



## LIETUVOS AUKŠČIAUSIASIS TEISMAS

### NUTARTIS

2020 m. spalio 21 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 kasacine rašytinio proceso tvarka išnagrinėjo civilinę bylą pagal **atsakovės uždarnosios akcinės bendrovės „Tiketa“ kasacinį skundą** dėl Vilniaus apygardos teismo 2019 m. spalio 17 d. nutarties peržiūrėjimo civilinėje byloje pagal ieškovo M. Š. ieškinį atsakovėms uždarajai akcinei bendrovei „Tiketa“, viešajai įstaigai „Baltic Music“ dėl turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo.

Teisėjų kolegija

n u r o d o :

1. Byloje nagrinėjamas atsakovės uždarnosios akcinės bendrovės „Tiketa“ (toliau – UAB „Tiketa“) ir ieškovo M. Š. (toliau – ieškovas, vartotojas) ginčas dėl vartotojo už bilietus į renginį sumokėtų lėšų grąžinimo ir neturtinės žalos atlyginimo, minėtam renginiui neįvykus.
2. Byloje sprendžiamas klausimas dėl materialiosios teisės normų, reglamentuojančių asmens, veikiančio prekiautojo vardu arba jo naudai, pareigas ir atsakomybės ribas, aiškinimo ir taikymo.
3. Šalių ginčas patenka į Europos Sąjungos – Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – ir SESV) 169 straipsnio, Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos (toliau – Chartija) 38 straipsnio, Europos Parlamento ir Tarybos 2011 m. spalio 25 d. 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), ir nacionalinio – Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK), Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ), kuriais įgyvendinama Direktyva 2011/83, – teisinio reguliavimo sritį.
4. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra galutinė instancija nagrinėjant šią bylą ir jo priimtas procesinis sprendimas būtų galutinis ir neskundžiamas (Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – ir CPK) 362 straipsnis), todėl, iškilus Europos Sąjungos institucijų priimtų teisės aktų aiškinimo klausimui, kurį išnagrinėti būtina, kad sprendimas byloje būtų priimtas, jis privalo kreiptis į Europos Sąjungos Teisingumo Teismą (toliau – Teisingumo Teismas) su prašymu priimti prejudicinį sprendimą (SESV 267 straipsnio 3 dalis, Lietuvos Respublikos teismų įstatymo 40<sup>1</sup> straipsnis).

5. Dėl šalių ginčui taikytinos Europos Sąjungos teisės turinio ir ją aiškinančios jurisprudencijos aiškinimo kasacinis teismas kreipiasi į Teisingumo Teismą, kad šis priimtų prejudicinį sprendimą nagrinėjamoje byloje.
6. Nagrinėjamoje byloje kasacinio teismo poreikis kreiptis į Teisingumo Teismą grindžiamas tuo, kad šalių ginčui spręsti aktualių Europos Sąjungos teisės normų turinys iki galo nėra aiškus taikant tiek *acte clair*, tiek *acte éclairé* doktrinas. Taigi atsakymas į šios nutarties rezoliucinėje dalyje suformuluotus ir Teisingumo Teismui pateiktus klausimus turėtų esminę reikšmę nagrinėjamai bylai, nes leistų nustatyti prekiautojo sąvokos turinį, prekiautojui tenkančios vartotojo informavimo pareigos įgyvendinimo tinkamumą bei išspręsti atsakomybės tarp atsakovų paskirstymo klausimą.

## I. Teisinis pagrindas. Sąjungos teisė

7. Remiantis Direktyvos 2011/83 oficialiu vertimu į lietuvių kalbą (OL L 304, 2011 11 22, p. 64–88 (BG, ES, CS, DA, DE, ET, EL, EN, FR, IT, LV, LT, HU, MT, NL, PL, PT, RO, SK, SL, FI, SV)), 2 straipsnio („Terminų apibrėžtys“) 2 dalis nustato:

*2. prekiautojas – kiekvienas valstybės ar privačiai valdomas fizinis arba juridinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslo, susijusiu su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, įskaitant kiekvieną kitą asmenį, veikiantį prekiautojo vardu arba jo naudai.*

8. Direktyvos 2011/83 6 straipsnio („Informacijos reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims“) 1 dalies c ir d punktai bei 5 dalis nustato:

*1. Prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui šią informaciją:*

<...>

*c) geografinį adresą, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, ir prekiautojo telefono bei fakso numerius ir, jei turi, elektroninio pašto adresą, kad vartotojas galėtų greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti, ir, jei taikoma, prekiautojo, kurio vardu jis veikia, adresą ir tapatybės duomenis;*

*d) prekiautojo ir, jei taikoma, prekiautojo, kurio vardu jis veikia, veiklos vietos geografinį adresą, kuriuo vartotojas galėtų teikti skundus, jei šis adresas skiriasi nuo adreso, pateikto pagal c punktą;*

