



## LIETUVOS AUKŠČIAUSIASIS TEISMAS

### NUTARTIS LIETUVOS RESPUBLIKOS VARDU

2022 m. rugsėjo 8 d.  
Vilnius

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija, susidedanti iš teisėjų Danguolės Bublienės, Virgilijaus Grabinsko (kolegijos pirmininkas ir pranešėjas) ir Gedimino Sagačio, teismo posėdyje kasacinę rašytinio proceso tvarka išnagrinėjo civilinę bylą pagal atsakovės uždarnosios akcinės bendrovės „Nacionalinis bilietai platintojas“ (atsakovės uždarnosios akcinės bendrovės „Tiketa“ teisinių perėmėjos) kasacinį skundą dėl Vilniaus apygardos teismo 2019 m. spalio 17 d. nutarties peržiūrėjimo civilinėje byloje pagal ieškovo M. Š. ieškinį atsakovei uždarajai akcinei bendrovei „Nacionalinis bilietai platintojas“, viešajai įstaigai „Baltic Music“ dėl turutinės ir neturutinės žalos atlyginimo.

Teisėjų kolegija

nustatė:

#### I. Ginčo esmė

1. Kasacinėje byloje sprendžiama dėl materialiosios teisės normų, reglamentuojančių patirtų nuostolių atlyginimą nuotolinės sutarties, sudarytos elektroninio ryšio priemonėmis, neįvykdymo atveju, o konkrečiai – dėl vartotojo sumokėtų už bilietus lėšų grąžinimo, nuostolių neįvykus renginiui ir neturinės žalos atlyginimo, aiškinimo ir taikymo.
2. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2022 m. gegužės 25 d. nutartimi pakeitė atsakovę UAB „Tiketa“ (j. a. k. 300037717) jos teisių perėmėja UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ (j. a. k. 302598528). Nutarties tekste, nepaisant veiksmų atlikimo datos, bus nurodoma teisinių perėmėjų UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“.
3. Ieškovas kreipėsi į teismą, prašydamas priteisti solidariai iš atsakovių 45,91 Eur turutinės žalos atlyginimo, 270 Eur neturutinės žalos atlyginimo, 5 procentų metines palikamas nuo priteistos sumos nuo bylos iškėlimo teisme dienos iki teismo sprendimo visiško įvykdymo.
4. Ieškovas pažymėjo, jog 2017 m. gruodžio 7 d. iš atsakovės UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ įsigijo bilietus į VŠĮ „Baltic Music“ Birštono kultūros rūmuose 2018 m. sausio 20 d. organizuojamą spektaklį. Ieškovas, 2018 m. sausio 20 d. 18 val. 7 min. atvykęs į Birštoną, iš užrašo ties įėjimu į kultūros centrą sužinojo, kad numatytas spektaklis neįvyks.
5. Ieškovas 2018 m. vasario 16 d. išsiuntė atsakovei UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ pretenziją. UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ nurodė, jog ieškovas turi teisę atgauti pinigų kasoje, kurioje įsigijo bilietus. Ieškovas bilietus įsigijo UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ interneto svetainėje www.tiketa.lt, pinigų sumokėjo UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ banko pavedimu. Ieškovo nuomone, UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ galėjo sugrąžinti pinigus į tą pačią ieškovo sąskaitą, iš kurios buvo pervestos lėšos. Ieškovas, negavęs kompensacijos, 2018 m. gegužės 11 d. ir 2018 m. liepos 5 d. išsiuntė pretenzijas VŠĮ „Baltic Music“, tačiau atsakymų negavo.
6. Ieškovas prašo priteisti turutinės žalos, kurią sudaro 22,72 Eur, sumokėtų už renginį, 21,10 Eur kelionės Vilnius–Kاونas–Birštonas ir atgal išlaidų, 2,09 Eur pašto išlaidų, atlyginimą. Ieškovas taip pat prašo priteisti 270 Eur neturutinės žalos atlyginimo. Prašydamas priteisti neturinės žalos atlyginimą, ieškovas nurodo, jog jam teko nusivilti neįvykusiu renginiu, 3,5 val. vauduoti automobilį slidžių kelių pavojaingomis eismo sąlygomis, o atsakovės taip pat įžeidžia nekorektišku elgesiu – VŠĮ „Baltic Music“ nereaguoja į pateiktas pretenzijas, o UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“, pardavusi bilietus internetu, nukreipia į bilietų kasas ir vengia atsakomybės.

