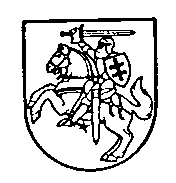
Civilinė byla Nr. e2-297-1032/2018

Teisminio proceso Nr. 2-06-3-01088-2017-8

Procesinio sprendimo kategorijos:

2.6.8.3; 2.6.10.2.4.2.; 2.6.10.5.2.17;

3.1.7.6; 3.2.6.1; 3.2.4.11.



**KLAIPĖDOS APYLINKĖS TEISMAS**

**SPRENDIMAS**

LIETUVOS RESPUBLIKOS VARDU

2018 m. sausio 22 d.

Klaipėda

Klaipėdos apylinkės teismo Klaipėdos miesto rūmų teismo teisėja Rūta Zubrickaitė,

sekretoriaujant Salomėjai Paulauskienei,

dalyvaujant ieškovei L. Z., R. Z.,

ieškovių atstovui advokatui Audroniui Mažeikai,

atsakovės uždarosios akcinės bendrovės „Tez Tour“ atstovui advokatui Edmundui Rusinui,

trečiojo asmens uždarosios akcinės bendrovės „Krantas Travel“ įgaliotam atstovui M. A.,

viešame teismo posėdyje žodinio proceso tvarka išnagrinėjo civilinę bylą pagal ieškovių L. Z. ir R. Z. ieškinį atsakovei uždarajai akcinei bendrovei (toliau tekste – UAB) „Tez Tour“ trečiajam asmeniui, nepareiškiančiam savarankiškų reikalavimų uždarajai akcinei bendrovei „Krantas Travel“, išvadą teikianti institucija Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, dėl neturtinės žalos atlyginimo.

Teismas

nustatė:

ieškovės kreipėsi į teismą su ieškiniu ir nurodė, kad 2016 m. spalio 13 d. ieškovė L. Z. per kelionių organizatoriaus atstovą trečiąjį asmenį UAB „Krantas Travel“ sudarė Turizmo paslaugų teikimo sutartį Nr. 15683720, pagal kurią ieškovės įsigijo turistinę kelionę lėktuvu į Fuerteventurą – Jandia, Ispanijoje, 4 žvaigždučių viešbutyje „SBH Taro Beach“. Ieškovės už kelionę sumokėjo 2760 Eur, t.y. po 1380 Eur. Sutartyje buvo nurodytos sekančios teikiamos paslaugos: 1) apgyvendinimas – Fuerteventura – Jandia, Ispanija, viešbutis „SBH Taro Beach“ (viešbučio oficiali kategorija šalyje – 4 žvaigždutės), standartinis dvivietis kambarys su vaizdu į jūrą, maitinimo tipas – viskas įskaičiuota; 2) skrydį vykdantis oro vežėjas – avialinijų kompanija „Small Planet Airlines“, nurodyti skrydžio datos ir laikai; 3) grupinio pervežimo paslauga iš Fuerteventuros orouosto į viešbutį „SBH Taro Beach“ ir atgal skrendant į Vilnių. Pagal šią Turizmo paslaugų sutartį ieškovės įsigijo kelionės paketą, pagal kurį atsakovė įsipareigojo ieškovėms suorganizuoti apgyvendinimo, skrydžio ir pervežimo turizmo paslaugas. Minėtoje Turizmo paslaugų sutartyje nurodyta standartinė informacija, kad ieškovė L. Z. gavo rašytinį dokumentą „Svarbi informacija ir patarimai keliaujantiems“, kuriame išdėstyta visa svarbi su kelione susijusi informacija. Nors ieškovė L. Z. ties šia informacija ir pasirašė, tačiau tokio rašytinio dokumento negavo, nes jo atsakovės atstovės Klaipėdos biure nebuvo. Ieškovei L. Z. buvo suteikta abstrakti žodinė informacija bei informacija atsakovės internetiniame puslapyje. Iš šios informacijos ieškovėms susidarė įspūdis, kad pasirinkto viešbučio „SBH Taro Beach“ reputacija puiki. Taip pat ieškovei L. Z. atsakovės atstovės Klaipėdos biuro darbuotoja S. L., sudarant Turizmo paslaugų sutartį, atspausdino informacinį lapelį apie ekskursijas, kuriomis ieškovės būtų galėjusios pasinaudoti už atskirą mokestį, būdamas viešbutyje „SBH Taro Beach“.

Atvykus į nurodytą viešbutį ieškovės buvo apgyvendinto kambaryje Nr. 317, kuris ieškovių teigimu, buvo itin prastos būklės: grindų apvadas buvo aptaškytas neaiškios kilmės medžiagomis bei sulaužytas, pastatomas šviestuvas purvinas, aprūdijęs ir dėmėtas, televizorius seno modelio, itin prastos vaizdo kokybės bei taip pat nevalytas, kambario sienos sutrūkinėjusios, nuo drėgmės nusilupę sienų dažai, lango rėmai aptaškyti dažais, seifas surūdijęs, nešvarus, jo viduje mėtėsi praimtas cigarečių pakelis, sieninė spinta buvo nešvari, aptrupėjusiais galais ties grindimis, spintos lentynos nešvarios, nuo neaiškios kilmės skysčių lentynos baldinė plokštė išpūsta, prieškambaryje ant lubų esančios lempos gaubte matėsi vabzdžių likučiai. Kambaryje ant baldų ir daiktų buvo dulkių, sienų kampuose kabojo voratinkliai. Vonios – tualeto patalpoje taip pat buvo didelė netvarka ir nešvara: tualeto klozeto dangtis nevalytas, aptaškytas neaiškios kilmės medžiaga, vonios dušo galvutė nešvari, dušo laikiklis sulaužytas. Ieškovės, pamačiusios joms paskirtą kambarį nusiminė: ieškovei L. Z., kad aprimtų teko gerti net vaistus nuo pakilusio kraujospūdžio. Ieškovė R. Z., būdama garbingo amžiaus, taip pat patyrė didelius išgyvenimus ne tik dėl paties prasto kambario, bet ir todėl, kad jos dukra, ieškovė L. Z., už kelionę sumokėjusi joms asmeniškai didelius pinigus, patiria didelį stresą, dėl turi vartoti vaistus nuo pakilusio kraujospūdžio, kai tuo tarpu jos atvyko pailsėti.

Vėliau ieškovė L. Z. nuėjo į viešbučio registratūrą ir viešbučio darbuotojai išreiškė žodinius priekaištus dėl kambario Nr. 317 nešvaros, netvarkos ir bendrai itin prastos kambario būklės. Registratūros darbuotoja pasakė, kad nėra viešbučio vadybininko, todėl negalinti pakeisti ieškovėms paskirto kambario, ir liepė palaukti rytojaus. Tą patį vakarą ieškovė L. Z. paskambino ir atsakovės darbuotojai Fuerteventuroje V., kuriai apibūdino ieškovėms paskirto viešbučio numerio itin prastą būklę. Atsakovės darbuotoja ieškovės iškeltos pretenzijos nesprendė, tik pasiūlė laukti rytojaus, pasakė, kad kambarys bus pakeistas kitą dieną po pusryčių, prieš tai šios informacijos nesuderinusi su viešbučio darbuotojais. 2016 m. spalio 23 d. ryte, ieškovėms viešbučio darbuotoja nurodė, kad neturi laisvo kambario ir nieko pasiūlyti negali. Atsakovės darbuotoja V. ieškovėms nepaskambino ir nepasiteiravo, ar joms pakeistas paskirtas kambarys. 2016 m. spalio 23 d. vakare ieškovei L. Z., pakartotinai pareiškus pretenziją atsakovės darbuotojai V. dėl ieškovėms paskirto viešbučio numerio 317, atsakovės darbuotoja visiems girdint pasakė, kad ieškovių pretenzijų sprendimas neįeina į atstovės pareigas. Vėliau apsilankiusi ieškovių kambaryje atsakovės darbuotoja V. taip pat sutiko, kad ieškovėms paskirtas kambarys yra itin prastos būklės, tačiau per visą laikotarpį, kai ieškovės buvo viešbutyje „SBH Taro Beach“ pati nedėjo jokių pastangų, kad ieškovėms paskirtas kambarys būtų pakeistas ir atitiktų ieškovių teisėtus lūkesčius, kurie buvo įforminti tarp ieškovės L. Z. ir atsakovės atstovės pasirašyta Turizmo paslaugų teikimo sutartimi. Kambarį viešbučio darbuotojai ieškovėms pakeitė tik 2016 m. spalio 25 d. 14.00 val., kai ieškovės vėl atėjo į viešbučio registratūrą. Ieškovėms buvo paskirtas kambarys Nr. 722. Šis kambarys buvo šiek tiek geresnis, tačiau vis tiek neatitiko atsakovės internetiniame puslapyje pateiktų viešbučio „SBH Taro Beach“ kambarių fotonuotraukų.