<...>

*5. 1 dalyje nurodyta informacija yra neatsiejama nuotolinės ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties dalis ir nėra keičiama, nebent sutarties šalys aiškiai susitartų kitaip.*

<...>

9. Direktyvos 2011/83 8 straipsnio („Oficialūs reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims“) 1 dalis ir 7 dalies a punktas nustato:

*1. Sudarant nuotolinės prekybos sutartis prekiautojas teikia 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją vartotojui arba sudaromos sąlygos susipažinti su ta informacija atsižvelgiant į naudojamas nuotolinio ryšio priemones aiškiai bei suprantama kalba. Patvariojoje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma.*

<...>

7. *Prekiautojas vartotojui pateikia sudarytos sutarties patvirtinimą patvariojoje laikmenoje per pagrįstą laikotarpį nuo nuotolinės prekybos sutarties sudarymo ir ne vėliau kaip pristatant prekes arba prieš pradėdant teikti paslaugą. Tame patvirtinime pateikiama:*

*a) visa 6 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, išskyrus tuos atvejus, kai prekiautojas jau yra pateikęs informaciją vartotojui patvariojoje laikmenoje prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį;*

<...>

## II. Šalių ginčui spręsti aktualus Lietuvos teisinis reguliavimas

10. LRCK 6.228<sup>1</sup> straipsnio 3 dalyje („Vartojimo sutarties samprata ir kitos sąvokos“), nurodyta:

*3. Verslininkas – fizinis asmuo arba juridinis asmuo ar kita organizacija, ar jų padalinys, savo prekybos, verslo, amato arba profesijos tikslais siekiantys sudaryti ar sudarantys sutartis, įskaitant asmenis, veikiančius verslininko vardu arba jo naudai. Juridinis asmuo gali būti laikomas verslininku neatsižvelgiant į jo dalyvių teisinę formą.*

11. VTAĮ 2 straipsnio 24 dalyje („Pagrindinės šio įstatymo sąvokos“) (redakcija, taikoma nagrinėjamoje byloje, galiojusi nuo 2017 m. lapkričio 11 d. iki 2018 m. rugpjūčio 1 d.) nustatyta:

*24. Verslininkas – fizinis asmuo arba juridinis asmuo ar kita organizacija, ar jų padalinys, savo prekybos, verslo, amato arba profesijos tikslais siekiantys sudaryti ar sudarantys sutartis, įskaitant asmenis, veikiančius verslininko vardu arba jo naudai. Juridinis asmuo gali būti laikomas verslininku neatsižvelgiant į jo dalyvių teisinę formą.*

12. LR CK 2.133 straipsnyje („Per atstovą sudaryto sandorio pasekmės“), *inter alia* (be kita ko), nurodyta:

*1. Vieno asmens (atstovo) sudarytas sandoris kito asmens (atstovaujamojo) vardu, atskleidžiant atstovavimo faktą ir neviršijant suteiktų teisių, tiesiogiai sukuria, pakeičia ir panaikina atstovaujamojo civilines teises ir pareigas.*

*2. Atstovo teisės taip pat gali būti suprantamos iš aplinkybių, kuriomis atstovas veikia (pardavėjas mažmeninėje prekyboje, kasininkas ir pan.). Jeigu asmuo savo elgesiu davė rimtą pagrindą tretiesiems asmenims manyti, kad jis paskyrė kitą asmenį savo atstovu, tai tokio asmens atstovaujamojo vardu sudaryti sandoriai yra privalomi atstovaujajam.*

*3. Jeigu atstovas, sudarydamas sandorį, nepraneša, kad jis veikia atstovaujamojo vardu ir dėl jo interesų, tai iš sandorio teisės ir pareigos atsiranda atstovaujajam tik tuo atveju, kai kita sandorio šalis iš sandorio sudarymo aplinkybių turėjo suprasti, kad sandorį sudaro su atstovu, arba kai tai šaliai asmuo, su kuriuo sudaromas sandoris, neturėjo jokios reikšmės.*

<...>

## III. Reikšmingos faktinės aplinkybės

13. 2017 m. gruodžio 7 d. ieškovas iš UAB „Tiketa“ internetu įsigijo bilietus į VŠĮ „Baltic Music“ (toliau – renginio organizatorius) Birštono kultūros centre 2018 m. sausio 20 d. organizuojamą spektaklį.

14. UAB „Tiketa“ vykdo bilietų į trečiųjų asmenų organizuojamus renginius (koncertus, spektaklius, kitus renginius) platinimo veiklą. Pačia renginių organizavimo veikla UAB „Tiketa“ neužsiima.