#### II. Pirmosios ir apeliacinės instancijos teismų procesinių sprendimų esmė

7. Vilniaus miesto apylinkės teismas 2018 m. spalio 8 d. sprendimu ieškinį tenkino iš dalies – priteisė iš atsakovės UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ ieškoviui 45,91 Eur turutinės žalos atlyginimo, 120 Eur neturutinės žalos atlyginimo, 5 procentų dydžio metines palikamas už priteistą sumą nuo bylos iškėlimo teisme iki teismo sprendimo visiško įvykdymo.
8. Pirmosios instancijos teismas nustatė, kad ieškovas, kaip vartotojas, sudarė bilietų pirkimo sutartį su UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“, kuri, kaip savarankiška komercinė įmonė, vykdo ūkinę veiklą viešai parduodama bilietus į įvairius organizatorių renginius ir yra atsakinga ieškoviui už parduodamų bilietų galiojimą, atitinkamos paslaugos suteikimą.
9. Teismas pažymėjo, jog UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“, kaip bilietų platintoja, ir VŠĮ „Baltic Music“, kaip organizatorė, 2009 m. birželio 10 d. sudaryta paslaugų teikimo sutartimi susitarė, kad bilietų platintoja UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ įsipareigoja šalį sutarimo sąlygomis organizuoti bilietų platinti ir organizatorės VŠĮ „Baltic Music“ renginius, už parduotus bilietus atsiskaityti su organizatore, o ši – mokėti platintojai atlyginimą už suteiktas paslaugas. Tarpusavio sudaryta sutartimi VŠĮ „Baltic Music“ neprisiėmė įsipareigojimų ieškoviui. Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.191 straipsnio 1 dalį sutartys nėra išlygos, kad iš sutarties atsiradus prievolė turi būti įvykdyta trečiajam asmeniui. Pirmosios instancijos teismas vertino, jog iš aptartų UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ ir VŠĮ „Baltic Music“ teisinių santykių neatsirado VŠĮ „Baltic Music“ sutartinė atsakomybė ieškoviui. Teismas taip pat nenustatė, kad ieškovas ir VŠĮ „Baltic Music“ būtų pasirašę sutartį dėl ieškovo teisės dalyvauti koncertiniame renginyje, be to, ieškovo, kaip vartotojo, teisiniai santykiai nesijog su renginio organizatore VŠĮ „Baltic Music“. Teismas nusprendė, jog šiuo atveju sutartis buvo sudaryta tarp UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ ir ieškovo, todėl jai tenka visos pasekmės už tinkamą prievolės neįvykdymą (CK 1.63 straipsnio 6 dalis).
10. Teismas nusprendė, jog civilinė prievolė atsakovei UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ atsiranda iš administracinio akto, lemiančio civilines teises pasekmes (CK 1.136 straipsnio 2 dalies 3 punktą). Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623, 13.3 punkte nustatyta, kad, nesuteikus paslaugų ne dėl vartotojo kaltės, paslaugų teikėjas privalo grąžinti sumokėto bilieto kainą. Teismas vertino, jog šio norminio akto nuostatos yra privalomos UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“, todėl susitarimai tarp pelno siekiančių bendrovių, pasidalijus ar pasisavinus vartotojo pinigus, prieštaraujantys norminiam aktui, yra negalimi. Vartotojas, sumokėjęs pinigus už renginį, negavo paslaugos, o jo pinigus gavo bilietų pardavėjas ir neįvykusio renginio organizatorius, todėl, vadovaujantis Taisyklių 13.3 punktu, atsakovių susitarimas, kad už skolos grąžinimą ieškoviui atsako VŠĮ „Baltic Music“, negalioja teismo iniciatyva (lot. ex officio). Teismas pabrėžė, jog UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“, vykdydama verslą, negali išvengti civilinės atsakomybės už vykdomą komercinę veiklą, ignoruoti norminius aktus, vartotojų teises. Atsižvelgdamas į nustatytas aplinkybes, teismas priteisė ieškoviui patirtų nuostolių atlyginimą iš šios atsakovės.
11. Pirmosios instancijos teismas taip pat priteisė ieškoviui iš UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ 120 Eur neturutinės žalos atlyginimo, atsižvelgdamas į ieškovo išgyvenimus, patirtą pažeminimą, siekiant apginti teises, kai jam buvo parduoti bilietai į renginį, kuris vėliau neįvyko, ir buvo atsisakyta grąžinti pinigus.
12. Vilniaus apygardos teismas, išnagrinėjęs atsakovės UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ apeliacinį skundą, 2019 m. spalio 17 d. nutartimi pirmosios instancijos teismo sprendimą paliko nepakeistą.
13. Apeliacinės instancijos teismas netenkino atsakovės prašymo priimti pateiktus naujus įrodymus – 2009 m. birželio 8 d. Bilietų platintojo paslaugų teikimo sutartį Nr. K-20090608-1, sudarytą UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ ir VŠĮ „Baltic Music“, nurodydamas, jog atsakovė, prašydama priimti byloje naują įrodymą, turėjo pagrįsti priėmimo būtinybę. Teismas nurodė, jog 2009 m. birželio 10 d. sutartis buvo sudaryta vėliau nei 2009 m. birželio 8 d. sutartis, todėl teikiamas naujas įrodymas nėra reikšmingas byloje.
14. Apeliacinės instancijos teismas vertino, jog tik UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ yra atsakinga ieškoviui dėl neįvykusio renginio, nėra pagrįstos. Tiek asmuo, platinantis bilietus į renginius, tiek asmuo, organizuojantis renginį, yra atsakingas vartotojui, jog neįvyks renginiui jis būtų tinkamai informuotas apie tai, kad būtų nedelsiant jam grąžinami pinigai, sumokėti už bilietus. Ieškovas sudarė sutartį dėl bilietų įsigijimo ir apmokėjimo su UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“, todėl jis įgijo teisę reikalauti pinigų grąžinimo iš asmens, kuriam jis sumokėjo pinigus. Tai, kad bilietas buvo išviešintas, jog renginio organizatorius priima visiška atsakomybę už renginį, reiškia, kad jis atsakingas už tai, kad renginis įvyktų, tuo atveju, jei dėl jo netinkamos organizacijos renginys neįvyksta, atsakingas yra renginio organizatorius ir visus nuostolius bei atsiradusią žalą turėtų tuo atveju atlygti organizatorius. Vartotojas nebuvo informuotas, jog neįvyks renginiui, pinigus už bilietus turi grąžinti renginio organizatorius ar juos turi grąžinti bilietų platintojas.
15. Neinformavus vartotojo, kad, neįvykus renginiui, pinigus už renginį įsipareigoja grąžinti renginio organizatorius, kad bilietų platintoji neatsiranda pareigos priimti grąžinamą bilietą, vartotojas yra klaidinamas. Nepateikus informacijos parduodant bilietą, darytina išvada, kad vartotojas įsigijo bilietą iš atsakovės UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“, pagrįstai tikėdamasis, kad jis turi teisę grąžinti bilietą ir atgauti sumokėtas sumas iš asmens, pardavusio jam bilietus. Tokios informacijos vartotojui nusteiktinas buvo vertingas kaip sutarties, kuria atsakomybė tenka bilieto pardavėjui, sudarymas, todėl buvo nuspręsta, jog bilieto pardavėjas yra atsakingas už pinigų grąžinimą ieškoviui ir dėl nuostolių bei žalos, atsiradusių dėl neįvykusio renginio, atlyginimo.
16. Apeliacinės instancijos teismas pažymėjo, jog renginys turėjo įvykti 2018 m. sausio 20 d., o UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ atsakovė VŠĮ „Baltic Music“ sutikimą pradėti grąžinti pinigus davė tik 2018 m. sausio 22 d., pinigai vartotojams buvo pradėti grąžinti tik praėjus kelioms dienoms nuo neįvykusio renginio. Atsakovės nepateiktė duomenų, kad būtų neturėjusios galimybių grąžinti pinigų renginio dieną, kad asmenys, atvykę į renginį ir gavę informaciją, jog renginys neįvyks, galėtų nedelsdami grąžinti bilietus ir atgauti už juos sumokėtus pinigus. Apeliacinės instancijos teismo teigimu, atsakovė UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“, kaip bilietų platintoja, sudarydama sutartį su renginio organizatore, turi numatyti, koku būdu bus grąžinami pinigai tuo atveju, jei renginys neįvyks. Tai, kad ši bendrovė veikla rinkoje jau ilgą laiką, kad yra turėjusi ne vieną ginčą su vartotojais dėl pinigų grąžinimo, tačiau nevykdė savo veiklos taip, kad užtikrintų vartotojo teises, įsigijus bilietus, juos grąžinti ir jų teisę atgauti pinigus, leido daryti išvadą, kad ji neveikia remdamasi sąžiningumo reikalavimais (CK 1.5 straipsnio 1 dalis).
17. Apeliacinės instancijos teismas taip pat nurodė, jog Vilniaus miesto apylinkės teismo civilinėje byloje Nr. 2-3625-534/2018 ieškovo UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ prašė pripažinti, kad ji nėra atsakinga dėl pinigų už bilietus ir neįvykusį renginį grąžinimo, ir panaikinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016 m. gruodžio 21 d. nutartį Nr. 10-1116. Vilniaus miesto apylinkės teismas 2018 m. kovo 26 d. sprendimu už akių ieškoves UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ ieškinį atmetė. Vilniaus apygardos teismas 2019 m. kovo 5 d. nutartimi pirmosios instancijos teismo nutartį paliko nepakeistą. Šioje byloje ieškoves UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ apeliacinio skundo argumentai, kad, neįvykus renginiui, sutartinė atsakomybė už visus dėl to kilusius padarinius atsirado renginio organizatorei UAB „Renginių centras“ ir būtent ji turi prievolę grąžinti atsakovei pinigus už įsigytus bilietus į neįvykusį renginį, buvo atmesti kaip nepagrįsti. Apeliacinės instancijos teismas nusprendė, jog tokia suformuota praktika leidžia analogiškai vertinti šios bylos aplinkybes.
18. Apeliacinės instancijos teismas nesutiko su atsakovės argumentu, jog ieškoviui neturinės žalos atlyginimas buvo priteistas nenorint tokiu sprendimo motyvu. Pirmosios instancijos teismas nurodė, jog atsisakymas grąžinti pinigus, pakartotinis ieškovo kreipimasis į atsakovę jam sukėlė išgyvenimų, o šie ir buvo įvertinti kaip neturinė žala, padaryta ieškoviui dėl pinigų už bilietus grąžinimo ne laiku. Atsižvelgus į tai, kad ginčas tarp komercinę veiklą vykdančios bendrovės ir vartotojo tęsiasi ilgą laiką, atsakovė nepagrįstai atsisakė grąžinti pinigus ieškoviui, apie neįvykusį renginį ieškovas buvo informuotas tiesiogiai prieš renginį, informacija apie pinigų sugrąžinimą ieškoviui buvo pateikta tik 2018 m. sausio 22 d., buvo nuspręsta, jog toks atsakovės elgesys sukėlė ieškoviui išgyvenimų, nepatogumų. Teismas vertino, jog ieškoviui pagrįstai buvo priteistas 120 Eur neturinės žalos atlyginimas.

#### III. Kasacinio skundo ir atsiliepimo į jį teisiniai argumentai

19. Atsakovė UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ kasaciniu skundu prašo panaikinti Vilniaus apygardos teismo 2019 m. spalio 17 d. nutartį, Vilniaus miesto apylinkės teismo 2018 m. spalio 8 d. sprendimą, ieškovo ieškinį atsakovei atmesti kaip nepagrįstą ir priteisti bylinėjimosi išlaidų atlyginimą. Kasacinis skundas grindžiamas šiais argumentais:
- 18.1. Apeliacinės instancijos teismas netinkamai kvalifikavo tarp šalių susiklosčiusius teisinius santykius, paneigdamas prekybos agento, atsisakiusio tarpininko, teisinį reglamentavimą ir tokia veikla užsiimančių asmenų teisinį statusą. Teismas nepagrįstai šiuos teisinius santykius sutapatino su sutarties trečiojo asmens naudai reguliavimu. Atsakovė užsirašo bilietų pardavimu į trečiųjų asmenų organizuojamus renginius veiklą, bilietus parduoda renginių organizatorių vardu, renginių organizavimą veikia neužsima ir atsakomybės už renginių organizavimą ir su tuo susijusias aplinkybes neprisima. Informacija, kad atsakovė veikia kaip atsisakiusis tarpininkė, prekybos agentė, jog renginį organizuoja ne atsakovė, o VŠĮ „Baltic Music“, atsakovė už renginį ar bilietų kainos grąžinimą neatsako, buvo nurodyta ieškovo įsigytame biliete ir renginį, UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ paslaugų teikimo taisyklėse, su kuriomis ieškovas susipažino įsigydamas bilietą ir įsipareigojo jį grąžinti kaip sudaromo sandorio sąlygą daliai. Šios aplinkybės patvirtina ir UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ veiklos specifika bei ieškovo faktiniai veiksmai, kai ieškovas pirmiausia su pretenzija kreipėsi į renginio organizatorę VŠĮ „Baltic Music“.
- 18.2. Teismas paneigė nuotolinės sutarties, sudarytos elektroninio ryšio priemonėmis, vadinamuoju „click-wrap“ būdu, teisę galį. Teismas nepagrįstai konstatavo, kad ieškovas, prieš įsigydamas bilietą, nebuvo informuotas apie bilietų kainą grąžinimą asmeniui tuo atveju, jei neįvyksta renginys. Tokia informacija buvo nurodyta UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ paslaugų teikimo taisyklėse, su kuriomis ieškovas susipažino ir kurių įsipareigojo laikytis. Su UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ paslaugų teikimo taisyklėmis ieškovas susipažino interneto sistemoje tikėtai. Įsigydamas bilietą ir renginį. Prieš atsisakytąs ieškovas patvirtino susipažinimą su UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ paslaugų teikimo taisyklėmis ir įsipareigojo jį laikytis kaip sudaromo sandorio sąlygą daliai, vadinamuoju „click-wrap“ būdu (CK 6.228 straipsnis). Šiuo būdu asmuo savo sutartį su prekybininko pasiūlytomis sutarties sąlygomis išreiškia pažymėdamas specialiai tam skirtą varnelę ir patvirtindamas sutikimą bei paspausdamas atitinkamą nuorodą. Nurodytu būdu ieškovo atlikto susipažinimas su UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ paslaugų teikimo taisyklėmis ir įsipareigojimas jų laikytis yra pakankamas pagrindas pripažinti sutarties sudarymą ir tinkamą nurodytų sutarties sąlygų išvėsinimą ieškoviui.
- 18.3. Ginčą nagrinėjęs teismas, kvalifikuodamas tarp šalių susiklosčiusius teisinius santykius, turėjo išnagrinėti komercinio atstovavimo teisinių santykių požymių egzistavimą, tačiau tokios analizės neatliko. UAB „Nacionalinis bilietai platintojas“ veikla pripažintina komerciniu atstovavimu, o ieškovo bilieto ir renginį įsigijimas pripažintinas sutarties tarp ieškovo ir renginio organizatorės VŠĮ „Baltic Music“ sudarymu, kurio metu VŠĮ „Baltic Music“ atstovavo UAB

