



Aktuali informacija turizmo paslaugas teikiantiems verslininkams



Pareiga suteikti vartotojams teisingą informaciją

Prieš sudarant paslaugų sutartį, verslininkas privalo:

- suteikti klientui išsamią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis, bei kitokia informacija, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. (*Civilinio kodekso 6.719 str. 1 d.*)
- aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui būtiną, teisingą, išsamią ir neklaidinančią informaciją apie teikiamas paslaugas, paslaugos kainas, sudaromos sutarties sąlygas, sutarties atsisakymo galimybes ir kt. (*Civilinio kodekso 6.228(6) str. 1 d.*)
- raštu popieriuje ar naudodamas kitą patvarią laikmeną pateikti turistui aiškiai, suprantamai ir neklaidinančią informaciją, be kita ko, apie su sveikata susijusius formalumus (informaciją apie valstybių, į kurias vykstama, užkrečiamųjų ligų epidemiologinę būklę, privalomas ir rekomenduojamas profilaktines priemones, informaciją apie sveikatos draudimo įforminimo tvarką) ir kita. (*Civilinio kodekso 6.748 str. 1 d. 7 ir 10 p.*)

Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimas

Komercinė veikla yra nesąžininga, jeigu:

ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu (*Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 str. 2 d.*).

Klaidinančiu informacijos neatskleidimu laikoma:

esminės informacijos, kuri vidutiniam vartotojui reikalinga tam, kad jis galėtų priimti informacija paremtą sprendimą dėl sandorio, neatskleidimas arba esminės informacijos, kuri vidutiniam vartotojui reikalinga tam, kad jis galėtų priimti informacija paremtą sprendimą dėl sandorio, nuslėpimas ar jos pateikimas neaiškiai, nesuprantamai, dviprasmiškai ar ne laiku. (*Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 6 str.*)

Komercinė veikla yra klaidinanti:

jeigu ji pasireiškia kaip komercinis pasiūlymas nurodant kainą, tačiau neinformuojant, kad komercinės veiklos subjektas turi pagrįstą priežastį manyti, kad jis negalės pateikti tų pačių ar lygiaverčių produktų už tą pačią kainą tokiu laikotarpiu ir kiekiu. (*Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 7 str. 5 d.*)

Svarbu!

Verslininkai privalo užtikrinti, jog ne tik reklamoje, bet ir su vartotojais sudaromose rezervavimo, preliminaruosiose pirkimo-pardavimo, taip pat ir kitokio tipo susitarimuose būtų aiškiai ir išsamiai nurodyta visa informacija, susijusi su dėl COVID-19 pandemijos galimais kelionių ribojimais bei iš to galimais teisėtų vartotojų lūkesčių neatitikimais.

Reikalavimai reklamai

Verslininkai (reklamos davėjai) turi:

- turėti įrodymus, pagrindžiančius informacijos apie siūlomas įsigyti keliones ir galimybes organizuoti jas nurodytu metu teisingumą.
- skleisti tik išsamią informaciją – reklamoje turi būti pateikiama esminė informacija, kuri vidutiniam vartotojui, skatinamam pirkti konkretes prekes ar paslaugas, yra būtina, kad jis galėtų priimti informacija paremtą bei jam priimtina sprendimą dėl jų įsigijimo ar neįsigijimo.

Reklamoje pateikiama informacija yra neišsami, jeigu:

- praleista tam tikra informacijos dalis, kurios pateikimas, atsižvelgiant į kitą toje reklamoje pateikiamą informaciją, būtina reikalingas, kad būtų išvengta reklamos vartotojų suklaidinimo.
- jeigu neatskleidžiama, nuslepia arba neaiškiai, nesuprantamai, dviprasmiškai ar ne laiku pateikiama esminė informacija, kuri vidutiniam vartotojui reikalinga tam, kad jis galėtų priimti informacija paremtą sprendimą dėl sandorio, ir tuo vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti paskatintas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs. (*Reklamos įstatymo 5 str. 2 d.*)

Svarbu!

- Nepateikus reklamoje skleidžiamos informacijos teisingumą pagrindžiančių duomenų, būtų pagrindas reklamą pripažinti klaidinančia.
- Informacija, susijusi su tuo, jog vartotojai, įsigiję keliones nurodomam laikotarpiui – 2021 m. sausio – vasario mėnesiui ir už kelionę sumokėję avansą, galimai reklamuojamomis kryptimis vykti negalės, būtų laikytina esmine, lemiančia vartotojo sprendimą užsakyti ar ne siūlomą kelionę, todėl reklamoje turėtų būti aiškiai ir tiksliai nurodyta visa informacija, susijusi su dėl COVID-19 pandemijos galimais kelionių ribojimais.

Daugiau informacijos:

Daugiau informacijos bei atsakymus į dažniausiai užduodamus klausimus galite rasti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje www.vvtat.lt.

Aktualią informaciją apie artėjančius mokymus verslo subjektams, pasikeitusius teisės aktų reikalavimus ir atliktus tyrimus taip pat galima sekti ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos paskyroje socialiniame tinkle [Facebook](https://www.facebook.com/vvtat).