Asmenys į trečiųjų asmenų organizuojamus renginius bilietus gali įsigyti per tinklalapį (<https://www.tiketa.lt>).

15. Ieškoviui, prieš įsigyjant bilietus, UAB „Tiketa“ tinklalapyje viešai paskelbtoje informacijoje apie renginį buvo nurodyta, jog renginio organizatorius – VšĮ „Baltic Music“, pateikiama nuoroda, kad daugiau informacijos galima rasti [www.idioteatras](http://www.idioteatras), tel. 1588, raudonomis raidėmis matomoje vietoje pateiktas tekstas: „Renginio organizatorius prisiima visišką atsakomybę dėl renginio, jo kokybės, turinio ir pateikiamos informacijos apie jį. Tiketa yra bilietų platintojas ir veikia kaip atsiskleidęs tarpininkas“. (Teisėjų kolegija atkreipia dėmesį į tai, kad nacionalinėje teisėje sudarant sutartis kito asmens vardu arba jo naudai yra vartojama atstovo sąvoka. Tuo tarpu UAB „Tiketa“ atsiskleidusio tarpininko kategoriją, kaip apibūdinančią savo vykdomos veiklos pobūdį, vartoja išimtinai savo iniciatyva.) Viešai pateikiamoje informacijoje apie renginį daugiau jokios informacijos apie sutarties šalį bei bilietų grąžinimo tvarką, neįvykus renginiui, nėra nurodyta.
16. Detalesnė informacija apie paslaugos teikėją ir bilietų grąžinimą yra pateikiama Paslaugų teikimo taisyklėse, kurios skelbiamos UAB „Tiketa“ interneto puslapyje. Nei šios taisyklės, nei sudarytos sutarties patvirtinimas, kuriame būtų šiose taisyklėse nurodyta informacija, vartotojui nebuvo pateikti patvariojoje laikmenoje, kaip to reikalauja Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 7 dalis ir CK 6.228/8 straipsnio 6 dalis.
17. Vartotojui sumokėjęs už bilietą, jam buvo pateiktas (sugeneruotas) bilietas į renginį, kuriame kaip renginio organizatorius įvardyta VšĮ „Baltic Music“, nurodytas jos telefono numeris ir adresas, taip pat pakartotas tekstas: „Renginio organizatorius prisiima visišką atsakomybę dėl renginio, jo kokybės, turinio ir pateikiamos informacijos apie jį. Tiketa yra bilietų platintojas ir veikia kaip atsiskleidęs tarpininkas“. Kartu į bilietą perkelta tik dalis Paslaugų teikimo taisyklių, nurodant, kad: „<...> Bilietai nekeičiami ir negrąžinami. Tuo atveju, jeigu renginys atšaukiamas ar nukeliamas, už pinigų už bilietus grąžinimą visiškai atsako renginio organizatorius <...>“. Teisėjų kolegija atkreipia dėmesį, kad paprastai biliete į renginį nėra perkeliamas visas Paslaugų teikimo taisyklių tekstas.
18. Ieškovas, 2018 m. sausio 20 d., nuvykęs į renginį, iš užrašo ties įėjimu į kultūros centrą sužinojo, kad renginys neįvyks.
19. 2018 m. sausio 22 d. UAB „Tiketa“ gavo laišką iš renginio organizatoriaus, kuriame teigiama, jog spektaklis atšauktas, ir nurodoma, jog bilietus galima grąžinti iki vasario 16 d. 2018 m. sausio 22 d. UAB „Tiketa“ informavo apie bilietų grąžinimo galimybę ieškovą. Pateiktoje informacijoje buvo nurodyta, jog bilietus galima grąžinti kasose, kuriose jie buvo įsigyti. Jeigu bilietai buvo pirkti internetu, bilietų grąžinimą taip pat nurodoma atlikti internetu ir įvardijama pervestų lėšų už bilietus susigrąžinimo eiga.
20. 2018 m. sausio 23 d. ieškovas išsiuntė UAB „Tiketa“ pretenziją ir prašė ne tik grąžinti sumokėtą sumą už bilietus, bet ir padengti faktines kelionės išlaidas bei atlyginti patirtą 120 Eur neturtinę žalą. 2018 m. sausio 24 d. jis parašė UAB „Tiketa“ laišką prašydamas atsakyti į pretenziją. 2018 m. sausio 24 d. UAB „Tiketa“ atsakė, kad ji yra bilietų platintoja ir už renginio kokybę, atšaukimą nėra atsakinga. Už tai atsakingas renginio organizatorius, todėl UAB „Tiketa“ nurodė kreiptis į VšĮ „Baltic Music“.
21. 2018 m. vasario 16 d. ieškovas išsiuntė UAB „Tiketa“ pakartotinę pretenziją. Į 2018 m. vasario 16 d. ieškovo pakartotinę pretenziją UAB „Tiketa“ atsakė 2018 m. kovo 30 d. ir nurodė, jog ji veikia kaip viešai atsiskleidęs tarpininkas, pridėda informaciją apie renginio organizatoriaus atsakomybę, kuri buvo pateikta prie renginio aprašymo. Ieškovas 2018 m. gegužės 11 d. ir 2018 m. liepos 5 d. išsiuntė pretenzijas VšĮ „Baltic Music“, tačiau į jas atsakymų negavo.
22. 2018 m. liepos 18 d. ieškovas pateikė ieškinį pirmosios instancijos teismui (Vilniaus miesto apylinkės teismui), prašydamas solidariai iš atsakovių UAB „Tiketa“ ir VšĮ „Baltic Music“ priteisti turtinės žalos, kurią sudaro 22,72 Eur, sumokėtų už renginį, 21,10 Eur kelionės Vilnius–

