Išrašas

LIETUVOS RESPUBLIKOS KONKURENCIJOS TARYBA

NUTARIMAS
NUSTATYTI REGLAMENTO (ES) 2019/1150 3 STRAIPSNIO 1 DALIES A PUNKTO PAŽEIDIMĄ TREATWELL LT, UAB

2026 m. rugsėjo 15 d. Nr. 1S-104 (2026)
Vilnius

TURINYS

Santrauka 2

1. Treatwell LT, UAB, atžvilgiu taikomas Reglamentas (ES) 2019/1150 ir Lietuvos Respublikos internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymas 4

2. Sąlygų 4.1 a punkto (iii) papunktis nėra surašytas paprastai ir suprantamai 5

3. Tyrimas dėl Sąlygų 4.1 a punkto keitimo neatitinka Konkurencijos tarybos Veiklos prioriteto 10

4. Tyrimas dėl Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintų Sąlygų neatitinka Konkurencijos tarybos Veiklos prioriteto 12

5. Baudos ir kitos poveikio priemonės 16

Santrauka

Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba 2026 m. sausio 20 d. pradėjo tyrimą dėl Treatwell LT, UAB, (toliau taip pat – Bendrovė) veiksmų atitikties 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo (toliau – Reglamentas (ES) 2019/1150) reikalavimams (toliau – Tyrimas). Tyrimas pradėtas gavus UAB „2 lėlės“ pareiškimą ir kilus įtarimų, kad Treatwell LT, UAB, taikomos „Verslo bendradarbiavimo sąlygos“ (toliau – Sąlygos)[1] neatitinka Reglamento (ES) 2019/1150 reikalavimų.

Atlikusi Tyrimą, Konkurencijos taryba nustatė, kad Treatwell LT, UAB, Sąlygų 4.1 a punkto (i) papunktis, nustatantis komisinio mokesčio taikymą už naujų vartotojų atšauktus vizitus, nebuvo surašytas paprastai ir suprantamai. Sąlygose nebuvo aiškiai nurodyta, kokiais kriterijais ir kokiomis aplinkybėmis Bendrovė sprendžia, kad verslo klientas galimai piktnaudžiauja platforma, kada jam gali būti taikomas komisinis mokestis už vartotojų atšauktus vizitus, taip pat kokiais atvejais toks mokestis gali būti panaikinamas. Tyrimo metu taip pat nustatyta, kad nors Bendrovė vėliau pakoregavo šį Sąlygų punktą, Sąlygose ir toliau nebuvo pakankamai aiškiai atskleisti pagrindiniai kriterijai, pagal kuriuos sprendžiama dėl komisinio mokesčio taikymo ir panaikinimo, ir šių kriterijų vertinimas.

Konkurencijos taryba pripažino, kad Treatwell LT, UAB, pažeidė Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies a punkto reikalavimus, nes Sąlygų 4.1 a punkto (i) papunktis, o po punkto pakeitimo – 4.1 a punkto (iii) papunktis, nustatantis komisinio mokesčio taikymą už naujų vartotojų atšauktus vizitus, nėra surašytas paprastai ir suprantamai, todėl pagal Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 3 dalį yra niekinis ir negaliojantis.

Tyrimas dėl Treatwell LT, UAB, Sąlygų 4.1 a punkto pakeitimo ir kitų Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintų Sąlygų punktų atitikties Reglamento (ES) 2019/1150 reikalavimams buvo nutrauktas pripažinus, kad tolesnis Tyrimo vykdymas neatitiktų Konkurencijos tarybos Veiklos prioriteto.

[1] Informacija prieinama internete adresu: https://www.treatwell.lt/info/partneriu-nuotatos-ir-salygos/.

Konkurencijos taryba, 2026 m. liepos 14 d. posėdyje[2] išklausiusi Treatwell LT, UAB, paaiškinimus dėl Tyrimo išvadų[3] ir įvertinusi Tyrimo metu surinktą medžiagą, išnagrinėjo klausimą dėl Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 ir 2 dalių, 5 straipsnio 1, 3 ir 5 dalių ir 9 straipsnio 1 ir 2 dalių pažeidimo ir nustatė:

(1) Konkurencijos taryba 2025 m. lapkričio 24 d. gavo UAB „2 lėlės“ (toliau – Pareiškėja), kuri valdo grožio saloną *„Carol beauty Line“* ir naudojasi Treatwell LT, UAB, internetinėmis tarpininkavimo paslaugomis , pareiškimą[4] dėl Bendrovės galimai nesąžiningų veiksmų.

