

img1

LIETUVOS AUKŠČIAUSIASIS TEISMAS

NUTARTIS LIETUVOS RESPUBLIKOS VARDU

2022 m. lapkričio 16 d.
Vilnius

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija, susidedanti iš teisėjų Antano Simniškio (kolegijos pirmininkas), Donato Šerno ir Egidijos Tamošiūnienės (pranešėja), teismo posėdyje kasacine rašytinio proceso tvarka išnaginėjo civilinę bylą pagal ieškovės uždarnosios akcinės bendrovės „Tiketa“ (teisių perėmėja – uždaroji akcinė bendrovė „Nacionalinis bilietai platintojas“) kasacinį skundą dėl Vilniaus apygardos teismo 2021 m. spalio 5 d. nutarties peržiūrėjimo civilinėje byloje pagal ieškovės uždarnosios akcinės bendrovės „Tiketa“ ieškinį atsakovui A. K. (A. K.) dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės; trečiasis asmuo, nepareikšiantis savarankiškų reikalavimų uždaroji akcinė bendrovė „Bravo events“, išvadą teikianti institucija Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

Teisėjų kolegija

n u s t a t ė:

I. Ginčo esmė

1. Kasacinėje byloje sprendžiama dėl teisės normų, reglamentuojančių vartotojo ir bilietai platintojo teisinius santykius, vartotojo informavimo pareigos, sudarant sutartis nuotoliniu būdu, įgyvendinimą, aiškinimo ir taikymo.
2. Ieškovė prašė pripažinti jos teisę nekompensuoti išlaidų už bilietus į neįvykusį renginį atsakovui.
3. Ieškovė nurodė, kad ji buvo įpareigota Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – VVTAT) komisijos grąžinti atsakovui pinigus (112,20 Eur) už bilietus į atšauktą renginį, nors ji yra bilietai platinimo paslaugą teikiantis asmuo, o ne renginio organizavimo paslaugos teikėjas ir neturi pareigos grąžinti pinigų už bilietus atsakovui. Informacija apie tai, kad atšaukto renginio organizatorius yra ne ieškovė, o trečiasis asmuo UAB „Bravoevents“, vartotojams buvo pateikiama prie renginio aprašymo internete, ieškovės paslaugų teikimo taisyklėse, taip pat bilietai pardavimo kasose. Bilietai pirkėjai, įsigydami bilietus, buvo informuoti apie tai, kad ieškovė renginio organizavimo paslaugų neteikia, nėra atsakinga už renginio kokybę, taigi ir jo įvykimą ar neįvykimą, taip pat ir už pinigų grąžinimą renginio atšaukimo atveju neatsako. Renginiui neįvykus ar pasikeitus jo datai, vartotojams pinigų už įsigytus bilietus privalo grąžinti paslaugos teikėjas, t. y. renginio organizatorius.

II. Pirmosios ir apeliacinės instancijos teismų procesinių sprendimų esmė

4. Vilniaus miesto apylinkės teismas 2021 m. gegužės 26 d. sprendimu ieškinį atmetė.
5. Teismas nustatė šias faktines aplinkybes:
 - 5.1. ieškovė ir trečiasis asmuo 2014 m. sausio 13 d. sudarė Bilietai platinimo paslaugų teikimo sutartį, kuria ieškovė, be kita ko, įsipareigojo platinti trečiojo asmens bilietus už sutartyje nustatytą užmokestį;
 - 5.2. ieškovė platino bilietus ir į trečiojo asmens organizuojamą Filipo Kirkorovo koncertą, kuris turėjo įvykti 2020 m. kovo 17 d.;
 - 5.3. atsakovas 2019 m. spalio 18 d. iš ieškovės įsigijo 2 el. bilietus į šį koncertą už 112,20 Eur;
 - 5.4. ieškovė 2020 m. kovo 13 d. el. paštu informavo atsakovą, kad, atsižvelgiant į koronaviruso plitimą Europoje ir Vyriausybės sprendimą, 2020 m. kovo 13–27 d. Lietuvoje planuojami renginiai stabdomi dėl pasaulinės COVID-19 pandemijos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. kovo 14 d. nutarimu Nr. 207 „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“, buvo perkeltas į 2020 m. spalio 6 d.; taip pat nurodė, kad dabar bilietai grąžinti negalima;
 - 5.5. 2020 m. kovo 14 d. atsakovas informavo ieškovę, kad jam netinka 2020 m. spalio 6 d. koncerto data, todėl prašė grąžinti pinigus už bilietus;
 - 5.6. VVTAT 2020 m. rugpjūčio 13 d. sprendimu patenkino atsakovo prašymą nutraukti sutartį ir grąžinti už prekę (paslaugą) sumokėtus pinigus.
6. Teismas pažymėjo, kad byloje nėra ginčo, jog tarp šalių buvo sudaryta paslaugų sutartis. Bilietai platinimo paslaugų teikimo sutartį sudarė ieškovė ir trečiasis asmuo, atsakovas nėra šios sutarties šalis, todėl neturi teisės reikalauti iš trečiojo asmens prievolės vykdymo ar reikalauti taikyti jam sutartinę civilinę atsakomybę. Bilietai platinimo paslaugų teikimo sutartyje nenustatyta išlyga, kad iš sutarties atsiradusi prievolė turi būti įvykdyta trečiajam asmeniui (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.191 straipsnio 1 dalis).
7. Teismas taip pat pažymėjo, kad Bilietai platinimo paslaugų teikimo sutartis yra atlygintinė (CK 6.716 straipsnio 1 dalis), joje, be kita ko, nustatytas gaunamų iš pardavimų pajamų paskirstymas ir pinigų grąžinimo vartotojams (bilietai pirkėjams) už bilietus dėl neįvykusio renginio tvarka. Sutarties 15 punktu šalys susitarė, jog „nutraukus Bilietai platinimą, Tiketa pinigų grąžinimą pradeda nedelsiant, tačiau bet kokių atvejų ne anksčiau nei sekančią dieną po to, kai Organizatorius perveda Tiketai visus pinigus gautus už Bilietus į neįvykusį ar nukeltą Renginį“; 40 punktu sulygta, jog „jeigu Renginys neįvyksta, yra nukeliamas ir/arba dėl bet kokių priežasčių yra grąžinami Bilietai, Organizatoriaus prievolė, nurodyta šiam Sutarties punkte, t. y. įsipareigojimas už kiekvieną išplatintą (parduotą) Bilietą mokėti Sutarties 1.1 ir 1.1 punktuose nurodytą

