MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
TEISĖS FAKULTETO
VERSLO TEISĖS KATEDRA

MONIKA JASIKEVIČIENĖ
Magistratūros neakivaizdinių studijų
Civilinės teisės programos (studijų programos kodas 62401S111)
II kurso CVT mn 7_ 04 gr. studentė

TURIZMO PASLAUGŲ SUTARTIS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
Lekt. Dr. Vadimas Toločko

Vilnius, 2008

TURINYS

ĮVADAS 3
1. BENDROSIOS TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES NUOSTATOS 6
1.1. Turizmo paslaugos samprata ir požymiai 6
1.2. Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo ištakos 7
1.3. Santykių, kylančių teikiant turizmo paslaugas, specifika 12
1.4. Turizmo paslaugų sutarties sudarymo ypatybės 15
2. TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES ANALIZĖ 19
2.1. Šalių teisės ir pareigos 19
2.2. Sutarties sąlygų keitimas 24
2.3. Šalių atsakomybė už netinkamą sutarties vykdymą 28
3. TYRIMAI IR JŲ REZULTATAI 39
3.1. Vartotojų teisių apsaugos ypatumai teikiant turizmo paslaugas 39
3.2. Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemų studija 41
3.3. Turizmo paslaugų vartotojų nuomonės tyrimas (anketinė apklausa) 46
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS 54
LITERATŪRA 56

ĮVADAS

Temos aktualumas

Turizmas bet kurioje šalyje yra viena prioritetinių ekonomikos šakų, turinčių didžiausią potencialą augti ir sukurti naujų darbo vietų, ypač jauniems žmonėms ir moterims. Jį sudaro daugybė įvairiausių gamybos požymių turinčių ir aukšto darbo intensyvumo veiklos sričių. Tokiu būdu turizmas yra labai svarbus augimui, užimtumui ir naujų komunikacijos bei informacinių technologijų diegimui, ypač valstybėse, kurios dėl vienų ar kitų priežasčių savo ekonominiais rodikliais nėra pirmaujančios tarp pasaulio valstybių. Turizmo eksportas, turizmo paslaugų pardavimas kitų šalių piliečiams ypač svarbus pokomunistinėms šalims, pasirinkusioms rinkos ekonomiką, todėl Europos parlamentas nuolat pabrėžia būtinybę skatinti subalansuotos ir darnios turizmo plėtros procesą.

2003 m. spalio 20 d. Pekine vykusioje XV Pasaulio turizmo organizacijos (PTO) generalinėje asamblėjoje Lietuva tapo tikrąja šios organizacijos nare. Narystė tarpvyriausybinio pobūdžio organizacijoje gerokai paspartino Lietuvos turizmo raidą, paskatino tarptautinį turizmo verslo atstovų bendradarbiavimą. PTO koordinuoja viso pasaulio turizmo plėtros strategiją. Organizacijos veikloje didelis dėmesys skiriamas atskirų regionų ar šalių turizmo plėtrai. Tapusi tikrąja PTO nare, Lietuva įgijo didesnes galimybes diegti turizmo sektoriuje modernius rinkodaros principus, susipažinti su kitų valstybių turizmo statistika, teisės aktų bazėmis ir tokiu būdu nuolat gerinti turizmo paslaugų kokybę.

Kiekvienais metais taip pat ir Lietuvos gyventojai vis daugiau keliauja. Kelionių geografija jau apima ne tik Vakarų Europos valstybes, Turkiją bei kai kurias Afrikos šalis, lietuviai dažnai lankosi ir tolimuose egzotiškuose kraštuose. Akivaizdu, kad užsakomaisiais lėktuvų reisais organizuojamos kelionės tampa vis populiaresnės ir norintys per atostogas keliauti žmonės kreipiasi į turizmo paslaugas teikiančias organizacijas. Tačiau, kad kelionės lūkesčiai išsipildytų, turistai turi žinoti savo teises ir pareigas, kitaip sakant – žinoti, ko gali reikalauti iš jų poilsio organizatorių. Kasmet po truputėlį auga taip pat ir atvykstančiųjų į Lietuvą turistų skaičius, todėl turizmo, tame tarpe ir vietinio, paslaugų kokybė – itin svarbus mūsų šalyje nūdienos klausimas.

LR Seime savo eilės laukia suinteresuotų institucijų inicijuotos Civilinio kodekso pataisos, kurios be kita ko, turėtų sumažinti kelionės organizatorių nuostolius ir iš esmės pakeistų turisto teises ir atsakomybę, nes sutarties atsisakęs turistas visais atvejais turėtų atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl sutarties atsisakymo, nepriklausomai nuo to, buvo jo kaltė ar ne. Todėl turizmo paslaugas reglamentuojančių teisės aktų analizė įvairiais aspektais, o ypač iš vartotojo pozicijų, šiandien itin aktuali.

Turizmo paslaugų vartotojų skundų analizė rodo, kad suteiktų paslaugų kokybė juos tenkina ne visada. Dalis keliautojų nekreipia dėmesio į patirtus nedidelius nepatogumus jei jie nepadaro rimtesnių finansinių nuostolių. Vartotojų ir organizatorių ginčai iki šiol dažnai išsprendžiami taikiai – pusės sutaria dėl juos tenkinančio kompensacijos dydžio ir būdo, tačiau beveik visada kelionių organizatoriaus naudai. Taip yra todėl, kad daugelis turistų pasirašo jiems paduotą sutartį neskaitę arba perskaitę neatidžiai, nes niekas su jais tos sutarties taip ar taip derinti nesiruošia – ji yra nustatytos formos. O neišsipildžius, sutarties žodžiais „protingiems turisto lūkesčiams“- paaiškėja, kad nors sutartyje parašyta - kelionės organizatorius privalo atlyginti žalą – kitos sutarties nuostatos išdėstytos taip, kad, jei nenori, gali ir neatlyginti. Visa tai rodo, kad nustatytos formos turizmo paslaugų teikimo sutartis, kuria reglamentuojami šie procesai turi būti tobulinama.

Rinkos ekonomikos sąlygomis sutartis tampa pagrindine teisinių santykių subjektų tarpusavio teisių ir pareigų reguliavimo priemone. Teisinių santykių dalyvių ginčai dažnai kyla ne tik dėl sutarties sąlygų turinio ir reikšmės aiškumo, bet ir dėl pačios sutarties teisėtumo. Būtent tokiais atvejais atsiranda poreikis aiškinti sutartį. Lietuvoje sutarčių aiškinimo bendrosios taisyklės kol kas yra pradinėje vystymosi stadijoje, Lietuvos teisės teoretikai iki šiol neskiria tam pakankamai dėmesio, todėl šis darbas šiandien ypač aktualus.

Mokslinė problema - turizmo paslaugų teikimo kokybės teisiniai aspektai.

Darbo objektas – turizmo paslaugų sutartis.

Darbo tikslas – atlikti turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų teisinę analizę ir pasiūlyti priemones sutarties tobulinimui.

Atsižvelgiant į darbo tikslą iškelti tokie **darbo uždaviniai:**

- aptarti turizmo paslaugų sampratą, rūšis, specifiką, teisinio reglamentavimo ištakas;
- apžvelgti turizmo paslaugų sutarties sudarymo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo sąlygas;
- išnagrinėti turizmo paslaugų sutarties turinį;
- atlikti teismų praktikos analizę;
- palyginti turizmo paslaugų teikimo teisinį reglamentavimą Lietuvoje ir kitose ES šalyse;
- atlikti turizmo paslaugų vartotojų nuomonės analizę;
- pasiūlyti sutarties tobulinimo priemones.

Tyrimo hipotezės

Norint užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą turizmo srityje būtina keisti turizmo paslaugų teikimo sutartį, aiškiau apibrėžiant sąlygas, liečiančias paslaugų kokybę, atsakomybę už netinkamą paslaugų įvykdymą. Taip pat atitinkamai pataisyti kitų teisės aktų normas, reglamentuojančias minima sutartimi nustatomus santykius. Remiantis minėtais aspektais, keliamos tokios hipotezės:

- turizmo paslaugų teikimo sutartis turi būti vienoda ir privaloma visiems kelionių organizatoriams, nepaliekant laisvės interpretuoti savo naudai;
- Turizmo paslaugos yra ypatinga paslaugų rūšis. Teikiant šias paslaugas atsiranda teisiniai santykiai, kuriems reikalingos specialios, išskirtinės reglamentavimo normos.

Darbo struktūra suderinta su tyrimo problematika, tikslais ir uždaviniais. Jį sudaro trys dalys.

Pirmojoje dalyje pateikiama turizmo paslaugų teikimo sutarties samprata, apžvelgiamos jos atsiradimo priežastys, sudarymo, įsigaliojimo sąlygos.

Antrojoje darbo dalyje nagrinėjamas turizmo paslaugų teikimo sutarties turinys.

Trečioji dalis skirta mokslinio tyrimo pristatymui. LR teisės aktų, reglamentuojančių turizmo paslaugų teikimą, nuostatos yra lyginamos su kitų valstybių teisės aktų nuostatomis, aprašoma empirinio tyrimo metodika. Anketinės apklausos būdu atliktas turizmo paslaugų vartotojų nuomonės tyrimas, pristatyti jo rezultatai ir vertinimai.

Darbo pabaigoje pateiktos konkrečios išvados bei rekomendacijos turizmo paslaugų teikimo sutarties tobulinimui.

Tyrimo metodai

Informacija apie turizmo paslaugų vartotojų nuomonę buvo renkama anketavimo metodu. Statistinių duomenų analizei naudojami kiekybinio apdorojimo metodai.

Informacijos šaltiniai

Rašant mokslinį darbą remtasi teisės moksline literatūra, periodika, galiojančiais teisės aktais, interaktyviais informacijos šaltiniais Internete, anketinės apklausos duomenimis. Antriniai duomenų šaltiniai pateikti literatūros ir informacijos šaltinių sąrašo pabaigoje.

Darbas iliustruotas 5 paveikslais ir 4 lentelėmis. Pateikti 8 priedai. Viso darbo apimtis - 60 puslapių.

1. BENDROSIOS TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES NUOSTATOS

1.1. Turizmo paslaugos samprata ir požymiai

Turizmas – tikslinga žmonių veikla, susijusi su kelione ir laikinu buvimu už nuolatinės gyvenamosios vietos ribų. Turizmo prigimtis sietina su rekreacinių poreikių tenkinimu ir noru pažinti aplinką, tai gamtinis, kultūrinis, socialinis ir politinis reiškinys. Mokslinėje literatūroje pateikiama daug įvairių turizmo sampratos aiškinimų, tačiau šiuo metu tikslinga vartoti Pasaulinės Turizmo Organizacijos (PTO) pasiūlytą apibrėžimą: „Turizmas – 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.“ Panašiai turizmas apibrėžiamas ir LR Turizmo įstatyme: „Turizmas – žmonių veikla, susijusi su kelione ir laikinu buvimu už nuolatinės gyvenamosios vietos ribų ne ilgiau kaip vienerius metus, jei ši veikla nėra mokymasis ar mokamas darbas lankomoje vietoje.“[1]

Kelionės tikslas yra labai svarbus, nuo jo priklauso apgyvendinimo, pervežimo, draudimo sąlygos. Jei apgyvendinimo, maitinimo pervežimo sąlygos svarbios beveik visada, tai ekstremalaus turizmo atveju didžiausią dėmesį reikėtų skirti kliento draudimo klausimams.

Teikiant turizmo paslaugas kyla visuomeniniai santykiai, kurių esmė yra turizmo agentų, turizmo operatorių, kurie šiame darbe vadinami Lietuvos teisės aktuose numatytais terminais - atitinkamai – kelionių agentais ir kelionių organizatoriais, veikla organizuojant turistui paslaugų kompleksą (kelionę) ir pastarajam priimant galutinį rezultatą. Remiantis CK 6.716 str., turizmo paslaugos teikiamos pagal atlygintinų paslaugų teikimo sutartį. Tokios sutarties objektas nurodomas išvardijant eilę konkrečių paslaugų – pervežimo, apgyvendinimo, maitinimo, ekskursijų, gidų paslaugos ir t. t. – kurios bus suteiktos klientui. Visas šis paketas ir vadinamas kelione.

Paslaugų paketai sudaromi trumpai aprašant lankomą vietą, lankomus objektus. Taip pat nurodamos kiekvienos dienos programos, klientui programoje pateikiama informacija kas įskaičiuota ir neįskaičiuota į kelionės kainą, nurodamos visos galimos nuolaidos, parenkamas viešbutis, nurodoma galutinė kelionės kaina. Pagal Turizmo įstatymą kelionės organizavimo paslauga – veiklos, susijusios su organizuotų turistinių kelionių rengimu ir (ar) jų pardavimu, rezultatas.

Tokia veikla Ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriuje ((EVRK 2 red.) 2007 m. spalio 31 d. Nr. DĮ-226)) minima keletą kartų. Yra tokie skyriai: „Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų veikla“, „Transportas ir saugojimas“ ir k.t., kurie tam tikrais aspektais susiję su turizmu. Pirmajame yra poskyriai „Viešbučių ir panašių laikinų buveinių veikla“, „Poilsiautojų ir kita trumpalaikio

[1] Vveinhardt J., Kigaitė K. 2006.

apgyvendinimo veikla“, antrajame - „Keleivinis oro transportas“, „Tarpmiestinis keleivinis geležinkelio transportas“, „Kitas, niekur kitur nepriskirtas, keleivinis sausumos transportas“, ir pan. Skyriuje „Administracinė ir aptarnavimo veikla“ numatyti poskyriai „Kelionių agentūrų veikla“, „Kelionių agentūrų ir ekskursijų organizatorių veikla“.

Tokiu būdu, įvairios turistinės paslaugos EVRK nusakytos gana plačiai. Jos nėra apjungtos vienu terminu – „turizmas“, „turistinės paslaugos“, ar „turizmo veikla“, jos pristatytos pačios sau, be sąryšio su kitomis turizmo paslaugomis, kurios realiai yra apjungtos specializuotų organizacijų – turizmo agentūrų veikloje. Nors pagal Turizmo įstatymą: „Turizmo paslauga – fizinių ir juridinių asmenų veikla, kuria tenkinami turistų kelionės organizavimo, apgyvendinimo, maitinimo, vežimo, informacijos, pramogų ir kiti poreikiai“. Organizuota turistinė kelionė (turizmo paslaugų rinkinys) – iš anksto parengta, už bendrą kainą parduodama turistinė kelionė, kurią sudaro ne mažiau kaip dvi turizmo paslaugos (apgyvendinimo, vežimo, kita esminę kelionės dalį sudaranti turizmo paslauga, nesusijusi su vežimu ar apgyvendinimu) ir kuri tęsiasi ilgiau kaip 24 valandas arba yra įtraukta nakvynė[2]. Turizmas kaip poilsio forma dažnai siejamas su sveikatingumu, rekreacija, tai jis galėtų būti taip pat klasifikuojamas kartu su gydymo paslaugų ar sanatorijų veikla. Tačiau yra ir kitoks turizmas – mokslinis, kultūrinis, religinis, ekoturizmas, biznio turizmas ir pan. Todėl atsižvelgiant į pastaruoju metu stipriai išaugusią turizmo reikšmę tikslinga EVRK išskirti turizmą atskiru straipsniu, kaip savarankišką ekonominės veiklos rūšį.

Toks turizmo klasifikavimas būtų prielaida pasaulyje jau seniai vartojamą terminą „kelionių teisė“ (angl. *travel law*) pradėti plačiau vartoti ir Lietuvoje, vystant atskirą teisės šaką – turizmo teisę, apimančią civilinės teisės reglamentuojamus santykius tarp turizmo paslaugų vartotojų ir teikėjų (kelionių organizatorių, agentų, apgyvendinimo, keleivių pervežimo sektoriaus darbuotojų, ekskursijų gidų bei kitų turizmo sektoriuje veikiančių subjektų), nustatant atskirą jų veiklos licencijavimo tvarką.

1.2. Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo ištakos

Turizmo paslaugų teikimo tarptautinis teisinis reguliavimas paremtas tarptautinėmis sutartimis ir tarptautiniais papročiais, o taip pat specializuotų tarptautinių organizacijų aktais. Viena iš reikšmingiausių - PTO, sukurta pagal SNO Generalinės asamblėjos rekomendacijas. Šiuo metu PTO vienija 43 Europos šalis-tikrąsias nares. Nuo 2003 m. Lietuva yra aktyvi šios organizacijos narė, priimta tikrąja nare pirmoji iš Baltijos šalių. 2007 m. Kolumbijoje vykusioje 17-oje PTO Generalinėje asamblėjoje Lietuva buvo pirmąkart išrinkta į vykdančiuosius PTO organus, jai patikėta atstovauti Europos regionui šios organizacijos Rinkos ir konkurencingumo komitete.

[2]Turizmo įstatymas, 1 skirsnis, 2 str., 15, 10 d.

Aktyviai dalyvaujant PTO ir kitoms tarptautinėms organizacijoms turizmo sferoje buvo organizuoti stambūs tarptautiniai renginiai ir priimti aktai, iš esmės įtakojantys turizmo veiklą ir plėtrą visame pasaulyje. Pagrindiniai iš jų išvardinti priede Nr. 6.

Pastaraisiais metais padidėjusi ES keičia Europos ir stipriai įtakoja viso pasaulio gyvenimą. Kartu su ekonominiais pokyčiais jaučiamos naujos tendencijos ir turizmo srityje. Pagrindinis ES teisės aktas, kuriame reglamentuojamas turizmo paslaugų teikimas - EB Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEC (toliau – Direktyva 90/314/EEC). Daugelis turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės normų šiandien analizuojama būtent šios direktyvos kontekste.

Šis dokumentas įpareigojo valstybes Bendrosios rinkos nares suderinti įstatymus, kitus teisės aktus ir administracines nuostatas, susijusias su Bendrijoje parduodamais ar siūlomais parduoti kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketais ir tokiu būdu nustatė informacijos turizmo paslaugų vartotojams teikimo standartus, privalomas turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygas, turizmo paslaugų vartotojų teisių apsaugos sutarties nesilaikymo atveju normas. Be to, buvo aiškiai apibrėžta kelionės paketo sąvoka. Konferencijų ir dalykinės kelionės prilygintos atostogų kelionėms, tokiu būdu nepriklausomai nuo kelionės tikslo paketas gali būti sudaromas iš tų pačių paslaugų[3].

Direktyvoje 90/314/EEC išdėstyti reikalavimai leidžia ES šalių narių įstatymų leidėjams gana plačiai interpretuoti juos, parkeliant į nacionalinę teisę. Lyginant LR teisės aktų nuostatas su kitų Europos valstybių atitinkamais teisės aktais, akivaizdu, kad vartotojų apsaugos lygis įvairiose ES šalyse gali būti skirtingas. Plačiau apie tai šio darbo skyriuje „Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemų studija“.

Turizmo paslaugų teisinis reglamentavimas Lietuvoje

Per pirmąjį dešimtmetį po nepriklausomybės atkūrimo iš esmės pasikeitė turizmo paslaugų kokybės samprata, buvo privatizuotos turizmo paslaugų įmonės, sukurta turizmo teisinio reguliavimo sistema. Rengiant būtinus teisės aktus, apmokant specialistus, buvo pasinaudota ES pagalba pagal PHARE programą. Šiuo laikotarpiu keitėsi turistų rinkos ir srautai, paslaugų struktūra, jų kokybė ir kainos, suintensyvėjo tarptautinis bei vietinis turizmas. Turizmo sektoriuje susiformavo organizacinės struktūros, apimančios visas turizmo veiklos sritis: verslą, valdymą, priežiūrą, vartotojų interesų gynimą. 1992 m. rugpjūčio 14 d. buvo įkurta Valstybinė Turizmo tarnyba, 1995 m. balandžio 26 d reorganizuota į Valstybinį turizmo departamentą prie Valdymo reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos. Nuo 2000 m. gruodžio 15 d. – Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos Ūkio ministerijos (toliau – VTD). Šiandien ši organizacija vykdo ir koordinuoja Lietuvos turizmo politikos įgyvendinimą. VTD yra viešosios įstaigos „Lietuvos turizmo fondas“ steigėjas.

[3] Yaqub Z. 1997.

VTD patariamasis konsultacinis organas – Turizmo Taryba, sudaryta iš turizmo verslo, ministerijų bei kitų su turizmu susijusių žinybų atstovų. Turizmo Tarybos veiklos nuostatus ir personalinę sudėtį tvirtina LR Ūkio ministras. VTD ir Turizmo tarybos pagrindinės funkcijos yra nustatytos LR turizmo įstatymo 19 ir 20 straipsniuose, kur skelbiama, kad VTD be kita ko: pagal savo kompetenciją derina įstatymų ir kitų teisės aktų projektus[4]; rengia turizmo paslaugas reglamentuojančių teisės aktų projektus, tvirtina turizmo paslaugų teikimo taisykles ir reikalavimus, nustatyta tvarka kontroliuoja turizmo teisės aktų vykdymą[5]; teisės aktų nustatyta tvarka atstovauja kelionės organizavimo paslaugų vartotojų interesams[6].

Turizmo sferoje aktyviai veikia ir visuomeninės institucijos. Viena iš svarbiausių tokių - Lietuvos turizmo asociacija vienija Lietuvos kelionių organizatorius ir kelionių agentūras, mokymo organizacijas rengiančias turizmo specialistus bei kitas turistines paslaugas teikiančias įmones. Lietuvos turizmo asociacijos tikslas – tenkinti savo narių verslo poreikius atvykstamojo, išvykstamojo ir vietinio turizmo veiklos plėtojimui. Pastaruoju metu asociacija nuolat gauna savo narių pastebėjimus ir siūlymus dėl ryškėjančių LR galiojančių teisės aktų spragų, kurios kenkia Lietuvos turizmo verslo plėtotei ir lygiaverčiam Lietuvos įmonių dalyvavimui ES turizmo rinkoje.

Faktai apie turizmo agentūrų veiklos Lietuvoje vystymosi raidą, rodantys akivaizdų efektyvaus teisinio turizmo paslaugų teisinio reglamentavimo priemonių poveikį turizmo verslui pateikti VTD leidinyje „Lietuvos turizmo plėtros dešimtmetis 1992 – 2002“:

„1992 m. šalyje buvo apie 3 tūkst. įmonių, kurios savo įstatuose buvo įrašiusios turizmo paslaugų teikimą. Nuo 1994 m., pradėjus išdavinėti licencijas turizmo paslaugų teikėjams, šis skaičius ėmė ženkliai mažėti. 2002 m. turizmo išteklių ir paslaugų Registre įregistruotos 265 turizmo agentūros ir 71 kelionių agentūra....

Didžiausiu pastarųjų metų pasiekimu laikytina tai, kad šalyje išaugo profesionalios turizmo įmonės, savo paslaugų lygiu ir įvairove galinčios konkuruoti su geriausiomis užsienio turizmo firmomis. Susikūrė stambios turizmo bendrovės, vienijančios kelias turizmo agentūras, pav. „Novaturas“, „Omnituras“. Kai kurios turizmo įmonės bendradarbiauja su pasaulinėmis turizmo verslo kompanijomis: „West Express“ priklauso pasauliniam tarnybinių ir verslo kelionių aptarnavimo tinklui BTI (Business Travel International); “American Express Travel” atstovauja tarptautinių verslo kelionių tinklui “American Express “; “Baltic Clipper” neseniai pradėjo atstovauti Lietuvai vienoje iš stambiausių pasaulyje korporacinių kelionių organizavimo bendrovių “TQ Travel Solutions”. ...“[7]

[4] Turizmo įstatymas 19 str. 3 d.
[5] ten pat, 19 str. 7 d.
[6] ten pat, 19 str. 12 d.
[7] Valstybinis turizmo departamentas. Lietuvos turizmo plėtros dešimtmetis 1992 – 2002.

1998 metų kovo 19 dieną buvo priimtas Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas (Žin., 1998, Nr. 32-852; 2001, Nr. 34-1128). Šis įstatymas apibrėžia pagrindines turizmo sferos sąvokas, turizmo paslaugų rūšis, nustato turizmo verslo organizavimo principus, reikalavimus turizmo paslaugų teikimui ir turistų (vartotojų) teisių apsaugai, taip pat valstybės, savivaldybių institucijų kompetenciją turizmo reguliavimo, planavimo ir turizmo išteklių naudojimo srityje; numato kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimą, turizmo plėtros politikos kryptis ir t. t. Įstatymas sutinkamai su ES teisės normomis buvo ne kartą keičiamas ir papildomas, reikšmingiausi pakeitimai padaryti 2000-2003 m. Nuo 2003 m. balandžio 1 d įsigaliojo nauja įstatymo redakcija, kurioje be kitų turizmo veiklai ir ypač vartotojų apsaugai svarbių nuostatų, buvo įtvirtintas reikalavimas kelionių organizatoriui draustis privalomuoju prievolių, kylančių iš turizmo paslaugų sutarties, įvykdymo draudimu ir VTD funkcija tvirtinti standartines turizmo paslaugų sutarties sąlygas.

Pačių standartinių turizmo paslaugų sutarties sąlygų raida tokia. Pirmiausia buvo nustatytos bendros normos, santykiams tarp paslaugų vartotojų ir nustatyta tvarka įregistruotų paslaugų teikėjų reguliuoti. Ryšium su Seimo 1994 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. I-659 „Dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo įgyvendinimo“, LR Vyriausybės nutarimu Nr. 511 1995 m. balandžio 12 d. patvirtintos „Paslaugų teikimo taisyklės“ (Žin., 1995, Nr. 33-779). Šio dokumento pagrindu 1996 m. balandžio 18 d. Valstybinio turizmo departamento prie LR valdymo reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos įsakymu Nr. 10 (Žin., 1996, Nr. 36-922) buvo patvirtintos „Turizmo paslaugų teikimo taisyklės“, kur jau buvo įvesta kelionės sutarties sąvoka, nurodyti privalomi tokios sutarties rekvizitai. Šį poįstatyminį aktą 1998 m. rugsėjo 1d. Valstybinio turizmo departamento 1998 m. liepos 31 d. įsakymu „Dėl kelionės organizavimo paslaugų teikimo taisyklių“(Žin., 1998, Nr. 73-2129) pakeitė „Kelionės organizavimo taisyklės“. Čia jau buvo apjungtos kitų poįstatyminių aktų nuostatos, susiję su kelionės organizavimo paslaugų teikimu. Šiose taisyklėse įtvirtinti reikalavimai kelionės organizavimo paslaugų teikėjams bei dokumentų, suteikiančių teisę užsiimti šia veikla, išdavimo ir panaikinimo tvarka.