„Nacionalinis bilietų platintojas“. Tinkamai kvalifikavus tarp šalių susiklosčiusius teisinius santykius turėtų būti laikoma, jog sutartis buvo sudaryta tarp ieškovo ir VšĮ „Baltic Music“ ([CK 2.133 straipsnio](#) 1 dalis), todėl UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ nelykintai atsakinga už VšĮ „Baltic Music“ nesuorganizuotą renginį ir (ar) tuo pagrindu ieškovo patirtus nuostolius.

- 18.4. Apeliacinės instancijos teismas sutarties tarp UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ ir ieškovo sudarymą kvalifikavo remdamasis vienintele aplinkybe, jog ieškovas, įsigydamas bilietą, tariamai nebuvo informuotas apie tai, kad neįvykus renginiui už bilietų grąžinimą bus ataskingas renginio organizatorius. Minėta aplinkybė yra susijusi su sutarties vykdymu ir vykdydavo sąlygomis tuo atveju, jei renginio organizatorius neįvykdo pareigos suorganizuoti renginį, tačiau tai nekėičia šalių teismo santykio, sutarties šalių ir (ar) pačios sudarytos sutarties rūšies. Minėtos aplinkybės teisiškai reglamentavime, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje nėra nurodomos kaip reikšmingos kvalifikuojant tarp šalių susiklosčiusius teisinius santykius (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. vasario 12 d. nutartis civilinėje byloje [Nr. 3K-7-5-684/2016](#); 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje [Nr. e3K-3-152-313/2018](#)).

- 18.5. Teismas netinkamai aiškino ir taikė teisės normas, nukrypo nuo Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuotos praktikos, nepagrįstai išplėsdamas neturtinės žalos atlyginimo atvejus, suformuodamas ydingą praktiką, pagal kurią bet kuris prievoles įvykdymo ne laiku bei poreikio kreiptis į teismą atvejais sudaro pagrindą reikalauti neturtinės žalos atlyginimo.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad tam tikri nepatogumai, sunkumai yra natūralūs gyvenimo ir dalyvavimo civilinėje apyvartoje reiškinys ir ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. spalio 11 d. nutartis civilinėje byloje [Nr. 3K-3-476/2013](#)). Neturtinė žala nėra bet koks, net menkiausias laipsnio asmeniui padarytas neigiamas poveikis, jis turi sukelti ne vienkartinius ar trumpalaikius įsivertinimus ar emocijas arba sudaryti klūtis, kurios nėra sudėtingos ar nesunkiai įveikiamos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. gegužės 17 d. nutartis civilinėje byloje [Nr. 3K-3-337/2006](#); 2013 m. liepos 25 d. nutartis civilinėje byloje [Nr. 3K-3-417/2013](#)). Šiuo atveju atsikaitymas ne laiku ir (ar) poreikis asmeniui kreiptis į teismą dėl skolos priteisimo yra natūralūs, su dalyvavimu civilinėje apyvartoje susiję galimi nepatogumai ar sunkumai, nesukeliantys asmeniui ilgalaikių ir (ar) sunkiai įveikiamų neturtinio pobūdžio pasekmių. Neturtinė žala įrodinėta deklaratyviais teiginiais, nepateikiant žalą patvirtinančių įrodymų. Be to, ieškovo prašytas priteisti neturtinės žalos atlyginimo dydis, priteistos neturtinės žalos atlyginimo dydis kels kartus viršijo įsigyto bilieto į renginį kainą ir tai patvirtina, kad ieškovas nepagrįstai siekia išplėsti civilinės atsakomybės ribas ir nepagrįstai praturėti.

- 18.6. Teismas pažeidė procesines nuostatas bei nukrypo nuo Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuotos praktikos, neatšiekdamas į įrodymų pridėjimo apeliacinės instancijos teisme teisinius pagrindus. UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ per klaidą pateikė teismui sutartį dėl kitokio pobūdžio paslaugų, šis suklaidymas buvo akivaizdus, nes sutartyje buvo nurodytos su ginču susijusios paslaugos bei prie minėtos sutarties buvo pridėti kitos sutarties priedai. UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ buvo įsitikinusi, kad kartu su įskiniu buvo pateiktas bilietas į renginį, kuriame buvo išviesintos UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ nurodomos aplinkybės apie jos teisinį statusą, bilieto kainos susigrąžinimo tvarką. Paašikėjus šioms aplinkybėms, UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kartu su apeliaciniu skundu pateikė nurodytus bylai teisingai išspėsti esminę reikšmę turinčius įrodymus ir išdėstė šių įrodymų teikimo apeliacinės instancijos teisme poreikį bei bylai išspėsti reikšmę turinčių įrodymų turinį. Teismas, atsisakydamas priimti šiuos dokumentus, pažeidė įrodymų pridėjimo apeliacinės instancijos teisme nuostatas, nesikėičia bylai reikšmingų aplinkybių nustatymo ir teisingo bylo išspėdimo (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. gegužės 9 d. nutartis civilinėje byloje [Nr. 3K-3-549/2001](#)). Atsakovės teigimu, Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – ir [CPK](#)) 314 straipsnio nuostata, ribojanti naujų įrodymų pateikimą apeliacinės instancijos teisme, neturi būti taikoma formaliai, negali būti vertinama kaip klūtis teismui vykdyti teisingumą konkrečioje byloje.

20. Atsiliepinį į kasacinį skundą [CPK](#) 351 straipsnio nustatyta tvarka nepateiktą.

21. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2020 m. liepos 30 d. nutartimi civilinės bylos nagrinėjimas atnaujintas ir pasiūlyta dalyvaujantiems byloje asmenims iki 2020 m. rugpjūčio 31 d. pateikti rašytinius paaiškinimus.

22. Atsakovė UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ pateiktais rašytiniais paaiškinimais nurodo, kad nagrinėjamoje byloje nėra būtinybės kreiptis į Europos Sąjungos Teisingumo Teismą (toliau – ir Teisingumo Teismas, ESTT) dėl prejudicinio sprendimo priėmimo. Atsakovė paaiškinimuose nurodo:

- 22.1. 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamas Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinusios Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, (toliau – Direktyva 2011/83/ES) 2 straipsnio 2 punkte įtvirtinta prekiautojo sąvoka reiškia bet kurį asmenį, siekiantį tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu ar profesija, kuris gali veikti tiek pats, tiek per kitus asmenis, veikiančius jo vardu. Akivaizdu, jog pagal minėtą sąvokos apibrėžį prekiautojas yra suprantamas kaip būtent pats verslu, amatu ar profesija užsiimančias asmuo, kuris gali veikti ir per kitus asmenis, tačiau prekiautojo sąvoka, priešingai nei nurodoma Direktyvos 2011/83 vertime į lietuvių kalbą, nėra tapatinama su minėto asmens vardu veikiančiais asmenimis (atstovais) ir jų (*kaip savarankiškų prekiautojų Direktyvos 2011/83 prasme*) neapima.

- 22.2. Atsakymas į klausimą, t. y. kokios turėtų būti pasekmės, nesuteikus vartotojui informacijos apie pagrindinį prekiautoją, ginčo atveju, atsakovės įsitikinimu, yra nereikšmingas, kadangi vartotojas (ieškovas) buvo tinkamai informuotas, jog atsakovė tėra atstovė, t. y. atsisakėdusi tarpininkė, veikianti pagrindinio prekiautojo (atsakovės VšĮ „Baltic Music“) vardu, o pagrindinis prekiautojas (renginio organizatorius) yra kitas atsakovės aiškiai nurodomas ir atskleidžiamas asmuo. Vartotojui (ieškoviui) buvo įvairiomis formomis bei įvairiose bilieto įsigijimo stadijose aiškiai bei vienerakėmis šaltiniais nurodyta ginčo atveju aktualia informacija apie pagrindinį prekiautoją (atsakovę VšĮ „Baltic Music“) bei aplinkybė, jog atsakovė veikia kaip atsakomybės tarpininkė. Taigi, jokių abejonių dėl ieškovo teikimo informavimo ir poreikio kreiptis dėl Direktyvos 2011/83 nuostatų išaiškinimo nėra.

