



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvtat.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

Edgarui Vysockiui

2015-11-24 Nr. 4-10760

El. p. edgaras.vysockis@gmail.com

DĖL UAB „EASTCON AG LT“ LIETUVOS RESPUBLIKOS NESĄŽINGOS KOMERCINĖS VEIKLOS VARTOTOJAMS DRAUDIMO ĮSTATYMO PAŽEIDIMO

Siunčiame Jums Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2015-11-19 priimto nutarimo Nr. 12NKV-70 „Dėl UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningo komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“ išrašą.

PRIDADAMA. 15 lapų.

Pagarbiai

Direktorius

dr. Feliksas Petrauskas

Originalas nebus siunčiamas

Ditė Rimkutė, tel. (8 5) 205 5412, dite.rimkute@vvtat.lt





VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

NUTARIMAS

DĖL UAB „EASTCON AG LT“ LIETUVOS RESPUBLIKOS NESĄŽININGOS
KOMERCINĖS VEIKLOS VARTOTOJAMS DRAUDIMO ĮSTATYMO PAŽEIDIMO

2015-11-19 Nr. 12NKV-70
Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus Felikso Petrausko (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos pirmininkas), Maisto produktų ir rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjos Neringos Baronienės, Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjos Mildos Deimantės, Teisės ir personalo skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės bei Ekonominių interesų departamento direktoriaus Mareko Močiulskio,

sekretoriaujant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vyriausiajai specialistei Ditei Rimkutei,

dalyvaujant UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotam atstovui advokatui Giedriui Abromavičiui (2015-10-28 atstovavimo sutartis); UAB „EASTCON AG LT“ direktoriui Sauliui Suveizdžiui (2004-05-27 dalininkų susirinkimo protokolas); vartotojui Edgarui Vysockiui.

vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 16 straipsnio 2 dalimi, išnagrinęjo vartotojų (*duomenys neskelbtini*), Edgardo Vysockio, (*duomenys neskelbtini*) prašymus dėl UAB „EASTCON AG LT“ (įmonės kodas 111495354, adresas – Žirmūnų g. 70, Vilnius) veiksmų, pažeidžiančių Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija n u s t a t o

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-04-28 gavo (*duomenys neskelbtini*), 2015-05-18 Edgardo Vysockio (kartu pateiktas telefoninio pokalbio įrašas su bendrovės atstove), (*duomenys neskelbtini*) bei Lietuvos Respublikos konkurencijos tarybos persiūtą (*duomenys neskelbtini*) prašymus dėl UAB „EASTCON AG LT“ vykdomos veiklos. Vartotojai prašymuose nurodė, jog bendrovė paskambinusi telefonu informavo apie laimėtą nemokamą kelionę į Turkiją. Vartotojai nurodė, jog nuvykus į pristatymą atsiimti minėtos kelionės paaiškėjo, jog ji nėra nemokama, kadangi vartotojams reikia susimokėti už lėktuvo skrydį Ryga-Antalija-Ryga bei kelionės draudimą. Vartotojai prašymuose pažymėjo, jog papildomai jiems reikės mokėti ir už kelionę automobiliu iki Rygos, automobilio parkavimą savaitei Rygoje, taip pat už maitinimą viešbutyje. Vartotojai prašymuose nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ siūlydama vartotojams nemokamą kelionę į Turkiją, elgiasi nesąžiningai, kadangi minėta kelionė nėra nemokama, nes vartotojai, norėdami pasinaudoti šiuo pasiūlymu, patiria papildomų išlaidų, kurios nėra įskaičiuojamos į bendrovės teikiamą komercinį pasiūlymą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 2015-05-07 raštu Nr. 4-5298 kreipėsi į UAB „EASTCON AG LT“ ir paprašė pateikti informaciją, motyvuotus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos rašte nurodytų aplinkybių.

IŠRAŠAS TIKRAS

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-05-22 gavo UAB „EASTCON AG LT“ 2015-05-22 raštą Nr. 11/15S, kuriame bendrovė nurodė, jog klientams dovanoja ne kelionę, o poilsį Turkijoje, skrydį ir kelionės draudimą vartotojai gali įsigyti geromis sąlygomis per bendrovės partnerį UAB „Baltic Travel Service“. Bendrovė pabrėžė, kad vartotojai turi galimybę nuvykti patys, jiems patogiu būdu į Turkiją, o poilsį (viešbutis, pusryčiai, sveikinimo kokteilis, atvykimas į viešbutį iš oro uosto bei išvykimas iš viešbučio į oro uostą ir ekskursijos (po Dembrės miestą, kruizas Daljano upe, Iztuzu paplūdimys, Efeso miestas, Artemidės šventykla, Celso biblioteka, Marmuro skersgatvis ir amfiteatras, Pamukalės kaskados bei Antalijos miestas) yra nemokamai, bendrovės teigimu, šios ekskursijos yra labai geros ir grįžusių žmonių atsiliepimai puikūs. Bendrovė nurodė, kad vartotojai prizą gali atsiimti atvykę į bendrovės reklaminį renginį nurodytu laiku ir vieta.

Bendrovė informavo, kad poilsį Turkijoje bendrovė dovanojo asmenims, pirkusiems bilietus į Žalgirio arenoje kovo 14 d. vykusį bendrovė Kauno karnavalo finalą, taip pat atsitiktinės atrankos būdu. Bendrovė nurodė, kad buvo atrinkta 120 laimėtojų. Bendrovė nurodė, kad sulaukus didelio vartotojų susidomėjimo, konkursas buvo pratęstas - laimėtojai buvo renkami iš klientų sąrašo, taip pat iš apklausoje dalyvavusių asmenų.

UAB „EASTCON AG LT“ rašte nurodė, kad asmenys dėl kelionės į Rygos oro uostą turi pasirūpinti patys, jiems patogiu būdu, bendrovė į oro uostą laimėtojų neveža. Bendrovė pažymėjo, kad laimėtojai yra iš visos Lietuvos, todėl kiekvienas renkasi jam patogų būdą nuvykti į oro uostą.

Bendrovė informavo, kad asmeniniame kvietime nurodoma, kad reikės mokėti nuo 259 eurų, o skrydžių kainos prasideda nuo 309 eurų dėl to, kad: asmeninis kvietimas yra universalus kelioms EASTCON koncerno kompanijoms, šią akciją bendrovė pradėjo nuo vasario mėn., kuomet galiojo skrydžio kaina nuo 259 eurus. Bendrovė nurodė, kad gegužės 7 dieną buvo paskelbti skrydžiai mažesne kaina, t.y. už 199 eurus.

UAB „EASTCON AG LT“ pažymėjo, kad kiekvienas asmuo telefoninio pokalbio metu informaciją girdi subjektyviai, todėl vartotojų skunduose pagrindo nemato. Bendrovė taip pat informavo, kad nagrinėjama akcija jau baigėsi, bendrovė planuoja ją tęsti ir toliau su ta pačia agentūra. Bendrovė nurodė, kad ateityje bus siūlomos dar geresnės ekskursijos, įskaitant ir Stambulą, bei tai, kad nuvežimas iš Vilniaus į Rygą gali kainuoti papildomai 20 eurų. Bendrovės teigimu, tai puikios ir išskirtinės sąlygos bendrovės klientams.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-05-26 priėmė nutarimą Nr. 12NKV-31 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą dėl UAB „EASTCON AG LT“ galimo Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-08-25 gavo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl UAB „EASTCON AG LT“ veiklos. Vartotoja prašyme nurodė, jog bendrovė paskambinusi telefonu informavo apie laimėtą nemokamą kelionę į Veneciją. Vartotoja nurodė, jog užpildė kelionės užsakymo kuponą ir pažymėjo savo pasirinkimą kelionę autobusu už 0 eurų asmeniui. Vartotoja nurodė, jog po kiek laiko paskambino bendrovės atstovas ir informavo, jog nesusirenka reikiamas skaičius žmonių kelionei autobusu, todėl kelionė neįvyks. Vartotoja pažymėjo, jog UAB „EASTCON AG LT“ atstovai kaip įmanydami bandė siūlyti alternatyvą – kelionę lėktuvu, kurios kaina ne 0 eurų, bet 50 eurų asmeniui. Vartotoja nurodė, jog paskambinus organizatoriams gavo priešingą informaciją, jog autobusas yra perpildytas, todėl visų norinčiu nemokamai nukeliauti į Veneciją nesutalpina. Vartotoja prašyme nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ siūloma nemokama kelionė į Veneciją yra tik apgaulė, siekiant prisivilioti žmones į prezentaciją, kurios metu siūloma įsigyti įvairios bendrovės produkcijos.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atsižvelgdama į vartotojos (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodytas aplinkybes, 2015-09-09 priėmė nutarimą Nr. 12NKV-47 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą bei prijungi gautus duomenis prie UAB „EASTCON AG LT“ galimo Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 2015-09-10 raštu Nr. 4-8688 kreipėsi į UAB „EASTCON AG LT“ ir paprašė pateikti informaciją, motyvuotus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus dėl vartotojos (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodytų aplinkybių.