2003 m. kovo 26 d. VTD direktoriaus įsakymu Nr. 18-V (Žin., 2003, Nr. 31-1292) patvirtintos Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos (toliau - standartinės sąlygos), kurios, pakeistos 2004 m. gegužės 24 d. VTD direktoriaus įsakymu Nr. V-37 (Žin., 2004, Nr. 87-3188) bei 2007m. rugsėjo 14 d. įsakymu Nr. V-44 (Žin., 2007, Nr. 99-4046) aktualios iki šiol (priedas Nr. 1). Kelionės organizatoriaus ar kelionių agentūros pažymėjimų išdavimo tvarką reglamentuojančios nuostatos buvo vėl iškeltos į atskirą poįstatyminį aktą.

Senasis Civilinis kodeksas buvo keičiamas ES teisės normų ir ypač direktyvos 90/314/EEC įtakoje. Lietuvos Respublikos Civiliniame kodekse (Žin., 2000, Nr. 74-2262) (toliau – CK), įsigaliojusiame nuo 2001 m. liepos 1 d., turizmo paslaugų teikimo reglamentavimui skiriamas 6 knygos „PRIEVOLIŲ TEISĖ“ XXXV skyrius „Atlygintinų paslaugų teikimas“ Trečiasis skirsnis „Turizmo

paslaugų teikimas“. Siekiant užtikrinti atitinkamų ES teisės aktų įgyvendinimą 2004 m. balandžio 27 d. LR Seimas priėmė CK 1.3, 2.55, 2.61, 2.72. 2.79, 2.112, 2.152, 2.160, 2.167, 4.176, 6.292, 6.298, 6.299, 6.747, 6.748, 6.751, 6.753 straipsnių pakeitimo ir papildymo įstatymą Nr. IX - 2172 (Žin., 2004, Nr. 72-2495), pagal kurį nuo 2004 m. gegužės 1 d. įsigaliojo turizmo sferai ypač svarbūs CK pakeitimai: patikslintos „turisto“, organizuotos kelionės sąvokos, atsisakyta 6.753 straipsnio 1dalyje numatyto 7 dienų termino iki kelionės pradžios, kada turistas gali perleisti savo teisę į kelionę trečiajam asmeniui. Buvo pataisytos rimtos CK klaidos, kaip pvz., 6.751 straipsnio 3 dalies tekstas „Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo atlyginti turistui turtinę žalą ir grąžinti pinigus už kelionę, išskyrus atvejus, kai...“, aiškiai destabilizavęs vartotojo poziciją, nes tokia seka išdėstyti sakiniai leido teigti, kad toliau nurodytais atvejais kelionės organizatorius grąžinti pinigus už kelionę neprivalo. Kadangi vienas iš nurodomų atvejų yra tas, kada nesurenkama nustatyto minimalaus paraiškų tokiai kelionei kiekio, ši nuostata tokioje redakcijoje turistui buvo labai nepalanki. Naujoje redakcijoje: „Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo atlyginti turistui turtinę žalą ir grąžinti pinigus už kelionę. Žala neatlyginama, kai:“

Taip pat buvo išplėstos nuostatos dėl kelionės organizatoriaus prievolės teikti turistui informaciją. Turizmo paslaugų vartotojų skundų analizė, atlikta šio darbo skyriuje „Vartotojų teisių apsaugos ypatumai teikiant turizmo paslaugas“, rodo, kad skundai dėl nepakankamo informavimo dominuoja, todėl šios CK nuostatos yra ypač svarbios. Nežiūrint į tai, kad CK, kaip jau minėta, buvo keičiamas ES teisės normų įtakoje, daugelis jo nuostatų iki 2004 m. gegužės 1 d. vistik skyrėsi nuo direktyvos 90/314/EEC reikalavimų. 1 – oje lentelėje matyti, kad 6.754 straipsnis nekeistas iki šiol.

1 lentelė.

CK6.754 straipsnio normų ir direktyvos 90/314/EEC reikalavimų skirtumai

CK nuostatos	**Direktyvos 90/314/EEC reikalavimai**
6.754 str. 4 d. Jeigu prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, tai jis privalo pasiūlyti turistui ***tinkamą alternatyvią kelionę*** už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą.	**4 str. 7 d.** Jeigu išvykus paaiškėja, ... kad kelionių organizatorius nesugebės įvykdyti didelės paslaugų dalies, kelionių organizatorius be papildomo mokesčio vartotojui turi pateikti ***alternatyvius paslaugų variantus***, o tam tikrais atvejais vartotojui išmokėti siūlytų pakete ir suteiktų paslaugų kainų skirtumą.

Šaltinis: sukurta autorės

Tokiu būdu turisto, kelionių organizatoriaus ir kelionių agentūros teises, pareigas ir atsakomybę nustato (Turizmo paslaugas reglamentuojantys Lietuvos teisės aktai išvardinti priede Nr. 2):

- CK;
- Turizmo įstatymas;
- Vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581; 2003, Nr. 54-2372; 2004, Nr. 72-2496; 2006, Nr. 17-594)
- turizmo paslaugų teikimo sutartis.

1.3. Santykių, kylančių teikiant turizmo paslaugas, specifika

Statistikos departamento duomenimis, 2007 m. per Lietuvos išvykstamojo turizmo kelionių organizatorius užsienyje pabuvojo beveik 233,7 tūkst. Lietuvos gyventojų, tai 20,5 % daugiau nei 2006 metais. Pastebimas didėjantis dėmesys atitinkamiems visuomeniniams santykiams, vis aktualesnis tampa ir tinkamas šių visuomeninių santykių teisinis reglamentavimas. Rinkos analizės ir tyrimų grupės RAIT 2007 metais atlikta sociologinė apklausa apie Lietuvos gyventojų naudojimąsi turizmo paslaugomis parodė, kad 66 % turizmo paslaugų vartotojų trūksta informacijos apie jų teises, taip pat daug turistų nežinotų, kur kreiptis esant jų teisių pažeidimams.

Turizmo paslaugų kokybės problematika

Pasak LR Vartotojų teisių apsaugos įstatymą vartotojai turi teisę: „...įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ar paslaugas; į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą; į pažeistų teisių gynimą ir į nuostolių atlyginimą; kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą;...“[8] Šio įstatymo 4 straipsnio 2 punktas teigia, kad „Teikiant atlygintinas paslaugas vartotojams mutatis mutandis[9] yra taikomi CK 6.350–6.370 straipsniuose nustatyti reikalavimai.“ Kadangi paslauga yra prilyginta prekei, nieko konkretaus apie būtent turizmo paslaugų teikimo kokybę šiuose teisės aktuose nėra pasakyta.

Teisminė praktika susidūrė su būtinumu kiekvieno konkretaus ginčo atveju nuspręsti ar kelionių organizatoriaus suteiktos paslaugos kiekiu ir kokybe atitinka numatytas sutartyje, t. y. su sutarties aiškinimo problema. Pati sutartis, jos priedai (katalogai, bukletai, taisyklės instrukcijos) operuoja plačiais savo turiniu terminais, galinčiais turėti ne vieną reikšmę arba suprastais pagal kiekvieno individualią patirtį. Pavyzdžiui, „tarptautinė klasė“, „langai į jūros pusę” ar „vaizdas į jūrą“ ir pan. Taip pat ir serviso žvaigždučių skaičius kiekvienoje šalyje gali būti suprantamas savaip, skirtingai.

LAT civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008 iškėlė CK 6.747 str. 2 d. normoje įtvirtintos iš anksto organizuotos turistinės kelionės sąvokos turinio ir jos aiškinimo problemą. Pagal su ieškovais sudarytas turizmo paslaugų teikimo sutartis, atsakovas UAB „TezTour“ įsipareigojo suteikti pervežimo, apgyvendinimo nurodytame viešbutyje, maitinimo, kitas kelionės organizavimo paslaugas (T. 1, b. l. 14-21a). Nagrinėjamoje byloje kilo ginčas, ar ieškovams sutartyje aptartos turizmo paslaugos apskritai buvo suteiktos, ar tik suteiktos netinkamai. Bylą nagrinėję teismai, spręsdami šį ginčą, skirtingai aiškino ir taikė CK 6.747 straipsnio 2 dalyje įtvirtintos organizuotos turistinės kelionės, kaip turizmo paslaugų rinkinio, sampratą.

---

[8] Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymas. 1 skirsnis, 3 str.

[9] Terminas mutatis mutandis teisės aktuose naudojamas aiškinant, kad teisės akto (ar jo straipsnio) reglamentuojamiems santykiams kitas teisės aktas arba to paties akto kitas straipsnis) taikomas su atitinkamais pakeitimais, t.y. tiek, kiek nereglamentuota pirmuoju teisės aktu (*aut. past*.).

Apeliacinės instancijos teismas, keisdamas pirmosios instancijos teismo sprendimą, padarė išvadą, kad ieškovams nebuvo suteikta pagrindinė paslaugos dalis – šeimos poilsis, todėl sprendė, jog turizmo paslauga apskritai nebuvo suteikta. Teisėjų kolegija sutinka su kasatoriaus argumentu, kad šiuo aspektu apeliacinės instancijos teismas CK 6.747 straipsnio 2 dalies nuostatas aiškino ir taikė neteisingai. Pažymėtina tai, kad tokia sąvoka „šeimos poilsis“ nei galiojančiame Turizmo įstatyme, nei CK nevartojama. Pirminiame teisės šaltinyje, reglamentuojančiame turizmo paslaugų teikimą, ir kurio normos perkeltos į nacionalinę teisę, 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvoje Nr. 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų šeimos poilsio samprata taip pat nereglamentuojama ir tokia sąvoka nevartojama. Teisėjų kolegija sutinka su kasatoriaus argumentu, kad šeimos poilsis gali būti laikomas tik organizuotos turistinės kelionės tikslu, kurio siekia turistas, įsigydamas turizmo paslaugų paketą. Tokią išvadą suponuoja Turizmo įstatymo 2 straipsnio 13 punkte pateikiama turisto sąvoka. Sąvoka „poilsis“ yra subjektyvaus pobūdžio ir kiekvienas asmuo ją gali suvokti skirtingai. Teisėjų kolegija konstatuoja, kad poilsis gali būti vienas iš organizuotos turistinės kelionės tikslų, kurio įgyvendinimui kita sutarties šalis – kelionės organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą suteikti turistui atitinkamas paslaugas, tačiau negali būti vertinamas kaip turizmo paslauga (CK 6.747 straipsnio 1 dalis).

Bylą nagrinėję teismai nustatė, kad abiejų ieškovų šeimos buvo apgyvendintos jų pasirinktame viešbutyje „ Green Hill Bay“, abiem šeimoms buvo teikiama maitinimo, kurio tipas „viskas įskaičiuota“, paslauga, taip pat nebuvo ginčo dėl fakto, kad ieškovams buvo suteiktos vežimo (oro transportu) ir kitos kelionės organizavimo paslaugos. Teismai, vertindami byloje surinktų įrodymų visumą, sprendė, kad minėtos paslaugos buvo suteiktos netinkamai, neatitiko ieškovų teisėtų lūkesčių (ieškovai liko nepatenkinti jų pasirinkto viešbučio personalo elgesiu, kambarių ir maitinimo kokybe, viešbučio teikiamomis kitomis paslaugomis bei siūlomomis pramogomis), tačiau pirmosios ir apeliacinės instancijų teismai skirtingai vertino ir aiškino netinkamo paslaugų suteikimo faktą pagal įstatymo prasmę. Tokiam teismų vertinimui įtakos turėjo skirtingas turizmo paslaugų paketo turinio aiškinimas CK 6.747 straipsnio 2 dalies prasme.

Paskutinį kartą keičiant standartines sąlygas (2007 m. rugsėjo 14 d. VTD direktoriaus įsakymu Nr. V-44), nurodant apgyvendinimo paslaugas buvo įvesti 2 papildomi punktai: „klasė (pagal priimančios šalies taisykles)“ bei „klasifikavimas priimančioje šalyje neprivalomas“. Paskutiniu metu vis dažniau kalbama apie turizmo paslaugų kokybės standartizavimą, bandoma išanalizuoti ir įvertinti ISO taikymą turizmo srityje ir nacionalinių turizmo paslaugų standartus pasaulyje. Tai, be abejonės, įprasmintų bandymus teisiškai spręsti problemą, panaikintų galimybę dviprasmiškai traktuoti esminius suteiktų paslaugų kokybės elementus.

Jau minėta PTO vykdo turizmo paslaugų kokybės kėlimo programą. Pagal šią programą pagrindinės problemų sprendimo priemonės: sistemos, reguliuojančios turistinių paslaugų prekybą,

sukūrimas; socialinis turizmo poveikis (tam parengtas pasaulinis turizmo etikos kodeksas); saugumas ir apsauga, ypač sveikatos apsauga; kokybės standartai[10]. Derėtų pažymėti, jog turizmo paslaugų sertifikavimas yra ir turi būti nuolatinis procesas, kai kurie standartai turi būti priimti ir naudojami tarptautiniu lygmeniu.[11]

Dažnai kelionių organizatorius savo kataloguose ir sutartyse siūlomas paslaugas užrašo naudodamas įvairius kodus, pvz.: „RO (Room only)“ – be maitinimo, „AI (All inclusive)“ – viskas įskaičiuota: pusryčiai, pietūs ir vakarienė, alkoholiniai ir gaivieji vietinės gamybos gėrimai ir pan. Prieš pasirašant sutartį būtina pasitikslinti ką reiškia įvairūs kodai ar kiti panašūs sutrumpinimai, tuo labiau, kad sutartimis dažnai neįmanoma išsamiai sureguliuoti visų prievolinių santykių bei sutartinių aplinkybių, kurios gali atsirasti. Iškilus naujoms, sudarant sutartį nenumatytoms aplinkybėms, atsiranda savotiškas teisinis vakuumas. Nesąžininga sutarties šalis (pvz., norėdama gauti naudos) gali būti suinteresuota nevykdyti arba netinkamai įvykdyti sutartines pareigas, jas uždelsti vykdyti ar kitaip piktnaudžiauti.

Šalių nesąžiningumas sudarant sutartis gali pasireikšti jau ikisutartinių santykių stadijoje. Šalis gali siekti pasinaudoti kitos šalies silpnybėmis, patiklumu (pvz., sutartyse įtvirtinant tokias sąlygas, kurių teisinės prasmės nesupranta kita šalis arba jas supranta netinkamai pagal jų teisinę prigimtį etc.), piktnaudžiauti sutarties spragomis (nenumatytomis pasekmėmis)[12].

Remiantis ES suformuota praktika į nacionalinę teisę siekiama perkelti nesąžiningų sutarties sąlygų reglamentavimą. Ypač svarbios vartotojui yra Tarybos direktyvos 93/13/EEB „Dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“ nuostatos, reikalaujančios, kad turizmo paslaugų teikėjų siūlomų turistui pasirašyti sutarčių sąlygos nebūtų jo atžvilgiu nesąžiningos. Šio dokumento 3 straipsnis nurodo, kurios sutarčių sąlygos laikomos nesąžiningomis:

„1. Ta sutarties sąlyga, dėl kurios nebuvo atskirai derėtasi, yra laikoma nesąžininga, jeigu pažeidžiant sąžiningumo reikalavimą dėl jos atsiranda ryškus neatitikimas tarp iš sutarties kylančių šalių teisių ir pareigų vartotojo nenaudai. 2. Visada yra laikoma, kad dėl sąlygos nebuvo atskirai derėtasi, jeigu ji buvo parengta iš anksto, ir vartotojas dėl to negalėjo padaryti įtakos sąlygos esmei, ypač iš anksto suformuluotos tipinės sutarties atveju. Faktas, kad buvo atskirai derėtasi dėl tam tikrų sąlygos aspektų arba vienos konkrečios sąlygos, neužkerta kelio šį straipsnį taikyti likusiai sutarties daliai, jeigu bendrai įvertinus sutartį paaiškėja, jog tai vis dėlto yra iš anksto suformuluota tipinė sutartis. Tuo atveju, kai bet kuris pardavėjas ar tiekėjas tvirtina, kad dėl tipinės sąlygos buvo atskirai derėtasi, jam tenka to įrodinėjimo pareiga.“

Be to, direktyvos 93/13/EEB priede pateikiamas orientacinis ir neišsamus sąlygų, kurias galima laikyti nesąžiningomis, sąrašas.

---

[10] Informacija apie WTO veiklą kokybės srityje.
[11] Vveinhardt J., Kigaitė K., 2006.
[12] Sutarčių teisė. Praktiniai aspektai.

1.4. Turizmo paslaugų sutarties sudarymo ypatybės

Atlygintinų paslaugų teikimo sutartis - vienas iš svarbiausių ir labiausiai paplitusių civilinės teisės institutų, taikomas visuose visuomenės gyvenimo ir veiklos sferose, reguliuojantis įvairius turtinius tiek verslininkų, tiek ir piliečių santykius.

Pagal teisinę prigimtį turizmo paslaugų sutartis yra konsensualinė, atlygintinė, vieša, abipusės atsakomybės ir dažniausiai sudaroma prisijungiant, t. y., prisijungimo sutartis.

Turizmo įstatyme nėra atskiro skyriaus „Turisto teisės ir pareigos“, tačiau iš bendro šio dokumento konteksto išplaukia, kad turistas turi teisę pasirašyti sutartį su juridiniu asmeniu, teikiančiu atitinkamas paslaugas, t. y., kelionių agentūra ar kelionių organizatorium, kuris organizuoja tokių paslaugų teikimą. Sutartis sudaroma kelionių organizatoriaus CK ir Turizmo įstatymo nustatyta tvarka bei sąlygomis pagal Valstybinio turizmo departamento patvirtintas standartines turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygas[13]. Turizmo paslaugų teikimo sutartyje numatoma kokiame viešbutyje turistas gyvens, kokį gaus maitinimą ir t. t. Galima susitarti su kelionių organizatoriumi ir dėl papildomų (specifinių) paslaugų. Visi tokie pageidavimai turi būti užfiksuoti rašytinėje sutartyje, tik taip jų galima reikalauti. Standartinėse sutarties sąlygose numatytas 2.7 punktas „Specialūs turisto pageidavimai, dėl kurių susitarė abi sutarties šalys“. Tačiau praktikoje kelionių organizatorius sudarydamas savo sutarties variantą prie šio punkto skliausteliuose įrašo „jei bus galimybės“ ar ką nors panašaus ir tokiu paprasčiausiu būdu bet kokią atsakomybę už individualių turisto poreikių tenkinimą nuo savęs nusiima. Kiti šio standartinių sąlygų punkto į savo sudaromas sutartis iš vis neįtraukia.

Standartinių sąlygų 4.1.2. punktas „Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus __, pranešti raštu apie kelionės anuliavimą likus ne mažiau kaip ___ dienų iki kelionės pradžios“ taip pat leidžia kelionių organizatoriams savo sutartyse nurodyti skirtingus skaičius ir traktuoti minėtą punktą savaip. UAB „Novaturas“ sutartyje nurodytas terminas ne mažiau kaip 10 kalendorinių dienų iki kelionės pradžios[14], UAB „Litaura“ – 5 dienos. Taip pat pasiliekama galimybė užsakomos kelionės aprašymo sutarties prieduose nurodyti kitas minimalus turistų skaičių. Be to, kelionių organizatoriai naudojasi standartinių sąlygų jiems suteikta laisve nustatyti ir baudas turistams už sutarties atsisakymą. Analizuojant konkrečias kelionių organizatorių sutartis galima rasti nemažai niuansų, kurie rodo, kad šioje vietoje kiekvienas gali „žaisti“ savo naudai.

Turizmo paslaugų teikimo sutartys pagal individualų turisto užsakymą, turistui savarankiškai nustatant kelionės maršrutą ir atitinkamų kitų turizmo paslaugų sąrašą (pervežimas, apgyvendinimas, maitinimas, ekskursijos ir pan.), LR įstatymais nenumatytos.

Nepatyrę turistai dažnai pasikliauja tik žodine agento informacija, o atvykę į poilsio vietą pamato, kad viešbutis ne tas, apie kurį buvo pasakota kelionių agentūroje. Pavyzdžiui, turisto pa-

---

[13] Turizmo įstatymas 5 str. 1 d.
[14] UAB „Novaturas“. Turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos.

sirinktame viešbutyje vietų nėra ir jį apgyvendina kitame, gal ir tos pačios klasifikacijos viešbutyje, bet prastesnėje vietoje. Jeigu sutartyje buvo užfiksuota, tik viešbučio klasifikacija, kuri kiekvienoje šalyje skiriasi nuo priimtos Lietuvoje, o ne jo konkretus pavadinimas, turistas negali reikalauti, kad jį apgyvendintų jo išsirinktame viešbutyje. Kelionių organizatorius, remdamasis su turistu pasirašyta sutartimi, gali apsiginti, kad jis įsipareigojo surasti turistui sutartos kategorijos viešbutį, bet ne būtinai tą, apie kurį buvo kalbėta.

Specifinė turizmo paslaugų sutarties sudarymo aplinkybė yra ir tai, kad viena jos šalimi visada yra turistas, t. y., vartotojas, nesiekiantis naudos, tenkinantis savo buitinius poreikius, o kita – kelionių agentas arba organizatorius – juridinis asmuo, kuris pagal CK 6.747 straipsnio 2d.: „...įstatymų nustatyta tvarka ir sąlygomis verčiasi turizmo verslu ir savo vardu viešai siūlo teikti turizmo paslaugas bet kuriam asmeniui arba tam tikrai asmenų grupei“. Ši aplinkybė svarbi apsprendžiant kelionių agento, organizatoriaus kaip verslo subjekto atsakomybės už sutarties nevykdymą ar netinkamą vykdymą sąlygas.

CK 2.4 straipsnis teigia, kad: „fiziniai asmenys vadovaujantis įstatymais gali turėti ... teisę verstis ūkine komercine veikla ...“. Pagal Turizmo įstatymą, fiziniai asmenys gali: „teikti kaimo turizmo, nakvynės ir pusryčių, turistinės stovyklos paslaugas, ir tik turėdami savivaldybės išduotą pažymėjimą, patvirtinantį, kad tokių paslaugų teikimo reikalavimai įvykdyti.“ Pagal Lietuvos įstatymus kelionių organizatoriaus veikla fiziniai asmenys užsiimti negali.

CK juridiniai asmenys klasifikuojami pagal keletą kriterijų. Pagal tikslą - į privačiuosius ir viešuosius. Viešųjų juridinių asmenų tikslas - tenkinti viešuosius interesus. Tai valstybės ir savivaldybės įmonės bei įstaigos, viešosios įstaigos, religinės bendruomenės ir panašiai. Privačiųjų juridinių asmenų tikslas - tenkinti privačius interesus. Tai UAB, AB, IĮ, ŪB ir k.t., kurių pagrindinis tikslas yra siekti pelno. Atkreiptinas dėmesys, kad visos kodekso normos, susijusios su juridiniais asmenimis, taikomos tik privatiesiems juridiniams asmenims, o viešiesiems juridiniams asmenims yra numatomos tam tikros išimtys. [15]

Turizmo organizacija, kaip ir visi juridiniai asmenys, turi įstatymų numatytus požymius. Juridinis asmuo yra savo pavadinimą turinti įmonė, įstaiga ar organizacija, kuri gali savo vardu įgyti ir turėti teises bei pareigas, būti ieškovu ar atsakovu teisme. Ji turi savo vidaus taisykles, nuostatus, tvarkas, valdymo institucijas[16]. Vienas pagrindinių juridinio asmens požymių yra jo civilinis teisnumas ir veiksnumas. CK 1.136 straipsnyje numatyti juridinio asmens civilinių teisių ir pareigų atsiradimo pagrindai. Priklausomai nuo įkūrimo ir veiklos tikslų kelionių agentūros bei kitos turizmo organizacijos gali būti komercinės (pelno siekiančios) ir nekomercinės (pelno nesie-

[15] Baranauskas, E., Karulaitytė-Kvainauskienė, I., Kiršienė J. ir k.t. 2008.
[16] CK 2.33 str. 1 d.

kiančios organizacijos). Nekomercinės, skirtingai nuo komercinių organizacijų pelno gavimo nekelia pagrindiniu savo veiklos tikslu.

Turizmo organizacijos gali būti tik LR įstatymų numatytų formų ir privalo turėti VTD išduotą pažymėjimą. LR Vyriausybės 2003 m. birželio 12 d. nutarimu Nr. 756 „Dėl Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisyklių patvirtinimo“ turizmo organizacijoms yra privalomas Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo laidavimo privalomasis draudimas, kuriuo draudžiamos kelionių agentūros. Draudimo objektas yra Draudėjo prisiimtos prievolės savo klientams/turistams pagal turistinės kelionės organizavimo sutartis.

Turizmo organizacijos yra skirstomos į kelionių organizatorius (turizmo paslaugų paketų organizavimas, reklama ir pardavimas) ir kelionių agentūras (paruoštų paketų reklama ir pardavimas). Kelionių organizatorius užsiima turistiniu maršrutų planavimu, užtikrina jų realų funkcionavimą, organizuoja reklamą, nustato agentūroms kelionių kainas. Pagal LR Turizmo įstatymą: „Kelionės organizatorius – juridinis asmuo, reguliariai rengiantis organizuotas turistines keliones ir savo vardu viešai siūlantis teikti turizmo paslaugas bet kuriam asmeniui arba tam tikrai asmenų grupei“.

Turizmo versle kelionių organizatorius vaidina pagrindinį vaidmenį – jis įsigyja turizmo produktus – paslaugas (vietas lėktuvuose, kambarius viešbučiuose ir k. t.) formuoja įvairius skirtingus turizmo paslaugų paketus ir parduoda juos (tiesiogiai ar per tarpininkus) vartotojams – turistams, turėdamas tikslą gauti pelną. Siekdamas didesnio pelno ar dėl kitų priežasčių, kelionių organizatorius gali parduoti minėtas paslaugas ir atskirai.