Komisijai mokėstį, išlieka“. Teismas padarė išvadą, kad ieškovė ir trečiasis asmuo sulygo, jog už pinigų grąžinimą dėl neįvykusio (nukeliamo) renginio bilietų pirkėjams yra atsakinga ieškovė.

8. Vilniaus apygardos teismas, išnagrinėjęs bylą pagal ieškovės apeliacinį skundą, 2021 m. spalio 5 d. nutartimi pirmosios instancijos teismo sprendimą paliko nepakeistą.
9. Apeliacinės instancijos teismas pažymėjo, kad byloje nėra ginčo, jog atsakovas yra vartotojas, bilietus pirkė internetu, buvo sudaryta atlygintinų paslaugų sutartis ([CK 6.716 straipsnis](#)); sutartiniai santykiai susiklostė tarp ieškovės ir vartotojo (atsakovo), bilieto turinys neatskleidžia, kas yra renginio organizatorius, nėra jokių jo kontaktinių duomenų bei jokios kitos informacijos apie renginio organizatorių. Atsakovo įsigytuose bilietuose nurodyta, kad „Renginio organizatorius prisiima visiška atsakomybę dėl renginio, jo kokybės, turinio ir pateikiamos informacijos apie jį. TIKETA yra bilietų platintojas ir veikia kaip atsiskleidęs tarpininkas. Tuo atveju, jeigu renginys atšaukiamas ar nukeliamas, už pinigų už bilietus grąžinimą visiškai atsako renginio organizatorius.“
10. Ieškovė, siekdama įrodyti, kad veikė kaip atsiskleidęs tarpininkas, o renginį organizavo trečiasis asmuo, pateikė į bylą išrašus iš tinklalapio [www.tiketa.lt](#), renginio aprašymą. Apeliacinės instancijos teismas atkreipė dėmesį į tai, kad pateiktas į bylą aprašymas yra apie 2020 m. spalio 6 d. renginį, nors atsakovas pirkė bilietus į 2020 m. kovo 17 d. koncertą, jo aprašymo į bylą nepateikta.
11. Ieškovės paslaugų teikimo taisyklėse yra nurodyta, kad ieškovė parduoda bilietus paslaugoms, kurias teikia kiti asmenys (taisyklių 2.1 punktas), tačiau šios aplinkybės, apeliacinės instancijos teismo vertinimu, nepaneigia fakto, kad atsakovo įsigytuose bilietuose į 2020 m. kovo 17 d. koncertą nebuvo informacijos apie renginio organizatorių. Dėl to apeliacinės instancijos teismas atmetė ieškovės argumentus, kad informacija apie renginio organizatorių buvo išviešinta ir turi būti laikoma, kad trečiasis asmuo sudarė su atsakovu renginių organizavimo paslaugų teikimo sutartį.
12. Apeliacinės instancijos teismas pritarė pirmosios instancijos teismo išvadai, kad pagal ieškovės ir trečiojo asmens sutarties sąlygas už pinigų grąžinimą dėl neįvykusio (nukeliamo) renginio bilietų pirkėjams yra atsakinga ieškovė.