#### IV. Kreipimosi į Europos Sąjungos Teisingumo Teismą, šio teismo priimto prejudicinio sprendimo esmė ir dalyvaujančių byloje asmenų rašytiniai paaiškinimai

23. Šioje byloje priimta Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2020 m. spalio 21 d. nutartimi buvo sustabdytas bylos nagrinėjimas ir kreiptasi į Europos Sąjungos Teisingumo Teismą su prašymu priimti prejudicinį sprendimą šiais klausimais:

- 23.1. Ar Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punkte įtvirtinta prekiautojo sąvoka turi būti aiškinama taip, kad asmuo, kuris tarpininkauja vartotojui perkant bilietą, gali būti laikomas prekiautoju, kuriam tenka Direktyva 2011/83 nustatyti įpareigojimai, ir atitinkamai perkimo–pardavimo ar paslaugų sutarties šalimi, kuriai vartotojas gali reikšti pretenziją, reikalavimus, ieškinių?

- 23.2. Ar, aiškinant Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punkte įtvirtintą prekiautojo sąvoką, turi reikšmės aplinkybė, ar asmuo, kuris tarpininkauja perkant bilietą, prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį, aiškiai ir suprantamai suteikė visą informaciją apie pagrindinį prekiautoją, kaip nustatyta Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c ir d punktuose?

- 23.3. Ar tarpininkavimo faktas laikytinas atskleidžiu, kai bilieto įsigijimo procese dalyvaujantis asmuo prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį nurodo pagrindinio prekiautojo pavadinimą, teisinę formą bei informaciją, jog pagrindinis prekiautojas prisima visą atsakomybę dėl renginio, jo kokybės, turinio ir pateikiamos informacijos apie jį, ir nurodo, kad pats veikia tik kaip bilietų platintojas ir yra atsisakėdusi tarpininkas?

- 23.4. Ar Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punkte įtvirtinta prekiautojo sąvoka gali būti aiškinama taip, kad, tarp šalių susiklosčius dvigubos paslaugos (bilietų platinto ir renginio organizavimo) teisiniams santykiams, tiek bilieto pardavėjas, tiek renginio organizatorius gali būti pripažįstamas prekiautoju, t. y. vartotojo sutarties šalimi?

- 23.5. Ar Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas reikalavimas suteikti informaciją vartotojui bei pateikti šią informaciją aiškiai ir suprantama kalba turi būti aiškinamas ir taikomas taip, kad pareiga informuoti vartotoją yra laikoma įvykdyta tinkamai, jei informacija yra pateikiama tarpininko Paslaugų teikimo taisyklėse, su kuriomis vartotojas yra supažindinamas interneto puslapyje tiketa.lt – prieš atliekant atsikaitymą, patvirtindamas susipažinimą su tarpininko paslaugų teikimo taisyklėmis ir įsipareigodamas jų laikytis kaip sudaromo sandorio sąlygą dalies, vadinamoju „click-wrap“ būdu, t. y. aktyviais veiksmais padėdamas specialiai tam skirtą varnelę interneto sistemoje ir paspausdamas atitinkamą nuorodą?

- 23.6. Ar šio reikalavimo aiškinimui ir taikymui turi reikšmės aplinkybė, kad tokia informacija nėra pateikiama patvariojoje laikmenoje ir vėliau nėra pateikiama sutarties patvirtinimas, kuriame būtų pateikiama visa Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalyje reikalaujama informacija patvariojoje laikmenoje, kaip to reikalauja Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 7 dalis?

- 23.7. Ar pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 5 dalį ši informacija, pateikiama tarpininko Paslaugų teikimo taisyklėse, tampa sudėtine nuotolinės sutarties dalimi, nepriklausomai nuo to, kad tokia informacija nėra pateikiama patvariojoje laikmenoje ir (ar) vėliau nėra pateikiama sutarties patvirtinimas patvariojoje laikmenoje?

24. Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2022 m. vasario 24 d. priimtą prejudicinį sprendimą byloje *UAB „Tiketa“, C-536/20*, (toliau – ir prejudicinis sprendimas), kuriame nuspręsta:

- 24.1. 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamas Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinusios Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, 2 straipsnio 2 punktą turi būti aiškinamas taip, kad prekiautojas pagal šią nuostatą yra ne tik fizinis ar juridinis asmuo, kuris veikia pagal sutartį, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, bet ir fizinis ar juridinis asmuo, kuris veikia kaip tarpininkas to prekiautojo vardu arba jo naudai, ir tiek tarpininkas, tiek pagrindinis verslininkas gali būti kvalifikuojami kaip prekiautojai pagal šią nuostatą ir tam nebūtinai turi būti susiklostę dvigubos paslaugos teisiniai santykiai.

- 24.2. Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 ir 7 dalyse turi būti aiškinamas kaip nedraudžiančios prieš sudarant sutartį 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją vartotojui pateikti tik tarpininko interneto puslapyje paskelbtose Paslaugų teikimo taisyklėse, kurias vartotojas patvirtina aktyviais veiksmais padėdamas specialiai tam skirtą varnelę, jeigu ši informacija pateikiama aiškiai ir suprantamai. Vis dėlto toks informacijos pateikimo būdas negali atoti sutarties patvirtinimo pateikimo patvariojoje laikmenoje, kaip tai suprantama pagal šios direktyvos 8 straipsnio 7 dalį, bet ši aplinkybė neužkerta kelio tam, kad ta informacija būtų sudėtine nuotolinės prekybos sutarties ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties dalis.

25. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2022 m. balandžio 22 d. nutartimi civilinės bylos nagrinėjimas atnaujintas ir pasiūlyta dalyvaujantiems byloje asmenims iki 2022 m. gegužės 18 d. pateikti rašytinius paaiškinimus.

26. Atsakovė UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ pateiktais rašytiniais paaiškinimais prašo panaikinti Vilniaus apygardos teismo 2019 m. spalio 17 d. nutartį, Vilniaus miesto apylinkės teismo 2018 m. spalio 8 d. sprendimą, ieškovo ieškinį atsakovei atmesti kaip nepagrįstą bei priteisti bylinėjimosi išlaidų atlyginimą. Atsakovė paaiškinimuose nurodo:

- 26.1. Direktyva 2011/83 nereguliuojanti bei nedarant įtakos valstybių narių nacionalinei teisei dėl tarp šalių susiklosčiusių sutartinių ir (ar) atstovavimo teisių santykių, o šiuos teisinius santykius reguliuojant valstybių narių nacionalinės teisės normoms, už sutarties neįvykdymą ataskingas asmuo nustatytas pagal Lietuvos Respublikos materialiosios teisės normas. Ši Direktyva sutarčių sudarymo, teisinio atstovavimo ir atsakomybės paskirstymo klausimų nereguliuoja ir nereguliuoja, todėl, nepriklausomai nuo atsakovės laikymo prekiautoja Direktyvos prasme, ši aplinkybė jokios teisinės reikšmės, kvalifikuojant tarp šalių susiklosčiusius teisinius santykius ir (ar) nustatant už sutarties neįvykdymą atsakingą asmenį, neturi.

- 26.2. Tarp atsakovės ir renginio organizatorių VšĮ „Baltic Music“ neabejotinai buvo susiklostę atstovavimo teisiniai santykiai, o bilietas ieškoviui parduotas atsakovei veikiant kaip VšĮ „Baltic Music“ atstovei, todėl ne atsakovė, tačiau renginio organizatorė – atsakovė VšĮ „Baltic Music“ yra laikytina sudaryto sandorio šalimi bei atsakingu asmeniui už neįvykusį savo organizuotą renginį, taip pat bet kokias su tuo susijusias teises pasekmes.

- 26.3. Ieškoviui buvo įvairia forma išviesinta bei aiškiai ir suprantamai nurodyta informacija apie renginį organizuojantį asmenį, jo kontaktiniai duomenys, ataskingas už renginio organizavimą, renginio kainos grąžinimą ir kt. asmuo (renginio organizatorius) ir kita informacija, taigi, ieškovas buvo tinkamai atsakovės informuotas pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies nuostatas. Ieškoviui užbaigus bilieto į renginį įsigijimo procedūrą tinkamais tinklalapyje, jam buvo sugeneruotas individualus renginio bilietas, kuriame, be kita ko, buvo nurodyta Direktyvos 6 straipsnio 1 dalies informacija, bei bilietas pateiktas ieškoviui jo nurodytu asmeniui elektroniniu pašto adresu. Taigi ieškovas buvo tinkamai atsakovės informuotas pagal Direktyvos 8 straipsnio 7 dalies nuostatas.

Teisėjų kolegija

konstatuoja:

#### V. Kasacinio teismo argumentai ir išaiškinimai

##### *Dėl renginio organizatoriaus ir bilietų platintojo atsakomybės ataskaus renginį*

27. Kasacinėje byloje sprendžiamas klausimas susijęs su ieškovo internetu per bilietų platintoją įsigyto bilieto į renginį teisių apimtį, tuo atveju, kai renginys neįvyksta ir yra prašoma grąžinti sumokėtą bilieto kainą ir atlyginti nuostolius.

28. Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad ieškovas M. Š. per bilietų platintoją UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ internetu įsigijo bilietus į VšĮ „Baltic Music“ organizuojamą spektaklį Birštono kultūros centre. Spektaklio dieną t. y. 2018 m. sausio 20 d., ieškoviui nuykus į Birštoną, paaiškėjo, kad numatytas renginys neįvyks. Byloje nustatyta, kad sausio 22 d. renginio organizatorė VšĮ „Baltic Music“ atsiuntė bilietų platintojui atsakovei UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ informaciją, kad sausio 20 d. spektaklis neįvyko dėl aktorius ligos, ir nurodė grąžinti pinigų už šį atšauktą renginį. UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ tą pačią dieną atsiuntė informaciją bilietų pirkėjams, kad turėjęs įsigyti spektaklį buvo atšauktas dėl aktorius ligos ir bilietus galima grąžinti iki vasario 16 d., nurodant grąžinimo tvarką. Ieškovas sausio 23 d. pateikė UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ pretenziją dėl neįvykusio renginio su prašymu grąžinti bilietų kainą, atlyginti kelionės išlaidas ir patirtą neturtinę žalą. UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ sausio 24 d. ieškoviui pateikė atsakymą, kad jį yra bilietų platintoja ir nėra atsakinga už renginio kokybę, jo atšaukimą ar datos pakeitimą, todėl ieškoviui nurodė kreiptis į šio renginio organizatorę VšĮ „Baltic Music“. Renginio organizatorė ieškovo pretenzijas neatsakė. Šiuo atveju nėra ginčo, kad tarp šalių susiklostę vartojimo teisiniai santykiai, tačiau kyla klausimas, į kurį subjektą ieškovas, kaip vartotojas, gali nukreipti savo reikalavimų grąžinti už įsigytą bilietą sumokėtus pinigus ir atlyginti patirtus nuostolius.

29. Pagal [CK 6.228](#) straipsnio 1 dalį vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą. [CK](#) nustatytas atvejis vartojimo sutarties laikomos ir kitos verslininko ir vartotojo sudarytos sutartys. Vartotojo pripažįstamas fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis atvejis ar sudarantis sutartį, o verslininku pripažįstamas fizinis ar juridinis asmuo ar kita organizacija, ar jų padalinys, savo prekybos, savo, amato arba profesijos tikslais siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis, škanitantis asmenis, veikiančius verslininko vardu arba jo naudai ([CK 6.228](#) straipsnio 2 ir 3 dalys).

30. [CK 6.228](#) 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 fiziniai 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 6.228<sup>8</sup> straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją aiškiai 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 6.228](#)<sup>8</sup> straipsnio

2 dalis).

31. [CK](#)

6.228<sup>2</sup> straipsnis 1 dalimi į nacionalinę teisę perkeliama 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.