Kaunas–Birštonas ir atgal išlaidų, 2,09 Eur pašto išlaidų atlyginimą. Ieškovas taip pat prašė priteisti 270 Eur neturtinės žalos atlyginimo. Prašydamas priteisti neturtinės žalos atlyginimą, ieškovas nurodė, jog jam teko nusivilti neįvykusių renginių, be to, atsakovės įžeidė nekorektišku elgesiu – VšĮ „Baltic Music“ nereaguoja į pateiktas pretenzijas, o UAB „Tiketa“, pardavusi bilietus internetu, vengia atsakomybės.

23. Pirmosios instancijos teismas 2018 m. spalio 8 d. sprendimu ieškovo ieškinį tenkino iš dalies – priteisė ieškovui iš UAB „Tiketa“ 45,91 Eur turtinės žalos atlyginimo, 120 Eur neturtinės žalos atlyginimo, 5 procentų dydžio metines palūkanas už priteistą sumą (169,91 Eur) nuo bylos iškėlimo teisme iki teismo sprendimo visiško įvykdymo. 2018 m. lapkričio 5 d. atsakovė UAB „Tiketa“ pateikė apeliacinį skundą, šį apeliacinės instancijos teismas (Vilniaus apygardos teismas) 2019 m. spalio 17 d. nutartimi atmetė.
24. 2020 m. sausio 16 d. atsakovė UAB „Tiketa“ pateikė kasacinį skundą.

Teisėjų kolegija

k o n s t a t u o j a :

#### **IV. Kasacinio teismo argumentai ir pozicija prejudicinio sprendimo priėmimo procedūroje**

25. Teisėjų kolegija šioje byloje pasisako ir teikia klausimus Teisingumo Teismui dėl: a) prekiautojo sąvokos aiškinimo; b) prekiautojui tenkančios vartotojo informavimo pareigos įgyvendinimo.

*Dėl prekiautojo sąvokos aiškinimo*

26. Teisėjų kolegijos vertinimu, pagrindinis teisės klausimas, susijęs su Direktyvos 2011/83 nuostatų aiškinimu ir taikymu, yra dėl tarp šalių susiklosčiusių teisinių santykių tinkamo kvalifikavimo (vartotojui internetu per bilietų platintoją įsigijus bilietą į renginį) bei bilieto įsigijimo procese dalyvavusio tarpininko teisinio statuso ir pareigų vartotojui.
27. Nuo atsakymo į šį klausimą priklauso tai, kuri iš atsakovių turėtų atsakyti vartotojui dėl netinkamo vartojimo sutarties vykdymo.
28. Teisingumo Teismas jau yra pripažinęs, kad Sąjungos teisės aktų leidėjas prekiautojo sąvoką apibrėžė ypač plačiai; ji apima bet kurį fizinį arba juridinį asmenį, jeigu jis vykdo atlygintą veiklą (žr. Teisingumo Teismo 2018 m. spalio 4 d. sprendimo byloje *Kamenova*, C-105/17, 30 punktą ir jame nurodytą jurisprudenciją, ECLI:EU:C:2018:808).
29. Bylą nagrinėję teismai iš esmės laikėsi minėtos plačios prekiautojo sąvokos. Pirmosios instancijos teismas ieškovo ir UAB „Tiketa“ santykį kvalifikavo kaip sutartinį, sprendė, kad UAB „Tiketa“, kaip savarankiška komercinė įmonė, vykdo ūkinę veiklą viešai parduodama bilietus į įvairius organizatorių renginius, todėl jai tenka visos pasekmės už netinkamą prievolės vykdymą. Apeliacinės instancijos teismas konstatavo, kad nors nuostolius už neįvykusį renginį bei atsiradusią žalą turi atlyginti organizatorius, tačiau informacijos vartotojui nesuteikimas apie tai, kad, neįvykus renginiui, pinigų už renginį įsipareigoja grąžinti būtent renginio organizatorius, lėmė, jog vartotojas įgijo pagrįstą lūkestį reikalauti, kad pinigų už bilietus grąžintų ir kilusią žalą atlygintų tas asmuo, kuriam jie buvo sumokėti, t. y. UAB „Tiketa“.
30. Nesutikdama su tokiomis teismų išvadomis UAB „Tiketa“ įrodinėjo, jog yra viešai atsiskleidęs tarpininkas, teikiantis bilietų platinimo paslaugas renginio organizatoriaus vardu, tokia veikla kvalifikuotina kaip komercinio atstovavimo teisiniai santykiai. Ieškovo atliktas bilieto į renginį įsigijimas kvalifikuotinas kaip sutarties tarp ieškovo ir renginio organizatoriaus sudarymas, sutarties sudarymo metu renginio organizatoriui atstovaujant UAB „Tiketa“. Pati UAB „Tiketa“ renginių organizavimo veiklos nevykdo, nėra atsakinga už su renginiu susijusias aplinkybes, įskaitant ir jo atšaukimą.