III. Kasacinio skundo ir atsilepimo į jį teisiniai argumentai

13. Ieškovė kasaciniu skundu prašo panaikinti Vilniaus apylinkės teismo 2021 m. gegužės 26 d. sprendimą ir Vilniaus apygardos teismo 2021 m. spalio 5 d. nutartį bei priimti naują sprendimą –ieškinį tenkinti; priteisti iš atsakovo bylinėjimosi išlaidų atlyginimą. Kasacinis skundas yra grindžiamas šiais argumentais:
 - 13.1. Bylą nagrinėję teismai neteisingai kvalifikavo tarp šalių susiklosčiusius teisinius santykius, todėl taikė nuostatas, reguliuojančias paslaugų teikimą ([CK 6.716 straipsnį](#)), ir kvalifikavo jų teisinius santykius kaip sutartį trečiojo asmens naudai ([CK 6.191 straipsnis](#)). Šalių teisiniai santykiai turėjo būti kvalifikuojami kaip komercinis atstovavimas (agentavimas) pagal [CK 2.133, 2.152 straipsnius](#), tačiau teismai šių teisės normų nepritaikė, nepateikė jokių argumentų dėl to, kodėl šalių teisiniai santykiai neturėtų būti kvalifikuojami kaip komercinis atstovavimas. Atsižvelgiant į šios bylos faktines aplinkybes, ieškovės, atsakovo ir trečiojo asmens teisiniai santykiai atitinka visus komercinio atstovavimo požymius. Informacija, kad ieškovė veikia kaip atsiskleidęs tarpininkas ir kad renginį organizuoja ne ieškovė, o trečiasis asmuo, taip pat kad ieškovė už renginį ar bilietų kainos grąžinimą neatsako, buvo tinkamai ir nedviprasmiškai nurodyta ir išviešinta.
 - 13.2. Bylą nagrinėję teismai klaidingai nurodė, kad atsakovas nebuvo informuotas apie konkretų renginio organizatorių, ir, remdamiesi [CK 6.228⁸](#) straipsnio 2 dalimi, konstatavo, kad dėl tokio tariamo informacijos neatskleidimo tarp atsakovo ir ieškovės susidarė pirkimo-pardavimo teisiniai santykiai. Atsakovas buvo informuotas tiek apie tai, kad ieškovė neprisiima atsakomybės už renginio kokybę, tiek apie trečiąjį asmenį – renginio organizatorių, kuris tokią atsakomybę prisiima. Nors konkretaus renginio organizatoriaus duomenys bilietuose nurodyti nebuvo, tačiau jie buvo lengvai vartotojams pasiekiami renginio aprašyme, bilietų pardavimo kasose arba tiesiogiai susisiekius su ieškove telefonu ar elektroniniu paštu. Teismai nusprendė nesuteikti reikšmės vienam iš esminių faktų, kad ieškovės pateiktame renginio aprašyme atsakovui buvo tinkamai pateikta informacija dėl konkretaus renginio organizatoriaus bei atsakomybės už renginio nukėlimą (atšaukimą) ir pinigų už bilietus grąžinimą. Renginio aprašymas turėjo būti tinkamai įvertintas teismų kaip reikšmingas įrodymas, ypač atsakovo netinkamo informuotumo klausimu svarstymo kontekste. Teismai taip pat nevertino ieškovės paaiškinimų, kad tik atsakovui nusipirkus bilietus į renginį dėl techninės klaidos pačiame biliete renginio organizatorius nurodytas nebuvo, tačiau ieškovė nedelsdama apie tai informavo vartotojus ir sugeneravo naujus bilietus į renginį, kuriuose konkretus renginio organizatorius jau buvo nurodytas. Apygardos teismo teiginiai, kad atsakovas „bilietų pirkimo metu neturėjo informacijos apie renginio organizatorių“, niekaip nesusiję su byloje esančiais įrodymais, kurie visiškai nepagrindžia teismų padarytų išvadų.
 - 13.3. Skundžiamais sprendimais buvo paneigta sutarties, sudarytos nuotolinio ryšio priemonėmis „click-wrap“ būdu, teisinė galia. Atsakovas, pirkdamas bilietą į renginį, patvirtino, kad susipažino su ieškovės taikomomis Taisyklėmis ir jas suprato. Ieškovės įsitikinimu, tokios sutarties sudarymas yra pakankamas pagrindas teigti, kad atsakovas buvo informuotas apie tai, jog ieškovė neprisiima atsakomybės už renginio kokybę bei jo (ne)įvykimą. Atsakovo susipažinimas su Taisyklėmis ir įsipareigojimas jų laikytis „click-wrap“ būdu yra pakankamas pagrindas pripažinti, jog informacija atsakovui dėl renginio organizatoriaus, kaip atsakingo asmens už bilietų kainos grąžinimą, buvo pateikta ir išviešinta tinkamai. Taisyklėse buvo įtvirtintos ne tik ieškovės ir atsakovo sudarytos sutarties esminės nuostatos, bet ir informacija apie už bilietų kainos grąžinimą atsakingą asmenį – renginio organizatorių.
14. Atsilepimu į kasacinį skundą atsakovas prašo jį atmesti ir skundžiamus teismų procesinius sprendimus palikti nepakeistus. Atsilepimas grindžiamas šiais argumentais:
 - 14.1. Šiuo atveju tarp ieškovės ir atsakovo buvo sudaryta atlygintinų paslaugų sutartis ([CK 6.716](#) straipsnis). Teismai nepaneigė to fakto, kad tarp ieškovės ir atsakovo nuotoliniu būdu (internetu) buvo sudaryta sutartis, tačiau tai buvo atlygintinų paslaugų sutartis. Atsakovas yra vartotojas, o jo pateikti bilietai patvirtina, kad sudaryta sutartis yra kvalifikuotina kaip vartojimo sutartis. Atsakovas, kaip vartotojas, bilietus įsigijo internetu iš UAB „Tiketa“ ir už paslaugas iš anksto sumokėjo būtent UAB „Tiketa“. Pastarosios bendrovės pateiktoje Bilietų platinimo paslaugų teikimo sutartyje nėra išlygos, kad ši sutartis sudaroma trečiųjų asmenų (vartotojo) naudai, dėl to nėra pagrindo konstatuoti, kad yra atsiradusi UAB „Bravo events“ sutartinė atsakomybė vartotojui. Taip pat darytina išvada, kad UAB „Tiketa“ ir UAB „Bravo events“ tarpusavio sutartiniai santykiai neturi įtakos vartotojo ir UAB „Tiketa“ sudarytoms bilietų pirkimo sutartims.
 - 14.2. Ieškovės paslaugų teikimo taisyklėse yra nurodyta, kad ji parduoda bilietus paslaugoms, kurias teikia kiti asmenys (taisyklių 2.1 punktas), tačiau šios aplinkybės nepaneigia fakto, kad atsakovo įsigytuose bilietuose į 2020 m. kovo 17 d. koncertą nebuvo informacijos apie renginio organizatorių, – teismai nustatė, kad atsakovas bilietų pirkimo metu neturėjo informacijos apie renginio organizatorių, ieškovė tai pripažįsta, tačiau tai vadina „technine klaida“. Ieškovė yra verslininkė, savo srities profesionalė, jai yra puikiai žinomi teisės aktų reikalavimai. Be to, ieškovei, kaip verslą vykdančiam juridiniam asmeniui, turi būti keliami daug didesni atidumo ir rūpestingumo standartai. Ieškovė tinkamai neatskleidė visos informacijos apie renginio organizatorių. Įvertinus iš ieškovės įsigytuose bilietuose esančią informaciją (bilietuose nurodytas renginio pavadinimas, bilietų kairiajame kampe yra „Tiketa“ ženklas, renginio organizatorius, kaip nurodyta, turi būti nurodytas bilietuose, tačiau to faktiškai nėra), mokėjimo pavedimus (pinigai pervesti UAB „Tiketa“), bilietų platinimo paslaugų teikimo sutartį, darytina išvada, kad bilietų pirkimo sutartis sudaryta tik su UAB „Tiketa“, taigi nagrinėjamu atveju atsakomybės subjektas yra

