



## LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

### PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINĮ TURIZMO DEPARTAMENTĄ PRIE ŪKIO MINISTERIJOS, VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ IR VŠĮ EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRĄ

2017-03-20 Nr. 4D-2016/1-11619

Vilnius

#### SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius 2016-12-05 gavo X (toliau citatose ir tekste vadinama – Pareiškėja) skundą dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos (toliau citatose ir tekste vadinama – Turizmo departamentas), Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau citatose ir tekste vadinama – Vartotojų tarnyba) bei VŠĮ Europos vartotojų centro (toliau citatose ir tekste vadinama – Centras) pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant jos prašymus (skundus) dėl Portugalijos kelionių organizatoriaus „A“ ir jo atstovo Lietuvoje UAB „B“ (toliau citatose ir tekste vadinama – Agentūra) veiklos.

2. Pareiškėja skunde Seimo kontrolieriui nurodo:

2.1. „Apie 250 Lietuvos piliečių yra materialiai ir moraliai nukentėję nuo Kelionių organizatoriaus. Nukentėjusių galėjo būti mažiau, jei Turizmo departamentas, neįvykus dviem Kelionių organizatoriaus organizuojamoms kelionėms į Madeirą, būtų sustabdžiusi minėtos bendrovės veiklą Lietuvoje“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta). „Kelionių organizatorius Turizmo departamento sprendimu buvo įtrauktas į laikinų kelionių organizatorių sąrašą Lietuvoje.“ „Prieš kelionę daugelis turistų telefonu kreipėsi į Turizmo departamentą ir teiravosi apie Kelionių organizatorių. Buvo patvirtinta, jog kelionių agentūra patikima.“

2.2. „2016-02-18 aš įsigijau kelionę 2 asmenims 10 dienų (2016-05-20–2016-05-30). Turizmo paslaugų teikimo sutartis Nr. 301020. Tą pačią dieną ofise Kaune sumokėjau visą sumą už kelionę – 1300 eurų. Gavau Kelionės organizatoriaus kelionės patvirtinimo dokumentą (vaučerį) anglų kalba. Skrydis buvo numatytas 2016-05-20 6.45val. iš Vilniaus aerouosto.“ „Atvykus į Vilniaus aerouostą, pridavėm bagažą, gavome įsodinimo bilietus, praėjome pasų kontrolę ir laukėme skrydžio. Deja, po kokios valandos buvo pranešta, jog skrydis atidedamas iki 15.30 val. Aerouosto darbuotojai išdalino keleiviams informaciją apie keleivių teises pagal ES Reglamentą (EK) Nr. 261/2004 „Skrydžių atidėjimo ilgam laikui, atšaukimo arba atsisakymo vežti atveju taisyklės“. Deja, nei vienas punktas nebuvo įvykdytas.“ „2016-05-22 nusiunčiau pretenziją dėl pinigų grąžinimo, kelionės dokumentų kopijas Kelionių organizatoriaus ir Agentūros vadovams.“

2.3. „Tokį pat laišką nusiunčiau Turizmo departamento direktorei Jurgitai Kazlauskienei, turizmo veiklos priežiūros vadovui Tadaui Ženteliui. 2016-05-24 Turizmo departamentas mano laišką persiuntė Vartotojų tarnybai.

Iš Vartotojų tarnybos gavau atsakymą, jog mano pretenzija dėl kelionės pinigų grąžinimo bus nagrinėjama, kai bus gautas atsakymas apie pinigų grąžinimą iš Portugalijos turizmo departamento garantinio fondo.“

2.4. „2016-06-06 iš Kelionių organizatoriaus gavau laišką lietuvių kalba, kuriame buvo parašyta, jog pinigus už kelionę grąžins Portugalijos turizmo ministerijos turizmo garantinis fondas

(„sumokėti pinigai, pagal sudarytas turizmo paslaugų sutartis tarp keliautojo ir Kelionių organizatoriaus, bus gražinami Portugalijos turizmo ministerijos, turizmo garantinio fondo.“ Laiško ištrauka) ir jog reikia pateikti prašymą (Formulario) portugalų kalba. Laiške buvo nurodyta Portugalijos turizmo svetainė, kurioje galima rasti formą, buvo pridėtas formos vertimas į lietuvių ir paaiškinta, kaip formą užpildyti. Buvo rašoma, jog, jei keleiviai prašys gražinti tik kelionės išlaidas, be kompensacijos už moralinę ir materialinę žalą, pinigai bus gražinti greičiau.“

„2016-06-10 Portugalijos turizmo garantiniam fondui nusiunčiau pretenzijos formą (formulario) portugalų kalba, o kitus kelionės dokumentus užpildytus anglų k. 2016-06-17 dieną gavau atsakymą anglų kalba, jog mano laiškas gautas ir jie skubiai, kaip įmanoma, peržiūrės mano nusiųstus dokumentus (We have received your e-mail dated 10 June, 2016. We will appreciate your complaint as soon as possible.)

2016-11-17 gavau laišką iš Portugalijos turizmo garantinio fondo portugalų kalba, jog visi dokumentai turi būti išversti į portugalų kalbą. Jie reikalauja atsakymą atsiųsti iki 2016-12-17.

2016-06-10 rašytas laiškas anglų kalba „praėjo“, o dabar reikalauja laiškų ir visų dokumentų portugalų kalba. Portugalijos turizmo garantinis fondas reikalauja atsakymų per mėnesį, bet, kiek žinau, jog Portugalijos turizmo institucijos visiškai neatsako į Lietuvos institucijų jiems siųstus laiškus!“

2.5. „2016-06-16 rašiau laišką Vartotojų tarnybai, Centrai, Turizmo departamentui prašydama pagalbos, kad visos valstybės institucijos suvienytų jėgas ir padėtų Lietuvos piliečiams susigrąžinti bent už kelionę sumokėtus pinigus.

Turizmo departamentas išvertė vieną turizmo paslaugų sutartį vertimų biure į portugalų kalbą ir ją patvirtino. Pasirodo, yra net 8 turizmo sutarčių variantai. Išeina, jog kiti piliečiai turi mokėti pinigus ir versti patys ir ne tik sutartis, bet ir visus kelionės dokumentus bei laiškus. Kodėl negalima išversti visų sutarčių variantų. Jie skiriasi nedaug. Jei jau pradėtas darbas, tai reikia jį ir pabaigti.“

„Kažkodėl pamirštama, jog teisę organizuoti keliones Portugalijos įmonei išdavė Turizmo departamentas. Tai ar Turizmo departamentas neturėjo pareikalauti, jog sutartys būtų sudaromos 2 kalbomis. Tada nereikėtų žmonėms vargti. Turizmo įstatymo spragos!

Pasidomėjus sužinojau, kad visų kelionės dokumentų vertimas kainuotų nuo 250–400 eurų, o gal ir daugiau. Tai yra daugiau kaip trečdalis kelionės pinigų. Tuo labiau, jau grįžta atsakymai iš Portugalijos turizmo departamento Arbitražo komisijos [toliau citatose ir tekste vadinama – Arbitražo komisija], jog pinigus gražinti turi Kelionių organizatorius per 20 dienų. Vadinasi, įmonė yra moki ir nebankrutavusi. Deja, pinigai negražinami. Apie tai informuotas Turizmo departamentas.“

„Daugelis turistų, dėl neaiškių priežasčių, gauna neigiamus atsakymus dėl pinigų gražinimo (laiškus gauname portugalų kalba). Verčiamės su elektroniniu žodynu.“

2.6. „Gal reikėtų pareikalauti, jog pretenzijos Portugalijos turizmo fonde būtų svarstomos ne po vieną, o vienoje Lietuvos turistų byloje, atstovaujamoje Lietuvos institucijų. Nes visų nukentėjusiųjų viena priežastis – negražinti pinigai už kelionę. Ir, galbūt, reikia kreiptis į Portugalijos teisėsaugos, o ne turizmo institucijas? Čia turistai be Lietuvos valstybės institucijų pagalbos neišsivers.“

2.7. „Per 6 mėn. daug kartų buvo kalbėta su Turizmo departamento, Centro, Vartotojų tarnybos, Ūkio ministerijos darbuotojais, tačiau reikalai iš vietos nejuda. Atsakoma, jog vyksta svarstymai Teisingumo ir Ūkio ministerijose, informuota Europos komisija. Lietuva ir Portugalija abi yra Europos sąjungos narės. Kodėl šis klausimas neranda atgarsio Europarlamente, Europos komisijoje?

Manau, jog teisinės institucijos turi susidomėti Kelionių organizatoriaus veikla. Šis tarptautinis skandalas turi būti sprendžiamas valstybiniu mastu.“

3. Skunde Seimo kontrolieriaus prašoma: „padėti Lietuvos piliečiams apginti savo teises ir susigrąžinti pinigus už neįvykusią kelionę į Portugaliją (Madeira–Azorų salas).“

## TYRIMAS IR IŠVADOS

4. Seimo kontrolierius, atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes (šio rašto 1–3 paragrafai) 2016-12-20 raštu Nr. 4D-2016/1-1619/3D-3528 kreipėsi į Turizmo departamentą (prašydamas išsamiai informuoti apie Pareiškėjos prašymų (skundų) nagrinėjimo pažymos 2 paragrafe pacituotais klausimais Turizmo departamente eigą ir rezultatus (kartu nurodant, kokiais teisės aktais vadovaujantis jie buvo nagrinėjami), pateikti susirašinėjimo su Pareiškėja dokumentus ir kt., Vartotojų tarnybą, Centrą bei Teisingumo ministeriją ir Ūkio ministeriją, prašydamas pateikti išsamią informaciją, paaiškinimus dėl Pareiškėjos skunde nurodytų aplinkybių, teisinio reglamentavimo bei pateikti siūlymus, koku būdu galėtų būti sprendžiamos Pareiškėjos skunde nurodytos problemos.

### *Skundo tyrimui reikšmingos aplinkybės*

5. Iš Turizmo departamento Seimo kontrolieriui pateiktų paaiškinimų bei dokumentų nustatyta toliau pateikiama informacija (pagal Seimo kontrolieriaus pateiktus klausimus, prašymus).

5.1. *Dėl Pareiškėjos prašymų (skundų) nagrinėjimo Turizmo departamente eigos ir rezultatų*

5.1.1. „Pareiškėja į Turizmo departamentą kreipėsi keletą kartą telefonu, prašydama informacijos / konsultacijos dėl savo pažeistų teisių gynimo. Turizmo departamentas 2016-12-05 gavo Pareiškėjos el. paštu pateiktą prašymą „*padėti Lietuvos piliečiams apginti savo teises ir susigrąžinti pinigus už neįvykusią kelionę į Portugaliją (Madeira–Azorų salas)*“ (atsakyta 2017-01-04 raštu Nr. SD-4) bei 2016-12-15 el. laišku atsiųstą prašymą išversti Pareiškėjos sudarytą sutartį su Kelionių organizatoriumi į portugalų kalbą (atsakyta el. paštu 2016-12-15)“:

1) Turizmo departamento 2017-01-04 atsakyme Nr. SD-4 Pareiškėjai pateikta informacija apie Turizmo departamento kompetenciją, veiksmus bei pažymėta, kad Turizmo departamentas „2016 m. liepos mėn. išvertė ir interneto tinklalapyje patalpino standartinės turizmo paslaugų teikimo sutarties, kurią Lietuvos turistai pasirašė su kelionių organizatoriumi, sąlygų vertimą į portugalų kalbą“, „Turizmo departamentas teikia savo nuomonę dėl tolimesnių turistų, nukentėjusių nuo Kelionių organizatoriaus, veiksmų“: „Turistai, gavę Arbitražo komisijos sprendimą, tenkinantį jų pretenziją dėl sumokėtų pinigų grąžinimo už neįvykusią kelionę, per 20 darbo dienų nuo Arbitražo komisijos sprendimo gavimo dienos negavę kompensacijos, el. laišku (portugalų ar anglų kalba) turi kreiptis į Portugalijos turizmo departamentą, reikalaujanti, kad būtų išmokėti pinigai iš Portugalijos kelionių turizmo ir garantijų fondo [toliau citatose ir tekste – Garantijų fondas], ir nurodyti sąskaitą, į kurią pinigai turi būti pervesti (Turizmo departamentas teiks konsultacijas)“; „2. Turistai, gavę pranešimus iš Arbitražo komisijos dėl dokumentų (turizmo paslaugų teikimo sutarties, mokėjimo dokumentų ir kt. įrodymų) vertimo į portugalų kalbą, prašomus dokumentus turi pateikti individualiai išverstus į portugalų kalbą ir patvirtintus vertėjo parašu, vertimo biure. Dokumentus privaloma pateikti per 30 dienų nuo pranešimo iš Portugalijos kompetentingos institucijos gavimo dienos (Turizmo departamentas teiks konsultacijas)“; „3. Turistai, gavę Arbitražo komisijos sprendimą, netenkinantį jų pretenzijos dėl pinigų už neįvykusią kelionę sugrąžinimo, turi tokias galimybes: 1) Gali kreiptis į Centrą dėl informacijos suteikimo dėl Arbitražo komisijos apskundimų tvarkos; 2) Turi teisę individualiai kreiptis į Lietuvos Respublikos teismą dėl nuostolių / žalos atlyginimo naudojantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra. Teismo sprendimas galėtų būti pagrindu reikalauti grąžinti dėl neįvykusios kelionės prarastus pinigus iš Garantijų fondo (Pagalbą teiktų Centras); 3) Turi teisę kreiptis su grupės ieškiniu į Lietuvos Respublikos teismą dėl nuostolių / žalos atlyginimo. Teismo sprendimas galėtų būti pagrindu reikalauti grąžinti dėl neįvykusios kelionės prarastus pinigus iš Garantijų fondo“; „4. Vartotojų ginčus ne teisme tvarka sprendžia Vartotojų tarnyba VTAI [Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas] IV skirsnio nustatyta tvarka. Ši tvarka taikoma ir nagrinėjant tarptautinius vartojimo ginčus, t. y., kai vartotojas prekių ar paslaugų užsakymo metu gyvena ne toje valstybėje narėje, kurioje yra įsisteigęs pardavėjas ar paslaugų teikėjas. Vadovaujantis VTAI 29(3) straipsnio 5 dalimi, kilus tarptautiniam vartojimo ginčui, vartotojas,

norintis kreiptis į kompetentingą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą kitoje valstybėje narėje, turi teisę gauti informaciją ir pagalbą iš Centro“;

2) 2016-12-15 Turizmo veiklos priežiūros skyriaus patarėjos Dalios Skučaitės elektroniniu paštu pateiktame laiške pažymėta: „Paaiškiname, kad Turizmo departamentas pagal kompetenciją neatlieka asmenų sudarytų sutarčių vertimo funkcijos“;

5.1.2. Turizmo departamentas neatsižvelgė į Seimo kontrolieriaus prašymą pateikti susirašinėjimo su Pareiškėja dokumentus ir šio tyrimo metu Seimo kontrolieriui nepateikė Pareiškėjos skunde nurodytų 2016-05-22, 2016-06-16 kreipimūsi į Turizmo departamentą bei Turizmo departamento atsakymų Pareiškėjai (tarp jų, 2016-05-24 rašto; pažymos 2.3 ir 2.5 punktai).

5.2. *Kokių veiksmų pagal teisės aktų reikalavimus Turizmo departamentas turėtų imtis, kad būtų apgintos Pareiškėjos (turizmo paslaugų vartotojos) teisės, kokių veiksmų ėmėsi arba ketina imtis ir kodėl (jeigu nesiėmė priemonių – nurodyti priežastis)*

5.2.1. „Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo (toliau citatose ir tekste vadinama – TĮ) 16 str. 12 p. Turizmo departamentas teisės aktų nustatyta tvarka atstovauja kelionių organizavimo paslaugų vartotojų interesams kelionių organizatoriaus įsisteigusio Lietuvoje nemokumo arba bankroto atvejais. **Nagrinėjamu atveju Kelionių organizatorius nėra pripažintas nemokiu ar bankrutavusiu ir yra įsisteigęs Portugalijoje.**

Pažymėtina, kad turistų (vartotojų) ir turizmo paslaugų teikėjų vartojimo ginčų sprendimas nėra Turizmo departamento funkcija. TĮ įstatymo 6 str. 8 d. numato, jog ginčus dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ikiteismine tvarka nagrinėja Vartotojų tarnyba Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau citatose ir tekste vadinama – VTAĮ) IV skirsnio nustatyta tvarka. Ši tvarka taikoma ir nagrinėjant tarptautinius vartojimo ginčus, t. y. kai vartotojas prekių ar paslaugų užsakymo metu gyvena ne toje valstybėje narėje, kurioje yra įsisteigęs pardavėjas ar paslaugų teikėjas. Vadovaujantis VTAĮ 29 str. 5 d., kilus tarptautiniam vartojimo ginčui, vartotojas, norintis kreiptis į kompetentingą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą kitoje valstybėje narėje, turi teisę gauti informaciją ir pagalbą iš Centro.“

5.2.2. „Nors vartojimo ginčų sprendimas nėra Turizmo departamento funkcija, Turizmo departamentas kartu su Ūkio ministerija ėmėsi aktyvių veiksmų, siekdamas padėti Lietuvos turistams susigrąžinti pinigus“:

1) „Kelionių organizatoriui 2016-06-05/06 el. paštu išsiuntė pranešimą (Turizmo departamentas gavo 2016-06-06) apie savo įsipareigojimų nevykdymą Lietuvos turistams. Šiame pranešime buvo nurodyta turistams dėl pinigų grąžinimo kreiptis į Garantijų fondą“;

2) „2016-06-06/09 Turizmo departamentas kreipėsi į Portugalijos turizmo departamentą ir Lietuvos Garbės Konsulą Lisabonoje Luiz Jose Estrela de Sa Pessoa dėl susidariusios situacijos ir nukentėjusių Lietuvos turistų, prašydamas pateikti informaciją apie pinigų grąžinimo Lietuvos turistams procedūrą. 2016-06-27 gautas atsakymas iš Portugalijos turizmo departamento, kad Kelionių organizatorius yra registruotas Nacionaliniame turizmo registre, yra įvykdęs visus reikalavimus ir kad Portugalijos turizmo departamentas pagal kompetenciją negali kištis į kelionių agentūrų veiklą.“

„Lietuvos Garbės Konsulas Lisabonoje [...] 2016-06-07 persiuntė Portugalijos turizmo departamento el. laišką, kuriame nurodytos bendrojo pobūdžio procedūros ir tvarka dėl nukentėjusių turistų kreipimosi į Garantijų fondą“;

3) „Atsižvelgdamas į pastarąją Garbės Konsulo persiustą informaciją, Turizmo departamentas 2016 m. birželio mėn. tinklalapyje ([www.tourism.lt](http://www.tourism.lt)) pateikė paraiškos dėl pinigų grąžinimo formą, kurią turistai turėjo užpildyti ir pateikti Portugalijos turizmo departamentui. Turistai, pateikę prašymus Arbitražo komisijai dėl pinigų grąžinimo, gavo informaciją iš Portugalijos kompetentingos institucijos portugalų kalba, ir jų buvo prašoma per 30 d. pateikti turizmo paslaugų teikimo sutarčių ir kitų susijusių dokumentų vertimus į portugalų kalbą“;

4) „Turizmo departamentas 2016-06-06 raštu Nr. SD-407 ir 2016-06-10 raštu Nr. SD-424 kreipėsi į Vartotojų tarnybą, prašydamas imtis reikiamų veiksmų informuojant nukentėjusius turistus apie jų pažeistų teisių gynimo tvarką siekiant žalos atlyginimo ir tarptautinių vartojimo ginčų nagrinėjimo procedūrą bei kreiptis į Portugalijos kompetentingą instituciją, prašant imtis

priemonių padėti Lietuvos vartotojams susigrąžinti pinigus už neįvykdytus Portugalijos kelionių organizatoriaus sutartinius įsipareigojimus (vadovaujantis 2004-10-27 Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo)“ (toliau citatose ir tekste vadinama – Reglamentas);

5) „Vartotojų tarnyba 2016-06-10 raštu Nr. 4-3178 rekomendavo Turizmo departamentui kreiptis į kompetentingas institucijas Portugalijoje su prašymu inicijuoti nemokumo ar bankroto procedūrą.“

„Vadovaujantis Lietuvos Respublikos įmonių bankroto įstatymu, Turizmo departamentas neturi teisės pateikti pareiškimą teismui dėl bankroto bylos iškelimo įmonei.“

„Vadovaujantis 2000-05-29 Tarybos Reglamentu (EB) Nr. 1346/2000 dėl bankroto bylų 3 straipsniu, „Valstybės narės, kurios teritorijoje yra skolininko pagrindinių turtinių interesų vieta, teismai turi jurisdikciją iškelti bankroto bylą. Jei tai yra bendrovė arba juridinis asmuo, kai nėra priešingų įrodymų, laikoma, kad jos pagrindimų turtinių interesų vieta yra jos registruota buveinė. Jei skolininko pagrindinių turtinių interesų vieta yra valstybės narės teritorijoje, kitos valstybės narės teismai turi jurisdikciją iškelti tokiam skolininkui bankroto bylą tik tuo atveju, jei jam tos kitos valstybės narės teritorijoje priklauso įmonė.“

Turizmo departamentas 2016-06-14 pateikė Vartotojų tarnybai užpildytą kreipimosi į kompetentingą Portugalijos instituciją formą su visa turima informacija“;

6) „2016-06-15 Turizmo departamentas kreipėsi į Policijos departamentą prie VRM [Vidaus reikalų ministerija] dėl Agentūros veiklos teisėtumo. 2016-06-30 gautas Kauno apskrities VPK [vyriausiasis policijos komisariatas] atsakymas, kuriame atsisakyta pradėti ikiteisminį tyrimą“;

7) „2016 m. liepos mėn. Turizmo departamentas išvertė ir Turizmo departamento tinklalapyje (www.tourism.lt) patalpino standartinės turizmo paslaugų teikimo sutarties, kurią Lietuvos turistai pasirašė su Kelionių organizatoriumi, vertimą į portugalų kalbą“;

8) „2016 m. liepos mėn. įvyko tarpinstitucinis pasitarimas Teisingumo ministerijoje, kuriame dalyvavo Ūkio ministerijos, Turizmo departamento, Vartotojų tarnybos ir Centro specialistai“ (toliau citatose ir tekste vadinama – Pasitarimas);

9) „2016-08-01 Turizmo departamentas raštu kreipėsi į Portugalijos ekonomikos ministeriją ir Portugalijos turizmo departamentą (kopija Europos Komisijos Teisingumo ir Vartotojų Generaliniam Direktoratui) dėl tarnybinės pagalbos, siekiant padėti Lietuvos turistams susigrąžinti pinigus. Atsakymas negautas“;