Tuo atveju, kai paslaugos parduodamos atskirai, kelionių organizatorius tampa paprastu dileriu arba agentu, parduodančiu turizmo paslaugas. Taip gali būti, kai yra įsigyjama paslaugų daugiau negu reikia paketų sudarymui. Taip pat būna atvejų, kai kelionių organizatorius didmenine kaina parduoda atskiras turizmo paslaugas žmonėms, norintiems sukurti savo individualius paketus.

Nuo 2006 m. sausio mėnesio įvestas privalomasis sveikatos (medicininių išlaidų) draudimas LR piliečiams, norintiems gauti vizas į Rusijos Federaciją bei Baltarusijos Respubliką. Šio draudimo polisą reikia pateikti kartu su dokumentais forminti vizoms, todėl turistui labai patogu jį įsigyti kelionių agentūrose, kurios savo ruožtu bendradarbiauja su draudimo kompanijomis. Gali būti siūlomos ir kitos draudimo rūšys[17]**:** draudimas nuo nelaimingų atsitikimų; Kelionės bagažo draudimas; Civilinės atsakomybės draudimas kelionės metu; Išlaidų, susijusių su kelionės atšaukimu, draudimas.

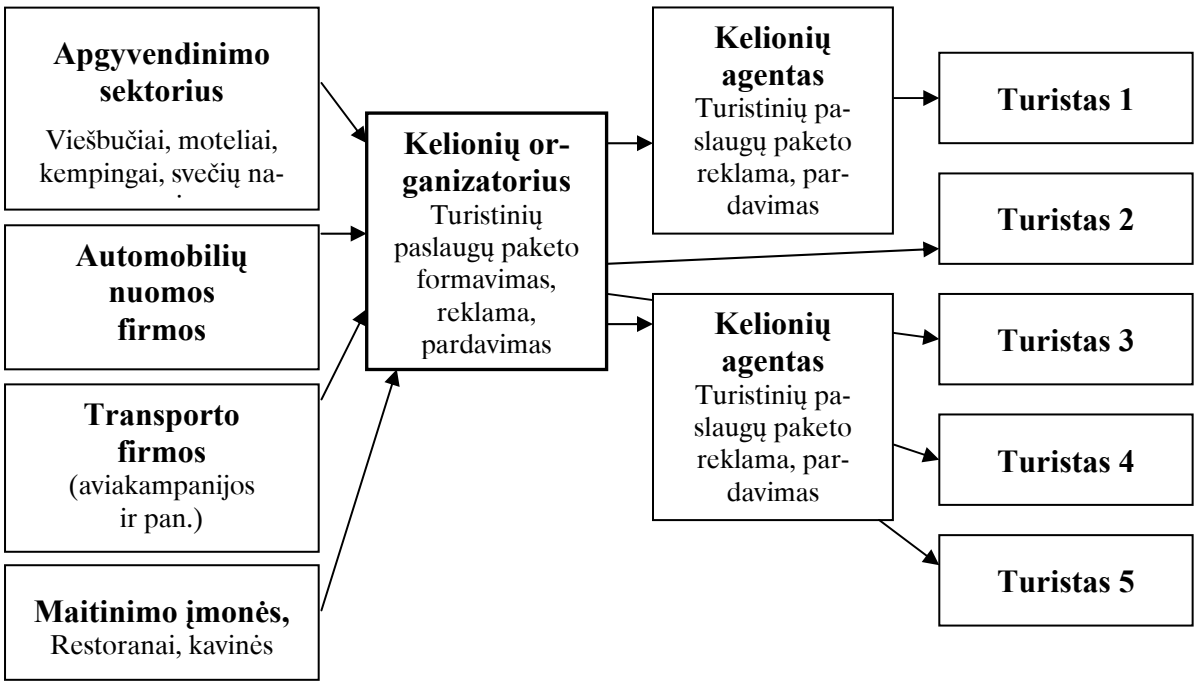
Prieš išvykstant į kelionę atsiranda įvairių nekasdieniškų rūpesčių ir rasti laiko apsidrausti dažnam ne taip paprasta. Bendrovės BTA Draudimas atlikta klientų apklausa parodė, kad 68 % nežino, kad egzistuoja galimybė apsidrausti internetu, o 19 % mano nesugebėsiantys tinkamai

[17] UAB „Ferona“. Kelionės draudimas.

atlikti šios procedūros internete. Dar 13 % apklausoje dalyvavusių draudėjų teigė internete netvarkantys jokių savo finansinių reikalų[18].

Dėl šių priežasčių didžioji dauguma su kelionėmis susijusio draudimo paslaugų perkama per kelionių agentūras. Perkančiam kelialapį iš karto pasiūlomas ir draudimas, tačiau kelionių agentūra gali siūlyti tik vienos draudimo kompanijos paslaugas, ir klientas dažnai nemato skirtumų. Draudimo įstatymas neleidžia agentūroms siūlyti kelių draudikų, daryti palyginimo, priešingu atveju jie taptų savotiškais brokeriais ir turėtų įsigyti licenziją. Todėl siūlomos kelionių draudimo paslaugos nebūtinai būna pačios geriausios ir pigiausios.

Turizmo arba kelionių agentas įsigyja kelionių organizatoriaus sukurtus turizmo paslaugų paketus (keliones) ir parduoda juos turistams arba kitiems kelionių agentams. Pagal Turizmo įstatymą: „Kelionių agentūra – juridinis asmuo, tarpininkaujantis parduodant organizuotas turistines keliones ir (ar) atskiras turizmo paslaugas.“ Santykiai, kylantys tarp turisto, kelionių agento ir kelionių operatoriaus sudarant turizmo paslaugų sutartį gali būti pavaizduoti taip (žr. 1 paveikslą):



1 pav. Santykiai, kylantys tarp turisto, kelionių agento ir kelionių operatoriaus

Šaltinis: sukurta autorės

Tokiu būdu, kelionių organizatorius yra tarpininkas tarp paslaugų (pervežimo, draudimo, apgyvendinimo maitinimo) teikėjų ir galutinio vartotojo – turisto. Turizmo sferoje kylančių santykių dalyviais sutinkamai su LR bei ES teisės aktais gali būti LR ir užsienio piliečiai ir juridiniai asmenys, LR Valstybinės valdžios, bei savivaldybių organai.

[18] D. Gailevičienė 2008.

2. TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES ANALIZĖ

Remiantis CK 6.716 straipsniu, turizmo paslaugos teikiamos pagal atlygintinų paslaugų teikimo sutartį. Turizmo paslaugų teikimo sutartis – raštu sudarytas susitarimas, kuriuo viena šalis – turistinės kelionės organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti organizuotą turistinę kelionę, o turistas įsipareigoja sumokėti už suteiktas paslaugas[19].

Esminės turizmo paslaugų sutarties sąlygos, t. y., tos, be kurių sutartis nelaikoma galiojančia nurodytos CK 6.749 straipsnyje. Turizmo paslaugų sutarties šalys: turistas - fizinis asmuo, kuris pažintiniais, profesiniais-dalykiniais, etniniais, kultūriniais, rekreaciniais, sveikatingumo, religiniais ar specialiais tikslais keliauja po šalį ar į kitas šalis ir apsistoja bent vienai nakvynei, tačiau ne ilgiau kaip vienerius metus už savo nuolatinės gyvenamosios vietos ribų, jei ši veikla nėra mokymasis ar apmokamas darbas lankomoje vietovėje[20]; kelionių agentas arba organizatorius – juridinis asmuo, kuris įstatymų nustatyta tvarka ir sąlygomis verčiasi turizmo verslu ir savo vardu viešai siūlo teikti turizmo paslaugas bet kuriam asmeniui arba tam tikrai asmenų grupei.[21].

2.1. Šalių teisės ir pareigos

Kelionės organizatoriaus ir kelionių agentūros teises ir pareigas nustato CK, Turizmo įstatymas, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, kiti teisės aktai, turizmo paslaugų teikimo sutartis.[22]

Kelionės organizatorius įsipareigoja organizuoti turistams turistinę kelionę pagal programą, nurodytą kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje, arba, jeigu kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje nurodytos kelionės programoje buvo padaryti pakeitimai iki šios sutarties pasirašymo, pagal pakeistą programą. Katalogas arba kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriamas sutarties priedas.[23]

Turizmo įstatymo 6 str. 2 d. nustato, kad: „kelionės organizatorius, viešai reklamuodamas savo teikiamas paslaugas kelionių prospektuose, kataloguose ar kitoje turistinę kelionę aprašančioje medžiagoje, turi teikti neklaidinančią, išsamią informaciją apie: 1) transporto priemonę, kuria vykstama, jos charakteristiką ir kategoriją; 2) apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles); 3) maitinimą; 4) maršrutą; 5) valiutų keitimo sąlygas ir tvarką; 6) valstybių, į kurias vykstama, pasienio formalumus ir vizų gavimo tvarką bei laiką, per kurį turi jas gauti; 7) valstybių, į kurias vykstama, epidemiologinę būklę, imunoprofilaktikos reikalavimus, kuriuos reikia

[19] Turizmo įstatymas, 1 skirsnis 2 str. 16 d.
[20] Ten pat 13 d.
[21] CK 6.747 straipsnio 2 d.
[22] Turizmo įstatymas 6str. 1 d.
[23] Standartinės sąlygos 4.1.1.

atlikti prieš vykstant į kelionę, taip pat sveikatos draudimo įforminimo tvarką; 8) turizmo paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas; 9) visą kelionės kainą, kainos dalį, kuri turi būti sumokėta iš anksto, bei likusios sumos sumokėjimo grafiką; 10) kelionei organizuoti reikalingą mažiausią asmenų skaičių ir galutinį terminą informuoti turistą apie kelionės atšaukimą, nesurinkus nustatyto mažiausio asmenų skaičiaus.“ Šio termino standartinės sąlygos nenustato, leidžia pasirinkti paslaugų teikėjui.. Taip pat nenurodyta, koks turistų skaičius yra minimalus.

Prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą kelionių organizatorius privalo įteikti turistui rašytinį dokumentą, kuriame būtų išsami įstatymų nustatyta informacija.[24]

Kelionių organizatoriui suteikta teisė atsisakyti turizmo paslaugų sutarties. Kada kelionė perkama per agentūrą, pasirašydamas turizmo paslaugų sutartį, agentas prisiima atsakomybę įvykdyti tiek standartinius, t. y., numatytus iš anksto, tiek ir specifinius turisto užsakymus, kaip pvz., apsigyventi konkrečiame viešbutyje ar konkrečiuose apartamentuose. Tada jis perduoda pasirašytą sutartį kelionių organizatoriui. Praktikoje nereti tokie atvejai, kada kelionių organizatoriai, vykdydami gautą užsakymą, kreipiasi į savo partnerius užsienyje ir sužino, kad tą įvykdyti nėra jokių galimybių. Kelionių agentas po kelių dienų priverstas atsisakyti įvykdyti numatytas sąlygas ir gali siūlyti alternatyvius variantus. Tokiu būdu jis atsisako vykdyti sutartį.

Kelionės organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties įtvirtinta CK 6.751 straipsniu. Čia pat numatyta ir pareiga atlyginti turistui žalą, atsisakius sutarties: „1. Kelionės organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas privalo informuoti turistą. 2. Jeigu kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistas neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują tokios pat ar geresnės kokybės kelionę (alternatyvią kelionę). Jeigu turistas pasiūlytos naujos kelionės atsisako, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už neįvykusią kelionę sumokėti pinigai arba, jeigu kelionė iš dalies įvyko, proporcinga jų dalis. 3. Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo atlyginti turistui turtinę žalą ir grąžinti pinigus už kelionę. Žala neatlyginama, kai: 1) kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl to, kad buvo gautas mažesnis, nei nustatytas minimalus paraiškų tokiai kelionei kiekis, o turistas buvo raštu informuotas apie kelionės organizatoriaus teisę atsisakyti sutarties šiuo pagrindu per sutartyje nurodytą laiką; 2) kelionės organizatorius atsisakė sutarties dėl nenugalimos jėgos, išskyrus atvejus, kai sutartis numato tokiais atvejais kelionę organizuoti iš naujo.“

Tuo atveju, kai turistas sutinka su alternatyvia kelione, pasirašoma nauja turizmo paslaugų sutartis ir problema išsprendžiama. Bet turisto teisėti lūkesčiai šiuo atveju yra pažeisti ir tokia situacija yra teisiškai nestabili. Nors dabar galiojantys teisės aktai ir leidžia tokiu būdu spręsti problemą, vertėtų turizmo paslaugų sutarties nepasirašyti iki tol, kol nebus visiškai aišku, kad turisto

[24] Turizmo įstatymas, 3 skirsnis 6 str. 5 d.

pageidavimus bus įmanoma išpildyti. Siekiant neprarasti kliento galima turisto pateiktą užsakymą vertinti kaip ofertą arba sudaryti preliminarią sutartį.

CK 6.751 str. 1 d. nuostata nenurodo kokios būtent priežastys yra svarbios, o nuostata „pasiūlyti turistui naują tokios pat ar geresnės kokybės kelionę (alternatyvią kelionę)“ neapibrėžia kas yra geresnė kokybė. Kaip pavyzdį galima paminėti ginčą, kilusį UAB „Izidė“ organizuotos kelionės („Oazė“) į Egiptą metu, kada apžiūrėjus Kairą, Gizos piramides, Aleksandriją, pagal programą turistai turėjo 3 dienoms išvykti į oazę, kas daugeliui buvo kelionės tikslas. Tačiau gidas pranešė, kad dėl streiko oazė užsieniečiams uždaryta. Kaip vėliau paaiškėjo, streikas ten vyko jau keletą savaičių ir tas kelionės organizatoriams buvo puikiai žinoma iš anksto. Po 3 dienų vakare traukiniu turistai (atvykę į geležinkelio stotį tiesiai iš oazės) turėjo vykti į Asuaną, todėl tas kelias dienas praleido tame pačiame kokybe nepasižyminčiame Kairo viešbutyje, tik kituose kambariuose, o paskutinę dieną prieš išvykimą nuo 12 val. ir visai be kambarių. Viešbučio administracija maloningai leido susidėti po laiptais bagažą, kad nereikėtų po (jau gerokai įkyrėjusį) Kairą vaikščioti su lagaminais. Organizuoti tomis dienomis programą turistams Kaire ar jo apylinkėse organizatoriai egiptiečiai sutiko, tačiau tik už papildomus mokesčius ir nusiperkant bilietus į renginius patiems, motyvuodami tuo, kad viešbutis Kaire, kurį jie buvo priversti grupei užsakyti dar trims dienoms, yra žymiai brangesnis nei viešbutis oazėje ir dėl to jie turi jau ir taip didelių nuostolių. Visos derybos su egiptiečiais organizatoriais vyko per tą patį „rusakalbį“ egiptietį gidą, su kuriuo lengviau susikalbėti angliškai arba itališkai, nei rusiškai. Turizmo paslaugų sutartyje buvo aiškiai parašyta, kad visos kelionės metu turistus lydės du gidai lietuviai, o grupėje buvo jauna porelė, kurie rusiškai nesuprato nė žodžio. Atkaklių pastangų dėka turistams vistik pavyko įrodyti egiptiečiui paslaugų teikėjui, kad jie už tas dienas (apgyvendinimas, maitinimas, ekskursinė programa) yra sumokėję gana nemažus pinigus ir, kad jaučiasi apgauti nepatekdami ten, kur iš tikrųjų važiavo. Pavyko išsikovoti kelionę į Safari parką ir į vakarinį koncertą prie piramidžių, nemokant nieko papildomai. Tiesa, teko pasirašyti čia pat viešbučio foje egiptiečio organizatoriaus angliškai ranka sukurtą raštą, kad gavę šias dvi ekskursijas, turistai jokių pretenzijų daugiau neturės.

Toje pat kelionėje buvo atvejis, kai turistai, apgyvendinti viešbutyje Luxore, vakarienės tame viešbutyje negavo (kas buvo sutartyje numatyta), o buvo nuvesti vakarieniauti į viešą kavinę Nilo pakrantėje. Kitą rytą 10 iš 18 grupės turistų pajuto apsinuodijimo simptomus, dviems prireikė medikų pagalbos. Keletas turistų iš viso vakarienės nevalgė. Buvo viešbučių, kur patiems teko nešti bagažą, nors sutartimi buvo numatytas bei į kelionės kainą įtrauktas mokestis nešėjams.

Kaip jau buvo minėta, direktyvos 90/314/EEC 4 straipsnio 7 dalyje parašyta: „Jeigu išvykus paaiškėja, kad svarbios sutartyje numatytų paslaugų dalies nebus suteikta arba paaiškėja, kad kelionių organizatorius nesugebės įvykdyti didelės paslaugų dalies, kelionių organizatorius be papildomo mokesčio vartotojui turi pateikti alternatyvius paslaugų variantus, o tam tikrais atvejais

vartotojui išmokėti siūlytų pakete ir suteiktų paslaugų kainų skirtumą.“ Šiuos reikalavimus patvirtina ir CK 6.754.str. 4 d. įtvirtintos nuostatos. Tačiau, kaip ir daugeliu kitų atvejų, po šios kelionės nei vienas iš 18 turistų oficialiai niekur niekuo nesiskundė, tik išsakė savo nepasitenkinimą žodžiu kelionių agentams, per kuriuos pirko kelionę.

Pagrindinės turisto pareigos numatytos standartinėse sąlygose. Pasirašydamas turizmo paslaugų sutartį turistas įsipareigoja: „4.2.1. Laiku sumokėti už kelionę bei pateikti visą informaciją ir dokumentus reikalingus kelionės organizatoriui įvykdyti šią sutartį; atvykti laiku į nurodytą pirminę bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas; laikytis organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo; laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabenimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus...; 4.2.2. Atsakyti už kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt. ... Jeigu turistas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisiima, kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos; 4.3. Turistas, pagrindinė šios sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus - naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas“[25].

Paaiškėjus, kad nevykdomos sutartyje numatytos kelionės sąlygos, turistas nedelsdamas turi išsakyti pretenzijas kelionių vadovui arba vietiniam organizatoriaus atstovui. Jeigu problemos neišsprendžiamos, pretenzijos vietoje turi būti įteiktos raštiškai. Nepavykus konflikto išspręsti, pretenzijas kelionės organizatoriui galima pareikšti raštu per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos; kelionės organizatorius privalo raštu atsakyti į pretenzijas per 10 darbo dienų nuo pretenzijų gavimo dienos. Ginčai sprendžiami derybų keliu, o nepavykus susitarti - Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka[26].

CK 6.750 str. nustato turisto teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties. Jei sutarties atsisakoma dėl aplinkybių, už kurias atsako turistas, jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos. Standartinės sąlygos konkrečių baudų dydžių nenumato, o kelionių organizatoriai šioje vietoje vėl turi sau naudingą laisvę. 2 – oje lentelėje pateikti dažniausiai paslaugų teikėjų nustatomi baudų dydžiai priklausomai nuo to, kad sutartis nutraukiama. Yra sutarčių, kur nustatyta ir 100 % kelionės kainos dydžio bauda, jei turistas atsisako kelionės likus mažiau nei 3 dienoms.

[25] Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos, 4.2, 4.3 p.
[26] ten pat, 9.2 punkt.

2 lentelė.

Dažniausiai paslaugų teikėjų nustatomi baudų už sutarties atsisakymą dydžiai

Sutarties nutraukimo laikas	Suma procentais nuo kelionės kainos
Daugiau kaip 21 diena iki išvykimo	20 %
Nuo 21 iki 11 dienų iki išvykimo	50 %
Mažiau nei 10 dienų iki išvykimo	80 %

Šaltinis: UAB „Novaturas“. Turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos.

Vokietijos Civilinis kodeksas nustato, kad kelionės organizatorius gali reikalauti protingos kompensacijos, kurios dydis priklauso nuo kelionės kainos, atskaičius iš jos kelionės organizatoriaus sutaupytas išlaidas ir sumas, kurias kelionių organizatorius gali gauti alternatyviai panaudojęs turizmo paslaugas. Sutartyje kiekvienai kelionės rūšiai gali būti nustatyta kompensacija procentais nuo kelionės kainos, nustatyta pagal praktiškai sutaupomas išlaidas ir sumas, gaunamas alternatyviai panaudojus turizmo paslaugas.“[27]

Jei sutarties atsisakoma dėl aplinkybių, už kurias turistas neatsako, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai arba, jei kelionė iš dalies įvyko, proporcinga jų dalis. Ten pat sakoma, kad sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.

Turizmo paslaugų sutarties standartinėse sąlygose bandoma kiek plačiau paaiškinti kas tai yra sutarties atsisakymo aplinkybės, už kurias turistas atsako: „aplinkybės, atsiradusios dėl paties turisto kaltės, t.y. dėl jo tyčinių veiksmų ar neatsargumo“.

Direktyvoje 90/314/EEC nėra numatytas tokių atvejų, kai turistas atsisako sutarties dėl savo paties kaltės, t. y., dėl aplinkybių už kurias jis atsako ir dėl to atsiradusios žalos kompensavimo reglamentavimas. Tuo tarpu, čia visiškai aiškiai apibrėžta turisto teisė atsisakyti sutarties bei nuostolių jam kompensavimas, kai sąlygas keičia paslaugos teikėjas: „Jeigu prieš išvykimą paaiškėja, kad kelionių organizatorius iš esmės turi pakeisti tokias svarbias sutarties sąlygas kaip, pavyzdžiui, kainą, jis turi kuo greičiau pranešti apie tai vartotojui, kad pastarasis galėtų priimti tinkamą sprendimą ir visų pirma: atsisakyti sutarties, nemokant jokios baudos arba priimti sutarties priedą, kuriame turi būti apibūdinti padaryti pakeitimai ir jų įtaka kainai.“[28]

Jeigu taip įvyksta, arba jeigu dėl kurios nors kitos priežasties, išskyrus vartotojo kaltę, kelionių organizatorius anuliuoja paketą prieš sutartą išvykimo dieną, vartotojas turi teisę: „a) pasirinkti kitą lygiavertį paketą arba aukštesnės kokybės paketą, jeigu kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas gali jam pasiūlyti tokį pakaitalą. Jeigu pasiūlytas paketas yra prastesnės kokybės, kelionių organizatorius vartotojui turi grąžinti kainos skirtumą; b) arba kuo greičiau susigrąžinti visas jo pagal sutartį įmokėtas sumas. Tuomet jis turi teisę tam tikrais atvejais iš ke-

[27] Bürgerliches Gesetzbuch. Buch 2, ab. 8, titel 9, unt. 2, §651i
[28] Tarybos direktyva 90/314/EEC 4 str. 5 d.

lionių organizatoriaus arba kelionių pardavimo agento – priklausomai nuo valstybės narės įstatymo - gauti kompensaciją, numatytą už sutarties nevykdymą.“[29].

CK 6.750 str. 3 d. nustato, kad turistas „...turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai arba, jei kelionė jau iš dalies įvyko, proporcinga jų dalis“, kai to paties straipsnio 2 dalyje parašyta: „Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako, tai jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo“. Tokiu būdu pagal Lietuvos įstatymus jei kelionių organizatorius savo noru pinigų už neįvykusią kelionę grąžinti nepanorėtų, turistas savo teisę atgauti įmokėtus pinigus dar turėtų įrodyti. Paslaugos teikėjas nuo to apsaugotas.

Apibendrinant galima pasakyti, kad nekalbant apie terminologiją, ES ir Lietuvos įstatymai aptariamais klausimais vieningi. Tačiau nėra visiškai aišku, kokios aplinkybės yra tos už kurias turistas neatsako ir kurios būtent atsirado dėl jo paties kaltės. Pvz., turistas likus 2 dienoms iki kelionės susirgo plaučių uždegimu arba stipriai apsinuodijo maistu. Norint, galima traktuoti, kad tai įvyko dėl jo paties kaltės. Labai abejotina, kad tokiu atveju nukentėjęs klientas pateiktų pažymas teismui, apie tai kad mikroautobuse buvo praviras langas, o į kavinę tą ir tą dieną netyčia pristatė maisto produktus pasibaigusiu galiojimo terminu, nors oficialūs šaltiniai skelbia, kad vykdyti ir įgyvendinti civilines teises ir pareigas pagal nacionalinę teisę galima siekti įvairiais būdais. Jei sutartyje nenumatyti alternatyvūs ginčų sprendimo būdai, civilinės teisenos tvarka gali būti siekiama šaliai svarbių teisinių pareigų vykdymo legalia prievarta (valstybės aparato pagalba, - į teisinių santykių problemų sprendimą įtraukiami teismai, antstoliai ir kt.). Šalis gali siekti anuliuoti, pakeisti ar priversti vykdyti sutarties sąlygas. Praktinės problemos - įrodymai, būtini papildomi materialiniai (ir kitokie kaip, pvz., laikas, asmeninės pastangos, psichologiniai momentai, sveikata ir kt.) ištekliai teisenai, teisminės prievartos neveiksmingumas ar kiti dalykai.[30]

2.2. Sutarties sąlygų keitimas

Pasirašius nustatytos formos turizmo paslaugų teikimo sutartį, jos sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartų paslaugų dalis ir kaina) galimi tik abiejų šalių rašytiniu susitarimu.