31. Teisėjų kolegijai kyla klausimas, ar Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punkte įtvirtinta prekiautojo sąvoka iš esmės reiškia bet kurį asmenį, veikiančią kito asmens vardu ir jo naudai, t. y. ar ši apibrėžtis apima tiek savo paties vardu veikiančią verslininką, kuris laikomas saistomu sutarties pagal nacionalinę sutarčių teisę, ar ir kito asmens vardu veikiančią asmenį, kuris paprastai nėra laikomas sutarties šalimi.
32. Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punkto redakcijoje anglų kalba prekiautojo sąvoka apibrėžiama nurodant, kad „*trader means any natural or legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any other person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession in relation to contracts covered by this Directive*“.
33. Minėta sąvoka į lietuvių kalbą verčiama nurodant, kad prekiautoju laikomas „kiekvienas valstybės ar privačiai valdomas fizinis arba juridinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, **įskaitant kiekvieną kitą asmenį, veikiančią prekiautojo vardu arba jo naudai**“.
34. Teisėjų kolegija atkreipia dėmesį į tai, kad, viena vertus, lyginant Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punkto skirtingas kalbines versijas (anglų, prancūzų, vokiečių ir lietuvių kalbomis), kyla pagrįstų abejonių dėl šios sąvokos vertimo į lietuvių kalbą ir perkėlimo į nacionalinę teisę tinkamumo. Kita vertus, Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punkto įvairių kalbinių versijų lyginamoji analizė neleidžia nustatyti tikslios prekiautojo sąvokos taikymo apimtį atsizvelgiant į toliau nagrinėjamą Teisingumo Teismo praktiką bei į sisteminių Direktyvos 2011/83 aiškinimą. Atitinkamai teisėjų kolegijai kyla klausimas, ar asmuo, veikiantis prekiautojo vardu arba jo naudai, yra savarankiška vartojimo sutarties šalis, kuri yra atsakinga vartotojui, ar vartotojui visada atsakingas yra tik organizatorius, tiek tais atvejais, kai jis veikia savo vardu, tiek ir tada, kai jis veikia per kitą asmenį.
35. Europos Sąjungos teisės aktuose įtvirtintos sąvokos turi būti aiškinamos autonomiškai, vadovaujantis nusistovėjusiais Sąjungos teisės aktų aiškinimo principais. Teisingumo Teismas savo jurisprudencijoje yra ne kartą konstatavęs, kad, aiškinant konkrečią nuostatą, reikia atsizvelgti į jos kontekstą ir teisės akto, kuriame ji įtvirtinta, tikslus (žr., pvz., Teisingumo Teismo 2019 m. liepos 10 d. sprendimo byloje *Amazon EU*, C-649/17, 37 punktą, ECLI:EU:C:2019:576).
36. Teisėjų kolegijos vertinimu, prielaidą, kad „prekiautoju“, kaip jis suprantamas pagal Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punktą, gali būti pripažinta UAB „Tiketa“, kuri tarpininkauja vartotojui perkant bilietą, suponuoja aukšto lygio vartotojų apsaugos užtikrinimo tikslas (SESV 169 straipsnis, Chartijos 38 straipsnis, Direktyvos 2011/83 1 straipsnis). Be to, tokia galimybė nėra paneigta Teisingumo Teismo praktikoje, susijusioje su prekiautojo sąvokos aiškinimu.
37. Teisingumo Teismas, aiškindamas prekiautojo sąvoką platesniame vartotojų teisių apsaugos kontekste, yra pripažinęs, jog tiek Direktyvos 2005/29 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“) 2 straipsnio b punkte, tiek Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punkte apibrėžta sąvoka „prekiautojas“ turi būti aiškinama vienodai. Tam, kad atitinkamas fizinis ar juridinis asmuo būtų kvalifikuotas kaip prekiautojas, kaip jis suprantamas pagal Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punktą, jis turi veikti „siekdamas tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, arba prekiautojo vardu ar jo naudai“ (Teisingumo Teismo 2018 m. spalio 4 d. sprendimas byloje *Kamenova*, C-105/17, 29, 36 punktai, ECLI:EU:C:2018:808; 2013 m. spalio 3 d. sprendimas byloje *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, 36, 37 punktai, ECLI:EU:C:2013:634).
38. Reikia pabrėžti, kad Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2 straipsnio b punktas priešingą nei vartotojas šalį apibrėžia kaip: *bet kuris fizinis arba juridinis asmuo, kuris komercinėje veikloje, kuriai taikoma ši direktyva, veikia siekdamas tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, ar bet kuris asmuo, veikiantis prekybininko vardu arba jo naudai*. Ši direktyva