IŠRAŠAS TIKRAS

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atsakymo iš UAB „EASTCON AG LT“ iki nurodyto termino negavo.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-10-21 gavo vartotojo Edgaro Vysockio prašymą Nr. 5-8383, kuriuo prašoma Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pateikti bylos „Dėl UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“ kopiją.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 20 straipsnio 1 dalies 1 punktu, 2015-10-23 raštu Nr. 4-10001 pateikė vartotojui bylos „Dėl UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“ dokumentų kopijas, kurios nėra susijusios su UAB „EASTCON AG LT“ komercine paslaptimi bei kitų bylos dalyvių privačia informacija.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-10-26 gavo UAB „EASTCON AG LT“ raštą, kuriame nurodyta, jog BONUS FLY S.R.L agentūra pasiūlė platinti UAB „EASTCON AG LT“ klientams keliones į Veneciją autobusu gruodžio mėnesį nemokamai arba už atitinkamą mokestį rinktis kelionę autobusu kitu metu ar skristi lėktuvu. Bendrovė nurodė, jog 2015 m. birželio mėnesį sudarė sutartį su kelionių agentūros BONUS FLY S.R.L atstovais UAB „Promo Vero“. UAB „EASTCON AG LT“ nurodė, jog informacija, kad kelionės gali būti nemokamos yra teisinga. Bendrovė pažymėjo, jog norint gauti šį pasiūlymą, nereikia pirkti UAB „EASTCON AG LT“ gaminių. Bendrovė pažymėjo, kad dauguma žmonių vietoj nemokamos kelionės autobusu pasirenka kitą kelionės paketą – skrydį lėktuvu, kuris nėra brangus.

UAB „EASTCON AG LT“ nurodė, kad galimybė nemokamai keliauti į Veneciją gruodžio mėnesį autobusu buvo suteikta ir klientei (*duomenys neskelbtini*). Bendrovė nurodė, jog vartotojai apie kelionę pranešė telefonu ir pakvietė laimėjimą atsiimti į kavinę „Tomas“. Bendrovė pažymėjo, kad nežinojo informacijos apie vartotojams siūlomus viešbučius bei tiksliai ekskursijų kainas, kadangi BONUS FLY S.R.L teigė, jog ši informacija bus aiški tik prieš pat kelionę. Atsižvelgiant į tai, bendrovės darbuotojai negalėjo minėtos informacijos pateikti vartotojams, kurie atvyko atsiimti laimėjimą. UAB „EASTCON AG LT“ nurodė, kad norinčių vykti į Veneciją nemokamai autobusu buvo labai didelis kiekis. To nesitikėjo ir BONUS FLY S.R.L, kadangi iki tol vartotojai kelionę autobusu ir lėktuvu pasirinkdavo lygiomis dalimis. Dėl šios priežasties ne visiems vartotojams buvo suteikta galimybė vykti nemokamai autobusu į Veneciją. Bendrovė rašte nurodė, jog nežino kokią informaciją vartotojams apie kelionę į Veneciją teikė BONUS FLY S.R.L. Minėtos bendrovės darbuotojai dėl patirties stokos, norėdami išsisukti iš nepatogios situacijos, vartotojams teikė klaidingą informaciją. UAB „EASTCON AG LT“ labai apgailestauja dėl šios situacijos ir nurodė, kad šiuo metu bendrauja su BONUS FLY S.R.L dėl vartotojų, kurie nori, bet nebegali išvykti į Veneciją nemokamai autobusu gruodžio mėnesį. UAB „EASTCON AG LT“ nurodė, kad turimais duomenimis šiems žmonėms yra siūloma aštuonių dienų kelionė į Turkiją tik už 99 eurus arba vykti į Veneciją pavasarį lėktuvu už labai patrauklią kainą.

UAB „EASTCON AG LT“ nurodė, jog telefoniniai pokalbiai su vartotojais nėra įrašinėjami, todėl pateikti pokalbio įrašo su (*duomenys neskelbtini*) negali. Bendrovė nurodė, kad akcijos, kurioje dalyvavo (*duomenys neskelbtini*), vykdymo laikotarpis buvo 2015 m. birželio 5-30 dienomis su galimybe nemokamai vykti autobusu gruodžio mėnesį arba skristi lėktuvu su pigiomis avialinijomis už 69 arba 149 eurus su „Small Planet“ avialinijomis. Bendrovė nurodė, jog nuo liepos mėnesio 1 dienos vartotojams siūlo tik skrydį lėktuvu už 89 eurus, o nuo 25 dienos pasiūlyme liko tik „Small Planet“ avialinijų skrydis už 99 eurus.

UAB „EASTCON AG LT“ nurodė, jog remiantis BONUS FLY S.R.L pateiktais duomenimis, nemokamai autobusu į Veneciją gruodžio mėnesį keliaus 49 asmenys. Bendrovė nurodė, jog su kelionių agentūra BONUS FLY S.R.L susitarė dėl papildomų kelionių spalio mėnesį už 49 eurus tiems klientams, kuriems neliko vietos kelionei į Veneciją autobusu gruodžio mėnesį.

UAB „EASTCON AG LT“ nurodė, jog pasiūlymas skisti į Veneciją lėktuvu birželio 5-30 dienomis buvo su dvejomis aviakompanijomis: su „Ryanair“ aviakompanija nuo 69 eurų į Milano oro uostą ir už 149 eurus su „Small Planet“ aviakompanija į Treviso srityje esantį oro uostą. Bendrovė nurodė, jog vartotojai mieliau rinkosi kelionę lėktuvu tiesiogiai į Treviso srityje esantį oro uostą, todėl kelionių organizatorius priėmė sprendimą, kad visus norinčius skristi šiuo laikotarpiu, skraidins tik su „Small Planet“ avialinijomis į Treviso srityje esantį oro uostą ne už 149 eurus, bet tik už 99

IŠRAŠAS TIKRAS



eurus. Bendrovė rašte nurodė, kad BONUS FLY S.R.L pateiktais duomenimis, norinčių skristi buvo 355 asmenys, iš kurių 288 asmenys pasinaudojo pasiūlymu keliauti už 99 eurus asmeniui, o 71 asmuo nutarė atsisakyti jiems pateikto pasiūlymo. Bendrovė nurodė, jog skrydžių už 69 eurus nebuvo.

UAB „EASTCON AG LT“ nurodė, jog kelionės užsakymo kupone nurodyta pinigų suma prie užrašo „Sezono priedas“ reiškia, kad kuo kelionės laikotarpis yra arčiau aktyviojo turizmo sezono, tuo mokestis yra didesnis, ir atvirkščiai. Lietuvos kelionių organizatorių praktika yra sezono priedą tiesiog pagal nutylėjimą įtraukti į kelionės kainą, todėl kelionių kainos, priklausomai nuo jos laikotarpio, taip ženkliai skiriasi.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 5 straipsnio 2 punktu bei Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 37 straipsniu, 2015-10-29 raštu Nr. 4-10096 dėl tarnybinės pagalbos suteikimo kreipėsi į Valstybinį turizmo departamentą prie Ūkio ministerijos ir paprašė suteikti informaciją, ar kelionių organizatorius BONUS FLY S.R.L turi teisę vykdyti kelionių organizavimo veiklą Lietuvos Respublikoje. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atsakymo iš Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos negavo.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2015-11-05 posėdyje išklauė bylos nagrinėjimo proceso dalyvių paaiškinimus.

UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas pateikė papildomus rašytinius bendrovės paaiškinimus bei įrodymus bei paprašė juos prijungi prie nagrinėjamos bylos medžiagos.

(duomenys neskelbtini).

Advokatas nurodė, jog Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateiktuose papildomuose dokumentuose yra informacija, kuri sudaro verslo subjektų komercinę paslaptį, todėl prašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos bylą nagrinėti uždareme posėdyje.

Vartotojas nurodė, jog bendrovė tikslingai siekia uždaro posėdžio, kad visuomenė nesužinotų apie bendrovės sukčiavimą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklių 32 punktu, nusprendė bylą nagrinėti uždareme posėdyje tik dalyje dėl UAB „EASTCON AG LT“ paaiškinimų, kurie susiję su komercinės veiklos subjekto komercine paslaptimi.

UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas advokatas nurodė, jog bendrovės tiesioginė veikla- prekių rinkodara ir reklama. Bendrovė sėkmingai veiklą Lietuvoje vykdo 20 metų ir per šį laikotarpį nėra bausta už nesąžiningą komercinę veiklą. Atstovas pažymėjo, jog daugiau nei puse vartotojų, kurie pateikė skundus, yra bendrovės klientai ir į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamus renginius vyksta ne pirmą kartą. Atstovas nurodė, jog renginio metu bendrovė vaišina vartotojus užkandžiais, dovanoja nemokamas dovanas (skėčius ir pan.) bei siūlo įsigyti įvairiausias bendrovės produkcijos. Įgaliotas atstovas nurodė, jog bylos esmė- vartotojams pateikiama informacija apie laimėtą nemokamą poilsį po Turkiją bei Italiją. Advokatas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ pati neorganizavo minėtų kelionių ir vartotojams pateikiamoje informacijoje aiškiai buvo įvardinti kelionių organizatoriai. Bendrovės atstovas nurodė, jog kelionių reklaminę medžiagą parengė kelionių organizatoriai. Advokatas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ darbuotojai niekada neskambino vartotojams ir nekviėtė jų į reklaminį renginį atsiimti laimėtos dovanos, kadangi skambučius atlikdavo UAB „Rytų takas“, kuri sutarties pagrindu įsipareigojo vykdyti veiklą teisės aktų nustatyta tvarka. Atstovas pažymėjo, jog vartotojai, kuriems buvo pranešta apie laimėjimą, dalyvauti loterijoje galėjo keliais būdais: dalyvaudami reklaminiuose UAB „EASTCON AG LT“ renginiuose arba užpildydami bendrovės anketas prekybos centruose. Bendrovės atstovas pažymėjo, jog vartotojams prieš atvykstant atsiimti laimėtos kelionės aiškiai pasakoma, jog jie gaus išklaudyti dviejų valandų UAB „EASTCON AG LT“ reklaminį renginį, kurio metu vartotojams siūloma įsigyti bendrovės produkciją. Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ negalvojo, kad vartotojams teikiamas pasiūlymas apie laimėtas keliones galėtų būti laikoma nesąžininga komercine veikla, kadangi minėtą modelį praktikoje taikė ne viena bendrovė.

UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas advokatas nurodė, jog kalbant apie nemokamą kelionę į Veneciją reikia pažymėti, kad reklaminę medžiagą parengė ne UAB „EASTCON AG LT“,

IŠRAŠAS TIKRAS



o kelionių organizatorius BONUS FLY S.R.L, kurią Lietuvoje atstovauja UAB „Promo vero“. Bendrovės atstovas nurodė, jog reklaminėje informacijoje apie laimėtą kelionę į Veneciją nurodoma išsami informacija apie kelionės organizatorių, pateikiami visi kontaktiniai duomenys. Atstovas pažymėjo, kad vartotojos (*duomenys neskelbtini*) atveju ne UAB „EASTCON AG LT“ teikė informaciją apie organizuojamą kelionę į Veneciją, bet kelionių organizatorius, todėl šiuo atveju UAB „EASTCON AG LT“ negali prisiimti atsakomybės už kito subjekto veiksmus. Bendrovės atstovas pažymėjo, jog Komisija turi atskirti du skirtingus aspektus: UAB „EASTCON AG LT“ teikiamą informaciją vartotojams, kai jie kviečiami į bendrovės organizuojamą reklaminį renginį atsiimti laimėtos kelionės ir informaciją, kurią apie kelionę teikia pats kelionių organizatorius. Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ niekada neorganizavo kelionių, o tik siekdama padėti vartotojams, kurie skambindavo ir klausdavo tam tikros informacijos, pvz.: kaip nuvykti į Rygos oro uostą, UAB „EASTCON AG LT“ geranoriškai tokią informaciją suteikdavo ir pasiūlydavo galimus variantus. UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas nurodė, jog vartotojams įteiktame voke išsamiai nurodomos nemokamos kelionės į Veneciją sąlygos. Vartotojas galėjo pasirinkti kelionės laikotarpį nuo 2015-12-07 – 2015-12-20 ir keliauti į Veneciją už 0 eurų. Kalbėdamas apie kelionės draudimą bendrovės atstovas nurodė, jog už minėtą paslaugą vartotojai visada privalo susimokėti atskirai, kadangi nei vienas kelionių organizatorius savo praktikoje neteikia draudimo paslaugų nemokamai. Bendrovės atstovas nurodė, jog kelionių organizatorius, pateikęs vartotojams siūlymą vykti nemokamai į Veneciją, privalėjo savo įsipareigojimus įvykdyti tinkamai ir visus norinčius vartotojus nuvežti. Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ domėjosi kaip kelionės organizatorius gali siūlyti vartotojams kelionę į Veneciją už 0 eurų. Atstovas nurodė, jog vartotojai į Veneciją yra vežami ne sezono metu, kai viešbučiai yra tušti.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymėjo, jog „EASTCON AG LT“ privalėjo užtikrinti teisingos ir visapusiškos informacijos apie laimėtą kelionę pateikimą vartotojams. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija nurodė, jog vartotojams skambina būtent „EASTCON AG LT“ atstovai pranešti apie laimėtas keliones į Turkiją bei Veneciją, todėl vartotojas mano, jog keliones organizuoja būtent „EASTCON AG LT“, o ne kita bendrovė.

UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas advokatas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ atsako tik už informacijos pateikimą vartotojams telefonu, t.y. pagal išankstinį scenarijų pasako, kad asmuo laimėjo kelionę ir jam reikia atvykti į bendrovės organizuojamą reklaminį renginį, kurio metu bus įteiktas laimėjimas su išsamesne informacija. Bendrovės atstovas pažymėjo, jog ji negali prisiimti atsakomybės už netinkamą sutartinių įsipareigojimų vykdymą tarp vartotojo ir kelionių organizatoriaus.

Kalbant apie laimėtą nemokamą poilsį Turkijoje, UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas advokatas nurodė, jog bendrovė nesiūlė vartotojams nemokamo kelionės paketo (įskaitant nuvykimą) į Turkiją. Bendrovė vartotojams siūlė tik nemokamą kelionę po Turkiją, t.y. nemokamas viešbutis, tam tikros ekskursijos, gido paslaugos, pasveikinimo kokteilis. Atstovas nurodė, jog asmenys patys privalėjo iki šios šalies nuvykti. Bendrovės atstovas nurodė, jog jeigu vartotojui būtų pranešta, jog jis laimėjo nemokamą masažą, tai jis vienareikšmiškai suprastų, kad bendrovė jam tikrai neapmokės kelionės išlaidų taksi iki masažo salono. Bendrovės atstovas nurodė, jog telefoninio pokalbio metu nuo vartotojų nėra nuslepiama informacija apie tai, jog jiems teks susimokėti už skrydžio bilietus į Turkiją. Scenarijus, kuris pateiktas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, yra tik pradinė informacija vartotojams. Jeigu vartotojams pokalbio metu kyla papildomų klausimų, tai UAB „EASTCON AG LT“ įgalioti atstovai maloniai į juos atsako ir nurodo, jog už kelionę iki Turkijos jie privalo susimokėti patys.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, koku būdu vartotojams pranešama apie laimėtas keliones ir kada jie gauna išsamią informaciją apie laimėtos kelionės sąlygas, UAB „EASTCON AG LT“ direktorius nurodė, kad visų pirma vartotojams skambinama telefonu ir pranešama, kad jie laimėjo nemokamą kelionę į Veneciją arba nemokamą poilsį Turkijoje. Bendrovės atstovas nurodė, jog pokalbio metu vartotojams pasakoma, kad laimėjimą reikia atsiimti atvykus į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą reklaminį renginį, kurio metu kelionės organizatoriai pateiks detalesnę informaciją. Bendrovės direktorius nurodė, jog panašaus pobūdžio akcijos buvo vykdomos Latvijoje 2 metus ir nei vienas vartotojas dėl to nesiskundė. Bendrovės

direktorius nurodė, jog reklaminiuose pranešimuose apie laimėjimą buvo nurodoma, jog dovanojamas nemokamas poilsis Turkijoje, bet ne kelionė.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymėjo, jog vartotojai prašymuose aiškiai nurodė, kad paskambinus telefonu buvo pranešta apie laimėtą nemokamą kelionę į Turkiją.

UAB „EASTCON AG LT“ direktorius nurodė, jog yra dvi skirtingos sąvokos: kelionė ir poilsis, kurių negalima maišyti.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija nurodė, jog vartotojas išgirdęs informaciją apie laimėtą nemokamą kelionę tikisi ją gauti ir jam nesvarbu, kokius įsipareigojimus turi įvykdyti UAB „EASTCON AG LT“ ar kelionių organizatoriai UAB „Promo vero“, SIA „BALTIC TRAVEL SERVICE“.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymėjo, jog būtent UAB „EASTCON AG LT“ atstovai skambina vartotojams pranešti apie laimėtas keliones, todėl vartotojai ši pasiūlymą susieja su UAB „EASTCON AG LT“ veikla, o ne bendrovėmis, kurios organizuoja jas. Komisijos narė pažymėjo, jog vartotojams pateikiama informacija apie laimėtas keliones neturi būti klaidinanti. Jeigu UAB „EASTCON AG LT“ praneša telefonu, jog vartotojas laimėjo kelionę į Veneciją, tai vartotojas pagrįstai tikisi būti nuvežtas būtent į Veneciją, o ne Treviso sritį.

UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas advokatas nurodė, jog vartotojai sutartis dėl laimėtų kelionių sudarė ne su UAB „EASTCON AG LT“, o su kelionių organizatoriais, todėl visos pretenzijos, kurios susijusios su kelionės įgyvendinimu, tenka būtent UAB „Promo vero“, SIA „BALTIC TRAVEL SERVICE“. Atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ atsako tik už informacijos pateikimą vartotojams telefonu, t.y. iki sutarties sudarymo, todėl šiuo atveju reikia vertinti UAB „EASTCON AG LT“ veiklą iki sutarties sudarymo.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymėjo, jog ikisutartinė informacija taip pat privalo būti teisinga ir neklaidinanti vartotojų.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, kiek vartotojų buvo pakviesta į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamus reklaminius renginius atsiimti nemokamų kelionių, UAB „EASTCON AG LT“ direktorius nurodė, jog kvietimų atsiimti laimėtas keliones sulaukė apie 10 000 asmenų. Į Veneciją išvyko apie 1000 asmenų ir planuojama dar nuvežti apie 500 asmenų. Į Turkiją išvyko apie 300 asmenų.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, kiek laiko truko organizuojama loterija, UAB „EASTCON AG LT“ direktorius nurodė, kad loterija su galimybe laimėti nemokamą kelionę į Turkiją truko nuo 2015-03-15 iki 2015 metų birželio mėnesio, kadangi nuo birželio mėnesio UAB „EASTCON AG LT“ pradėjo vykdyti loteriją dėl kelionės į Veneciją.

Vartotojas nurodė, jog nesutinka su UAB „EASTCON AG LT“ advokato išdėstyta pozicija. Vartotojas nurodė, jog advokatas meluoja, jog nebuvo gauta vartotojų nusiskundimų dėl laimėtų kelionių. Vartotojas nurodė, jog jam paskambino bendrovės atstovas telefonu ir informavo, jog reikia atvykti į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą renginį atsiimti laimėtą kelionę 2 asmenims į Turkiją, bet ne po Turkiją. Vartotojas pažymėjo, kad interneto tinklalapiuose galima rasti daug informacijos ir nusiskundimo apie UAB „EASTCON AG LT“ vykdomą nesąžiningą komercinę veiklą. Vartotojas nurodė, kad pokalbio metu nebuvo informuojama, jog už kelionę į Turkiją reikės papildomai mokėti. Pokalbio metu bendrovės atstovas pažymėjo, kad visa tai yra nemokamai. Vartotojas nurodė, jog bendrovės advokatas nėra susipažinęs su bylos medžiaga, todėl kalba ne apie bylos esmę. Vartotojas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ turi būti nubausta už vykdomą nesąžiningą komercinę veiklą.

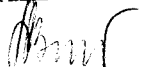
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklių 32 punktu, informavo proceso dalyvius, jog ši posėdžio dalis skelbiama uždara ir paprašė vartotojo išeiti iš posėdžių salės.

(duomenys neskelbtini).

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai išklausius bendrovės paaiškinimų uždarame posėdyje, bylos procesas buvo tęsiamas bei dalyvaujantys asmenys pakviesti sugrįžti į posėdžių salę.

Vartotojas nurodė, jog papildomų klausimų UAB „EASTCON AG LT“ neturi.

ĮŠRAŠAS TIKRAS



UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotam atstovui paklausus vartotojo, ar jis dalyvavo UAB „EASTCON AG LT“ reklaminiame renginyje, kurio metu buvo įteikiamos laimėtos kelionės, vartotojas nurodė, jog renginyje dalyvavo, kadangi norėjo atsiimti laimėtą kelionę į Turkiją.

UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotam atstovui paklausus vartotojo, ar apie laimėjimą jam buvo pranešta telefonu, vartotojas atsakė teigiamai.

UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotam atstovui paklausus vartotojo, ar jis gali padiktuoti telefono numerį į kurį buvo skambinama, vartotojas nurodė, jog tokia informacija yra pateikta byloje, todėl atstovas su ja gali susipažinti.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklių 46.2 punktu, nutarė atidėti bylos „Dėl UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“ nagrinėjimą iki 2015-11-19 9.30 val. ir papildomai pateikti įrodymus iki 2015-11-12.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-11-05 gavo vartotojo Edgardo Vysockio prašymą pateikti 2015-11-05 vykusios bylos „Dėl UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“ protokolo kopiją.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklių 45 punktu bei siekdama apsaugoti verslo subjektų komercinę paslaptį, 2015-11-10 raštu Nr. 4-10390 pateikė vartotojui Edgarui Vysockiui bylos „Dėl UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“ protokolo išrašą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-11-12 gavo vartotojo Edgardo Vysockio raštą Nr. 5-8856, kuriuo prašoma Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos informuoti UAB „EASTCON AG LT“ kokios drausminės priemonės taikomos neprofesionaliems bendrovės darbuotojams.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-11-12 gavo vartotojo Edgardo Vysockio raštą Nr. 5-8857, kuriuo prašoma Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos pirmininko užtikrinti, jog UAB „EASTCON AG LT“ atstovas advokatas kalbėtų tik apie esmines bylos aplinkybes.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-11-17 gavo vartotojo Edgardo Vysockio raštą Nr. 5-8928, kurį paprašė prijungti prie bylos medžiagos ir nurodė, jog buvo atveju, kai bendrovės organizuodavo nemokamas keliones vartotojams į užsienį dėl to, kad. Pasinaudojus priedanga galėtų per sieną vežti kontrabandą. Vartotojas pažymėjo, jog UAB „EASTCON AG LT“ modelis gali būti analogiškas. Vartotojas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ surenka žmones, o Latvijos bendrovės suorganizuoja transportą. Vartotojas prašo užtikrinti šio rašto konfidencialumą, neteikiant šios informacijos UAB „EASTCON AG LT“ atstovams. Vartotojas prašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiųsti šio prašymo kopijas pagal kompetenciją Valstybinei mokesčių inspekcijai prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Lietuvos Respublikos krašto apsaugos ministerijai (pasieniečius informuojant apie galimą kontrabandą); Latvijos Vyriausybę, Lietuvos Respublikos Seimo Nacionalinės saugumo ir gynybos komiteto pirmininkui bei Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybai.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, įvertinusi vartotojo Edgardo Vysockio 2015-11-12 prašyme Nr. 5-8856 bei 2015-11-17 prašyme Nr. 5-8928 nurodytas aplinkybes bylos „Dėl UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“ apimtimi, nusprendė vartotojo Edgardo Vysockio prašymų netenkinti.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-11-13 gavo UAB „EASTCON AG LT“ raštą, kuriuo bendrovė pateikė 2015-03-02 sutarties Nr. 14/15E, sudarytos tarp bendrovės ir Latvijos bendrovės SIA „BALTIC TRAVEL SERVICE“, kopiją su vertimu į lietuvių kalbą. Bendrovė taip pat pateikė priedą prie 2015-06-08 sutarties Nr. LT150608-01/19/15A dėl „BONUS FLY S.R.L“ organizuojamų kelionių platinimo su vertimu į lietuvių kalbą. UAB „EASTCON AG LT“ pateikė informaciją, jog laikotarpiu nuo 2015-04-16 iki 2015-11-04 į Turkiją išvyko 260 asmenų. Į Veneciją 2015-10-01 išvyko 88 asmenys, nuo 2015-10-05 iki 2015-10-19 išvyko 728 asmenys, 2015-10-22 – 46 asmenys. UAB „EASTCON AG LT“ taip pat pateikė informaciją apie bendrovės

IŠRAŠAS TIKRAS



asmenims, kurie su prašymu kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, renginių metu pateiktus kelionės pasiūlymus ir šios informacijos pateikimo laiką bei vietą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2015-11-19 posėdyje iš klausė bylos nagrinėjimo proceso dalyvių paaiškinimus.

UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas nurodė, jog vartotojos (*duomenys neskelbtini*) prašymas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai grindžiamas tuo, kad UAB „EASTCON AG LT“ paskambinusi telefonu neinformavo jos, jog už laimėtą kelionę reikės papildomai susimokėti. Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ sutinka, kad pirminė informacija, kuri buvo pateikta vartotojai telefonu, nebuvo išsami, tačiau pažymėjo, kad telefoninio pokalbio metu buvo pasakyta, jog išsamią informaciją apie dovanojamą laimėtą kelionę vartotojas gaus atvykęs į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą reklaminį renginį. Bendrovės atstovas pažymėjo, jog pati bendrovė vartotojams neteikdavo informacijos apie tai, kad reikės papildomai susimokėti už laimėtą kelionę, tačiau jeigu vartotojams pasidomėjus, bendrovė tokią informaciją nurodydavo. Atstovas pažymėjo, kad iš karto po pirmo vartotojo skundo ėmėsi veiksmų ir telefoninio pokalbio metu vartotojas suteikdavo informaciją, jog kelionė į Turkiją nėra nemokama, kadangi vartotojams papildomai reikės susimokėti už skrydžio bilietus, draudimą ir panašiai. Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ pripažįsta neišsamios informacijos pateikimo vartotojams faktą ir nurodė, jog už kvietimą atvykti į renginį atsiimti laimėjimą yra atsakinga UAB „EASTCON AG LT“. Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ nemanė, kad telefoninio pokalbio metu turi vartotojams suteikti išsamią informaciją apie laimėtą kelionę, kadangi išsamią informaciją vartotojai gaudavo po UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamo renginio. Bendrovės atstovas pažymėjo, kad išsamios informacijos pateikiamas vartotojas apie laimėtą kelionę yra ne UAB „EASTCON AG LT“ pareiga, o kelionių organizatorių, kadangi būtent jie rengė reklaminę medžiagą. Bendrovės atstovas nurodė, jog (*duomenys neskelbtini*) pateiktas skundas didžiąją dalimi yra susijęs su pačios kelionės organizavimu, todėl visos pretenzijos, kurios susijusios su informacijos pateikimu raštu, turėtų būti skirtos būtent kelionių organizatoriui SIA „BALTIC TRAVEL SERVICE“.

Dėl vartotojos (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodytų aplinkybių UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas advokatas nurodė, jog skundo priežastis yra ta, jog „BONUS FLY S.R.L.“ nesugebėjo vartotojai suteikti galimybės vykti nemokamai į Veneciją. Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ negali prisiimti atsakomybės už sutartinių įsipareigojimų nevykdymą tarp vartotojos ir „BONUS FLY S.R.L.“.

Dėl vartotojo Edgaro Vysockio prašyme nurodytų aplinkybių UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas nurodė, jog vartotojas nebuvo suklaidintas informacijos, kuri buvo pateikiama renginio metu, kadangi Edgaras Vysockis prašymą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikė 2015-05-17, tačiau renginyje dalyvavo tik kitą dieną. Atstovas nurodė, jog, iš klausius vartotojo pateiktą pokalbio įrašą, matyti, kad vartotojas pats perskambino bendrovei ir teiravosi dėl nemokamos kelionės į Turkiją.

Advokatas nurodė, jog vidutinis vartotojas turėjo suprasti, kad už kelionę iki Rygos oro uosto, sveikatos draudimą ir kelionių bilietus lėktuvu reikės susimokėti. Atstovas pažymėjo, kad teiginys „dovanojame“ negalėjo klaidinti vartotojų. Bendrovės atstovas nurodė, jog kelionių organizatoriai dovanojo nemokamą kelionę po Turkiją (viešbutis, ekskursijos) ir nemokamą kelionę į Veneciją. Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ vykdoma veikla turi būti vertinama iki sutarties sudarymo, todėl šiuo atveju reikia vertinti informaciją, kuri buvo pateikiama vartotojams telefonu ir reklaminiame buklete. Bendrovės atstovas nurodė, jog, prieš pradėdama vykdyti minėtas akcijas, bendrovė domėjosi visomis kelionių agentūromis, kurios galėtų tinkamai įvykdyti sutartinius įsipareigojimus ir nuvežti vartotojus į nemokamas keliones.

Vartotojas pateikė papildomus rašytinius prašymus bei paprašė juos prijungi prie nagrinėjamos bylos medžiagos. Vartotojas nurodė, jog pasidomėjus UAB „EASTCON AG LT“ vykdoma veikla ir vartotojų nusiskundimais dėl bendrovės siūlyto laimėjimo viešojoje erdvėje, nusprendė pateikti skundą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai. Vartotojas nurodė, jog nėra nusiteikęs prieš šikai prieš UAB „EASTCON AG LT“. Vartotojas pažymėjo, jog atlieka pilietinę pareigą ir nori apginti kitų vartotojų interesus bendrovės atžvilgiu. Vartotojas dar kartą paminėjo, jog UAB „EASTCON AG LT“ atstovai paskambinę telefonu siūlė atvykti atsiimti laimėtą nemokamą kelionę į Turkiją, bet ne po Turkiją. Vartotojas pagarsino vieną iš prašymų, kuriuo prašoma kreiptis į

IŠRAŠAS TIKRAS

Europos Parlamente dirbantį Lietuvos atstovą ir pateikti jam visą bylos medžiagą, kadangi tai tarptautiniu mastu vykdomas vartotojų apgaulinėjimas. Vartotojas paprašė prijungti prie bylos dar vieną paaiškinimą, kuriame nurodyta, jog UAB „EASTCON AG LT“ 2015-11-05 vykusios bylos metu viešai apkaltino SIA „BALTIC TRAVEL SERVICE“, UAB „Rytų takas“ bei UAB „Promo vero“ vykdant nesąžiningą veiklą. Atsižvelgiant į tai, vartotojas prašo minėtas bendroves pakviesti į bylos nagrinėjimą ir jas nubausti.

UAB „EASTCON AG LT“ įgaliotas atstovas nurodė, jog iš karto po pirmo vartotojo skundo ėmėsi veiksmų ir telefoninio pokalbio metu vartotojams pradėjo teikti informaciją, jog kelionė į Turkiją nėra nemokama, kadangi vartotojas papildomai turės susimokėti už kelionę iki Rygos oro uosto, skrydžio bilietus, draudimą. Bendrovės atstovas nurodė, jog reklaminius leidinius parengė ir atspausdino Latvijos kelionių organizatorius SIA „BALTIC TRAVEL SERVICE“, o UAB „EASTCON AG LT“ telefoninio pokalbio metu tik perskaitė kelionių organizatoriaus pateiktą reklaminę informaciją. Bendrovės atstovas nurodė, kad nors ir kelionę organizuoja kelionių organizatorius, tačiau UAB „EASTCON AG LT“ savo iniciatyva kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą su prašymu įvertinti kelionių organizatoriaus pateiktą reklaminių pranešimą apie laimėtą nemokamą kelionę į Italiją, kad būtų išvengta vartotojų nusiskundimų dėl neaiškiai pateikiamos informacijos.

UAB „EASTCON AG LT“ direktorius nurodė, jog šiuo metu nemokamų kelionių į Italiją teikimas vartotojas yra sustabdytas. UAB „EASTCON AG LT“ direktorius nurodė, jog pasiūlymų teikimą vartotojams atnaujins tik tada, kai kelionių organizatoriai patobulins teikiamų paslaugų kokybę ir neliks vartotojų nusiskundimų.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymėjo, jog 2015-11-05 vykusiame bylos posėdyje bendrovė nurodė, jog už kiekvieną pakviestą vartotoją gauna tam tikrą pinigų sumą. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, ar UAB „EASTCON AG LT“ gali išsamiau paaiškinti, koks tai mokestis, bendrovės įgaliotas atstovas nurodė, jog visa informacija, kuri susijusi su tam tikrais mokėjimais yra nurodyta Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateiktose sutarčių kopijose.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, ar UAB „EASTCON AG LT“ pripažįsta, jog yra atsakinga už informacijos pateikimą vartotojams iki sutarties sudarymo, t.y. telefonu ir lankstinukuose, bendrovės įgaliotas atstovas nurodė, jog prisiima atsakomybę už informacijos teikimą vartotojas telefonu, tačiau nesutinka, jog UAB „EASTCON AG LT“ turi prisiimti atsakomybę už informacijos pateikimą vartotojams raštu, t.y. prisiimti atsakomybę už informaciją, kuri buvo parengta ir atspausdinta kelionių organizatorių.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, kokių tikslų UAB „EASTCON AG LT“ 2015-05-22 raštu Nr. 5-5677 kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą su prašymu įvertinti parengtą reklaminių lankstinuką į Veneciją, bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ skambindama vartotojams telefonu ir informuodama apie laimėjimą vadovaujasi lankstinukuose pateikta informacija, todėl, jeigu lankstinuke būtų pateikta klaidinanti informacija, UAB „EASTCON AG LT“ tektų prisiimti atsakomybę.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, kada UAB „EASTCON AG LT“ pasako vartotojams informaciją, jog UAB „EASTCON AG LT“ veikia kaip komercinis atstovas, bendrovės įgaliotas atstovas nurodė, jog tokia informacija pateikiama telefoninio pokalbio metu.

Vartotojas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ turi būti nubausta už vykdomą nesąžiningą komercinę veiklą.

Ištyrusi bylos aplinkybes, pateiktus rašytinius įrodymus, išklausiusi bylos nagrinėjimo proceso dalyvių paaiškinimus, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija k o n s t a t u o j a

Dėl UAB „EASTCON AG LT“ vykdytos komercinės veiklos

ŠRAŠAS TIKRAS



Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymu į Lietuvos nacionalinę teisę perkeltos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, iš dalies keičiančioje Tarybos direktyva 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (toliau - Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva) nuostatos. Kadangi ši direktyva yra maksimalaus harmonizavimo, visose Europos Sąjungos valstybėse narėse, ji perkelta vienoda apimtimi. Be to, kaip numatyta minėtoje direktyvoje bei Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 1 straipsnio 5 dalyje, šis įstatymas taikomas, kai nėra kitų įstatymų, nustatančių nesąžiningos komercinės veiklos ypatumus.

Minėto įstatymo 2 straipsnio 4 dalis nustato, kad komercinė veikla vartotojams yra „komercinės veiklos subjekto veiksmai, neveikimas, elgesys arba pareiškimas, įskaitant reklamą ir rinkodarą, tiesiogiai susiję su produkto pirkimo skatinimu, pardavimu arba teikimu vartotojams“, o 2 straipsnio 8 dalis nustato, kad produktas yra „prekė arba paslauga (veikla ir (arba) jos rezultatas), įskaitant nekilnojamuosius daiktus, teises ir pareigas“.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad nagrinėjamu atveju vertinama UAB „EASTCON AG LT“ vykdoma veikla iki sutarties sudarymo, t.y. informacijos pateikimas vartotojams telefonu ir įteikiamuose dovanų kuponuose apie laimėtas nemokamas keliones į Turkiją bei Italijos miestą Veneciją.

Iš Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateiktos 2015-03-02 sutarties Nr. 14/15E, sudarytos tarp UAB „EASTCON AG LT“ ir Latvijos bendrovės SIA „BALTIC TRAVEL SERVICE“, kopijos matyti, jog *(duomenys neskelbtini)*.

Atsižvelgiant į tai, UAB „EASTCON AG LT“ veikla laikytina komercine veikla bei atitinka Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme įtvirtintą komercinės veiklos sąvoką.

Dėl Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 2 dalies 1 punkto ir 5 straipsnio 1 dalies 2 punkto nuostatų

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas nustato nesąžiningos komercinės veiklos draudimą. Minėto įstatymo 3 straipsnio 2 dalis nustato, kad komercinė veikla yra nesąžininga, jeigu ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo (vartotojų grupės vidutinio nario, kai komercinė veikla nukreipta į tam tikrą vartotojų grupę) ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu. Nesąžininga komercinė veikla dažniausiai pasireiškia kaip klaidinanti arba agresyvi.

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 5 straipsnio 1 dalyje klaidinantys veiksmai apibrėžiami kaip apgaulingos informacijos arba informacijos, kuri nors ir faktiškai tiksli, tačiau dėl vieno arba kelių šioje dalyje išvardytų elementų (šiuo atveju dėl pateikimo metodo) apgauna arba gali apgauti vidutinį vartotoją, pateikimas, kai dėl to vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.

Atkreiptinas dėmesys, jog Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme bei Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje, kurią šis įstatymas perkelia, nesąžiningos komercinės veiklos ir klaidinančios komercinės veiklos sąvokos formuluojamos taip, kad tokia veikla apima ne tik jau konkrečiai įvykusį vartotojo suklaudinimo ar kitokio jo ekonominio elgesio iškreipimo faktą, bet ir tokio suklaudinimo galimybę. Taigi sprendžiant, ar buvo padarytas Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimas, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, remiantis teisingumo, išsamumo ir protingumo kriterijais, pakanka nustatyti asmens suklaudinimo bendrovės veiksmams galimybę, o ne konkretų įvykusį suklaudinimo faktą.

Pažymėtina, kad Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas 2010-12-23 administracinėje byloje Nr. A⁵⁰²-1684/2010, aiškindamas Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos

IŠRAŠAS TIKRAS



virtotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 2 dalį taip pat yra pabrėžęs, kad „veiksmai, kurie neatitiko profesinio atidumo reikalavimo, neturi būtina sukelti atitinkamas pasekmes, t. y. neprivalo iš esmės iškreipti virtotojų ekonominio elgesio, kad būtų galima konstatuoti tokio pobūdžio įtaką virtotojų ekonominiam elgesiui, užtenka nustatyti tokios įtakos galimybę. Kitaip tariant, nėra būtina, kad būtų sudarytas bent vienas sandoris, kurio virtotojas kitomis aplinkybėmis nebūtų sudaręs“.

Nagrinėjamu atveju dėl UAB „EASTCON AG LT“ veiksmų buvo gauti šešių virtotojų prašymai, taigi teigtina, kad nagrinėjamu atveju įvyko konkretus bei realus suklaidinimo, t.y. ekonominio elgesio iškreipimo, faktas.

Valstybinės virtotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog komercinės veiklos subjekto vykdoma komercinė veikla yra vertinama vadovaujantis vidutinio virtotojo atžvilgiu. Pagal Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos virtotojams draudimo įstatymo 2 straipsnio 13 dalį, vidutinis virtotojas yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius. Nesąžininga komercinė veikla vertinama vidutinio virtotojo atžvilgiu.

Pažymėtina, jog virtotojas ekonomine prasme yra suinteresuotas gauti teisingą informaciją apie ketinamus įsigyti produktus. Jei atitinkama informacija teisinga, gerai informuotas ir pakankamai apdairus bei pastabus virtotojas gali susiformuoti nuomonę apie siūlomus produktus nepakenkdamas savo ekonominiams interesams, tuo tarpu priešingai – jei atitinkama informacija klaidinga, tai gali iškreipti vidutinio virtotojo ekonominę elgesį.

Valstybinės virtotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog UAB „EASTCON AG LT“ atstovai skambino 10 000 virtotojų telefonu ir informavo juos apie laimėtas dovanas - nemokamas keliones į Turkiją bei Veneciją. Bendrovė pokalbio metu virtotojams nurodė, jog virtotojai laimėtas dovanas galės atsiimti tik atvykus į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą 2 valandų trukmės renginį, kuriame bus reklamuojama bendrovės platinama produkcija. Minėtą faktą pagrindžia ir virtotojų prašymuose nurodytos aplinkybės. (*duomenys neskelbtini*) prašymuose nurodė, kad UAB „EASTCON AG LT“ paskambinusi telefonu informuoja, jog virtotojai laimėjo nemokamą kelionę po Turkiją, bet į Turkiją ir siūlo jiems atvykti į bendrovės organizuojamą renginį ją atsiimti. UAB „EASTCON AG LT“ pateiktuose paaiškinimuose nurodė, jog virtotojams telefoninio pokalbio metu buvo pasakoma, jog jie laimėjo ne kelionę į Turkiją, bet poilsį po Turkiją. UAB „EASTCON AG LT“ 2015-11-05 bylos nagrinėjimo metu nurodė, jog yra dvi skirtingos sąvokos: nemokama kelionė ir poilsis, todėl šių sąvokų negalima tapatinti. Valstybinės virtotojų teisių apsaugos komisija su bendrovės pateikta pozicija nesutinka ir pažymi, kad iš virtotojo Edgardo Vysockio pateikto telefoninio pokalbio garso įrašo matyti, jog pati UAB „EASTCON AG LT“ atstovė minėtas sąvokas sutapatina ir patvirtina, kad virtotojas laimėjo nemokamą kelionę į Turkiją.

Iš UAB „EASTCON AG LT“ 2015-05-22 raštu Nr. 5-5067 pateikto pokalbio scenarijaus su virtotojais matyti, jog bendrovė pokalbio metu nepateikia virtotojams esminės informacijos apie laimėtos kelionės į Turkiją sąlygas, o informuoja, jog laimėtą kelionę galima atsiimti tik atvykus į bendrovės organizuojamą 2 valandų renginį. Pažymėtina, jog bendrovės atstovas bylos nagrinėjimo metu, kuris vyko 2015-11-19, nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ sutinka, kad pirminė informacija, kuri buvo pateikta virtotojams telefonu, nebuvo išsami. Bendrovės atstovas nurodė, jog telefoninio pokalbio metu virtotojams pasakoma, kad išsamią informaciją apie dovanojamą laimėtą kelionę virtotojas gaus atvykęs į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą reklaminį renginį. Bendrovės atstovas pažymėjo, jog pati bendrovė virtotojams neteikdavo informacijos apie tai, kad reikės papildomai susimokėti už laimėtą kelionę, tačiau jeigu virtotojams pasidomėdavo, tai bendrovę tokią informaciją nurodydavo. Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ pripažįsta neišsamios informacijos pateikimo virtotojams faktą. Bendrovės atstovas bylos nagrinėjimo metu pažymėjo, kad išsamios informacijos pateikimas virtotojams apie laimėtą kelionę yra ne UAB „EASTCON AG LT“ pareiga, o kelionių organizatorių, kadangi būtent jie rengė reklaminę medžiagą, o UAB „EASTCON AG LT“ tik perteikdavo informaciją virtotojams telefonu.

Valstybinės virtotojų teisių apsaugos tarnybos komisija tokią UAB „EASTCON AG LT“ argumentaciją laiko nepagrįsta ir pažymi, jog 2015-03-02 sutarties Nr. 14/15E, sudarytos tarp UAB „EASTCON AG LT“ ir SIA „BALTIC TRAVEL SERVICE“ 2.3. punkte aiškiai nurodyta, jog (*duomenys neskelbtini*).