10) „2016-10-25 Turizmo departamentas kreipėsi į Portugalijos Turizmo departamentą, prašydamas suteikti informaciją, kokius dokumentus, nepažeisdami Portugalijos teisės reikalavimų, turi pateikti nukentėję Lietuvos turistai dėl sumokėtų pinigų susigrąžinimo. Atsakymas negautas“;

11) „2016-10-25 Ūkio ministerijos ir Turizmo departamento atstovai iškėlė ir pristatė klausimą dėl Kelionių organizatoriaus įsipareigojimų nevykdymo Lietuvos turistams ir bendradarbiavimo su Portugalijos kompetentingomis institucijomis Europos Komisijos ekspertų susitikime dėl 2015-11-25 Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių perkėlimo į nacionalinę teisę“ (toliau citatose ir tekste vadinama – Direktyva 2015/2302);

12) „2016 m. lapkričio mėnesį Turizmo departamento direktorė Londone kreipėsi į Lietuvos Respublikos ambasadą Jungtinėje Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystėje, prašydama tarpininkauti padedant susisiekti su Portugalijos kompetentinga institucija bei teikti aktualią informaciją apie taikomas procedūras, teiktinus dokumentus pagal Portugalijos nacionalinius teisės aktus“;

13) „2016-12-07 tarpininkaujant Lietuvos Respublikos ambasadai Jungtinėje Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystėje bei Lietuvos Garbės Konsului [...] Lisabonoje įvyko Ūkio ministerijos ir Turizmo departamento atstovų susitikimas su Portugalijos Turizmo departamento specialistais. Susitikimo metu gauta informacija, jog Kelionių organizatorius nėra pripažintas nemokiu, jo atžvilgiu nėra pradėta bankroto procedūra. Taip pat aptarti klausimai dėl

administracinių procedūrų, kurios taikomos nagrinėjant Lietuvos turistų prašymų grąžinti pinigus, sprendimų priėmimo ir jų apskundimo tvarka, ir kt. Dėl vertimų į portugalų kalbą susitikimo metu Portugalijos turizmo departamento specialistai paaiškino, jog turistų prašymų dėl pinigų grąžinimo nagrinėjimo procedūra vykdoma pagal Portugalijos nacionalinius teisės aktus, t. y. portugalų kalba. Taip pat pažymėta, kad į Arbitražo komisiją turistai turi kreiptis individualiai, ir kiekvienas prašymas nagrinėjamas atskirai. Taigi visi turistai, gavę pranešimus iš Arbitražo komisijos dėl dokumentų (turizmo paslaugų teikimo sutarties, mokėjimo dokumentų ir kt. įrodymų) vertimo į portugalų kalbą, prašomus dokumentus turi pateikti individualiai, išverstus į portugalų kalbą ir patvirtintus vertimų biuro“;

14) „2016-12-12 Turizmo departamentas iniciavo tarpinstitucinį pasitarimą, kuriame dalyvavo Ūkio ministerijos, Turizmo departamento, Teisingumo ministerijos, Vartotojų tarnybos, Centro [...] atstovai. Susitikimo metu aptarta susidariusi situacija, vizito Portugalijoje rezultatai bei pasiūlymai dėl tolesnių veiksmų ginant Lietuvos turistų interesus“ (toliau citatose ir tekste vadinama – Pasitarimas-2);

15) „2016-12-13 Turizmo departamentas, Vartotojų tarnyba ir Centras išplatino pranešimą spaudai, kuriame pateikta informacija dėl tolesnių Lietuvos turistų veiksmų, siekiant susigrąžinti pinigus, sumokėtus už Kelionių organizatoriaus neįvykdytas keliones“;

16) „Turizmo departamentas, gavęs iš Lietuvos turistų informaciją, kad Arbitražo komisija atmets Lietuvos turistų prašymus dėl sumokėtų pinigų už kelionę grąžinimo, 2017-01-13 raštu kreipėsi į Arbitražo komisiją (kopijos: Portugalijos turizmo departamentui, Europos Komisijai, Lietuvos Respublikos ambasadai Jungtinėje Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystėje), prašydamas suteikti išsamią informaciją dėl Lietuvos turistų teisių gynimo [„dėl kokių priežasčių Arbitražo komisija atmetė Lietuvos turistų prašymus dėl nuostolių atlyginimo, net tais atvejais, kai Lietuvos turistai įvykdė visus papildomus prašymus Komisijai ir pateikė visus prašomus papildomus dokumentus. Pagrindinis rašto tikslas, kad Lietuvos turistų prašymai nebūtų atmesti dėl formalių priežasčių, nes visi šie prašymai Arbitražo komisijai yra pateikti asmenų, gyvenančių kitoje ES šalyje, kad šie asmenys turi labai ribotas galimybes tinkamai ginti savo teises, dėl atstumo, kalbos barjero ir dėl Portugalijos teisės žinių ir teisinių procedūrų stokos“]. Atsakymas dar negautas“ („Lietuvos Respublikos ambasadai Jungtinėje Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystėje ambasadorė vasario mėnesį planuoja vizitą į Lisaboną, kurio metu bus aptariamas ir Lietuvos turistų patirtų nuostolių atlyginimo klausimas“).

5.2.3. „Turizmo departamentas nuo 2016 m. birželio mėn. nuolat teikia informaciją ir konsultacijas turistams, nukentėjusiems dėl Kelionių organizatoriaus veiklos. Turizmo departamentas renka duomenis apie nukentėjusius turistus – šiuo metu sąrašas yra 283 turistai. Turistų patirti nuostoliai siekia apie 120 000 eurų. Manytina, iš viso gali būti per 300 nukentėjusių turistų ir turistų nuostoliai gali siekti 140–150 tūkst. eurų.“

5.3. *Ar Turizmo departamentas yra atlikęs Kelionių organizatoriaus kontrolę (įskaitant finansinę) Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka. Jeigu taip – informuoti apie rezultatus, jeigu ne – nurodyti priežastis* – „Turizmo departamentas, vadovaudamasis TĮ 16 str. 1 d., vykdo Lietuvoje įsisteigusių kelionių organizatorių kontrolę (įskaitant finansinę) pagal ūkio ministro 2015-12-23 įsakymu Nr. 4-833 patvirtintą tvarką. Minėtas teisės aktas nenumato galimybės atlikti veiklos kontrolę (įskaitant finansinę) kelionių organizatorių, įsisteigusių ne Lietuvoje. Pažymėtina, kad Kelionių organizatorius yra įsisteigęs Portugalijoje, Madeiroje (įmonės kodas PT 509719656), ir šio Kelionių organizatoriaus priežiūrą vykdo Portugalijos kompetentingos institucijos.“

5.4. *Paaiškinti Kelionių organizatoriaus įtraukimo į laikinų kelionių organizatorių sąrašą priežastis*

5.4.1. „2015-03-15 el. paštu į Turizmo departamentą kreipėsi Kelionių organizatoriaus, įsisteigusio Portugalijoje, Madeiroje, direktorius C, prašydamas leisti laikinai teikti kelionių organizavimo (išvykstamojo turizmo į Madeiros salą) paslaugas Lietuvoje. Kartu su prašymu Kelionių organizatorius pateikė dokumentus portugalų kalba. Turizmo departamentas 2 kartus per IMI sistemą pateikė užklausą (Nr. 41199) dėl kelionių organizavimo veiklos. 2015-05-19 ir 2015-06-01 Turizmo departamentas kreipėsi į kompetentingą Portugalijos instituciją –Portugalijos

ekonomikos ministeriją dėl Kelionių organizatoriaus veiklos bei dėl informacijos apie kompetentingą instituciją, Kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto atveju.“

„2015-06-23 ir 2015-08-05 gauti atsakymai per IMI sistemą, kad pagal Portugalijos teisę Portugalijoje įsisteigęs kelionių organizatorius turi būti registruotas Portugalijos nacionaliniame registre, turi turėti civilinės atsakomybės draudimą ir turi sumokėti Turizmo ir kelionių garantiniam fondui 2.500,00 eurų, kad Kelionių organizatorius turi Civilinės garantijos / draudimo polisą (Nr. 201735874) ir kad kompetentinga institucija Kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto atveju yra Arbitražo komisija prie Portugalijos turizmo departamento.“

„2015-10-09 Turizmo departamentas išsiuntė raštą Nr. SD-1117 Agentūrai, kuri tarpininkavo parduodama Kelionių organizatoriaus organizuotas keliones į Portugaliją (Madeirą ir Azorų salas), informuodamas, kad Agentūra negali parduoti Kelionių organizatoriaus organizuotų turistinių kelionių.

Turizmo departamentas 2015-10-16 raštu SD-1133 pakartotinai kreipėsi į Portugalijos turizmo departamentą dėl informacijos pateikimo.

Portugalijos turizmo departamentas 2015-10-30 atsakė, kad Kelionių organizatorius yra kelionių organizatorius Portugalijoje, kuris turi teisę verstis užsakomųjų skrydžių ir kelionių organizavimo veikla. Jis įregistruotas Nacionaliniame turizmo registre ir įvykdęs visus keliamus reikalavimus, kad draudimo polisas yra priimamas visame pasaulyje, jis apima tik nelaimingus atsitikimus ir panašius nuostolius. Bankroto ir nemokumo atveju Kelionių organizatorius dalyvauja Portugalijos Turizmo ir kelionių garantinio fondo veikloje, kad kompetentinga organizacija yra Portugalijos turizmo departamentas.“

5.4.2. „Turizmo departamento Kelionių organizatoriaus pažymėjimų išdavimo, jų galiojimo sustabdymo, atnaujinimo ir panaikinimo komisija [toliau citatose ir tekste vadinama – Komisija] 2015-10-30 organizavo Komisijos posėdį (protokolas Nr. PI-70) ir įvertinusi Kelionių organizatoriaus pateiktus dokumentus, atstovų paaiškinimus bei Portugalijos turizmo departamento 2015-10-30 pateiktą informaciją, vadovaudamasi TĮ ir Komisijos nuostatais, patvirtintais Turizmo departamento direktoriaus 2015-02-27 įsakymu Nr. V-43, priėmė sprendimą Kelionių organizatorių įtraukti į užsienio kelionių organizatorių Laikino kelionių organizavimo paslaugų teikimo Lietuvoje sąrašą (toliau – Sąrašas), skelbiamą Turizmo departamento svetainėje.“

5.4.3. „2016-06-06 gavus informaciją iš Kelionių organizatoriaus, kad [...] atšaukia 5 organizuotas keliones ir kad neketina Lietuvos turistams gražinti sumokėtus pinigus už keliones, Turizmo departamento Komisija 2016-06-06 protokolu Nr. PI-28 (papildytas 2016-06-16 protokolu Nr. PI-29) priėmė sprendimą išbraukti Kelionių organizatorių iš Sąrašo“ (Turizmo departamento direktorius apie tai informavo Kelionių organizatorių 2016-06-06 raštu Nr. SD-408).

Komisijos 2016-06-06 protokole pažymėta:

1) Kelionių organizatorius informavo Turizmo departamentą, kad „neatgavus piniginių įmokų pagal nutrauktą kontraktą su aviakompanija [...] visiems keliautojams už atšauktas keliones į Madeiros ir Azorų salas 2016/05/20 [...] sumokėti pinigai už kelionę pagal sudarytas turizmo paslaugų sutartis tarp keliautojo ir Agentūros arba Kelionių organizatoriaus bus gražinami Portugalijos turizmo ministerijos, Garantinio fondo“;

2) „Vadovaujantis Turizmo įstatymo 6 str. 5 d. nuostatomis – nutraukus turizmo paslaugų sutartį, kelionių organizatoriui ir (ar) kelionių pardavimo agentui atsiranda pareiga gražinti turistui visus ar dalį už organizuotą turistinę kelionę sumokėtų pinigų, pinigai turi būti gražinti į turisto nurodytą sąskaitą per 10 darbo dienų nuo turizmo paslaugų teikimo sutarties nutraukimo, t. y. Kelionių organizatoriui per 10 darbo dienų neįvykdžius pareigos gražinti turistui visus ar dalį už organizuotą / -as turistines keliones sumokėtų pinigų, darytina išvada, kad Kelionių organizatorius negali vykdyti prisiimtų įsipareigojimų turistams“;

3) „Komisijos narė D. Skučaitė siūlo pirmiausia užklausti Portugalijos turizmo departamento ir svarstyti šį klausimą gavus atsakymą, nes neižvelgia išbraukimui teisinio pagrindo ir siūlo apsiriboti informacija svetainėje apie Kelionių organizatoriaus veiklą / neveiklą. Komisijos narė D. Skučaitė susilaiko nuo siūlymo išbraukti“;

4) Komisija nutarė: „Siūlyti Turizmo departamento direktoriui išbraukti Kelionių organizatorių iš laikinų kelionių organizavimo paslaugų teikėjų Lietuvos Respublikoje sąrašo,

informuoti apie tai Kelionių organizatorių“ (Komisijos 2016-06-16 protokolo 3 punkte nutarta ankstesnio protokolo nutariamąją dalį pakeisti ir ją išdėstyti taip: „Išbraukti Kelionių organizatorių [...]“).

5.5. *Paaiškinti galimai tik vienos turizmo paslaugų sutarties išvertimo į portugalų kalbą priežastis: „Kodėl negalima išversti visų sutarčių variantų“* – „Turizmo departamentas išvertė ir interneto tinklalapyje patalpino ne konkrečios, o Kelionių organizatoriaus parengtos standartinės turizmo paslaugų teikimo sutarties, kurios sąlygos buvo derintos su Vartotojų tarnyba, Teisingumo ministerija bei Turizmo departamentu, vertimą į portugalų kalbą. Pažymėtina, kad šiam vertimui Turizmo departamentas turėjo naudoti kitas lėšas, kadangi tokių asignavimų Turizmo departamento biudžetas nenumato.“

5.6. *Ar Turizmo departamentas neturėjo pareikalauti, jog sutartys būtų sudaromos dviem kalbomis*

5.6.1. „Turizmo paslaugų teikimo sutarties sampratą, turinį, formą ir kt. nustato Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (toliau citatose ir tekste vadinama – CK) (6.747–6.755 str.) ir TĮ 6 str. Turizmo paslaugų teikėjo (kelionių organizatoriaus ir kelionių pardavimo agento) teikiamos turistui sudaryti turizmo paslaugų sutartys turi atitikti standartinėmis turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygoms, kurios parengiamos vadovaujantis CK ir TĮ ir kurias tvirtina Turizmo departamentas.“

5.6.2. „Teikiamos turistui (vartotojui) informacijos [turinį] iki turizmo paslaugų sutarties sudarymo, sudarymo metu ir po sutarties sudarymo reglamentuoja CK, TĮ bei VTAĮ. Be kita ko, VTAĮ 5 str. 1 d. numato, jog „[...] pardavėjas, paslaugos teikėjas vartotojams privalo valstybine kalba suteikti CK ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją [...]. Kituose įstatymuose gali būti nustatyta gamintojo, pardavėjo, paslaugos teikėjo pareiga CK ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją vartotojams pateikti valstybine ir kita kalba.“

„Atkreiptinas dėmesys, kad TĮ nenumato pardavėjo, paslaugos teikėjo pareigos CK kodekse ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją (tarp jų, ir sutartis) turistams (vartotojams) [pateikti] kita kalba, todėl Turizmo departamentas neturi teisinio pagrindo reikalauti iš turizmo paslaugų teikėjo, jog sutartys su turistais būtų sudaromos keliomis kalbomis.“

5.7. *Ar šiuo metu yra pakankamas teisinis problemų, nurodytų Pareiškėjos skunde Seimo kontrolieriui, sprendimo reglamentavimas?*

„TĮ ir CK nustato turizmo verslo organizavimo principus, reikalavimus turizmo paslaugų teikimui ir turistų teisių apsaugai, valstybės ir savivaldybių institucijų kompetenciją turizmo srityje. Turistų (vartotojų) teisių apsaugą reglamentuoja VTAĮ, t. y. turistų (vartotojų) ir turizmo paslaugų teikėjų vartojimo ginčų sprendimas yra pakankamai reglamentuotas.“

„[...] nagrinėjamas atvejis dėl Portugalijos Kelionių organizatoriaus išryškino tarpvalstybinio bendradarbiavimo problemas (Portugalijos kompetentingų institucijų reikalingos informacijos Lietuvos institucijoms neteikimas) bei Europos Sąjungos vartotojų ginčų sprendimo mechanizmo (pažeistų vartotojų teisių gynimo srityje) neefektyvumą.“

5.8. *Ar iš tiesų „Šis klausimas neranda atgarsio Europarlamente, Europos Komisijoje?“*

„Kaip jau buvo minėta anksčiau, 2016-10-25 Ūkio ministerijos ir Turizmo departamento atstovai iškėlė ir pristatė klausimą dėl Kelionių organizatoriaus įsipareigojimų nevykdymo Lietuvos turistams ir bendradarbiavimo su Portugalijos kompetentingomis institucijomis Europos Komisijos ekspertų susitikime [...]. Atsiliepimų ar pasiūlymų iš Europos Komisijos negauta. Pažymėtina, jog Europos Komisijos Vartotojų ir teisės departamentas nuolat informuojamas apie susidariusią situaciją, domisi bei stebi situaciją.“

5.9. *Ar „teisinės institucijos turi susidomėti Kelionių organizatoriaus veikla“; jeigu taip – ar Turizmo departamentas tai inicijavo (jeigu ne – nurodyti priežastis)* – „2016-06-15 Turizmo departamentas kreipėsi į Policijos departamentą prie VRM dėl Agentūros veiklos teisėtumo. 2016-06-30 gautas Kauno apskrities VPK atsakymas, kuriame atsisakyta pradėti ikiteisminį tyrimą.“

5.10. *Ar „šis tarptautinis skandalas turi būti sprendžiamas valstybiniu mastu“; jeigu taip – kokiū būdu ir ar klausimas yra sprendžiamas (jeigu ne – nurodyti priežastis).*

„Šis klausimas yra ir buvo sprendžiamas tarp institucijų, bendradarbiaujant Turizmo departamentui su Ūkio ir Teisingumo, Užsienio reikalų ministerijomis, Vartotojų tarnyba, Centru,



SOLVIT, Lietuvos Respublikos ambasada Jungtinėje Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystėje.“

5.11. *Pateikti siūlymus, kaip nagrinėjamu atveju valstybė galėtų ir turėtų apginti Pareiškėjos interesus* – siūlymai nepateikti.

6. Iš Vartotojų tarnybos Seimo kontrolieriui pateiktų paaiškinimų bei dokumentų nustatyta toliau pateikiama informacija (pagal Seimo kontrolieriaus pateiktus klausimus, prašymus).

6.1. *Dėl Pareiškėjos prašymo nagrinėjimo Vartotojų tarnyboje procedūros, eigos ir rezultatų*

6.1.1. „Pažymime, kad Vartotojų tarnyba 2016-06-01 gavusi Pareiškėjos prašymą (reg. Nr. 7-1366) [...] dėl atšauktos Kelionių organizatoriaus, kurį Lietuvos Respublikoje atstovauja Agentūra, organizuojamos turistinės kelionės į Azorų salas ir dėl to patirtos turtinės žalos atlyginimo (įskaitant kompensacijos pagal 2004-02-11 Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004, nustatantį bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles, atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju (toliau – Reglamentas), išmokėjimą), pradėjo neteisminę ginčo sprendimo procedūrą, kuri yra reglamentuojama VTAĮ VI skirsnyje „Vartotojų teisių gynimas ne teisme“ įtvirtintomis teisės normomis.“

6.1.2. „Vartotojų tarnyba, vadovaudamasi VTGI 23<sup>2</sup> straipsnio 2 dalimi, 24 straipsnio 1 dalimi bei 25 straipsnio 9 dalimi, 2016-06-10 raštu Nr. 4-3112 [...] kreipėsi į Kelionių organizatorių bei Agentūrą, siūlydama ginčą išspręsti taikiai ir informuoti Pareiškėją ir Vartotojų tarnybą apie priimtus sprendimus, o ginčo neišsprendus taikiai, pateikti motyvuotus paaiškinimus bei juos pagrindžiančius dokumentus dėl Pareiškėjos prašyme išdėstytų aplinkybių.“

6.1.3. „[...] Vartotojų tarnyba, atsižvelgdama į tai, kad Pareiškėja dėl atšaukto skrydžio reikalavo kompensacijos išmokėjimo pagal Reglamentą, vadovaudamasi VTGI 24 straipsnio 2 dalimi, Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymo 70 straipsnio 1 ir 2 dalimis bei susisiekiama ministro 2011-04-18 įsakymu Nr. 3-233 patvirtintų Civilinės aviacijos administracijos nuostatų 12.3.2 ir 12.8 punktais, 2016-06-10 raštu Nr. 4-3103 [...] kreipėsi į Civilinės aviacijos administraciją, prašydama pateikti išvadą, ar nebuvo pažeistos Reglamento nuostatos ir ar Pareiškėjai bei kartu su ja vykusiame Pareiškėjos vyrui priklauso kompensacija pagal šį teisės aktą.“

6.1.4. „Pažymime, kad Vartotojų tarnyba 2016-06-10 raštu Nr. 4-3123 [...] informavo Pareiškėją apie aukščiau minėtus Vartotojų tarnybos veiksmus [...], ginčo nagrinėjimo procedūros Vartotojų tarnyboje ypatumus ir Pareiškėjos teises ginčo nagrinėjimo metu.“

6.1.5. „Pareiškėja 2016-06-17 informavo Vartotojų tarnybą, jog dėl pinigų grąžinimo ji taip pat kreipėsi į Portugalijos turizmo garantinį fondą, bei pateikė kreipimosi kopiją [...]“.

