

## **Informacinis pranešimas oro transporto keleiviams**

### **Informacinis pranešimas apie atitinkamą ES vartotojų apsaugos, rinkodaros ir duomenų apsaugos teisę, taikytiną su Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 dėl oro transporto keleivių teisių susijusiai reikalavimų agentūrų veiklai**

Šio pranešimo tikslas – suteikti keleiviams tam tikros informacijos apie ES teisinį pagrindą, taikomą reikalavimų agentūrų veiklai oro transporto keleivių teisių srityje.

Šiame dokumente reikalavimų agentūra – tai įmonė, kuri visuomenei teikia reikalavimų atlyginti žalą pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004<sup>1</sup> (toliau – reglamentas) tvarkymo paslaugas. Šis pranešimas taip pat skirtas kaip reikalavimų agentūros veikiantiems advokatams ir (arba) teisininkams.

Keleiviai visada turėtų kreiptis į skrydį vykdančią vežėją, prieš nusprenddami dėl kitų priemonių savo teisėms ginti. Keleiviams primenama, kad pagal reglamento 16 straipsnį nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, kaip valstybės valdžios institucijos, yra atsakingos už tai, kad būtų užtikrinamas visų reglamento nuostatų paisymas, ir kad alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) procedūros<sup>2</sup> taip pat gali padėti rasti abiem pusėms priimtina privatinės teisės ginčų tarp keleivių ir skrydžius vykdančių oro vežėjų sprendimą. Abiejų rūšių procedūros yra įtvirtintos galiojančiuose ES teisės aktuose ir jomis gali naudotis keleiviai siekdami užtikrinti, kad būtų paisoma jų teisių ir kad jie gautų jiems priklausančią kompensaciją.

Kaip nurodyta Komisijos aiškinamųjų gairių dėl Reglamento (EB) Nr. 261/2004<sup>3</sup> 7.1 skirsnyje, keleivis turi teisę nuspręsti, ar nori, kad jam atstovautų kitas asmuo ar subjektas, ar ne. Tačiau Komisijai buvo pranešta apie keletą įtarimų dėl neteisingos kai kurių reikalavimų agentūrų praktikos ir netinkamo elgesio.

<sup>1</sup> 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantys Reglamentą (EEB) Nr. 295/91 (OL L 46, 2004 2 17, p. 1).

<sup>2</sup> ES gyvenantys keleiviai gali pateikti nagrinėti pagal AGS procedūrą savo sutartinius ginčus su oro vežėju, vykdančiu skrydžius ES teritorijoje ir dalyvaujančiu AGS sistemoje. 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB, OL L 165, 2013 6 18, p. 63.

<sup>3</sup> Komisijos pranešimas „Reglamento (EB) Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, ir Reglamento (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju su pakeitimais, padarytais Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 889/2002, aiškinamosios gairės“ (2016/C 214/04), 2016 6 15. (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615%2801%29&from=LT>)

Visų pirma kompetentingos nacionalinės institucijos kiekvienu konkrečiu atveju turi įvertinti galimus šių taisyklių pažeidimus atsižvelgdamos į visas svarbias aplinkybes. Komisijos pareiga – užtikrinti, kad valstybės narės prižiūrėtų susijusių šalių, įskaitant reikalavimų agentūras, veiklą, siekdamas patikrinti, ar jų veikla vykdoma laikantis galiojančių ES taisyklių dėl vartotojų apsaugos, rinkodaros ir duomenų apsaugos teisės aktų<sup>4</sup>.

Siekdama apsaugoti keleivius ir padėti jiems priimti informacija pagrįstą sprendimą dėl reikalavimų atlyginti žalą nagrinėjimo pagal reglamentą, Komisija šiame informaciniame pranešime norėtų akcentuoti kai kuriuos pagrindinius teisinius reikalavimų agentūrų įpareigojimus, į kuriuos keleiviai turėtų atkreipti ypatingą dėmesį.

Šis pranešimas nedaro poveikio kitiems reikalavimų agentūroms pagal nacionalinę teisę nustatytiems įpareigojimams.

**1 – reikalavimų agentūros turi aiškiai nurodyti savo paslaugų kainą, t. y. savo interneto svetainėje nurodyti pradinę kainą, kurią sudaro visi taikomi mokesčiai.**

Pagal ES vartotojų ir rinkodaros teisę prekyautojai gali laisvai nustatyti savo produktų kainas, jeigu jie tinkamai informuoja vartotojus apie bendras sąnaudas ir apie tai, kaip šios sąnaudos apskaičiuojamos.