- 14.3. Jei Lietuvos Aukščiausiasis Teismas tenkintų kasacinį skundą, atsakovas prašo iš jo nepriteisti ieškovei jos turėtų advokato pagalbos išlaidų atlyginimo, nes tai būtų nesažininga ir neteisinga atsakovo atžvilgiu: ieškovės advokato išlaidos gali siekti 3000–4000 Eur ir daugiau, o atsakovas tiesiog norėjo atgauti sumokėtus pinigus už 2 bilietus, kurių vertė vos 112,20 Eur.

Teisėjų kolegija

konstatuoja:

IV. Kasacinio teismo argumentai ir išaiškinimai

Dėl bylos nagrinėjimo kasacine tvarka ribų

15. Pagal [CPK 353 straipsnio](#) 1 dalį kasacinis teismas, neperžengdamas kasacinio skundo ribų, patikrina apskūstus sprendimus ir (ar) nutartis teisės taikymo aspektu. Toks bylos nagrinėjimo kasaciniame teisme ribų (ir kartu kasacinio proceso paskirties) apibrėžimas reiškia, kad kasacinis teismas sprendžia išimtinai teisės klausimus, be to, tik tokius klausimus, kurie yra tiesiogiai iškelti kasaciniame skunde (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2019 m. gruodžio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-384-916/2019, 36 punktas; 2022 m. rugsėjo 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-203-969/2022, 23 punktas). Kasacinio nagrinėjimo dalykas yra kasaciniame skunde nurodyti motyvuoti kasacijos pagrindai.
16. Kasaciniu skundu ieškovė prašo panaikinti pirmosios ir apeliacinės instancijos teismų procesinius sprendimus dėl, jos nuomone, netinkamai taikytų ginčo teisinius santykius reglamentuojančių materialiosios teisės normų. Ir nors kasaciniame skunde keliamas klausimas dėl netinkamai nustatytų faktų, susijusių su informavimo pareigos vykdymu, ir jos nevykdymu sukeltų teisinių padarinių, tačiau tai išeina už kasacijos ribų. Kaip minėta, kasacinis teismas patikrina teisės taikymo aspektu apskūstus sprendimus ir (ar) nutartis, o kasacijos funkciją vykdo neperžengdamas kasacinio skundo ribų. Šios nuostatos teisėjų kolegija laikosi nagrinėdama ieškovės kasacinį skundą, nes nenustatyta pagrindo peržengti kasacinio skundo ribas ([CPK 353](#) straipsnis).