6.1.6. „Vartotojų tarnyba 2016-06-22 gavo Civilinės aviacijos administracijos raštą Nr. 12R-1268 [...], kuriame nurodoma, kad Reglamentas taikomas skrydžiams, kurie yra organizuotos turistinės kelionės dalis, išskyrus atvejus, kai organizuota turistinė kelionė atšaukiama dėl kitų priežasčių nei skrydžio atšaukimas. Šiuo atveju nėra aišku, ar Pareiškėjos kelionė neįvyko dėl to, kad oro vežėjas atšaukė skrydį, ar dėl to, kad buvo atšaukta visa organizuota turistinė kelionė. Atsižvelgiant į tai, Civilinės aviacijos administracija nurodė, kad kreipėsi į oro vežėją „D“ prašydama paaiškinti 2016-05-20 skrydžio atšaukimo priežastis bei pateikti dokumentus. Taip pat minėtu raštu Civilinės aviacijos administracija nurodė, kad nustačiusi papildomas aplinkybes informuos apie tai Vartotojų tarnybą.“

„2017-01-17 elektroniniu laišku [...] Civilinės aviacijos administracija informavo Vartotojų tarnybą, kad aviakompanija „D“ ir Ispanijos bendrovė „E“ savo atsakymuose patvirtino, kad sutartį dėl skrydžių nutraukė Kelionių organizatorius. Civilinės aviacijos administracija nurodė, kad šiuo atveju Pareiškėjos kelionė neįvyko dėl to, kad Kelionių organizatorius neįvykdė savo įsipareigojimų, todėl manytina, kad Reglamento nuostatos nėra taikomos.“

6.1.7. „Atkreiptinas dėmesys, kad Vartotojų tarnyba atsakymų į 2016-06-10 raštą Nr. 4-3112 negavo nei iš Kelionių organizatoriaus, nei iš Agentūros (pažymėtina, kad Vartotojų tarnyba kiekvieną kartą gavusi naują vartotojo (-os) prašymą dėl Portugalijos Kelionių organizatoriaus, atstovaujamo Agentūros, atšauktų kelionių ir dėl to patirtos žalos atlyginimo (šiai dienai dėl šių paslaugų teikėjų netinkamai suteiktų paslaugų iš viso yra gauta 18 prašymų), kreipiasi

į Kelionių organizatorių bei į Agentūrą, tačiau iki šios dienos iš minėtų bendrovių atsakymų nėra gavusi.“

6.1.8. „Vartotojų tarnyba, atsižvelgdama į tai, jog Pareiškėja dėl pinigų gražinimo kreipėsi į Portugalijos turizmo garantinį fondą, tačiau atsakymas dėl minėto fondo priimto sprendimo dėl pinigų gražinimo nebuvo gautas, bei vadovaudamasi VTGI 25 straipsnio 11 dalies 3 punktu, numatančiu, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sustabdo ginčo nagrinėjimą, jeigu yra atliekama administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo, 2016-08-29 priėmė nutarimą „Dėl X prašymo nagrinėjimo sustabdymo“ Nr. 10-563 [...]. 2016-09-07 raštais Nr. 4-5190 ir Nr. 4-5189 [...] apie priimtą sprendimą sustabdyti Pareiškėjos prašymo nagrinėjimą buvo informuota Kelionių organizatorius, Agentūra bei Pareiškėja, taip pat Pareiškėjos buvo paprašyta informuoti Vartotojų tarnybą, kai tik Pareiškėja gaus atsakymą iš Portugalijos turizmo garantinio fondo apie priimtą sprendimą dėl pinigų už neįvykusią kelionę gražinimo.“

6.1.9. „Pažymėtina, kad tuo atveju, jeigu Vartotojų tarnyba nagrinėdama vartotojų, kurie dėl pinigų gražinimo taip pat kreipėsi į Portugalijos turizmo garantinį fondą, prašymus, nesulaukusi, kol vartotojai pateiks atsakymus, gautus iš Portugalijos turizmo garantinio fondo, būtų priėmusi sprendimus dėl vartotojų prašymuose išdėstytų aplinkybių, atsirastų galimybė susidaryti situacijai, kai vartotojai, gavę sprendimus tenkinti jų reikalavimus tiek iš Vartotojų tarnybos, tiek iš Portugalijos turizmo garantinio fondo, turėtų du sprendimus, kurių pagrindu galėtų reikalauti pinigų gražinimo.

Pareiškėja 2017-01-18 telefoninio pokalbio metu informavo Vartotojų tarnybą, kad Portugalijos turizmo garantinio fondo prašymą pateikti dokumentus portugalų kalba įvykdė, tačiau atsakymo apie priimtą sprendimą dėl pinigų už neįvykusią kelionę gražinimo, iš minėtos institucijos vis dar negavo.

Pažymėtina, kad tuo atveju, kai Portugalijos turizmo garantinis fondas priims sprendimą atmesti Pareiškėjos prašyme keliamą reikalavimą gražinti pinigus už neįvykusią kelionę ir Pareiškėja Vartotojų tarnybai pateiks minėto sprendimo kopiją, arba jei Pareiškėja nuspręs atsiimti savo prašymą iš Portugalijos turizmo garantinio fondo ir pateiks tai pagrindžiančius įrodymus, arba, paaiškėjus kitoms aplinkybėms, Vartotojų tarnyba atnaujins Pareiškėjos prašymo nagrinėjimą ir vadovaudamasi VTGI 27 straipsniu priims privalomojo pobūdžio sprendimą dėl ginčo esmės.“

## 6.2. *Dėl Vartotojų tarnybos veiksmų siekiant apginti Pareiškėjos teises.*

6.2.1. „Informuojame, kad Ūkio ministerija, Teisingumo ministerija, Turizmo departamentas, Centras bei Vartotojų tarnyba bendradarbiauja ir nuolat keičiasi gauta naujausia informacija sprendžiant kilusias problemas dėl Kelionių organizatoriaus vykdytos veiklos Lietuvos Respublikoje. Pažymėtina, kad susitikimų metu aptarta vartotojams aktuali informacija yra skelbiama Turizmo departamento, Centro bei Vartotojų tarnybos internete tinklalapiuose. Naujausia informacija buvo paskelbta 2016-12-14 [...].“

6.2.2. „Vartotojų tarnyba, įvertinusi Portugalijos Kelionių organizatoriaus vykdomą veiklą, siekdama apginti Lietuvos vartotojų interesus bei vadovaudamasi 2004-10-27 Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (toliau – Reglamentas Nr. 2006/2004), nustatyta procedūra, kreipėsi į Portugalijos ūkio ir maisto saugos instituciją (ši institucija Portugalijos Respublikoje pagal Reglamentą yra atsakinga institucija už ES direktyvoje 90/314/EEB įtvirtintus vartotojų teisių pažeidimus). Kreipimesi buvo prašoma imtis būtinų priemonių, kad būtų atlyginti nuostoliai ir sugrąžintos visos piniginės lėšos turistams, sudariusiems turizmo paslaugų teikimo sutartis su Kelionių organizatoriumi. Taip pat buvo prašoma suteikti informaciją apie Portugalijos turizmo garantinio fondo nustatytus reikalavimus teikiamiems dokumentams, procedūroms, terminams ir kt. Pažymėtina, kad Vartotojų tarnyba po pakartotinio kreipimosi gavo Portugalijos ūkio ir maisto saugos institucijos atsakymą, kuriame pažymima, kad minėta institucija neturi jurisdikcijos Madeiros saloje, todėl patarė kreiptis į regioninę ekonominės veiklos instituciją, veikiančią Madeiros ir Azorų salose, arba į „Direcao Regional Turismo of Madeira“. Atsižvelgdama į gautą atsakymą ir į tai, kad šios institucijos nėra prisijungusios prie Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo sistemos pagal Reglamentą Nr. 2006/2004, Tarnyba paprašė Portugalijos ūkio ir maisto saugos institucijos perduoti visą medžiagą tyrimui Madeiros

atsakingoms institucijoms pagal kompetenciją. Po papildomo prašymo Portugalijos ūkio ir maisto saugos institucija atsakė, kad gautas prašymas imtis priemonių perduotas kompetentingai institucijai [...]. Kol kas atsakymo Vartotojų tarnyba nėra gavusi, taip pat nebuvo atsakyta į prašymą pateikti informaciją apie Portugalijos turizmo garantinio fondo taikomą kompensavimo procedūrą.“

6.2.3. „2016-06-02 Vartotojų tarnyba raštu Nr. 4-2924 [...] informavo Turizmo departamentą apie iš Centro gautą informaciją apie Portugalijos Kelionių organizatoriaus kaip juridinio asmens statusą. Gavus Turizmo departamento atsakymą (2016-06-06 rašto Nr. SD-407 [...]), Vartotojų tarnyba 2016-06-10 raštu Nr. 4-3178 [...] kreipėsi į Turizmo departamentą nurodydama, kad pagal visą turimą informaciją, Vartotojų tarnybos nuomone, Portugalijos Kelionių organizatorius galimai yra nemokus, todėl Turizmo departamentui tikslinga kreiptis į kompetentingas institucijas Portugalijoje su prašymu inicijuoti nemokumo ar bankroto procedūrą, kuri užtikrintų vartotojų teisę atgauti sumokėtus pinigus vadovaujantis 1990-06-13 Tarybos direktyvos 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų nuostatomis.“

6.2.4. „Vartotojų tarnyba, atsižvelgdama į tai, jog vartotojams nebuvo suteiktos turizmo paslaugos, t. y. neįvyko 2016-03-28 bei 2016-05-20 organizuojamos turistinės kelionės į Portugaliją, o Agentūros bei Kelionių organizatoriaus internetiniuose tinklalapiuose buvo skelbiama informacija apie ateityje planuojamas keliones į Portugaliją, 2016-05-25 nutarimu Nr. 12 NKV-64 [...] pradėjo procedūrą dėl Agentūros galimo Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo [toliau citatose ir tekste vadinama – NKVVDI] pažeidimo. Pažymėtina, kad Vartotojų tarnybos komisija 2016-09-15 priėmė nutarimą Nr. 12 NKV-115 (toliau – Nutarimas Nr. 12 NKV-115) [...], kuriuo už Vartotojų tarnybos reikalavimo pateikti informaciją ir dokumentus, reikalingus Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimui tirti, nevykdymą skyrė Agentūrai 1500,00 EUR baudą.“

Šiame nutarime konstatuota:

1) Turizmo departamentas nurodė, kad „Agentūros, atstovaujančios Kelionių organizatorių, veikla, kai keletą kartų vartotojams nebuvo suteiktos neplanuotos paslaugos – 2015-12-30, 2016-03-28 bei 2016-05-20 dienomis suplanuotos kelionės į Portugaliją, kurias vartotojai išgijo už patrauklią kainą, galimai yra nesąžininga“, „nėra žinoma, kiek 2015-12-20 bei 2016-03-28 planuotoms turistinėms kelionėms buvo sudaryta paslaugų teikimo sutarčių“, „Turizmo departamentas neturi duomenų apie organizuotų kelionių atšaukimo pagrįstumą“, „dėl atšauktų kelionių yra gavęs vartotojų skambučių bei elektroninių paklausimų, kad už neįvykusią 2016-03-28 kelionę vartotojams pinigai iki 2016-04-14 nebuvo grąžinti, nors turizmo paslaugų teikimo sutartyje yra numatytas 10 darbo dienų nuo turizmo paslaugų sutarties nutraukimo terminas grąžinti pinigus vartotojams“;

2) Vartotojų taryba nustatė, kad Agentūra „internetu puslapyje [...] šiuo metu [2016-05-25] vis dar yra skelbiama informacija apie [...] ateityje planuojamas 4 keliones į Portugaliją [...]. Tokia pat informacija pateikiama Kelionių organizatoriaus interneto tinklalapyje [...]“.

„Vartotojų tarnyba vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 26 straipsnio 3 dalimi 2016-10-24 raštu Nr. 4-6241 [...] antstoliui F perdavė vykdymui nutarimo Nr. 12NKV-115 kopiją. Tarnyba telefonu susisiekė su minėto antstolio F kontora ir buvo informuota, jog nutarimas yra vykdomas, tačiau Agentūra turto neturi, o bendrovės sąskaitos yra areštuotos.“

6.2.5. „Vartotojų tarnyba 2016-06-20 raštu Nr. 4-3472 [...] kreipėsi į Policijos departamentą prie Vidaus reikalų ministerijos prašydama įvertinti Agentūros vykdomos veiklos galimą atitikimą Lietuvos Respublikos baudžiamajame kodekse įtvirtintų nusikalstamų veikų turtinėms teisėms ir turiniams interesams požymiams bei esant įstatymų numatytiems pagrindams inicijuoti ikiteisminį tyrimą dėl Agentūros galimai neteisėtų veiksmų vartotojų atžvilgiu ir nustačius neteisėtus veiksmus stabdyti internetinių tinklalapių [...] veikimą.“

„Vartotojų tarnyba 2016-07-14 gavo Kauno apskrities vyriausiojo policijos komisariato raštą Nr. 20-S-108065(1-16K) [...], kuriuo buvo atsisakyta pradėti ikiteisminį tyrimą, atsižvelgiant į tai, kad Vartotojų tarnyba yra pradėjusi procedūrą dėl Agentūros galimo NKVVDI pažeidimo, o ginčai tarp Agentūros ir vartotojų yra kilę iš civilinių teisinių santykių.“

6.2.6. „Vartotojų tarnyba atsižvelgdama į tai, kad dėl Kelionių organizatoriaus, kurią atstovauja Agentūra, atšauktos turistinės kelionės kreipėsi nemažai vartotojų, 2016-06-23 raštu

Nr. 4-3532 [...] kreipėsi į Turizmo departamentą prašydama pateikti išvadą dėl vartotojų prašymuose nurodytų aplinkybių. Taip pat minėtu raštu buvo parašyta pateikti informaciją, ar Agentūra, vadovaujantis CK kodekso 6.747 straipsnio 4 dalimi, turėjo kelionių organizatoriaus pažymėjimą bei kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymą užtikrinimą galiojančiu draudimo įmonės prievolių įvykdymo laidavimo draudimu arba finansų įstaigos laidavimu ar garantija. Taip pat buvo paprašyta informuoti, ar bus inicijuojama šios bendrovės nemokumo procedūra ir kaip bus atstovaujama vartotojų (turistų) interesams Agentūros nemokumo ar bankroto atveju.“

„2016-07-08 buvo gautas Turizmo departamento 2016-07-07 raštas Nr. SD-491 [...], kuriame nurodoma, kad, Turizmo departamento manymu, CK 6.747 straipsnio 4 dalies nuostata gali būti taikoma tik tais atvejais, kai tarpininkas, t. y. kelionių pardavimo agentas, atstovauja kitoje valstybėje narėje įsisteigusį kelionių organizatorių, kuris nėra įtrauktas į kelionių organizavimo paslaugas Lietuvos Respublikoje galinčių teikti subjektų sąrašą arba verslo vietos Lietuvos Respublikoje neturinčių ne valstybės narės kelionių organizatorių. Šiuo raštu taip pat informuota apie tai, kad Agentūra nesikreipė dėl kelionių organizatoriaus pažymėjimo išdavimo. Turizmo departamentas nurodė, kad dėl galimai nusikalstamos Agentūros vykdytos veiklos kreipėsi į Policijos departamentą prie Vidaus reikalų ministerijos, bei pažymėjo, kad Turizmo departamentas nebūdamas Agentūros kreditoriumi neturi pagrindo inicijuoti šios bendrovės nemokumo procedūros.“

6.2.7. „Vartotojų tarnyba, įvertinusi Turizmo departamento pateiktą nuomonę dėl CK 6.747 straipsnio 4 dalies taikymo, 2016-07-26 raštu Nr. 4-4212 [...] kreipėsi į Teisingumo ministeriją, prašydama pateikti nuomonę, ar nustatant bendrovės statusą, kuri veikia kaip kelionės organizatoriaus, neturinčio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, tarpininkas, turi būti taikoma Civilinio kodekso 6.747 straipsnio 4 dalis.

Vartotojų tarnyba 2016-08-24 gavo Teisingumo ministerijos raštą Nr. (1.16)7R-6477 [...], kuriame nurodoma, kad CK 6.747 straipsnio 4 dalis turėtų būti taikoma nustatant tarpininko civilinę atsakomybę, kylančią dėl turizmo sutarties netinkamo vykdymo, t. y., vadovaujantis minėta nuostata, kelionių organizatoriaus, neturinčio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, tarpininkui kyla CK 6.754 straipsnyje nustatytos pasekmės (sutarties vykdymas ir atsakomybė už netinkamą jos vykdymą).“

### 6.3. *Dėl viešojo intereso gynimo*

6.3.1. „[...] vadovaujantis VTGI įstatymo 30 straipsnio 2 dalimi, vartotojų viešojo intereso gynimu pripažįstamas ieškinio ar pareiškimo (skundo) vartotojų viešajam interesui ginti pareiškimas, kai siekiama pripažinti ar pakeisti teisinius santykius, uždrausti (nutraukti) pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmus (neveikimą), kurie pažeidžia vartotojų teisėtus bendruosius interesus ir yra nesąžiningi vartotojų požiūriu, neatitinka sąžiningos verslo praktikos arba prieštarauja CK, šiam įstatymui ar kitiems teisės aktams.“

6.3.2. „Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, vadovaujantis VTAĮ įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, Vartotojų tarnyba įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Pažymėtina, kad Vartotojų tarnyba, įvertinusi standartinės vartojimo sutarties sąlygas bei nustačiusi, jog vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, kreipiasi į pardavėją, paslaugų teikėją, siūlydama jam pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, taip pat nurodydama pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad Vartotojų tarnyba kreipsis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) dėl nesąžiningos sąlygos (sąlygų) pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdys Vartotojų tarnybos pasiūlymo. Pardavėjas ar paslaugų teikėjas, gavęs šio straipsnio 1 ar 2 dalyje numatytą Vartotojų tarnybos pasiūlymą ir sutikdamas nutraukti viešojo intereso pažeidimą, nusiunčia Vartotojų tarnybai pranešimą, kad sutinka nutraukti viešojo intereso pažeidimą arba kad pažeidimą nutraukė. Vartotojų tarnyba, patikrinusi, kad viešojo intereso pažeidimas tikrai nutrauktas, pranešimą apie tai skelbia savo internete tinklalapyje, o jeigu viešojo intereso pažeidimas nenutrauktas, Vartotojų tarnyba, vadovaudamasi VTAĮ 32 straipsnio 3 dalimi, kreipiasi į teismą dėl viešojo intereso gynimo. Taigi, ieškinio dėl vartojimo sutarties sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis, pateikimas teismui laikomas viešojo intereso gynimu“:

1) „Vartotojų tarnybos komisija, vadovaudamasi VTAĮ 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, išnagrinėjo Kelionių organizatoriaus, Lietuvos Respublikoje veiklą vykdančio ir atstovaujamo Agentūros, turizmo paslaugų teikimo sutartį Nr. 300120 (toliau – Sutartis) ir 2016-05-25 priėmė nutarimą Nr. 10-290 „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų“ (toliau – Nutarimas) [...], kuriuo pripažino, jog Sutarties 3.2.3, 3.2.5, 8.4 ir 8.8 punktų sąlygos atitinka CK 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies bendrąjį sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, Sutarties 3.3.2 punkto sąlyga atitinka CK 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 9 punkto vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų bei Sutarties 4.6 punkto sąlyga atitinka CK 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 5 punkto sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų“;

2) „Vartotojų tarnyba 2016-05-30 raštu Nr. 4-2859 [...] Nutarimo nuorašą pateikė Agentūrai ir pasiūlė bendrovei pakeisti, panaikinti ar netaikyti atitinkamų Sutarties sąlygų sudarant sutartis su vartotojais. Taip pat minimu raštu apie priimtus sprendimus bendrovės buvo paprašyta informuoti Vartotojų tarnybą, tačiau Agentūra nepateikė atsakymo [...]. Atsižvelgdama į tai, Vartotojų tarnyba 2016-07-04 raštu Nr. 4-3721 [...] pakartotinai kreipėsi į Agentūrą, siūlydama panaikinti ar netaikyti Nutarime nurodytų sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, kurios buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų. Apie priimtus sprendimus dėl pateikto pasiūlymo buvo paprašyta informuoti Vartotojų tarnybą, tačiau atsakymo iš Agentūros Vartotojų tarnyba negavo. Tokiu būdu Agentūra neatsižvelgė į pateiktus siūlymus dėl Sutarties sąlygų, kurios Nutarimu buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, pakeitimo, panaikinimo ar netaikymo, taigi nesutiko nutraukti viešojo intereso pažeidimo“;

3) „Atsižvelgiant į tai, gindama vartotojų viešąjį interesą ir siekdama užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą, Vartotojų tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso [toliau citatose ir tekste vadinama – CPK] 49 straipsnio 2 dalimi bei VTAĮ 32 straipsnio 3 dalimi, 2016-10-07 raštu Nr. 4E-425 [...] Kauno apylinkės teismui pateikė ieškinį dėl Sutarties sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis.

