkamai. Taip pat pažymėtina, kad atlikus teisinio reguliavimo pakeitimus ne tik kelionių organizatoriui suteikta kelionės kainos didinimo teisė (kaip tą numatė ankstesnis reglamentavimas), bet ir turistui įtvirtinta aiški kelionės kainos mažinimo numatytais atvejais reikalavimo teisė. Autoriaus nuomone, minėtieji pakeitimai yra kur kas detaliau ir aiškiau suformuluoti, atitinka proporcingumo principą ir pernelyg neriboja nei kelionių organizatoriaus, nei turisto teisių ir interesų.

8. Naujosios direktyvos pagrindu pakeitus reglamentavimą turistas savo teisę į organizuotą turistinę kelionę gali perleisti kitam asmeniui, kuris perims visas iš organizuotos turistinės kelionės sutarties kylančias turisto teises ir pareigas, jeigu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios turistas pateiks kelionių organizatoriui pagrįstą pranešimą ir atlygins faktines kelionių organizatoriaus patirtas išlaidas. Pagal naująjį reglamentavimą ne vėliau kaip likus 7 dienoms iki organizuotos turistinės kelionės pradžios pateiktas pranešimas visais atvejais yra laikomas pagrįstu, todėl ši nuostata yra laikytina suteikianti daugiau apibrėžtumo, aiškumo, konkretumo, be kita ko, neutralizuojanti kelionių organizatoriaus galimybę skirtingai nustatyti ir aiškinti pagrįsto pranešimo terminą.

9. Pareiga teikti informaciją yra viena pagrindinių pareigų. Naujosios kelionių direktyvos pagrindu pakeitus reglamentavimą pastebimai griežčiau nuspręstą reguliuoti būtinos informacijos

pateikimą, imperatyviai įtvirtinant kur kas detalesnį ir aiškesnį būtinos pateikti informacijos sąrašą. Dėl šios pareigos netinkamo vykdymo šio pobūdžio bylose kyla sąlyginai daug ginčų, kurie dažniausiai sprendžiami turistų (vartotojų) naudai. Kelionių organizatoriaus pateiktos informacijos atitikimas įstatyme nustatytiems reikalavimams vertinamas pasitelkiant tiek objektyvųjį kriterijų, t. y. taikant „vidutinio vartotojo“ standartą, tiek ir subjektyvųjį – vertinant, kaip konkretus turistas galėjo suvokti pateiktą informaciją, atsižvelgiant į turisto keliavimo patirtį, jo pageidavimus ir kitas individualias savybes. Tokie detalūs reikalavimai informacijos teikimui ir principinė teismų pozicija lemia kelionių organizatoriaus prievolę informaciją teikti ypatingai preciziškai, nes netinkamas šios pareigos atlikimas dažnu atveju lemia kelionių organizatoriaus atsakomybę.

10. CK 6.754 straipsnio 2 ir 3 dalys kaip atsakomybės pagrindas turi būti taikomas tais atvejais, kai organizuotos turistinės kelionės sutartis yra vykdoma, tačiau ne pagal organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygas, o CK 6.754 straipsnio 5 dalis turi būti taikoma tais atvejais, kada kelionių organizatorius apskritai negali suteikti sutartų paslaugų.

11. Organizuotos turistinės kelionės teisiniuose santykiuose, atsižvelgiant į šių specifiką, unikalumą, neigiamų emocinių potyrių atsiradimo grėsmę, galimas neturtinės žalos atlyginimas. Pagal naująjį reglamentavimą atlygintinos neturtinės žalos dydis tiesiogiai visais atvejais nebebus ribojamas trigubos kelionės kaina, o numatoma tik išimtinė kelionės organizatoriaus atsakomybės už tokią žalą ribojimo trigubos kelionės kaina galimybė, kai neturtinės žalos atsiradimo priežastis yra paslauga, kurią teikia ne pats kelionių organizatorius, o kiti asmenys. Darbo autorius identifikavo, kad teismų praktikoje esti du skirtingi požiūriai į kelionės kainą kaip patirtos neturtinės žalos dydžio vertinimo kriterijų. Pagal pirmąjį požiūrį turisto patirtos neturtinės žalos dydis sutapatinamas su kelionės kaina, o ne konkrečiai patirtais asmens išgyvenimais. O pagal antrąjį požiūrį, kuriuo, autoriaus nuomone, reikėtų ir toliau vadovautis, kaina negali būti neturtinės žalos nustatymo matas, nors pasitaikanti sutapties galimybė neatmetama. Darbo autoriaus nuomone, atsižvelgiant į keičiantis technologijoms prieinamas pigias keliones, kurios nepriklausomai nuo kelionės kainos turistui gali sukelti didelę neturtinę žalą bei tai, jog triguba kelionės kaina dažnai negalėjo padengti turistų patirtų nepatogumų, reglamentavimo pakeitimai, įgalinantys teismus kiekvieną situaciją vertinti individualiai ir priteisti teisingą kompensaciją, lems nusistovėjusios teismų praktikos kitimą turistų naudai, ne retai priteisiant trigubą kelionės kainą viršijantį neturtinės žalos atlyginimą.