Ieškovės kelionės metu patyrė didelį stresą, nervinę įtampą bei pažeminimą dėl joms paskirto ypač prastos būklės kambario Nr. 317, kuriame praleido tris paras, bei nepakankamai gero, atitinkančio 4 žvaigždučių kategorijos viešbučio, kambario Nr. 722, kuriame gyveno likusias 4 paras. Ieškovės taip pat patyrė stresą, įtampą ir moralinį pažeminimą dėl atsakovės darbuotojos V. nepagarbaus elgesio su ieškovėmis. Mano, kad atsakovė ieškovėms suteikė klaidingą informaciją bei nekokybiškai suteikė turizmo paslaugos viešbutyje „SBH Taro Beach“. Todėl grįžus iš kelionės ieškovė L. Z. 2016 m. lapkričio 7 d. įteikė raštišką pretenziją atsakovės atstovei Klaipėdoje. 2016 m. lapkričio 23 d. atsakovė atsakydama į ieškovės L. Z. pretenziją neįžvelgė savo kaltės dėl ieškovių patirtų nepatogumų viešbutyje „SBH Taro Beach“. Nurodė, jog apgailestauja, bei pabrėžė, kad viešbučio kambario parinkimas nepriklauso kelionių organizatoriaus diskrecijai ir atliekamas paties viešbučio iniciatyva ir, kad tokio pobūdžio informacija buvo nurodyta ieškovės pasirašytoje Turizmo paslaugų sutartyje bei „Turisto atmintinėje“, kuri ieškovėms įteikta nebuvo.

Už užsakytą kelionę ieškovės sumokėjo atsakovei 2 730,00 Eur ir mano, kad atsižvelgiant į jų patirtus nepatogumus, dvasinius sukrėtimus ir pažeminimą, jų pobūdį bei trukmę, ieškovėms kiekvienai atskirai turėtų būtų priteistas vienos kelionės kainos dydžio neturtinės žalos atlyginimas, t. y. kiekvienai ieškovei po 1 365,00 Eur taip pat procesinės 5 procentų dydžio palūkanos nuo priteistos sumos bei bylinėjimosi išlaidos.

Teismo posėdžio metu ieškovės ir jų atstovas palaikė ieškinyje išdėstytus reikalavimus, prašė ieškinį tenkinti visiškai.

Atsakovė UAB „Tez Tour“ pateikė atsiliepimą į ieškinį, kuriame nurodė, kad su ieškiniu nesutinka ir prašo jį atmesti kaip nepagrįstą. Nurodė, kad pasirašydamos Turizmo paslaugų teikimo sutartį, šalys kartu pasirašė ir Turizmo paslaugų teikimo sąlygas, kuriose yra įtvirtintos pagrindinės nuostatos, kaip turi būti teikiamos užsakytos paslaugos, kokiais atvejais jos gali būti pakeistos ar atsisakyta jas teikti, kaip turi būti sprendžiami kelionės metu kilę ginčai. Ieškovės detaliai nenurodė kodėl jų manymu viešbučio nuotraukos neatitiko realybės. Teigia, kad „Turisto atmintinėje/Svarbi informacija ir patarimai keliaujantiems“, yra nurodyta, jog klientui rekomenduojama prieš priimant sprendimą įsigyti tam tikrą viešbutį, siekti gauti kuo daugiau informacijos apie viešbutį tiek tiesiogiai iš kelionių agentūros, tiek iš kitų šaltinių – poilsiautojų atsiliepimų, vertinimų internete, nuotraukų, viešbučio internetinio puslapio ir t. t. Jame taip pat nurodyta, kad UAB „Tez Tour“ kataloguose ir interneto svetainėje [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt/) esančiuose viešbučių aprašymuose gali būti kitos, nei pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį užsakyto, tipo viešbučių numerių nuotraukos (gali skirtis kambario apstatymas baldais, spalvinė gama ir/ar reali kambario būklė). Nurodyta informacija buvo suteikta tiek rašytine (katalogo) forma, tiek patvariosios laikmenos (internetinio tinklapio <http://www.tez-tour.com/lt/vilnius/mem.html?countryId=5733>) forma. Dėl ieškovėms skirto kambario sąlygų neatitikimo priskirtai viešbučio kategorijai teigia, kad nepriklausomai nuo to, kas organizuoja turistinę kelionę, viešbučiai turi savarankišką diskreciją atvykimo dieną poilsiautojus apgyvendinti viešbučio administracijos nuožiūra laisvuose užsakyto tipo kambariuose. Pagal Turizmo paslaugų teikimo sutartį ieškovės užsisakė DBL/Standart Sea View/AI tipo kambarį, būtent tokio tipo kambaryje ieškovės ir buvo apgyvendintos. Ieškovių pageidavimo pakeisti gautą kambarį nedelsiant nebuvo galimybės, dėl sezono metu didelio viešbučio užimtumo. Vėliau atsilaisvinus kambariams, ieškovėms buvo siūlyti kiti kambariai, kurie joms netiko. 2016 m. spalio 25 d. ieškovėms buvo pasiūlytas kitas kambarys, kuriame jos liko iki kelionės pabaigos. Pabrėžė, kad Kelionių organizatoriaus kataloge bei internetinėje svetainėje [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt) skyrelyje „Ispanija/Turisto atmintinė/Viešbučių kategorijos“ nurodyta, kad „tos pačios kategorijos viešbučiai ne tik skirtingose šalyse, bet ir toje pačioje šalyje gali skirtis priklausomai nuo viešbučio būklės, viešbučio teritorijos dydžio, personalo paslaugumo, maitinimo pasirinkimo, teikiamų paslaugų spektro. UAB „Tez Tour“ kataloguose ir interneto svetainėje (prie kiekvieno viešbučio pavadinimo) viešbučių kategorijos papildomai žymimos simboliu \* (snaigė), tačiau šis žymėjimas (snaigėmis) neturėtų būti prilyginamas oficialiam viešbučio įvertinimui toje šalyje. Tai tik subjektyvus organizatoriaus viešbučio vertinimas, nustatomas atsižvelgiant į šalies specifiką, viešbučio būklę, teritorijos dydį, teikiamų paslaugų kiekį ir kita. Oficiali viešbučio kategorija šalyje UAB „Tez Tour“ kataloguose ir interneto svetainėje esančiuose viešbučio aprašymuose, Turizmo paslaugų teikimo sutartyse nurodoma prierašu „Viešbučio oficiali kategorija šalyje 1/2/3/4/5 žvaigždutės.“ Ginčo viešbutis turi 4 žvaigždučių kategoriją, todėl vadovaujantis Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 7 straipsnio 2 dalies 2 punktu, ši informacija privalo būti nurodoma viešai teikiant pasiūlymus. Todėl mano, kad informacija apie pasirinktą viešbutį ieškovėms buvo suteikta tinkamai. Atsakovės nuomone, ieškovėms privaloma informacija buvo suteikta tinkamai laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ją ieškovėms suteikė kelionių organizatoriaus atstovas UAB „Krantas Travel“. Pažymėjo, kad šalių sudarytos Turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų 1.1.1. p., nurodyti šaltiniai laikytini neatskiriamais Turizmo paslaugų teikimo sutarties priedais ir ieškovės turėjo pareigą tinkamai su jais susipažinti. Teigia, jog ieškovės nepagrindė joms padarytos neturtinės žalos dydžio neįrodė objektyviųjų ir subjektyviųjų neturinės žalos atsiradimo kriterijų, nes vien subjektyvūs ieškovių teiginiai, kad viešbučio kambarys neatitiko 4 žvaigždučių kategorijos, negali būti vertinami kaip objektyvūs ir pakankami neturtinei žalai atsirasti, o ieškovių lūkesčių neišsipildymas, nesant Turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų ar kitų normų pažeidimo, nėra pakankami neturtinei žalai atlyginti.

Teismo posėdžio metu atsakovės atstovas palaikė atsiliepime į ieškinį išdėstytus argumentus prašė ieškinį atmesti kaip nepagrįstą.