Informuojame, kad Kauno apylinkės teismas 2017-01-05 civilinėje byloje Nr. [...] priėmė sprendimą už akių, kuriuo nusprendė ieškinį tenkinti visiškai, t. y. pripažinti Kelionių organizatoriaus, Lietuvos Respublikoje veiklą vykdančio ir atstovaujamo Agentūros, Sutarties 3.2.3, 3.2.5, 3.3.2 ir 4.6 punktų sąlygas nesąžiningomis ir negaliojančiomis.“

6.3.3. „Dėl ieškinio, kuriuo būtų prašoma priteisti vartotojams jų Kelionių organizatoriui sumokėtus pinigus, pateikimo, paaiškiname, kad, vadovaujantis šiuo metu aktualia, teismo suformuota praktika, reikalavimai priteisti konkrečias lėšų sumas konkrečioms asmenims nėra laikoma bendroju interesu, o individualiu. Tokius reikalavimus turi pareikšti patys lėšų reikalaujantys asmenys kaip ieškovai. Pažymėtina, kad VTGĮ nėra numatyta Vartotojų tarnybos teisė atstovauti vartotojams teisme, pareiškiant ir nagrinėjant jų individualius reikalavimus. Tarnyba negali būti asmenų, kuriems ieškiniu reikalaujama priteisti lėšas, atstovu pagal pavedimą (CPK 56 straipsnis). Taigi Tarnyba neturi įgaliojimų konkrečių vartotojų vardu prašyti jiems priteisti konkrečias sumas iš atsakovo, jų vardu atsisakyti tokių ieškinio reikalavimų, keisti jų pagrindą, dydį, sudaryti taiką su atsakovu ir pan. Tokio pobūdžio reikalavimai gali būti reiškiami individualiai kreipiantis į Lietuvos Respublikos teismą (arba Portugalijos teismą pasirinktinai) dėl nuostolių / žalos atlyginimo. Jeigu ieškinio suma neviršija 2000 EUR, vartotojai gali pasinaudoti Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra. Taip pat Lietuvos Respublikos teismui gali būti teikiamas grupės ieškiny. Vadovaujantis CPK nuostatomis, grupės ieškinį teismui teikia grupės atstovas, kuris laikomas ieškovu. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad CPK 441<sup>4</sup> straipsnyje įtvirtinti subjektai, galintys būti grupės atstovais grupės ieškinio byloje. Grupės atstovas yra reikalavimą byloje pareiškiantis ir bylos baigtimi suinteresuotas grupės narys, kuris grupės narių vardu pasirašo ieškinį ir kartu su grupės advokatu veda grupės ieškinio bylą atstovaudamas visų grupės narių interesams. Pažymėtina, kad grupės atstovu gali būti ir asociacija arba profesinė sąjunga, tačiau Tarnybai minėta teisė nėra suteikta.“

6.3.4. „Pažymėtina, kad apie aukščiau minimas pažeistų teisių gynimo galimybes vartotojai buvo informuoti aukščiau nurodomuose Turizmo departamento, Centro bei Vartotojų tarnybos internete tinklalapiuose paskelbtuose pranešimuose.“

6.3.5. Vartotojų tarnybos nuomone, „Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, nagrinėjamu atveju Vartotojų tarnyba, vadovaudamasi jai teisės aktų suteiktais įgaliojimais, ėmėsi visų galimų teisinių priemonių, siekiant apginti vartotojų viešąjį interesą.“

6.4. *Ar Turizmo departamentas neturėjo pareikalauti, kad turizmo paslaugų teikimo sutartys turistams būtų pateikiamos 2 kalbomis?*

„Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymo 9 straipsnyje yra įtvirtinta, kad visi Lietuvos Respublikos fizinių ir juridinių asmenų sandoriai sudaromi valstybine kalba. Prie jų gali būti pridedami vertimai į vieną ar kelias kalbas. Sandoriai su užsienio valstybių fiziniiais ir juridiniais asmenimis sudaromi valstybine ir kita abiem pusėms priimtina kalba.“

„Vartotojų tarnybos nuomone, tais atvejais, kai vartotojai įsigyja organizuotas turistines keliones tiesiogiai iš kelionių organizatoriaus, registruoto ne Lietuvos Respublikoje, o kitoje valstybėje narėje (turinčio laikiną leidimą verstis kelionių organizatoriaus veikla Lietuvos Respublikoje), arba tarpininkaujant Lietuvos Respublikoje registruotiems kelionių pardavimo agentams, turizmo paslaugų teikimo sutartys turėtų būti sudaromos 2 kalbomis, t. y. lietuvių ir šalies, kurioje yra registruotas kelionių organizatorius.“

Pažymėtina, kad sudarant sutartis 2 kalbomis būtų galima išvengti situacijos, kai, vykstant vartotojų prašymų dėl pinigų grąžinimo nagrinėjimo procedūroms nemokumo ar bankroto atveju kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje, vartotojai patiria papildomus nuostolius teikiant vertimų biurams versti turizmo paslaugų teikimo sutartis. Taigi, esant reikalavimui sutartis pateikti 2 kalbomis, vartotojai būtų apsaugoti nuo papildomų nuostolių atsiradimo.“

6.5. *Ar šiuo metu yra pakankamas teisinis problemų, nurodytų Pareiškėjos skunde, reglamentavimas?*

6.5.1. „Pažymėtina, kad, pagal TĮ 16 straipsnio 6 punktą, Turizmo departamentas vykdo nuolatinę turizmo paslaugų teikėjų veiklos stebėseną ir priežiūrą bei vadovaujantis minėto teisės akto 5 straipsniu išduoda kitoje valstybėje narėje registruotiems kelionių organizatoriams laikinus leidimus teikti kelionių organizavimo paslaugas Lietuvos Respublikoje. Kelionių organizavimo paslaugų teikėjams, norintiems laikinai teikti kelionių organizavimo paslaugas Lietuvos Respublikoje, šiuo metu TĮ yra numatytas vienintelis reikalavimas – pateikti kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinantį (laidavimo draudimo, banko laidavimo, banko garantijos, kelionių garantijų fondo ir pan.) dokumentą, išduotą valstybėje narėje ir garantuojantį ne mažesnę, negu nustatyta TĮ 8 straipsnyje, prievolių įvykdymo užtikrinimo sumą.“

Vartotojų tarnybos nuomone, tik šio formalaus reikalavimo įtvirtinimas nėra pakankamas siekiant apginti vartotojų teises kelionių organizatoriui nevykdant savo įsipareigojimų. Įvertinus esamą situaciją ir siekiant užkirsti kelią panašių situacijų atsiradimui ateityje, manytina, kad būtų naudinga, kad, prieš suteikiant leidimą laikinai teikti kelionių organizavimo paslaugas Lietuvos Respublikoje, minėtiems kelionių organizatoriams būtų keliamas reikalavimas pateikti oficialiai patvirtintą informaciją apie tai, kokios yra šalyje, kurioje registruotas kelionių organizatorius, nustatytos pinigų grąžinimo turistams procedūros (kokia kalba privalo būti pateikti dokumentai, kokie yra turistų prašymų nagrinėjimo terminai, kokia yra pinigų grąžinimo procedūra, priėmus sprendimą tenkinti turisto prašymą ir kt.).“

6.5.2. „CK 6.747 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad „asmuo, kuris veikia kaip kelionės organizatoriaus, neturinčio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, tarpininkas, turisto atžvilgiu taip pat laikomas kelionės organizatoriumi“. Kelionių organizatoriaus atsakomybė neįvykdžius sutartinių įsipareigojimų numatyta to paties teisės akto 6.751 straipsnyje. Šiuo metu galiojančiuose teisės aktuose kelionių pardavimo agentui, kuris veikia kaip kelionės organizatoriaus, neturinčio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, tarpininkas, nėra numatyta prievolė turėti prievolių įvykdymo užtikrinimą, kuris garantuotų vartotojų teisių apsaugą (repatrijavimą, nuostolių atlyginimą) kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto atveju.“

Vartotojų tarnybos nuomone, vien tik kelionių pardavimo agento, kuris minėtu atveju laikomas kelionių organizatoriumi, atsakomybės nustatymas teisės aktuose nėra pakankamas vartotojų interesams apsaugoti, nes šiuo atveju, Vartotojų tarnybos žiniomis, Agentūra turto neturi, o bendrovės sąskaitos yra areštuotos, todėl vadovaujantis minėta CK norma priėmus sprendimus,

kad pinigus turistams turėtų gražinti Agentūra, vartotojų teisė atgauti pinigus iš minėto subjekto bus apribota.“

„Atsižvelgiant į tai bei siekiant ateityje apsaugoti vartotojų interesus, siūlytina numatyti ne tik kelionių pardavimo agento atsakomybę, tačiau ir priemones, užtikrinančias, kad kelionių pardavimo agento atsakomybę būtų galima realiai įgyvendinti.“

6.6. *Ar klausimas dėl Kelionių organizatorių nevykdomų įsipareigojimų ir dėl to kilusių pasekmių turistams buvo iškeltas Europos Parlamente ar Europos Komisijoje?*

6.6.1. „Vartotojų tarnybos žiniomis, Ūkio ministerijos atstovai klausimą dėl Portugalijos Kelionių organizatoriaus įsipareigojimų nevykdymo Lietuvos Respublikos turistams ir bendradarbiavimo su Portugalijos kompetentingomis institucijomis iškėlė ir pristatė 2016-10-25 Europos Komisijos ekspertų susitikime dėl 2015-11-25 Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015-2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų perkėlimo į nacionalinę teisę, taip pat 2016-10-05 vykusiame Ekonominės plėtros ir bendradarbiavimo organizacijos Turizmo komiteto posėdyje Paryžiuje.“

6.6.2. „Pažymėtina, kad šiuo metu yra baigiamas derinti bendras Vartotojų tarnybos ir Turizmo departamento kreipimasis į Europos Komisiją dėl tarpininkavimo ginant pažeistas Lietuvos vartotojų teises.“

6.7. *Ar kilusi problema dėl Kelionių organizatoriaus nevykdomų įsipareigojimų, dėl ko turistai patyrė žalą, turėtų būti sprendžiama valstybiniu mastu?*

„Vartotojų tarnybos nuomone, atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, galima daryti išvadą, kad problema dėl Kelionių organizatoriaus nevykdomų įsipareigojimų, ko pasekmėje turistai patyrė žalą, yra sprendžiama ne tik valstybės viduje (kaip jau buvo minėta anksčiau, Ūkio ministerija, Teisingumo ministerija, Turizmo departamentas, Centras bei Vartotojų tarnyba bendradarbiauja tarpusavyje bei nuolat keičiasi gauta naujausia informacija), tačiau ir tarptautiniu mastu (Vartotojų tarnyba bendradarbiauja su Portugalijos ūkio ir maisto saugos institucija, o Ūkio ministerija ir Turizmo departamentas bendradarbiauja su Portugalijos turizmo departamentu, Portugalijos ūkio ministerija), taip pat yra baigiamas derinti Vartotojų tarnybos ir Turizmo departamento kreipimasis į Europos Komisiją.“

6.8. Vartotojų tarnybos nuomone, „Atsižvelgiant į visa tai, kas yra išdėstyta, Vartotojų tarnyba teisės aktų suteiktos kompetencijos ribose ėmėsi visų teisinių priemonių, kad nagrinėjamu atveju būtų tinkamai apgintos vartotojų pažeistos teisės.“

7. Iš Centro Seimo kontrolieriui pateiktų paaiškinimų bei dokumentų nustatyta toliau pateikiama informacija (pagal Seimo kontrolieriaus pateiktus klausimus, prašymus).

7.1. „Europos vartotojų centrų tinklas, įsteigtas Europos Komisijos ir valstybių narių iniciatyva, nagrinėja vartotojų prašymus dėl informacijos suteikimo ir skundus dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamosios vietos Europos Sąjungos valstybėje narėje bei Norvegijoje ir Islandijoje. Centrai skundus nagrinėja taikiu būdu, kompromiso principu, jų sprendimai neturi privalomosios galios. Nepavykus taikiai išspręsti vartotojo skundo, byla, vartotojo sutikimu, yra persiunčiama neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijai, esančiai prekių pardavėjo ar paslaugų teikėjo valstybėje.“

7.2. *Dėl Pareiškėjos prašymo (skundo) nagrinėjimo Centre eigos ir rezultatu*

7.2.1. „Atkreipiame dėmesį, kad Ūkio ministerija, Teisingumo ministerija, Turizmo departamentas, Vartotojų tarnyba ir Centras bendradarbiauja ir nuolat keičiasi gauta informacija dėl Kelionių organizatoriaus neįvykdytų įsipareigojimų. Susitikimų su Vartotojų tarnyba metu buvo nuspręsta, kad turistai, kurie sudarė turizmo paslaugų teikimo sutartis su Kelionių organizatoriumi, tarpininkaujant Agentūrai, ir pervedė pinigus šiai bendrovei, gali kreiptis į Vartotojų tarnybą.“

7.2.2. „Pareiškėja į Centrą kreipėsi 2016-06-13 telefonu ir po telefoninio pokalbio Pareiškėja atsiuntė el. laišką, kad esant reikalui turėtumėte jos kontaktus [...] [Pareiškėjos 2016-06-13 prašyme Centrai nurodytos neįvykusios kelionės aplinkybės, informacija apie tai, kad kreiptasi į Agentūrą bei Kelionių organizatorių dėl pinigų už kelionę gražinimo, kad negautas atsakymas, kreiptasi į Portugalijos turizmo instituciją, bet atsakymas negautas, „Tikiuosi, jog Lietuvos institucijos išsiaiškins šį įvykį ir padės turistams atgauti pinigus“]. Kadangi Pareiškėja

buvo sudariusi turizmo paslaugų teikimo sutartį su Kelionių organizatoriumi, tarpininkaujant Agentūrai, ir pervedusi pinigus šiai bendrovei, tai Pareiškėjai telefoninio pokalbio metu buvo patarta kreiptis į Vartotojų tarnybą.“

7.2.3. Centras Seimo kontrolieriui nepateikė duomenų apie tai, kad elektroniniu paštu būtų pateikę atsakymą į elektroniniu būdu 2016-06-13 gautą Prašymą.

7.3. *Dėl Centro veiksmų, kurių jis ėmėsi ar ketina imtis, kad apgintų Pareiškėjos teises*

7.3.1. „Atkreipiame dėmesį, kad Pareiškėjos skundas buvo nagrinėjamas Vartotojų tarnyboje, o ne Centre, tačiau Pareiškėjai (tame tarpe, ir kitiems nukentėjusiems turistams) telefoninių pokalbių metu buvo teikiama tuo metu turima aktuali informacija.“

7.3.2. „Pažymime, kad Centras buvo priėmęs nagrinėti 9 vartotojų prašymus, kurie buvo tiesiogiai sudarę sutartis su Kelionės organizatoriumi. Taip pat vartotojai buvo informuoti lygiagrečiai pateikti prašymus-anketas su lydinčiais dokumentais portugalų kalba Portugalijos turizmo garantiniam fondui. Vadovaujantis Vartotojų prašymų dėl informacijos suteikimo ir skundų nagrinėjimo viešojoje įstaigoje Europos vartotojų centre taisyklėmis, Centras perdavė vartotojų skundus Europos vartotojų centrui Portugalijoje (toliau – EVC Portugalijoje). EVC Portugalijoje susisiekė su Kelionės organizatoriumi, tačiau gavo tą pačią informaciją, kurią jau buvo gavę vartotojai, ir į užduotus klausimus Kelionių organizatorius neatsakė. Kadangi Kelionių organizatorius nebendradarbiavo su EVC Portugalijoje, tai kompromiso būdu išspręsti ginčų nepavyko, ir EVC Portugalijoje persiuntė vartotojų skundus alternatyvių ginčų sprendimo institucijai – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira [...].“ Ši institucija „sustabdė bylų nagrinėjimą, kol nebus priimti Portugalijos turizmo garantinio fondo sprendimai dėl kompensacijų išmokėjimo. Vartotojai buvo nuolat informuojami apie bylos eigą tiek asmeniškai, tiek aktuali informacija skelbta Centro interneto svetainėje.“

7.4. *Ar Turizmo departamentas neturėjo pareikalauti, kad sutartys būtų sudaromos 2 kalbomis?* – „Centro nuomone, pagal galiojančius teisės aktus Turizmo departamentas neturėjo reikalauti, kad sutartys būtų sudaromos 2 kalbomis, tačiau, atsižvelgiant ir į susiklosčiusią situaciją su Kelionės organizatoriumi (kai turistai įsigyja keliones iš kelionės organizatoriaus, kuris registruotas ne Lietuvos Respublikoje, bet turi laikiną leidimą verstis kelionių organizatoriaus veikla Lietuvoje arba per kelionių pardavimo agentus, registruotus Lietuvoje), tai sutartis galėtų būti sudaroma 2 kalbomis, kad vartotojai nepatirtų papildomų vertimo išlaidų, jeigu vyktų vartotojų prašymų dėl pinigų grąžinimo procedūros kitos šalies garantiniame fonde, kuris reikalautų dokumentų savo šalies kalba.“

7.5. *Ar šiuo metu yra pakankamas teisinis problemų, nurodytų Pareiškėjos skunde, reglamentavimas?*

7.5.1. „Centro nuomone, reikėtų suvienodinti kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų (kai kelionės organizatorius neturi verslo vietos Lietuvos Respublikoje) atsakomybę, kad kelionių pardavimo agentams (kai kelionės organizatorius neturi verslo vietos Lietuvos Respublikoje) irgi būtų privaloma pateikti galiojantį prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinantį (laidavimo draudimo, banko laidavimo, banko garantijos, kelionių garantijų fondo ir pan.) dokumentą.“

7.5.2. „Taip pat būtų naudinga, jeigu ateityje, prieš gaudami leidimą teikti kelionių organizavimo paslaugas Lietuvoje, kelionės organizatoriai pateiktų Turizmo departamentui detalesnę informaciją apie pinigų grąžinimo procedūras valstybėje, kurioje registruotas kelionių organizatorius (kokia kalba teikiami prašymai, terminai, nagrinėjimo procedūra, apskundimo tvarka ir kt.).“

7.6. *Ar šios Pareiškėjos keliamos problemos sprendžiamos valstybiniu bei tarptautiniu mastu?*

7.6.1. „Centro nuomone, problema sprendžiama ne tik valstybiniu mastu (LR Seimo Ekonomikos komitetas, Ūkio ministerija, Teisingumo ministerija, Turizmo departamentas, Vartotojų tarnyba ir Centras bendradarbiauja ir nuolat keičiasi gauta naujausia informacija, tačiau ir problemos keliamos tarptautinėse institucijose (Europos Parlamente, Europos Komisijoje).“

7.6.2. „Centras aktyviai bendradarbiavo su EVC Portugalijoje, kurie nuolat teikė jiems prieinamą informaciją, susijusią su skundo nagrinėjimu EVC tinkle bei alternatyvaus ginčų



sprendimo institucijų veikla bei taisyklėmis, taip pat EVC Portugalijoje pirmieji pateikė patikslintą informaciją apie Arbitražo komisijos, garantinio fondo skundų nagrinėjimo procedūras ir jų reikalavimus bei apeliacinę tvarką.

Centro atstovai informavo Europos Komisijos Teisingumo, vartotojų reikalų ir lyčių lygybės generalinio direktorato, kuris koordinuoja EVC tinklo veiklą, atstovus apie susidariusią situaciją.“

7.7. Centro nuomone, „Atsižvelgiant į aukščiau išdėstyta, Centras savo kompetencijos ribose ėmėsi visų veiksmų, kad padėtų vartotojams, nukentėjusiems nuo Kelionių organizatoriaus.“

8. Iš Teisingumo bei Ūkio ministerijų Seimo kontrolieriui pateiktų paaiškinimų bei dokumentų nustatyta toliau pateikiama informacija (pagal Seimo kontrolieriaus pateiktus klausimus, prašymus).

8.1. *Apie Pareiškėjos prašymų (skundų) nagrinėjimo ministerijose eigą ir rezultatus*

8.1.1. Teisingumo ministerija „buvo gavusi Pareiškėjos 2016-12-03 prašymą dėl Kelionių organizatoriaus ir Agentūros veiklos (analogiškas prašymas buvo persiustas Lietuvos Respublikos Prezidento kanceliarijos Asmenų aptarnavimo skyriaus 2016-12-06 raštu Nr. (1D-4046)-2D-5736), į kurį pagal kompetenciją atsakė Teisingumo ministerijos 2016-12-14 raštu Nr. (1.23)7R-9418 [...]“, kuriame pažymėta:

1) „Dėl galimybės pareikalauti, kad Lietuvos turistų bylos būtų svarstomos vienoje sujungtoje byloje, o juos atstovautų Lietuvos institucijos, norėtume pažymėti, kad ginčų nagrinėjimas Portugalijoje vyksta pagal Portugalijos nacionalinės teisės taisykles ir Portugalijos institucijos yra informavusios, kad vartotojų ginčai Arbitražo komisijoje, kuri priima sprendimus dėl pinigų grąžinimo iš Garantijų fondo, nagrinėjami individualiai“;

2) „Pastebėtina, kad Portugalijos kompetentingos institucijos savarankiškai sprendžia dėl jų jurisdikcijai priklausančių subjektų pažeidimų tyrimo ir Lietuvos kompetentingos institucijos neturi teisinių priemonių įpareigoti Portugalijos kompetentingas institucijas atlikti konkrečius veiksmus ar priimti atitinkamus sprendimus. Vartotojų tarnyba ieško priemonių užtikrinti bendradarbiavimą su Portugalijos kompetentingomis institucijomis.“

8.1.2. Ūkio ministerija „[...] 2016-12-05 elektroniniu paštu gavo Pareiškėjos 2016-12-03 prašymą dėl pagalbos susigrąžinant pinigus už neįvykusią kelionę į Portugaliją [...]. Į šį Pareiškėjos prašymą Ūkio ministerija pateikė atsakymą 2016-12-15 raštu Nr. (25.3-73)-3-5488 [...]“, kuriame suteikta informacija apie Ūkio ministerijos bei Turizmo departamento kompetenciją, Pasitarimą-2, kreipimąsi į Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministeriją, Portugalijos turizmo departamentą, problemos pristatymą 2016-10-25 Europos Komisijos ekspertų susitikime, koku būdu ir tvarka Pareiškėja ir kiti asmenys galėtų spręsti iškilusias problemas, bei pažymėta: „Ūkio ministerija neturi teisinių priemonių įpareigoti Portugalijos kompetentingas institucijas atlikti konkrečius veiksmus ar priimti tam tikrus sprendimus dėl Lietuvos turistų prašymų. Siekdama padėti turistams susigrąžinti pinigus už neįvykusias keliones, Ūkio ministerija ir Turizmo departamentas kartu su kitomis valstybės institucijomis ir toliau aktyviai ieškos galimybių padėti Lietuvos turistams bei suteikti reikalingą informaciją apie taikytas administracines procedūras.“

8.2. *Kokie „vyksta svarstymai Ūkio ministerijose“? – „Teisingumo ministerija, Vartotojų tarnyba, Ūkio ministerija, Turizmo departamentas, Centras pagal poreikį organizavo susitikimus, siekdamas identifikuoti vartotojų teisių gynimo būdus, koordinuoti nacionalinių atsakingų institucijų veiksmus, imantis priemonių dėl vartotojų teisių gynimo, taip pat pasinaudoti esamais Europos Sąjungos šalių bendradarbiavimo tinklais, nuolat keistis turima informacija ir užtikrinti vieningą komunikaciją su nukentėjusiais vartotojais.“*

8.3. *Kokių veiksmų pagal teisės aktų reikalavimus ministerijos turėtų ir galėtų imtis, kad būtų apgintos Pareiškėjos (turizmo paslaugų vartotojos) teisės, kokių veiksmų ėmėsi arba ketina imtis ir kodėl (jeigu nesiėmė – nurodyti priežastis)?*

8.3.1. Teisingumo ministerija „[...] teikė tarnybinę pagalbą [...], siekdama padėti atsakingoms institucijoms spręsti praktikoje kylančias problemas, vartotojai buvo informuoti apie galimybes susigrąžinti už neįvykusią kelionę pinigines lėšas, kreipiantis į Arbitražo komisiją, į Vartotojų tarnybą ne teismo tvarka dėl Lietuvoje įsisteigusios Agentūros arba, tarpininkaujant

Centrui, į atitinkamą Portugalijos Respublikos ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančią instituciją dėl Portugalijos Respublikoje įsisteigusio Kelionių organizatoriaus, taip pat kreipiantis individualiai į Lietuvos Respublikos teismą (arba Portugalijos teismą pasirinktinai) dėl nuostolių / žalos atlyginimo naudojantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra arba kreipiantis su grupės ieškiniu į Lietuvos Respublikos teismą dėl nuostolių / žalos atlyginimo.“

8.3.2. Ūkio ministerija informavo, kad jai „[...] teisės aktais nėra priskirtos funkcijos, susijusios su turistų teisių gynimu ar turistų interesų atstovavimu. Tačiau Ūkio ministerija kartu su Turizmo departamentu ėmėsi aktyvių priemonių, siekdami padėti Lietuvos turistams: dėl administracinės pagalbos kreipėsi į Portugalijos turizmo departamentą bei Portugalijos ūkio ministeriją, prašydami pateikti informaciją, aktualią Lietuvos turistams dėl pinigų gražinimo, taip pat kreipėsi į Užsienio reikalų ministeriją dėl tarpininkavimo, informavo apie šią situaciją Europos Komisiją.“

8.4. *Ar Turizmo departamentas turėjo pareikalauti, jog sutartys būtų sudaromos 2 kalbomis?*

8.4.1. Teisingumo ministerija:

1) „Reikalavimus turizmo paslaugų sutarčių sudarymui ir jų vykdymui nustato TĮ 6 straipsnis bei CK 6.747–6.755 straipsniai, tačiau juose nėra įtvirtinta, kokia kalba turi būti sudaromos sutartys“;

2) „Kiek tai susiję su informacijos pateikimu vartotojams, VTAĮ įstatymo 5 straipsnio 1 dalis nustato, kad gamintojas, pardavėjas, paslaugos teikėjas vartotojams privalo *valstybine, kalba* suteikti CK ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją ir teisės aktų nustatyta tvarka ženklinti prekes. *Kituose įstatymuose* gali būti nustatyta gamintojo, pardavėjo, paslaugos teikėjo pareiga CK ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją vartotojams pateikti valstybine ir kita kalba.“

8.4.2. Ūkio ministerija pranešė: „Pažymėtina, kad [...] teisės aktai [TĮ, CK bei Turizmo departamento direktoriaus 2003-03-26 įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“] nenustato turizmo paslaugų teikėjo pareigos papildomai sudaryti paslaugų teikimo sutartis kita kalba (t. y. ne vien lietuvių kalba), todėl manome, kad pagal galiojančius teisės aktus nėra teisinio pagrindo Turizmo departamentui iš kelionių organizatorių reikalauti sudaryti turizmo paslaugų teikimo sutartis dviem kalbomis.“

8.5. *Ar šiuo metu yra pakankamas teisinis problemų, nurodytų Pareiškėjos skunde Seimo kontrolieriui, sprendimo reglamentavimas?*

8.5.1. Teisingumo ministerija:

1) „Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2016-02-05 įsakymu Nr. 4-101 buvo sudaryta darbo grupė Direktyvos 2015/2302, kuria iš dalies keičiami Reglamentas Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/S3/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB, perkėlimui į nacionalinę teisę (ūkio ministro 2017-01-16 įsakymu Nr. 4-21 darbo grupės sudėtis buvo atnaujinta), kurioje dalyvauja ir Teisingumo ministerijos atstovas.“

Direktyva (ES) 2015/2302 numato aukštesnį vartotojų apsaugos lygį kelionių organizatoriaus nemokumo atveju ir stipresnį administracinį bendradarbiavimą tarp Europos Sąjungos valstybių narių kompetentingų institucijų.