Standartinių sąlygų 6 –asis skyrius skelbia, kad kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą, o turistas turi teisę atsisakyti keisti sutartį. Ši nuostata įtvirtinta CK 6.752 straipsnio 1 dalyje: „Kelionės organizatorius turi teisę sutartyje numatyti, kad jam yra suteikiama teisė dėl svarbių priežasčių, ...pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą....“ ir neprieštarauja Tarybos direktyvos 90/314/EEC reikalavimams, išdėstytiems 4 str. 4 dalyje: “a) Sutartyje nustatytos kainos negali būti keičiamos, jeigu sutartyje nėra aiškiai

[29] ten pat, 4 str. 6 d.
[30] Sutarčių teisė. Praktiniai aspektai.

numatyta galimybė padidinti ar sumažinti kainas ir nėra tiksliai nurodyta, kaip turi būti apskaičiuota pakeista kaina, kuri gali kisti tik kintant: transporto kaštams, įskaitant kuro išlaidas, tam tikrų paslaugų muitams, mokesčiams ar rinkliavoms, tokiems, kaip tūpimo, išvykstančio ar atvykstančio keleivio rinkliavoms uostuose ar oro uostuose, valiutos keitimo kursams, taikomiems konkrečiam paketui; b) likus dvidešimt dienų iki numatytos išvykimo dienos sutartyje nurodyta kaina negali būti didinama.“

Tokį patį terminą iki išvykimo dienos nustato CK: „Kelionės organizatorius turi teisę sutartyje numatyti, kad jis, likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios, gali padidinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeičia vežimo išlaidos, įskaitant išlaidas degalams, privalomiems mokesčiams ar atitinkamų valiutų keitimui. Šiuo atveju kelionės organizatorius privalo nurodyti, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsisakyti kainos didinimo“.

Vokietijos Civilinis kodeksas numato, kad tokiu atveju turistas turi teisę atsisakyti sutarties tik tada kai kaina didinama daugiau nei 5 % arba paslaugų teikėjas daro reikšmingus esminių sutarties sąlygų pakeitimus.[31]

Standartinėse sąlygose sutarties sąlygų pakeitimo nuostatos išdėstytos pakankamai aiškiai. Tuo tarpu CK 6.752 straipsnio 2 dalis gali būti sunkiai suprantama ir ginant vartotojo interesus, traktuojama nevienareikšmiškai: „Be šio straipsnio 1 dalyje numatytos išlygos, kelionės organizatorius taip pat gali sutartyje numatyti, kad jis turi teisę dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, pakeisti sutarties sąlygą. Turistas tokiu atveju gali atsisakyti keisti sutartį tik tada, kai toks pakeitimas turistui padarytų esminę žalą“. Šis tekstas praktiškai dubliuoja 1 to paties straipsnio dalyje išdėstytas nuostatas, tik vėl šalia klausimo „kas yra svarbios priežastys?“ iškelia dar vieną klausimą – „kas šiuo atveju yra esminė žala?“ Įvertinant turizmo paslaugų specifines savybes, išskiriančias jas iš kitų paslaugų, CK 6.752 straipsnio 2 dalies reikalingumas yra abejotinas.

To paties straipsnio 4 dalies nuostatos iš pagrindų pritaria kitų šiame darbo skyriuje analizuojamų dokumentų nuostatoms, tik čia vėl yra pritaikomas sutarties atsisakymas ir yra pabrėžiama turisto teisė ne atgauti, o tik reikalauti grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėtus pinigus. Atitinkamai šiuo atveju vėl taikoma ir šio kodekso 6.751 straipsnio 3 dalis.

Keičiantis sutarties sąlygoms šalių teisės skirtinguose teisės aktuose reglamentuojamos nevienodai. Šios nuostatos palygintos priede Nr. 7.

Teismų praktikoje yra atvejų, kai šalys patiria nuostolių dėl sutarties sąlygų pakeitimo. Kaip pavyzdį galima paminėti LAT nutartį civilinėje byloje Nr. 3K-3-487/2007.

Ieškovai 2005 m. rugsėjo 13 d. sudarė su atsakovu UAB „Novaturas“ turizmo paslaugų teikimo sutartį kelionei nuo 2005 m. spalio 12 d. į Tenerifę, apgyvendinant juos 4 žv. viešbutyje „La Siesta/HB“. Kelionės išvakarėse (2005 m. spalio 11 d.) ieškovams pranešta, kad laisvų kambarių jų pasirinktame viešbutyje nėra, jiems pasiūlyta apsigyventi kitame tos pačios kategorijos

[31] Bürgerliches Gesetzbuch. Buch 2, ab. 8, titel 9, unt. 2, §651a

viešbutyje „Gala“. Ieškovai nurodo, kad kelionės organizatoriaus suteiktos paslaugos neatitiko ieškovų lūkesčių, nes, pakeitus viešbutį kitu, nei buvo nustatyta sutartyje, jie negavo tų paslaugų, kurių pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį galėjo tikėtis.

Iš byloje esančios 2005 m. rugsėjo 13 d. turizmo paslaugų teikimo sutarties turinio matyti, kad 2005 m. spalio 12 d. nustatyta išvykimo į kelionę data, ieškovai pasirinko viešbutį „La Siesta/HB“ (b. l. 6). Viešbučio rezervacija patvirtinta 2005 m. rugsėjo 14 d.; 2005 m. spalio 11 d. atsakovas buvo informuotas, kad ieškovai yra perkeliami į keturių žvaigždučių viešbutį „Gala“ visam kelionės laikotarpiui (b. l. 14, 123, 124); ieškovams apie viešbučio pakeitimą pranešta tą pačią dieną.

Teisėjų kolegija pažymi, kad CK 6.751 str. 2 d. nustatyta, kad jeigu kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistas neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują tokios pat ar geresnės kokybės kelionę (alternatyvią kelionę). Jeigu turistas pasiūlytos naujos kelionės atsisako, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už neįvykusią kelionę sumokėti pinigai. Taigi pagal nustatytą teisinį reglamentavimą kelionės organizatorius nedelsdamas, kai tik sužinojo iš partnerių, privalėjo informuoti turistą, kad negalės įvykdyti sutarties ar jos dalies; kadangi įstatymo nenustatytas konkretus laikotarpis, per kurį kelionės organizatorius privalo informuoti turistą apie pirmiau nurodytas aplinkybes, tai teisėjų kolegija vertina, kad CK 6.751 straipsnio 1 dalyje nustatyta sąvoka „nedelsiant“ aiškintina ir suprantama „kuo greičiau“. Turistas įgyja teisę atsisakyti sutarties ar ją keisti iš karto po to, kai jis informuojamas apie atitinkamos sutarties sąlygos pakeitimą (CK 6.752 straipsnis). Bylos duomenimis, ieškovai nepasinaudojo teise atsisakyti sutarties, jie sutiko su atsakovo pasiūlyta alternatyva – apgyvendinimu viešbutyje „Gala“ be papildomo mokesčio; viešbučiai „Gala“ ir „La Siesta/HB“ yra tapačios kategorijos. Teisėjų kolegija laiko, kad tokiu atveju darytina išvada, jog ieškovai faktiškai sutiko su pakeistomis sutarties sąlygomis, nes nepareiškė pretenzijų atsakovo atstovei šalių sudarytos turizmo paslaugų teikimo sutarties 6.2 punkte nustatyta tvarka. Ieškovų teisės nebuvo pažeistos, jiems buvo pasiūlyta tinkama paslaugos alternatyva. Teisėjų kolegija pripažįsta nepagrįstu ieškovų kasacinio skundo argumentą, kad atsakovas netinkamai įvykdė Turizmo paslaugų teikimo sutartį. Sutarties sąlygų pakeitimo tvarka nustatyta CK 6.752 straipsnyje, šalių sudarytos Turizmo paslaugų teikimo sutarties 3 dalyje. Šiuo atveju byloje nustatyta, kad ieškovai neatsisakė keisti sutarties dėl tos dalies, kuria susitarta dėl konkretaus viešbučio, tuo tarpu turizmo paslaugos pakeitimas alternatyvia nelaikytinas turizmo paslaugų teikimo sutarties pažeidimu. Pažymėtina ir tai, kad kompetentingų institucijų viešbučiams suteikiama tam tikra jo kategorija, atsižvelgiant į nustatytus reikalavimus; bylą nagrinėję teismai nustatė, kad viešbučiai „La Siesta/HB“ ir „Gala“ yra tapačios kategorijos; nurodyta aplinkybė buvo pagrindas teismų išvadai, kad neįrodyta, jog atsakovas neteisėtais veiksmais pažeidė CK 6.747–6.755 straipsnių reikalavimus ir turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygas, taip padarė ieškovams turtinės ir neturtinės žalos – ieškovai nepatvirtino įrodymais

aplinkybės, kad patyrė turtinės žalos, tuo tarpu neturtinei žalai atlyginti būtinos visos bendrosios civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygos, kurių bylą nagrinėję teismai nenustatė.

Dėl išdėstytų argumentų teisėjų kolegija daro išvadą, kad apeliacinės instancijos teismo priimto procesinio sprendimo teisėtumas ir pagrįstumas, išnagrinėjus bylą kasacine tvarka, nepaneigtas. Dėl to apeliacinės instancijos teismo nutartis kasacinio skundo motyvais negali būti panaikinta, ji paliktina galioti (CPK 346 straipsnio 2 dalies 1 punktas).

Turisto teisė perleisti savo vardu įsigytą kelionę kitam asmeniui įtvirtinta CK 6.753 straipsniu. Jo 1 dalis nustato: "Turistas turi teisę perleisti savo teisę į kelionę trečiajam asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas."

Standartinių sąlygų 7 str. atkartoja šią nuostatą, bet suteikia teisę kelionių organizatoriui pasirinkti konkretų terminą iki kelionės pradžios kada dar leidžiama pakeisti sutarties šalį. Teisinis šios sutartyje numatytos nuostatos pagrindas, įvertinant pagal įstatymą Nr. IX - 2172 nuo 2004 m. gegužės 1 d. įsigaliojusius CK pakeitimus, yra neaiškus, tuo labiau, kad dabartinė standartinių sąlygų redakcija aktuali nuo 2008 m. sausio 1 d. Be to minėtas punktas įneša papildomus reikalavimus: „Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonėje ir (ar) viešbutyje naujo asmens vardu), turistui turi būti pateiktos šios taisyklės."

Remdamasis tokia sutarties nuostata paslaugos teikėjas, nenorėdamas apsisunkinti papildomais rūpesčiais, gali bandyti ignoruoti šią turisto teisę ir taikyti sutarties atsisakymą turisto iniciatyva. Tuo labiau, kad Tarybos direktyvos 90/314/EEC 4 str. 3 d., kuri nurodo minėtą turisto teisę, taip pat nenustato termino iki kelionės pradžios: „Jeigu vartotojas nebegali pasinaudoti minėtu paketu, prieš kelionę apie savo ketinimą pranešdamas atitinkamam kelionių organizatoriui ar kelionių pardavimo agentui, savo užsakymą jis gali perleisti asmeniui, kuris atitinka visas pakete nustatytas sąlygas."

CK 6.753 straipsnio 1 dalies nuostata saugo paslaugų teikėjo interesus. Norint išvengti nereikalingų dviprasmiškumų šioje vietoje, standartinėse sąlygose būtų tikslinga laikytis Lietuvos ir ES teisės aktuose keliamų reikalavimų. Arba nurodyti tikslų terminą iki kelionė pradžios, suteikiant galimybę kelionių organizatoriui, norinčiam neprarasti kliento, neatsisakančiam papildomų apsisunkinimų vardan gero rezultato, naudoti išlygą – išskyrus atvejus, kai kelionių organizatorius tam neprieštarauja, sutinka pakeisti sutarties šalį per trumpesnį laiką.

Standartinės sąlygos (7 str., 3 d,), ir CK (6.753 str., 2 d) vieningai nustato, kad „toks perleidimas turi būti įformintas sutartimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimantis asmuo, sudaręs sutartį, ar turistas, perleidęs kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus

sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. ...“[32] Šiuose dokumentuose vieningai nurodoma, kad teisę į kelionę perleidžiantis turistas ir trečiasis (kelionę perimantis) asmuo, perėmęs kelionę, kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą atsako solidariai. Direktyvoje 90/314/EEC (4 str. 3 d.) taip pat: „...Paketo perdavėjas ir paketo gavėjas dėl kainos likučio sumokėjimo ir visų kitų su tokiu perdavimu susijusių išlaidų yra solidariai atsakingi kelionių organizatoriui arba kelionių pardavimo agentui.“

CK taip pat numatytas ne tik turisto, bet ir kitos sutarties šalies – kelionių organizatoriaus pasikeitimas: „Jeigu kelionės organizatorius dėl savo nemokumo ar kitų priežasčių negali tinkamai įvykdyti sutarties, jis privalo imtis priemonių, kad jo pareigas perimtų kitas asmuo. Jeigu turistas jau atvyko į paskyrimo vietą, kelionės organizatorius bet kuriuo atveju privalo užtikrinti turisto sugrįžimą atgal.“[33]

Šią situaciją realiai sprendžia Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo laidavimo privalomasis draudimas, kuriuo draudžiami juridiniai asmenys (turizmo, kelionių agentūros ir šių įmonių padaliniai), teikiantys kelionės organizavimo paslaugas. Kelionių organizatoriai taip pat gali apsidrausti ir neprivalomuoju kelionės organizavimo paslaugų finansinių garantijų draudimu.

2.3. Šalių atsakomybė už netinkamą sutarties vykdymą

Direktyvos 90/314/EEC preambulėje nurodyta, kad: „Kelionių organizatorius ir (arba) kelionių agentūra turėtų prisiimti atsakomybę prieš vartotoją už kokybišką visų sutarties sąlygų įvykdymą; be to, kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas turėtų būti atsakingi už vartotojui padarytą žalą dėl neįvykdytos arba netinkamai įvykdytos sutarties, išskyrus tuos atvejus, kai sutartis nevykdoma ne dėl jų arba kito paslaugų teikėjo kaltės:... atsižvelgus į žalą padarytą vartotojui, išskyrus asmens sužalojimą, ribota atsakomybė galėtų būti numatyta paketo sutartimi, tačiau tik tais atvejais kai tokie apribojimai yra pagrįsti.“

Čia dar reikia priminti, kad direktyvos 90/314/EEC 5 str. 2 d. skelbia ir paslaugų teikėjui palankią nuostatą: „atlyginant žalą, atsiradusią dėl pakete numatytų paslaugų nevykdymo ar netinkamo jų vykdymo, valstybės narės gali leisti, kad kompensacija būtų apribota laikantis paslaugas reguliuojančiose tarptautinėse konvencijose nustatytos tvarkos.“

Standartinėse sąlygose atsakomybę už sutarties netinkamą vykdymą reglamentuoja 8 skyrius, kurio 1 dalis aiškiai nustato: „Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu: dėl netinkamo su-

[32] Turizmo paslaugų sutarties standartinės sąlygos, 7.3 p.)
[33] CK 6.753 str., 3 d.

tarties įvykdymo kaltas turistas; už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesusijęs su šia sutartimi; sutartis netinkamai vykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojosi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.“

Tas pats skyrius nustato: „. Kelionės organizatoriaus neturi teisės riboti ar panaikinti savo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą turistui, jeigu žala padaroma dėl kelionės organizatoriaus tyčios ar didelio neatsargumo; Turistui padaryta turtinė ir neturtinė žala atlyginama CK nustatyta tvarka.“

Tokiu būdu, kelionės organizatoriaus atsakomybė, nekalbant apie dažnai LR teisės aktuose vartojamus terminus „protingi lūkesčiai“, „visas įmanomas apdairumas“ ir pan., apibrėžta. Bet standartinių sąlygų 8 skyriaus 2 ir 3 dalys įneša papildomos informacijos apie šalių įsipareigojimus netinkamo sutarties vykdymo atveju ir nustato, kad jeigu sutartis vykdoma ne pagal turisto lūkesčius, tai kelionės organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą, kurios, remiantis protingumo kriterijumi, gali būti iš kelionės organizatoriaus reikalaujama pagal sutartį. Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma susijusi su pačiu turistu, tai kelionės organizatoriaus išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu turi atlyginti pats turistas. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionės organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi, visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionės organizatorius. Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui tinkamą alternatyvią kelionę arba paslaugas už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių kelionės organizatorius negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba dėl protingų priežasčių turistas jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turisto grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę.“ [34]

Direktyvos 90/314/EEC 4 straipsnio 7 dalis skelbia: “... Jeigu tokių variantų parengti neįmanoma arba dėl pateisinamų priežasčių jie vartotojui nepriimtini, kelionių organizatorius tam tikrais atvejais pasirūpina, kad be papildomo mokesčio vartotojui būtų skirtas transportas sugrįžti į išvykimo ar kitą grįžimo vietą, dėl kurios vartotojas sutinka, arba visos išlaidos yra kompensuojamos vartotojui.” Tuo tarpu CK 6.251 straipsnis nustato visiško nuostolių atlyginimo principą. Padaryti nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. CK 6.754 straipsnio 4 dalyje kalbama apie sutartų paslaugų dalies, o ne viso turizmo paslaugų rinkinio nesuteikimą. Dažnai aplinkybės, dėl kurių kelionės organizatorius nega-

[34] CK 6.754 str. 4 d.

li suteikti paslaugų turistui atsiranda neiškart, o turistui jau pasinaudojus dalimi paslaugų arba nusiskundimus dėl jam teikiamų paslaugų turistas pareiškia ne iškart, o jau pasinaudojęs dalimi paslaugų, dėl kurių nesiskundžia. Nepriklausomai nuo to, kad turistui dalis paslaugų, įeinančių į kelionės paketą suteikiama tinkamai ir jis jomis pasinaudoja, CK nustato kelionės organizatoriui pareigą grąžinti turistui pinigus už visą kelionę.

CK 6.754 straipsnio 4 dalis prieštarauja kitoms to paties skirsnio nuostatoms. 6.752 straipsnio 1 ir 2 dalis leidžia kelionės organizatoriui pakeisti sutarties sąlygą, o turistui su pakeitimu nesutikus, 6.752 straipsnio 4 dalis suteikia teisę kelionės organizatoriui atsisakyti sutarties ir tokiu atveju liepia grąžinti ar kompensuoti turistui už kelionę sumokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, proporcingą jų dalį ir nukreipia į 6.751 str. 3 dalį, nurodančią prievolę taip pat kompensuoti turistui patirtą turtinę žalą. Lieka neaišku, kokiu straipsniu reikėtų vadovautis konkrečioje situacijoje ir kokia suma grąžintina turistui – visa už kelionę įmokėta suma, ar proporcinga jos dalis. Taip pat papildomus klausimus kelia vertinamasis kriterijus CK 6.754 straipsnio 4 dalyje – „protingos kelionės organizatoriaus pasiūlytų alternatyvių paslaugų atsisakymo priežastys“. Šių žodžių interpretacija lemia turizmo paslaugų teikimo sutarties nutraukimo pasekmes ir turisto galimybes atgauti įmokėtus pinigus. Esant dabartiniam reglamentavimui, sunku pateikti atsakymą į įvardintus klausimus ir peršasi išvada, kad geriausia išeitis šiuo atveju būtų atitinkamų CK normų suderinimas pašalinant galimybę ginčo atveju spekuliuoti išryškėjusiomis spragomis[35].

Vokietijos civilinis kodeksas tokius atvejus reglamentuoja taip:

„Nutraukus sutartį kelionės organizatorius praranda teisę į kelionės kainą. Tačiau jis gali už jau suteiktas paslaugas ir paslaugas, kurios bus suteiktos iki kelionės pabaigos reikalauti kompensacijos, kuri apskaičiuojama §638 3 pastraipoje numatyta tvarka.“[36]

Panašiai šią problemą sprendžią Baltijos ir Skandinavijos šalys. Estijos Prievolių teisės įstatymas: „..., kelionių organizatorius praranda teisę į paketo kainą. Tačiau kelionės organizatorius gali reikalauti kompensacijos už suteiktas paslaugas ar paslaugas, kurios bus suteiktos iki kelionės pabaigos, išskyrus, jei turistas nutraukęs sutartį nėra suinteresuotas suteiktomis paslaugomis ar paslaugomis, kurios bus suteiktos.“[37]

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

Danijos Karalystės Kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 20 straipsnyje numatyta:

---

[35] Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemų studija
[36] Bürgerliches Gesetzbuch. Buch 2, ab. 8, titel 9, unt. 2, §651e 3.
[37] Prievolių teisės įstatymas 876§ 2 d.

„1. Jei žymi dalis sutartinių paslaugų negali būti suteikta, ar kelionė kitu būdu iš esmės netenka savo tikslo, klientas gali atsisakyti sutarties. 2. Klientui atsisakius sutarties, organizatorius privalo grąžinti visus pagal sutartį įmokėtus pinigus. Vis dėlto, organizatoriui gali būti atlyginta ta apimtimi, kokią naudą manoma, kad iš kelionės turėjo klientas.“

CK 6.754 straipsnio nuostatų taikymas nevienareikšmis ir Lietuvos teisminėje praktikoje (LAT civilinė byla Nr. 3K-3-386/2008). Byloje kilo ginčas dėl materialinės teisės normų, reglamentuojančių turizmo paslaugų teikimą, aiškinimo ir taikymo. 2006 m. liepos 21 d. ieškovai (ir jų šeimos nariai) sudarė su atsakovu UAB „TezTour“ turizmo paslaugų teikimo sutartis kelionei lėktuvu į Turkiją, apgyvendinant 5 žv. viešbutyje „Green Hill Bay“ iš anksto rezervuotuose ir sutartyse nurodytuose kambariuose, suteikiant galimybę naudotis visomis viešbučio paslaugomis nurodytomis atsakovo išleisto ir ieškovams pateikto kelionių katalogo bei teikti kitas sutartyse nurodytas ar iš sutarčių kylančias paslaugas. Ieškovų teigimu, atsakovas neįvykdė įsipareigojimų, nes, 2006 m. liepos 23 d. ieškovams atvykus į viešbutį, rezervuotų kambarių nebuvo, laisvų kambarių teko laukti apie keturias valandas, suteikti kambariai neatitiko sutartyje aptartų sąlygų ir ieškovų lūkesčių; viešbutis neatitiko ne tik 5 žv. viešbučiams, bet ir kitokiam gyvenamajam būstui keliamų higienos ir sanitarinių reikalavimų. Nebuvo vykdomos atsakovo pateiktame kataloge nurodytos kambarių valymo, patalynės suteikimo ir keitimo paslaugos. Vaikų žaidimų aikštelė, treniruoklių salė neatitiko saugumui ir sveikatai keliamų reikalavimų. Kataloge nurodyti pirtis, du atviri baseinai dirbo ribotą laiką, o penkių barų ir pramoginių renginių juose nebuvo, zoologijos sodas buvo skurdus. Nebuvo tinkamai vykdoma maitinimo paslauga – viešbučio restoranas ir jo teritorija buvo nešvari, maistas nekokybiškas, jo trūko, nebuvo specialaus meniu vaikams. Viešbučio teritorija buvo nesutvarkyta, vaizdas iš kambarių buvo ne į jūrą, o į sąvartyną. Ieškovai dėl netinkamo maitinimo patyrė fizinį skausmą, negalavimus, teko vartoti medikamentus. Dėl restorano ir viešbučio personalo užgauliojimų, nemandagaus elgesio, nekokybiško maisto, nuolatinės rizikos vaikams susižeisti ieškovai patyrė emocinių nepatogumų, jų teigimu, jiems buvo nemalonu leisti likusį atostogų laiką viešbutyje ir restorane. Dėl klaidinančios informacijos suteikimo ir sutarčių nevykdymo, atsakovo nebendradarbiavimo ir pagalbos nesuteikimo ieškovai patyrė ypatingą dvasinį skausmą ir nusivylimą, nes atostogauti kartu su visa šeima turėjo galimybę tik vieną kartą per metus. Ieškovų teigimu, ypatingą stresą ir neigiamus išgyvenimus patyrė vaikai,

Pirmosios instancijos teismas sprendė, kad atsakovas sutartinius įsipareigojimus vykdė netinkamai, ieškovams suteikė nekokybiškas paslaugas, tačiau konstatavo, jog tokiu atveju patirtos turtinės žalos negalima sutapatinti su kelionės kaina, nes paslaugos buvo suteiktos. Šis teismas sprendė, kad tokiu atveju ieškovai turėjo teisę tik į neturtinės žalos atlyginimą CK 6.754 straipsnio 5 dalyje nustatytu pagrindu, o patirtų nuostolių dydis turėjo būti įrodytas konkrečiais įrodymais. Apeliacinės instancijos teismas, sutikdamas su pirmosios instancijos teismo nustatytomis

aplinkybėmis, padarė išvadą, jog taikytinos ir CK 6.754 straipsnio 4 dalyje įtvirtintos pasekmės, nustatančios turisto teisę susigrąžinti už kelionę sumokėtus pinigus. Kasacinis teismas, nesutikdamas su apeliacinės instancijos teismo padarytomis išvadomis, pasisako dėl nurodytų materialinės teisės normų aiškinimo ir taikymo.

Būtina CK 6.754 straipsnio 4 d. normos taikymo sąlyga – kelionei prasidėjus turi paaiškėti faktas, jog kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, analogiškos nuostatos įtvirtintos ir 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvos Nr. 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 4 straipsnio 7 dalyje. Ieškovai, kreipdamiesi į teismą su ieškiniu, neginčijo paslaugų suteikimo fakto, o ieškinį iš esmės grindė tik netinkama paslaugų kokybe, neatitikusia jų lūkesčių. Teisėjų kolegija konstatuoja, kad teismų nustatytos aplinkybės nesudaro pagrindo taikyti CK 6.754 straipsnio 4 dalies nuostatas. Šioje normoje kelionės organizatoriui nustatytos sankcijos galėtų būti taikomos tik tuo atveju, jeigu prasidėjus kelionei būtų paaiškėjusi kuri nors iš šių aplinkybių: 1) nebūtų buvę galimybės apgyvendinti ieškovų jų pasirinktame viešbutyje; 2) viešbutyje nebūtų buvusi suteikta maitinimo paslauga; 3) nebūtų buvę galimybės suteikti vežimo paslaugos ir pan. Nė viena iš tokių aplinkybių byloje nebuvo nustatyta. Teisėjų kolegija konstatuoja, kad apeliacinės instancijos teismas nepagrįstai taikė 6.754 straipsnio 4 dalyje nustatytą maksimalią sankciją ir priteisė ieškovams iš atsakovo visus jų už kelionę sumokėtus pinigus.