Trečiasis asmuo uždaroji akcinė bendrovė „Krantas Travel“ pateikė rašytinius paaiškinimus į bylą, nurodydamas, kad 2016 m. spalio 13 d. telefonu su kliente bendravo UAB „Krantas Travel“ darbuotoja S. L.. Klientės nurodė kelionei keliamus kriterijus - išvykimo į kelionę datą ir trukmę, pageidaujamą maitinimo tipą „viskas įskaičiuota“, apgyvendinimui specialių reikalavimų nebuvo išreikšta, tik nurodyta, kad viešbutis turi būti ne mažiau kaip 4 žvaigždučių, tinkamas poilsiui, šalia paplūdimio, su geru maitinimu. Tą pačią dieną po pokalbio ieškovei buvo nusiųstas pasiūlymas kelionei į Fuerteventurą tiesiai iš kelionių organizatoriaus „Tez Tour“ internetinėje svetainėje [www.tez-tour.com](http://www.tez-tour.com) esančios rezervacinės sistemos, kurioje paspaudus siūlomo viešbučio nuorodą, patenkama tiesiai į „Tez Tour“ internetinėje svetainėje [www.tez-tour.com](http://www.tez-tour.com) pateiktus viešbučių aprašymus. Ieškovei L. Z. buvo paaiškinta, kad pasirinktas viešbutis „SBH Taro Beach“ yra 4 žvaigždučių pagal Ispanijos nustatytus klasifikavimo standartus, nors nenaujas. Kitą dieną su ieškove L. Z. buvo pasirašyta atspausdinta Turizmo paslaugų teikimo sutartis. Klientei kartu su sutartimi buvo įduotas kelionių organizatoriaus katalogas kelionėms į Fuerteventurą. UAB „Krantas Travel“ darbuotoja S. L. atkreipė dėmesį į tai, kad kataloge galima rasti informaciją apie šalį, kurortus, viešbučius, ekskursijas, o taip pat yra surašyta „Svarbi informacija keliaujantiems“, kurią patarė perskaityti. Trečiojo asmens darbuotoja S. L. informavo klientę ieškovę L.Z., kad pasirinkto viešbučio aprašymo „Tez Tour“ išleistame kataloge nėra, bet priminė, kad aprašymas klientei buvo išsiųstas su pasiūlymu elektroniniu paštu. Pagrindiniai svarbios informacijos keliautojams punktai buvo aptarti žodžiu.

Teismo posėdžio metu trečiojo asmens atstovas nurodė, kad į bylą pateikė rašytinius paaiškinus, susijusius su ieškovių sudaryta Turizmo paslaugų sutartimi. Pažymėjo, jog apgailestauja, kad ieškovės neliko patenkintos turistine kelione, prašė teismo priimti sprendimą savo nuožiūra.

Valstybinės vartotojų apsaugos tarnybos į bylą pateiktoje išvadoje nurodyta, kad institucijai nebuvo pateikti atsakovės atsikirtimai, todėl teismui nustačius, jog privaloma informacija apie pasirinktą kelionę ir viešbutį ieškovėms nebuvo suteikta, darytina išvada, jog ieškovių argumentai dėl išsamios, privalomos informacijos nesuteikimo yra pagrįsti. Teismui nustačius, jog ieškovių protingi lūkesčiai dėl apgyvendinimo kokybės buvo pažeisti, darytina išvada, jog ieškovių argumentai dėl apgyvendinimo paslaugų kokybės yra pagrįsti. Valstybinės vartotojų apsaugos tarnyba nėra įgaliota pasisakyti dėl neturtinės žalos atlyginimo, kadangi Civilinio kodekso 6.250 straipsnyje įtvirtinta nuostata, jog neturtinės žalos dydį nustatyti ir įvertinti pinigais gali tik teismas. Nurodo, kad Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtinta kelionių organizatoriaus pareiga vykdyti sutartį atsižvelgiant į protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti. Atkreipia dėmesį, kad nepriklausomai nuo apgyvendinimo tipo, vietos, patogumų lygio, klasės, suteikiamo komforto, galimo nusidėvėjimo ar kitų ypatumų, nepriekaištinga švara ir higiena yra pagrindinės ir minimalios sąlygos, kurių užtikrinimo kiekvienas vartotojas gali pagrįstai tikėtis iš kelionių organizatoriaus. Šių reikalavimų neatitikimas nėra preziumuojamas, o turi būti įrodytas konkrečiais tai patvirtinančiais įrodymais.

Teismas

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

*Byloje nustatytos aplinkybės*

Iš byloje esančių rašytinių duomenų nustatyta, kad 2016 m. spalio 13 d. ieškovei L. Z. el.paštu UAB „Krantas Travel“ atstovė atsiuntė poilsinės kelionės pasiūlymus ieškovės pasirinktomis datomis, tarp kurių buvo nurodytas viešbutis „SBH Taro Beach“, prie kurio pavadinimo yra žymėjimas „4 \*“, paspaudus ant nuorodos patenkama į atsakovės UAB „Tez Tour“ sistemą, kur pateiktos šio viešbučio nuotraukos bei aprašymas (I t., e. b. l. 13, 14-21). 2016 m. spalio 13 d. tarp ieškovės L. Z. ir atsakovės buvo sudaryta turizmo paslaugų teikimo sutartis Nr. 15683720, ja atsakovė įsipareigojo ieškovėms suteikti turizmo paslaugas, kurias sudaro: skrydis iš Vilniaus į Fuerteventurą, pervežimai ir poilsis viešbutyje „SBH Taro Beach“, o ieškovės įsipareigojo už šią paslaugą sumokėti 2760 Eur, turistinės kelionės trukmė 2016 m. spalio 22 d. – 29 d.. Šalių sudarytoje sutartyje nurodyta, kad viešbučio kategorija šalyje 4 žvaigždutės (I t., e. b. l. 22-24). 2016 m. spalio 14 d. už kelionę ieškovės sumokėjo 2730 Eur (I t., e.b.l. 27). Grįžusi po atostogų ieškovė L. Z. 2016 m. lapkričio 7 d. pateikė atsakovei rašytinę pretenziją, kurioje nurodė, kad atsakovė netinkamai suteikė jai turizmo paslaugas ir pažeidė šalių pasirašytos sutarties 1.1.1., 1.1.5., 5.3., 5.6.; 6.2 punktus bei pareikalavo grąžinti jai pusę už kelionę sumokėtos kainos (I t., e. b. l. 28). 2016 m. lapkričio 26 d. atsakovė atsakė į ieškovės L. Z. pretenzijoje išdėstytus argumentus, nurodė, kad apgailestauja bei pasiūlė 10 procentų nuolaidą sekančiai kelionei (I t., e. b. l. 29-30). Atsakovė į bylą pateikė viešbučio „SBH Taro Beach“ inspekcijos knygą, iš kurios nustatyta, kad 2012 m. vasario 6 d. buvo pakeistas šio viešbučio pavadinimas ir kategorija iš 3 žvaigždučių į 4 žvaigždutes (I t., e.b.l. 137-140). Iš į bylą pateikto ieškovėms suteiktų paslaugų išskaidymo, nustatyta, kad ieškovių sumokėtą kainą už atsakovės suteiktas paslaugas susidėjo iš: 2 asmenų apgyvendinimo viešbutyje už 7 naktis kainos (896 Eur), skrydžio 2 asmenims į Fuerteventurą (1800 Eur) kainos bei pervežimo paslaugos kainos (64 Eur). Iš į bylą pateikto ieškovės L. Z. darbdavio pranešimo, nustatyta, kad 2017 m. spalio 17 d. - 2017 m. lapkričio 15 d. ieškovei buvo suteiktos kasmetinės atostogos bei pateiktas ieškovių atstovo prašymas atsižvelgiant į tai pakeisti parengiamojo teismo posėdžio datą (I t., e. b. l. 165-167). Atsakovė pateikė prašymą priteisti solidariai iš ieškovių 726 Eur bylinėjimosi išlaidų (I t., e. b. l. 184-186). Ieškovės pateikė įrodymus, kad patyrė po 400 Eur išlaidų advokato teisinei pagalbai apmokėti bei sumokėjo po 31 Eur žyminio mokesčio (I t., e. b. l. 112, 116, 117), ieškovė L. Z. pateikė į bylą duomenis, kad patyrė 283,03 Eur kelionės išlaidų dėl atvykimo į parengiamąjį teismo posėdį 2017 m. spalio 24 d. bei 286,36 Eur kelionės išlaidas dėl atvykimo į 2018 m. sausio 4 d. posėdį (II t., e. b. l. 27-28, 29-39, 56-60). Ieškovė L. Z. nurodė, kad dėl dalyvavimo paskirtuose teismo posėdžiuose turėjo imti ne mažiau kaip 6 nemokamų atostogų dienas, kai vienos darbo dienos vidutinė vertė yra 137,42 Eur, o šešių dienų - 824,52 Eur, bei patyrė 90 Eur išlaidų dėl dokumentų vertimo (II t., e. b. l. 60), todėl iš viso patyrė 1915,26 Eur bylinėjimosi išlaidų. Iš ieškovės L. Z. darbdavio rašto, nustatyta, kad ieškovei L. Z. laikotarpiu nuo 2018 m. sausio 2 iki 2018 m. sausio 6 d. imtinai buvo suteiktos nemokamos atostogos, vienos dienos ekvivalentas yra 137,42 Eur (1360 Nok) (II t. e. b. l. 41). Byloje taip pat yra pateiktas 2017 m. lapkričio 17 d. ieškovės L. Z. darbdavio paaiškinimas, kad nuo 2017 m. spalio 16 d. iki 2017 m. lapkričio 14 d. imtinai ieškovei buvo suteiktos nemokamos atostogos (II t., e. b .l. 42).