Darbo grupėje rengiant naujos redakcijos TĮ projektą, įvertinus praktikoje kylančias problemas, tobulinamos nuostatos dėl kelionių organizatorių prievolių įvykdymo užtikrinimo ir kelionių pardavimo agentų priežiūros“;

2) „Taip pat pastebėtina, kad Europos Komisija, identifikavusi Reglamento Nr. 2006/2004 taikymo problemas, 2016-06-25 pateikė pasiūlymą dėl šio reglamento peržiūros, siekdama padidinti jo veiksmingumą, užtikrinant vienodą ir efektyvų Europos Sąjungos teisės aktų vykdymą, bei sustiprinti bendradarbiavimą tarp valstybių narių kompetentingų institucijų, nagrinėjant vartotojų [teisių] pažeidimus. Šiuo metu vyksta minėto pasiūlymo svarstymas Europos Sąjungos Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupėje.“

Tikimasi, kad po Reglamento Nr. 2006/2004 peržiūros bus nustatytos aiškesnės savitarpio pagalbos procedūros bei suteikti papildomi įgaliojimai valstybių narių kompetentingoms institucijoms tiriant Sąjungos pažeidimus.“

8.5.2. Ūkio ministerija pranešė: „manytina, kad tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniuose teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turizmo paslaugų teikimo ir vartojimo ginčų sprendimo srityje yra pakankamas.“

8.6. *Ar Vartotojų tarnyba nagrinėjamu atveju turėtų imtis ginti viešąjį interesą (jeigu ne – nurodyti priežastis)?* Teisingumo ministerija atsakė: „[...] atkreiptinas dėmesys, kad Pareiškėjos ir kitų turistų pagrindinis reikalavimas yra susijęs su už neįvykusią kelionę sumokėtų piniginių lėšų gražinimu (individualus turtinis reikalavimas), o ieškinys viešajam interesui ginti yra nukreiptas į *neteisėtų veiksmų*, kurie pažeidžia vartotojų teisėtus *bendruosius interesus* ir yra nesąžiningi vartotojų požiūriu, *nutraukimą* (VTGI 30 straipsnis).“

8.7. *Ar iš tiesų „šis klausimas neranda atgarsio Europarlamente, Europos Komisijoje“?* – Ūkio ministerija pateikė informaciją, analogišką pacituotai pažymos 5.2.2 papunkčio 11 pastraipoje informacijai.

8.8. *Ar „teisinės institucijos turi susidomėti Kelionių organizatoriaus veikla“, jeigu taip – ar ministerijos tai inicijavo.*

8.8.1. Teisingumo ministerijos pateikta informacija yra analogiška Vartotojų tarnybos ir Turizmo departamento pateiktai informacijai.

8.8.2. Ūkio ministerija informavo: kadangi į Policijos departamentą dėl Agentūros veiklos kreipėsi Turizmo departamentas, Ūkio ministerija papildomai į jį nesikreipė.

8.9. *Dėl pasiūlymų, kaip nagrinėjamu atveju valstybės galėtų ir turėtų apginti Pareiškėjos interesus*, Ūkio ministerija atsakė: „Pažymėtina, kad Ūkio ministerijos 2016-12-15 raštu [...] Pareiškėja buvo informuota, kad ji dėl žalos atlyginimo turi teisę kreiptis į Lietuvos Respublikos teismą.“

#### *Skundo tyrimui reikšmingi teisės aktai*

9. *Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnyje* pažymėta: „[...]. Valstybė gina vartotojų interesus.“

10. *2004-10-27 Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo* (Reglamentas Nr. 2006/2004) nustatyta:

10.1. *1 straipsnis* – „Šis reglamentas nustato sąlygas, pagal kurias valstybių narių kompetentingos institucijos, paskirtos atsakingomis už teisės aktų, ginančių vartotojų interesus vykdymą, bendradarbiauja tarpusavyje ir su Komisija, siekiant užtikrinti tų teisės aktų laikymąsi bei sklandų vidaus rinkos funkcionavimą ir siekiant stiprinti vartotojų ekonominių interesų apsaugą.“

10.2. *4 straipsnis* – „1. Kiekviena valstybė narė paskiria kompetentingas institucijas ir bendrą ryšių palaikymo tarnybą, atsakingas už šio reglamento taikymą. [...] 3. Kiekviena kompetentinga institucija, nepažeisdama šio straipsnio 4 dalies, turi tyrimo ir vykdymo įgaliojimus reikalingus taikant šį reglamentą ir jais naudojasi vadovaudamasi nacionaliniais teisės aktais. [...] 6. Šio straipsnio 3 dalyje nurodytais įgaliojimais naudojamosi tik tada, kai egzistuoja pagrįstas Bendrijoje daromo pažeidimo įtarimas ir jie apima bent jau teisę: a) turėti galimybę susipažinti su visais svarbiais bet kokios formos dokumentais, susijusiais su Bendrijoje daromais pažeidimais; b) reikalauti bet kurio asmens pateikti svarbią informaciją, susijusią su Bendrijoje daromu pažeidimu; [...] f) reikalauti nutraukti ar uždrausti bet kurį Bendrijoje daromą pažeidimą, ir atitinkamai atvejais paskelbti priimtus sprendimus [...].“

10.3. *5 straipsnis* – „1. Kiekviena valstybė narė praneša Komisijai ir kitoms valstybėms narėms paskirtų kompetentingų institucijų, kitų valdžios institucijų bei įstaigų, turinčių teisėtą interesą nutraukti ar uždrausti Bendrijoje daromus pažeidimus, ir bendros ryšių palaikymo tarnybos duomenis. 2. Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje Komisija skelbia ir atnaujina bendrų ryšių palaikymo tarnybų ir kompetentingų institucijų sąrašą.“

10.4. *6 straipsnis* – „1. Vadovaujantis 4 straipsniu, institucija, į kurią kreipiamasi, institucijos pareiškėjos prašymu pateikia nedelsdama bet kokią svarbią informaciją, reikalingą nustatyti, ar Bendrijoje įvyko pažeidimas, arba nustatyti, ar esama pagrįsto įtarimo, kad jis gali įvykti. 2.

Institucija, į kurią kreipiamasi, jeigu reikia, padedant kitoms valdžios institucijoms, imasi reikiamų tyrimų ar kitų reikalingų ar tinkamų priemonių pagal 4 straipsnį prašomai informacijai surinkti. [...].“

10.5. *7 straipsnis* – „1. Kompetentinga institucija, sužinojusi apie Bendrijoje daromą pažeidimą ar pagrįstai įtarusi, kad toks pažeidimas gali įvykti, turi nedelsdama pranešti kitų valstybių narių kompetentingoms institucijoms ir Komisijai, pateikiant visą būtiną informaciją. [...].“

10.6. *11 straipsnis* – „1. Kompetentingos institucijos vykdo savo įsipareigojimus pagal šį reglamentą, veikdamos savo šalies vartotojų naudai ir savo pačių iniciatyva arba kitos savo šalies kompetentingos institucijos prašymu. 2. Valstybės narės, pasitelkusios bendrą ryšių palaikymo tarnybą, imasi visų reikalingų priemonių, užtikrinančių efektyvų koordinavimą, kompetentingoms institucijoms, kitoms valdžios institucijoms ir valstybių paskirtoms turinčioms teisėtą interesą nutraukti ar uždrausti Bendrijoje daromus pažeidimus institucijoms bei kompetentingiems teismams taikant šį reglamentą. 3. Valstybės narės skatina bendradarbiavimą tarp kompetentingų institucijų ir visų kitų institucijų, pagal nacionalinės teisės aktus turinčių teisėtą interesą nutraukti ar uždrausti Bendrijoje daromus pažeidimus, užtikrinant, kad potencialūs Bendrijoje daromi pažeidimai yra nedelsiant pranešami kompetentingoms institucijoms.“

10.7. *12 straipsnis* – „2. Institucija pareiškėja siunčia prašymus institucijos, į kurią kreipiamasi, bendrai ryšių palaikymo tarnybai per institucijos pareiškėjos bendrą ryšių palaikymo tarnybą. Institucijos, į kurią kreipiamasi, bendra ryšių palaikymo tarnyba nedelsdama perduoda prašymus atitinkamai kompetentingai institucijai. 3. Pagalbos prašymai pateikiami ir visa informacija suteikiama raštu, naudojant standartinę formą, kuri siunčiama elektroniniu būdu 10 straipsniu nustatytos duomenų bazės pagalba. [...].“

## 11. Lietuvos Respublikos įstatymai

### 11.1. *Civiliniame kodekse* (CK) nustatyta:

11.1.1. *6.747 straipsnis* – „1. Turizmo paslaugų teikimo sutartimi viena šalis – kelionės organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę, o turistai įsipareigoja kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas. [...] 3. Šiame skirsnyje kelionės organizatorius yra asmuo, kuris įstatymų nustatyta tvarka ir sąlygomis verčiasi turizmo verslu ir tiesiogiai arba per tarpininkus (kelionių pardavimo agentus) viešai siūlo teikti turizmo paslaugas bet kuriam asmeniui arba tam tikrai asmenų grupei. 4. Asmuo, kuris veikia kaip kelionės organizatoriaus, neturinčio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, tarpininkas, turisto atžvilgiu taip pat laikomas kelionės organizatoriumi. 5. Šiame skirsnyje turistai yra fiziniai asmenys, kurie su kelionės organizatoriumi sudaro turizmo paslaugų teikimo sutartį (sutartį pasirašęs asmuo) [...].“

11.1.2. *6.748 straipsnis* – „1. Kelionės organizatorius, viešai reklamuodamas savo teikiamas paslaugas (kelionių prospektai ar kitokia oficiali informacija), privalo teikti neklaidinančią įstatymų nustatytos formos ir turinio informaciją (nurodyti kelionės maršrutą, teikiamas kelionėje paslaugas ir įsipareigojimus, valiutų keitimo sąlygas ir tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, dokumentų ir turistinės kelionės sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas ir t. t.). 2. Kelionės organizatorius privalo prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą suteikti turistui įstatymų nustatytos formos ir turinio išsamią informaciją (nurodyti su pasu ir vizomis susijusius reikalavimus, informaciją apie sveikatos formalumus ir t. t.). 3. Iki turisto išvykimo į kelionę kelionės organizatorius privalo suteikti turistui įstatymų nustatytos formos ir turinio informaciją (nurodyti tarpines stotis, keleivio vietą transporto priemonėje, kelionės organizatoriaus atstovo duomenis ryšiams palaikyti ir t. t.).“

11.1.3. *6.749 straipsnis* – „1. Turistinių paslaugų teikimo sutartis turi būti rašytinė. 2. Turistinių paslaugų teikimo sutartyje (ar jos priede, kuris yra neatskiriama sutarties dalis) privalo būti nurodyta: 1) kelionės organizatoriaus rekvizitai (pavadinimas, adresas, telefonas ir kt.); [...] 7) sutarties numeris ir sudarymo data, pretenzijų pareiškimo terminas. 3. Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos tvirtinamos įstatymų nustatyta tvarka.“

11.1.4. *6.751 straipsnis* – „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 dėl pagrįstų priežasčių nėra galimybės pasiūlyti alternatyvią kelionę arba turistas pasiūlytos naujos kelionės atsisako, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti už neįvykusią kelionę sumokėti pinigai. 3. Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo atlyginti turistui turtinę žalą ir gražinti pinigus už kelionę. [...]“

11.2. *Turizmo įstatyme (TĮ) nustatyta:*

11.2.1. *4 straipsnis* – „1. Kelionių organizavimo paslaugas teikia kelionių organizatoriai. [...] 8. Valstybinis turizmo departamentas privalo nedelsdamas sustabdyti kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimą iki 10 darbo dienų, kai paaiškėja bent viena iš šių aplinkybių: [...] 6) kelionių organizatorius paskelbė arba kitaip raštu pranešė kreditoriams ir Valstybiniam turizmo departamentui apie tai, kad negali arba neketina vykdyti įsipareigojimų; [...] 12. Valstybinis turizmo departamentas kitą darbo dieną panaikina kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimą, kai: [...] 3) kelionių organizatorius per šio straipsnio 10 dalyje nustatytus terminus nepašalina pažeidimų, dėl kurių kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimas buvo sustabdytas [...]; 8) kelionių organizatorius pažeidžia bent vieną iš šio straipsnio 9 dalyje nustatytų reikalavimų. 13. Valstybinis turizmo departamentas negali kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimo sustabdyti, kelionių organizatoriaus pažymėjimo sustabdymo termino pratęsti, kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimo panaikinti, jeigu nesilaikoma teisės aktuose nustatytų veiklos sąlygų, tačiau pažeidimas yra mažareikšmis ir nepažeidžia turistų ir vartotojų teisių. 14. Kai Valstybinis turizmo departamentas panaikina kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimą, kelionių organizatorius negali vykdyti jokios kelionių organizavimo veiklos. 15. Kelionių organizatoriaus pažymėjimo, popierinės formos kelionių organizatoriaus pažymėjimo dublikato išdavimo, kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimo sustabdymo, kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimo panaikinimo tvarka nustatoma Kelionių organizatoriaus licencijavimo tvarkos apraše. Šį aprašą tvirtina Lietuvos Respublikos Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.“

11.2.2. *5 straipsnis* – „1. Laikinais kelionių organizavimo paslaugas Lietuvos Respublikoje gali teikti: 1) valstybėje narėje įsteigti juridiniai asmenys ar kitos organizacijos ar jų padaliniai, turintys teisę vykdyti kelionių organizavimo ar kelionių pardavimo agento veiklą valstybėje narėje; [...]. 2. Ar kelionių organizavimo paslaugos teikiamos laikinai, ar yra vienkartinės, nustato Valstybinis turizmo departamentas. Kriterijus, kurios kelionių organizavimo paslaugos teikiamos laikinai, kurios yra vienkartinės, nustato Lietuvos Respublikos Vyriausybė ar jos įgaliota institucija. 3. Kelionių organizavimo paslaugų teikėjai, paslaugas teikiantys laikinai, privalo turėti kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinantį (laidavimo draudimo, banko laidavimo, banko garantijos, kelionių garantijų fondo ir pan.) dokumentą, išduotą valstybėje narėje ir garantuojantį ne mažesnę, negu nustatyta šio įstatymo 8 straipsnyje, prievolių įvykdymo užtikrinimo sumą.“

11.2.3. *6 straipsnis* – „1. Lietuvos Respublikoje turizmo paslaugų teikimo sutartys dėl organizuotų turistinių kelionių tarp kelionių organizatoriaus, veikiančio tiesiogiai arba per kelionių pardavimo agentus, ir turisto sudaromos vadovaujantis standartinėmis turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygomis. Siekiant užtikrinti tinkamą turisto teisių apsaugą kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto atveju, turizmo paslaugų teikimo sutartyse dėl organizuotų turistinių kelionių tarp kelionės organizatoriaus, veikiančio tiesiogiai arba per kelionių pardavimo agentus, ir turisto privalo būti nurodyta draudimo įmonės, išdavusios prievolių įvykdymo laidavimo draudimą, arba finansų įstaigos, išdavusios laidavimą ar garantiją, rekvizitai ir kontaktiniai duomenys. [...] 3. Standartinės turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygos parengiamos vadovaujantis Civiliniu kodeksu ir šiuo įstatymu. Standartinės turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygas tvirtina Valstybinis turizmo departamentas. [...]. 5. Jeigu, nutraukus turizmo paslaugų teikimo sutartį, kelionių organizatoriui ir (ar) kelionių pardavimo agentui atsiranda pareiga gražinti turistui visus ar dalį už organizuotą turistinę kelionę sumokėtų pinigų, pinigai turi būti gražinti į turisto nurodytą sąskaitą per 10 darbo dienų nuo turizmo paslaugų teikimo sutarties nutraukimo. [...] 8. Ginčus dėl

turizmo paslaugų teikimo sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ikiteismine tvarka nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) nustatyta tvarka.“

11.2.4. *8 straipsnis* – „1. Kelionių organizatorius, siūlantis parduoti organizuotą turistinę kelionę, turi užtikrinti: [...] 2) už organizuotą turistinę kelionę turisto sumokėtų pinigų grąžinimą turistui, jeigu dar neprasidėjęs organizuotai turistinei kelionei paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės pradėti vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties. 2. Lietuvos Respublikoje nuolat veikiančio kelionių organizatoriaus šio straipsnio 1 dalyje nurodytų prievolių įvykdymas užtikrinamas galiojančiu draudimo įmonės prievolių įvykdymo laidavimo draudimu arba finansų įstaigos laidavimu ar garantija. [...] 9. Valstybinis turizmo departamentas tikrina, ar kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinančiame dokumente nurodyta prievolių įvykdymo užtikrinimo suma apskaičiuota pagal šiame straipsnyje išdėstytus reikalavimus. 10. Kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.“

11.2.5. *15 straipsnis* – „1. Turizmo valdymo funkcijas Lietuvos Respublikoje atlieka Vyriausybė, Vyriausybės įgaliota ministerija, Valstybinis turizmo departamentas, savivaldybių institucijos. [...] 3. Lietuvos Respublikos Vyriausybės įgaliota ministerija: [...] 2) dalyvauja formuojant valstybės politiką turizmo, kurortų ir kurortinių teritorijų plėtros srityse, koordinuoja šios politikos įgyvendinimą, rengia turizmo sritį reglamentuojančių įstatymų ir kitų teisės aktų projektus; [...] 4) rengia kelionių organizatorių rizikos veiksnių nustatymo ir stebėsenos tvarką; [...] 7) įgyvendina Europos Sąjungos teisės aktų, reglamentuojančių turizmo paslaugų teikimą, nuostatų perkėlimą į Lietuvos Respublikos teisę; [...]“

11.2.6. *16 straipsnis* – „Valstybinis turizmo departamentas atlieka šias funkcijas: 1) pagal savo kompetenciją dalyvauja formuojant ir įgyvendinant valstybės politiką turizmo, kurortų ir kurortinių teritorijų plėtros srityse; [...] 4) pagal savo kompetenciją priima turizmo paslaugas reglamentuojančius teisės aktus; 5) priima administracinius sprendimus, reikalingus šiam įstatymui ir kitiems teisės aktams įgyvendinti; 6) vykdo nuolatinę turizmo paslaugų teikėjų veiklos stebėseną ir priežiūrą; 7) vykdo kelionių organizatorių kontrolę (įskaitant finansinę) Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka; [...] 10) pagal savo kompetenciją dalyvauja įgyvendinant turizmo srities tarptautinio bendradarbiavimo priemones; 12) teisės aktų nustatyta tvarka atstovauja kelionių organizavimo paslaugų vartotojų interesams kelionių organizatoriaus nemokumo arba bankroto atvejais; [...] 14) pagal savo kompetenciją kontroliuoja Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos turizmo teisės aktų reikalavimų vykdymą; [...]“

11.3. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme (VTAĮ) nustatyta:*

11.3.1. *5 straipsnio 1 dalis* – „1. Gamintojas, pardavėjas, paslaugos teikėjas vartotojams privalo valstybine kalba suteikti Civiliniame kodekse ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją ir teisės aktų nustatyta tvarka ženklinti prekes. Kituose įstatymuose gali būti nustatyta gamintojo, pardavėjo, paslaugos teikėjo pareiga Civiliniame kodekse ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją vartotojams pateikti valstybine ir kita kalba. [...] 3. Interneto svetainėse, kuriose vartotojams siūlomos prekės ar paslaugos, prieš pradėdant prekių ar paslaugų užsakymą, turi būti aiškiai ir įskaitomai pateikiama informacija apie bet kokius pristatymo apribojimus ir galimus mokėjimo būdus. 4. Pardavėjo ir paslaugų teikėjo interneto svetainėje, jeigu turi, privalo būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus, kurie yra kompetentingi spręsti vartojimo ginčus: subjekto pavadinimas (vardas, pavardė), adresas ir interneto svetainės adresas. Ši informacija turi būti pateikta aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu.“

11.3.2. *10 straipsnis* – „2. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija (toliau – Teisingumo ministerija) vartotojų teisių apsaugos srityje: 1) formuoja valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje; 2) organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja valstybės politikos vartotojų teisių apsaugos srityje įgyvendinimą; 3) atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas. [...]“

11.3.3. *12 straipsnis* – „1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas: 1) užtikrina vartotojų teisių apsaugą, [...]; 2) koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos

sirtyje (analizuoja sukaupią, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo); 3) priima ir derina teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių apsauga; 4) dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, projektų teikia išvadas ir pasiūlymus; 5) ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus; 6) įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas; 7) taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones; 8) šio įstatymo septintojo skirsnio nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį interesą; [...].“