Dėl vartotojo ir bilietų platintojo santykių kvalifikavimo, vartotojo informavimo pareigos tinkamo vykdymo

17. Nagrinėjamoje byloje nustatyta, kad atsakovas per bilietų platintoją – ieškovę – nuotoliniu būdu (internetu) įsigijo bilietus į koncertą, tačiau šis nustatytą dieną neįvyko dėl Vyriausybės įvestų ribojimų, siekiant valdyti pasaulinę COVID-19 pandemiją.
18. Byloje nėra ginčo, kad tarp šalių susiklostę vartojimo teisiniai santykiai, tačiau keliamas klausimas, ar ieškovė, nebūdama renginio organizatorė, turi pareigą grąžinti vartotojui už įsigytus bilietus į neįvykusį renginį sumokėtus pinigus. Bylą nagrinėję teismai konstatavo, kad tarp bylos šalių susiklostę sutartiniai paslaugų santykiai, vartotojas nebuvo tinkamai informuotas apie renginio organizatorių, todėl pinigus už bilietus turi grąžinti ieškovė. Nesutikdama su šiomis bylą nagrinėjusių teismų išvadomis, ieškovė kasaciniame skunde teigia, kad teismai netinkamai kvalifikavo šalių santykius, nepagrįstai netaikydami jiems komercinį atstovavimą reglamentuojančių teisės normų, be to, padarė nepagrįstas išvadas, jog atsakovas kaip vartotojas nebuvo tinkamai informuotas apie renginio organizatorių.
19. Teisėjų kolegija atkreipia dėmesį į tai, kad komercinį atstovavimą reglamentuojančios [CK](#) antrosios knygos XII skyriaus teisės normos reguliuoja prekybos agento ir atstovaujamojo tarpusavio santykius. [CK 2.152 straipsnio](#) 1 dalyje nustatyta, kad prekybos agentu laikomas nepriklausomas asmuo, kurio pagrindinė ūkinė veikla – nuolat už atlyginimą tarpininkauti atstovaujajam sudarant sutartis ar sudaryti sutartis atstovaujamojo vardu ir atstovaujamojo sąskaita. Nuoseklioje kasacinio teismo praktikoje išskiriami tokie komercinio atstovavimo teisiniai santykiai būdingi elementai: 1) esminė atstovo funkcija – tarpininkauti arba sudaryti sutartis atstovaujamojo vardu ir sąskaita; 2) atstovo savarankiškumas; 3) pagrindinės veiklos kriterijus; 4) atstovo veiklos nuolatinis pobūdis; 5) atstovo veiklos atlygintumas. Prekybos agento sutartinė veikla kvalifikuojama kaip komercinis atstovavimas, kai yra nustatyti visi šie elementai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. vasario 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-5-684/2016, 40–41 punktai). Komercinį atstovavimą kvalifikuojančių faktinių aplinkybių nustatymas reikšmingas komercinio atstovavimo šalių (atstovo ir atstovaujamojo) teisiniams santykiams kvalifikuoti ir iš tokių santykių kylantiems ginčams spręsti, tačiau, nagrinėjamoje byloje kilus ginčui tarp ieškovės (bilietų platintojos) ir atsakovo (vartotojo), nėra teisinio pagrindo taikyti komercinį atstovavimą reglamentuojančių teisės normų. Pažymėtina, kad atstovo su klientais sudaryto sandorio pasekmės ir pareigų apimtį teisės aktai sieja su tinkamu atstovavimo fakto atskleidimu ([CK 2.133](#) straipsnis). Nagrinėjamoje byloje ieškovei sudarius sandorį su atsakovu – vartotoju – nuotoliniu būdu, šioms santykiams (informacijos tinkamo atskleidimo pareigai) taip pat taikomos atitinkamos vartojimo sutartis reglamentuojančios teisės normos.
20. Nuotolinių vartojimo sutarčių sudarymą reglamentuoja [CK 6.228⁸](#) straipsnis. Šio straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad nuotolinė sutartis yra verslininko ir vartotojo sutartis, sudaroma pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą, verslininkui ir vartotojui fiziškai nesant kartu vienoje vietoje ir iki sutarties sudarymo bei sutarties sudarymo metu naudojant tik ryšio priemones. Sudarydamas nuotolinę sutartį, verslininkas privalo suteikti vartotojui šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją aiškia ir suprantama kalba arba sudaryti sąlygas vartotojui tinkamai susipažinti su ta informacija, atsižvelgdamas į naudojamas ryšio priemones. Patvariojoje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma ([CK 6.228⁸](#) straipsnio 2 dalis).
21. [CK](#)
- 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje į nacionalinę teisę perkelta 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, (toliau – Direktyva 2011/83) 6 straipsnio 1 dalies nuostata.
22. Pagal nusistovėjusią Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktiką, nacionalinis teismas, taikydamas nacionalinės teisės aktus, ypač nacionalinio įstatymo, priimto konkrečiai direktyvai (–oms) įgyvendinti, nuostatas, turi pareigą jas aiškinti kuo labiau atsižvelgdamas į susijusios direktyvos tekstą ir tikslą, kad būtų pasiektas joje nustatytas rezultatas (šiuo klausimu žr., be kita ko, ESTT 2005 m. kovo 10 d. sprendimo byloje *Vasiliki Nikoloudi prieš Organismos Tilepikoinonion Ellados* AE, C-196/02, 73 punktą; 2010 m. sausio 28 d. sprendimo byloje *Uniplex (UK) Ltd prieš NHS Business Services Authority*, C-406/08, 45, 46 punktus ir juose nurodytą šio teismo praktiką). Taip pat turi būti atsižvelgta ir į atitinkamą Teisingumo Teismo praktiką, suformuotą aiškinant direktyvų, kurios įgyvendintos konkrečioje byloje