32. Pagal nusistovėjusią Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktiką, nacionalinis teismas, taikdamas nacionalinės teisės aktus, ypač nacionalinio įstatymo, priimto konkrečiai dalykui (-oms) įgyvendinti, nuostatas, turi pareigą jas aiškinti kuo labiau atsižvelgdamas į susijusių 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 Teismo praktiką, suformuotą aiškinant direktyvų, kurios įgyvendintos konkrečioje byloje taikytinąs nacionalinės teisės aktas, nuostatas (žr. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. vasario 9 d. nutarties civilinėje byloje Nr. e3K-3-17-701/2018 34 punktą).
33. Ši direktyva yra taikoma vartotojų ir prekiautojų sudarytomis sutartims (1 straipsnis). Šiuo atveju atsakovė UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ nurodo, kad ji yra tik renginio organizatorės atstovė, kuri užsiima bilietų pardavimu į trečiųjų asmenų renginius renginius veikia, bilietus parduoda renginių organizatorių vardu ir jokios atsakomybės, susijusios su renginio organizavimu, neprisima. Siekiant išaiškinti atsakovės UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ pareigų vartotojams apimtį, buvo kreiptasi į ESTT, prašant priimti prejudicinį sprendimą.
34. 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, prekiautojas privalo jam nurodyti, jei taikoma, prekiautojo, kurio vardu jis veikia, tapatybę ir geografinį adresą, taip pat pririnkus jo veiklos vietos adresą. Taip šioje nuostatoje į prekiautojų pagal šio direktyvos 2 straipsnio 2 punktą kategoriją įtraukiami fiziniai ar juridiniai asmenys, veikiantys kitų prekiautojų vardu.
35. 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 prekiautojų sudarytomis sutartimis.
36. Dėl to ESTT nurodė, kad, atsižvelgiant į šį tikslą, šios direktyvos taikymo sritį, sąvoką „prekiautojas“ pagal jos 2 straipsnio 2 punktą reikėtų aiškinti plačiai. Prekiautojas pagal Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punktą yra ne tik fizinis ar juridinis asmuo, kuris veikia pagal sutartį, kuriomis taikoma ši direktyva, siekdamas tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu ar profesija, bet ir fizinis ar juridinis asmuo, kuris kaip tarpininkas veikia šio prekiautojo vardu ar jo naudai. Tai, kad šis tarpininkas yra prekiautojas, nėra kliūtis prekiautoju laikyti ir pagrindinį verslininką, kurio vardu ar naudai šis tarpininkas veikia, ir tam nebūtinai turi būti susiklostę dvigubos paslaugos teisiniai santykiai, nes abu prekiautojai privalo užtikrinti, kad būtų laikomasi šioje direktyvoje nustatytų reikalavimų.
37. Taigi, remiantis ESTT prejudiciniu sprendimu išaiškinimais, Direktyvoje nustatytas prekiautojo (nacionalinėje teisėje – verslininko) pareigas turi įgyvendinti tiek pagrindinis prekiautojas, tiek ir tarpininkas. Teisėjų kolegija atkreipia dėmesį ir į tai, kad Direktyvos nuostatos, apibrėžiančios prekiautoją, į nacionalinę teisę buvo perkeltos pateiktam verslininko apibrėžimui: verslininkas kaip vartojimo sutarties šalis buvo apibrėžtas tiek apimant pagrindinį verslininką (prekiautoją), tiek ir tarpininką.
38. Nagrinėjama atveju vartotojo teisė reikalauti pinigų grąžinimo ir nuostolių atlyginimo kilo iš paslaugų teisiųjų santykių, kuriais siekiama paslaugos gavėjui suteikti nematerialią paslaugą – teisę dalyvauti renginyje.
39. Paslaugų sutartimi viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialias pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti ([CK 6.716](#) straipsnio 1 dalis). Paslaugų sutarties dalykas – nematerialus pobūdžio arba kitokios paslaugos, nesusijusios su materialaus objekto sukūrimu. Vartojimo paslaugų sutarčiai taikomos šio kodekso normos, reglamentuojančios vartojimo sutartis ([CK 6.716](#) straipsnio 4 dalis).
40. Remiantis [CK 6.717](#) straipsniu, jeigu paslaugų sutartis nenustato ko kita, paslaugų teikėjas privalo paslaugas teikti pats (1 dalis); laikydamasis sutarties, paslaugų teikėjas turi teisę laisvai pasirinkti sutarties įvykdymo būdus ir priemones (2 dalis); jeigu sutartis nenustato ko kita, paslaugų teikėjas gali pasitelkti sutarčiai vykdyti trečiuosius asmenis. Tačiau ir šiuo atveju už tinkamą sutarties įvykdymą klientui atsako paslaugų teikėjas (3 dalis).
41. Paslaugų teikėjas privalo į jas teikti tinkamą. Tinkamą paslaugų teikimą apibūdina kriterijai, kuriuos galima suskirstyti į tris grupes: nustatytas teisės normų ar sutarčių, kylančių iš profesinės ar verslo praktikos ir kylančių iš bendrųjų tų veiklos rūšių keliu pratingumo, sąžiningumo reikalavimų. Kiti kliento ir paslaugų teikėjo gabi, teismas, vadovaudamasis kliento interesų prioriteto principu, turėtų įvertinti, ar paslaugų teikėjas elgėsi taip, kaip tokomis aplinkybėmis būtų pasielgęs patyres, geranoriškas, protingas atitinkamą paslaugų teikėjas (savo darbu išmanantis profesionalas) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. vasario 13 d. nutartis civilinėje byloje [Nr. e3K-3-22-403/2020](#), 33 punktas).
42. Reikalavimus teikiamoms paslaugoms reglamentuoja [CK 6.718](#) straipsnis, kuriame įtvirtintas kliento interesų prioritetas. Šiame straipsnyje, *inter alia* (be kita ko), nustatyta, kad paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus (1 dalis); veikti laikydamasis nusistovėjusios praktikos ir atitinkamos profesijos standartų (2 dalis).
43. Minėta, kad nagrinėjama atveju atsakovė VŠĮ „BalticMusic“ organizavo renginį „Meilės laiškas“, į šį spektaklį bilietų nusipirko iškrovė. Taigi šalys sudarė paslaugų teikimo susitarimą, kuriuo šis atsakovė įsipareigojo surengti konkrečią dieną, konkrečiu laiku renginį, o iškrovė įsipareigojo už tai sumokėti. Įsigydami bilietus iškrovė įsigijo teisę dalyvauti, stebėti VŠĮ „BalticMusic“ organizuojamą renginį. Šiuo atveju atsakovė VŠĮ „BalticMusic“ pati bilietų nepardavė, bet pasitelkė šioje srityje besispecializuojančią įmonę – atsakovę UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ bilietams į konkretų jos organizuojamą renginį parduoti ([CK 6.717](#) straipsnio 3 dalis).
44. Taigi vartotojo atžvilgiu tam, kad būtų pasiektas paslaugos sutarties rezultatas arba įgyvendintos jo teisės nepasiekus paslaugos rezultato, tiek prekiautojo atstovs, tiek ir pats prekiautojas 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) atlygti nuostolius. Visais šiais atliekamų veiksmų atvejis vartotojui turėjo būti suteikta įstatyme reikalaujama informacija. Remiantis Direktyvoje nustatyto reguliavimo, darytina išvada, kad vartotoja paslaugos teisiniai santykiai siejo tiek su pagrindiniu prekiautoju, t. y. nagrinėjama atveju tiek su atsakove VŠĮ „BalticMusic“, tiek ir su atsakove UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“. Teisiniai santykiai tarp iškrovė ir atsakovės VŠĮ „BalticMusic“ nepasibaigė ar nenutrūko vien dėl to, kad atsakovė VŠĮ „BalticMusic“ bilietams platinti – tarpininkavimo paslaugai vykdyti – pasitelkė UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“. Kita vertus, negalima daryti ir išvados, kad vien dėl to, jog UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ veikė kaip VŠĮ „BalticMusic“ tarpininkė, nesusiklostė jokie tieciniai santykiai tarp iškrovė (vartotojo) ir UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“, nes vartotojus galėjo gauti paslaugos rezultatai tik abiem atsakovėms įvykdžius savo pareigas.
45. Tuo atveju, kai organizuotas renginys, į kurį bilietą įsigijo asmuo, neįvyksta dėl to, kad organizatorius neužtikrino paslaugos rezultato – nesuorganizavo renginio, atsakingu už pinigų grąžinimą ir galimų nuostolių atlyginimą vartotojams išleista renginio organizatoriaus, šiuo atveju būtent atsakovė VŠĮ „BalticMusic“. Minėta, kad paslaugos teikėjas turi elgtis sąžiningai ir protingai, labiausiai kliento interesus atitinkančiu būdu. O šiuo atveju neįvykus atsakovės organizuotam renginiui, ji informaciją pateikė UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“, šiai nurodyma vartotojams grąžinti pinigus už bilietus, tačiau pati, kaip renginio organizatorė, tiesiogiai su klientais nekontaktavo, elgėsi pasyviai. Ieškovu pateiktus pretenziją dėl neįvykusio renginio patirtų nuostolių atlyginimo atsakovė VŠĮ „BalticMusic“ į ją nieko neatsakė, niekaip nereagavo, su ja susisiekti ieškovui nepavyko. Toks elgesys nekaltai tinka tinkamų šalių bendradarbiavimui siekiant išspręsti susidariusią situaciją.
46. Iš nagrinėjamos situacijos yra aišku, kad UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ (UAB „Tiketa“ teisių perėmėja) teko tam tikros pareigos; informacijos (tiek ir ikisutartinės, tiek ir sutarties vykdymo metu) atskleidimo pareiga, tinkamo ir savalaikio bilieto pateikimo vartotojui, taip pat ir pagrindinio verslininko pavedimo finansinio pobūdžio veiksmų atlikimo pareiga.
47. Direktyva 2011/83 siekiant užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą, garantuojant jų informavimą ir saugumą sudarant sandorius su prekiautojais, vienas iš esminių garantų yra vartotojo teisė į informaciją. Šios vartotojo teisės įgyvendinimas užtikrinamas teisiniu reguliavimu nustatant verslininkui pareigą suteikti vartotojui informaciją.
48. Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalimi siekiama užtikrinti, kad prieš sutarties sudarymą vartotojui būtų suteikta tokia informacija apie sutarties sąlygas ir sudarymo pasekmes, kuri padėtų jam nuspręsti, ar jis nori būti santomis pagal sutartį su prekiautoju (šiuo klausimu žr. ESTT 2019 m. sausio 23 d. sprendimo *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, 36 punktą), tiek informacija, būtina, kad ši sutartis būtų gerai vykdoma ir kad konkrečiai vartotojas galėtų pasinaudoti teisėmis (ESTT 2019 m. liepos 10 d. sprendimo *Amazon EU*, C-649/17, 43 punktas ir jame nurodyta jurisprudencija).
49. [CK 6.228<sup>2</sup>](#) straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, prieš sudarydamas nuotolinę sutartį ar ne prekybos patalpose sudaromą sutartį, verslininkas (nagrinėjamos bylos atveju tiek pagrindinė prekiautoja, tiek tarpininkė) privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui šią informaciją, be kita ko, apie pagrindinės prekės ar paslaugos savybes; duomenis apie verslininką; apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarką, prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo terminą ir, jeigu reikalinga, verslininko atliekamo vartotojų skundų nagrinėjimo tvarką; teisę atsakyti sutarties; jeigu reikalinga, galimybės pateikti skundą ar reikalauti žalos atlyginimo ne teismo tvarka ir pasinaudojimo ja sąlygas. Pareiga rodyti, kad pagal šį straipsnį informacija yra suteikta vartotojui, tenka verslininkui (5 dalis).
50. 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 reikalingą informaciją 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, reikalaujant pateikti vartotojui informaciją „aiškiai ir suprantamai“ galima būtų apibrėžti kaip apimantį informacijos priėmimą, vartotojui realios galimybės susipažinti su informacija sudarymą, jos pateikimą įskaitant, aiškia, paprastą (nesudėtingą) stilius, gerai struktūrizuotą kalbą, nevartojant neaiškių terminų, sąvokų, sudėtingų formuluočių, atkreipiant dėmesį į (išryškinti) tuos aspektus, kurie būtinai atsižvelgti į prekęs ar paslaugos pobūdį ir 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).
51. Nei Direktyva 2011/83/ES, nei nacionalinis reguliavimas nedetaliauja, koks vartotojo standartas turėtų būti taikomas vertinant, ar informacija vartotojui buvo pateikta aiškiai ir suprantamai. Vis dėlto, atsižvelgiant į ESTT praktiką, aiškinančią nesąžiningos komercinės veiklos bei nesąžiningo vartojimo sutarčių sąlygų reguliavimą, darytina išvada, ar informacija sutartinių vartojimo teisiųjų santykių atveju buvo pateikta aiškiai ir suprantamai, teismas turi spręsti atsižvelgdamas į visas faktines aplinkybes ir į pastabumo lygį, kurio galima tikėtis iš vidutinio vartotojo, t. y. taikdamas vidutinio vartotojo standartą.
52. Pagal ESTT praktiką, vidutinis vartotojas yra pakankamai informuotas ir protingai pastabas bei nuovokus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius (žr., be kita ko, ESTT 1998m. liepos 16 d. sprendimo byloje *Gut Springenheide und Tushy*, C-210/96, 31 punktą; 2003 m. sausio 13 d. sprendimo byloje *Estee Lauder*, C-220/98, 27 punktą; 2001 m. spalio 25 d. sprendimo byloje *Toshiba Europe*, C-112/99, 52 punktą; 2002 m. spalio 24 d. sprendimo byloje *Linhart*, C-99/01, 31 punktą; 2000 m. balandžio 8 d. sprendimo byloje *Pippig Augenoptik*, C-44/01, 55 punktą; 2018 m. rugsėjo 13 d. sprendimo sujungtos bylose *Wind Tre ir Vodafone Italia*, C-54/17 ir C-55/17, 51 punktą ir jame nurodytą jurisprudenciją; kt.).
53. Taigi, vertinant, ar verslininkas pateikė informaciją aiškiai ir suprantamai, turi būti sprendžiama pagal objektyvius kriterijus – vidutinio vartotojo standartą. Vidutiniams vartotojui būdingą reakciją kiekvienam konkrečiam atveju turi nustatyti bylą nagrinėjantis teismas. Teismas, įvertinęs visas reikšmingas faktines bylos aplinkybes, susijusias su sutarties sudarymu, turi nustatyti ir įvertinti, ar suteiktos informacijos pakako tam, kad vidutinis vartotojas, t. y. pakankamai informuotas ir protingai pastabas bei nuovokus vartotojas, galėtų įvertinti, ar konkreti paslauga atitinka jo individualius poreikius, kokią paslaugą yra suteikiama, kokios jos sąlygos.
54. Nagrinėjamoje byloje atsakovė UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kasaciniame sprendime argumentuoja, kad ji tinkamai informavo vartotoją, jog už bilietų kainos grąžinimą neatsako. Ši aplinkybė buvo nurodyta ieškovo įsigydamas bilietą į renginį, taip pat UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ paslaugų teikimo taisyklėse, su kuriomis ieškovas susipažino įsigydamas bilietą į įsipareigojo jį laikyti kaip sudaromo sandorio sąlygų dalies.
55. Vis dėlto, teisėjų kolegijos vertinimu, vartotojui nagrinėjama atveju informacija nebuvo suteikta aiškiai ir suprantamai, kad jis galėtų atsisakyti abiejų prekiautojų atsakomybių ribas ir galėtų aiškiai suprasti, į ką jis turėtų kreiptis sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo atveju, pvz., jei negautų laiku ir tinkamo bilieto, renginys būtų atšauktas ir pan.
56. UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ Paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 5 skyriaus „Bilietų (abonentų, nuolatų kortelių ir kt.) įsigijimo, keitimo ir grąžinimo sąlygos ir tvarka“ 5.4 punkte nustatyta, kad jei paslaugas teikiantis asmuo atšaukė paslaugą teikimą ar kitaip informavo apie tai, kad jo teikiamos paslaugos nebėra teikiamos ar pasikeitė jų teikimo data, vieta ar kiti svarbūs paslaugų kriterijai, asmenys dėl pinigų grąžinimo ir (ar) nuostolių atlyginimo turi kreiptis į tokias paslaugas teikiantį asmenį, kuris yra atsakingas už šių nuostolių atlyginimą, atsiradimą ir (ar) pinigų grąžinimą. Bendrovės (nagrinėjama atveju UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“) patiramuose bilietuose gali būti nurodomas atitinkamą paslaugų teikėjas, į kurį asmenys turėtų kreiptis dėl pinigų grąžinimo ir nuostolių atlyginimo. Taisyklų 5.5 punkte įtvirtinta, kad tuo atveju, jei paslaugas teikiantis asmuo davė sutikimą dėl bilietų grąžinimo ir (arba) Bendrovės ir paslaugas teikiantis asmuo dėl to susitarė atskirai, pinigus už bilietus gali grąžinti ir Bendrovė. Tokiu atveju bilietus Bendrovėi asmenys gali grąžinti tose patirimo vietose, kuriose įsigijo bilietus, arba tose patirimo vietose, kuriose nurodo Bendrovė. Elektroniniai bilietai grąžinami internetu. Bet kokiu atveju, atšaukus paslaugų teikimą ir (ar) paketui jų teikimo sąlygas dėl nuostolių atlyginimo, įskaitant ir visų įsigytų bilietų sumokėtų papildomų mokesčių grąžinimą, tuo atveju, kai Bendrovė, grąžindama pinigus už bilietus, šiuo mokesčių negrąžina, asmenys turi kreiptis į atitinkamus paslaugų teikėjus. Bendrovės nuožūra arba tuo atveju, kai Bendrovė ir atitinkamas paslaugas teikiantis asmuo susitaria, Bendrovės interneto svetainėje ar kitu Bendrovės pasirinktu būdu gali būti skelbiama kitokia pinigų už bilietus grąžinimo tvarka (5.6 punktas). Byloje pateiktame biliete ir įvertintu nurodyta, kad „bilieto turėtojas sutinka laikyti taisyklių, nustatytų renginio organizatoriaus ir renginio vietos. Renginio vietos taisyklės bei bilietų platintojo taisyklės yra taikomos su žemiau išdėstytomis taisyklėmis.“ Bilietas taip nurodytu žemiau išdėstytų taisyklių yra nustatyta, kad „tuo atveju, jeigu renginys atšaukiamas ar nukeliamas, už pinigų už bilietą grąžinimą visiškai atsako renginio organizatorius“.
57. Teisėjų kolegija, įvertinusi šias Taisyklių bei vartotojui pateikiamą bilieto nuostatas, padaro išvadą, kad šiuo konkrečiu atveju negali būti laikoma, jog informacija vartotojui yra pateikta aiškiai ir suprantamai. Perskačius atsakovės Taisyklių 5.4 punktą ir bilietą esančią informaciją susidaro įspūdis, kad, atšaukus renginį, pinigus už įsigytą bilietą turėtų grąžinti renginio organizatorė. Tačiau kituose Taisyklių punktuose nurodyti atvejai, kad ir atsakovė UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ grąžina pinigus už įsigytą bilietą. Taip pat nurodyta, kad ji ne tik gali grąžinti pinigus už bilietą, bet ir atlygti nuostolius (5.5 punktas). Taisyklėse nustatyta ir tokia galimybė, kad UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ pati gali nuspręsti dar kitokią, negu šiose Taisyklėse nustatyta, pinigų už bilietus grąžinimo tvarką (5.6 punktas). UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ su renginio organizatore taip pat gali susitarti, kokia tvarka jos norėtų grąžinti pinigus už bilietus. Taigi įvertinus šias Taisyklių nuostatas darytina išvada, kad šiuo konkrečiu atveju vartotojas yra tokioje padėtyje, kai nėra aišku, į ką turėtų kreiptis renginio atšaukimu atveju dėl pinigų grąžinimo, nes Taisyklių nuostatos ir bilietą pateikiama informacija yra prieštaraujanti, priklauso nuo bilietų platintojos ir renginio organizatorės susitarimų, kurie vartotojui nėra žinomi. Minėta, kad vartotojas yra silpnosios šalies, *inter alia*, informacijos suvokimo lygmenis požiūriu, ir į tai turi atsižvelgti verslininkai, vykdydami jiems priskirtą informacijos atskleidimo pareigą.
58. Priešingai negu kasaciniame skunde nurodo UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“, šiuo konkrečiu atveju jos pareigos ieškovui nesibaigia bilieto pardavimo momentu, ir tai bilietų platintoja patvirtina, pati įtvirtindama Taisyklėse savo pareigą tam tikrais atvejais grąžinti pinigus ir atlygti nuostolius. Byloje taip pat nustatyta, kad būtent UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ informavo visus į atšauktą renginį bilietus įsigijusius asmenis apie atšaukimo priežastis ir pinigų grąžinimo terminą, tvarką, pagal kurią pinigus grąžina būtent bilietų platintoja UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“. Sutinkama su apeliacines instancijos teismo vertinimu, kad, nepateikus informacijos parduodant bilietą, jog bilietą parduoviamas asmeniui vartotojas neturi teisės grąžinti bilieto ir teisės atgauti sumokėtą sumą, neįvykus renginiui, vartotojas įsigijo bilietą iš atsakovės UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“, pagrįstai tikėdamasis, kad jis turi teisę grąžinti bilietą ir atgauti sumokėtą sumą bei bilietus, pardavusio jam bilietus. Ieškovo, kaip silpnosios šalies, pagrįstas likęs ginčo atveju pagal atsakovės jam pateiktą informaciją ir elgėsi buvo būtent bilietų platintoja matyti kaip subjekta, kuris yra atsakingas už bilietų pateikimą ir pinigų grąžinimą bei nuostolių atlyginimą neįvykus renginiui. Šiuo atveju vartotojui nėra svarbūs vidiniai bilietų platintojos ir renginio organizatorės susitarimai, kurie nėra išviešinti vartotojui pateikiamame biliete ar Paslaugų teikimo taisyklėse.
59. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ 2018 m. sausio 22 d. informavusi ieškovą dėl renginio atšaukimo priežasčių ir bilietų grąžinimo tvarkos, ieškovui kitą dieną pateikus pretenziją su prašymu grąžinti bilietų kainą, atlygti kelionės išlaidas ir patirtą neturtinę žalą, nieko neatsakė, pakartotinai užklauskus, į ją atsakė formaliai, tiesiog nurodymą kreiptis su pretenzija į renginio organizatorę, nors renginio organizatorė 2018 m. sausio 22 d. jau buvo informavusi UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ dėl pinigų už atšauktą renginį grąžinimo. UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“, kaip profesionalė, vykdanči bilietų platintojo verslą, nesitūkė ieškovui grąžinti už bilietus sumokėtų pinigų, nors tą padaryti buvo nurodžiusi renginio organizatorė, nebendradarbiavo su ieškovu, bandydama išspręsti susidariusią situaciją taikiai, ieškoti abiem šalims priimtinių sprendimų, toks verslininko elgesys su