11.3.4. 19 *straipsnis* – „1. Šiame skirsnyje nustatytas vartojimo ginčų neteisminis sprendimas. Šio skirsnio nuostatos taikomos sprendžiant ir tarptautinius vartojimo ginčus. [...].“

11.3.5. 20 *straipsnis* – „1. Vartotojas, manantis, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, turi teisę kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą arba į teismą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės arba teisėti interesai. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima iš vartotojo teisės kreiptis į teismą. 2. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ar teisėtus interesus ir kitais, šiame įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais.“

11.3.6. 22 *straipsnis* – „1. Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos): [...] 6) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – ginčus kitose, šio straipsnio 1 dalies 1–5 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse. 2. Nagrinėdamos vartojimo ginčus, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos turi teisę: 1) kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą; 2) pareikalauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo, kuriam pateiktas vartotojo reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu ir pateikti įrodymus, reikalingus ginčui išspręsti; [...].“

11.3.7. 23 *straipsnis* – „1. Kilus vartojimo ginčui, vartotojas, kurio netenkina pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas, turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, pateikdamas prašymą raštu ar elektroniniu būdu. 2. Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją ne vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją. [...].“

11.3.8. 23<sup>3</sup> *straipsnis* – „1. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais: 1) vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. Šiuo atveju vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija perduoda vartotojo prašymą kitai šio įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša vartotojui; 2) ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas; [...] 3. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti motyvuotas. Šio sprendimo nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, vartotojui taip pat grąžinamas jo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą.“

11.3.9. 25 *straipsnio 11 dalis* – „11. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sustabdo ginčo nagrinėjimą šiais atvejais: [...] 3) yra pagrindas manyti, kad vartojimo sutarties sąlygos, kurios turi būti taikomos nagrinėjant ginčą, yra nesąžiningos, ir sprendžiama dėl vartojimo sutarties sąlygų nesąžiningumo arba atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo; [...].“

11.3.10. 29<sup>3</sup> *straipsnis* – „5. Kilus tarptautiniam vartojimo ginčui, vartotojas, norintis kreiptis į kompetentingą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą kitoje valstybėje narėje, turi teisę gauti informaciją ir pagalbą iš viešosios įstaigos Europos vartotojų centro. [...] 7. Nagrinėdami tarptautinius vartojimo ginčus, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo bendradarbiauti su Europos Komisija ir kitų valstybių narių vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektais.“

11.3.11. 30 *straipsnis* – „1. Vartotojų viešąjį interesą gina Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba [...], o įstatymų nustatytais atvejais – kitos valstybės ir savivaldybių institucijos ir juridiniai asmenys. 2. Vartotojų viešojo intereso gynimas – tai ieškinio ar pareiškimo (skundo)

virtotojų viešajam interesui ginti pareiškimas, kai siekiama pripažinti ar pakeisti teisinius santykius, uždrausti (nutraukti) pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmus (neveikimą), kurie pažeidžia virtotojų teisėtus bendruosius interesus ir yra nesąžiningi virtotojų požiūriu, neatitinka sąžiningos verslo praktikos arba prieštarauja Civiliniam kodeksui, šiam įstatymui ar kitiems teisės aktams. 3. Šio skirsnio nuostatos nevaržo virtotojo teisių pačiam ginti pažeistas teises.“

11.3.12. 32 straipsnio 3 dalis – „2. Valstybinė virtotojų teisių apsaugos tarnyba, nustatiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir pasiūlyti jam per 14 dienų nuo šio pasiūlymo gavimo pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su virtotojais, taip pat nurodyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad Valstybinė virtotojų teisių apsaugos tarnyba kreipsis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) dėl nesąžiningos sąlygos (sąlygų) pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdys Valstybinės virtotojų teisių apsaugos tarnybos pasiūlymo. [...] Jeigu viešojo intereso pažeidimas nenutrauktas, Valstybinė virtotojų teisių apsaugos tarnyba kreipiasi į teismą dėl viešojo intereso gynimo. [...]“

11.4. *Nesąžiningos komercinės veiklos virtotojams draudimo įstatyme (NKVVD)* nustatyta:

11.4.1. 3 straipsnis – „1. Nesąžininga komercinė veikla draudžiama. 2. Komercinė veikla yra nesąžininga, jeigu ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir: 1) iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio virtotojo ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu, arba 2) iš esmės iškreipia, arba gali iš esmės iškreipti virtotojų grupės vidutinio nario ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu, kai komercinė veikla nukreipta į tam tikrą virtotojų grupę. [...]. 4. Nesąžininga komercinė veikla dažniausiai pasireiškia kaip klaidinanti arba agresyvi. Nesąžininga komercinė veikla laikoma ir kita komercinė veikla, kuri atitinka šio straipsnio 2 dalies reikalavimus. 5. Nustatant, ar komercinė veikla yra nesąžininga, atsižvelgiama į visus konkrečioje situacijoje vykdomos komercinės veiklos ypatumus ir aplinkybes. [...]“

11.4.2. 9 straipsnis – „1. Kaip laikomasi šio įstatymo nuostatų, išskyrus šio straipsnio 2 dalies nuostatas, kontroliuoja Valstybinė virtotojų teisių apsaugos tarnyba [...]“

11.4.3. 14 straipsnis – „Tarnyba nagrinėja šio įstatymo 9 straipsnio 1 dalyje jos kompetencijai priskirtus nesąžiningos komercinės veiklos atvejus ir skiria numatytas baudas arba įspėjimą. Nesąžiningos komercinės veiklos atvejų nagrinėjimo ir baudų bei įspėjimo skyrimo tvarką nustato šis įstatymas ir Nesąžiningos komercinės veiklos virtotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklės, kurias patvirtina Lietuvos Respublikos teisingumo ministras įsakymu.“

11.4.4. 15 straipsnis – „1. Teisę kreiptis į Tarnybą dėl šio įstatymo pažeidimo turi: 1) virtotojai; 2) valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos; [...]“

11.5. *Valstybinės kalbos įstatymo 9 straipsnyje* nustatyta: „Visi Lietuvos Respublikos fizinių ir juridinių asmenų sandoriai sudaromi valstybine kalba. Prie jų gali būti pridedami vertimai į vieną ar kelias kalbas. Sandoriai su užsienio valstybių fiziniais ir juridiniais asmenimis sudaromi valstybine ir kita abiems pusėms priimtina kalba.“

11.6. *Viešojo administravimo įstatyme* nustatyta:

11.6.1. 1 straipsnis – „Šis įstatymas sudaro prielaidas įgyvendinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatą, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms; nustato viešojo administravimo principus, viešojo administravimo sritis, viešojo administravimo subjektų sistemą ir administracinės procedūros organizavimo pagrindus; garantuoja asmenų teisę apskųsti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą; įtvirtina kitas asmenų ir viešojo administravimo subjektų teises ir pareigas viešojo administravimo srityje.“

11.6.2. 3 straipsnis – Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujami šiais principais: 1) įstatymo viršenybės. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektų įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą turi būti nustatyti teisės aktuose, o veikla turi atitikti šiame įstatyme išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai aktai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais; [...] 5) tarnybinės pagalbos. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektai, rengdami administracinius sprendimus, prireikus



teikia vienas kitam reikalingą informacinę ir kitokią pagalbą; 6) efektyvumo. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas, priimdamas ir įgyvendindamas sprendimus, jam skirtus išteklius naudoja ekonomiškai, rezultatų siekia kuo mažesniais sąnaudomis; [...] 10) skaidrumo. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjekto veikla turi būti vieša, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus; 11) atsakomybės už priimtus sprendimus. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas, priimdamas administracinius sprendimus, turi prisiimti atsakomybę už priimtų administracinių sprendimų sukeltus padarinius; 12) naujovių ir atvirumo permainingoms principas. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas turi ieškoti naujų ir veiksmingų būdų, kaip spręsti problemas, ir nuolat mokytis iš gerosios patirties pavyzdžių.“

11.6.3. 8 *straipsnis* – „1. Individualus administracinis aktas turi būti pagrįstas objektyviais duomenimis (faktais) ir teisės aktų normomis, o taikomos poveikio priemonės (licencijos ar leidimo galiojimo panaikinimas, laikinas uždraudimas verstis tam tikra veikla ar teikti paslaugas, bauda ir kt.) turi būti motyvuotos. 2. Individualiame administraciniame akte turi būti aiškiai suformuluotos nustatytos arba suteikiamos teisės ir pareigos ir nurodyta akto apskundimo tvarka. 3. Individualus administracinis aktas turi būti pasirašytas jį priėmusio pareigūno ar valstybės tarnautojo arba viešojo administravimo subjekto vadovo, jo pavaduotojo ar įgalioto asmens ir patvirtintas antspaudu. Kai individualus administracinis aktas priimamas naudojantis valstybės informacinėmis sistemomis, jo pasirašymui ir patvirtinimui antspaudu prilyginamas patvirtinimas (autorizavimas) valstybės informacinėje sistemoje. [...]“

## 12. Kiti teisės aktai

12.1. *Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015-08-26 nutarimu Nr. 93 patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse* (toliau vadinama – Prašymų nagrinėjimo taisyklės) nustatyta:

12.1.1. „8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. Jeigu institucija, kuriai pateiktas prašymas, negaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.“

12.1.2. „45. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. [...]“

12.1.3. „47. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį: [...] 47.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; [...]“

12.1.4. „50. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys [...] nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.“

12.2. *Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011-11-16 nutarimu Nr. 1342 „Dėl įgaliojimų suteikimo įgyvendinant Lietuvos Respublikos turizmo įstatymą“* nustatyta: „2. Įgalioti: 2.1. Ūkio ministeriją – atlikti Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 15 straipsnio 3 dalyje [...] nustatytas funkcijas.“

12.3. *Turizmo departamento nuostatuose, patvirtintuose ūkio ministro 2015-10-30 įsakymu Nr. 4-695*, nustatyta:

12.3.1. „9. Departamento veiklos tikslai – dalyvauti formuojant ir įgyvendinant valstybės politiką turizmo [...] srityse ir aptarnauti šios politikos formavimą ir įgyvendinimą.“

12.3.2. „10. Departamentas, siekdamas jam nustatytų veiklos tikslų, atlieka šias funkcijas: [...] 10.3 priima turizmo paslaugas reglamentuojančius teisės aktus; 10.4. priima administracinius sprendimus, reikalingus Lietuvos Respublikos turizmo įstatymui ir kitiems Lietuvos Respublikos turizmo teisės aktams įgyvendinti; [...] 10.6. vykdo kelionių organizatorių kontrolę (įskaitant finansinę) ūkio ministro nustatyta tvarka; [...] 10.9. dalyvauja įgyvendinant turizmo srities tarptautinio bendradarbiavimo priemones; [...] 10.11. teisės aktų nustatyta tvarka atstovauja

kelionių organizavimo paslaugų vartotojų interesams kelionių organizatoriaus nemokumo arba bankroto atvejais; [...] 10.13. kontroliuoja Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos turizmo teisės aktų reikalavimų vykdymą; [...] 10.15. savo interneto svetainėje (www.tourism.lt) skelbia pagal Lietuvos Respublikos turizmo įstatymą privalomai skelbiamą informaciją bei informaciją apie turizmo paslaugų teikėjus; [...] 10.17. kreipiasi į kompetentingas Lietuvos Respublikos, kitos valstybės narės institucijas ar turizmo paslaugų teikėjus, siekdamas patikrinti turizmo paslaugų teikėjų veiklos stebėsenai, priežiūrai ir kontrolei atlikti reikalingą informaciją, taip pat informaciją apie turizmo paslaugų teikėjų finansinę būklę; [...] 10.21. išduoda pažymėjimus, patvirtinančius, kad kelionių organizatorius turi teisę vykdyti kelionių organizatoriaus veiklą, sustabdo jų galiojimą, panaikina galiojimo sustabdymą, įspėja apie pažymėjimų galiojimo panaikinimą ir panaikina pažymėjimų galiojimą; [...] 10.23. tvirtina standartines turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygas; [...] 10.27. ūkio subjektams, kurių veiklos priežiūrą atlieka Departamentas, teikia konsultacijas ir metodinę pagalbą dėl tinkamo teisės aktuose įtvirtintų reikalavimų laikymosi; 10.28. teikia Ūkio ministerijai informaciją ir pasiūlymus dėl teisinio reguliavimo spragų šalinimo bei teisinio reguliavimo tobulinimo turizmo, [...] srityse; 10.29. teikia Ūkio ministerijai su valstybės politikos turizmo, [...] srityse formavimu ir įgyvendinimu susijusią reikalingą informaciją ir vykdo kitus su šios politikos formavimu ir įgyvendinimu susijusius Ūkio ministerijos pavedimus. [...].“

12.4. *Turizmo departamento direktoriaus 2014-12-29 įsakymu Nr. V-305 patvirtintame Kelionių organizatoriaus licencijavimo tvarkos apraše* (toliau vadinama – Aprašas) nustatyta:

12.4.1. „15. Departamentas privalo nedelsdamas sustabdyti Pažymėjimo galiojimą iki 10 darbo dienų, kai paaiškėja bent viena iš šių aplinkybių: [...].“

12.4.2. „20. Valstybinis turizmo departamentas kitą darbo dieną panaikina Pažymėjimo galiojimą, kai: [...].“

12.5. *Turizmo departamento direktoriaus 2015-02-27 įsakymu Nr. V-43 patvirtintuose Komisijos nuostatuose* (Teisės aktų registro 2017-02-27 duomenimis) nustatyta: „6. Komisija, vykdydama jai pavestus uždavinius, atlieka šias funkcijas: [...] 6.1. nagrinėja prašymus bei prie prašymo pridedamus tinkamai įformintus dokumentus bei teikia siūlymus Valstybinio turizmo departamento direktoriui; 6.2. nagrinėja ir analizuoja kelionių organizatoriaus pažymėjimų galiojimo sustabdymo, galiojimo atnaujinimo ir galiojimo panaikinimo klausimus, vadovaujantis Turizmo įstatymo, Aprašo bei kitų teisės aktų nuostatomis, teikia siūlymus Valstybinio turizmo departamento direktoriui; 6.3. nagrinėja ir vertina Europos Sąjungos valstybėje narėje (toliau – valstybė narė) įsteigtų juridinių asmenų ar kitų organizacijų, ar jų padalinių, turinčių teisę vykdyti kelionių organizavimo veiklą valstybėje narėje bei valstybės narės piliečių, kitų fizinių asmenų, kurie naudojami Europos Sąjungos teisės aktuose jiems suteiktomis judėjimo valstybėse narėse teisėmis ir turi teisę vykdyti kelionių organizavimo veiklą valstybėje narėje kreipimuisi į Valstybinį turizmo departamentą bei priima sprendimą dėl jų įrašymo į Laikino kelionių organizavimo paslaugų teikimo Lietuvoje sąrašą, skelbiamą Valstybinio turizmo departamento svetainėje.“

12.6. *Centro įstatuose, patvirtintuose vartotojų tarnybos direktoriaus 2005-04-14 nutarimu Nr. 10-19*, nustatyta:

12.6.1. „10. ĮSTAIGOS funkcijos: 10.1. analizuoti Lietuvos vartotojų skundus dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitose Europos vartotojų centrų tinklo valstybėse, bei kitų Europos vartotojų centrų tinklo valstybių vartotojų skundus dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų Lietuvoje; 10.2. tarpininkauti sprendžiant ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, esant skundai dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitose Europos vartotojų centrų tinklo valstybėse; [...] 10.5. rinkti, kaupti, analizuoti ir platinti informaciją vartotojams apie jų teises ir jų gynimo priemones ir būdus Europos vartotojų centrų tinklo valstybėse, ĮSTAIGOS kompetenciją, vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklą, kompetenciją, ginčų sprendimo ne teismo tvarką, [...] ir kitais vartotojams aktualiais klausimais; [...] 10.12. dalyvauti organizuojant, organizuoti ir vesti susitikimus, konferencijas ir seminarus aktualiais vartotojų teisių apsaugos klausimais; [...].“

12.6.2. „15. ĮSTAIGA privalo vykdyti savo veiklą laikydamasi Europos Sąjungos teisės aktų, Lietuvos Respublikos įstatymų, kitų norminių teisės aktų bei įstatų.“

13. Atsižvelgiant į pirmiau aprašytas aplinkybes, išskirtinos šios skundo dalys:

13.1. dėl Turizmo departamento pareigūnų veiklos (neveikimo);

13.2. dėl Vartotojų tarnybos pareigūnų veiklos (neveikimo);

13.3. dėl Centro veiklos (neveikimo)

Tyrimo išvados pateikiamos dėl kiekvienos iš šių skundo dalių atskirai.

### *Skundo tyrimo išvados*

#### ***Dėl Turizmo departamento pareigūnų veiklos (neveikimo)***

14. Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes (pažymos 1–5, 8 paragrafai) bei į teisinį reglamentavimą (pažymos 9–12 paragrafai), konstatuotina:

14.1. nagrinėjamu atveju Pareiškėja skundėsi tuo, kad Turizmo departamentas netinkamai vykdo savo funkcijas, t. y. laiku nesustabdė Kelionių organizatoriaus veiklos Lietuvoje, nepateikė tikslios informacijos apie kylančias problemas dėl kelionių į Madeirą organizavimo iki Pareiškėjos kelionės, persiuntė jos skundą Vartotojų tarnybai, nepateikė reikalavimo Agentūrai sudaryti kelionių paslaugų sutartis dviem kalbomis, neišvertė į portugalų kalbą visų sutarčių, neatstovauja grupės Lietuvos turistų interesams svarstant pretenziją Portugalijos institucijose, per 6 mėn. nesiėmė priemonių, kurios užtikrintų patirtų nuostolių atlyginimo, nesikreipė į teisėsaugos institucijas dėl galimai neteisėtos Agentūros veiklos ir kt. (pažymos 2 paragrafas);

14.2. Turizmo departamentas pagal nustatytą kompetenciją įgyvendina konstitucinę nuostatą „Valstybė gina vartotojų interesus“, vadovaujantis TĮ (ir Turizmo departamento nuostatais) Ūkio ministerija (dalyvauja formuojant valstybės politiką turizmo srityje, koordinuoja šios politikos įgyvendinimą, rengia turizmo sritį reglamentuojančių įstatymų ir kitų teisės aktų projektus, rengia kelionių organizatorių rizikos veiksnių nustatymo ir stebėsenos tvarką, įgyvendina Europos Sąjungos teisės aktų, reglamentuojančių turizmo paslaugų teikimą, nuostatų perkėlimą į Lietuvos Respublikos teisę), Turizmo departamentas (pagal savo kompetenciją dalyvauja formuojant ir įgyvendinant valstybės politiką turizmo srityje, priima turizmo paslaugas reglamentuojančius teisės aktus, priima administracinius sprendimus, reikalingus šiam įstatymui ir kitiems teisės aktams įgyvendinti, vykdo nuolatinę turizmo paslaugų teikėjų veiklos stebėseną ir priežiūrą, vykdo kelionių organizatorių kontrolę (įskaitant finansinę) Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka, dalyvauja įgyvendinant turizmo srities tarptautinio bendradarbiavimo priemones, teisės aktų nustatyta tvarka atstovauja kelionių organizavimo paslaugų vartotojų interesams kelionių organizatoriaus nemokumo arba bankroto atvejais, pagal savo kompetenciją kontroliuoja Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos turizmo teisės aktų reikalavimų vykdymą, ūkio subjektams, kurių veiklos priežiūrą atlieka Turizmo departamentas, teikia konsultacijas ir metodinę pagalbą dėl tinkamo teisės aktuose įtvirtintų reikalavimų laikymosi, kreipiasi į kompetentingas Lietuvos Respublikos, kitos valstybės narės institucijas ar turizmo paslaugų teikėjus, siekdamas patikrinti turizmo paslaugų teikėjų veiklos stebėsenai, priežiūrai ir kontrolei atlikti reikalingą informaciją, taip pat informaciją apie turizmo paslaugų teikėjų finansinę būklę, teikia Ūkio ministerijai informaciją ir pasiūlymus dėl teisinio reguliavimo spragų šalinimo bei teisinio reguliavimo tobulinimo turizmo srityje) (pažymos 9 paragrafas, 11.1 ir 12.3 punktai);

14.3. atsižvelgus į pirmiau nurodytais teisės aktais nustatytą Turizmo departamento kompetenciją, manytina, kad Turizmo departamentas pagrįstai nenagrinėjo Pareiškėjos ir Kelionių organizatoriaus ginčo dėl neįvykusios kelionės, nes Kelionių organizatorius yra mokus, nėra pripažintas bankrutavusiu (pažymos 5.2.1 papunktis);

14.4. šio tyrimo metu nustatyta, kad Turizmo departamentas, iki Pareiškėjai pateikiant skundą Seimo kontrolieriui, ėmėsi veiksmų dėl pagalbos Pareiškėjai ir kitiems turistams suteikimo, t. y. kreipėsi į Kelionių organizatorių, Portugalijos turizmo departamentą, Lietuvos garbės konsulą Lisabonoje (pvz., prašydamas pateikti informaciją apie pinigų gražinimo Lietuvos turistams procedūrą), Portugalijos ekonomikos ministeriją ir Portugalijos turizmo departamentą (pvz., prašydamas suteikti informaciją, kokius dokumentus, nepažeisdami Portugalijos teisės reikalavimų, turi pateikti nukentėję Lietuvos turistai dėl sumokėtų pinigų susigrąžinimo), Vartotojų tarnybą dėl

Reglamento Nr. 2006/2004 įgyvendinimo, Policijos departamentą prie VRM dėl Agentūros veiklos teisėtumo, Lietuvos Respublikos ambasadą Jungtinėje Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystėje (prašydamas tarpininkauti padedant susisiekti su Portugalijos kompetentinga institucija bei teikti aktualią informaciją apie taikomas procedūras, teiktinus dokumentus pagal Portugalijos nacionalinius teisės aktus), teikė naudingą Pareiškėjai ir kitiems turistams informaciją Turizmo departamento tinklalapyje, dalyvavo tarpinstituciniuose pasitarimuose, išklė ir pristatė klausimą dėl Kelionių organizatoriaus įsipareigojimų nevykdymo Lietuvos turistams ir bendradarbiavimo su Portugalijos kompetentingomis institucijomis Europos Komisijos ekspertų susitikime, 2016-06-06 gavęs informaciją iš Kelionių organizatoriaus, kad atšaukia 5 organizuotas keliones ir kad neketina Lietuvos turistams grąžinti sumokėtų pinigų už keliones, išbraukė Kelionių organizatorių iš Sąrašo, išvertė ir Turizmo departamento tinklalapyje patalpino standartinę turizmo paslaugų teikimo sutarties, kurią Lietuvos turistai pasirašė su Kelionių organizatoriumi, vertimą į portugalų kalbą (pažymėtina, jog Turizmo departamentas paaiškinimuose Seimo kontrolieriui nurodė, kad standartinės turizmo paslaugų sutarties išvertimui į Portugalų kalbą „turėjo naudoti kitas lėšas, kadangi tokių asignavimų Turizmo departamento biudžetas nenumato“, tačiau nepateikė pasiūlymų, kaip ateityje išvengti tokių situacijų).