taikytinai nacionalinės teisės aktais, nuostatas (žr. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. vasario 9 d. nutarties civilinėje byloje Nr. e3K-3-17-701/2018 34 punktą).

23. Ši direktyva yra taikoma vartotojų ir prekyautojų sudarytoms sutartims (1 straipsnis). Šiuo atveju ieškovė laikėsi pozicijos, kad ji yra tik renginio organizatorės atstovė, kuri užsiima bilietų pardavimu į trečiųjų asmenų organizuojamus renginius veikla, bilietus parduoda renginių organizatorių vardu ir neprisiima atsakomybės, susijusios su renginio organizavimu.
24. ESTT 2022 m. vasario 24 d. prejudiciniame sprendime byloje *UAB „Tiketa“*, C-536/20, išaiškino, kad, pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c ir d punktus, prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį arba atitinkamą pasiūlymą, prekyautojas privalo jam nurodyti, jei taikoma, prekyautojo, kurio vardu jis veikia, tapatybę ir geografinį adresą, taip pat prirėkus jo veiklos vietos adresą. Taip šioje nuostatoje į prekyautojų pagal šio direktyvos 2 straipsnio 2 punktą kategoriją įtraukiami fiziniai ar juridiniai asmenys, veikiantys kitų prekyautojų vardu.
25. Direktyvos 2011/83 1 straipsnyje yra įtvirtintas šios direktyvos tikslas – pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo suderinant tam tikrus valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų aspektus, susijusius su vartotojų ir prekyautojų sudarytomis sutartimis.
26. Dėl to ESTT nurodė, kad, atsižvelgiant į šį tikslą, šios direktyvos taikymo sritį, sąvoką „prekyautojas“ pagal jos 2 straipsnio 2 punktą reikėtų aiškinti plačiai. Prekyautojas pagal Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punktą yra ne tik fizinis ar juridinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslo, susijusio su jo prekyba, verslu, amatu ar profesija, bet ir fizinis ar juridinis asmuo, kuris kaip tarpininkas veikia šio prekyautojo vardu ar jo naudai. Tai, kad šis tarpininkas yra prekyautojas, nėra kliūtis prekyautoju laikyti ir pagrindinį verslininką, kurio vardu ar naudai šis tarpininkas veikia, ir tam nebūtinai turi būti susiklostę dvigubos paslaugos teisiniai santykiai, nes abu prekyautojai privalo užtikrinti, kad būtų laikomasi šioje direktyvoje nustatytų reikalavimų.
27. Taigi, remiantis ESTT prejudicinio sprendimo išaiškinimais, Direktyvoje nustatytas prekyautojo (nacionalinėje teisėje – verslininko) pareigas turi įgyvendinti tiek pagrindinis prekyautojas, tiek ir tarpininkas.
28. Nagrinėjamu atveju vartotojo teisė reikalauti pinigų grąžinimo kilo iš paslaugų teisinio santykių, kuriais siekiama paslaugos gavėjui suteikti nematerialią paslaugą – teisę dalyvauti renginyje. Šiuo atveju renginį organizavo trečiasis asmuo, o ieškovė platino bilietus į šį trečiojo asmens organizuojamą renginį. Tokiu atveju vartotojo atžvilgiu tam, kad būtų pasiektas paslaugos sutarties rezultatas arba įgyvendintos jo teisės nepasiekus paslaugos rezultato, tiek bilietų platintoja (ieškovė), tiek renginio organizatorius (trečiasis asmuo) turėjo veikti bendrai ir įvykdyti tam tikras pareigas bei atlikti tam tikrus veiksmus: laiku ir tinkamai pateikti bilietą, suorganizuoti ir įvykdyti renginį, jam neįvykus – grąžinti už bilietą sumokėtus pinigus ir (ar) atlyginti nuostolius. Visais šių atliekamų veiksmų atvejais vartotojui turėjo būti suteikta įstatymo reikalaujama informacija. Remiantis Direktyvoje nustatyto reguliavimu, darytina išvada, kad vartotoją paslaugos teisiniai santykiai siejo tiek surenginio organizatoriumi, tiek ir su bilietų platintoju. Teisėjų kolegijos vertinimu, tai, kad nagrinėjamoje situacijoje ieškovė veikė kaip tarpininkė, trečiojo asmens atstovė, savaime nereiškia, kad nesusiklostė sutartiniai santykiai tarp ieškovės ir atsakovo (vartotojo) ar kad jos pareigos santykiuose su atsakovu (vartotoju) apėmė tik bilietų į renginį pardavinimą ir pasibaigė juos pardavus.
29. Remiantis pirmiau aptartu teisiniu reguliavimu, pripažintina, kad ieškovei santykiuose su vartotoju teko tam tikros pareigos, visų pirma informacijos atskleidimo pareiga.
30. Teisėjų kolegija pažymi, jog tam, kad būtų galima tinkamai kvalifikuoti šalis ir trečiąjį asmenį siejusius santykius ir pareigų apimtį, svarbu nustatyti, ar informacija vartotojui buvo suteikta aiškiai ir suprantamai, ar vartotojas galėjo suprasti, kas yra sutarties šalis ir kas atsako už sutarties neįvykdymą.