vartotojų nelaikytinas tinkamu bendradarbiavimu pareigos įgyvendinimu.

60. [ČK 6.6 straipsnio](#) 1 dalyje nustatyta, kad solidarijoji skolininkų prievolė nepreziumuojama, išskyrus įstatymų nustatytas išimtis. Ji atsiranda tik įstatymų ar šalių susitarimu nustatytais atvejais, taip pat kai prievolės dalykas yra nedalis. Šio straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad solidarijoji skolininkų pareiga preziumuojama, jeigu prievolė susijusi su paslaugų teikimu, jungtine veikla arba kelių asmenų veiksmais padarytos žalos atlyginimu.
61. Nagrinėjamoje byloje pareiga abiem atsakovėms atlyginti ieškovo patirtą turintį žalą kyla iš skirtingų faktinių pagrindų. Minėta, tuo atveju, kai organizuotas renginys, į kurį bilietą įsigijo asmuo, neįvyksta dėl to, kad organizatoriaus nežūtkrino paslaugos rezultato – nesuorganizavo renginio, atsakingas už pinigų grąžinimą ir galimų nuostolių atlyginimą vartotojams šleika renginio organizatorius, taigi, atsakovės VŠĮ „Baltic Music“, kaip renginio organizatorės, prievolė nagrinėjamam atveju kilo iš paslaugos teisinio santykių, neįvykus organizuotam renginiui dėl aktorius ligos. Atsakovė UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“, kaip verslininkė, turėjo tinkamai vykdyti jai priskirtą pareigą suteikti vartotojui informaciją ir anksčiau nutartąjį aptartais atvejais vykdyti finansines prievoles asmenims (nutarties 57 punktą), tačiau atsižvelgiant į nutarties 57–59 punktus, šiuo konkrečiu atveju šios pareigos tinkamai neįvykdė, savo veiksmais sukėlė ieškoviui žalą, kad ji yra tas subjektas, kuris turėtų grąžinti pinigus už bilietą ir atlyginti nuostolius. Šių abiejų atsakovių netinkamas veikimas lėmė ieškovo patirtus turinius nuostolius, todėl atsakovės VŠĮ „Baltic Music“ ir UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ laikytinos solidariai atsakingomis ieškoviui ([ČK 6.6 straipsnio](#) 3 dalis).