Informacija apie kainą turėtų būti aiškiai nurodyta, sutarties trukmė ir vartotojų pareigos turi būti nurodomos aiškiai ir nedviprasmiškai ir turi neklaidinti; prekybininkai turi aiškiai nurodyti visą (galutinę) kainą (įskaitant mokesčius). Šių taisyklių pažeidimai gali būti laikomi nesąžiningais pagal ES teisę su sąlyga, kad dėl tokios praktikos vidutinis vartotojas galėtų priimti sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.

Įmonėms skirtos reklamos atveju, pavyzdžiui, kai reikalavimų agentūros reklamuoja savo paslaugas įmonėms (keleiviams, skraidantiems dėl profesinių priežasčių), draudžiama bet kokia reklama, kuri koku nors būdu, įskaitant pristatymą, gali klaidinti asmenis, kuriems ji skirta, iškreipti jų ekonominį elgesį arba taip pakenkti konkurentų interesams.

---

<sup>4</sup> 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 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 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“) (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).

2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64).

2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/114/EB dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos (kodifikuota redakcija) (OL L 376, 2006 12 27, p. 21), 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (OL L 281, 1995 11 23, p. 31), 2002 m. liepos 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/58/EB dėl asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos elektroninių ryšių sektoriuje (OL L 201, 2002 7 1, p. 37) ir 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (OL L 119, 2016 5 4, p. 1).

## **2 – reikalavimų agentūroms turi būti suteikta galimybė pateikti aiškų įgaliojimą**

Remiantis bendru teisės principu, kiekvienas keleivis turi teisę nuspręsti, ar nori, kad teisme ar vykdamas ikiteisminį civilinį bylinėjimąsi pagal taikytinus nacionalinės teisės aktus jam atstovautų kitas asmuo ar subjektas. Jei prašoma, reikalavimų agentūros turėtų pateikti pasirašytą įgaliojimą kartu su asmens tapatybės dokumento arba paso (skirto parašui patikrinti) kopija.

## **3 – reikalavimų agentūros neturėtų nuolat vykdyti nepageidaujamos tiesioginės telerinkodaros**

Tai gali būti viena iš 31 veiklos rūšių, įtrauktų į Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos juodąjį sąrašą (t. y. veikla, kuri **bet kokiomis aplinkybėmis** laikoma nesąžininga, neatliekant konkretaus atvejo vertinimo pagal kitas direktyvos nuostatas). Konkrečiau, direktyvos I priedo 26 punkte draudžiamas „*atkaklus ir nepageidaujamas raginimas telefonu, faksu, elektroniniu paštu ar kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, išskyrus toms aplinkybėmis ir tiek, kiek tai leidžiama pagal nacionalinę teisę siekiant užtikrinti sutartinės prievolės vykdymą*“.

Be to, pagal E. privatumo direktyvos 13 straipsnį, reikia gauti išankstinį sutikimą, kad būtų galima naudoti automatinio skambinimo sistemas, faksą ar elektroninį pašta tiesioginės rinkodaros tikslais. Neautomatizuoti skambučiai tiesioginės rinkodaros tikslais draudžiami, jei nėra gautas atitinkamų abonentų ar naudotojų sutikimas arba jei skambinama abonentams ar naudotojams, kurie nepageidauja tokių skambučių. Pasirinkimas tarp šių galimybių turi būti nustatytas nacionalinės teisės aktais, atsižvelgiant į tai, kad abi galimybės abonentui ar naudotojui turi būti nemokamos.

## **4 – Asmens duomenų perdavimas**

Bilietai pardavėjai, kelionių operatoriai, kelionių agentai (įskaitant internetines kelionių agentūras) ir bet kuri trečioji šalis, turinti prieigą prie keleivių duomenų, nebūdami vežimo sutarties šalimi, neturėtų perduoti asmens duomenų reikalavimų agentūrai, išskyrus atvejus, kai tai daryti leidžia taikytina teisė arba tai konkrečiai leidžia keleivis, su kuriuo jie yra susiję.

Bilietai pardavėjai, kelionių operatoriai, kelionių agentai (įskaitant internetines kelionių agentūras) ir bet kuri trečioji šalis, tvarkantys asmens duomenis ES, turi laikytis ES duomenų apsaugos taisyklių. Tai reiškia, kad asmens duomenys „[renkami] įvardintais, aiškiai apibrėžtais ir teisėtais tikslais“ ir kad jie „po to tvarkomi su tais tikslais suderintais būdais“. Asmenys ar organizacijos, kurie renka ir tvarko asmens duomenis, turi apsaugoti juos nuo netinkamo naudojimo ir privalo paisyti ES teisės aktais užtikrinamų asmenų teisių, susijusių su asmens duomenimis.