*Dėl atsakovės kaip kelionių organizatoriaus pareigos suteikti turistui informaciją*

Byloje nagrinėjamas ginčas dėl neturtinės žalos, kurią ieškovės patyrė dėl atsakovės pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį, kuria atsakovė (kelionių organizatorius) įsipareigojo už atlyginimą ieškovėms (turistėms) užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę (kelionės paketą), netinkamo vykdymo, atlyginimo. Ieškovės ieškinyje teigia, kad atsakovės atstovė (tretysis asmuo UAB „Krantas Travel“), tarpininkavusi sutarties sudarymo metu, apie kelionę ir ieškovių pasirinktą viešbutį „SBH Taro Beach“ suteikė tik tą informaciją, kuri nurodoma atsakovės interneto svetainėje, išsami, privaloma informacija nebuvo suteikta. Ieškovės pažymi, kad atsakovė suteikė nepilną informaciją apie įsigyjamą kelionę, jos sąlygas, įsigyta kelionė nepateisino ieškovių lūkesčių, neatitiko kainos ir paslaugų kokybės santykio.

Ieškovės prašo teismo priteisti kiekvienai atskirai vienos kelionės kainos dydžio neturtinės žalos atlyginimą, t.y. kiekvienai ieškovei po 1365 Eur atsižvelgiant į tai, kad ieškovių nuomone, atsakovė nesuteikė visos svarbios informacijos apie užsisakomą viešbutį bei suteikė ieškovėms netinkamas, neatitinkančias jų protingų lūkesčių apgyvendinimo paslaugas dėl viešbučio, kurio pagalba naudojosi atsakovė teikdama paslaugas, kaltės, t. y. dėl savo kaltės. Vadovaudamasis CK 6.745 straipsnio nuostatomis, atsižvelgdamas į šalių duotus paaiškinimus, pateiktus procesinius dokumentus, teismas konstatuoja, kad ginčas byloje kilo dėl ieškovėms suteiktų paslaugų kokybės, jų atitikties protingiems turistų (ieškovių) lūkesčiams ir dėl kelionių organizatoriaus pareigos suteikti tinkamą informaciją turistams.

Civilinio kodekso 6.2281 straipsnyje nustatyta, kad „Vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą“. Ieškovių ir atsakovės sudaryta sutartis kvalifikuotina kaip vartojimo sutartis, kadangi ieškovės yra fiziniai asmenys, kurie sudarė sutartį savo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti, o atsakovė yra verslininkas - juridinis asmuo. Vartojimo teisinių santykių šalys nėra lygiavertės - pripažįstama, kad vartotojas yra silpnesnioji šalis. Silpnesnės šalies apsaugos principo sutarčių teisėje esmė yra ta, kad mažiau patyrusi ir ekonomiškai silpnesnė šalis būtų apsaugota nuo ekonomiškai stipresnės ir labiau patyrusios šalies. Būtent taip stengiamasi atkurti jėgų pusiausvyrą, kuri prarandama, kai viena iš šalių yra stipresnė. Stipresnė šalis gali būti dėl įvairių priežasčių, dėl to, kad ji užsiima tam tikra veikla ir žino tos veiklos specifiką ir ypatumus, o kita šalis to nežino. Svarstant silpnesnės šalies apsaugos principo įgyvendinimo klausimą taip pat svarbus sutarties šalių bendradarbiavimo principas. Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalis numato, jog „kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi“.

Teisinius santykius, kylančius iš turizmo paslaugų teikimo sutarties, reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.747–6.755 straipsniai bei Turizmo įstatymas, kuriais įgyvendinama 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. Minėtuose teisės aktuose, *inter alia*, įtvirtintos kelionės organizatoriaus kaip verslininko (profesionalo) pareigos tiek iki turizmo paslaugų teikimo sutarties sudarymo, tiek šią sutartį sudarant ir vykdant. Teisiniu požiūriu vertinant sutarties šalių veiksmus, taip pat turi būti vadovaujamasi bendrosiomis prievolinius ir sutartinius santykius reglamentuojančiomis nuostatomis.

Organizuota turistinė kelionė yra turizmo paslaugų rinkinys, kurią sudaro ne mažiau kaip dvi turizmo paslaugos: vežimo ir apgyvendinimo, kita esminę kelionės dalį sudaranti turizmo paslauga, nesusijusi su vežimu ar apgyvendinimu (Turizmo įstatymo 2 straipsnio 10 dalis, CK 6.747 straipsnio 2 dalis). Kelionės organizatorius yra asmuo, kuris įstatymų nustatyta tvarka ir sąlygomis verčiasi turizmo verslu ir tiesiogiai arba per tarpininkus (kelionių pardavimo agentus) viešai siūlo teikti turizmo paslaugas bet kuriam asmeniui arba tam tikrai asmenų grupei (CK 6.747 straipsnio 3 dalis). Turistas renkasi konkretų turizmo paslaugų teikėją, su kuriuo jis ketina sudaryti sutartį, pagal jo dalykines savybes, patirtį toje verslo srityje, dalykinę reputaciją ir turi pagrindą tikėtis, kad įsigis tinkamos kokybės paslaugas, atitinkančias pateiktą informaciją apie jas (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 1–3 punktai). Kelionės organizatorius, kaip verslininkas, privalo užtikrinti savo teikiamų paslaugų kokybę ir informacijos apie jas teisingumą, prisiimti ne tik neigiamų savo veiklos padarinių riziką, bet ir rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams vykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir pan. (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-201/2010; 2008 m. liepos 18 d. nutartis Nr. 3K-3-386/2008).

Pažymėtina, kad CK 6.163 straipsnio 1 dalyje numatyta, jog šalys privalo elgtis sąžiningai ir esant ikisutartiniams teisiniams santykiams. Pareiga atskleisti informaciją, turinčią esminę reikšmę sutarčiai sudaryti, yra viena esminių pareigų sudarant sutartį (CK 6.163 straipsnio 4 dalis). Nebaigtinis paslaugų teikėjo privalomos suteikti informacijos klientui sąrašą įtvirtintas CK 6.719 straipsnio 1 dalyje. Informacijos, teikiamos sudarant sutartį, apimčiai taikytinas ir ikisutartinių santykių sąžiningumo principas (CK 6.163 straipsnio 4 dalis). Turizmo paslaugų teikimo atveju, atsižvelgiant į Direktyvoje 90/314/EEB įtvirtintą turisto (vartotojo) teisių apsaugos prioriteto principą, pareiga suteikti informaciją reglamentuojama, konkrečiai nustatant, kokius duomenis apie paslaugas turi suteikti kelionės organizatorius: CK 6.748 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta kelionės organizatoriaus pareiga prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą suteikti turistui įstatymų nustatytos formos ir turinio išsamią informaciją (nurodyti su pasu ir vizomis susijusius reikalavimus, informaciją apie sveikatos formalumus ir t. t.). Privalomos suteikti informacijos turinys detalizuojamas Turizmo įstatymo 7 straipsnio 2 ir 4 dalyse, nustatant, kad iki turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymo kelionių organizatorius ir (ar) kelionių agentūra, kelionių agentas privalo įteikti turistui rašytinį dokumentą.

Civiliniame procese galiojantis rungimosi principas ([CPK](http://www.infolex.lt/ta/77554" \o "Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas" \t "_blank) [12](http://www.infolex.lt/tp/1470041" \o "Rungimosi principas" \t "_blank) straipsnis) lemia, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims ([CPK](http://www.infolex.lt/ta/77554" \o "Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas" \t "_blank) [178](http://www.infolex.lt/tp/1470041" \o "Įrodinėjimo pareiga" \t "_blank) straipsnis). Įrodinėjimo tikslas – teismo įsitikinimas, pagrįstas byloje esančių įrodymų tyrimu ir vertinimu, kad tam tikros aplinkybės, susijusios su ginčo dalyku, egzistuoja arba neegzistuoja ([CPK](http://www.infolex.lt/ta/77554" \o "Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas" \t "_blank) [176](http://www.infolex.lt/tp/1470041" \o "Įrodinėjimas" \t "_blank) straipsnio 1 dalis). Faktą galima pripažinti įrodytu, jeigu byloje esančių įrodymų pagrindu susiformuoja teismo įsitikinimas to fakto buvimu. Įrodymų vertinimas pagal [CPK](http://www.infolex.lt/ta/77554" \o "Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas" \t "_blank) [185](http://www.infolex.lt/tp/1470041" \o "Įrodymų įvertinimas" \t "_blank) straipsnį reiškia, kad bet kokios ginčui išspręsti reikšmingos informacijos įrodomąją vertę nustato teismas pagal vidinį savo įsitikinimą. Kasacinis teismas ne kartą savo nutartyse yra pabrėžęs, kad teismai, vertindami šalių pateiktus įrodymus, remiasi įrodymų pakankamumo taisykle, o išvada dėl konkrečios faktinės aplinkybės egzistavimo daroma pagal vidinį teismo įsitikinimą, grindžiamą visapusišku ir objektyviu visų reikšmingų bylos aplinkybių išnagrinėjimu (žr., pvz., Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartį civilinėje byloje Nr. [3K-3-206/2010](http://www.infolex.lt/tp/160309" \o "3K-3-206/2010 Dėl teisių pažeidimo, susijusios su buto naudojimu ne pagal funkcinę paskirtį" \t "_blank); 2011 m. spalio 18 d. nutartį civilinėje byloje Nr. [3K-3-396/2011](http://www.infolex.lt/tp/227674" \o "3K-3-396/2011 Dėl administracinių aktų, sandorių, statinių teisinės registracijos panaikinimo" \t "_blank); 2012 m. birželio 6 d. nutartį civilinėje byloje Nr. [3K-3-269/2012](http://www.infolex.lt/tp/380700" \o "3K-3-269/2012 Dėl santuokos nutraukimo bei kitų, su santuokos nutraukimu susijusių, reikalavimų" \t "_blank); kt.).