Be to, Turizmo departamento atstovai šio tyrimo metu dalyvavo Lisabonoje vykusiame Ūkio ministerijos, Turizmo departamento atstovų susitikime su Portugalijos turizmo departamento specialistais, gavo informaciją apie Kelionių organizatoriaus mokumą ir vartotojų ginčų nagrinėjimo Portugalijos institucijose procedūrą, inicijavo Pasitarimą-2, pateikė gautą informaciją vartotojams, 2017-01-13 raštu kreipėsi į Arbitražo komisiją prašydami suteikti išsamią informaciją dėl Lietuvos turistų teisių gynimo (atsakymas negautas) (pažymos 5 paragrafas);

14.5. pagal TĮ reikalavimus Turizmo departamentas privalo nedelsdamas sustabdyti kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimą iki 10 darbo dienų, kai paaiškėja, kad kelionių organizatorius paskelbė arba kitaip raštu pranešė kreditoriams ir Turizmo departamentui apie tai, kad negali arba neketina vykdyti įsipareigojimų, kitą darbo dieną panaikinti kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimą, kai kelionių organizatorius per nustatytus terminus nepašalina pažeidimų, dėl kurių kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimas buvo sustabdytas, ir kt. Kai Turizmo departamentas panaikina kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimą, kelionių organizatorius negali vykdyti jokios kelionių organizavimo veiklos (pažymos 11.2.1 papunktis).

Atkreiptinas dėmesys į tai, jog šio tyrimo metu buvo nustatyta, kad Turizmo departamentas nuo 2015 metų pabaigos turėjo informaciją, kad dar 2015 metais, iki Pareiškėjos įsigytos kelionės į Portugaliją, neįvyko daugiau panašių Kelionių organizatoriaus vykdomų kelionių, pinigai turistams laiku nebuvo grąžinti, dėl to skundėsi asmenys, įsigiję šias keliones, Kelionių organizatorius ir Agentūra toliau viešai skelbė apie ateityje organizuojamas keliones į Portugaliją (pažymos 6.2.4 papunktis). Pažymėtina, kad Turizmo departamentas Seimo kontrolieriui nepaiškino, kodėl tik 2016 m. birželio mėn. buvo svarstomas klausimas dėl Kelionių organizatoriaus išbraukimo iš Sąrašo;

14.6. vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymu, viešojo administravimo subjektų įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą turi būti nustatyti teisės aktuose, administraciniai aktai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais, individualus administracinis aktas turi būti pagrįstas objektyviais duomenimis (faktais) ir teisės aktų normomis, o taikomos poveikio priemonės (licencijos ar leidimo galiojimo panaikinimas, laikinas uždraudimas verstis tam tikra veikla ar teikti paslaugas) turi būti motyvuotos, individualiame administraciniame akte turi būti aiškiai suformuluotos nustatytos arba suteikiamos teisės ir pareigos ir nurodyta akto apskundimo tvarka, jis turi būti pasirašytas jį priėmusio pareigūno ar valstybės tarnautojo arba viešojo administravimo subjekto vadovo (pažymos 11.6.2 papunktis).

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Turizmo departamento pareigūnai nei Komisijos protokoluose, nei rašte Kelionių organizatoriui apie jo išbraukimą iš Sąrašo, nei paaiškinimuose Seimo kontrolieriui nenurodė konkretaus teisinio Kelionių organizatoriaus išbraukimo iš Sąrašo pagrindo (pvz., pagal TĮ 4 straipsnį), todėl Seimo kontrolieriui neturi galimybės patikrinti ir įvertinti, kurios aplinkybės lėmė tokį sprendimą, kada šios aplinkybės atsirado ir ar pagrįstai sprendimas galimai buvo priimtas tik 2016-06-06 (Turizmo departamento raštas Kelionių

organizatoriui) arba 2016-06-16 (Komisijos 2016-06-06 protokolo pakeitimas) (pažymos 5.4.3 papunktis).

Pastebėtina, kad lieka neaišku, kuris iš dokumentų yra Turizmo departamento sprendimas (individualus administracinis aktas) dėl kelionių organizatoriaus iš braukimo iš Sąrašo: ar raštas Kelionių organizatoriui, kuris neatitinka bendrųjų reikalavimų individualiam administraciniam aktui (jame nėra nurodytas konkretus teisinis sprendimo pagrindas, sprendimo apskundimo tvarka, kaip nustatyta Viešojo administravimo įstatymo 8 str.; pažymos 11.6.3 papunktis), ar Komisijos 2016-06-16 sprendimas (pirminis 2016-06-06 Komisijos sprendimas buvo siūlyti Turizmo departamento direktoriui išbraukti Kelionių organizatorių iš Sąrašo, 2016-06-16 protokole nenurodytas Komisijos sprendimo pakeitimo teisinis pagrindas, pagal Komisijos nuostatus ji neturi įgaliojimų Turizmo departamento vardu priimti sprendimus; pažymos 12.5 punktas), be to, ūkio ministro patvirtintame Apraše, kuriame, vadovaujantis TĮ, nustatoma kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimo sustabdymo, panaikinimo tvarka, nėra nustatyta, kad sprendimą dėl kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimo sustabdymo, panaikinimo priima Turizmo departamento direktoriaus sudaryta Komisija;

14.7. remiantis CK, kelionės organizatorius privalo prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą suteikti turistui įstatymų nustatytos formos ir turinio išsamią informaciją valstybine kalba (nurodyti su pasu ir vizomis susijusius reikalavimus, informaciją apie sveikatos formalumus ir t. t.), iki turisto išvykimo į kelionę kelionės organizatorius privalo suteikti turistui įstatymų nustatytos formos ir turinio informaciją (nurodyti tarpines stotis, keleivio vietą transporto priemonėje, kelionės organizatoriaus atstovo duomenis ryšiams palaikyti ir t. t.), turistinių paslaugų teikimo sutartis, rengiama pagal Turizmo departamento patvirtintas turizmo paslaugų teikimo sutarties standartines sąlygas, turi būti rašytinė, kituose įstatymuose gali būti nustatyta paslaugos teikėjo pareiga CK ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją vartotojams pateikti valstybine ir kita kalba (pažymos 11.1 punktas).

Vadovaujantis kitu, t. y. Valstybinės kalbos įstatymu, sandoriai su užsienio valstybių juridiniais asmenimis sudaromi valstybine ir kita abiem pusėms priimtina kalba (pažymos 11.5 punktas).

Atsižvelgus į pirmiau nurodytus teisės aktų reikalavimus bei į tai, kad nagrinėjamu atveju Pareiškėja turizmo paslaugų teikimo sutartį sudarė su Portugalijos Kelionių organizatoriumi (nors ir atstovaujama Agentūros), manytina, kad Turizmo departamentas, įgaliotas teikti konsultacijas ir metodinę pagalbą dėl tinkamo teisės aktuose įtvirtintų reikalavimų laikymosi, nepagrįstai Seimo kontrolieriui pateikė išvadą, kad teisės aktai nenumato paslaugos teikėjo pareigos informaciją (be kitos, ir sutartis) turistams (vartotojams) pateikti kita kalba, „todėl Turizmo departamentas neturi teisinio pagrindo reikalauti iš turizmo paslaugų teikėjo, jog sutartys su turistais būtų sudaromos keliomis kalbomis“ (pažymos 5.6.2 papunktis), nesiėmė priemonių, kad Kelionių organizatorius, Agentūra tinkamai vykdytų Valstybinės kalbos įstatymo reikalavimus ir turizmo paslaugų teikimo sutartis dėl kelionių į Portugaliją organizavimo su turistais sudarytų lietuvių ir portugalų kalbomis (arba kita abiem pusėms priimtina kalba).

Panašu, kad Turizmo departamentas, išversdamas standartinę turizmo paslaugų teikimo sutartį į portugalų kalbą po to, kai Kelionių organizatorius buvo išbrauktas iš Sąrašo, tinkamai įgyvendino viešojo administravimo atsakomybės už priimtus sprendimus principą, prisiėmė atsakomybę už pirmiau nurodytą nepagrįstą neveikimą (sukeltus padarinius), tačiau tenka apgailestauti, kad institucija to nepripažįsta;

14.8. šio tyrimo metu Seimo kontrolierius prašė Turizmo departamento pateikti motyvuotą nuomonę, ar šiuo metu yra pakankamas teisinis problemų, nurodytų Pareiškėjos skunde Seimo kontrolieriui, sprendimo reglamentavimas, bei siūlymus, kaip nagrinėjamu atveju valstybė galėtų ir turėtų apginti Pareiškėjos interesus.

Turizmo departamentas ir Ūkio ministerija – institucijos, dalyvaujančios formuojant valstybės politiką turizmo srityje, koordinuojančios šios politikos įgyvendinimą, rengiančios turizmo sritį reglamentuojančių įstatymų ir kitų teisės aktų projektus, kelionių organizatorių rizikos veiksnių nustatymo ir stebėsenos tvarką, įgyvendinančios Europos Sąjungos teisės aktų, reglamentuojančių turizmo paslaugų teikimą, nuostatų perkėlimą į Lietuvos Respublikos teisę,

privalančios ieškoti naujų ir veiksmingų būdų, kaip spręsti problemas (viešojo administravimo naujovių principo reikalavimas), – šio tyrimo metu nepateikė siūlymų dėl teisės aktų tobulinimo, atsižvelgus į išryškėjusias Kelionių organizatoriaus veiklos problemas, bei siūlymų, kaip valstybė galėtų ir turėtų apginti Pareiškėjos interesus (pažymos 5.11 punktą).

Turizmo departamentas pastebėjo tik „tarpvalstybinio bendradarbiavimo problemas (Portugalijos kompetentingų institucijų reikalingos informacijos Lietuvos institucijoms neteikimas) bei Europos Sąjungos vartotojų ginčų sprendimo mechanizmo (pažeistų vartotojų teisių gynimo srityje) neefektyvumą“, tačiau nepagrįstai Seimo kontrolieriui nepateikė informacijos apie Reglamento 2006/2004 peržiūrą, kurią nurodė Teisingumo ministerija (pažymos 5.7 punktą ir 8.5.1 papunktis).

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad daugumą šio tyrimo metu aprašytų Turizmo departamento veiksmų sudaro įvairios informacijos rinkimas po to, kai susidurta su Kelionių organizatoriaus veiklos problemomis (apie pinigų gražinimo Lietuvos turistams procedūrą, kokius dokumentus, nepažeisdami Portugalijos teisės reikalavimų, turi pateikti nukentėję Lietuvos turistai dėl sumokėtų pinigų susigrąžinimo, apie Kelionių organizatoriaus mokumą ir vartotojų ginčų nagrinėjimo Portugalijos institucijose procedūrą ir pan. (pažymos 14.4 punktą). Šiais tikslais pusę metų buvo rengiami raštai į įvairias Lietuvos ir Portugalijos institucijas, pasitelkiamos diplomatinės tarnybos (ir dar negauti visi atsakymai), vykstama į tarnybinę komandiruotę rinkti informaciją Portugalijoje (naudojamos valstybės biudžeto lėšos šiems tikslams ir standartinės turizmo paslaugų sutarties vertimui į portugalų kalbą). Manytina, jog dėl to Pareiškėjai pagrįstai galėjo susidaryti įspūdis, kad Turizmo departamentas nagrinėjamu atveju netinkamai atstovauja vartotojų (turistų) interesams, laiku nesuteikia visos jiems reikalingos informacijos.

Be to, Seimo kontrolieriaus nuomone, Turizmo departamentas nepagrįstai neįvertino pirmiau nurodytų aplinkybių ir nesiėmė priemonių, kad ateityje iškilus panašioms kelionių organizatorių veiklos problemoms, informacijos nereikėtų rinkti pusę metų, vykti į komandiruotes, t. y. institucijai skirtus išteklius naudotų ekonomiškai, rezultatų siektų kuo mažesnėmis sąnaudomis, pavyzdžiui, nustatant, kad Turizmo departamentas, prieš įrašydamas kelionių organizatorių į Sąrašą, vartotojai (turistai), prieš sudarydami turizmo paslaugų sutartis su užsienio valstybių kelionių organizatoriais, turėtų visą informaciją apie tos užsienio valstybės pinigų gražinimo Lietuvos turistams procedūras, kokius dokumentus, nepažeisdami tos užsienio valstybės teisės reikalavimų, turėtų pateikti turistai dėl sumokėtų pinigų susigrąžinimo, apie vartotojų ginčų nagrinėjimo tos užsienio valstybės institucijose procedūrą.

Remiantis TĮ, kelionių organizatorius, siūlantis parduoti organizuotą turistinę kelionę, turi užtikrinti už organizuotą turistinę kelionę turisto sumokėtų pinigų gražinimą turistui, jeigu dar neprasidėjęs organizuotai turistinei kelionei paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės pradėti vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties. Lietuvos Respublikoje nuolat veikiančio kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymas užtikrinamas galiojančiu draudimo įmonės prievolių įvykdymo laidavimo draudimu arba finansų įstaigos laidavimu ar garantija (pažymos 11.2.4 papunktis).

Vadovaujantis CK, asmuo, kuris veikia kaip kelionės organizatoriaus, neturinčio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, tarpininkas, turisto atžvilgiu taip pat laikomas kelionės organizatoriumi, tačiau jam nėra numatyta prievolė turėti prievolių įvykdymo užtikrinimą (pažymos 11.1.1 ir 11.2.3 papunkčiai). Kaip rodo šio tyrimo metu nustatytos aplinkybės (Agentūra neturi turto, jos sąskaitos areštuotos; pažymos 6.2.4 papunkčio 2 pastraipa), tokio reglamentavimo nepakanka teisėtiems vartotojų (turistų) interesams apsaugoti.

Pažymėtina, kad Teisingumo ministerija galimai įžvelgia kelionių organizatorių prievolių įvykdymo užtikrinimo ir kelionių pardavimo agentų priežiūros problemas, nes pateikė informaciją, kad ūkio ministro 2016-02-05 įsakymu Nr. 4-101 sudarytoje darbo grupėje Direktyvos 2015/2302 perkėlimui į nacionalinę teisę rengiant naujos redakcijos TĮ projektą, įvertinus praktikoje kylančias problemas, „tobulinamos nuostatos dėl kelionių organizatorių prievolių įvykdymo užtikrinimo ir kelionių pardavimo agentų priežiūros“ (pažymos 8.5.1 papunkčio 1 pastraipa).

Seimo kontrolieriaus nuomone, būtų tikslinga tobulinti teisinį turizmo paslaugų teikimo srities reglamentavimą, kad:

1) prieš suteikiant leidimą laikinai teikti kelionių organizavimo paslaugas Lietuvos Respublikoje (patikslinant šią informaciją prieš sudarant konkrečias turizmo paslaugų teikimo sutartis arba patvirtinant anksčiau suteiktą informaciją), kelionių organizatoriams būtų keliamas reikalavimas pateikti oficialiai patvirtintą informaciją apie tai, kokios yra šalyje, kurioje registruotas kelionių organizatorius, nustatytos pinigų grąžinimo turistams procedūros, kokia kalba privalo būti pateikti dokumentai, kokie yra turistų prašymų nagrinėjimo terminai, kokia yra ginčų nagrinėjimo tos šalies institucijose procedūra ir kt.);

2) būtų numatytos papildomos priemonės, užtikrinančios vartotojų (turistų) teisėtų interesų apsaugą, t. y. kad asmeniui, kuris veikia kaip kelionės organizatoriaus, neturinčio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, tarpininkas, būtų galima realiai taikyti atsakomybę už išsipareigojimų nesilaikymą, pvz., nustatant, kad tokiam asmeniui taip pat būtų privaloma pateikti galiojančią prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinančią (laidavimo draudimo, banko laidavimo, banko garantijos, kelionių garantijų fondo ir pan.) dokumentą;

14.9. atsižvelgus į tai, kad Turizmo departamentas Seimo kontrolieriui nepateikė duomenų apie tai, jog institucija asmenų prašymus nagrinėja pagal atskiras taisykles, todėl, manytina, Pareiškėjos prašymai Turizmo departamentui turėjo būti nagrinėjami vadovaujantis Prašymų nagrinėjimo taisyklėmis.

Remiantis Prašymų nagrinėjimo taisyklėmis asmenų prašymai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. Jeigu institucija, kuriai pateiktas prašymas, neįgalota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis, atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį, į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys, nurodoma tiksliai atsakymo apskundimo tvarka (pažymos 12.1 punktą);

14.9.1. Seimo kontrolieriui buvo nurodyti ir pateikti du Turizmo departamento atsakymai Pareiškėjai: neoficialus (neregistruotas) 2016-12-15 Turizmo veiklos priežiūros skyriaus patarėjos D. Skučaitės elektroninis laiškas bei oficialus 2017-01-04 atsakymas Pareiškėjai (pažymos 5.1.1. punktą).

Seimo kontrolieriaus nuomone, pastarasis Turizmo departamento raštas parengtas laikantis Prašymų nagrinėjimo taisyklių reikalavimų, t. y. Pareiškėjai atsakyta pagal Turizmo departamento kompetenciją ir 2016-12-03 prašymo turinį, suteikta jai reikalinga informacija, paaiškinimai pagal prašymą.

Neoficialus patarėjos atsakymas į Pareiškėjos prašymą, kad Turizmo departamentas išverstų Pareiškėjos sudarytą sutartį į portugalų kalbą, kelia abejonių dėl jo atitikimo teisės aktų reikalavimams: Seimo kontrolieriui nebuvo pateikti šios patarėjos įgaliojimus teikti tokio turinio ir formos atsakymus Turizmo departamento vardu (pvz., priimti Turizmo departamento sprendimus dėl administracinės paslaugos suteikimo / nesuteikimo, Turizmo departamento vardu pasirašyti, pateikti atsakymus asmenims ir pan.) patvirtinantys dokumentai, be to, pateikiant neigiamą atsakymą į prašymą galimai nepagrįstai nenurodyta atsakymo apskundimo tvarka;

14.9.2. Turizmo departamento pareigūnai, neatsižvelgė į Seimo kontrolieriaus 2016-12-20 prašymą išsamiai informuoti apie Pareiškėjos prašymų (skundų) nagrinėjimo pažymos 2 paragrafe pacituotais klausimais Turizmo departamente eigą ir rezultatus (kartu nurodant, kokiais teisės aktais vadovaujantis jie buvo nagrinėjami), pateikti susirašinėjimo su Pareiškėja dokumentus (pažymos 4 paragrafas) ir šio tyrimo metu Seimo kontrolieriui nepateikė Pareiškėjos skunde nurodytų 2016-05-22, 2016-06-16 kreipimūsi į Turizmo departamentą bei Turizmo departamento atsakymų Pareiškėjai (tarp jų, 2016-05-24 rašto; pažymos 2.3 ir 2.5 punktai) bei nepateikė paaiškinimų, kokiais teisės aktais vadovaujantis prašymai buvo nagrinėjami, kodėl nepateikia šių dokumentų (pažymos 5.1.2 papunktis). Taigi Seimo kontrolierius neturi galimybės įvertinti Turizmo departamento pareigūnų veiksmų, nagrinėjant Pareiškėjos skunde nurodytus 2016 m. gegužės ir birželio mėnesiais pateiktus prašymus (po neįvykusios kelionės į Portugaliją). jų nenagrinėjant.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymu, „Pareigūnai privalo Seimo kontrolierių reikalavimu nedelsdami pateikti jiems informaciją, dokumentus bei kitą

medžiagą, būtinus jų funkcijoms atlikti“ (20 straipsnio 1 dalis), Seimo kontrolierius, vykdydamas savo pareigas, turi teisę surašyti administracinio pažeidimo protokolą dėl Seimo kontrolieriaus reikalavimų nevykdymo ar kitokio trukdymo Seimo kontrolieriui įgyvendinti jam suteiktas teises (19 straipsnio 1 dalies 9 punktas).

Atsižvelgus į tai, kad Turizmo departamento direktorė Jurgita Kazlauskienė, pateikusi informaciją Seimo kontrolieriui, šio tyrimo metu atleista iš pareigų (nuo 2017-03-01), administracinio nusižengimo protokolas nesurašytinas.

Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes, manytina, kad Turizmo departamentas nustatyta tvarka turėtų įvertinti Turizmo departamento darbuotojų, rengusių Turizmo departamento 2017-01-25 atsakymą Seimo kontrolieriui Nr. SD-81, veiksmus, kai Seimo kontrolieriui nepateikti jo prašoma informacija bei paaiškinimai (kartu nustatant, ar 2016 m. gegužės bei birželio mėnesio Turizmo departamento atsakymai Pareiškėjai buvo oficialūs, pasirašyti įgalioto asmens, ar juose nurodyta informacija neprieštarauja vėliau Pareiškėjai oficialiai nurodytai informacijai, išsiaiškinant visas kitas aplinkybes, dėl kurių pažymos išvadų dalyje pasisakė Seimo kontrolierius, imantis priemonių nustatytiems pažeidimams pašalinti).

15. Apibendrinus pirmiau nurodytas aplinkybes konstatuotina, kad Turizmo departamento veikla, įgyvendinant jam priskirtas funkcijas turizmo paslaugų teikimo klausimais, galimai neatitinka viešojo administravimo įstatymo viršenybės, efektyvumo, naujovių principų reikalavimų, taigi, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalimi, darytina išvada, kad ši Pareiškėjos skundo dalis dėl Turizmo departamento pareigūnų veiklos (neveikimo) **pripažintina pagrįsta pagal pažymos 14.5–14.9 punktų išvadas.**

#### ***Dėl Vartotojų tarnybos pareigūnų veiklos (neveikimo)***

16. Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes (pažymos 1–4, 6 ir 8 paragrafai) bei į teisinį reglamentavimą (pažymos 9–12 paragrafai), konstatuotina:

16.1. nagrinėjamu atveju Pareiškėja skundėsi Vartotojų tarnybos veikla, nurodydama, kad į jos 2016-05-24 raštą Vartotojų tarnyba atsakė, jog Pareiškėjos „pretenzija dėl kelionės pinigų grąžinimo bus nagrinėjama, kai bus gautas atsakymas apie pinigų grąžinimą iš Portugalijos turizmo departamento garantinio fondo“, kad 2016-06-16 ji kreipėsi raštu į Vartotojų tarnybą prašydama pagalbos, jog „visos valstybės institucijos suvienytų jėgas ir padėtų Lietuvos piliečiams susigrąžinti bent už kelionę sumokėtus pinigus“, ne kartą kreipėsi žodžiu, bet per 6 mėnesius „reikalai iš vietos nejuda“, jos nuomone, „teisinės institucijos turi susidomėti Kelionių organizatoriaus veikla. Šis tarptautinis skandalas turi būti sprendžiamas valstybiniu mastu“ (pažymos 2 paragrafas);

16.2. vadovaujantis VTAĮ, Teisingumo ministerija formuoja valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje, organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja valstybės politikos vartotojų teisių apsaugos srityje įgyvendinimą (pažymos 11.3.2 papunktis); Vartotojų tarnyba užtikrina vartotojų teisių apsaugą, koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje (analizuoja sukauptą, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo), priima ir derina teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių apsauga, dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, projektų teikia išvadas ir pasiūlymus, ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus, įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas, taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones, nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį interesą (pažymos 11.3.3 papunktis).