#### *Dėl neturtinės žalos atlyginimo*

62. Vartotojo teisė į neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Sprendžiant dėl vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo, taikytinos bendrosios [ČK](#) normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę. Pagal [ČK 6.250 straipsnio](#) 1 dalį neturtinė žala – tai fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinta pinigais. Neturtinės žalos dydį teismas nustato, atsižvelgdamas į [ČK 6.250 straipsnio](#) 2 dalyje įtvirtintus kriterijus: žalą padariusio asmens kaltę, jo turintį padėtį, padarytos turinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus.
63. Neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu įrodyta, kad neturtinė žala padaryta. Žalos padarymo faktą, remiantis [CPK](#) 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis (nagrinėjamos bylos atveju – ieškovas).
64. Kasacinio teismo praktikoje yra suformuluotos esminės neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias neturtinės žalos atlyginimui yra būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygas, tarp jų – žalos padarymo faktą, nes ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą; neturtinė žala, šreikšta pinigais, yra laikoma bendraisiais nuostoliais, kurių įrodinėjimo specifika yra ta, kad piniginės kompensacijos, reikalaujamos neturinei žalai atlyginti, dydis kiekvienam konkrečiam atveju nustatomas teismo nagrinėjamoje byloje pagal įstatyme nustatytus ir teismo reikšmingais pripažintus kriterijus ([ČK 6.250 straipsnio](#) 2 dalis, 6.251 straipsnio 2 dalis, 6.282 straipsnis), vadovaujantis sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais, nagrinėjamos bylos aplinkybių kontekste atsižvelgiant į šiuo klausimu jau suformuotą teismų praktiką; neturtinės žalos dydį lemia, be kita ko, objektas, dėl kurio pažeidimo asmuo patiria neturtinės žalos; nustatydami neturtinės žalos atlyginimo dydį, teismai turi vadovautis ne tik teisės normose ir teismų praktikoje suformuotais neturtinės žalos dydžio kriterijais, tačiau turi atsižvelgti ir į teismų analogiškose bylose priteistus žalos atlyginimo dydžius (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-256/2009 ir joje nurodyta kasacinio teismo praktika).
65. Ieškovas ieškinyje prašė priteisti jam 270 Eur neturtinės žalos atlyginimo tiek iš renginio organizatorės, tiek iš bilietų platintojos solidariai. Ieškovas nurodė, kad patyrė stresą dėl sugadintos dienos, ilgos kelionės, vairuojant automobilį pavojingomis eismo sąlygomis ir slidžia danga, nekorektiško bilietų platintojos elgesio su juo, abejingumo dėl ieškovo pretenzijų, dėl to, kad renginio organizatorė nesiėmė jokių veiksmų.
66. Pirmosios ir apeliacinės instancijos teismai įvertino, kad tai, jog informacija apie pinigų susigrąžinimą buvo pateikta praėjus kelioms dienoms nuo neįvykusio renginio, UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ atsisakė grąžinti pinigus, nebendradarbiavo, neinformavo vartotojo, elgėsi pasyviai sprendama dėl pinigų grąžinimo, besikreipiantį vartotoją formaliai nukreipė į renginio organizatorę, ieškovas pakartotinai kreipėsi į atsakovę UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“, pinigai už bilietus buvo grąžinti ne laiku, ieškoviui sukėlė išgyvenimų, nepatogumų, siekiant išspręsti nagrinėjamą ginčą. Teismų nuspręsta, kad šios bylos faktinės aplinkybės patvirtina, jog dėl atsakovių UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ veiksmų (neveikimo) ieškovas patyrė nepatogumų, dvasinių išgyvenimų, papildomų rūpesčių, ir konstatuota, kad jie atitinka [ČK 6.250 straipsnio](#) 1 dalyje apibrėžtą neturtinę žalą, ir priteistas 120 Eur neturtinės žalos atlyginimas.
67. Teisėjų kolegija nagrinėjamoje byloje nenustatė, kad apeliacinės instancijos teismas, sprenddamas dėl reikalavimo iš atsakovių UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ priteisti neturtinės žalos atlyginimą, būtų pažeidęs įrodymų vertinimo taisyklės ([CPK](#) 185 straipsnis) ar nukrypęs nuo teismų suformuotos neturtinės žalos atlyginimo praktikos, tačiau pažymi, kad nagrinėjamam atveju dalis ieškovo prašomos atlyginti neturtinės žalos kilo dėl atsakovių VŠĮ „Baltic Music“ veiksmų (neveikimo), t. y. dėl to, kad ji neinformavo ieškovo apie neįvyksiantį renginį, atšaukė renginį dėl aktorius ligos, neatsakė į ieškovo pretenzijas, ieškovas negalėjo susisiekti su renginio organizatore, ši nebendradarbiavo su juo. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog ieškoviui neturtinės žalos atlyginimas taip pat turėtų būti priteisiamas iš atsakovių VŠĮ „Baltic Music“ ir UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ solidariai.

#### *Dėl bylos procesinės baigties*

68. Apibendrinama išdėstyti argumentus, teisėjų kolegija konstatuoja, kad teismai, netinkamai aiškindami ir taikydami teisės normas, reglamentuojančias paslaugos teikimo teisinius santykius, nepagrįstai nusprendė, kad renginio organizatorė atsakovė VŠĮ „Baltic Music“ nėra atsakinga už ieškovo patirtų turinių ir neturtinių nuostolių atlyginimą. Dėl to pirmosios ir apeliacinės instancijos teismo procesiniai sprendimai yra keistini priteisiant ieškoviui 45,91 Eur turinės ir 120 Eur neturtinės žalos atlyginimo iš atsakovių VŠĮ „Baltic Music“ ir UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ solidariai.
69. Kiti kasacinio skundo argumentai vertintini kaip neturintys reikšmės skundžiamo teismo procesinio sprendimo teisėtumui, todėl teisėjų kolegija dėl jų nepasisako.

#### *Dėl bylinėjimosi išlaidų atlyginimo*

70. Pagal [CPK](#) 93 straipsnio 1 dalies nuostatas bylinėjimosi išlaidos atlyginamos šaliai, kurios naudai priimtas sprendimas, jas priteisiant iš antrosios šalies.
71. Nors nagrinėjamoje byloje ir pripažinta, kad renginių organizatorė taip pat yra atsakinga už ieškovo patirtų turinių ir neturtinių nuostolių atlyginimą, tačiau atsakovės UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kasacinio skundo argumentai dėl jos, kaip bilietų platintojos, atsakomybės ieškoviui nebuvimo iš esmės atmesti, todėl laikytina, kad kasacinis skundas yra atmestas ir atsakovės patirtos kasaciniame teisme bylinėjimosi išlaidos neatlyginamos. Dėl to iš jos priteisiamas bylinėjimosi išlaidų atlyginimas valstybės naudai.
72. Remiantis Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2022 m. rugsėjo 1 d. pažyma apie išlaidas, susijusias su procesinių dokumentų įteikimu, priteistinos bylinėjimosi išlaidos valstybės naudai sudaro 13,44 Eur. Šiuo atveju jų atlyginimas valstybės naudai priteistas iš atsakovių VŠĮ „Baltic Music“ ir UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ lygiomis dalimis po 6,72 Eur ([CPK](#) 96 straipsnio 2 dalis).
73. Byloje yra duomenų, kad UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ yra įvykdžiusi Vilniaus apylinkės teismo 2019 m. spalio 23 d. sprendimo dalį, kuria priteista valstybės naudai 15 Eur bylinėjimosi išlaidų atlyginimo (Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos raštas Nr. (23.31-08)E-RNAV). Atsižvelgiant į tai, kad yra keičiami teismų procesiniai sprendimai ir konstatuota, jog už ieškovo patirtų turinių ir neturtinių nuostolių atlyginimą yra atsakingos abi atsakovės solidariai, tai ši sumokėta bylinėjimosi išlaidų dalis taip pat turėtų būti priteisiama solidariai. Dėl to iš atsakovių VŠĮ „Baltic Music“ priteistina 7,50 Eur atsakovei UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 359 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 362 straipsnio 1 dalimi,

n u t a r i a :

Vilniaus apygardos teismo 2019 m. spalio 17 d. nutartį ir Vilniaus miesto apylinkės teismo 2018 m. spalio 8 d. sprendimą pakeisti, šio sprendimo rezoliucinę dalį išdėstyti taip:  
„Iškinį tenkinti iš dalies.  
Priteisti ieškoviui M. Š. (gim. 1984 m. birželio 11 d.) solidariai iš atsakovių UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ (j. a. k. 302598528) ir VŠĮ „Baltic Music“ (j. a. k. 125963521) 45,91 Eur (keturiasdešimt penkis eurus devyniasdešimt vieną ct) turintį žalą, 120 Eur (vieną šimtą dvidešimt) neturtinę žalą, 5 procentų dydžio metines palikanas už priteistą sumą nuo bylos iškėlimo teisme (2018 m. liepos 10 d.) iki teismo sprendimo visiško įvykdymo.“  
Priteisti atsakovei UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ (j. a. k. 302598528) iš atsakovių VŠĮ „Baltic Music“ (j. a. k. 125963521) 7,50 Eur (septynis Eur penkiasdešimt ct) sumokėtų bylinėjimosi išlaidų atlyginimo.  
Priteisti iš atsakovių UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ (j. a. k. 302598528) ir VŠĮ „Baltic Music“ (j. a. k. 125963521) po 6,72 Eur (šešis Eur septyniasdešimt 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) budžeto pajamų surenkamąją sąskaitą, įmokos kodas 5662).  
Ši Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis yra galutinė, neskundžiama ir įsiteisėja nuo priėmimo dienos.

Teisėjai

Bublienė

Grabinskas

Gediminas Sagatys