Teismo posėdžio metu liudytoja S. L. trečiojo asmens UAB „Krantas Travel“ atstovė sudariusi Turizmo paslaugų sutartį su ieškovėmis patvirtino, kad ieškovei L. Z. prieš pasirašant sutartį buvo žodžiu suteikta informacija apie pasirinktą viešbutį bei jame teikiamas paslaugas, o papildoma informacija buvo pateikta sutarties 1.1.1 punkte nurodytuose papildomuose dokumentuose (leidinyje apie Fuerteventurą, internetiniame kelionės organizatoriaus tinklalapyje). Nors liudytoja teismo posėdžio metu atsakydama į teismo pateiktą klausimą teigė, jog žodžiu informavo ieškovę L. Z. apie tai, kad ieškovių pasirinktame viešbutyje „SBH Taro Beach“ yra kambarių, kurie reikalauja atnaujinimo, tačiau byloje šią aplinkybę patvirtinančių rašytinių įrodymų nėra (CPK 178 straipsnis). Atsakydama į atsakovo pateiktą klausimą kaip turistui yra pateikiama svarbi informacija ir patarimai keliaujantiems paaiškino, kad ši informacija yra prieinama atsakovės internetinėje svetainėje, pateikiama įmonės kelionių kataloge bei yra galimybė ją atspausdinti turistui atvykus į jų biurą. Atsakydama į teismo užduotą klausimą kokio pobūdžio informacija yra pateikiama kataloge ar įmonės internetinėje svetainėje, liudytoja nurodė, kad yra pateikiama bendro pobūdžio informacija. Paaiškino, kad apie atitinkamus pasikeitimus, jeigu jie yra esminiai, turistai gali būti informuojami asmeniškai su jais susisiekus arba pranešus elektroniniu paštu, tačiau pažymėjo, kad klientai gali surasti atitinkamą informaciją ir atsakovės internetiniame tinklalapyje paspaudę konkretaus viešbučio nuorodą. Pažymėtina, jog Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2010 m. gegužės 10 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010 konstatavo, jog „<...> pareiga atskleisti informaciją, turinčią esminę reikšmę sutarčiai sudaryti, yra viena esminių pareigų sudarant sutartį <...>“. Kelionių organizatoriui keliama pareiga suteikti informaciją reglamentuojama, konkrečiai nustatant, kokius duomenis apie paslaugas turi suteikti kelionių organizatorius. Civilinio kodekso 6.748 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta kelionių organizatoriaus pareiga suteikti turistui įstatymų nustatytos formos ir turinio išsamią informaciją prieš sutarties pasirašymą. Analogiška pareiga įtvirtinta ir Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo (toliau - Turizmo įstatymas) 7 straipsnio 4 dalyje, kurioje nurodyta, kad dar iki turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymo kelionių organizatorius ir (ar) kelionių agentūra, kelionių agentas privalo įteikti turistui rašytinį dokumentą, kuriame būtų visa išsami informacija, o privalomos suteikti informacijos turinys detalizuojamas to paties straipsnio 2 dalyje, nustatant, kad kelionių organizatorius, viešai reklamuodamas savo teikiamas paslaugas turi teikti neklaidinančią informaciją apie „apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles)“. Taigi, atsižvelgiant į nurodytas imperatyvias Civilinio kodekso bei Turizmo įstatymo nuostatas, darytina išvada, kad turistui, be kitos įstatyme numatytos informacijos, turi būti suteikta išsami bei neklaidinanti informacija ir apie viešbučio kategoriją bei apie pagrindinius viešbučio siūlomų paslaugų ypatumus. Lietuvos Aukščiausiasis teismas yra pažymėjęs, kad „<...> informacijos išsamumas turi būti vertinamas individualiai, atsižvelgiant į turisto keliavimo patirtį, jo pageidavimus ir kitas individualias savybes (pvz., ar turistas keliauja pirmą kartą, kokie jo reikalavimai dėl apgyvendinimo, maitinimo, viešbučio aplinkos), ir negali būti tapatinamas vien su privalomos, imperatyviai įstatyme nustatytos informacijos pateikimu <...>“. Pažymėtina, kad daugiausiai įtakos vartotojo protingų lūkesčių dėl apgyvendinimo kokybės formavimuisi daro jam sutarties sudarymo metu pateikta informacija bei viešai prieinama informacija apie kelionę, įskaitant ir informaciją apie viešbučio ypatumus. Esant nurodytoms aplinkybėms atsakovės bei trečiojo asmens UAB „Krantas Travel“ atstovės paaiškinimai, kad ieškovėms buvo suteikta visa privaloma informacija, t.y. informacija apie viešbutyje „SBH Taro Beach“ atnaujinimo reikalingus kambarius buvo suteikta žodžiu bei atitinkamą informaciją buvo galima rasti kelionės organizatoriaus internetiniame tinklapyje ir kataloguose, laikytini nepagrįstais ir nepakankamais siekiant suteikti klientams išsamią informaciją apie įsigyjamą turizmo paslaugą (CPK 178, 185 straipsniai).

Turizmo įstatymo 6 straipsnio 2 dalyje kelionės organizatoriui nustatyta pareigateikti neklaidinančią informaciją ne tik apie apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį, bet ir apie pagrindinius ypatumus bei klasę. Kelionės organizatorius, elgdamasis sąžiningai, ieškovams kaip vartotojams turėjo suteikti informaciją ne tik apie turistinę kategoriją, bet ir pagrindinius ypatumus (pvz., tai, kad Ispanijoje keturių žvaigždučių viešbučiams keliami mažesni reikalavimai nei įprasta kitose valstybėse, kad ieškovės pasirinktame viešbutyje dalis kambarių turi būti atnaujinami), nes ši informacija nagrinėjamu atveju galėjo turėti esminės reikšmės ieškovėms, planavusioms poilsinę kelionę, apsisprendžiant dėl sutarties sudarymo. Teismo vertinimu, byloje esančių įrodymų pagrindu, nustatyta, kad trečiojo asmens darbuotoja teikdama ieškovėms pasiūlymą dėl turistinės kelionės neinformavo jų apie apgyvendinimo paslaugas taip, kad būtų aiškus pasiūlymo pobūdis – realios apgyvendinimo sąlygos, t.y. viešbučio ypatumai, taigi nesuteikė ieškovėms išsamios bei neklaidinančios informacijos.

Vadovaudamasis nurodytu teisiniu reglamentavimu, teismas atsakovės atsiliepime į ieškinį nurodytus argumentus, kad ieškovės turėjo pačios patikrinti papildomą informaciją ir pasidomėti viešbučio, kuriame ketina atostogauti teikiamų paslaugų kokybe, susipažinti su klientų atsiliepimais ir kita informacija pateikiama internetiniuose portaluose vertina kritiškai. Kasacinis teismas yra pažymėjęs, kad vidutinis vartotojas, suprantamas kaip tam tikras standartas, hipotetinis visų vartotojų (ar tam tikros vartotojų grupės) vidurkis, kuriuo remiantis vertinama, ar pateikta informacija, atsižvelgiant į jos turinį bei pateikimo aplinkybes, gali klaidinti vidutinį vartotoją ir paveikti jo ekonominį elgesį (LAT 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010). Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktikoje ,,vidutinis vartotojas“ bendrąja prasme reiškia protingai gerai informuotą, protingai atidų ir apdairų vartotoją (1998 m. liepos 16 d. sprendimas Gut Springenheide and Tusky C-210/96, Rink. p. I-4657, 31 punktas; 2000 m. sausio 13 d. sprendimas Estee Lauder C-220/98, Rink. p. I-117, 27 punktas; 2001 m. spalio 25 d. Sprendimas Toshiba Europe C-112/99, Rink. p. I-7945, 52 punktas; 2002 m. spalio 24 d. sprendimas Linhart C-99/01, Rink. p. I-9375,31 punktas;  2003 m. balandžio 8 d. sprendimas Pippig Augenoptik C-44/01, Rink. p. I-3095, 55 punktas; kt.). Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, kuriuo įgyvendinama 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, 2 straipsnio 13 dalyje vidutinis vartotojas apibrėžiamas kaip vartotojas, kuris yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius. Vidutinio vartotojo atidumo laipsnis konkrečiomis prekių ar paslaugų savybėmis gali būti skirtingas atsižvelgiant į tam tikras prekių ar paslaugų rūšis ar kategorijas, tačiau ekonominis vidutinio vartotojo elgesys paprastai siejamas su bendru įspūdžiu apie prekę ar paslaugą, jos savybes, kainą ir pan. Dėl nurodytų priežasčių teismas atkreipia dėmesį, kad vidutinio vartotojo sąvoka siejama su gautos informacijos suvokimu, o ne gebėjimu ją gauti, be to, tokios pareigos nustatymas turistui nepagrįstai apsunkina jo padėtį, iškreipia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei pažeidžia teisės aktų reikalavimus. Šioje byloje yra pagrindas ieškoves laikyti vidutinėmis vartotojomis, todėl yra pagrindas pripažinti, kad ieškovėms atsakovė nesuteikė visos apsisprendimą galėjusios nulemti informacijos (CPK 178, 185 straipsniai).