VTAĮ nustatyta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra taikoma sprendžiant ir tarptautinius vartojimo ginčus (pažymos 11.3.4 papunktis); nagrinėdama tarptautinius vartojimo ginčus, Vartotojų tarnyba privalo bendradarbiauti su Europos Komisija ir kitų valstybių narių vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektais (pažymos 11.3.10 papunktis).

Pareiškėjos kreipimasis į Vartotojų tarnybą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jos teisės ar teisėti interesai, neatima iš jos teisės kreiptis į teismą, Pareiškėja turi teisę ginti savo teises



ar teisėtus interesus ir kitais, šiame įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais (pažymos 11.3.5 papunktis).

Nagrinėjamu atveju Vartotojų tarnyba, 2016-06-01 gavusi Pareiškėjos prašymą dėl atšauktos Kelionių organizatoriaus, kuriam Lietuvos Respublikoje atstovauja Agentūra, organizuojamos turistinės kelionės į Azorų salas ir dėl to patirtos turtinės žalos atlyginimo, **nustatyta tvarka pradėjo neteisminę ginčų sprendimų procedūrą**, t. y. kreipėsi į Kelionių organizatorių ir Agentūrą, siūlydama ginčą išspręsti taikiai, informuoti Pareiškėją ir Vartotojų tarnybą apie priimtus sprendimus, o ginčo neišsprendus taikiai, pateikti motyvuotus paaiškinimus bei juos pagrindžiančius dokumentus dėl Pareiškėjos prašyme išdėstytų aplinkybių, kreipėsi į Civilinės aviacijos administraciją, prašydama pateikti išvadą, ar nebuvo pažeistos Reglamento nuostatos ir ar Pareiškėjai bei kartu su ja vykusiam Pareiškėjos vyrui priklauso kompensacija pagal šį teisės aktą, informavo Pareiškėją apie pirmiau išvardintus Vartotojų tarnybos veiksmus bei ginčo nagrinėjimo procedūros Vartotojų tarnyboje ypatumus ir Pareiškėjos teisės ginčo nagrinėjimo metu (pažymos 6.1.1–6.1.3 papunkčiai).

Civilinės aviacijos administracija Vartotojų tarnybą informavo, kad sutartį dėl skrydžių nutraukė Kelionių organizatorius (Pareiškėjos kelionė neįvyko dėl to, kad Kelionių organizatorius neįvykdė savo įsipareigojimų), todėl šiuo atveju Reglamento nuostatos netaikytinos (pažymos 6.1.6 papunktis), Kelionių organizatorius ir Agentūra atsakymų Vartotojų tarnybai nepateikė (pažymos 6.1.7 papunktis).

VTAI nustatyta, kad Vartotojų tarnyba sustabdo ginčo nagrinėjimą, kai yra pagrindas manyti, kad vartojimo sutarties sąlygos, kurios turi būti taikomos nagrinėjant ginčą, yra nesažiningos, ir sprendžiama dėl vartojimo sutarties sąlygų nesažiningumo arba atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo (25 straipsnio 11 dalis; pažymos 11.3.9 papunktis), be to, Vartotojų tarnyba atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, jeigu ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas (institucijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti motyvuotas, sprendimo nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, vartotojui taip pat gražinamas jo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą (pažymos 11.3.8 papunktis).

Pareiškėjai informavus Vartotojų tarnybą, kad dėl pinigų gražinimo ji taip pat kreipėsi į Portugalijos turizmo garantinį fondą, ir pateikus kreipimosi kopiją, tačiau atsakymas dėl minėto fondo priimto sprendimo pinigų gražinimo klausimu nebuvo gautas (pažymos 6.1.5 papunktis), Vartotojų tarnyba nustatyta tvarka motyvuotu sprendimu (2016-08-29 nutarimas Nr. 10-563), manytina, pagrįstai **nutarė Pareiškėjos prašymo nagrinėjimą sustabdyti**. Vartotojų tarnyba, 2016-09-07 raštu informuodama Pareiškėją apie priimtą sprendimą, paprašė jos informuoti Vartotojų tarnybą, kai tik Pareiškėja gaus atsakymą iš Portugalijos turizmo garantinio fondo apie priimtą sprendimą dėl pinigų už neįvykusią kelionę gražinimo (pažymos 6.1.8, 6.1.9 papunkčiai).

Atkreiptinas dėmesys į tai, jog Vartotojų tarnyba šio tyrimo metu papildomai paaiškino, kad tuo atveju, jei Portugalijos turizmo garantinis fondas priims sprendimą atmesti Pareiškėjos prašyme keliamą reikalavimą gražinti pinigus už neįvykusią kelionę ir Pareiškėja Vartotojų tarnybai pateiks minėto sprendimo kopiją arba jei Pareiškėja nuspręs atsiimti savo prašymą iš Portugalijos turizmo garantinio fondo ir pateiks tai pagrindžiančius įrodymus, arba, paaiškėjus kitoms aplinkybėms, Vartotojų tarnyba atnaujins Pareiškėjos prašymo nagrinėjimą ir vadovaudamasi VTGI 27 straipsniu priims privalomojo pobūdžio sprendimą dėl ginčo esmės (pažymos 6.1.9 papunktis) (Seimo kontrolierius šio tyrimo metu negavo duomenų, kad būtų atsiradusios pirmiau nurodytos aplinkybės);

16.3. vadovaujantis Reglamentu Nr. 2006/2004, nustatančiu sąlygas, pagal kurias valstybių narių kompetentingos institucijos, paskirtos atsakingomis už teisės aktų, ginančių vartotojų interesus, vykdymą, bendradarbiauja tarpusavyje ir su Komisija (siekiant užtikrinti tų teisės aktų laikymąsi bei sklandų vidaus rinkos funkcionavimą, stiprinti vartotojų ekonominių interesų apsaugą), yra paskirtos kompetentingos institucijos, atsakingos už šio reglamento taikymą ir bendra ryšių palaikymo tarnyba, t. y. Vartotojų tarnybą.

Valstybės kompetentingos institucijos turi vykdyti savo įsipareigojimus pagal Reglamentą Nr. 2006/2004 (pvz., institucija, į kurią kreipiamasi, institucijos pareiškėjos prašymu pateikia

nedelsdama bet kokią svarbią informaciją, reikalingą nustatyti, ar Bendrijoje įvyko pažeidimas, arba nustatyti, ar esama pagrįsto įtarimo, kad jis gali įvykti, institucija, į kurią kreipiamasi, jeigu reikia, padedant kitoms valdžios institucijoms, imasi reikiamų tyrimų ar kitų reikalingų ar tinkamų priemonių pagal 4 straipsnį prašomai informacijai surinkti), veikdamos savo šalies vartotojų naudai ir savo pačių iniciatyva arba kitos savo šalies kompetentingos institucijos prašymu. Lietuva, pasitelkusi bendrą ryšių palaikymo tarnybą (Vartotojų tarnybą) turi imtis visų reikalingų priemonių, užtikrinančių efektyvų koordinavimą, kompetentingoms institucijoms, kitoms valdžios institucijoms ir valstybių paskirtoms turinčioms teisėtą interesą nutraukti ar uždrausti Bendrijoje daromus pažeidimus institucijoms bei kompetetingiems teismams taikant šį reglamentą (pažymos 10 paragrafas).

Nagrinėjamu atveju Vartotojų tarnyba, vadovaudamasi Reglamentu Nr. 2006/2004 nustatyta procedūra, kreipėsi į Portugalijos ūkio ir maisto saugos instituciją, prašydama imtis būtinų priemonių, kad būtų atlyginti nuostoliai ir sugrąžintos visos piniginės lėšos turistams, sudariusiems turizmo paslaugų teikimo sutartis su Kelionių organizatoriumi, bei suteikti informaciją apie Portugalijos turizmo garantinio fondo nustatytus reikalavimus teikiamiems dokumentams, procedūroms, terminams, į Portugalijos ūkio ir maisto saugos instituciją, prašydama perduoti visą medžiagą tyrimui Madeiros atsakingoms institucijoms pagal kompetenciją (galutiniai atsakymai negauti; pažymos 6.2.2 papunktis).

Be to, Vartotojų tarnyba nuolat keitėsi informacija su kitomis valstybės institucijomis, dalyvavo tarpinstituciniuose pasitarimuose, skelbė atnaujintą informaciją Vartotojų tarnybos interneto tinklalapyje, kreipėsi į Policijos departamentą prie Vidaus reikalų ministerijos, prašydama esant įstatymų numatytiems pagrindams inicijuoti ikiteisminį tyrimą dėl Agentūros vartotojų atžvilgiu galimai atliktų neteisėtų veiksmų. Pažymėtina, jog pagal Kauno apskrities vyriausiojo policijos komisariato pranešimą buvo atsisakyta pradėti ikiteisminį tyrimą dėl to, kad Vartotojų tarnyba yra pradėjusi procedūrą dėl Agentūros galimai padaryto NKVVDĮ pažeidimo, o ginčai tarp Agentūros ir vartotojų yra kilę iš civilinių teisinių santykių (pažymos 6.2.1, 6.2.3, 6.2.5, 6.2.6, 6.2.7 papunkčiai).

Pastebėtina, kad Vartotojų tarnyba šio tyrimo metu pateikė išsamiai motyvuotus pasiūlymus dėl turistų teisių apsaugos reglamentavimo tobulinimo, kuriems Seimo kontrolierius iš esmės pritaria (pažymos 6.5 punktas), informavo apie tai, kad „yra baigiamas derinti bendras Vartotojų tarnybos ir Turizmo departamento kreipimasis į Europos Komisiją dėl tarpininkavimo ginant pažeistas Lietuvos vartotojų teises (pažymos 6.6.2 papunktis);

16.4. vadovaudamasi NKVVDĮ, Vartotojų tarnyba nagrinėja jos kompetencijai priskirtus nesąžiningos komercinės veiklos atvejus ir skiria numatytas baudas arba įspėjimą (pažymos 11.4 punktas).

Vartotojų tarnybos komisija, gavusi Turizmo departamento prašymą dėl galimai nesąžiningos Agentūros, atstovaujančios Kelionių organizatoriui, veiklos (kai keletą kartų vartotojams nebuvo suteiktos neplanuotos paslaugos – 2015-12-30, 2016-03-28 bei 2016-05-20 dienomis suplanuotos kelionės į Portugaliją), „2016-05-25 nutarimu Nr. 12 NKV-64 [...] **pradėjo procedūrą dėl Agentūros galimo Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo**“, Nutarimu Nr. 12 NKV-115 skyrė Agentūrai 1500,00 EUR baudą (už Vartotojų tarnybos reikalavimo pateikti informaciją ir dokumentus, reikalingus NKVVDĮ pažeidimui tirti, nevykdymą; pažymos 6.2.4 papunktis);

16.5. vadovaujantis VTAĮ, Vartotojų tarnyba gina vartotojų viešąjį interesą, t. y. pareiškia ieškinius ar pareiškimus (skundo) vartotojų viešajam interesui ginti dėl paslaugų teikėjo veiksmų (neveikimo), kurie pažeidžia vartotojų teisėtus bendruosius interesus ir yra nesąžiningi vartotojų požiūriu, neatitinka sąžiningos verslo praktikos arba prieštarauja CK, šiam įstatymui ar kitiems teisės aktams (pažymos 11.3.10 papunktis); įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas, nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos ir paslaugų teikėjas nevykdo Vartotojų tarnybos pasiūlymo pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais (viešojo intereso pažeidimas nenutrauktas), kreipiasi į teismą dėl viešojo intereso gynimo (pažymos 11.3.11 ir 11.3.3 papunkčiai).

*Nagrinėjama atveju Vartotojų tarnyba pagal kompetenciją ir VTAĮ nustatyta tvarka ėmėsi vartotojų (turistų) viešojo intereso gynimo priemonių*, t. y. išnagrinėjo Sutartį ir 2016-05-25 nutarimu Nr. 10-290 pripažino, jog kai kurios Sutarties sąlygos atitinka CK nustatytus sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus, Agentūrai neatsižvelgus į pateiktus siūlymus dėl Sutarties sąlygų, kurios Nutarimu buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus, pakeitimo, panaikinimo ar netaikymo (nesutikus nutraukti viešojo intereso pažeidimo), nustatyta tvarka kreipėsi į teismą dėl Sutarties sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis (teismas Vartotojų tarnybos ieškinį patenkino ir pripažino Kelionių organizatoriaus, Lietuvos Respublikoje veiklą vykdančio ir atstovaujamo Agentūros, Sutarties 3.2.3, 3.2.5, 3.3.2 ir 4.6 punktų sąlygas nesąžiningomis ir negaliojančiomis; pažymos 6.3.2 papunktis).

17. Apibendrinus pirmiau nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad Vartotojų tarnyba pagal kompetenciją ėmėsi visų teisinių priemonių, kad nagrinėjama atveju būtų tinkamai apgintos Pareiškėjos ir kitų turistų pažeistos teisės, taigi vadovaujantis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 2 dalimi, darytina išvada, kad Pareiškėjos skundo dalis dėl Vartotojų tarnybos pareigūnų veiklos (neveikimo) *atmestina*.

#### *Dėl Centro veiklos (neveikimo)*

18. Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes (pažymos 1–4, 7 ir 8 paragrafai) bei į teisinį reglamentavimą (pažymos 9–12 paragrafai), konstatuotina:

18.1. Pareiškėja Seimo kontrolieriui skundėsi tuo, kad 2016 metų birželio mėn. kreipėsi į Centrą, prašydama pagalbos, kad visos valstybės institucijos suvienytų jėgas ir padėtų Lietuvos piliečiams susigrąžinti bent už kelionę sumokėtus pinigus, ne kartą kreipėsi telefonu, tačiau per 6 mėn. „reikalai iš vietos nejudą“;

18.2. nagrinėjama atveju Pareiškėja į Centrą kreipėsi 2016-06-13 elektroniniu paštu, nurodydama neįvykusios kelionės aplinkybes, informaciją apie tai, kad ji kreipėsi į Portugalijos turizmo instituciją, bei išreiškėdama tikėjimą, kad „Lietuvos institucijos išsiaiškins šį įvykį, ir padės turistams atgauti pinigus“.

Pareiškėjos nuomone, ji kreipėsi į Centrą prašydama pagalbos (18.1 punktas), tačiau Centras Seimo kontrolieriui nepateikė duomenų apie tai, kad elektroniniu paštu būtų pateiktas atsakymas į šį prašymą (pažymos 7.2 punktas), Centras su Pareiškėja bendravo telefonu, galimai teikė jai aktualią informaciją, patarė kreiptis į Vartotojų tarnybą;

18.3. atsižvelgus į tai, kad, vadovaujantis VTAĮ, kilus tarptautiniam vartojimo ginčui, vartotojas, norintis kreiptis į kompetentingą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą kitoje valstybėje narėje, turi teisę gauti informaciją ir pagalbą iš viešosios įstaigos Europos vartotojų centro (pažymos 11.3.10 papunktis), Pareiškėja kreipėsi į Centrą prašydama pagalbos, nurodydama, kad kreipėsi į Portugalijos turizmo instituciją (galimai ketino kreiptis Portugalijos kompetentingą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą), taigi Centrai atsirado pareiga suteikti Pareiškėjai visą reikalingą jos teisių gynimui informaciją. Kadangi Centras raštu neteikė Pareiškėjai informacijos, Seimo kontrolierius neturi galimybės patikrinti, ar Pareiškėjai buvo teikiama teisės aktuose nustatyto turinio informacija bei pagalba pagal Centro kompetenciją;

18.4. remiantis Centro įstatais, Centras privalo vykdyti savo veiklą laikydamasis Europos Sąjungos teisės aktų, Lietuvos Respublikos įstatymų, kitų norminių teisės aktų (pažymos 12.6 punktas). Vadovaujantis Prašymų nagrinėjimo tvarkos reikalavimais, į asmenų prašymus atsakoma tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu (pažymos 12.1.2 papunktis).

Seimo kontrolieriaus nuomone, atsižvelgus į tai, jog Pareiškėjos prašyme Centrai nėra nurodyta, kad ji pageidauja bendrauti ir atsakymą gauti žodžiu, Centras į Pareiškėjos 2016 m. birželio mėn. elektroniniu paštu pateiktą prašymą nepagrįstai nepateikė atsakymo Prašymų nagrinėjimo taisyklių nustatyta tvarka, t. y. elektroninėmis ryšio priemonėmis raštu.

19. Apibendrinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir vadovaujantis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalimi, darytina išvada, kad Pareiškėjos skundo dalis dėl Centro veiklos (neveikimo) **pripažintina pagrįsta.**

### SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAI

20. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, nusprendžia Pareiškėjos skundo dėl Turizmo departamento pareigūnų veiksmų (neveikimo) dalį pripažinti pagrįsta.

21. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, nusprendžia Pareiškėjos skundo dėl Vartotojų tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) dalį atmesti.

22. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, nusprendžia Pareiškėjos skundo dėl Centro veiklos dalį pripažinti pagrįsta.

### SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

23. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 1, 8, 15 ir 17 punktais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius rekomenduoja:

#### 23.1. *Turizmo departamento direktoriui:*

23.1.1. pateikti motyvuotus paaiškinimus, kodėl 2015 metų pabaigoje – 2016 metų pradžioje, iki Kelionių organizatoriaus įsipareigojimų nevykdymo dėl Pareiškėjos įsigytos kelionės, galimai nebuvo svarstomas klausimas (priimti sprendimai) dėl Kelionių organizatoriaus pažymėjimo galiojimo sustabdymo, panaikinimo, jo išbraukimo iš Sąrašo;

23.1.2. patikrinti Turizmo departamento priimto sprendimo išbraukti Kelionių organizatorių iš Sąrašo teisėtumą bei pagrįstumą ir pateikti motyvuotas išvadas šiuo klausimu (kartu paaiškinant visas pažymos 14.6 punkte nurodytas aplinkybes, nurodant, kokių priemonių, tarp jų ir teisės aktų keitimo, imtasi galimiems trūkumams pašalinti);

23.1.3. imtis priemonių, kad ateityje turizmo paslaugų teikimo srityje būtų tinkamai įgyvendinami Valstybinės kalbos įstatymo reikalavimai dėl sandorių su užsienio valstybių juridiniais asmenimis sudarymo valstybine ir kita abiem pusėms priimtina kalba, ir apie tai informuoti Seimo kontrolierių;

23.1.4. įvertinti Turizmo departamento darbuotojų, rengusių Turizmo departamento 2017-01-25 atsakymą Seimo kontrolieriui Nr. SD-81, veiksmus, nepateikus Seimo kontrolieriui jo prašomos informacijos bei paaiškinimų (kartu nustatant, ar 2016 m. gegužės bei birželio mėnesio Turizmo departamento atsakymai Pareiškėjai buvo oficialūs, pasirašyti įgalioto asmens, ar juose nurodyta informacija neprieštarauja vėliau Pareiškėjai oficialiai nurodytai informacijai, išsiaiškinant visas kitas aplinkybes, kurias pažymos išvadų dalyje pabrėžė Seimo kontrolierius, imantis priemonių nustatytiems pažeidimams pašalinti);

23.1.5. imtis priemonių, kad ateityje būtų tinkamai įgyvendinami Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo reikalavimai dėl pareigos pateikti informaciją Seimo kontrolieriui, ir apie tai informuoti Seimo kontrolierių;

23.2. *Ūkio ministerijai* – perduoti ūkio ministro 2016-02-05 įsakymu Nr. 4-101 sudarytai darbo grupei svarstyti turizmo paslaugų teikimo srities teisinio reglamentavimo tobulinimo, nustatant, kad prieš suteikiant leidimą laikinai teikti kelionių organizavimo paslaugas Lietuvos Respublikoje (patikslinant šią informaciją prieš sudarant konkrečias turizmo paslaugų teikimo sutartis arba patvirtinant anksčiau suteiktą informaciją), kelionių organizatoriams būtų keliamas reikalavimas pateikti oficialiai patvirtintą informaciją apie tai, kokios yra šalyje, kurioje registruotas

kelionių organizatorius, nustatytos pinigų grąžinimo turistams procedūros, kokia kalba privalo būti pateikti dokumentai, kokie yra turistų prašymų nagrinėjimo terminai, kokia yra ginčų nagrinėjimo tos šalies institucijose procedūra ir kt.), kad būtų numatytos papildomos priemonės, užtikrinančios vartotojų (turistų) teisėtų interesų apsaugą, pvz., nustatant, kad tokiam asmeniui taip pat būtų privaloma pateikti galiojančių prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinančių (laidavimo draudimo, banko laidavimo, banko garantijos, kelionių garantijų fondo ir pan.) dokumentą, tikslingumo klausimą ir pateikti Seimo kontrolieriui šios darbo grupės motyvuotas išvadas bei siūlymus;

### **23.3. *Vartotojų tarnybai:***

23.3.1. tuo atveju, jei Portugalijos turizmo garantinis fondas priims sprendimą atmesti Pareiškėjos prašyme keliamą reikalavimą grąžinti pinigus už neįvykusią kelionę ir Pareiškėja Vartotojų tarnybai pateiks šio sprendimo kopiją arba jei Pareiškėja nuspręs atsiimti savo prašymą iš Portugalijos turizmo garantinio fondo ir pateiks tai pagrindžiančius įrodymus, arba, paaiškėjus kitoms aplinkybėms, atnaujinti Pareiškėjos prašymo nagrinėjimą ir vadovaujantis VTGI priimti privalomojo pobūdžio sprendimą dėl ginčo esmės;

23.3.2. pateikti Pareiškėjai ir Seimo kontrolieriui kreipimosi į Europos Komisiją dėl tarpininkavimo ginant pažeistas Lietuvos vartotojų teises kopijas bei informuoti apie šio kreipimosi nagrinėjimo rezultatus;

23.4. ***Centrui*** – imtis priemonių, kad ateityje asmenims į prašymus atsakymai būtų pateikiami Prašymų nagrinėjimo taisyklėse nustatyta tvarka.

***Apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus (pateikiant patvirtinančius dokumentus) pranešti iki 2017-10-01.***

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas