

Viešumoje plačiai nuskambėjo istorija apie kelionių organizatoriaus neteisėtus veiksmus, dėl kurių nukentėjo pora, keliavusi į Seišelių salas. Pastaruoju metu tai ne pirmas atvejis, kai pažeidžiamos turistų teisės – patyrus nusivylimą ir neigiamas emocijas dėl sugadintų atostogų, vestuvinių kelionių ar nekokybiškų paslaugų, keliautojai kreipiasi į teismus dėl turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo. Savo teises svarbu žinoti iš anksto, tad paanalizuokime, kokios yra kelionių organizatorių pareigos ir jų nevykdymo pasekmės? Kaip turistui apginti teisėtus interesus?

Visų pirma kiekvienam gyventojui būtina žinoti, kad turistų kaip turizmo paslaugų vartotojų teises ir pareigas reguliuoja Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Turizmo įstatymas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas ir kiti teisės aktai, numatantys, kad vartotojas turi teisę įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ir paslaugas, o dėl pažeistų teisių gynimo gali kreiptis į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą.

Vienas iš pirmųjų turisto rūpesčių – sutarties su kelionių organizatoriumi pasirašymas. Pastebėtina, kad kelionės organizatorius privalo viešai skelbti aiškią ir kliento neklaidinančią reklamą, nes ji gali daryti įtaką kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. Kadangi turizmo paslaugų teikimo sutartis yra pagrindinis dokumentas, iš kurio kyla turisto ir kelionės organizatoriaus teisės ir pareigos, turistui visuomet turi būti suteikta aiški, tiksli, konkreti ir išsami informacija apie kelionę ir teikiamas paslaugas: nurodomas kelionės maršrutas, su pasu, vizomis ir sveikatos formalumais susiję reikalavimai, kelionėje teikiamos paslaugos ir išipareigojimai, valiutų keitimo sąlygos bei tvarka ir t.t.

Verta atkreipti dėmesį, kad kelionių organizatorius privalo vykdyti sutartį pagal sutarties sąlygas ir turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį šis galėjo turėti. Nors sutarties vykdymui gali būti pasitelkti ir tretieji asmenys, teikiantys apgyvendinimo, pervežimo, gido ar kitas paslaugas, atsakomybė už sutarties tinkamą įvykdymą vis tiek tenka kelionių organizatoriui.

Ne mažiau svarbu ir tai, kad kelionių organizatorius privalo turėti prievolių įvykdymo garantiją – draudimo įmonės prievolių įvykdymo laidavimo draudimą arba finansų įstaigos laidavimą ar garantiją, kuri garantuotų turistui nemokamą sugražinimą į Lietuvą, jeigu kelionių organizatorius taptų nemokus.

Vis dėlto, sutartyse neretai būna apibrėžti konkretūs atvejai, kuomet gali pasikeisti sutarties sąlygos ir kaina. Pavyzdžiui, kelionės organizatorius gali atsisakyti vykdyti sutartį, jei

nesusirenka minimalus keliautojų skaičius arba padidinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeitė vežimo išlaidos (įskaitant išlaidas degalams, privalomiems mokesčiams ar atitinkamų valiutų keitimui).

Jei kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistas neatsako, kelionių organizavimo paslaugas teikiantis subjektas turi pasiūlyti naują tokios pat ar geresnės kokybės (alternatyvią) kelionę, o turistui atsisakius naujos kelionės – sugrąžinti pinigus už neįvykusią kelionę.

Apie pažeistas teises ir interesus dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymo reikia nedelsiant pranešti žodžiu kelionės organizatoriaus vietiniam atstovui arba kelionės vadovui, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui. Nepavykus išspręsti konflikto kelionės metu, turisto pretenzijos turi būti pareikštos kelionės organizatoriui raštu per 15 darbo dienų nuo kelionės pabaigos. Be to, už sutarties su kelionių organizatoriumi neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą turistas turi teisę reikalauti tiek turtinės, tiek neturtinės žalos atlyginimo.

Sprendamas dėl kompensacijos dydžio, teismas kiekvienu konkrečiu atveju vertina byloje nustatytų aplinkybių visumą: dėl kokios kelionės buvo susitarta, kokios sutarties sąlygos, kokie turisto lūkesčiai, kurios iš sąlygų nebuvo įvykdytos ar netinkamai įvykdytos ir dėl kokios priežasties.

Teismas, nustatydamas turtinės arba neturtinės žalos dydį, taip pat atsižvelgia į tai, ar kelionių organizatorius veikė sąžiningai ir protingai – kaip sprendė iškilusias problemas, ar suteikė turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Be abejo, teisme yra vertinami ir pačių turistų veiksmai – ar jie bendradarbiavo su kelionių organizatoriaus atstovais, pasinaudojo siūlomomis kompensacijomis.

Natūralu, kad planuodami keliones, tikimės puikiai pasilsėti ir pamiršti kasdienius rūpesčius, tačiau prieš išsigyjant kelionę visuomet pravartu pasidomėti kelionių organizatoriaus patikimumu ir mokumu. Taip pat rekomenduoju gerai išsigilinti į turizmo paslaugų teikimo sutartį – tokiu būdu pavyks išvengti neplanuotų išlaidų ir papildomų nemalonumų.

Margarita Dzelzienė yra Panevėžio apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus teisėja.

Teisėja Margarita Dzelzienė: Ką žinoti turistui, jei kilo konfliktas su kelionių organizatoriumi?