*Dėl ieškovių teisėtų lūkesčių įgyvendinimo*

CK 6.754 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta kelionių organizatoriaus pareiga vykdyti sutartį atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti, t. y. užtikrinti teikiamų turizmo paslaugų kokybę. Turizmo paslaugų kokybė turi būti vertinama pagal tai, ar suteiktos paslaugos atitinka protingus turistų lūkesčius, ar jie lieka patenkinti kelione. Nagrinėjamu atveju ieškovės įsigijo poilsinę kelionę, kurios metu apgyvendinimo paslauga turėjo būti suteikta ne mažesnės kaip keturių žvaigždučių kategorijos viešbutyje. Akivaizdu, kad vidutinis vartotojas, turintis nors minimalią keliavimo patirtį, tokiu atveju tikisi apsistoti viešbutyje, kuris atitinka šią kategoriją ne tik formaliai, bet ir realiai, be to, nepaisant pasirinkto viešbučio kategorijos, gyventi kambariuose, atitinkančiuose elementarius patogumo, higienos ir švaros reikalavimus. Atsakovės darbuotoja – liudytoja V. G. teismo posėdžio metu nurodė, kad ieškovių pasirinktas viešbutis yra senokas, kambariai buvo skirtingai nusidėvėję. Liudytoja teismo posėdžio metu atsakydama į teismo užduotą klausimą nurodė, kad pripažįsta, jog į bylą pateiktos ieškovių fotonuotraukos yra darytos „SBH Taro Beach“ kambaryje, į kurį atvykusios ieškovės buvo apgyvendintos. V. G. apie ieškovių nusiskundimus dėl kambario sužinojo iš kitų turistų ir pati atėjo apžiūrėti ieškovėms paskirto kambario. Liudytoja nurodė, kad kambaryje trūko švaros, kambarys buvo apdulkėjęs, tačiau ji pati paprašiusi viešbučio administracijos, jog kambarys būtų išvalytas ir šiuo klausimu pasidomėjusi vėliau bei buvusi informuota viešbučio personalo, kad kambarys yra išvalytas. Liudytoja teigia, kad ji kontaktavo su viešbučio personalu dėl kambarių pakeitimo ieškovėms ir su ieškovėmis bendravusi mandagiai bei dalykiškai. Pažymėtina, kad turizmo paslaugų kokybė turi būti vertinama pagal tai, ar suteiktos paslaugos atitinka protingus turistų lūkesčius, ar jie lieka patenkinti kelione. Byloje esantys rašytiniai įrodymai (ieškovių pateiktos į bylą foto nuotraukos, darytos viešbučio „SBH Taro Beach“ 317 kambaryje), ieškovių bei liudytojos V. G. paaiškinimai patvirtina ieškinyje nurodytas aplinkybes, kad ieškovėms suteikta apgyvendinimo paslauga viešbutyje „SBH Taro Beach“ neatitiko elementarių higienos ir švaros reikalavimų bei kokybės reikalavimų, kurių ieškovės, atsižvelgdamos į deklaruotą viešbučio keturių žvaigždučių kategoriją, bei ieškovėms suteiktą informaciją, tikėjosi gauti. Ieškovės nurodė, kad ieškovė L. Z. iš atsakovės kelionės paslaugų paketą pirko kaip dovaną mamai ieškovei R. Z. 70 metų proga, todėl abi patyrė moralinį nusivylimą, nes joms paskirti kambariai neatitiko 4 žvaigždučių kategorijos viešbučio būklės, nors už kelionės paketą buvo sumokėjusios pakankamai didelę kainą.

Kadangi ieškovės pirko iš anksto organizuotą turistinę kelionę ieškovės R. Z. jubiliejaus proga, o ne tik vienkartinio apgyvendinimo paslaugą, tai akivaizdu, kad ieškovėms apgyvendinimo paslaugos kokybė buvo itin svarbi ir turėjo esminę reikšmę apsisprendžiant dėl sutarties sudarymo. Taip pat pažymėtina ir tai, kad atsakovė UAB „Tez Tour“ yra verslininkė, teikianti turizmo paslaugas. CK 6.256 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad verslininko (CK 2.4 straipsnio 2 dalis) sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės. Verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką (rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams įvykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir panašiai). Paslaugos teikėjas, teikdamas paslaugas, visada gali pasitelkti trečiuosius asmenis, jeigu to nedraudžia sutartis, tačiau ir šiuo atveju už tinkamą sutarties įvykdymą klientui atsako paslaugų teikėjas (CK 6.717 straipsnio 3 dalis). Teismo posėdžio metu atsakovės atstovas nurodė, kad Turizmo paslaugų teikimo sutarties 6.2 punkte buvo numatyta pretenzijų pateikimo tvarka, kurią ieškovės pažeidė, t.y. ieškovės nepateikė kelionių organizatoriui raštiškos pretenzijos atvykus į viešbutį ir ieškovėms teigiant, kad atsakovės atstovė nesprendė kambarių pakeitimo klausimo. Ši sutarties sąlyga yra perkelta iš Turizmo įstatymo 6 straipsnio 7 dalies kur numatyta, kad pretenzijos dėl nesprendžiamų ar netinkamai sprendžiamų problemų turi būti pareikštos raštu. Teismo posėdžio metu ieškovės patvirtino, jog rašytinės pretenzijos atsakovei ar trečiajam asmeniui nepateikė, byloje nustatyta, kad atsakovės atstovei V. G. buvo pateikta žodinė pretenzija. Byloje nustatyta, jog ieškovės nesilaikė procedūrinių reikalavimų dėl pretenzijų pareiškimo, kadangi raštišką pretenziją atsakovei pateikė tik 2017 m. lapkričio 7 d. grįžusios iš kelionės, tačiau pažymėtina, kad procedūriniai pretenzijų pateikimo pažeidimai, nepašalina atsakovės atsakomybės dėl netinkamų paslaugų pagal turizmo sutartį teikimo ir nėra esminiai. Byloje esantys rašytiniai įrodymai (fotonuotraukos, ieškovės pateikta rašytinė pretenzija ir atsakovės atsakymas į ją) bei liudytojos V. G. teismo posėdžio metu duoti paaiškinimai patvirtina, kad apgyvendinimo paslauga viešbutyje „SBH Taro Beach“ ieškovėms buvo suteikta netinkamai ir neatitiko teisėtų ieškovių lūkesčių (CPK 178, 185 straipsniai), todėl atsakovei kaip kelionės organizatoriui kyla civilinė atsakomybė už netinkamą turizmo paslaugos kokybę (CK 6.747 straipsnio 2 dalis, 6.754 straipsnis, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis Nr. 3K-3-524/2004).

*Dėl neturtinės žalos atlyginimo (CK 6.754 straipsnio 5 dalies taikymo)*

Dėl atsakovės kaip kelionių organizatorės netinkamai įgyvendintos pareigos suteikti reikiamą informaciją bei užtikrinti ieškovių teisėtų lūkesčių įgyvendinimą ir teikiamų paslaugų kokybę ieškovės nurodo patyrusios neturinę žalą: pusę atostogų laiko ieškovės turėjo gyventi sanitarinių ir higienos reikalavimų neatitinkančiame kambaryje (ieškovėms kambarys buvo pakeistas tik ketvirtos atostogų dienos 14 val.), patyrė neigiamas emocijas ir išgyvenimus, be to, negavo reikiamos ir operatyvios pagalbos iš atsakovės atstovės Fuerteventuroje ir pačios turėjusios aiškintis su viešbučio darbuotojais dėl kambario pakeitimo. Ieškovei L. Z. dėl patirtų neigiamų emocijų teko vartoti kraujo spaudimą mažinančius vaistus, be to, neigiamus išgyvenimus patyrė ir ieškovė R. Z., kuri į kelionę vyko jubiliejaus proga, tikėdamasi gerai pailsėti. Ieškovėms suteiktų paslaugų kokybė neatitiko sumokėtos kainos. Dėl nurodytų priežasčių kiekviena iš ieškovių patirtos neturtinės žalos dydį prilygina vienos kelionės dydžio (1365 Eur) išlaidoms.