- suponuoja, kad prekytojas, veikiantis savo vardu, ir asmuo, veikiantis prekytojo vardu arba jo naudai, yra alternatyvūs subjektai, patenkantys į prekytojo sąvokos apibrėžtį.
39. Taigi, minėta Teisingumo Teismo praktika sudaro pagrindą manyti, kad Direktyvos 2011/83 taikymo *ratione personae* sričiai priklauso tiek asmuo, kuris veikia siekdamas tikslo, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, tiek asmuo, veikiantis prekytojo vardu ar jo naudai.
  40. Kartu teisėjų kolegijai kyla klausimas, ar prekytojo sąvokos aiškinimas turėtų būti siejamas su tarpininkavimo fakto atskleidimu. Antai Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies c punkte, *inter alia*, įtvirtinta, kad, prieš vartotojui išsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį, prekytojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui šią informaciją: prekytojo, kurio vardu jis veikia, adresą, tapatybės duomenis. Atitinkamai 6 straipsnio 1 dalies d punktu nustatyta pareiga informuoti vartotoją apie prekytojo, kurio vardu veikiama, veiklos vietos geografinį adresą, kuriuo vartotojas galėtų teikti skundus, jei šis adresas skiriasi nuo adreso, pateikto pagal c punktą. Šiame kontekste kyla pagrįstas klausimas, ar aiškinant prekytojo sąvoką turi reikšmės aplinkybė, ar prekytojo vardu arba jo naudai veikiantis asmuo vartotojui suteikė nurodytą informaciją apie pagrindinį prekytoją, kaip nurodyta minėtose Direktyvos 2011/83 nuostatose.
  41. Kitaip tariant, ar vartotojas (pirkėjas) tarpininko atžvilgiu gali reikšti reikalavimus, kylančius iš vartojimo sutarties, tik tuo atveju, kai pastarasis netinkamai atskleidė tarpininkavimo faktą ir sudarė vartotojui klaidingą įspūdį, kad būtent tarpininkas yra prekės pardavėjas (vartojimo sutarties šalis). Teisingumo Teismas minėtos pozicijos laikėsi sprendime *Wathelet*, 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų kontekste nurodydamas, kad „pardavėjo“ sąvoka galėtų būti aiškinama taip, jog ji apima fizinio asmens naudai veikiantį verslininką, kai jis vartotojo požiūriu save pateikia kaip vartojimo prekės pardavėją, vykdančią savo profesinę veiklą arba verslą. Iš tiesų šis verslininkas gali sukelti painiavą vartotojo sąmonėje ir leisti jam klaidingai manyti, kad minėtas asmuo yra prekės pardavėjas ir savininkas (žr. Teisingumo Teismo 2016 m. lapkričio 9 d. sprendimo byloje *Wathelet*, C-149/15, 34 punktą, ECLI:EU:C:2016:840).
  42. Kita vertus, teisėjų kolegijai taip pat kyla klausimas, ar nagrinėjamu atveju tarp šalių susiklostę teisiniai santykiai galėtų būti kvalifikuojami kaip dvigubos paslaugos (bilietų platinimo ir renginio organizavimo) teikimas, atitinkamai tiek bilieto pardavėją, tiek renginio organizatorių pripažįstant prekytoju, t. y. vartojimo sutarties šalimi. Teisėjų kolegijos vertinimu, tokiu atveju teisiniai santykiai tarp pirkėjo, bilieto pardavėjo ir organizatoriaus kvalifikuotini kaip dvi sutartys: 1) paslaugų sutartis tarp bilieto pirkėjo (vartotojo) ir renginio organizatoriaus, kuri sudaryta per atstovą (UAB „Tiketa“), pagal kurią organizatorius biliete nustatytomis sąlygomis išsipareigoja surengti renginį; 2) sutartis tarp tarpininko (UAB „Tiketa“) ir bilieto pirkėjo, pagal kurią UAB „Tiketa“ parduoda bilietus pirkėjui ir išsipareigoja suteikti esminę Direktyvos 2011/83 6 straipsnyje ir CK 6.228/7 straipsnyje įtvirtintą informaciją (dėl informavimo pareigos plačiau bus pasisakoma kitoje dalyje).