IŠRAŠAS TIKRAS



Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atkreipia dėmesį, jog reklaminėje medžiagoje, kurios pagrindu UAB „EASTCON AG LT“ teikia informaciją vartotojams telefonu ir kuri po renginio įteikiama vartotojams, nurodoma: „Nemokama kelionė ***** Jums“; lankstinuko viršuje nurodytas pavadinimas „Ištaiginga kelionė po Turkiją“; Asmeninio kvietimo antraštėje taip pat nurodoma „Asmeninis kvietimas į nemokamą kelionę po saulėtą Turkiją“. Iš pateiktos informacijos matyti, kad bendrovė vartotojams pateikiamoje informacijoje akcentuoja žodį „kelionė“. Pažymėtina, jog Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 2 straipsnio 23 dalyje pateiktas organizuotos turistinės kelionės apibrėžimas, kuriame nurodoma, jog tai yra iš anksto už bendrą kainą parengtas arba siūlomas įsigyti turizmo paslaugų rinkinys, kurį sudaro ne mažiau kaip dvi ilgesnės kaip 24 valandų bendros trukmės turizmo paslaugos (apgyvendinimo, vežimo, kita pagrindinę kelionės dalį sudaranti turizmo paslauga, nesusijusi su apgyvendinimu ar vežimu) arba į kurį yra įtraukta nakvynė. Pažymėtina, jog Lietuvos turizmo asociacija 2015-05-26 raštu Nr.08.24 nurodė, jog definicija „kelionė“, UAB „EASTCON AG LT“ nurodytos informacijos kontekste, gali būti vartojama tik tuomet, kai kalbama apie paslaugų rinkinį, parengtą už bendrą kainą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, jog informaciniame pranešime nurodoma formuluotė „kelionė“ sudaro vartotojams klaidingą įspūdį apie laimėtą nemokamą kelionę, į kurią įskaičiuotos apgyvendinimo, vežimo paslaugos.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, jog toks UAB „EASTCON AG LT“ siūlomos kelionės pateikimo metodas yra klaidinantis ir skatinantis vartotojus atvykti į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą renginį. Pažymėtina, jog vartotojai, žinodami, kad norint gauti bendrovės siūlomą kelionę papildomai reikės susimokėti už skrydžio bilietus Ryga-Antalija-Ryga, kelionę automobiliu/autobusu iki Rygos ir atgal, kelionės draudimą, automobilio parkavimą savaitei Rygoje, taip pat už maitinimą viešbutyje, nebūtų priėmę sprendimo vykti į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą reklaminį produktų pristatymą. Minėtą faktą pagrindžia ir vartotojos (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodyta aplinkybė, jog ji nebūtų vykusį į bendrovės organizuojamą reklaminį renginį, jei būtų iš anksto informuota, jog norint pasinaudoti laimėta nemokama kelione papildomai reikės susimokėti. Vartotoja (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodė, jog UAB „EASTCON AG LT“ siūloma nemokama kelionė į Veneciją yra tik apgaulė, siekiant prisivilioti žmones į prezentaciją, kurios metu siūloma įsigyti įvairios bendrovės produkcijos.

Vartotojas (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodė, jog atvykus į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą reklaminį renginį atsiimti laimėtos kelionės, bendrovės atstovai visų pirma reklamuoja savo prekes ir valandą laiko įtikinėja jas įsigyti, neteikiant jokios informacijos apie laimėtą kelionę į Turkiją. Vartotojas pažymėjo, jog voką su išsamia informacija apie laimėjimą gavo tik išeinant iš renginio. Atsižvelgiant į šią vartotojo prašyme nurodytą aplinkybę, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, jog UAB „EASTCON AG LT“ tikslingai telefoninio pokalbio metu vartotojams pateikia klaidinančią informaciją apie laimėtą kelionę į Turkiją. Iš Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateiktos 2015-03-02 sutarties Nr. 14/15E, sudarytos tarp UAB „EASTCON AG LT“ ir Latvijos bendrovės SIA „BALTIC TRAVEL SERVICE“, kopijos matyti (*duomenys neskelbtini*). Atkreiptinas dėmesys ir į tai, jog bendrovės atstovas bylos nagrinėjimo metu nurodė, jog telefoninio pokalbio metu vartotojams neteikdavo informacijos apie papildomas laimėtos kelionės sąlygas, jeigu vartotojas to neklausdavo.

Atsižvelgiant į tai, teigtina, kad UAB „EASTCON AG LT“ tokiais nesąžiningais veiksmais paskatina vartotojus atvykti į jų organizuojamą reklaminį renginį, kurio tikslas ne suteikti išsamią informaciją apie dovanojamą nemokamą kelionę į Turkiją, bet siūlyti įsigyti UAB „EASTCON AG LT“ platinamą produkciją.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog UAB „EASTCON AG LT“ kaip verslo subjektui keliami didesni profesinio atidumo, rūpestingumo reikalavimai, todėl UAB „EASTCON AG LT“ nagrinėjamu atveju privalėjo užtikrinti išsamią ir neklaidinančios informacijos vartotojams pateikimą telefonu bei įteikiamuose dovanų kuponuose, o pastebėjus galimai neaiškiai ir vartotojus klaidinančią informaciją, imtis priemonių tokiai informacijai pašalinti.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog reklaminėje medžiagoje apie laimėtą kelionę į Italiją akcentuojama, jog vartotojas laimėjo nemokamą kelionę į Veneciją. Iš vartotojos (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodytų aplinkybių matyti, jog bendrovės veiklos modelis yra toks pat, kaip ir siūlomos kelionės į Turkiją. Bendrovė telefoninio pokalbio metu

informuoja apie laimėtą nemokamą kelionę į Veneciją, kurią galima atsiimti tik atvykus į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą 2 valandų renginį. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, išanalizavusi UAB „EASTCON AG LT“ pateiktą reklaminę medžiagą apie kelionę į Veneciją, pastebėjo, kad vartotojai, kurie priima sprendimą vykti į bendrovės dovanojamą nemokamą kelionę, nėra vežami į Venecijos miestą. Atkreiptinas dėmesys, jog reklaminėje medžiagoje, kurią UAB „EASTCON AG LT“ 2015-05-22 raštu Nr. 5-5677 derino su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nurodyta, jog viešbutis yra Venecijoje, Trevizo srityje, tačiau vartotojai yra nuvežami į mažą miestelį, kuris toli nuo Venecijos. Pažymėtina, kad jeigu UAB „EASTCON AG LT“ telefoninio pokalbio metu pateiktų vartotojams teisingą informaciją apie tai, kad vartotojai bus vežami į kitą miestelį, o norint pasiekti Veneciją vartotojai privalės įsigyti bendrovės siūlomas ekskursijas, vartotojai nebūtų priėmę sprendimo vykti į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą renginį, kurio metu bus siūloma įsigyti bendrovės produkcijos.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad bendrovė, norėdama pritraukti vartotojus į savo gaminių rinkodaros renginį, disponavo žodžiu „nemokamas“, kas vidutiniam vartotojui negali niekaip kitaip sietis kaip tik su dovana, už kurią nereikia mokėti. Telefoninio pokalbio metu minint „nemokamą“ kelionę, net nedetalizuojant „į“ ar „po“ Turkiją, teigtina, kad vartotojas įsimena „nemokama kelionė“ ir greičiausiai tik dėl šios dovanos atvyksta į renginį.

Be to, kelionės į Veneciją atveju, pažymėtina, kad netgi vartotojai, pasinaudoję kelionės į Veneciją pasiūlymu autobusu nemokamai, į reklamuojamą Veneciją nemokamai nepatenka, t.y. vežami į viešbutį Trevizo srityje, norėdami patekti į Veneciją, vartotojai privalo pasinaudoti bendrovės partnerių siūlomomis mokamomis ekskursijomis (arba vykti kitu savo pasirinktu transportu savo lėšomis).

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atkreipė dėmesį į tai, kad bendrovė pateiktuose paaiškinimuose, taip pat ir bylos nagrinėjimo posėdžio metu nurodė, jog vartotojas gauna UAB „EASTCON AG LT“ partnerių - kelionės organizatorių voka-dovana, kuriame išaiškintos visos dovanos sąlygos dėl nemokamų pasiūlymų. Pažymėtina, kad bendrovė, nurodo, jog nėra atsakinga už kelionių organizavimą bei informaciją pasiūlymų vokuose, tačiau telefoninio pokalbio metu disponuoja „nemokamos kelionės“ sąvoką ir pritraukia į reklaminį renginį net ir tuos vartotojus, kurie neketintų atvykti vien tik į produktų prezentaciją. Be to, vartotojai produktų pristatymą turi išklausti iki pat galo, kadangi partnerių dovana yra įteikiama produktų pristatymo gale.

Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba 2009-03-26 nutarime Nr. 2S-9 konstatavo, kad „Nesąžiningos komercinės veiklos įstatymo 7 straipsnio 18 punkte numatyta, kad komercinė veikla yra klaidinanti, jeigu ji pasireiškia kaip produkto apibūdinimas kaip „papildomai už tą pačią kainą“, „nemokamas“ ar panašiai, jeigu vartotojas turi mokėti, išskyrus būtinas išlaidas, susijusias su produkto įsigijimu ar mokėjimu už jo pristatymą. Vadinasi, komercinė veikla bet kuriomis aplinkybėmis bus laikoma klaidinančia, jei vartotojui teks mokėti už kažką kitą, išskyrus tokias išlaidas, kurios atsiranda dėl atsakymo į komercinę veiklą ir dėl produkto paėmimo ar mokėjimo už jo pristatymą, kadangi tokiu būdu prekybininkas sukurtu apgaulingą įspūdį apie save, savo prekes ar paslaugas, kaip patrauklesnes savo konkurentų atžvilgiu, nes vartotojams suteiktų kažką, kas yra „nemokama“. Nagrinėjamu atveju teigtina, kad bendrovė disponavo žodžiu „nemokama kelionė“, norėdama pritraukti vartotojus atvykti į savo produktų reklaminį renginį, siekė konkrečios komercinės naudos, t. y. siekė įkalbėti įsigyti reklamuojamus produktus - bei pateikė neišsamų patrauklų komercinį pasiūlymą (net neišskirdama, kad keliones organizuoja bendrovės partneriai).

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, kad 2009 m. Komisijos darbiniame dokumente Direktyvos 2005/29/EB Dėl nesąžiningos komercinės veiklos įgyvendinimo ir taikymo gairėse nurodyta, kad veikla, kai vartotojui pranešama, jog jis laimėjo dovaną, bet vėliau paaiškėja, kad norėdamas gauti minėtą dovaną ar lygiavertę naudą, jis turi užsisakyti kitą prekę ar paslaugą, laikytina draudžiama. Šio draudimo tikslas - užtikrinti, kad nesąžiningi verslo subjektai neįtikintų vartotojo sudaryti sandorį, sumokėti pinigų ar suteikti kitokią paslaugą, sudarę klaidinantį įspūdį, kad jis laimėjo ar gali laimėti kokią nors dovaną. Be to, juo užtikrinama, kad prekybininkai neimtumokesčio iš vartotojų, norinčių atsiimti dovaną, nes reikalavimas mokėti pinigų ar suteikti kitoki atlygį neišvengiamai paneigia žodžio „dovana“ prasmę.

IŠRAŠAS TIKRAS



Nagrinėjama atveju, vidutinis vartotojas, gavęs UAB „EASTCON AG LT“ partnerių pasiūlymą bei perskaitęs visą pasiūlymo voke esančią informaciją, supranta, kuri pasiūlymo dalis yra nemokama, tačiau pristatyti kelionę kaip nemokamą, tačiau vartotojui siūlyti pačiam susimokėti už lėktuvo skrydį, kelionę automobiliu iki Rygos, automobilio parkavimą savaitei Rygoje, taip pat už maitinimą viešbutyje vertintina, jog vartotojas, norėdamas gauti dovaną, turi atlikti papildomus veiksmus savo lėšomis. Kelionės į Veneciją atveju, kai bendrovė aiškiai nurodo „kelionė į Veneciją“ vartotojas visgi nemokamai neatvyksta į Veneciją, o yra nuvežamas į Trevizo srityje esantį viešbutį. Pažymėtina, jog vartotojai iš UAB „EASTCON AG LT“ kaip sąžiningo verslo subjekto, tikėjosi gauti laimėtas nemokamas keliones į Turkiją bei Veneciją, tačiau, iš surinktų įrodymų byloje matyti, kad UAB „EASTCON AG LT“ neatliko pareigos užtikrinti teisingos ir visapusiškos informacijos apie laimėtą kelionę pateikimą vartotojams (*duomenys neskelbtini*).

Atsižvelgiant į tai, tokia bendrovės veikla negali būti laikoma rūpestingo ir atidaus komercinės veiklos subjekto vykdoma veikla, kurios pagrindai galima tikėtis iš komercinės veiklos subjekto vartotojų atžvilgiu ir kuris atitinka sąžiningą praktiką rinkoje ir (arba) bendrą sąžiningumo principą šio subjekto veiklos srityje.

Įvertinusi visas su šia byla susijusias aplinkybes Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija konstatuoja, jog UAB „EASTCON AG LT“ telefonu, kviesdama atsiimti laimėtos kelionės, neatskleidė visos esminės informacijos, todėl siūlomos kelionės pateikimo metodas yra klaidinantis ir skatinantis vartotojus atvykti į UAB „EASTCON AG LT“ organizuojamą renginį, kurio tikslas ne įteikti vartotojams laimėtas keliones į Turkiją bei Veneciją, o siūlyti vartotojams reklaminės prezentacijos metu įsigyti UAB „EASTCON AG LT“ prekes.

Atsižvelgiant į aukščiau nurodytas aplinkybes pažymima, jog UAB „EASTCON AG LT“ komercinė veikla neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir iš esmės iškreipė vartotojų ekonominių elgesį siūlomos paslaugos atžvilgiu, todėl nagrinėjama atveju UAB „EASTCON AG LT“ pažeidė Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 1 dalį, kadangi veikla atitinka 3 straipsnio 2 dalies 1 punkte bei 5 straipsnio 1 dalies 2 punkte įtvirtintą draudimą.

Dėl UAB „EASTCON AG LT“ taikytinų sankcijų

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 13 straipsnio 3 dalimi, skiriamos baudos dydis nustatomas pagal mažiausios ir didžiausios baudų, nustatytų šio straipsnio 1 dalies pirmame sakinyje, vidurkį; skiriant konkrečią baudą, atsižvelgiama į šio straipsnio 4 ir 5 dalyse nurodytas atsakomybę lengvinančias ar sunkinančias aplinkybes, pažeidimo pobūdį, pažeidimo trukmę ir mastą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsakomybę sunkinančių aplinkybių byloje nenustatė.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsakomybę lengvinančia aplinkybe laiko tai, kad UAB „EASTCON AG LT“ vykdant tyrimą bendravo geranoriškai ir pateikė visą prašomą medžiagą, reikalingą išsamiam tyrimui atlikti.

Vertindama pažeidimo pobūdį, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgia į tai, kad UAB „EASTCON AG LT“ vykdyta nesąžininga komercinė veikla atitinka Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymu draudžiamos nesąžiningos komercinės veiklos požymius. Taip pat atsižvelgta į tai, jog dėl UAB „EASTCON AG LT“ veiksmų buvo gauti šešių vartotojų prašymai, todėl nagrinėjama atveju įvyko konkretus bei realus suklaudinimo, t.y. ekonominio elgesio iškreipimo, faktas.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo mastą, atsižvelgė į tai, kad dėl UAB „EASTCON AG LT“ veiklos į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą kreipėsi 6 vartotojai, tačiau galėjo pažeisti ir kitų vartotojų interesus, kurie į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą nesikreipė ir į bylą „Dėl UAB „ UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“ nebuvo įtraukti. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo mastą taip pat pažymi, kad bendrovė turi daugiau nei 100 000 klientų, tačiau į savo organizuojamus reklaminius

renginius atrinko ir pakvietė tik 10 000 asmenų. Iš pakviestų asmenų į Turkiją išvyko 260 asmenų; į Veneciją 862 asmenys.

Vertindama pažeidimo trukmę, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgė į tai, kad pranešimus apie laimėtą kelionę į Turkiją vartotojai gavo nuo 2015-03-15 iki 2015-05-30 (2015-03-02 sutarties Nr. 14/15E, sudarytos tarp UAB „EASTCON AG LT“ ir SIA „BALTIC TRAVEL SERVICE“ 4.2. punktas). Pranešimus apie laimėtą kelionę į Veneciją UAB „EASTCON AG LT“ teikė nuo 2015-06-05 iki 2015-06-30.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimą, atsižvelgė į tai, kad UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimą padarė pirmą kartą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimą, atsižvelgė į tai, kad dėl UAB „EASTCON AG LT“ vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos, vartotojai nepatyrė tiesioginių nuostolių.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 13 straipsnio 1, 3 ir 4 dalimis, n u t a r i a

už Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 1 dalies pažeidimą, kai komercinė veikla atitinka 3 straipsnio 2 dalies 1 punkte bei 5 straipsnio 1 dalies 2 punkte įtvirtintą draudimą, skirti UAB „EASTCON AG LT“ 2 500 (dviejų tūkstančių penkių šimtų) eurų baudą.

Nutarimas per vieną mėnesį nuo nutarimo įteikimo dienos gali būti apskųstas teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Kreipimasis į teismą nesustabdo nutarimo vykdymo.

Bauda sumokama į Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos biudžeto pajamų surenkamąją sąskaitą Nr. LT24 7300 0101 1239 4300, esančią banke „Swedbank“, AB (banko kodas 73000, SWIFT kodas HABALT22, lėšų gavėjas Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, įmonės kodas 188659752), kodų sąrašo „Kitos baudos“ skyriaus „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos skirtos baudos 6780“ eilutę.

Direktorius

Feliksas Petrauskas

IŠRAŠAS TIKRAS
 Dokumentų vadybos ir asmenų
 aptarnavimo skyriaus vyriausioji
 specialistė
 Lina Burneikienė
 15-11-24