Neturtinės žalos dydis nustatomas vertinant pasekmes, žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį, kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus, tai yra įstatymas nenustato baigtinio neturtinės žalos vertinimo kriterijų sąrašo.

CK 6.754 straipsnio 5 dalyje įtvirtinta turisto teisė reikalauti atlyginti neturtinę žalą, jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, turisto pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo. Neturtinės žalos atlyginimo ginčo atveju paskirtis – teisingai kompensuoti patirtus neigiamus išgyvenimus, nepatogumus ir kt. Neturtinės žalos samprata, atlyginimo būdai, atvejai, žalos dydžio nustatymo kriterijai reglamentuojami CK 6.250 straipsnyje. Teismas, spręsdamas neturtinės žalos atlyginimo dydžio klausimą, turi vadovautis bendrąsias žalos atlyginimo sąlygas nustatančiomis teisės normomis, taip pat atsižvelgti į specifinius, tik šios kategorijos byloms būdingus kriterijus (CK 6.250 straipsnio 2 dalis). Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje išaiškinta, kad teismas, siekdamas nustatyti kuo teisingesnį konkrečiu atveju atlygintinos neturtinės žalos dydį, turi taikyti kuo daugiau šios žalos dydžio įvertinimo pinigais kriterijų. Teismo sprendime turi būti ne tik įvardyti kriterijai, kuriais remdamasis teismas nustato priteistiną konkrečiu atveju neturtinės žalos dydį, tačiau ir argumentuotai pagrįstas kiekvieno iš nurodytų kriterijų taikymas nagrinėjamos bylos faktinėms aplinkybėms, atskleista jo reikšmė bei įtaka, sprendžiant apie teisingą piniginės kompensacijos už neturtinių vertybių pažeidimą dydį konkrečioje situacijoje. Be to, sprendžiant dėl neturtinės žalos dydžio, kiekvienu konkrečiu atveju būtina vertinti kriterijų visumą, t. y. ir aplinkybes, dėl kurių neturtinės žalos dydis gali būti nustatytas didesnis, ir aplinkybes, dėl kurių šios žalos atlyginimo dydis gali būti mažesnis. Kiekvienu atveju teismo sprendime turi būti pateikti motyvuoti argumentai dėl to, kokiais kriterijais remdamasis teismas sprendžia, kad konkrečiu atveju neturtinė žala turi būti įvertinama būtent tokia pinigų suma (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008).

Pažymėtina, kad kasacinis teismas yra nurodęs, jog CK 6.754 straipsnio 5 dalyje nustatyta maksimali trigubos kelionės kainos dėl netinkamo turizmo paslaugų sutarties vykdymo atlygintinos neturtinės žalos riba, tačiau ši teisės norma negali būti aiškinama taip, kad neturtinės žalos dydžio nustatymo matas būtų kelionės kaina (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-201/2010). Neturtinės žalos dydis nustatomas įvertinant pinigais konkrečius asmens patirtus išgyvenimus, nepatogumus, kitus neturtinių vertybių pažeidimus.

Byloje nustatyta, kad ieškovės, jų reikalavimų ir teisėtų lūkesčių neatitinkančiame kambaryje praleido beveik pusę kelionės laiko, t.y. 3 naktis, nes vėliau kambarys buvo pakeistas ir ieškovės dėl nurodyto kambario pretenzijų nebereiškė. Į kelionę ieškovės vyko siekdamos pailsėti bei atšvęsti ieškovės R. Z. 70-ąjį jubiliejų, todėl ieškovių patirti išgyvenimai dėl joms suteikiamų paslaugų kokybės neatitikimo tikėtina sąlygojo neigiamus išgyvenimus, todėl vertinant nustatytas aplinkybes, dėl ieškovėms suteiktų paslaugų atitikties pagrįstiems ir protingiems turistų lūkesčiams, teismas konstatuoja, kad byloje nustatytų aplinkybių visuma yra pakankama pripažinti, jog egzistavo objektyvusis ir subjektyvusis neturtinės žalos kriterijai (CK 6.754 straipsnio 5 dalis). Atsakovė (kelionės organizatorius) neįvykdė CK 6.748 straipsnyje įtvirtintos pareigos teikti neklaidinančią įstatymų nustatytos formos ir turinio informaciją, nes neinformavo ieškovų, kad jų pasirinktame viešbutyje dalis kambarių yra nusidėvėję ir reikalauja atnaujinimo, todėl kai kurie viešbučio kambariai neatitinka aprašymo bei informaciniuose leidiniuose pateiktų nuotraukų. Ieškovės nurodė, kad atsakovės atstovė V.G. nepadėjo ieškovėms operatyviai pakeisti suteiktą kambarį, su ieškovėmis bendravo nepagarbiai, morališkai žemino, sakydama, kad jai ieškovių problemos ir ketinimas (neketinimas) naudotis atsakovės paslaugomis visiškai nerūpi. Ieškovės teigia, kad vietoj to, jog būtų poilsiavusios iki tol, kol kambarys joms buvo pakeistas į truputį geresnės kokybės numerį, jos turėjo nuolat vaikščioti į viešbučio registratūrą ir prašyti, kad joms būtų pakeistas kambarys ir tai truko beveik pusę kelionės laiko, t.y. 4 dienas. Teismo vertinimu, esant nurodytai situacijai, net jei atsakovės atstovė V.G. bendravo su ieškovėmis dalykiškai, dėl susiklosčiusių aplinkybių, jog ieškovėms kambarys buvo pakeistas tik 4 kelionės dieną, ir ieškovių patirto nusivylimo, ieškovės galėjo manyti, kad atsakovės atstovė su jomis bendrauja nepagarbiai. Byloje nėra pakankamai duomenų, leidžiančių daryti išvadą kieno prašymu/iniciatyva ieškovėms buvo pakeistas kambarys (CPK 178, 185 straipsniai). Iš į bylą pateiktos atsakovės „Tez Tour“ pažymos apie ieškovių įsigyto kelionės paketo išskaidymą, nustatyta, kad apgyvendinimo paslaugos viešbutyje sudarė tik dalį, t.y. - 896 Eur kelionės kainos. Dėl likusių atsakovės suteiktų paslaugų: skrydžio bei pervežimo paslaugų ieškovės pretenzijų nepareiškė. Taigi, nors ieškovės turėjo pagrįstų lūkesčių tikėtis gauti aukštesnio lygio kelionės organizatoriaus pagal sutartį nurodytas paslaugas, tačiau dalis jų buvo suteikta nekokybiškai, todėl ieškovės patyrė neigiamus išgyvenimus. Vertinant dėl netinkamų apgyvendinimo paslaugų patirtą žalą svarbu atsižvelgti į tai, kad nurodytos aplinkybės tęsėsi pusę kelionės laiko, ir vietoj to, kad poilsiauti ieškovės buvo priverstos aiškintis situaciją dėl kambario pakeitimo. Tokiu būdu buvo sutrikdytas ieškovių poilsis, nukentėjo kelionės įspūdžių kokybė, pagrįsti jų lūkesčiai kokybiškai pailsėti, jos patyrė nepatogumų dėl atsakovės suteiktų apgyvendinimo paslaugų, išgyveno neigiamas emocijas. Nurodytos kelionės aplinkybės, sudaro teisinį pagrindą konstatuoti, kad kiekvienai iš ieškovų buvo padaryta neturtinė žala, kurią atlyginti turi atsakovė, kaip kelionės organizatoriaus. Vertinant atsakovės kaltės kriterijų, nustatyta kad kaltė pasireiškė neatsargumu, atsakovei elgiantis nepakankamai rūpestingai ir atidžiai. Atsižvelgiant į aptartas aplinkybes, teismas sprendžia, kad kiekvienos iš ieškovių patirta neturtinė žala, atsižvelgiant į kompensacinę neturtinės žalos atlyginimo paskirtį, ginamų vertybių specifiką, pažeidimo sunkumą, teisminę praktiką bei visą ieškovėms suteiktų paslaugų kainą, sudaro 500 Eur kiekvienai. Teismo vertinimu nurodyta suma atitinka proporcingumo ir ekonomiškumo bei teisėtų lūkesčių principus ir yra pakankama ieškovių patirtai neturtinei žalai kompensuoti. Be to, priteista neturtinė žala nesiekia vienos kelionės kainos; tai atitinka suformuotą teismų praktiką (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. Nr. 3K-3-201/2010).