#### *Dėl prekytojui tenkančios vartotojo informavimo pareigos įgyvendinimo*

43. Teisėjų kolegijai taip pat kyla klausimų dėl pagal Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 1 dalį (ikisutartinė informacija) ir 8 straipsnio 7 dalį (sutarties patvirtinimas patvariojoje laikmenoje) prekytojui tenkančios vartotojo informavimo pareigos įgyvendinimo įtakos šalių santykių teisiniam kvalifikavimui.
44. UAB „Tiketa“ laikosi pozicijos, kad pareigą suteikti informaciją vartotojui vykdo informaciją pateikdama Paslaugų teikimo taisyklėse, su kuriomis vartotojas yra supažindinamas interneto puslapyje [tiketa.lt](http://tiketa.lt) – prieš atliekant atsiskaitymą, patvirtindamas susipažinimą su tarpininko paslaugų teikimo taisyklėmis ir išsipareigodamas jų laikytis kaip sudaromo sandorio sąlygų dalies, vadinamoju *click-wrap* būdu, t. y. aktyviais veiksmais padėdamas specialiai tam skirtą varnelę interneto sistemoje ir paspausdamas atitinkamą nuorodą.

45. Teisėjų kolegijos vertinimu, Direktyvos 2011/83 8 straipsnio 1 dalis sudaro pagrindą teigti, kad tam, jog informavimo pareiga būtų tinkamai įvykdyta, vartotojui visų pirma turi būti suteikta visa Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalies a–t punktuose nurodyta informacija, antra, tokia informacija turi būti pateikta aiškiai ir suprantamai. Antrasis reikalavimas išplaukia iš bendresnės pareigos užtikrinti, kad sutarties sąlygos būtų skaidrios, taigi prekiautojas turėtų užtikrinti, kad vartotojas nedviprasmiškai suvoktų jam pateikiamą informaciją, taip pat jam būtų sudaryta galimybė susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti, įskaitant ir galimybę pateikti pretenziją ar skundą.
46. Turint omenyje, kad, kaip minėta, ieškovui, prieš įsigyjant bilietus, UAB „Tiketa“ tinklalapyje viešai paskelbtoje informacijoje apie renginį buvo nurodyta tik dalis privalomos informacijos, teisėjų kolegijai kyla klausimas, ar, siekiant veiksmingos vartotojo apsaugos, kaip tai suprantama pagal Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 1 dalį ir 8 straipsnio 1 dalį, pakanka, kad prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį prekiautojas detalią informaciją, įskaitant ir informaciją apie paslaugos teikėją ir bilietų grąžinimą, pateiktų tik Paslaugų teikimo taisyklėse, kurios skelbiamos UAB „Tiketa“ interneto puslapyje.
47. Minėtas ikisutartinės informacijos pateikimo būdas kelia klausimą ir dėl jo atitikties skaidrumo reikalavimui. Skaidrumo pareiga apima du esminius aspektus: aiškumas turi būti siejamas su išoriniu informacijos vartotojui pateikimo būdu, todėl jis susijęs su informacijos įskaitomumu ir galėjimu ją atpažinti sandorio sudarymo aplinkybėmis. Suprantamumas siejamas su konkrečiu informacijos turiniu, kuris turi būti tinkamas, kad vartotojas suvoktų teises pasirinkimo pasekmes (žr. generalinio advokato Giovanni Pitruzzellos 2019 m. vasario 28 d. išvados byloje *Amazon EU*, C-649/17, 107 punktą, ECLI:EU:C:2019:165).
48. Atsižvelgiant į tai, teisėjų kolegijai kyla pagrįstas klausimas, ar informacijos apie bilietų grąžinimą pateikimas Paslaugų teikimo taisyklėse vertintinas kaip tinkamas būdas užtikrinti, kad vartotojas nedviprasmiškai supras, kuris asmuo yra sudarytos sutarties šalis ir kuriam jis gali reikšti pretenzijas, reikalavimus, ieškinį dėl netinkamai vykdomos sutarties.
49. Kartu nagrinėjamo ginčo kontekste teisėjų kolegija pažymi, jog nagrinėjamoje byloje nenustatyta, kad tokia informacija (nurodyta Paslaugų teikimo taisyklėse) būtų pateikiama patvariojoje laikmenoje ir vėliau nėra pateikiamas 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.
50. Teisingumo Teismo praktikoje atskleidžiant patvariosios laikmenos sampratą konstatuota, kad tai priemonė, kuri suteikia galimybę mokėjimo paslaugų vartotojui saugoti jam asmeniškai skirtą informaciją taip, kad su ja būtų galima susipažinti ateityje, informacijos paskirtį atitinkančiu laikotarpiu, ir kuri suteikia galimybę saugomą informaciją atgaminti nepakeistą (žr. Teisingumo Teismo 2017 m. sausio 25 d. sprendimo byloje *BAWAG*, C-375/15, 40 punktą, ECLI:EU:C:2017:38).
51. Teisingumo Teismas taip pat yra išaiškinęs, jog ši laikmena, analogiškai popierinei laikmenai, turi užtikrinti vartotojui, kad jis turės šioje nuostatoje nurodytą informaciją, kad prirėkus galėtų įgyvendinti savo teises. Šiuo klausimu svarbi yra vartotojui suteikta galimybė išsaugoti jam asmeniškai skirtą informaciją, garantija, kad jos turinys nebus pakeistas ir ji bus prieinama reikiamą laiką, bei galimybė atgaminti nepakitusią informaciją. Tokios informacijos pateikimas tiesiog verslininko interneto svetainėje neatitinka patvariajai laikmenai keliamų reikalavimų (žr. Teisingumo Teismo 2012 m. liepos 5 d. sprendimo byloje *Content Services*, C-49/11, 42–44 punktus, ECLI:EU:C:2012:419; 2016 m. lapkričio 9 d. sprendimo byloje *Home Credit Slovakia*, C-42/15, 35 punktą, ECLI:EU:C:2016:842).
52. Šiame Teisingumo Teismo praktikos kontekste teisėjų kolegijai kyla klausimas, ar tinkamas vartotojo informavimo pareigos įgyvendinimas visais atvejais yra neatsiejamai susijęs su