Kasacinis teismas sprendžia, kad, nustačius, jog ieškovų su atsakovu sudarytos sutartys nebuvo vykdomos atsižvelgiant į protingus turistų lūkesčius, turėjo būti taikoma CK 6.754 straipsnio 2 dalis, kurioje įtvirtinta kelionės organizatoriaus pareiga atlyginti turistui nuostolius. Dėl netinkamo sutarties vykdymo patirtų nuostolių dydį ieškovai turėjo įrodyti leistinomis įrodinėjimo priemonėmis (CPK 177, 178 straipsniai). Pirmosios instancijos teismas konstatavo, kad ieškovai nepateikė jokių įrodymų, pagrindžiančių patirtus nuostolius, todėl teisingai sprendė, jog kelionės kaina negalėjo būti sutapatinama su visa kelionės kaina, nes turizmo paslauga ieškovams buvo suteikta.

Turistas renkasi konkretų turizmo paslaugų tiekėją, su kuriuo jis ketina sudaryti sutartį, pagal jo dalykines savybes, patirtį toje verslo srityje, dalykinę reputaciją, ir turi pagrindą tikėtis, kad įsigys tinkamos kokybės paslaugas, atitinkančias pateiktą informaciją apie jas (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 1-3 punktai). Paslaugos teikėjas, teikdamas paslaugas, visada gali pasitelkti trečiuosius asmenis, jeigu to nedraudžia sutartis (CK 6.717 straipsnio 3 dalis). Šiuo atveju tarp šalių kilo ginčas dėl trečiojo asmens, teikusio ieškovų apgyvendinimo ir maitinimo paslaugas, suteiktų paslaugų kokybės. Teisėjų kolegija konstatuoja, kad ieškovų su trečiuoju asmeniu, suteikusiu kelionės organizatoriui minėtas paslaugas, nesiejo jokie teisiniai santykiai, todėl teisinė atsakomybė, kai turistas liko nepatenkintas kelione dėl netinkamai įvykdytos sutarties, nors ta sutarties dalis ir buvo vykdoma kelionės organizatoriaus pasitelkto asmens, taikoma kelionės organizatoriui (CK 6.747 straipsnio 2 dalis, 6.754 straipsnis). Nagrinėjamoje byloje atsakovas yra atsakingas ieš-

kovams dėl Turkijos viešbučio „ Green Hill Bay“ suteiktų paslaugų kokybės. Tokia nuostata atitinka formuojamą kasacinio teismo praktiką šios kategorijos bylose (LAT Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2004 m. spalio 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004). Teisėjų kolegija konstatuoja, kad, nustačius netinkamo turizmo paslaugų sutarties vykdymo faktą, už kurį atsako kelionės organizatorius, dėl ko turistų pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildė ir šie liko kelione nepatenkinti, ieškovai įgijo teisę į neturtinės žalos atlyginimą CK 6.754 straipsnio 5 dalies pagrindu.

Kasacinės instancijos teismas vertina, ar bylą nagrinėję teismai, nustatydami priteistinos neturtinės žalos atlyginimą, tinkamai taikė materialinės teisės normas. Neturtinės žalos atlyginimo instituto paskirtis – teisingai kompensuoti patirtą fizinį ir dvasinį skausmą, neigiamus išgyvenimus, nepatogumus ir kt. Kasacinis teismas yra pažymėjęs, kad neturtinę žalą įvertinti pinigais paprastai neįmanoma, todėl siekiama nustatyti kuo teisingesnę kompensaciją už patirtus neturtinio pobūdžio išgyvenimus, praradimus, parenkant tokią piniginę kompensaciją, kuri kiek galima visapusiškiau kompensuotų nukentėjusiajam padarytą žalą (žr., pvz., LAT Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2003 m. kovo 26 d. nutartį, priimtą civilinėje byloje Nr. 3K-3-371/2003; 2005 m. lapkričio 23 d. nutartį, priimtą civilinėje byloje Nr. 3K-3-604/2005, kt.). Neturtinės žalos atlyginimo būdai, atvejai, žalos dydžio nustatymo kriterijai reglamentuojami CK 6.250 straipsnio 2 dalyje. Civilinėje teisėje įtvirtintas visiško žalos atlyginimo principas, o teismas, spręsdamas neturtinės žalos atlyginimo dydžio klausimą, turi vadovautis bendrąsias žalos atlyginimo sąlygas nustatančiomis teisės normomis, taip pat atsižvelgti į specifinius, tik šios kategorijos byloms būdingus kriterijus (CK 6.250 straipsnio 2 dalis).

Apeliacinės instancijos teismas, mažindamas pirmosios instancijos teismo priteistą žalos atlyginimo sumą iki vienos kelionės kainos vertino byloje surinktų įrodymų visumą ir konstatavo, kad nebuvo pagrindo priteisti maksimalią įstatyme nustatytą žalos atlyginimo sumą. Byloje surinktų įrodymų visuma, apeliacinės instancijos teismo teigimu, nebuvo pagrindas padaryti išvadą, kad dėl netinkamai suteiktų paslaugų ieškovai būtų patyrę ypatingus išgyvenimus ar skausmus. Bylos faktų nustatymas yra pirmosios ir apeliacinės instancijų teismų prerogatyva, kasacinis teismas yra saistomas žemesniųjų instancijų teismų nustatytų aplinkybių (CPK 353 straipsnio 1 dalis). Nagrinėjamoje byloje pirmosios ir apeliacinės instancijų teismai vienodai nustatė šalių ginčui išspręsti reikšmingas bylos aplinkybes, pagal kurias kasacinio teismo teisėjų kolegija pripažįsta, kad apeliacinės instancijos teismo nustatytas priteistinos neturtinės žalos dydis atitinka teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principus (CK 1.5 straipsnis), teismų praktikoje suformuotus šios žalos nustatymo kriterijus, išdėstytus pirmiau nurodytose kasacinėse nutartyse.

LAT, formuodamas teismų praktiką dėl CPK normų, reglamentuojančių įrodinėjimą ir įrodymų vertinimą, aiškinimo ir taikymo, ne kartą yra pažymėjęs, kad įrodymų vertinimas pagal CPK 185 straipsnį reiškia, jog bet kokios informacijos įrodomąją vertę nustato teismas pagal vidinį savo įsitikinimą, pagrįstą visapusišku ir objektyviu aplinkybių, kurios buvo įrodinėjamos proceso metu,

išnagrinėjimu, vadovaudamasis įstatymais. Kasatorius skunde kelia klausimą dėl byloje esančių įrodymų įvertinimo (CPK 185 straipsnis). Kasacinis teismas faktų netiria (CPK 353 straipsnio 1 dalis), tuo tarpu įrodymų turinio vertinimas yra fakto klausimas, todėl teisėjų kolegija pasisako tik dėl teisės klausimų, ar nebuvo pažeistos įrodymų įvertinimo taisyklės. Pagal CPK 176 straipsnio 1 dalį įrodinėjimo tikslas – tai teismo įsitikinimas, pagrįstas byloje esančių įrodymų tyrimu ir įvertinimu, kad tam tikros aplinkybės, susijusios su ginčo dalyku, egzistuoja arba neegzistuoja, t. y. faktą galima pripažinti įrodytu, jeigu pagal byloje esančius įrodymus, kuriuos visapusiškai įvertino teismas, susiformuoja teismo įsitikinimas, kad faktas buvo. Teisėjų kolegija, vertindama kasatoriaus argumentus dėl apeliacinės instancijos teismo padarytų įrodymų įvertinimo taisyklių pažeidimo, daro išvadą, kad nėra pagrindo konstatuoti kasatoriaus nurodytų procesinės teisės normų pažeidimo, nes teismas vertino abiejų šalių pateiktus įrodymus, o tik tai, kad teismams įvertinus tam tikrus įrodymus nebuvo priimtas vienai iš šalių palankus sprendimas nėra pagrindas pripažinti, jog buvo pažeistos įrodymų įvertinimo taisyklės, jeigu iš byloje esančių teismų procesinių dokumentų motyvuojamųjų dalių matyti, kad teismai tyrė ir vertino visus įrodymus, tačiau priėmė kitokį, nei tikėjosi viena iš šalių, sprendimą.

Kasatorius prašė kreiptis į Europos Bendrijų Teisingumo Teismą su prašymu pateikti preliminarų nutarimą, ar pagal direktyvos 90/314/EEB 4 straipsnio 7 dalį gali būti turistams priteisiama visos kelionės kainos dydžio turtinė žala, jeigu sutartimi sulygtos paslaugos (vežimo ir apgyvendinimo (su maistu) buvo suteiktos, o turistai liko nepatenkinti jų suteikimo kokybe.

Vartotojas turi teisę pasinaudoti Direktyvoje nustatyta jo teisių apsaugų, kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas privalo užtikrinti jo teikiamų paslaugų kokybę ir informacijos teisingumą (preambulė). Darytina išvada, kad Direktyvos nuostatos turi būti aiškinamos vartotojų, kaip silpnesniosios šalies, naudai, todėl kelionių organizatoriui taikomi griežtesni elgesio standartai, paliekant valstybėms narėms sukurti griežtesnius nei įtvirtinti Direktyvoje turistų apsaugos kriterijus, taip pat ir dėl teikiamų paslaugų kokybės. Atsižvelgiant į Direktyvoje įtvirtintą vartotojo (turisto) teisių apsaugos prioriteto principą, vartotojui, kurio teisės yra pažeistos dėl suteiktų netinkamos kokybės paslaugų, yra suteikiama teisė reikalauti žalos atlyginimo (tiek turtinės, tiek neturtinės, kaip tai yra aptarta Europos Bendrijų Teisingumo Teismo 2002 m. kovo 12 d. sprendime, priimtame byloje Nr. 168/00 Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH and Co ir Europos Bendrijų Teisingumo Teismo generalinio advokato pateiktoje atskirojoje nuomonėje nurodytoje byloje). Kartu pažymėtina, kad kasacinis teismas privalo prašyti kompetentingos ES teisminės institucijos prejudicinio sprendimo tik tada, kai jam taikant ES teisės normas iškyla ES teisės aktų aiškinimo ar galiojimo klausimas (CPK 3 straipsnio 5 dalis). Tai reiškia, kad tuo atveju, kai kasaciniam teismui nekyla klausimų dėl taikomų Europos Sąjungos teisės normų aiškinimo ir galiojimo, jis neturi pareigos kreiptis prejudicinio sprendimo. Be to, nacionalinis teismas nėra saistomas bylos šalių iniciatyvos, prašymo buvimo ir sprendimą kreiptis dėl prejudicinio sprendimo priima savo nuožiūra (ex officio).

Grįžtant prie standartinių sąlygų, 8 sk. 2 ir 3 dalių tekstas nėra teisiškai netobulas, bet tokie sutarties punktai verčia abejoti savo reikalingumu, nes dėl įvairių šiame darbe minimų priežasčių, tokios nuostatos be gerų teisininkų pagalbos yra sunkiai įgyvendinamos praktikoje. Be to, šio dokumento visas 8-asis skyrius praktiškai dubliuoja CK 6.754 straipsnį. Grįžtant prie jau analizuotos turizmo paslaugų specifikos, tai dažniausiai yra poilsio klausimai, todėl sunku tikėtis ar reikalauti iš turisto, pasirašyti kelionės sutartį advokato akivaizdoje, o visos kelionės metu rinkti įrodymus, kurių gali prireikti įrodinėjant savo teises atitinkamose instancijose. Turizmo paslaugų sutartis yra tarpinis dokumentas tarp įvairių teisės aktų, numatančių abiejų šalių interesų apsaugą ir sutarties šalių, kurių interesų apsaugą ta sutartis privalo garantuoti. Todėl, remiantis Tarybos direktyvos 93/13/EEB „Dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“ nuostatomis, sutartis turi būti aiški ir neapkrauta nereikalinga informacija. Šiuo atveju nereikalinga turistui, kuris skirtingai nuo kelionių organizatoriaus, dažniausiai neturi jam dirbančių juristų. Tokie reikalavimai, ir tuo labiau, išreikšti sudėtingais, išaiškinimo reikalaujančiais tekstais gali būti paskelbti kituose šiuos santykius reglamentuojančiuose teisės aktuose, o sutartyje – tik nuorodos.

Reikia paminėti, kad nors ir labai stengdamasis įvykdyti specialius kliento pageidavimus, tokius, kaip kambarys su vaizdu į jūrą ar kambarys prie baseino ir pan., kelionių organizatorius ne visada gali tą užtikrinti, nes yra priklausomas nuo viešbučių. Tuo labiau, sunku apsidrausti nuo tokių atvejų, kai kurortiniai viešbučiai sezono įkarštyje parduoda daugiau vietų, nei gali priimti svečių. Susigrąžinti nuostolius iš užsienio firmų, teikiančių keleivių pervežimo, apgyvendinimo paslaugas dažnai yra labai sudėtinga, ypač mažesnėms turizmo paslaugų įmonėms. Bet jei turisto pageidavimas gauti specifinę paslaugą yra pagrindinis jo kriterijus renkantis kelionę (ir, tokiu būdu, kelionių organizatorių, kuris sugeba tą užtikrinti), visa tai turi būti aiškiai apibrėžta šalių susitarimu.

Tarybos direktyvos 90/314/EEC 5 str. (1d.) aiškiai skelbia: “Valstybės narės imasi reikiamų veiksmų užtikrinti, kad kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas, sutarties šalis, prisiima atsakomybę prieš vartotoją už sutartyje numatytų įsipareigojimų tinkamą vykdymą, nepaisant to, ar tuos įsipareigojimus turi vykdyti kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas, ar kiti paslaugų teikėjai, nepažeidžiant kelionių organizatoriaus ir (arba) kelionių pardavimo agento teisės išieškoti žalą iš kitų paslaugų teikėjų.” Tokiu būdu, po direktyvos 90/314/EEC priėmimo didžioji dalis atsakomybės dėl tinkamo organizuotų kelionių sutarčių įvykdymo teko kelionių agentams bei organizatoriams. Šiuo atveju ginant vartotojų interesus, paslaugų teikėjų interesų gynimas nėra pakankamai aiškiai reglamentuojamas, ir siekiama, kad valstybių narių nacionaliniai įstatymai nedviprasmiškai apibrėžtų, kas konkrečiai atsakingas prieš paslaugos vartotoją.

Dažna turistų nusiskundimo priežastis - dingęs ar vėluojantis bagažas. Keliautojai nesikreipia į teismą, jei bagažas atsiranda po dienos kitos, tačiau, pasitaiko, jog bagažas taip ir nepa-

siekia atostogų vietos. Nenuostabu, kad dėl to turistai lieka nepatenkinti kelione ir reikalauja atlyginti ne tik turtinę, bet ir neturtinę žalą.

CK 6.256 straipsnio 4 dalis nustato, kad verslininko sutartinė atsakomybė atsiranda visais atvejais, jei jis neįrodo, kad prievolės neįvykdė dėl nenugalimos jėgos, jei įstatymai ar sutartis nenumato ko kita. Verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką. Tai reiškia, kad kelionių organizatoriai turi rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis (šiuo atveju aviakompanijas) įsipareigojimams įvykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą. Kelionių organizatoriai turėtų apsidrausti dėl turistų bagažo dingimo sutartyse su aviakompanijomis, numatydami sau galimybę išsiieškoti turistui sumokėtus nuostolius iš aviakompanijos[38].

Tuo tarpu Lietuvos teisminė praktika rodo, kad manipuliuojant įvairiais teisės aktais (tame tarpe tarptautiniais) bei atskirais jų punktais gali būti bandoma išvengti atsakomybės už netinkamai įvykdytas turizmo paslaugų sutarties sąlygas.

Kaip pavyzdį galima paminėti LAT civilinę bylą Nr. 3K-3-524/2004 m., kurioje ieškovais buvo Kauniečių šeima, su atsakovu UAB „Novaturas" sudariusi sutartį kelionei į Turkiją ir sumokėjusi 7715 Lt. Nusileidus Antalijoje paaiškėjo, kad dingo jų bagažas. Jis buvo sugrąžintas tik sugrįžus iš kelionės. Ieškovai vadovaudamiesi CK 6.754 str. 5 d. prašė priteisti trigubos keturių asmenų kelionės kainos dydžio neturtinės žalos atlyginimą.

Kauno miesto apylinkės teismas ieškinį iš dalies tenkino, laikydamas, kad atsakovas neįvykdė savo prievolės pagal CK 6.747 str. 1 d., nenugabeno ieškovų bagažo. Taip pat teismas atmetė atsakovo argumentą, kad turisto bagažo paklydimo kelionės organizatorius niekaip negalėjo numatyti, todėl jis negali už tai atsakyti. Santykiams dėl neturtinės žalos atlyginimo reguliuoti teismas taikė CK nuostatas, reglamentuojančias turizmo paslaugų teikimą. Vadovaudamasis CK 6.747 str. ir 6.754 str. 3 ir 5 d. ir atsižvelgęs į tai, kad kelionės organizatorius dalį paslaugų įvykdė tinkamai, teismas priteisė ieškovams neturtinės žalos atlyginimo vienos kelionės kainos sumą.

Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija, išnagrinėjusi atsakovo apeliacinį skundą, panaikino Kauno miesto apylinkės teismo sprendimą, kelionės organizatoriaus veiksmų vežimo paslaugos vykdymo apimtimi vertinimui taikydama teisės normas, reglamentuojančias vežimo teisinius santykius (CK 6.807 str., 6.809 str. ir 6.820 str.), tarp jų ir tarptautines sutartis, t. y. Varšuvos ir Gvadalacharos konvencijas. Tokiu būdu, bylą išnagrinėjus nedalyvaujant faktiniam vežėjui – aviakompanijai ir iš esmės nusprendus dėl jo teisių ir pareigų, tai sudaro absoliutų sprendimo negaliojimo pagrindą (CPK 329 str. 2 d. 2 p.).

Gvadalacharos konvencijos 7 straipsnis numato, kad jei ieškinys pareiškiamas tik vienam iš vežėjų, šis vežėjas turi teisę reikalauti, kad kitas vežėjas būtų įtrauktas į teismo procesą. Tai tik atsakovo dispozityvi teisė, kuria jis nepasinaudojo pirmosios instancijos teisme, todėl negalėjo

[38] Atostogos - malonumas ir rūpestis tiek keliautojams, tiek kelionių organizatoriams. Kauno diena 2005 06 14.

remtis apeliaciniame skunde. Todėl civilinė atsakomybė dėl neturtinės žalos atlyginimo atsiranda tik kelionės organizatoriui, o faktinis vežėjas atsako tik už turtinės žalos atlyginimą.

Kasacinis teismas panaikino apeliacinio teismo nutartį ir paliko galioti pirmosios instancijos teismo sprendimą. Argumentai: vežimo paslauga pagal Turizmo įstatymo 2 str. 10 d. ir CK 6.747 str. 1 d. įeina į kelionės paslaugų paketą. Vežimo paslaugos sudedamoji dalis yra ir turisto bagažo nuvežimas į paskirties vietą. Atsakovas to nepadarė ir taip pažeidė savo prievolę pagal kelionės sutartį. Aplinkybė, kad turizmo paslaugų sutarčiai įvykdyti – turistų ir bagažo vežimui - atsakovas pasitelkė trečiuosius asmenis (aviakompaniją) neatleidžia kelionės organizatoriaus nuo atsakomybės pagal kelionės sutartį (CK 6.717 str. 3 d.).

CK 6.256 str. 4 d. nustato, kad verslininko sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės. Verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką. Pirmosios instancijos teismo išvada, jog ginčo santykius reguliuoja CK normos, nustatančios turizmo paslaugų teikimą ir kelionės organizatoriaus pareigą atlyginti neturtinę žalą, kai jis netinkamai įvykdo kelionės sutartį, yra pagrįsta. Apeliacinės instancijos teismas netinkamai taikė materialinės teisės normas ginčo santykiams reguliuoti, todėl šio teismo nutartis naikinama.

Jau buvo kalbėta apie kelionių organizatoriams palikta laisvę sudaryti kiekvienam savo turizmo paslaugų sutartį pagal VTD patvirtintas standartines sąlygas. UAB „Novaturas“ po aprašytos bylos šia savo teise pasinaudojo ypač išradingai, į sutartį įtraukdamas papildomą punktą:

„5.6. Vežimui oru atitinkamai taikomos Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., 1955 m. Hagos Protokolo apie Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., pakeitimą, Konvencijos, dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo, pasirašytos 1999 m. gegužės 28 d. Monrealyje nuostatos, apribojančios Vežėjo atsakomybę ir EC 889/2002 reglamentas, papildantis Europos Tarybos reglamentą EC 2027/97 dėl Vežėjo atsakomybės aviacinių įvykių atveju. Šie teisės aktai nustato ir daugelyje atvejų apriboja vežėjo atsakomybę asmens mirties arba sužeidimo atveju, taip pat praradus, sugadinus ar pavėlavus atvežti bagažą“[39].

Šis faktas rodo turizmo veiklą reglamentuojančių LR teisės normų trūkumus. Turizmo įstatymas, kaip jau buvo minėta, nustato, kad „turizmo paslaugų teikimo sutartis sudaroma Civilinio kodekso ir šio įstatymo nustatyta tvarka ir sąlygomis“. CK 6.749 straipsnyje nurodyta kas būtinai turi būti įtrauktą į sutartį, tačiau niekur nėra pasakyta, ko joje negali būti. Tokiu būdu kiekvienas verslo subjektas gali savo sutartyje pats nuspręsti, kokiais įstatymais jis reikalaus vadovautis iškilus ginčui.

Kelionių organizatoriaus ir kelionių agento atsakomybė nėra atskiriama. Kelionės organizatorius ir (ar) kelionių agentūra, kuri yra sutarties šalis, yra atsakingi turistui už sutartyje numaty-

[39] UAB „Novaturas“. Turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos.

tų įsipareigojimų tinkamą vykdymą, nepaisant to, ar tuos įsipareigojimus turi įvykdyti kelionės organizatorius ir (ar) kelionių agentūra, ar kiti paslaugų teikėjai, kurių pagalba kelionės organizatorius arba kelionių agentūra naudojosi[40]. Pabrėžta, kad turistas turi teisę reikalauti atlyginti ir neturtinę žalą jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, turisto pagrįsti lūkesčiai neišsipildo ir dėl to jis lieka kelione nepatenkintas (CK 6.754 str. 5 d.) ir, kad už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas pats turistas, arba sutartis netinkamai įvykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius atsižvelgiant į visą įmanomą apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti (CK 6.754 str., 2 d.). Pagal šį punktą kelionės organizatorius taip pat neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu už netinkamą sutarties įvykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, kurio suteiktos paslaugos nesusijusios su kelionės organizatoriaus teikiamomis paslaugomis. Be to, 6.747 str. 3 dalis nustato, kad asmuo, kuris veikia kaip kelionės organizatoriaus, neturinčio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, tarpininkas, turisto atžvilgiu taip pat laikomas kelionės organizatoriumi.

Apibendrinant galima pasakyti, kad kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius tada, kai turizmo paslaugų teikimo sutartis nėra vykdoma pagal turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti. Turistui padaryta turtinė ir neturtinė žala atlyginama CK nustatyta tvarka. Atlygintinos neturtinės žalos (kurią turistas turi teisę reikalauti atlyginti kai lieka kelione nepatenkintas) dydis negali viršyti trigubos kelionės kainos (6.754 str. 5 dalis). Tokiu būdu CK 6.755 str. reglamentuojančio draudimą panaikinti ar riboti civilinę atsakomybę 4dalis, kuri nustato „Jeigu žala, išskyrus žalą, atsiradusią dėl turisto mirties ar jo sveikatos sužalojimo, turistui padaroma teikiant sutartyje numatytą paslaugą, tačiau tą paslaugą teikia ne pats kelionės organizatorius, tai kelionės organizatoriaus atsakomybė už tokią žalą gali būti ribojama triguba kelionės kaina“, neturi jokios prasmės ir būtų reikalinga tik tuo atveju, jei CK 6.754 str. 5 dalis nustatytų didesnę sumą turistui padarytos neturtinės žalos atlyginimui. Tarybos direktyvos 90/314/EEC 8 straipsnis tai leidžia: „Valstybės narės gali priimti arba pateikti griežtesnes vartotojų teisių gynimo nuostatas šios direktyvos taikymo srityje.“

[40] Turizmo įstatymas 6 str. 8 d.

3. TYRIMAI IR JŲ REZULTATAI

3.1. Vartotojų teisių apsaugos ypatumai teikiant turizmo paslaugas

Pagrindine prielaida šiame darbe atlikti turizmo paslaugų vartotojų nuomonės tyrimą yra Lietuvos teismuose nagrinėtų civilinių bylų nutarčių bei įvairioms instancijoms pateiktų turizmo paslaugų vartotojų skundų analizė, kuri rodo, kad turistus ne visada tenkina suteiktų paslaugų kokybė. 2007 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau VVTAT) žodžiu ir raštu gavo 4312 vartotojų prašymų. Iš jų – 118 (2,7 proc.) dėl kelionės organizatorių teikiamų paslaugų netinkamos kokybės. 5 atvejais vartotojų ir kelionės organizatorių ginčas buvo išspręstas taikiai – abi pusės sutarė dėl juos tenkinančio kompensacijos dydžio ir būdo.

Vien tik statistikos skaičiai neatskleidžia tikrųjų vartotojų problemų, nes dalis keliautojų nekreipia dėmesio į patirtus nedidelius nepatogumus jei jie nepadaro rimtesnių finansinių nuostolių.

Svarbi kelionės organizatorių pareiga nuolat atnaujinti vartotojui pateikiamą informacinę medžiagą apie pasikeitusias kelionės sąlygas, paslaugų kainas ir visa kita, kas gali turėti įtakos turistų gyvenimo ir poilsio sąlygoms, o naujausią ir patikslintą informaciją pateikti turizmo paslaugų vartotojui iki sutarties sudarymo Beje, nė vienas iš šiuos santykius reglamentuojančių teisės aktų neįpareigoja kelionių organizatorių informuoti apie šalia viešbučio vykstančius statybos ar kitus darbus, tačiau jeigu tai gali turėti įtakos turistų poilsiui ir patogumui, įspėjimas apie galimus nepatogumus būtų pagarba klientui.