*Dėl procesinių palūkanų priteisimo*

[CK](http://www.infolex.lt/ta/12755) [6.37](http://www.infolex.lt/tp/81009" \l "#" \o "Palūkanos pagal prievoles" \t "_blank) straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad skolininkas taip pat privalo mokėti įstatymų nustatyto dydžio palūkanas už priteistą sumą nuo bylos iškėlimo teisme iki teismo sprendimo visiško įvykdymo. Skolininko prievolė mokėti palūkanas už priteistą sumą nuo bylos iškėlimo momento iki teismo sprendimo įvykdymo atsiranda iš įstatymo. Šios procesinės palūkanos tampa skolininko vykdytinos prievolės dalimi ir turi būti skaičiuojamos visais atvejais, kai pareikštas reikalavimas jas priteisti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. rugsėjo 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-342/2007). Terminą įvykdyti piniginę prievolę praleidęs atsakovas privalo mokėti 5 procentų dydžio metines palūkanas už sumą, kurią sumokėti praleistas terminas (CK 6.210 straipsnio 1 dalis). Todėl kiekvienai ieškovei iš atsakovės priteistinos 5 procentų dydžio palūkanos už priteistą sumą - 500 Eur nuo bylos iškėlimo teisme dienos - 2017 m. vasario 7 d. iki teismo sprendimo visiško įvykdymo (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.37 straipsnio 2 dalis).

*Dėl bylinėjimosi išlaidų priteisimo*

Vadovaujantis CPK 93 straipsnio 2 dalimi, jeigu ieškinys patenkintas iš dalies, bylinėjimosi išlaidos priteisiamos ieškovui proporcingai teismo patenkintų reikalavimų daliai, o atsakovui – proporcingai teismo atmestų reikalavimų daliai.

Ieškovė L. Z. pateikė rašytinius įrodymus, kad sumokėjo 31 Eur žyminio mokesčio bei patyrė 400 Eur bylinėjimosi išlaidų advokato pagalbai apmokėti taip pat prašo teismo priteisti kelionių į teismo posėdžius 2017 m. spalio 24 d. - 283,03 Eur bei 2018 m. sausio 4 d. - 214,96 Eur ir 71,40 Eur išlaidas, 90 Eur už vertimo išlaidas bei 824,52 Eur už dėl atvykimą į teismo posėdžius nedirbtas 6 darbo dienas negautą atlygį už darbą (po 137,42 Eur į dieną), iš viso ieškovė prašo priteisti iš atsakovės 1914,91 Eur bylinėjimosi išlaidų. Kadangi ieškovių reikalavimas dėl neturtinės žalos priteisimo yra patenkintas iš dalies, tai yra už reikalavimus, kurių suma yra 500 Eur, už nurodyto dydžio reikalavimą yra mokėtinas ne mažesnis kaip 15 Eur žyminis mokestis, todėl iš atsakovės ieškovėms priteistina po 15 Eur bylinėjimosi išlaidų už mokėtiną žyminį mokestį (CPK 80 straipsnio 1 dalies 1 punktas, 7 dalis). Atsižvelgiant į tai, kad ieškinys tenkintinas iš dalies (36,63 procentų abiejų atsakovių atžvilgiu), iš atsakovės ieškovėms priteistinos bylinėjimosi išlaidos proporcingai ieškovių tenkintų reikalavimų daliai. Pažymėtina, kad 2017 m. spalio 24 d. vykusios parengiamojo teismo posėdžio data iš anksto buvo derinta su ieškovių atstovu, kuris 2017 m. liepos 14 d. vykusiame parengiamajame teismo posėdyje nurodė, kad ieškovė L. Z. 2017 m. spalio mėnesį atostogaus ir galės dalyvauti teismo posėdžiuose, taip pat byloje buvo pateiktas ieškovės darbdavio raštas apie ieškovei 2017 m. spalio 17 d. – 2017 m. lapkričio 15 d. suteiktinas atostogas, (I t., e. b. l. 167) ir tik vėliau į bylą buvo pateiktas naujas darbdavio paaiškinimas, kad nuo 2017 m. spalio 16 d. iki 2017 m. lapkričio 14 d. imtinai ieškovei buvo suteiktos nemokamos atostogos (II t., e. b .l. 42), teismas laiko, kad bet kuriuo atveju ieškovės atostogos nuo 2017 m. spalio 16 d. iki 2017 m. lapkričio 14 d. buvo suplanuotos iš anksto ir antrojo parengiamojo teismo posėdžio data buvo derinama ieškovės atstovui žinant nurodytą informaciją, o ieškovė pateikiami lėktuvo skrydžio laikai 2017 m. spalio 16 d. iki 2017 m. lapkričio 14 d. patvirtina, kad ji buvo atvykusi į Lietuvos Respubliką. Dėl nurodytų priežasčių teismas 2017 m. spalio 24 d. ieškovės atvykimo į teismo posėdį išlaidas 283,03 Eur pripažįsta nepagrįstomis (CPK 88 straipsnio 1 dalies 10 punktas). Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad pagal teismui pateiktus rašytinius įrodymus, ieškovei L. Z. buvo suteiktos nemokamos atostogos dėl atvykimo į teismo posėdį 2018 m. sausio 2 d. - sausio 6 d., tai yra 5, o ne 6 dienoms kaip nurodo ieškovė, todėl ieškovės L. Z. patirtų išlaidų bendra suma yra mažintina iš jos atimant teismo nepagrįstomis pripažintas bylinėjimosi išlaidas (283,03 Eur už atvykimą į 2017 m. spalio 24 d. parengiamąjį teismo posėdį, taip pat 137,42 Eur už vieną nedarbo dieną), tokiu būdu, teismo vertinimu, ieškovės L. Z. bylinėjimosi išlaidas sudaro 1494,46 Eur suma. Kadangi ieškinys tenkintinas iš dalies, ieškovei L. Z. iš atsakovės UAB „Tez Tour“ priteistina patenkintai ieškinio reikalavimų daliai (36,63 procentų) prilyginta bylinėjimosi išlaidų dalis nuo 1494,46 Eur, t.y. - 547,42 Eur. Ieškovė R. Z. byloje pateikė duomenis, jog ji sumokėjo 31 Eur žyminio mokesčio bei patyrė 400 Eur bylinėjimosi išlaidų advokato pagalbai apmokėti. Ieškovei R. Z. taip pat atitinkamai priteistina patenkintai ieškinio reikalavimų daliai (36,63 procentų) prilyginta bylinėjimosi išlaidų dalis nuo 400 Eur, t.y. 146,52 Eur. Atsakovė UAB „Tez Tour“ pateikė, duomenis, kad patyrė 726 Eur bylinėjimosi išlaidų, todėl jai iš ieškovių priteistinos bylinėjimosi išlaidos, kurių dydis lygus atmestiems ieškovės reikalavimams (63,37 procentų), t.y. 726 Eur x 63,37 proc = 460,07 Eur, kurios iš ieškovių priteistinos lygiomis dalimis, t.y. po 230,04 Eur (CPK 93 straipsnio 2 dalis). Tretysis asmuo duomenų apie patirtas bylinėjimosi išlaidas nepateikė.

Vadovaudamasis Civilinio proceso kodekso 93, 150, 259, 260, 268, 269, 270 straipsniais, teismas

n u s p r e n d ž i a :

ieškinį tenkinti iš dalies.

Priteisti iš atsakovės uždarosios akcinės bendrovės „Tez Tour“ 500 Eur (penkis šimtus eurų) neturtinės žalos atlygino, 5 procentus metinių palūkanų už priteistą 500 Eur sumą nuo civilinės bylos iškėlimo teisme 2017 m. vasario 7 d. iki teismo sprendimo visiško įvykdymo ir 562,42 Eur (penkis šimtus šešiasdešimt du eurus 42 centų), bylinėjimosi išlaidų ieškovės L. Z. naudai.

Priteisti iš atsakovės uždarosios akcinės bendrovės „Tez Tour“ 500 Eur (penkis šimtus eurų) neturtinės žalos atlygino, 5 procentus metinių palūkanų už priteistą 500 Eur sumą nuo civilinės bylos iškėlimo teisme 2017 m. vasario 7 d. iki teismo sprendimo visiško įvykdymo ir 161,52 Eur (vieną šimtą šesiasdešimt vieną eurą 52 centus), bylinėjimosi išlaidų ieškovės R. Z. naudai.

Priteisti iš ieškovių L. Z. ir R. Z. po 230,04 Eur (du šimtus trisdešimt eurų 04 centus) bylinėjimosi išlaidų atsakovės uždarosios akcinės bendrovės „Tez Tour“ naudai.

Kitoje dalyje ieškinį atmesti.

Sprendimas per 30 dienų nuo šio sprendimo priėmimo dienos gali būti skundžiamas apeliaciniu skundu Klaipėdos apygardos teismui per Klaipėdos apylinkės teismo Klaipėdos miesto rūmus.

Teisėja Rūta Zubrickaitė