reikalavimu sutarties patvirtinimą ir ikisutartinę informaciją vartotojui pateikti patvariojoje laikmenoje.

53. Galiausiai teisėjų kolegija siekia išsiaiškinti, ar Direktyvos 2011/83 6 straipsnio 5 dalies nuostata sudaro pagrindą teigti, kad Paslaugų teikimo taisyklės, kurios skelbiamos UAB „Tiketa“ interneto puslapyje, tampa sudėtine nuotolinės sutarties dalimi ir atitinkamai ar jų nuostatos gali būti vertinamos sąžiningumo aspektu, tik jei jose įtvirtinta informacija vartotojui buvo pateikta patvariojoje laikmenoje.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija, vadovaudamasi Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 267 straipsnio 3 dalimi, Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 3 straipsnio 5 dalimi, 163 straipsnio 9 punktu, 340 straipsnio 5 dalimi, 356 straipsnio 5 dalimi,

n u t a r i a :

Kreiptis į Teisingumo Teismą su prašymu priimti prejudicinį sprendimą šiais klausimais:

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 pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarties šalimi, kuriai vartotojas gali reikšti pretenziją, reikalavimus, ieškinį?

1.1. Ar, aiškinant Direktyvos 2011/83 2 straipsnio 2 punkte įtvirtintą prekiautojo sąvoką, turi reikšmės aplinkybė, ar asmuo, kuris tarpininkauja perkant bilietą, prieš vartotojui išipareigojant 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?

1.2. Ar tarpininkavimo faktas laikytinas atskleistu, kai bilieto įsigijimo procese dalyvaujantis asmuo prieš vartotojui išipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį nurodo pagrindinio prekiautojo pavadinimą, teisinę formą bei informaciją, jog pagrindinis prekiautojas prisiima visišką atsakomybę dėl renginio, jo kokybės, turinio ir pateikiamos informacijos apie jį, ir nurodo, kad pats veikia tik kaip bilietų platintojas ir yra atsiskleidęs tarpininkas?

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

2. Ar Direktyvos 2011/83 8 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 atsiskaitymą, patvirtindamas susipažinimą su tarpininko paslaugų teikimo taisyklėmis ir išipareigodamas jų laikytis kaip sudaromo sandorio sąlygų dalies, vadinamuoju „click-wrap“ būdu, t. y. aktyviais veiksmais padėdamas specialiai tam skirtą varnelę interneto sistemoje ir paspausdamas atitinkamą nuorodą?

2.1. Ar šio reikalavimo aiškinimui ir taikymui turi reikšmės aplinkybė, kad tokia informacija nėra pateikiama patvariojoje laikmenoje ir vėliau nėra pateikiamas 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?

2.2. 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 pateikiamas sutarties patvirtinimas patvariojoje laikmenoje?*

Sustabdyti civilinės bylos nagrinėjimą iki Teisingumo Teismo sprendimo gavimo.

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

Teisėjai

Virgilijus Grabinskas

Danguolė Bublienė

Gediminas Sagatys