VVTAT gautų skundų analizė rodo, kad per 90 % besikreipiančiųjų pagrįstai skundžiasi dėl savo teisių pažeidimų, tačiau ne visada ir vartotojai būna teisūs. Prieš kelionę vartotojai ne visada atidžiai išnagrinėja sutartį, todėl nepakankamai žino savo ir kelionės organizatoriaus pareigas bei teises. VVTAT nagrinėjo turizmo paslaugų vartotojo prašymą, kuriame pareikštos pretenzijos kelionės organizatoriui, kad šis neinformavo apie tikslų išvykimo laiką, todėl vartotojas pavėlavo į lėktuvą. Tačiau, išnagrinėjus skundą, paaiškėjo, kad klientas neperskaitė atmintinės ir kitų jam įteiktų kelionės dokumentų, kuriuose buvo nurodytas tikslus išvykimo laikas ir kita svarbi informacija. Taigi, jeigu vartotojas būtų atidžiai perskaitęs kelionės dokumentus, nesusipratimų būtų išvengęs.

Grįžęs iš kelionės į Egiptą, turistas parašė prašymą VVTAT dėl turizmo paslaugų sutarties sąlygų pakeitimo, informacijos nesuteikimo bei turtinės žalos atlyginimo, kuriame vartotojas teigė, sudarydamas turizmo paslaugų sutartį su kelionių agentūra sutaręs, kad jam bus rezervuotas 4 žv. viešbutis. Už kelionę pervedimu sumokėjo, tačiau kitą dieną po sutarties pasirašymo agentūros darbuotoja klientui telefonu pranešė, kad pagal sutartį numatytame viešbutyje vietų nėra, todėl su nuolaida pasiūlė kitą, 3 žv. viešbutį. Vartotojas sutiko, tačiau sutarties pakeitimų raštu neįformino. VVTAT komisija atmetė vartotojo prašymą dėl turtinės žalos atlyginimo nes vartotojui buvo pa-

teikta visa teisės aktuose nustatyta informacija. Kadangi turistas nepasinaudojo sutartyje numatyta teise atsisakyti keisti sutarties sąlygas, jo pretenzijos pripažintos nepagrįstomis[41].

Aišku, kad turizmo paslaugų sutartis gali apginti vartotojo interesus tik tuo atveju, kai jis labai atidžiai išstudijuoja sutartį. Dar geriau iš anksto pasinaudoti teisininkų paslaugomis.

Europos Bendrijos teisėje numatyta apsauga nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų turi būti užtikrinama visų ES valstybių narių teisės aktuose. Be to, bet kuri valstybė narė gali priimti ir griežtesnes vartotojų teisių gynimo nacionalines nuostatas[42].

Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų reglamentavimas Lietuvos teisėje: CK (6.188 str.): 1.vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų samprata; 2. pavyzdinis sąrašas vartojimo sutarčių sąlygų, kurios laikomos nesąžiningomis vartotojams. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas: 1.sutarčių standartinių sąlygų kontrolė ir nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų ginčijimas; 2. vartotojų teisių gynimas ne teisme; 3. vartotojų viešojo intereso gynimas.

Pagrindiniai Lietuvos teisės aktai reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą teikiant turizmo paslaugas išvardinti priede Nr. 5

Ginčų, kylančių iš turizmo paslaugų sutarties nagrinėjimo tvarka

CK 6.749 straipsnis nustato, kad turizmo paslaugų teikimo sutartyje turi būti nurodytas pretenzijų pareiškimo terminas. Standartinės sąlygos (9.2 p.) numato, kad atsiradus nepasitenkinimui dėl sutarties vykdymo, pretenzijos nedelsiant turi būti pareiškiamos kelionės organizatoriaus atstovui. Jeigu problema nesprendžiama, turistas pretenzijas turi pateikti raštu. Nepatenkintas turistas pretenzijas kelionės organizatoriui gali pareikšti raštu per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos.

Šia nuostata bandoma užkirsti kelią ginčui - paslaugų teikėjas gali sureaguoti į pretenziją ir vykdyti savo įsipareigojimus tinkamai. Reikalavimas pretenziją pateikti vietoje raštu turėtų padėti išvengti piktnaudžiavimo įrodinėjant ar turistas pasinaudojo paslauga ir ar tinkamai. Bet visiškai neaišku, kaip bus sprendžiamas ginčas tuo atveju, jei turistas, kelionės metu nepateikęs pretenzijos, skundą pateiks po kelionės. Taip pat, niekur nekalbama apie tai, kad turistas, kelionės metu privalėdamas rašyti pretenzijas, patiria papildomų rūpesčių, niekaip nesusijusių su poilsiu ir protingais lūkesčiais.

Turizmo paslaugos gavėjas, nepateikęs pretenzijos savo kelionės metu ir tokiu būdu nesudaręs kelionės organizatoriui galimybės ištaisyti padėties, praranda teisę į kompensaciją. Būtent tokia susiklostė teismų praktika Didžiojoje Britanijoje. Lietuvoje teismų praktika šioje srityje dar negausi, ir sunku daryti išvadą, ar teismai bei sutarties šalys šiai nuostatai teikia reikšmę. Kol kas nė vienoje bylų susijusių su turizmo paslaugų teikimu teismo sprendimas nesvarstytas šiuo aspektu. Manytina, kad didesnis dėmesys šiai nustatai būtų pagrįstas ir teisingas teismų praktikos žingsnis[43].

---

[41] Turizmo paslaugos ir vartotojų teisės // Respublika 2007 09 14

[42] Europos komisija. Europos bendrijos nustatyta apsauga.

[43] Beržinskaitė R. 2005. 47 p.

VVTAT direktoriaus ir VTD direktoriaus 2007 m. rugpjūčio 20 d. įsakymu Nr. V-34/1-122 patvirtintas Turistų prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (Inf. pran., 2007, Nr. 67-975), kuris nustato turistų prašymų (skundų) pateikimo ir nagrinėjimo administracinę procedūrą.

Gautą turisto prašymą VTD per 5 darbo dienas perduoda VVTAT ir raštu apie tai informuoja pateikusį prašymą vartotoją. Turizmo paslaugų teikėjui pateikiamas prašymas VVTAT ir VTD per 10 dienų pateikti su vartotojo skunde nurodytomis aplinkybėmis susijusius išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus. Nustatytais atvejais VTD irgi nagrinėja vartotojo prašymą, priima sprendimą ir apie jį per 3 darbo dienas informuoja turistą ir VVTAT.

VVTAT nagrinėja tuos turistų arba iš VTD persiųstus prašymus, kurie atitinka Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 str. 2 dalyje nustatytus reikalavimus. Turizmo paslaugų vartotojas prašyme privalo nurodyti savo ir paslaugų teikėjo (dėl kurio veiksmų pateikiamas skundas) rekvizitus, nurodyti, kokios jo teisės buvo pažeistos bei pateikti savo reikalavimus. Vartotojas taip pat turi pateikti prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas. Taip pat reikia nurodyti ar tų pačių šalių ginčas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ginčus nagrinėjančioje institucijoje, ar dėl to ginčo nėra įsigaliojusio teismo sprendimo. Teisės aktų nustatyta tvarka išnagrinėjusi vartotojo skundą, VVTAT priima sprendimą ir apie jį informuoja turistą ir VTD. Ginčo neišsprendus tokiu keliu, turizmo paslaugų vartotojai gali kreiptis į teismą[44].

Vartotojų teisių gynimo organizacijų vaidmuo visoje ES yra reikšmingas. Dažnai joms tarpininkaujant ginčas tarp kelionių organizatoriaus ir turisto išsprendžiamas taikiai. Kreipimasis į vartotojų teises ginančias institucijas turizmo paslaugų teikimo sutarties šalims neatima galimybės kreiptis teisminės gynybos ir nėra privalomas ikiteisminis ginčų tarp turizmo paslaugų teikėjų ir gavėjų etapas. Paminėtina, kad teismas nagrinėdamas tokią bylą vartotojo prašymu gali nuspręsti ir dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos nesąžiningumo. Teismui patenkinus vartotojo prašymą konkreti sąlyga negalioja nuo sutarties sudarymo, o kitos sąlygos lieka privalomos, jei tolesnis sutarties vykdymas yra galimas. CPK 30 straipsnio 11 dalis suteikia vartotojui teisę pareikšti ieškinius dėl vartojimo sutarčių pagal savo gyvenamąją vietą, tuo palengvinant vartotojų teisių gynimą ir tuo užtikrinant didesnę vartotojų teisių apsaugą.[45]

3.2. Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemų studija

Direktyvos 90/314/EEC reikalavimai leidžia ES šalių narių įstatymų leidėjams gana plačiai interpretuoti juos, parkeliant į nacionalinę teisę. Todėl vartotojų apsaugos lygis įvairiose ES šalyse gali būti labai skirtingas.

[44] Turizmo paslaugos ir vartotojų teisės.
[45] Beržinskaitė R. 2005. 49 p

LTA, kurios pagrindinės funkcijos - ginti savo narių teisėtus interesus LR valdžios ir valdymo institucijose bei sudaryti kuo palankesnes sąlygas jų siūlomų paslaugų teikimui, nuolat susidurdama su problemomis dėl galiojančių teisės norminių aktų netobulumo ir atsižvelgdama į vis didėjantį asociacijos narių keliamų klausimų aktualumą, 2006 m. pabaigoje atliko tyrimą „Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemų studija: reglamentavimas Lietuvos Respublikoje ir užsienio šalyse“, kurio tikslas – įvertinti dažniausiai kvestionuojamų CK, Turizmo įstatymo bei poįstatyminių aktų nuostatų veiksmingumą, lyginant juos su kitų ES valstybių narių atitinkamu teisiniu reglamentavimu.[46]

Apžvelgti šią studiją darbe ypač aktualu. Probleminės teisės normos aptariamos nacionalinės bei ES ir tarptautinės teisės kontekste. ES valstybių teisės aktų analizė atlikta pagal kitose ES valstybėse veikiančių organizacijų pateiktą norminę medžiagą. Jau minėtos CK nuostatos – turizmo paslaugų sutarties atsisakymas tiek turisto, tiek ir kelionės organizatoriaus iniciatyva; kelionės organizatoriaus atleidimas nuo civilinės atsakomybės; kelionės organizatoriaus pareigos, jei kelionės metu paaiškėja, kad jis negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies ir k. t. - čia analizuojamos iš turizmo verslo atstovų pozicijų.

CK 6.750 straipsnio normas, įtvirtinančias turisto teisę atsisakyti sutarties ir nustatančias nuostolių kompensavimo tvarką priklausomai nuo to, dėl kokių priežasčių sutarties atsisakoma, tyrimo autoriai traktuoja kaip didinančias kelionių organizatoriaus riziką, diskriminuojančias jį kitos sutarties šalies atžvilgiu, nes kelionių organizatoriai patenka į situaciją, kai privalo grąžinti visus pinigus, neatskaitydami faktiškai turėtų išlaidų dėl sutarties vykdymo net ir tada, kai turistas atsisako sutarties kelionės išvakarėse, jei jis teigia, pvz., susirgęs, ir dėl to negalintis vykti į kelionę. Tuo tarpu vartotojų teisių gynimas ir atitinkamų privilegijų suteikimas vartotojams yra susijęs su LR Konstitucijos 29 straipsnyje[47] įtvirtintu asmenų lygybės prieš įstatymą principu, pagal kurį vartotojui, kaip silpnesniajai sutarties šaliai, yra suteikiamos tam tikros privilegijos, turinčios išlyginti šalių padėtį prieš įstatymą. Nežiūrint į tai, kad įstatymų leidėjai CK 6.750 straipsnio 3 dalimi turizmo paslaugas išskiria iš kitų atlygintinų paslaugų, Lietuvos turizmo asociacija remiasi CK 6.720 straipsnio 5 dalimi, nustatančia, kad “jeigu sutarties neįmanoma įvykdyti dėl aplinkybių, už kurias nė viena iš sutarties šalių neatsako, klientas privalo atlyginti paslaugų teikėjui tik faktiškai šio teikėjo turėtas išlaidas, jeigu sutartis nenustato ko kita” ir CK 6.189 straipsniu „Sutarties privalomumo ir vykdytinumo principas reiškia, kad sutartis yra privaloma ją sudariusioms šalims ir yra šalių tarpusavio teisių ir pareigų atsiradimo šaltinis.“[48]

Sąvoka „aplinkybės, už kurias neatsako turistas“ šioje studijoje taip pat traktuojama kaip itin plati, suteikianti daug erdvės interpretacijai bei, atitinkamai, piktnaudžiavimui ir pažymima,

[46] Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemų studija.
[47] Lietuvos Respublikos Konstitucija.
[48] CK komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. Pirmas tomas. 243 p.

kad kaskart turistui pageidaujant atsisakyti kelionės vadovaujantis CK 6.750 straipsnio 3 dalimi, neišvengiamai kyla ginčas dėl "aplinkybių, už kurias neatsako turistas" interpretavimo. Jokie specialūs teisės aktai šios sąvokos nedetalizuoja, neaišku, kokiais įrodymais turėtų būti pagrindžiama kelionės atsisakymo priežastis. Lietuvoje galiojantys teisės aktai perkelia tokių atvejų riziką kelionės organizatoriui, faktiškai padarydami neaktualiu ir ES šalyse gana populiarų neįvykusios kelionės draudimą, kuris galėtų apsaugoti turistą nuo galimų nuostolių neįvykus kelionei ir kurį siūlo dauguma Lietuvos draudimo bendrovių.

Kaip jau buvo minėta, direktyva 90/314 nereglamentuoja atvejų, kai vartotojas be pateisinamos priežasties nutraukia turizmo paslaugų teikimo sutartį, taip pat nenustato konkretaus sutarties nutraukimo ir dėl to atsiradusių šalių nuostolių kompensavimo mechanizmo. Tačiau Europos Komisijos ataskaitoje "Dėl Direktyvos 90/314/EEC dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų Europos Sąjungos valstybių narių nacionalinėje teisėje", kuri buvo pateikta praėjus 7 metams po direktyvos įsigaliojimo, pažymima, kad turizmo paslaugų teikimo sutartimis nustatomos baudos turistams už kelionės atsisakymą turėtų būti protingai apribotos, priklausomai nuo realios žalos, kuri patiriama dėl tokio turisto sprendimo[49]. Remiamasi Vokietijos civilinio kodekso 651i straipsniu, reglamentuojančiu sutarties atsisakymą, kuris nustato: „...(2) Turistui atsisakius sutarties, kelionės organizatorius praranda teisę į kelionės kainą. Tačiau kelionės organizatorius gali reikalauti kompensacijos. Kompensacijos dydis priklauso nuo kelionės kainos, atskaičius iš jos kelionės organizatoriaus sutaupytas išlaidas ir sumas, kurias kelionių organizatorius gali gauti alternatyviai panaudojęs turizmo paslaugas. (3) Sutartyje kiekvienai kelionės rūšiai gali būti nustatyta procentais nuo kelionės kainos išreikšta kompensacija, atsižvelgiant į paprastai sutaupomas išlaidas ir sumas, gaunamas alternatyviai panaudojus turizmo paslaugas." [50]

Dauguma Vokietijos kelionių organizatorių standartinėse sutarčių sąlygose nustato turistui galimybę atsisakyti sutarties atlyginant kelionių organizatoriui nuostolius, patiriamus dėl tokio atsisakymo. Nuostolių dydis, priklausomai nuo kelionės atsisakymo datos siekia nuo 10-20 % (likus 30 dienų iki kelionės) iki 80-90 %, kai kelionės atsisakoma jos išvakarėse arba į kelionę turistas neišvyksta iš anksto apie tai neįspėjęs kelionių organizatoriaus. Estijos Respublikos turizmo paslaugų reglamentavimas aptariamojoje srityje sutampa su Vokietijos Federacinės Respublikos nustatytomis normomis.[51]

Panašių reglamentavimo principų laikomasi ir Danijos Karalystėje – įstatymas[52] numato galimybę atlyginti kelionės organizatoriaus patiriamus nuostolius dėl sutarties nutraukimo. Atkreiptinas dėmesys ir į sutarčių atsisakymo esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms regla-

[49] Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States. 3 p.
[50] Vokietijos civilinis kodeksas.
[51] Prievolių teisės įstatymas.
[52] Kompleksinių turizmo paslaugų įstatymas.

mentavimą. Tai ypatinga situacija, kurios CK turizmo paslaugų teikimo atveju specialiai nereglamentuoja. Lietuvoje tokia situacija sprendžiama pagal tą pačią CK 6.750 straipsnio 3 dalį bei bendrąsias prievolių teisės nuostatas. Danijos Karalystės įstatyme nustatytas konkretus terminas, iki kada turistui leidžiama atsisakyti kelionės nemokant jokių netesybų f*orce majeure* atveju, užtikrina galimybę išvengti kelionių organizatorių piktnaudžiavimo aiškinant bendrąsias prievolių teisės nuostatas, o kartu paskirsto nenugalimos jėgos aplinkybių riziką tarp šalių. Aukščiau minėta galimybė apsidrausti neįvykusios kelionės draudimu ir tuo būdu apsisaugoti nuo galimų nuostolių neįvykus kelionei Danijos Karalystėje įtraukta į įstatyminį kompleksinių turizmo paslaugų reglamentavimą.

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

Tyrimo autoriai daro išvadą, kad teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principus atitiktų tokia CK nuostata, kuria nebūtų detalizuojamos sutarties atsisakymo aplinkybės, o kelionės atsisakymas būtų siejamas su iki išvykimo likusiu laiku, priklausomai nuo kurio būtų mokama kelionės organizatoriaus nuostolius dengianti bauda. Turisto teisė susigrąžinti įmokėtas lėšas turi būti apribota sumomis, gautomis atskaičius faktiškai kelionės organizatoriaus turėtas išlaidas. Toks reglamentavimas, užtikrintų ir bendrojo teisingumo principo įgyvendinimą. Tam teisinėje valstybėje turi būti užtikrinama protinga skirtingų interesų pusiausvyra, išvengiama atsitiktinumų ir savivalės, socialinio gyvenimo nestabilumo bei interesų priešpriešos.[53]

CK 6.750 straipsnio ir su jo nuostatomis susijusių teisės aktų analizė įvairiais aspektais aktuali ir tuo, kad šiuo metu LR Seime savo eilės laukia suinteresuotų institucijų inicijuotos CK pataisos, kurios turėtų sumažinti kelionės organizatorių nuostolius ir iš esmės pakeistų turisto teises ir atsakomybę, nes sutarties atsisakęs turistas visais atvejais turėtų atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl sutarties atsisakymo, nepriklausomai nuo to, buvo jo kaltė ar ne. Būtent vartotojui taip pat būtų perkelta rizika, susijusi su sutarties atsisakymu dėl nuo jo valios nepriklausančių aplinkybių (pavyzdžiui, šeimos nario mirtis, netikėta liga ir pan.). Turisto teisė susigrąžinti įmokėtas lėšas būtų apribota sumomis, gautomis atskaičius faktiškai kelionių organizatorių patirtas išlaidas[54].

Siekdami apginti paslaugų teikėjo interesus toliau tyrimo autoriai kritikuoja CK 6.751 straipsnio 2 dalį, įpareigojančią kelionių organizatorių pasiūlyti turistui alternatyvią kelionę. Anot jų, čia praleista Direktyvos 90/314/EEC 4 straipsnio 6 dalies nuostata, numatanti atvejį, kai nėra objektyvių galimybių turistui pasiūlyti alternatyvios kelionės (pavyzdžiui, visos atitinkamos kelionės yra parduotos, baigiasi atitinkamų kelionių sezonas ir pan.) ir tokiu būdu, net ir grąžinęs

[53] LR Konstitucinio teismo 1995 m. gruodžio 22 d. nutarimas.
[54] Verbienė I. Keis taisykles. 2008 01 18, Verslo žinios, Nr. 12, 2 p

turistui už kelionę visus sumokėtus pinigus, kelionės organizatorius pažeidžia CK nuostatas, jeigu prieš tai nepasiūlo turistui alternatyvios kelionės. Remiamasi Vokietijos civilinio kodekso 651a §, Estijos Respublikos Prievolių teisės įstatymo 872§ 2 dalies, Latvijos Respublikos Ministrų kabineto 2000 m. gegužės 2 d. taisyklių Nr. 163 23.1. punktu bei Švedijos Karalystės įstatymo (1992:1672) dėl kelionių paketų 13 § nuostatomis kelionių organizatoriaus pareigą pasiūlyti turistui alternatyvią kelionę sieja su galimybe tokią kelionę pasiūlyti. Pabrėžiama, kad Danijos Karalystės Kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 16 straipsnio 1 dalies b) punktas ir Suomijos Kompleksinių turizmo paslaugų įstatymo 13 § dar ir įtvirtina kelionės organizatoriaus teisę nesiūlyti alternatyvos, jei tai jam sukeltų neproporcingų išlaidų ar nuostolių.

Teisingas įstatymų leidėjo sprendimas, anot tyrimo autorių, būtų CK 6.751 straipsnio 2 dalies korekcija, atitinkanti Direktyvos 90/314/EEC nuostatas, kaip kad yra kitų Europos Sąjungos šalių teisės aktuose ir numatanti atvejį, kai kelionės organizatorius neturi galimybės pasiūlyti turistui alternatyvios kelionės. Tokiu atveju kelionės organizatorius turi būti įpareigojamas grąžinti turistui už neįvykusią kelionę sumokėtus pinigus.

Tyrimo autoriai kritikuoja ir šio darbo skyriuje „Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo ištakos“ jau minėtą CK 6.754 straipsnio 4 dalies nuostatą, nepagrįstai praplečiančią direktyvos 90/314/EEC 4 straipsnio 7 dalies reikalavimus ir, nepaisant to, kad turistui dalis paslaugų, įeinančių į kelionę yra suteikiama tinkamai ir jis jomis pasinaudoja, nustatančią pareiga kelionės organizatoriui, kuri apima visą turizmo paslaugų teikimo sutarties dalyką ir įpareigoja grąžinti turistui pinigus už visą kelionę. Šiuo atveju CK nustatytas normas tikslina poįstatyminis reglamentavimas (turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų 8.3 punkto nuostatos atitinka pagrindinius sutarčių principus bei Direktyvos 90/314/EEC tekstą) tačiau išlieka rizika, kad teisinio ginčo atveju, vadovaujantis CK 1.3 straipsnio 4 dalimi, kuri skelbia: „Vyriausybės nutarimai ir kitų valstybės institucijų teisės aktai civilinius santykius gali reglamentuoti tik tiek, kiek įstatymų nustatyta. Jeigu Vyriausybės ar kitos valstybės institucijos teisės aktas prieštarauja šio kodekso ar kito įstatymo normoms, taikomos kodekso ar kito įstatymo normos.”, toks reglamentavimas bus pripažintas prieštaraujančiu CK nuostatoms.

Remdamiesi tuo, kaip direktyvos 90/314/EEC 4 straipsnio 7 dalis perkelta į nacionalinę teisę kitose ES šalyse, kurių teisės aktai buvo nagrinėti studijoje, tyrimo autoriai daro išvadą, jog CK 6.754 straipsnio 4 dalis, ta apimtimi, kuria nustato kelionės organizatoriui pareigą paaiškėjus, kad jis negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, turistui pasiūlyti tinkamą alternatyvią kelionę, neatitinka Direktyvos 90/314/EEC 4 straipsnio 7 dalies nuostatų.

Be to, CK 6.754 straipsnio 4 dalis dabartinėje redakcijoje faktiškai įpareigoja kelionės organizatoriui pareigą užtikrinti turisto grąžinimą atgal *ir* grąžinti turistui už kelionę sumokėtus pinigus (kumuliatyvi pareiga), kai direktyva 90/314/EEC (tiksliau, jos lietuviškasis variantas) nustato alter-

natyvią pareigą kelionių organizatoriui: arba užtikrinti turisto grąžinimą atgal (ar nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas), arba grąžinti turistui už kelionę sumokėtus pinigus, kas yra visiškai neteisinga vartotojo atžvilgiu ir pažeidžia visiško nuostolių atlyginimo principą (CK 6.251 str.). Autoriai pažymi, kad toks reglamentavimas pažeidžia CK 6.246 straipsnyje nustatytus pagrindinius civilinės atsakomybės principus ir pastebi, kad CK 6.754 straipsnio 4 dalis prieštarauja ir kitoms to paties skirsnio CK nuostatoms (6.752 straipsnio 1, 2 ir 4 dalys).

Kaip jau buvo minėta, turizmo paslaugų sutartis išsiskiria iš kitų vartojimo sutarčių dar ir tuo, kad kelionės organizatoriui pažeidus savo sutartinius įsipareigojimus, vartotojas, nepavykus jo ilgai lauktoms ir planuotoms atostogoms, gali patirti ypatingus moralinius nuostolius. Todėl ginčų, kylančių iš turizmo paslaugų teikimo sutarties sprendimo tvarka yra svarbi. Tuo tarpu direktyvos 90/314/EEC nuostatos perkeltos į standartinių sąlygų 9.2. punktą, kitaip nei didžioji dalis kitų šios direktyvos nuostatų, CK bei Turizmo įstatyme. CK 6.749 straipsnis tik lakoniškai užsimena, kad turizmo paslaugų teikimo sutartyje turi būti nurodytas pretenzijų pareiškimo terminas, o Turizmo įstatyme apie ginčų tarp turisto ir turizmo paslaugų teikėjo sprendimo tvarką visiškai neužsimenama.

Čia tyrimo autoriai pažymi, kad kitų ES valstybių įstatymų leidėjai pasirinko kitą direktyvos 90/314/EEC atitinkamų nuostatų įgyvendinimo būdą. Ginčų sprendimo tvarka, o neretai ir jos nesilaikymo pasekmės yra nustatytos pagrindiniuose teisės aktuose – kodeksuose arba įstatymuose, į kuriuos direktyvos 90/314/EEC tekstas perkeltas akivaizdžiai suteikiant šioms nuostatoms didelę reikšmę. Studijos prieduose autoriai pateikia lenteles, kuriose yra palyginamos LR ir kitų ES valstybių turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančios teisės normos.