31. Kasacinio teismo išaiškinta, kad verslininko pareiga informuoti vartotoją (informacijos atskleidimo pareiga) laikoma tinkamai įvykdyta, jei vartotojui, visų pirma, yra suteikiama visa teisės aktuose reikalaujama informacija, antra, tokia informacija yra suteikta aiškiai ir suprantamai. Šis reikalavimas dar kitaip vadinamas skaidrumo principu ir, be kita ko, turi reikšmės vertinant vartojimo sutarties sąlygų nesąžiningumą. Teisinis reguliavimas nepateikia reikalavimo pateikti informaciją „aiškiai ir suprantamai“ apibrėžimo ar gairių, kaip šis reikalavimas turėtų būti vertinamas. Vis dėlto, atsižvelgiant į pirmiau nurodytus informacijos atskleidimo tikslus ir teisinį reguliavimą, reikalavimą pateikti vartotojui informaciją „aiškiai ir suprantamai“ galima būtų apibrėžti kaip apimančią informacijos prieinamumą, vartotojui realios galimybės susipažinti su informacija sudarymą, jos pateikimą įskaitomai, aiškia, paprasto (nesudėtingo) stiliaus, gerai struktūruota kalba, nevarojant neiškių terminų, sąvokų, sudėtingų formuluočių, atkreipiant dėmesį į (išryškinant) tuos aspektus, kurie būtini atsižvelgiant į prekės ar paslaugos pobūdį ar kitas aplinkybes, informacija turi būti pateikiama tokiu būdu ir taip, kad būtų lengvai suprantama vartotojui (vartotojas lengvai galėtų suvokti jos prasmę, prekės savybes ir rizikas) ir neklaidinti vartotojo (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2021 m. spalio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-246/1075/2021, 24 punktas).
32. Verslininkai, vykdydami jiems priskirtą informacijos atskleidimo pareigą, turi atsižvelgti į tai, kad vartotojas yra silpnesnioji šalis, *inter alia* (be kita ko), informacijos suvokimo lygmens požiūriu (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2022 m. rugsėjo 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-247-684/2022, 57 punktas).
33. Nagrinėjamoje byloje ieškovė laikėsi pozicijos, kad ji tinkamai informavo vartotoją, jog neatsako už bilietų kainos grąžinimą neįvykus renginiui, visų pirma biliete nurodžiusi, kad ji yra bilietų platintoja ir veikia kaip atsisleidęs tarpininkas, o tuo atveju, jeigu renginys atšaukiamas ar nukeliamas, už pinigų grąžinimą visiškai atsako renginio organizatorius. Tačiau byloje nustatyta ir ieškovė tuo niekada negiginė, kad atsakovui pateiktuose bilietuose į 2020 m. kovo 17 d. renginį nebuvo nurodyta informacijos apie renginio organizatorių. Nors ieškovė teigė, kad atitinkama informacija atsakovui buvo pateikta vėliau, tačiau šios faktinės aplinkybės byloje nebuvo nustatytos. Be to, kaip teigia ieškovė, jos padarytos „techninės klaidos“ našta, kasacinio teismo vertinimu, negali būti perkelta vartotojui. Atkreiptinas dėmesys, kad pati ieškovė į bylą pateikė 2020 m. spalio 6 d., o ne 2020 m. kovo 17 d. renginio aprašymą ir atitinkamus bilietus, taip pat pateikė tik kelių punktų išrašą iš savo paslaugų teikimo taisyklių, tačiau nepateikė viso šių taisyklių teksto, nors kasacinį skundą grindžia aplinkybe, kad atsakovas susipažino su paslaugų teikimo taisyklėmis įsigydamas bilietą ir įsipareigojo jį laikyti kaip sudaromo sandorio sąlygų dalies. Pažymėtina, kad visa reikšminga informacija vartotojui pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c ir d punktus turi būti suteikta prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį.
34. Atsižvelgiant į šias byloje nustatytas aplinkybes, teisėjų kolegijos vertinimu, nėra pagrindo daryti išvadą, jog vartotojui nagrinėjamu atveju informacija buvo suteikta aiškiai ir suprantamai, kad jis galėtų aiškiai suprasti, į ką jis turėtų kreiptis sutarties neįvykdymo ar netinkamo vykdymo, renginio atšaukimo atveju. Tinkamai neįvykdžiusi vartotojo informavimo pareigos, ieškovė sukėlė atsakovui, kaip silpnesnįjį šalį, pagrįstą lūkestį ginčo atveju pagal ieškovės jam pateiktą informaciją ir elgesį būtent bilietų platintoją vertinti kaip subjektą, kuris yra atsakingas už bilietų pateikimą ir pinigų grąžinimą neįvykus renginiui. Parduodant bilietą vartotojui nebuvo pateikta informacijos, jog bilietų platintojai vartotojas neturi teisės grąžinti bilieto ir reikalauti grąžinti sumokėtas sumas, neįvykus renginiui, todėl vartotojas, įsigijęs bilietą iš ieškovės, pagrįstai tikėjosi, kad jis turi teisę grąžinti bilietą ir atgauti sumokėtas sumas būtent iš asmens, pardavusio jam bilietus. Šiuo atveju vartotojui nėra svarbūs vidiniai bilietų platintojos ir renginio organizatorės susitarimai, kurie nėra vartotojui išviešinti (žr. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2022 m. rugsėjo 8 d. nutarties civilinėje byloje Nr. e3K-3-247-684/2022 58 punktą).
35. Išdėstytų kasacinio teismo motyvų pagrindu darytina išvada, jog pirmosios ir apeliacinės instancijos teismai priėmė iš esmės teisėtą ir pagrįstą sprendimą ieškinį atmesti, jo naikinti remiantis kasacinio skundo argumentais nėra teisinio pagrindo. Pažymėtina, kad nagrinėjamoje byloje pateiktas kasacinio teismo išaiškinimas dėl bilietų platintojos (ieškovės) pareigos grąžinti vartotojui pinigus už neįvykusį renginį savaime nėra

klūtis ieškovei nukreipti atgėžtinį reikalavimą į trečiąjį asmenį (renginio organizatorių), jei tokia teisė kyla iš jų tarpusavio sutarties.

Dėl bylinėjimosi išlaidų

36. [CPK 93 straipsnio](#) 1 dalyje nustatyta, kad šaliai, kurios naudai priimtas sprendimas, jos turėtas bylinėjimosi išlaidas teismas priteisia iš antrosios šalies, nors ši ir būtų atleista nuo bylinėjimosi išlaidų mokėjimo į valstybės biudžetą. Netenkinus ieškovės kasacinio skundo, nurodytų atstovavimo išlaidų atlyginimas priteistinas iš jos atsakovui.
37. Atsakovas pateikė prašymą priteisti iš ieškovės 200 Eur advokato atstovavimo išlaidų už atsiliepimo į kasacinį skundą parengimą atlyginimo ir pateikė apmokėjimą patvirtinančius dokumentus. Prašomos priteisti bylinėjimosi išlaidos neviršija Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. kovo 19 d. įsakymu Nr. 1R-77 ir Lietuvos advokatūros advokatų tarybos pirmininko 2015 m. kovo 16 d. raštu Nr. 141 patvirtintų Rekomendacijų dėl civilinėse bylose priteistino užmokesčio už advokato ar advokato padėjėjo teikiamą pagalbą maksimalių dydžių 7, 8.14 punktuose nurodytų dydžių.
38. Pagal Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2022 m. lapkričio 8 d. pažymą apie išlaidas, susijusias su procesinių dokumentų įteikimu, šioje byloje kasaciniame teisme patirta 6,96 Eur tokio pobūdžio bylinėjimosi išlaidų. Netenkinus ieškovės kasacinio skundo, iš jos valstybei priteistinas šių bylinėjimosi išlaidų atlyginimas ([CPK 79 straipsnis](#), 88 straipsnio 1 dalies 3 punktas, 92 straipsnis, 96 straipsnio 1 dalis).

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 359 straipsnio 1 dalies 1 punktu, 362 straipsnio 1 dalimi,

nutaria:

Vilniaus apygardos teismo 2021 m. spalio 5 d. nutartį palikti nepakeistą.

Priteisti atsakovui A. K. (*duomenys neskelbtini*) 200 (du šimtus) Eur bylinėjimosi išlaidų, patirtų kasaciniame teisme, atlyginimo iš ieškovės uždarnosios akcinės bendrovės „Nacionalinis bilietų platintojas“ (j. a. k. 302598528).

Priteisti iš ieškovės uždarnosios akcinės bendrovės „Nacionalinis bilietų platintojas“ (j. a. k. 302598528) 6,96 Eur (šešis Eur 96 ct) bylinėjimosi išlaidų, susijusių su procesinių dokumentų kasaciniame teisme įteikimu, atlyginimo į valstybės biudžetą (ši suma mokėtina į Valstybinės mokesčių inspekcijos (j. a. k. 188659752) biudžeto pajamų surenkamąją sąskaitą, įmokos kodas 5662).

Ši Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis yra galutinė, neskundžiama ir įsiteisėja nuo priėmimo dienos.

Teisėjai

Antanas Simiškis

Donatas Šernas

Egidija Tamošiūnienė