12. Išanalizavus teismų praktikos pavyzdžius, daromos išvados, kad iki Naujosios kelionių direktyvos Lietuvos teisės aktuose įtvirtinta kelionių organizatorių prievolių įvykdymo užtikrinimo sistema buvo neefektyvi, garantavo tik nedidelės turistų sumokėtų pinigų dalies grąžinimą ir todėl neužtikrino Europos Sąjungos keliamo tikslo – garantuoti turistams visišką apsaugą nuo kelionių organizatoriaus nemokumo – įgyvendinimo. Lietuvos įstatymų leidėjas Naujosios kelionių

direktyvos pagrindu keisdamas reglamentavimą atsižvelgė į sukauptą patirtį, teismų išaiškinimus ir reglamentavimą sugriežtino, įtvirtindamas nuostatas, pagal kurias kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo suma, vykdant išvykstamojo turizmo veiklą, niekada negali būti mažesnė už pagal visas jo sudarytas ir dar neįvykdytas išvykstamojo turizmo sutartis prisiimtų įsipareigojimų sumą. Darbo autoriaus nuomone, įtvirtintos priemonės, kurių tikslas veiksminga kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo tvarka, atsižvelgiant į vykdomos veiklos specifiką ir galimas neigiamas pasekmes, atitinka sutarties šalių teisių ir interesų pusiausvyros principą, užtikrina vartotojų, kaip silpnesniosios šalies, teisių apsaugą ir yra tinkamos siekiamiems tikslams pasiekti. Kita vertus, autoriaus nuomone, ši sistema nėra pati tinkamiausia, todėl atsižvelgęs į gerąją užsienio šalių patirtį, darbo autorius teikia kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo nemokumo atveju mechanizmo pertvarkos pasiūlymus.

PASIŪLYMAI

1. Nors atlikti teisinio reguliavimo pakeitimai, susiję su teise atsisakyti sutarties, yra detalesni, tačiau tokios nuostatų formuluotė kaip „sutartis negali būti toliau vykdoma“ ar „nenugalimos jėgos aplinkybės, dėl kurių gali tapti neįmanoma vykdyti organizuotą turistinę kelionę“ yra vertinamojo pobūdžio, todėl darbo autorius Lietuvos teismams rekomenduoja kilus ginčams dėl šių formuluočių aiškinimo nusistatyti aiškias šių nuostatų vertinimo taisykles ir jų principingai laikytis, siekiant išvengti papildomų aiškinimo problemų ir užtikrinti teisinio tikrumo, teisėtų lūkesčių principų įgyvendinimą.

2. Darbo autorius, įvertinęs Naujosios kelionių direktyvos siekiamus tikslus ir šios direktyvos pagrindu įtvirtintą reglamentavimą bei identifikavęs netinkamai į Lietuvos nacionalinę teisę perkeltą nuostatą, kuri iš esmės suteikia absoliučią teisę kelionių organizatoriui iki sutarties vykdymo pradžios nutraukti sutartį, atlyginant tik nuostolius, Lietuvos Respublikos Seimui siūlo pakoreguoti CK 6.751 straipsnio 1 dalies nuostatą, ją išdėstant taip: „Kelionių organizatorius turi teisę iki organizuotos turistinės kelionės pradžios **dėl svarbių priežasčių** nutraukti sutartį, grąžinti turistui visus sumokėtus pinigus už organizuotą turistinę kelionę ir atlyginti turisto patirtą žalą.

3. Darbo autorius, įvertinęs Europos Sąjungos siekiamus tikslus vartotojų teisių apsaugos srityje bei atsižvelgęs į tai, jog organizuotos turistinės kelionės sutartis yra vartojimo sutartis, siekiant palengvinti turistų, kaip silpnesniosios sutarties šalies, įrodinėjimo pareigą bei sumažinti ginčų teismuose skaičių, siūlo Europos Parlamentui inicijuoti reglamentavimo pakeitimus ir įtvirtinti pavyzdinį turistui atlygintinų nuostolių, kelionių organizatoriui iki kelionės pradžios nutraukus sutartį, sąrašą.

4. Darbo autorius identifikavo, kad Lietuvos įstatymų leidėjas netinkamai perkėlė Naujosios kelionių direktyvos nuostatas dėl sutarties sąlygų keitimo ir taip įgalino kelionių organizatorių vienašališkai keisti organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygas, jeigu pakeitimai nėra esminiai, nors pagal Naująją kelionių direktyvą pakeitimai turi būti mažareikšmiai. Šiuo netinkamu veikimu Lietuvos įstatymų leidėjas nepagrįstai praplėtė kelionių organizatoriaus teises keisti sutarties sąlygas, t. y. iš esmės praplėtė aplinkybių sąrašą. Darbo autorius, įvertinęs tai, kad Naujosios kelionių direktyvos nuostata į Lietuvos nacionalinę teisę perkelta netinkamai bei atsižvelgęs į vieną pagrindinių Europos Sąjungos keliamų tikslų užtikrinti tinkamą vartotojų, t. y. turistų, teisių ir interesų apsaugą, Lietuvos Respublikos Seimui siūlo pakoreguoti CK 6.752 straipsnio 1 dalies 2 punktą, jį išdėstant taip: „organizuotos turistinės kelionės sutarties pakeitimai **yra mažareikšmiai**“.

5. Darbo autorius įžvelgė kelionių organizatoriaus, kaip stipresniosios sutarties šalies, piktnaudžiavimo savo teise, reikalaujant iš turisto, perleidžiančio savo turistinę kelionę kitam asmeniui, atlyginti tariamai patirtas, neprotingas faktines išlaidas, grėsmę, pateikiant kvestionuotiną

šias išlaidas pagrindžiančių įrodymų sąrašą. Todėl darbo autorius Europos Parlamentui rekomenduoja konkrečiai apibrėžti maksimalią galimą išsireikalauti pinigų sumą už faktines kelionių organizatoriaus išlaidas bei pateikti tokių galimų kelionių organizatoriaus išlaidų aiškų ir detalų sąrašą.

6. Darbo autorius pažymi, kad CK 6.753 straipsnio pavadinimas „Organizuotos turistinės kelionės sutarties šalių pasikeitimas“ yra netikslus ir klaidinantis, nes pavadinimas neatitinka straipsnio turinio, todėl Lietuvos Respublikos Seimui rekomenduoja jį pakeisti, išdėstant taip: „Turisto teisė perleisti organizuotos turistinės kelionės sutartį“.

7. Darbo autorius Lietuvos Respublikos Seimui siūlo pasinaudoti geruoju Danijos pavyzdžiu ir įtvirtinti, darbo autoriaus vertinimu, tinkamiausią kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo nemokumo atveju mechanizmą, mažiausiai ribojantį šalių veikimo laisvę. Pagal rekomenduojamą mechanizmą Lietuvoje turėtų būti, kaip nepriklausoma institucija, įsteigtas Kelionių garantijų fondas. Kiekvienas kelionių organizatorius norėdamas teikti turizmo paslaugas Lietuvoje privalėtų užsiregistruoti į Kelionių garantijų fondą bei į jį sumokėti nustatyto dydžio mokestį, o kelionių organizatoriaus nemokumo atveju kelionių organizatoriaus prievoles perimtų Kelionių garantijų fondas, kuris remdamasis solidarumo principu ir pasitelkdamas disponuojamas lėšas, būtų atsakingas už kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo organizavimą.

8. Darbo autorius, įvertinęs Europos Sąjungos tikslus, naujų technologijų įtaką, veikimo internete bei kelionių organizatorių veiklos kreipimo į kitas valstybes nares aspektus ir iš to kylančią prievolių įvykdymo užtikrinimo bei dalyvavimo fondo veikloje problematiką, siūlo Europos Parlamentui inicijuoti Europos Sąjungos teisės aktų pakeitimus, kurių pagrindu kiekvienoje valstybėje narėje pagal analogišką Danijos mechanizmą privalėtų veikti Kelionių garantijų fondas.

9. Darbo autorius pateikia Europos Komisijai siūlymą inicijuoti Kelionių garantijų fondų tinklo sukūrimą, jungiantį Europos Sąjungos valstybėse narėse pagal rekomenduojamą modelį turėsiančius veikti Kelionių garantijų fondus, taip padedant vartotojams, susidūrusiems su tarpvalstybiniais ginčais dėl kelionių organizatorių veiklos, lengviau atgauti sumokėtus pinigus, be kita ko, gauti nuostolių atlyginimą, nesikreipiant į teismą. Darbo autorius pagal siūlomą modelį rekomenduoja Kelionių garantijų fondams priskirti administracinio bendradarbiavimo tarp valstybių narių nemokumo srityje funkciją, t. y. Kelionių garantijų fondams suteikti pagrindinių kontaktinių centrų šioje srityje įgaliojimus.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Teisės aktai:

1. „Lietuvos Respublikos Konstitucija“. *Valstybės žinios* 33, 1014 (1992).
2. „Lietuvos Respublikos konstitucinis aktas dėl Lietuvos Respublikos narystės Europos Sąjungoje“. *Valstybės žinios* 111, 4123 (2004).
3. „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“. *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
4. „Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas“, *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000), (redakcija 2018-01-01 - 2018-02-28).
5. „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“. *Valstybės žinios* 32, 852 (1998).
6. „Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas“. *Valstybės žinios* 32, 852 (1998), (redakcija 2011-09-01 - 2014-10-31).
7. „Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas“. *Valstybės žinios* 6, 212 (2008).
8. „Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas“. INFOLEX. https://www.infolex.lt/ta/60792
9. „Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. gruodžio 7 d. nutarimas Nr. 1421 Dėl laidavimo draudimo dėl kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 15 d. https://www.infolex.lt/ta/151530
10. „Dėl Organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 30 d. https://www.infolex.lt/ta/491541
11. „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB“. EUR-lex. Žiūrėta 2017 gruodžio 15 d. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302&qid=1537463655586&from=EN
12. „Europos Sąjungos sutarties ir Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinės redakcijos 2012/C 326/01“. EUR-lex. Žiūrėta 2018 liepos 10 d. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:12012E/TXT&from=lt
13. „2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB“. EUR-lex. Žiūrėta 2018 liepos 4 d. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/lt/TXT/?uri=CELEX:32011L0083

14. „Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB 2005 m. gegužės 11 d. dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004“. EUR-lex. Žiūrėta 2018 sausio 26 d. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32005L0029
15. „Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEB“. EUR-lex. Žiūrėta 2017 gruodžio 15 d. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:31990L0314&from=LT
16. „2015 m. rugsėjo 18 d. Kelionių garantijų fondo įstatymas Nr. 1101“. Žiūrėta 2018 m. rugsėjo 10 d. https://www.en.kfst.dk/media/46759/promulgation-of-the-travel-guarantee-fund-act-1.pdf

Specialioji literatūra:

17. International Institute for the Unification of Private Law (UNIDROIT). *Principles of International Commercial Contracts*. Rome: UNIDROIT, 2016.
18. Žuromskaitė, Brigita, Vladimiras Gražulis, Jonas Jagminas, Alina Katunian, Rolandas Kripaitis, Malvina Arimavičiūtė, Juozas Vijeikis, Irena Svietkienė, Arvydas Survyla. *Turizmas. Plėtra, iššūkiai, perspektyvos*. Vilnius: VĮ Registrų centras, 2016.
19. Junevičius, Algis. *Europos Sąjungos vidaus rinkos teisė. Pagrindinės ekonominės laisvės*. Kaunas: leidykla „Technologija“, 2016.
20. Ambrasienė, Danutė, Solveiga Cirtautienė, Asta Dambrauskaitė, Simona Selelionytė-Drukteinienė, Agnė Tikniūtė. *Lyginamoji sutarčių teisė*. Vilnius, Justitia, 2013.
21. Novikovienė, Lina. „Vartojimo sutarties sampratos probleminiai aspektai“, iš *Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga*, Lina Novikovienė ir kt., 13-24. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013.
22. Katuoka, Saulius. „2011 m. spalio 25 d. Direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių perkėlimas į Lietuvos teisę“, iš *Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga*, Lina Novikovienė ir kt., 39-47. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013.
23. Rudzinskas, Antanas. „Ar įstatyme įtvirtintos informavimo pareigos yra efektyvios“, iš *Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga*, Lina Novikovienė ir kt., 75-84. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013.
24. Stulpinaitė, Judita. *Turizmo pagrindai*. Šiauliai: Titnagas, 2013.

25. Baublys, Linas, Darijus Beinoravičius, Andrius Kaluina, Paresh Kathrani, Giedrė Lastausienė, Kristina Miliauskaitė, Ernestas Spruogis, Vidas Stankevičius ir Eglė Venckienė. *Teisės teorijos įvadas*. Vilnius: MES, 2012.
26. Vėgėlė, Ignas. *Europos Sąjungos teisė: vidaus rinkos laisvės, konkurencija ir teisės derinimas*. Vilnius: Registrų centras, 2011.
27. Kavalnė, Salvija, ir Rimvydas Norkus. *Bankroto teisė. Antroji knyga*. Vilnius: Justitia, 2011.
28. Novikovienė, Lina. „Kai kurie vartotojo sampratos aspektai“, iš *Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje*, Lina Novikovienė ir kt., 27-36. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011.
29. Bublienė, Danguolė. „Vartotojų teisė į informaciją pagal naująją Vartotojų teisių direktyvą: žingsnis pirmyn ?“, iš *Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje*, Lina Novikovienė ir kt., 39-52. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011.
30. Micklitz, Hans-W, Jules Stuyck, Evelyne Terryn. *Cases, Materials and Text on Consumer Law*. Oxford and Portland, Oregon: Hart Publishing, 2010.
31. Twigg-Flesner, Christian. *European Union Private Law*. New York: Cambridge university press, 2010.
32. Renata Volodko. *Neturtinės žalos atlyginimas Lietuvoje*. Vilnius: VĮ Registrų centras, 2010.
33. Study Group on a European Civil Code and the Research Group on EC Private Law (Acquis Group). *Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law. Draft Common Frame of Reference (DCFR). Outline Edition*. Munich: European law publishers GmbH, 2009.
34. Ambrasienė, Dangutė ir kt. *Civilinė teisė. Prievolių teisė*. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2009.
35. Kavalnė, Salvija, Vilija Mikuckienė, Rimvydas Norkus ir Rimvydas Velička. *Bankroto teisė. Pirmoji knyga*. Vilnius: Justitia, 2009.
36. Mizaras, Vytautas ir kt. *Civilinė teisė. Bendroji dalis*. Vilnius: Justitia, 2009.
37. Bublienė, Danguolė. *Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė*. Vilnius: VĮ Registrų centras, 2009.
38. Schulte-Nölke, Hans, Christian Twigg-Flesner ir Martin Ebers. *EC consumer law compendium*. München: Sellier, 2008.
39. Baranauskas, Egidijus, Paulius Zapolskis. „Europos sutarčių teisės derinimas: Europos Komisijos iniciatyvos“. Iš *Šiuolaikinės civilinės teisės raidos tendencijos ir perspektyvos*, Vytautas Mizaras ir kt., 7-21. Vilnius: Justitia, 2007.
40. Volodko, Renata. „Subjekto, turinčio teisę į neturtinės žalos atlyginimą, nustatymo problematika bei jo asmeninių savybių įtaka neturtinės žalos atlyginimo dydžiui remiantis

Lietuvos teismų praktika“, iš *Šiuolaikinės civilinės teisės raidos tendencijos ir perspektyvos*, Vytautas Mizaras ir kt., 88-111. Vilnius: Justitia, 2007.

41. Vveinhardt, Jolita, ir Kristina Kigaitė „Turizmo paslaugų kokybės sistemos teorinė apžvalga ir problematika“, *Šiaulių kolegija* (2006): 1-6, http://elibrary.lt/resursai/Konferencijos/VLVK_051028/4%20sekcija/IV06_Vveinhardt.pdf
42. European Group on Tort Law. *Principles of European Tort Law, Text and Commentary*. Vienna/New York: Springer, 2005.
43. Juknevičius, Algis, ir Helmut M. Schafer. *Europos Bendrijos bendrosios rinkos teisė*. Kaunas: „Aušros“ spaustuvė, 2005.
44. Ambrasienė, Dangutė, ir Egidijus Baranauskas. *Civilinė teisė. Prievolių teisė*. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, 2004.
45. Mikelėnas, Valentinas. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. I dalis*. Vilnius: Justitia, 2003.
46. Zweigert, Konrad, ir Heinz Kötz. *Lyginamosios teisės įvadas*. Vilnius: Eugrimas, 2001.
47. Sūdžius, Vytautas. *Sutartys: principai ir praktika*. Vilnius: Pačiolis, 2001.
48. Mikelėnas, Valentinas. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos*. Vilnius: Justitia, 2001.
49. Lando, Ole, ir Hugh Beale. *Principles of European contract law. Part I and II*. The Hague/London/Boston: Kluwer law internationail, 2000.
50. Bull, Adrian. *The economics of travel and tourism*. Melbourne: Longman Addison Wesley Australia, 1997.
51. Mikelėnas, Valentinas. *Sutarčių teisė*. Vilnius: Justitia, 1996.

Kiti šaltiniai:

52. World Tourism Organization (UNWTO). „International tourism trends in EU-28 member states - Current situation and forecast for 2020-2025-2030“. European Commission. 2016 gegužės 27 d. http://ec.europa.eu/growth/content/international-tourism-trends-eu-28-member-states-current-situation-and-forecast-2020-2025-0_en
53. Keinys, Stasys. *Darbartinės lietuvių kalbos žodynas. 7-as pataisytas ir papildytas leidimas*. Vilnius: Lietuvių kalbos institutas, 2012.
54. „Teismų pranešimai spaudai. Teismas: valstybė turi atlyginti turistų patirtus nuostolius“. *Lietuvos teismai*, kovo 8, 2017. http://www.teismai.lt/lt/naujienos/teismu-pranesimai-spaudai/teismas-valstybe-turi-atlyginti-turistu-patirtus-nuostolius/4436

Mokslinės publikacijos:

55. Kavalnė, Salvija, ir Edmundas Rusinas. „Turizmo santykių teisinis reguliavimas nacionaliniu, tarptautiniu ir supranacionaliniu lygmenimis“. *Jurisprudencija* 24, 2 (2017).
56. Ristić, Jelena, ir Stefan Milanović. „Harmonization of legal framework of the Republic of Serbia in the field of tourist services with the EU rules“. Iš *Tourism in function of development of the Republic of Serbia* Drago Cvijanović ir kt., 163-180. Vrnjačka Banja: University of Kragujevac, 2017.
57. Gražulis, Vladimiras, ir Ramutė Narkūnienė. „Tourism Development in the Municipalities in Eastern Aukštaitija Region“. *Mokslo darbai* 40, 1 (2017): 17-26.
58. Čitavičiūtė, Giedrė, ir Aleksandras Dagys. „Keliauti ar nekeliauti? Štai koks klausimas“. *Teisės mokslo pavasaris 2017* (2017): 103-120. http://www.tf.vu.lt/wp-content/uploads/2017/07/SMD_TM-pavasaris-2017.pdf
59. Hineva, Desislava Stefanova. „Aspects Of Updating The European Package Travel Directive And Their Impact On Tourism Complaints“. *Izvestiya* 3 (2016): 364-376.
60. Berenguer-Albaladejo, Cristina. „Lights and shadows of the new Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements“. *International Journal of Scientific Management and Tourism* 2, 2 (2016): 33-49.
61. Klasic, Dario. „Legal aspects of package travel contracts“. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 23 (2016).
62. Barun, Mara. „Legal effects of the application of EU Directive 2015/2302 on package travel and linked travel arrangements“. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 16 (2016).
63. Luzak, Joasia. „Vulnerable travellers in the digital age“. *EuCML* 3 (2016): 130-135.
64. Šimkevičienė, Eglė. „Neturtinės žalos atlyginimo sutartiniuose santykiuose ypatumai“. *Studijos šiuolaikinėje visuomenėje: mokslo darbai* 5 (2014): 175-182.
65. Simanavičius, Artūras, ir Žaneta Simanavičienė. „Turizmo rizikos specifiniai bruožai“. *Economics and management* 17, 2 (2012): 572-578.
66. Kiškis, Mindaugas. „Vartotojo teisė atsisakyti sutarties – praktinis jos įgyvendinimas nuotolinės prekybos sutartyse“, *Mykolo Romerio universitetas* (2012). https://ssrn.com/abstract=2490706.
67. Navickienė, Regina, ir Lina Danilevičienė. „Turizmo paslaugos kaip pagrindinių ir periferinių paslaugų visuma“. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos* 1, 21 (2011): 101-107.
68. Navickaitė-Sakalauskienė, Ieva. „Vidutinio vartotojo Standartas: Pagalba ar papildomas apsunkinimas ginant vartotojų teises“. *Socialinių mokslų studijos* 3, 4 (2011): 1375-1390.

69. Mackuvienė, Eglė. „Teisės mokslo ir jurisprudencijos moksliškumo problema“. *Jurisprudencija* 1, 5 (2010).
70. Straetmans, Gert. „Some Thoughts on the Future European Consumer Acquis“. *European Business Law Review* 20 (2009).
71. Goeldner, Charler R., ir J. R. Brent Ritchie. *Tourism: principles, practices, philosophies*. New Jersey: Jogn Wiley & Sons, Inc., 2006.
72. Storm, Susanne, ir Hanne Hvelplund. „Tourism and Travel Organiser Bankruptcy-The Danish Travel Guarantee Fund Act-Part One“. *International Travel Law Journal* (1998).

Lietuvos teismų praktika:

73. „Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2014 m. sausio 24 d. nutarimas Nr. KT2-N1/2014“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 5 d. https://www.infolex.lt/tp/800233
74. „Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2006 m. rugpjūčio 19 d. nutarimas“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 sausio 26 d. https://www.infolex.lt/tp/62733
75. „Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2017 m. birželio 12 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-872-556/2017“. ETEISMAI. http://eteismai.lt/byla/19594623060444/eA-872-556/2017
76. „Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2017 m. gegužės 8 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-990-502/2017“, TAR, https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/aa1db010398711e7b66ae890e1368363
77. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2015 m. gegužės 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-381-421/2015“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 sausio 25 d. https://www.infolex.lt/tp/1049418
78. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. gruodžio 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-659/2013“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 kovo 5 d. https://www.infolex.lt/tp/776736
79. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. lapkričio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-574/2013“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 vasario 9 d. https://www.infolex.lt/tp/766791
80. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. lapkričio 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-556/2013“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 sausio 28 d. https://www.infolex.lt/tp/761877

81. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. liepos 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-417/2013“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 sausio 28 d. https://www.infolex.lt/tp/706088
82. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2013 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-454/2013“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 sausio 28 d. https://www.infolex.lt/tp/728196
83. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2012 m. gruodžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-578/2012“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 sausio 28 d. https://www.infolex.lt/tp/494530
84. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2012 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-189/2012“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 sausio 28 d. https://www.infolex.lt/tp/377363
85. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2011 m. spalio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-397/2011“. INFOLEX. Žiūrėta 2017 gruodžio 15 d. https://www.infolex.lt/tp/227926
86. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2011 m. gegužės 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-239/2011“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 vasario 5 d. https://www.infolex.lt/tp/204826
87. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2011 m. liepos 11 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-318/2011“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 vasario 9 d. https://www.infolex.lt/tp/216606
88. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 kovo 10 d. https://www.infolex.lt/tp/160308
89. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-256/2009“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 sausio 26 d. https://www.infolex.lt/tp/127887
90. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. balandžio 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-185/2009“. *Teismų praktika* 31 (2009).
91. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 sausio 25 d. https://www.infolex.lt/tp/88328
92. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-211/2008“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 vasario 5 d. https://www.infolex.lt/tp/84678

93. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2007 m. lapkričio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-487/2007“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 vasario 5 d. https://www.infolex.lt/tp/82086
94. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2006 m. vasario 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-141/2006“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 vasario 2 d. https://www.infolex.lt/tp/252475
95. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-524“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 kovo 2 d. https://www.infolex.lt/tp/42018
96. „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2002 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1137“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 vasario 9 d. https://www.infolex.lt/tp/9292

Užsienio teismų praktika:

97. „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2014 m. sausio 16 d. nutartis byloje Nr. C-430/13“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 26 d. https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=27728&lng=LT
98. „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2003 m. balandžio 8 d. sprendimas byloje Nr. C-44/01“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 25 d. https://www.infolex.lt/tp/default.aspx?id=1919&crd=42113&lng=LT
99. „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2000 m. sausio 13 d. sprendimas byloje Nr. C-220/98“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 25 d. https://www.infolex.lt/tp/default.aspx?id=1919&crd=42154&lng=LT
100. „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1999 m. birželio 15 d. sprendimas byloje Nr. C-140/97“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 20 d. https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=67762&lng=LT
101. „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1998 m. gegužės 14 d. sprendimas byloje Nr. C-364/96“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 20 d. https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=68311&lng=LT
102. „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1998 m. liepos 16 d. sprendimas byloje Nr. C-210/96“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 25 d. https://www.infolex.lt/tp/default.aspx?id=1919&crd=68416&lng=LT
103. „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1998 m. gruodžio 1 d. sprendimas byloje Nr. C-410/96“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 20 d. https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=68302&lng=LT

104. „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1996 m. spalio 8 d. sprendimas sujungtose bylose Nr. C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 ir C-190/94. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 15 d. https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=69625&lng=LT

105. „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 1984 m. sausio 31 d. sprendimas sujungtose bylose Nr. 286/82 ir 26/83“. INFOLEX. Žiūrėta 2018 rugpjūčio 15 d., https://www.infolex.lt/teise/default.aspx?id=1919&crd=42336&lng=LT

Urbšys E. (2018), *Organizuotos turistinės kelionės sutartis, jos vykdymas ir probleminiai aspektai*. Civilinės ir verslo teisės (Vilnius) magistro baigiamasis darbas. Studijų programa 6211KX018. Vadovas Lekt. dr. Algirdas Matkevičius. Vilnius: Mykolo Romerio teisės mokykla, Mykolo Romerio universitetas.

SANTRAUKA

Šiame magistro baigiamajame darbe nagrinėjama organizuotos turistinės kelionės sutartis, jos vykdymas ir probleminiai aspektai. Visų pirma, darbe yra analizuojama ir atskleidžiama organizuotos turistinės kelionės samprata, ypatybės, teisinių santykių specifika, turinys bei aptariamos aktualios reglamentavimo naujovės. Kadangi turizmo teisinio reguliavimo pakeitimus Lietuvoje ir visoje Europos Sąjungoje iš esmės lėmė Naujoji kelionių direktyva, darbe skiriamas nemažas dėmesys jos aptarimui ir įvertinimui. Organizuotos turistinės kelionės sutarties unikalumas ir specifiškumas, be kita ko, atskleidžiamas analizuojant šių teisinių santykių šalių specifiką ir jiems taikomus reikalavimus. Didelis dėmesys skiriamas organizuotos turistinės kelionės sutarties kaip vartojimo sutarties ypatumui, vertinant teisinio reguliavimo naujoves ir probleminius aspektus.

Antrame darbo skyriuje yra analizuojami organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymo aspektai, šalių teisių ir pareigų specifika. Šioje darbo dalyje analizuojamas organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymas atsižvelgiant į turisto teisėtus lūkesčius, teisė atsisakyti sutarties, sutarties sąlygų keitimo galimybės ir sutarties šalių pasikeitimas.

Trečiame darbo skyriuje yra identifikuojami ir atskleidžiami organizuotos turistinės kelionės sutarties probleminiai aspektai, teisinio reglamentavimo netikslumai. Darbe kaip probleminiai organizuotos turistinės kelionės sutarties aspektai yra nagrinėjami: pareiga teikti informaciją, kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimas nemokumo atveju, teisė į neturtinės žalos atlyginimą ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.754 straipsnio 2, 3 dalių ir 5 dalies taikymo atribojimas. Darbo autorius pateikia galimus problemų sprendimų būdus, tarp kurių organizuotos turistinės kelionės sutarties teisinio reglamentavimo tobulinimo rekomendacijos Lietuvos įstatymų leidėjams, sutarties aiškinimo – Lietuvos teismams. Be to, darbo autorius, susijusiais aspektais aptaręs Europos Sąjungos reglamentavimo ir nustatytų gairių ypatumus, pateikia rekomendacijas ir Europos Sąjungos įgaliotoms institucijoms – Europos Parlamentui ir Europos Komisijai.

Raktiniai žodžiai: organizuotos turistinės kelionės sutartis, turizmas, turistas, kelionių organizatorius, vartotojų teisės.

Urbšys E. (2018), *The Contract of Organized Tour, Its Implementation and Problematic Aspects*. Civil and Business Law (Vilnius) Master's thesis. Study program 6211KX018. Supervisor Lect. dr. Algirdas Matkevičius. Vilnius: Mykolas Romeris Law School, Mykolas Romeris University.

SUMMARY

The contract of organized tour, its implementation and problematic aspects are analyzed in this master thesis. Firstly, the concept of organized tour, its features, the specifics of legal relations, content are analyzed and revealed in the work, in addition, relevant regulatory innovations are discussed. As the changes in the tourism regulation in Lithuania and the European Union were largely affected by the New Travel Directive, the master thesis allocates considerable attention to discussing and evaluating it. The uniqueness and specificity of the contract of organized tour, among other things, is disclosed by analyzing the specifics of the legal relationship and the requirements applicable to them. A lot of attention is paid to the peculiarity of the contract of organized tour as a consumer contract, evaluating innovations and problematic aspects of legal regulation.

In the second part of the work, the implementation of the contract of organized tour and the specifics of the rights and duties of the parties are analyzed. In this part, the implementation of the contract of organized tour, taking into account the legitimate expectations of the tourist, the right of withdrawal, the options of changing the conditions of the contract and the change of the parties to the contract are analyzed.

In the third part of the work, the problematic aspects of the contract of organized tour, inaccuracies in legal regulation are identified and revealed. In the work, as problematic aspects of the contract of organized tour are analyzed: the duty to provide information, assurance of liabilities fulfillment in the event of insolvency of the travel organizer, the right to non-pecuniary damage and the dissociation of the application of Article 6.754 (2), (3) and (5) of the Civil Code of the Republic of Lithuania. The author of the work presents possible solutions to the problems, among which recommendations to Lithuanian legislators to improve the legal regulation of the contract of organized tour, to the courts of Lithuania – recommendations related to the interpretation of the contract. In addition, upon discussing related aspects of the regulations and guidelines of the European Union, the recommendations for the authorized institutions of the European Union – The European Parliament and the European Commission – are presented by author of this paper.

Keywords: the contract of organized tour, tourism, tourist, travel organizer, consumer rights.

Patvirtinimas apie atlikto darbo savarankiškumą (forma)

Forma patvirtinta Mykolo Romerio universiteto
Senato 2012 m. lapkričio 20 d. nutarimu Nr.1SN- 10

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2018 - -

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

_____

(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

studentas (-ė)_____,

(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis rašto darbas / bakalauro / magistro baigiamasis darbas

„_____

_____“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ _____

(parašas) (vardas, pavardė)