3.3. Turizmo paslaugų vartotojų nuomonės tyrimas (anketinė apklausa)

Paslaugų kokybė ir jų vartotojų pasitenkinimas yra būtina sąlyga bet kuriai paslaugai egzistuoti. Tai įpareigoja tirti paslaugų teikimo ir vartojimo procesus. Tokie tyrimai padeda atsakyti į klausimus, ko pageidauja vartotojai, kaip jie vertina teikiamas paslaugas. Daugelis mokslininkų tvirtina, kad paslaugų tyrimai ypatingi tuo, jog būtina tiksliai identifikuoti sritį, kurios tyrimo rezultatai turėtų padėti tobulinti paslaugą ir jos teikimo procesą, darytų įtaką vartotojo pasitenkinimui, lojalumui, įsitraukimui į paslaugos teikimą ir kt. (L. Bagdonienė, J. Zemblytė, 2005, p.3).

Apklausa - vienas seniausių ir plačiausiai naudojamų socialinių duomenų rinkimo metodų, kurio pagrindinė priemonė yra tinkamai sudarytas klausimynas. Pagrindinis tokio metodo pranašumas - gaunami patikimi kiekybiniai duomenys apie generalinę visumą ar dominančią tikslinę grupę. Svarbūs keli principiniai dalykai: imties dydis; profesionaliai sudarytas klausimynas; profesionalus duomenų surinkimas; apklausos proceso kontrolė (R. Vaitkienė, 2006).

Skirtingų apklausų vykdymo būdų palyginimas pagal keletą kriterijų: reprezentatyvumas, duomenų pateikimo greitis, tyrimo kaštai ir klausimų įvairovė bei forma pateiktas priede Nr. 8.

Interneto svetainių lankytojų apklausos labai vertingos, kai norima nustatyti vartotojų poreikius bei lūkesčius. Mažesnį tyrimų internetu populiarumą įtakoja mažesnė Lietuvoje (lyginant su kitomis ES šalimis) interneto skvarba. Kaip rodo bendrovės „GfK CR Baltic“ 2008 m. atliktas unifikuotas Baltijos šalių gyventojų nuomonės tyrimas Lietuvoje internetu ir įvairiomis jo paslaugomis naudojasi 52,9 % 15–74 metų amžiaus gyventojų, iš jų 68 % - kiekvieną dieną. Dažniausiai internetu naudojamasi namuose – 85,2 %, darbe – 35,9 %, mokymo įstaigose – 16,7 %. 4,3 % tą daro interneto kavinėse arba viešose vietose, o 6,1 % naudojasi mobiliuoju internetu[55].

Įvertinus išvardintus veiksnius, turizmo paslaugų vartotojų nuomonės tyrimui panaudota sistema *apklausa.lt*, kurios pagalba galima greitai, paprastai ir pakankamai reprezentatyviai atlikti savo anketinį tyrimą internete. Siekiant išvengti galimų tyrimų rezultatų klastočių bei netikslumų, sistemoje įdiegta taip vadinama „apgavikų medžioklės“ priemonė, kurios pagalba identifikuojami IP adresai, iš kurių gali būti falsifikuojami atsakymai į anketos klausimus. *Apklausa.lt* leidžia (prisijungus prie sistemos) detaliai analizuoti apklausos rezultatus bei Microsoft Excel formatu eksportuoti detalią atsakymų ataskaitą.

Dauguma šio tyrimo anketoje pateikiamų klausimų yra uždari - su pateiktais atsakymų variantais, iš kurių respondentas paprastai išsirenka tinkamiausią. Rečiau naudojami atviri klausimai, kai respondentas pateikia savo atsakymo variantą. Klausimai sudaryti taip, kad provokuotų teisingą ir tikslų atsakymą: Tyrimo anketos pavyzdys pateiktas priede Nr. 3.

Anketinė apklausa buvo vykdoma paprastosios atsitiktinės atrankos būdu (t.y., visi turėjo vienodas galimybes patekti į atrankinę grupę) nuo 2008 m. spalio 11 iki lapkričio 16 d. Internetiniame portale *apklausa.lt*. Į anketos „Turizmo paslaugų sutartis“ klausimus per tą laiką atsakė 103 respondentai. Tai rodo pakankamai didelį šios temos aktualumą. Pilna anketinės apklausos rezultatų grafinė ataskaita pateikta priede Nr. 4.

Anketoje buvo pateikti klausimai, skirti tyrimo respondentų prisistatymui. Pagal atsakymus į juos 70.59% apklausoje dalyvavusiųjų – moterys, 50.49% - 18-35 m., 36.89% - 36-50 m. amžiaus (nebuvo nė vieno jaunesnio kaip 18 m.). Pagal išsilavinimą respondentai pasiskirstė taip: 50.98 %- aukštasis magistro; 31.37 % - aukštasis bakalauro; 8.82 % - nebaigtas aukštasis; 6.86 % - aukštesnysis.

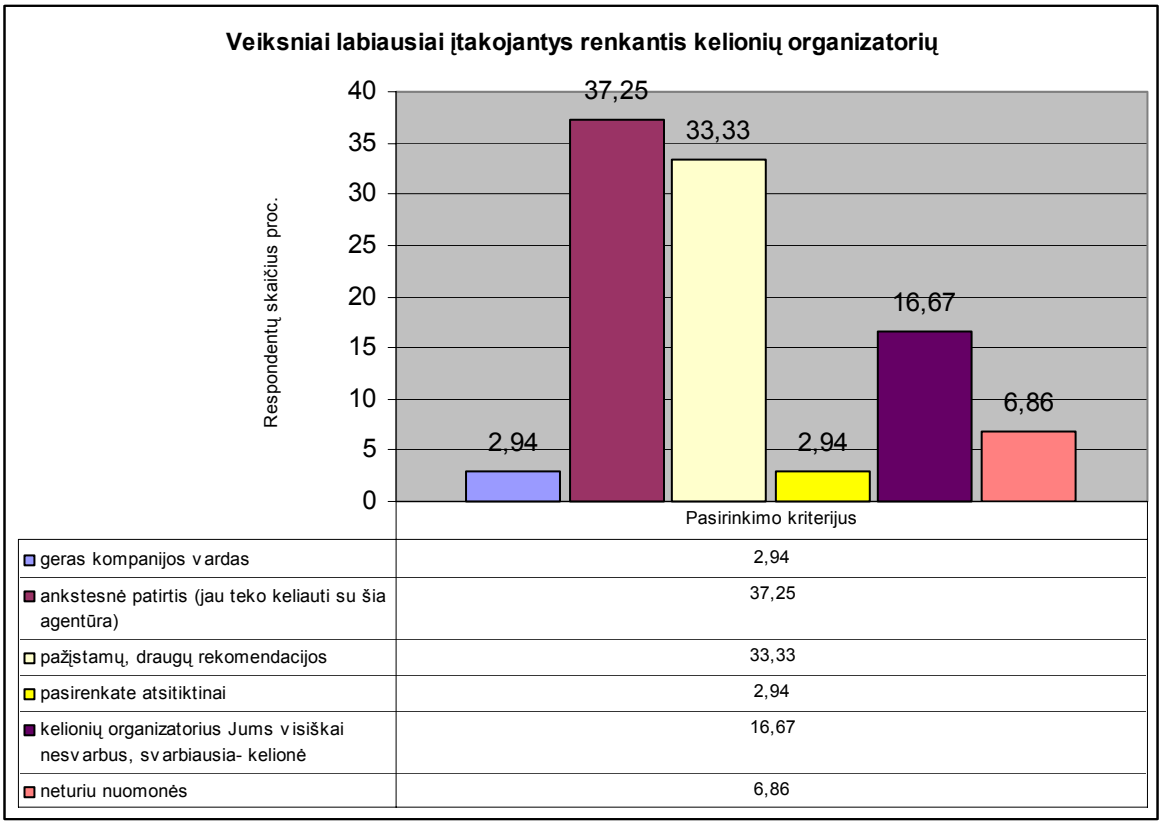
Apklausos rezultatai parodė, kad 94 (91.26 %) respondentai savo darbine veikla nesusiję su kelionių organizavimu ir jų kelionių tikslas – poilsis. Tik 9 (8.74 %) dirba toje srityje, todėl aišku, kad tyrimo rezultatai parodo būtent paslaugų vartotojų nuomonę aptariamais klausimais.

Atsakymai į klausimą „Kaip dažnai keliaujate?“ patvirtina, kad keliaujančiųjų skaičius didėja, kas yra reikšminga prielaida darbe keliamų problemų nagrinėjimui. rečiau nei kartą metuose 14 (13.73 %); kartą metuose 39 (38.24 %); 2 ar daugiau kartų metuose 44 (43.14 %); kartą per mėnesį ar dažniau 5 (4.90 %).

[55] Alfa.lt Interneto paslaugomis Lietuva naudojasi mažiau nei Latvija ir Estija.

Apklausos respondentų kelionių geografija: Vakarų Europos šalys 89, Baltijos šalys 81, Rytų Europos (tame tarpe Rusija ir buv. SSSR resp.) 57, Artimieji Rytai (Turkija, JAR) 50, Skandinavija 47, Egiptas, Tunisas 47, JAV, Kanada 24, Tolimieji Rytai (Tailandas, Kinija, Japonija ir pan.) 13, kitos Afrikos valstybės 12, Pietų ir Centrinė Amerika 7. Vykti į Baltijos, Rytų ar Vakarų Europos šalis galima tiek naudojantis kelionių organizatorių paslaugomis, tiek organizuoti kelionę pačiam. 30.39 % apklaustųjų dėl didelių kainų, nepasitenkinimo agentūrų darbo kokybe ar kitų priežasčių elgiasi būtent taip – organizuoja kelionę patys. Tuo tarpu, turistai, vykstantys į Artimuosius Rytus, Egiptą, Tunisą ir, tuo labiau, kitas Afrikos valstybes bei Tolimuosius Rytus dažniausiai kelionių organizatorių paslaugomis naudojasi (pagal atsakymus į anketos klausimą - 69.61 %). Respondentų komentarai atskleidžia pasirinkimų motyvus (visų citatų tekstas netaisytas – *aut. past*.):

- „2008 10 16. Pati niekada nekeliauju per agenturas, kadangi asmeniskai planuojantis ir organizuojantis kelione kur kas pigiau nei per agentura, o ir kompanija pasirenki tokia, su kuria kelione maloni, turininga. Jos metu gali ivesti pakeitimus ir t.t.“;
- „2008 10 22. Yra visos rizikos: kelionė gali neįvykti ir atostogos, kurių ilgai laukei, neįvyks. Viešbutis, kurio tikėjaisi arba dėl kurio tareisi, gali būti prastesnis. Dažnai neatskleidžiama visa informacija apie kelionę, nuvykus į vietą, gali laukti neįtikėtinų siurprizų:). Todėl geriau rinktis mažiau kainuojančia kelionę ir mažiau nusivilti, o brangias keliones organizuotis patiems.“



2 pav. Veiksniai, labiausiai įtakojantys renkantis kelionių organizatorių

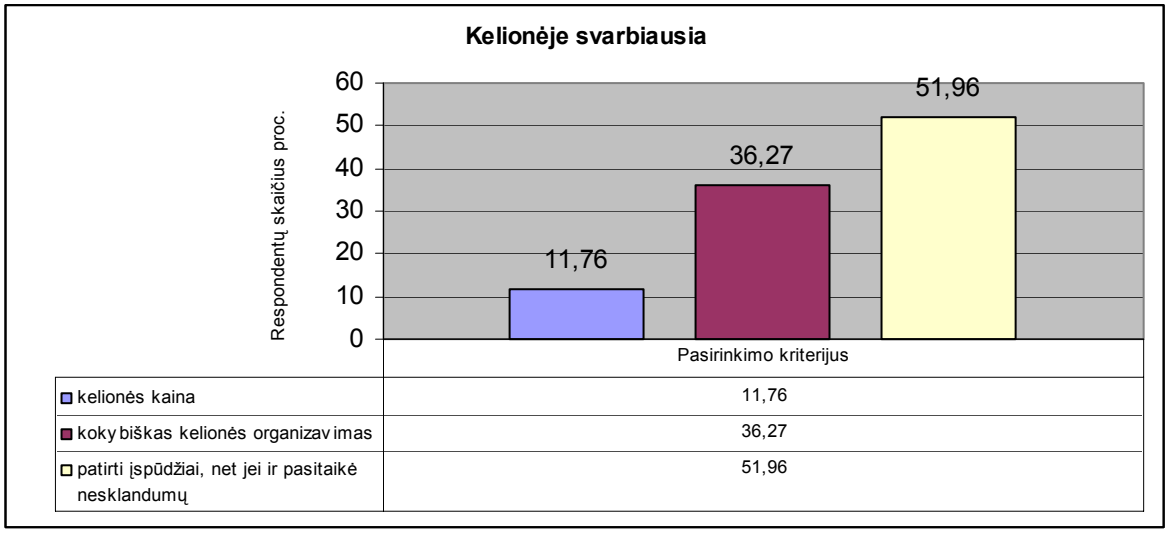
Šaltinis: Sukurta autorės.

Į ką dažniausiai atkreipiamas dėmesys renkantis kelionių organizatorių, rodo apklausos rezultatai, pateikti 2 paveiksle.

Pagal atsakymus į klausimą „Kur dažniausiai apsistojate?“ didžioji dauguma (73.53 %) respondentų pripažįsta paprastą viešbutį, 17.65 % viešbučių apartamentus. Paskutiniu metu, dėka bevizio įvažiavimo į Šengeno erdvės šalis, vis populiaresnis darosi individualus autoturizmas (ypač Vakarų Europos ir Skandinavijos šalyse), kada vykstama nuosavais automobiliais, o apsistojama kempinguose ir moteliuose, bet tarp apklaustųjų tokių turistų beveik nebuvo. Šie rezultatai rodo respondentų priklausymą tikslinei grupei, t. y., didžioji dalis jų neišvengiamai yra ne kartą pasirašę turizmo paslaugų sutartis su Lietuvos ar kitų šalių kelionių organizatoriais.

Toliau anketoje buvo pateikti klausimai apie kelionių organizatorių bei agentūrų darbo kokybę ir kelionės rezultatą labiausiai įtakojančius veiksnius.

3 paveiksle grafiškai pateikti apklausos rezultatai aiškiai rodo pagrindinius respondentų motyvus vykstant į kelionę. Didžioji dalis (51,96 %) į pirmąją vietą kelia kelionėje patirtus įspūdžius, kas dar kartą patvirtina ne kartą šiame darbe minėtą turizmo paslaugų išskirtinumą dėl ypatingų vartotojo lūkesčių, kurių išsipildymo jis, įvykdęs visus iš turizmo paslaugų sutarties kylančius įsipareigojimus, gali tikėtis . Tai būtina įvertinti kai kalbama apie sutarties šalių interesų apsaugą ir ypač analizuojant tokius dokumentus, kaip jau minėta LTA atlikta turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemų studija.



3 pav. Pagrindiniai respondentų motyvai vykstant į kelionę

Šaltinis: Sukurta autorės.

Kaip pasiskirstė nuomonė apie Lietuvos kelionių organizatorių bei agentūrų darbo, jų teikiamų paslaugų kokybę, apskritai parodyta 3 – oje lentelėje.

3 lentelė.

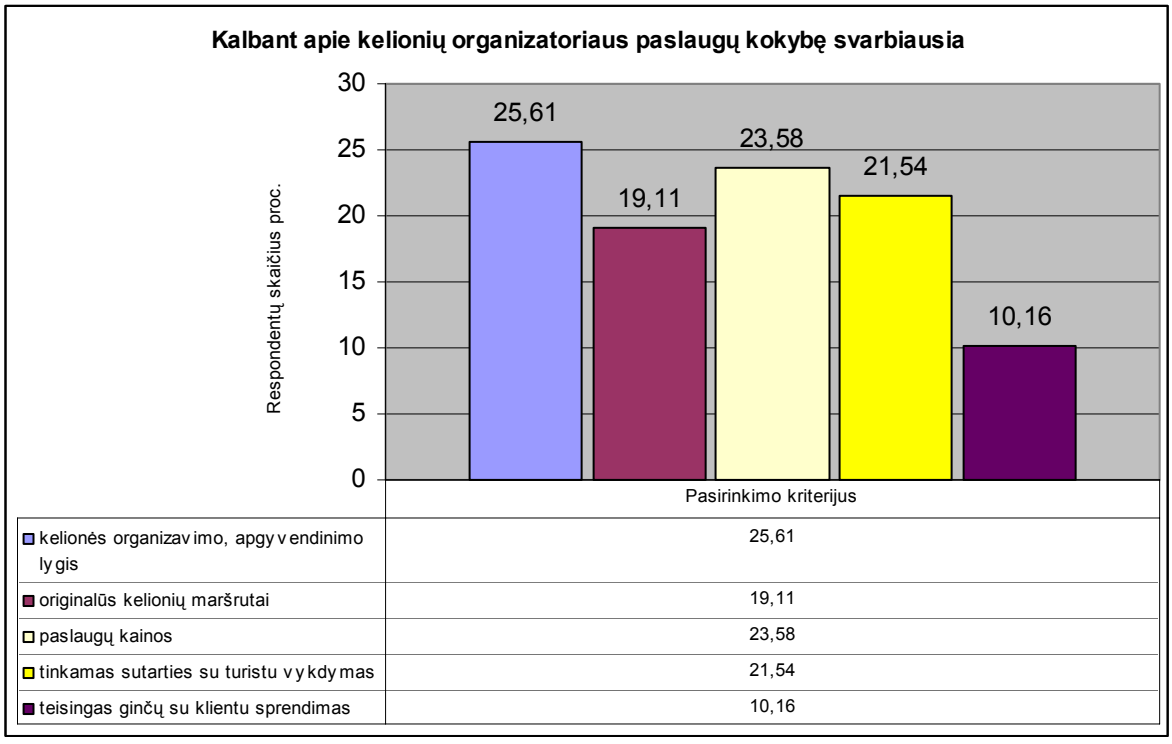
Nuomonė apie Lietuvos turizmo agentūrų teikiamas paslaugas

Jūsų nuomonė apie Lietuvos turizmo agentūras (jų teikiamas paslaugas) apskritai	
Teigiama	(27) 26.47 %
Vidutiniška	(66) 64.71 %
Neigiama	(5) 4.90 %
neturiu nuomonės	(4) 3.92 %

Šaltinis: Sukurta autorės.

Analizuojant tokių apibendrintų atsakymų priežastis reikia pasakyti, kad pagal atsakymus į kitą anketos klausimą („Jei teko naudotis, ar buvote patenkinti turizmo agentūrų teikiamomis paslaugomis?“) iš tų 69.61% apklausos dalyvių, kurie naudojasi turizmo agentūrų paslaugomis, griežtai nepatenkinti jomis buvo tik 5 (5.21 %). 42.71% atsakiusių buvo patenkinti, o dauguma (52.08 %) patenkinti tik iš dalies. Atsakymai į klausimą „Kas Jūsų netenkina turizmo agentūrų darbe?“ pasiskirstė taip: abejingumas klientui (35) 22.58 %; sutarties nesilaikymas (32) 20.65 %; paslaugų ir kainos neatitikimas (60) 38.71 %; gidų darbo kokybė (28) 18.06 %.

12 (12.24 %) respondentų mano, kad siūlomos turizmo paslaugos visada atitinka kainą. Kad neatitinka niekada teigia tik 1, o didžioji dalis - 86.73% - vėl lieka per vidurį ir atsako, kad tik kartais neatitinka. 4 paveikslas rodo, kas, anot respondentų, svarbiausia, kalbant apie kelionių organizatoriaus ar agentūros paslaugų kokybę.



4 pav. Veiksniai, lemiantys kelionių organizatoriaus paslaugų kokybę

Šaltinis: Sukurta autorės.

Kaip jau buvo minėta, 30.39 % apklausos dalyvių dėl didelių kainų, nepasitenkinimo kelionių organizatorių arba agentūrų darbo kokybe bei kitų priežasčių organizuoja kelionę patys ir turizmo agentūrų paslaugomis nesinaudoja). Tokiu būdu atsirado apklausos reprezentatyvumą ribojantis veiksnys - turizmo agentūros paslaugomis naudojasi tik 69.61% atsakiusiųjų – todėl likusieji į klausimus apie sutartį, turisto sudaromą su kelionių agentūra atsakinėjo ne remdamiesi savo asmenine patirtimi, o tik kitų nuomone arba atsakė, kad nuomonės neturi.

Komentuojant respondentų atsakymus į klausimą ką jie mano apie turizmo paslaugų sutartį, (žr. 4 lentelę), reikia pabrėžti, kad atsakymai „naudinga tik agentūrai (35 %)“, „labiau naudinga turistui (2 %)“ ir „būtinai reikia tobulinti (28 %)“ šiuo atveju sumuojami. Tokiu būdu 65 % atsakiusiųjų pripažįsta, kad turizmo paslaugų sutartis tobulintina.

Reikšmingu veiksniu, apsunkinančiu tyrimą buvo tai, kad 31 % respondentų šiuo klausimu neturėjo nuomonės (3 % į šį klausimą neatsakinėjo visai). Tačiau tai dar kartą įrodo, jog sutartis turistui toli gražu nėra tas objektas, į kurį, kalbant apie keliones (o tuo labiau prieš išvykstant į kelionę), yra kreipiama daugiausia dėmesio. Tuo yra taip pat paaiškinama, kodėl ji, kol neiškyla problemos, nėra atidžiai studijuojama ir dar kartą įrodoma, kad šioje sutartyje negali būti jokių paslėptų, neaiškių, paslaugų teikėjui, kaip prisijungimo sutarties sudarytojui, naudingų nuostatų.

4 lentelė.

Respondentų nuomonė apie turizmo paslaugų sutartį

Jūsų nuomonė apie sutartį, turisto sudaromą su turizmo agentūra	
gera, tobula	(4) 4.00 %
naudinga tik agentūrai	(35) 35.00 %
labiau naudinga turistui	(2) 2.00 %
būtinai reikia tobulinti	(28) 28.00 %
neturiu nuomonės	(31) 31.00 %

Šaltinis: Sukurta autorės.

Pagal atsakymus į klausimus, analizuojančius turizmo paslaugų sutarties trūkumus detaliai išsiaiškinta, kad 35.71 % respondentų mano, jog ši sutartis dėl neapibrėžtumo suteikia šalims perdaug laisvės sprendžiant ginčus, 21.43 % taip nemano, o 42.86 % neturi nuomonės.

Keli atsakymai į klausimą „Kokių problemų gali kilti turistui pasirašius turizmo paslaugų sutartį su kelionių agentūra?“:

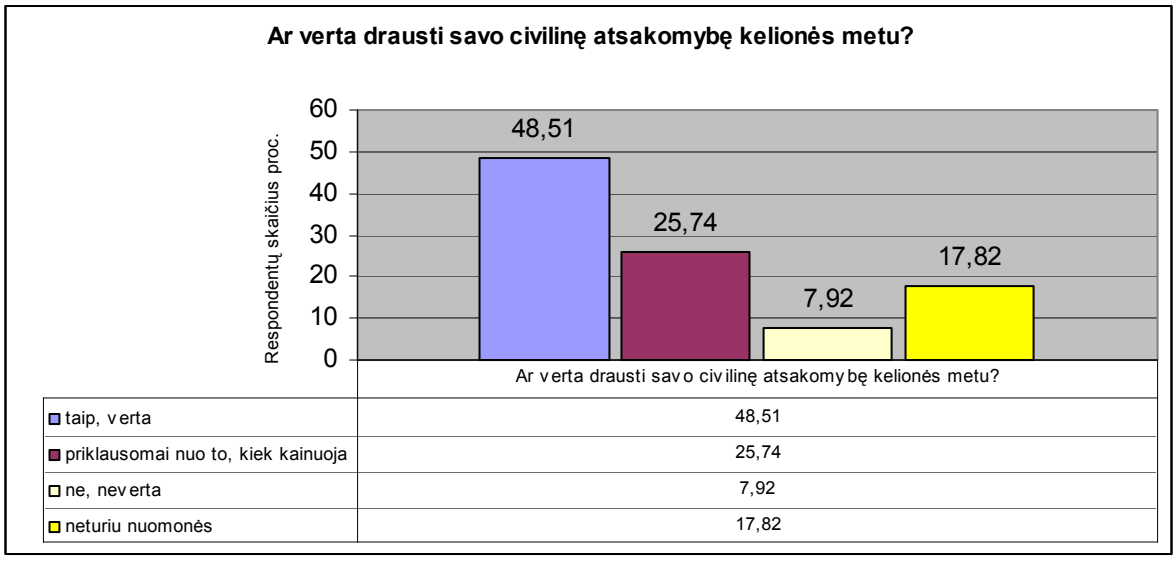
- „2008 10 15. Turistas, kai kuriais atvejais, gali likti „ant ledo", o agentūra sėkmingai neprisiima jokios atsakomybės, nors dėl jos kaltės nukenčia klientas.“;
- „2008 10 16. Dazniausiai susiduriama su neissamiu sutarties isaiskinimu ir pasleptais klientui nepalankiais niuansais.“;

- „2008 10 22. dideles bereikalingos islaidos ir nepatenkinti lukesciai.“;
- „2008 11 06. Formalumas. Agentura niekada neprisiima ir visais budais issisukineja stengdamasi isvengti atsakomybes. Grazinti pinigus ar atsiprasyti uz neivykusia kelione - visiska nepagarba klientui. Pasiziurekite kaip tokiais atvejais elgiasi agenturos uzsienyje(!) Kita karta i tokia agentura nesikreipi ir apie jos "paslauguma ir lankstuma" informuoji visus draugus ir pazistamus.“;
- „2008 11 06. Del papildomu islaidu atsiradimo.“;
- „2008 11 07. Turistui neperskaičius sutarties punkto parašyto mikroskopinio dydžio raidelėmis, kur yra numatytas koks nors įmonės atisakymas vykdyti sąlygas, atsitikus tam tikroms aplinkybėms.“;
- 2008 11 12. Priisiimtų prievolių nevykdymas.

Apklausos anketoje buvo pateikti klausimai, kurių tiklas – sužinoti turizmo paslaugų vartotojų nuomonę apie kai kurių sutarties tobulinimo priemonių veiksmingumą.

Kad privalomo sveikatos draudimo (vykstant į kai kurias šalis) kainą verta įtraukti į bendrą kelionės kainą mano 40.20 % respondentų. Tokiu būdu, turistas būtų priverstas draustis per kelionių agentūras. Kaip jau buvo minėta, kelionių agentūra gali siūlyti tik vienos draudimo kompanijos paslaugas, nes to reikalauja draudimo įstatymas ir tai nebūtinai būna pačios geriausios ir pigiausios draudimo paslaugos. 54.90 % respondentų pasisako už tai, kad turistas galėtų pats ieškoti alternatyvių draudimo variantų.

Atsakant į klausimus dėl kitų su kelionėmis susijusių draudimo rūšių dominavo atsakymas priklausomai nuo to, kiek kainuoja 50 (53.76 %), ir beveik pusė 48.51 % atsakiusiųjų mano, kad verta apdrausti savo civilinę atsakomybę kelionės metu (žr. 5 paveikslą).



5 pav. Respondentų nuomonė dėl civilinės atsakomybės draudimo

Šaltinis: Sukurta autorės.

Nemažai pasiūlymų dėl sutarties tobulinimo respondentai pateikė atsakydami į klausimą „Ar, Jūsų nuomone, į turizmo paslaugų sutartį reikėtų įtraukti papildomų punktų. Kokių?“:

- „2008 10 15. Pirmiausiai ji turėtų būti bendra visoms turizmo agentūroms ir privaloma.“;
- „2008 10 16. Bent jau tuos, kurie yra, reikia stipriai taisyti. Daugiau detalizuoti apgyvendinimo sąlygų kokybę, numatyti konkrečias baudas agentūrai už nevykdymą, papildomos sąlygos turi būti labai svarbios, o dabar - šiaip sau (maždaug, bus galimybė tai įvykdysim)“;
- „2008 10 16. Manau, kad turetu buti numatytos galimybes standartine sutarti keisti, papildyti ir joje apspresti klientui aktualius pasirinkimus.“;
- „2008 10 22. Būtina numatyti, kad organizatorius nutraukęs sutartį, sumokėtų užsakovui baudą. Dabar, jei neklystu, organizatoriai paviršutiniškai aptaria tokius atvejus ir neįvykus kelionei dėl nesusirinkusios grupės ir tt., grąžina pinigus ir viskas. Keliautojas, planuojantis savo laiką, dažnai neįvykus kelionei nebegali kitur išvykti, nes paprasčiausiai nebetelpa į suplanuotą laiką. Natūralu, kad turi būti tinkamai užtai atlyginta.“;
- „2008 11 06. Visos tokios istaigos prisiraso net po keleta lapu ivairiausiu "veju", kuriu pakeisti neimanoma, nors aiskiai matyti, kad tai bereiksmes salygos ar ju vykdymas nebus uztikrintas. Tegul sutrumpina sutartis iki 1 lapo su pagrindinemis abipusemis atsakomybemis, kurias realiai imanoma butu ivykdyti.“;
- „2008 11 06. Papildomų punktų gal ir nereikia, svarbu, kad kelionių agentūra laikytųsi esamų punktų!“
- „2008 11 06. 1.Pinigine kompensacija uz paslaugu nevykdyma ar dalini vykdyma (pvz.sutartyje numatyti 3* viesbuciai,o apgyvendinama 1*-tai turetu buti kompensuojama,nes as mokejau uz 3*,o ne uz1*)“;
- „2008 11 13. Turi būti numtyta gidų atsakomybė už ekskursijos pravedimą, tinkamą informacijos pateikiamą bei proto ribose laikytis laiko limitų.“.

Apibendrinant anketinės apklausos rezultatus gali teigti, kad geras jų reprezentatyvumas buvo pasiektas dėka pakankamos imties ir pateikiamos informacijos konfidencialumo. Tyrime naudotos priemonės puikiai pasiteisino ir davė objektyvią vartotojų nuomonę pilnai atskleidžiančius rezultatus.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Dauguma turizmo paslaugų sutarties standartinių sąlygų punktų yra pažodžiui perrašyti CK straipsniai. Kai kurie sutartyje naudojami terminai leidžia šalims piktnaudžiauti traktuojant jos nuostatas. Terminas atitinkama ar geresnė paslaugos kokybė sutarties šalių gali būti suprantamas labai skirtingai. Išvengti panašių problemų arba jas efektyviau spręsti galima konkretizuojant minėtas teisės aktų ir kitų dokumentų nuostatas dėl turizmo paslaugų sutarties šalių, ypač paslaugos teikėjo, teisių, pareigų, mažinant terminų traktavimo galimybių amplitudę.

2. Norint užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą turizmo srityje būtina keisti turizmo paslaugų teikimo sutartį, aiškiau apibrėžiant sąlygas, liečiančias paslaugų kokybę, atsakomybę už netinkamą paslaugų įvykdymą, atitinkamai pataisyti LR teisės aktų normas, reglamentuojančias turizmo paslaugų sutartimi nustatomus santykius.

3. Sutartis turi būti aiški ir neapkrauta informacija, nereikalinga turistui. Reikalavimai, išreikšti sudėtingais, išaiškinimo reikalaujančiais tekstais gali būti paskelbti kituose šiuos santykius reglamentuojančiuose teisės aktuose, o sutartyje pateikiamos tik nuorodos į juos.

4. Kilus abejonėms dėl kurios nors sutartyje su paslaugų teikėju nurodytos sąlygos reikšmės, jos aiškinimas turi būti kiek įmanoma palankesnis vartotojui. Ši taisyklė yra tiesiogiai susijusi su bendrąja taisykle, reikalaujančia, kad visos raštiškos sutarties sąlygos turi būti surašytos suprantamai ir aiškiai.

5. Sutartyje reikia daugiau vietos skirti konkrečių paslaugų apibūdinimui, siekiant išvengti dviprasmiško esminių suteiktų paslaugų kokybės elementų traktavimo. Sutarties punktą dėl papildomų kliento pageidavimų būtina sureikšminti, prilyginti esminėms sutarties sąlygoms ir numatyti atsakomybę už netinkamą jo įvykdymą.

6. Vadovaujantis ES teisės normomis ir praktika, standartinėse turizmo paslaugų sutarties sąlygose nustatyti visus terminus ir baudų dydžius, nepaliekant laisvės kelionių organizatoriams interpretuoti savaip.

7. Apsprendžiant kelionių agento, organizatoriaus atsakomybės už turizmo paslaugų sutarties nevykdymą ar netinkamą vykdymą sąlygas ypač svarbi aplinkybė yra tai, kad viena šios sutarties šalimi visada yra turistas, t. y., vartotojas, nesiekiantis naudos, tenkinantis tik savo buitinius poreikius, o kita – kelionių agentas arba organizatorius – juridinis asmuo, kuris pagal CK 6.747 str. 2d.: „...įstatymų nustatyta tvarka ir sąlygomis verčiasi turizmo verslu ir savo vardu viešai siūlo teikti turizmo paslaugas bet kuriam asmeniui arba tam tikrai asmenų grupei“.

8. Sutartimi aiškiai nustatyti kelionės organizatoriaus atsakomybę atlyginti turistui neturtinę žalą, kai šis lieka nepatenkintas kelione dėl netinkamai įvykdytos sutarties, nors ta sutarties dalis ir buvo vykdoma kelionių organizatoriaus pasitelkto trečiojo asmens, pvz. aviakompanijos.

Taip pat nustatyti kelionių organizatoriaus pareigą atlyginti turistui dėl neįvykusių atostogų patirtą neturtinę žalą kelionės atšaukimo atveju.

9. Sakinius „turistas turi teisę reikalauti atlyginti“ standartinėse sąlygose ir CK pakeisti į sakinius „kelionės organizatorius privalo atlyginti“.

10. Atsižvelgiant į tai, kad turisto vykstančio į kelionę tikslas yra poilsis, prailginti pretenzijų pareiškimo terminą nuo 10 iki 15 dienų nepriklausomai nuo to, ar vartotojas reiškė pretenzijas kelionės metu.

Darbe buvo iškeltos dvi hipotezės.

1. Turizmo įstatyme numatyta, kad „turizmo paslaugų teikimo sutartis sudaroma Civilinio kodekso ir šio įstatymo nustatyta tvarka ir sąlygomis“. CK 6.749 straipsnyje nurodyta kas būtinai turi būti įtrauktą į sutartį, bet niekur nėra pasakyta, ko joje negali būti. Tokiu būdu, faktas, kad verslo subjektai gali į savo sutartis patys įtraukti jų civilinę atsakomybę ribojančias nuostatas, įrodo turizmo veiklą reglamentuojančių LR teisės normų trūkumus.

Įvertinant darbe atliktų analizių rezultatus bei pateiktus faktus, kaip standartinės sutarties sąlygos yra kiekvieno kelionių organizatoriaus interpretuojamos praktikoje, pirmąją hipotezę galima laikyti įrodyta - turizmo paslaugų teikimo sutartis turi būti vienoda ir privaloma visiems kelionių organizatoriams, nepaliekant laisvės interpretuoti savo naudai.

Didžiosios dalis visų turizmo paslaugų sferoje kylančių ginčų priežastis yra tai, kad prieš kelionę vartotojai ne visada atidžiai išnagrinėja sutartį, todėl nepakankamai žino savo ir kelionės organizatoriaus pareigas bei teises. Vienintelis realus būdas to išvengti - įpareigoti kelionių organizatorius naudoti vienodą turizmo paslaugų sutartį.

2. Dažnai dėl vartotojų nepasitenkinimo suteiktų paslaugų kokybe kalta ne pati sutartis, o netinkamas jos vykdymas, kurio priežastis kelionės organizatoriaus atsainumas, vengimas prisiimti papildomų rūpesčių, nepakankamas dėmesys klientui. Darbe atliktos teismų praktikos, kitų ES valstybių teisės aktų analizės bei turizmo paslaugų vartotojų nuomonės tyrimo duomenimis jau tas faktas, kad kelionių organizatorius visais būdais išsisukinėja, stengdamasis išvengti atsakomybės yra visiška nepagarba klientui. Į tokią agentūrą daugiau nesikreipiama ir apie jos „paslaugumą ir lankstumą“ informuojami draugai ir pažįstami, tačiau ji sėkmingai dirba toliau.

Tokiu būdu darbe išanalizuota medžiaga įrodo, kad turistas, pasirašydamas sutartį su kelionių agentu turi neeilinių vilčių bei lūkesčių ir turizmo paslaugos yra ypatinga paslaugų rūšis. Teikiant šias paslaugas atsiranda teisiniai santykiai, kuriems reikalingos specialios, išskirtinės reglamentavimo normos.

LITERATŪRA

1. BAGDONIENĖ, L. ZEMBLYTĖ, J. Paslaugų tyrimai: kiekybinės ir kokybinės prieigos privalumai bei ribotumai, 2005. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. balandžio 6 d.]. Prieiga per Internetą: <http://info.smf.ktu.lt/Edukin/zurnalas/lt/2005-4_(50)/summary.html>.
2. BARANAUSKAS, E., KARULAITYTĖ-KVAINAUSKIENĖ, I., KIRŠIENĖ J. ir k.t. Civilinė teisė. Bendroji dalis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008. 564 p. ISBN 978-9955-19-060-8.
3. BERŽINSKAITĖ R. Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemos. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Teisės fakultetas, 2005.
4. GAILEVIČIENĖ D. BTA Draudimas: lietuviai nėra įpratę draustis internetu [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. kovo 3 d.]. Prieiga per Internetą: http://www.eiropa.lv/index.php?m_id=18064&i_id=2&pub_id=33699
5. YAQUB Z. EC Travel Law. Chancery Law Publishing, 1997. 761 p. ISBN 978-0471943549.
6. MIZARAS V. Šiuolaikinės civilinės teisės raidos tendencijos ir perspektyvos. 2007. Vilnius: Justitia. 232 p. ISBN: 978-9955-616-32-0
7. PETROŠEVIČIENĖ O. Sutarčių aiškinimo metodai ir jų ribojimų problemos // Justitia 2007, Nr. 3 (65) ISSN 1392-5709, 15 p.
8. VAITKIENĖ, R. Apklausos rengimas. Paskaitų ciklas, 6 paskaita. Kaunas: KTU, 2006. [interaktyvus]. [žiūrėta 2007 m. gruodžio 19 d.]. Prieiga per internetą: <http://info.smf.ktu.lt/2007/6 paskaita[1].ppt>.
9. VERBIENĖ I. Keis taisykles. // 2008 01 18. Verslo žinios, Nr. 12, 2 p
10. VVEINHARDT J., KIGAITĖ K. Turizmo paslaugų kokybės sistemos teorinė apžvalga ir problematika. 2006. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. sausio 30 d.] Prieiga per Internetą: http://www.elibrary.lt/inf_res4.phtml?id=9062

TEISĖS AKTAI IR KITI INFORMACIJOS ŠALTINIAI

11. Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos. Aktuali redakcija nuo 2008 m. sausio 1d. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. balandžio 20 d.]. Prieiga per Internetą: http://www.tourism.lt/lt/dokumentai/18p_2008_01_01.doc
12. Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262
13. Lietuvos Respublikos Konstitucija.// Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.
14. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // Valstybės žinios, 1998, Nr. 32-852; 2001, Nr. 34-1128. Aktuali redakcija/VIII-667/2005 07 05/Aktuali nuo 2005 07 05/) [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. balandžio 21 d.]. Prieiga per Internetą: http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=260081&Condition2=

15. Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymas 2007 01 12. Nr. X-1014 // (Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581; 2003, Nr. 54-2372; 2004, Nr. 72-2496; 2006, Nr. 17-594) [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. balandžio 21 d.]. Prieiga per Internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519
16. Lietuvos Respublikos Civilinio proceso kodeksas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 36-1340.
17. Tarybos direktyva 93/13/EEB „Dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“. 1993 04 05. Oficialusis leidinys L 095, 21/04/1993. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 20 d.]. Prieiga per Internetą: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:LT:NOT
18. Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEC. Autentiškas vertimas // Europos komitetas prie LR Vyriausybės, Vertimo, dokumentacijos ir informacijos centras. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 25 d.]. Prieiga per Internetą: http://www.tourism.lt/lt/dokumentai/90_314_EEC.htm
19. Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2027/97 1997 m. spalio 9 d. dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 5 d.]. Prieiga per Internetą: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:07:03:31997R2027:LT:PDF
20. Konvencija dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo, Varšuva 1929. Ratifikuota 1995 12 14 nr. I-1129. Įsigaliojo 1997.02.19 // Valstybės žinios, 1997, Nr.19.
21. Konvencija dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo. Monrealis, 1999 m. gegužės 28 d. Pasirašyta 1999 05 28. Ratifikuota 2004 10 19 nr. IX-2495 Įsigaliojo 2005 01 29// Valstybės žinios, 2004, Nr. 174-6435.
22. Bürgerliches Gesetzbuch // Bundes ministerium der Justiz. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. lapkričio 19 d.]. Prieiga per Internetą: http://bundesrecht.juris.de/bgb/BJNR001950896.html#BJNR001950896BJNG005802377
23. Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius // Aktuali redakcija nuo 2008 01 01. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 12 d.]. Prieiga per Internetą: http://www.stat.gov.lt/uploads/klasifik/EVRK/EVRKred2.htm
24. CK komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. Pirmas tomas. – Justitia, Vilnius, 2003. P. 243
25. Sutarčių teisė. Praktiniai aspektai. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 27 d.]. Prieiga per Internetą: http://lt.wikipedia.org/wiki/Sutar%C4%8Di%C5%B3_teis%C4%97
26. Pataria teisininkas: juridiniai asmenys po naujojo kodekso priėmimo 2001 10 02. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 29 d.]. Prieiga per Internetą: http://verslas.banga.lt/lt/patark.full/3c0377e99b146
27. Turizmo paslaugos ir vartotojų teisės // Respublika 2007 09 14. [interaktyvus] [žiūrėta 2007 m. rugsėjo 15 d.]. Prieiga per internetą: http://www.vartotojoteises.lt/index.php?2618235626

28. Informacija apie bendrijos teisę 2008. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. sausio 23 d.]. Prieiga per Internetą: http://ec.europa.eu/youreurope/nav/lt/citizens/travelling/schengen-area/index.html.
29. Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemų studija [interaktyvus]. Lietuvos turizmo asociacija. [žiūrėta 2008 m. vasario 28 d.]. Prieiga per Internetą: <http://www.tourism.lt/lt/dokumentai/Turizmo%20paslaugu%20teikimo%20teisinis%20reglamentavimas.doc>.
30. Lietuvos Aukščiausiasis teismas. Nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 11 d.]. Prieiga per internetą: http://www.lat.lt/3_nutartys/senos/nutartis.aspx?id=27140
31. Lietuvos Aukščiausiasis teismas. Nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 11 d.]. Prieiga per internetą: http://www.lat.lt/3_nutartys/senos/nutartis.aspx?id=28067
32. Lietuvos Aukščiausiasis teismas. Nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-487/2007.
33. Lietuvos Aukščiausiasis teismas. Nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008.
34. Europos komisija. Europos bendrijos nustatyta apsauga. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 18 d.]. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/youreurope/nav/lt/citizens/consumer-protection/unfair-terms/index_lt.html
35. Valstybinis turizmo departamentas. Lietuvos turizmo plėtros dešimtmetis 1992 – 2002. 2002. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 2 d.]. Prieiga per internetą: http://www.tourism.lt/lt/stat/turlt10.pdf
36. UAB „Novaturas“. Turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 12 d.]. Prieiga per internetą: http://www.novaturas.lt/tp_body2.php?id=1190122026
37. UAB „Ferona“. Kelionės draudimas. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. spalio 25 d.]. Prieiga per internetą: http://www.ferona.lt/?page=insurance
38. Informacija apie WTO veiklą kokybės srityje. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. liepos 10 d.]. Prieiga per internetą: http://www.worldtourism.org/ruso/about_wto/general_info_wto_updated2003.htm#quality.
39. Atostogos - malonumas ir rūpestis tiek keliautojams, tiek kelionių organizatoriams. Kauno diena 2005 06 14. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 19 d.]. Prieiga per internetą: http://kauno.diena.lt/dienrastis/kita/atostogos-malonumas-ir-rupestis-tiek-keliautojams-tiek-kelioniu-organizatoriams-28963
40. Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba. Ką reikia žinoti turizmo paslaugų vartotojui. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 11 d.]. Prieiga per internetą: http://web.jip.lt/nvtat.lt/gfx/aktai/leidiniai/tur-pas.pdf

41. Alfa.lt Interneto paslaugomis Lietuva naudojasi mažiau nei Latvija ir Estija. 2008 05 20. [interaktyvus] [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 15 d.]. Prieiga per internetą: http://www.alfa.lt/alfa/straipsnis/183654
42. International Organization for Standardization [interaktyvus] [žiūrėta 2007 m. rugsėjo 10 d.]. Prieiga per internetą: http://www.iso.org/iso/en/aboutiso/introduction/index.html#two.
43. Turizmo paslaugų ekologinis ženklinimas – tai judėjimas link darnios plėtros principų taikymo turizmo versle. [interaktyvus] [žiūrėta 2007 m. lapkričio 15 d]. Prieiga per internetą: http://aaa.am.lt/VI/files/0.056150001123846810.pdf
44. Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States. [interaktyvus] [žiūrėta 2006m gruodžio 27 d. prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm.:
45. Latvijos civilinis kodeksas. // Latvijas Republikas Civillikums, Saistību tiesību daļa pieņemta 28.01.1937, bublicēts Ziņotājs Nr.4, 30.01.1992.
46. Įstatymas (1992:1672) dėl kelionių paketų // Lag om paketresor, Svensk författningssamling (SFS) 1992:1672.
47. Vokietijos civilinis kodeksas.// Bürgerliches Gesetzbuch .Datum: 18. August 1896.Fundstelle: RGBl 1896, 195
48. Prievolių teisės įstatymas (05.06.2002 įsigaliojo 01.07.2002 – Valstybės laikraštis I 2002, 53, 336). Išleidimo data 2001 m. rugsėjo 26 d.26. Valstybės laikraštis I 2001, 81, 487.//Võlaõigusseadus (05.06.2002 jõust.01.07.2002 - RT I 2002, 53, 336) Vastu võetud 26. septembril 2001. a. RT I 2001, 81, 487.
49. Kompleksinių turizmo paslaugų įstatymas. Danijos kelionių asociacijos įstatymo vertimas. Įstatymas išleistas 1993 m. Birželio 25 d. Danijos parlamento 3-čiajame svarstyme. //Lov nr. 472 af 30/06/1993 om pakkerejser. Justitsmin.j.nr. L.A. 1992-460002- 464. Lovtidende A hæfte 89 udgivet den 01/07/1993 s.2499. JLOV.
50. LR Konstitucinio teismo 1995 m. gruodžio 22 d. nutarimas // Žin., 1995, Nr. 106-2381

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. CK6.754 straipsnio normų ir direktyvos 90/314/EEC reikalavimų skirtumai.....11
2 lentelė. Dažniausiai paslaugų teikėjų nustatomi baudų už sutarties atsisakymą dydžiai 23
3 lentelė. Nuomonė apie Lietuvos turizmo agentūrų teikiamas paslaugas.....50
4 lentelė. Respondentų nuomonė apie turizmo paslaugų sutartį 51

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Santykiai, kylantys tarp turisto, kelionių agento ir kelionių operatoriaus 18
2 pav. Veiksniai, labiausiai įtakojantys renkantis kelionių organizatorių..... 48
3 pav. Pagrindiniai respondentų motyvai vykstant į kelionę..... 49
4 pav. Veiksniai, lemiantys kelionių organizatoriaus paslaugų kokybę..... 50
5 pav. Respondentų nuomonė dėl civilinės atsakomybės draudimo 52

TRUMPINIAI

LR – Lietuvos Respublika

ES - Europos Sąjunga

EB – Europos Bendrija

SNO – Suvienytųjų Nacijų organizacija

CK – Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas

CPK – Lietuvos Respublikos Civilinio proceso kodeksas

PTO, WTO - Pasaulio turizmo organizacija

VTD - Lietuvos Respublikos Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos

VVTAT - Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

LTA – Lietuvos turizmo asociacija

LAT - Lietuvos Aukščiausiasis teismas

EVRK - Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius

UAB – Uždaroji akcinė bendrovė

AB – Akcinė bendrovė

IĮ - individuali (personalinė) įmonė

ŪB - ūkinė bendrija

JASIKEVIČIENĖ, M. (2008) *Turizmo paslaugų sutartis*. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, Teisės fakultetas, Verslo teisės katedra. 60 p.

S A N T R A U K A

Raktiniai žodžiai: *turizmo paslaugų sutartis, turizmo paslaugos, organizuota turistinė kelionė, kelionių organizatorius, kelionių agentūra, turistas, vartotojas, turizmo paslaugų teisinis reglamantavimas*

Magistro baigiamajame darbe analizuojama turizmo paslaugų sutartis, jos nuostatas reglamentuojantys LR bei kitų ES valstybių teisės aktai, atskleidžiami turizmo paslaugų teikimo kokybės teisiniai aspektai. Vykdant darbe iškeltus uždavinius, pateikiama turizmo turizmo paslaugų samprata, rūšys ir specifika, analizuojamos turizmo paslaugų teikimo sutarties atsiradimo priežastys, jos sudarymo bei įsigaliojimo sąlygos, apžvelgiama turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo situacija.

Turizmo paslaugų sutarties turinys šiame darbe nagrinėjamas, jos nuostatas lyginant su pagrindinių santykius šioje srityje reglamentuojančių LR teisės aktų bei direktyvos 90/314/EEC normomis, atliekant teismų praktikos analizę.

Moksliniams tyrimams skirtoje darbo dalyje analizuojama ginčų, kylančių iš turizmo paslaugų sutarties nagrinėjimo tvarka; pristatoma LTA atlikta studija, kurioje, lyginant su kitų ES valstybių teisės aktų nuostatomis iškeliami turizmo paslaugų teikėjams ydingi LR teisės aktų normų aspektai; aprašoma turizmo paslaugų vartotojų anketinės apklausos metodika, pristatomi jos rezultatai ir jų vertinimai.

Darbo pabaigoje pateikiamos išvados bei rekomendacijos turizmo paslaugų teikimo sutarties tobulinimui, apginamos iškeltos hipotezės.

Darbe pateikti 5 paveikslai, 4 lentelės, 8 priedai. Darbo apimtis - 60 puslapių.

JASIKEVIČIENĖ, M. (2008) *Tourism services agreement*. MBA Graduation Paper. Vilnius: Department of Law, Mykolas Romeris University. 60 p.

SUMMARY

Keywords: *tourism services agreement, tourism service, organized tourist trip, trip organizer, travel agency, tourist, consumer, legal reguliation of tourism service.*

The concluding work for master's degree analyses the contract in tourism services legal acts of LR and other ES countries determening its reguliations, legal aspects of tourism services quality are as well dealt with in this study. According to the tasks risen in this particular study, the understanding kinds and specificity of tourism services are presented, the reasons of tourism services agreement appearance, the conditions of its performance and its coming into action are analysed, legal reguliation situation of tourism services is glanced at.

The content of tourism services agreement is analysed in this study on the basis of comparing its regulations with the main lans of LR legal acts and directive 90/314/ECC norms regulating relations in the sphere, employing the analysis of court practice.

The part of the study for scientific research deals with the analysis of arguments, rising from tourism services agreement, solving order. The study carried out in LTA is presented which points out invalid LR lan acts norms aspects in comparison with other ES countries law acts regulations, the methods of tourism services consumers questionaries are described, its results and evaluation are presented.

The concluding part of the study presents the conclusions and recommendations for the improvement of tourism services agreement the outcoming hypotheses are defended.

The study includes 5 pictures, 4 tables and 8 appendices. The scope of the study is 60 pages..

Turizmo paslaugų sutartis

Magistro baigiamasis darbas

Darbas parašytas Mykolo Romerio universiteto Verslo teisės katedroje.

Darbas baigtas 2008 m. lapkričio 24 d.

Magistro baigiamojo darbo autorė Monika Jasikevičienė

Elektroninis paštas: monika@bwt.lt