(2) Konkurencijos taryba, atsižvelgdama į Pareiškėjos nurodytas aplinkybes, turėjo pagrindo įtarti, kad Sąlygų 4.1 a punktas galimai pažeidė Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies a punktą, nes nei šiame punkte, nei kituose Sąlygų punktuose nebuvo paaiškinta, kas laikoma Sąlygų 4.1 a punkto (i) papunktyje apibrėžtu „pagrįstu įtarimu“ dėl verslo kliento bandymo išvengti naujo kliento komisinio mokesčio ar kitų mokesčių mokėjimo, kokiais atvejais Bendrovė nusprendžia taikyti naujo kliento komisinį mokestį už atšauktus ar neįvykusius vizitus ir kaip pasirenkami verslo klientai, kuriems toks mokestis pradedamas taikyti. Be to, kadangi informaciją apie Sąlygų 4.1 a punkto taikymą (90 dienų rezultatų stebėjimo laikotarpį, galimybę panaikinti papildomų priemonių taikymą, jei rodikliai mėnesio pabaigoje pagerėtų) Treatwell LT, UAB, pateikė tik 2025 m. spalio 20 d. Pareiškėjai išsiųstame pranešime, Konkurencijos taryba turėjo pagrindo įtarti, kad Treatwell LT, UAB, pakeitė Sąlygų 4.1 a punktą, apie tokį pakeitimą Pareiškėjos neinformavusi prieš 15 dienų, todėl galimai pažeidė Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 2 dalį.

(3) Konkurencijos taryba, atlikusi Sąlygų patikrinimą savo iniciatyva, taip pat turėjo pagrindo įtarti, kad:

   (a) Sąlygų 4.2 c („Atsakymai“), 6.4 („Mokėjimų vengimas“) bei 10.6 („Išlikusios Sąlygos“) punktai galimai pažeidė Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies a punktą, nes šios nuostatos nebuvo surašytos paprastai ir suprantamai;

   (b) Sąlygų 10.2 punktas („Nutraukimas dėl patogumo“) galimai pažeidė Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies c punktą, nes nei šioje nuostatoje, nei kitose Sąlygų nuostatose nebuvo nurodoma informacija apie priežastis, dėl kurių gali būti visiškai ar iš dalies nutrauktas internetinių tarpininkavimo paslaugų teikimas;

   (c) Sąlygų 4.2 a punktas („Atsiliepimai ir reitingai“) galimai pažeidė Reglamento (ES) 2019/1150 5 straipsnio 1, 3 ir 5 dalis, nes šiame punkte nebuvo nurodyta reitingavimo parametrų santykinė svarba; ir

   (d) galimai buvo pažeistos Reglamento (ES) 2019/1150 9 straipsnio 1 ir 2 dalys, nes Sąlygose Bendrovė nepateikė verslo klientų techninių ir sutartinių galimybių gauti bet kokius asmens duomenis ar kitus duomenis arba ir vienus, ir kitus duomenis, kuriuos verslo klientai arba vartotojai pateikia naudojimosi Bendrovės internetinėmis tarpininkavimo paslaugomis tikslais arba kurie sukuriami teikiant Bendrovei internetines tarpininkavimo paslaugas, aprašymo arba aprašymo, kad tokių galimybių nėra.

(4) Konkurencijos taryba, įvertinusi Pareiškėjos argumentus ir savo iniciatyva atlikto Sąlygų patikrinimo rezultatus, 2026 m. sausio 20 d. raštu[5] pradėjo tyrimą dėl Treatwell LT, UAB, galimo Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 ir 2 dalių, 5 straipsnio 1, 3 ir 5 dalių ir 9 straipsnio 1 ir 2 dalių pažeidimo.

---

[2] Konkurencijos tarybos 2026 m. liepos 14 d. išklausymo posėdžio protokolas (Bylos 2 tomas, 146–187 lapai).
[3] Bylos 2 tomas, 110–127 lapai; 3 tomas, 73–91 lapai (konf.).
[4] Bylos 1 tomas, 1–19 lapai.
[5] Bylos 1 tomas, 115–119 lapai.

1. Treatwell LT, UAB, atžvilgiu taikomas Reglamentas (ES) 2019/1150 ir Lietuvos Respublikos internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymas

(5) Europos Sąjungos valstybėse narėse, įskaitant Lietuvoje, nuo 2020 m. liepos 12 d. taikomas Reglamentas (ES) 2019/1150, kurio tikslas – prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo nustatant taisykles, kuriomis siekiama užtikrinti, kad internetinių tarpininkavimo paslaugų verslo klientams ir bendrovių interneto svetainių naudotojams interneto paieškos sistemų atžvilgiu būtų užtikrinamas atitinkamas skaidrumas, sąžiningumas ir veiksmingos teisių gynimo galimybės[6].

(6) Siekiant užtikrinti tinkamą ir veiksmingą Reglamento (ES) 2019/1150 vykdymą Lietuvoje, 2024 m. birželio 27 d. buvo priimtas Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymas, kuris nustato procedūrinius reikalavimus Reglamento (ES) 2019/1150 įgyvendinimui. Šis įstatymas taikomas internetinėms tarpininkavimo paslaugoms ir interneto paieškos sistemoms, teikiamoms arba siūlomoms teikti atitinkamai verslo klientams ir bendrovių interneto svetainių naudotojams, kurių įsisteigimo arba gyvenamoji vieta yra Lietuvos Respublikoje ir kurie, naudodamiesi tomis internetinėmis tarpininkavimo paslaugomis arba interneto paieškos sistemomis, siūlo prekes arba paslaugas Lietuvos Respublikoje esantiems vartotojams, neatsižvelgiant į tų paslaugų teikėjų įsisteigimo ar gyvenamąją vietą[7].

(7) Treatwell LT, UAB, teikia užsakymo (rezervacijos) platformos paslaugas verslo klientams (partneriams). Šioje platformoje vartotojai gali užsisakyti platformoje nurodytų verslo klientų (grožio salonų, SPA, kirpyklų ir pan.) paslaugas. Verslo klientas, norėdamas naudotis Bendrovės paslaugomis, pasirašo su Bendrove Sąlygas[8], sudaro specialią bendradarbiavimo sutartį bei moka Bendrovei komisinius mokesčius[9].

(8) Verslo klientas skiria Bendrovę savo atstovu (tarpininku) užsakymams su vartotojais sudaryti ir mokėjimams surinkti bei apdoroti, tačiau verslo klientas toliau yra atsakingas ir įsipareigoja vartotojams teikti savo paslaugas[10]. Bendrovė, teikdama informaciją Konkurencijos tarybai 2025 m. rugpjūčio 18 d. – 2025 m. rugsėjo 1 d. vykdyto planinio patikrinimo metu, patvirtino, kad remiantis sutartiniais santykiais, teikia verslo klientams informacinės visuomenės paslaugas, kuriomis siekiama sudaryti sąlygas tiesioginiams verslo klientų ir vartotojų tarpusavio sandoriams, neatsižvelgiant į tai, kur tie tiesioginiai sandoriai galiausiai sudaromi[11].

(9) Tyrimo metu surinkta informacija patvirtina, kad Bendrovės atžvilgiu taikomi Reglamento (ES) 2019/1150 reikalavimai, nes Bendrovė verslo klientams teikia internetines tarpininkavimo paslaugas, kurios atitinka visus Reglamento (ES) 2019/1150 2 straipsnio 2 punkte nurodytus reikalavimus:

---

[6] Reglamento (ES) 2019/1150 1 straipsnio 1 dalis.
[7] Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 1 straipsnio 3 dalis.
[8] Informacija prieinama internete adresu: https://www.treatwell.lt/info/partneriu-nuotatos-ir-salygos/.
[9] Sąlygų 1.2 punkte nurodoma: „*Esate salonas, SPA, kirpykla, patvirtintas individualus prekybininkas ar kita patvirtinta vieta (toliau – „Salonas“), kuris pasirašo šias Sąlygas su „Treatwell“, kad galėtumėte naudotis mūsų Paslaugomis*“; Sąlygų 1.4 punkte nurodoma: „*Šias Sąlygas sudaro šios Verslo bendradarbiavimo sąlygos, speciali bendradarbiavimo sutartis, dėl kurios su jumis susitarėme atskirai ir kurioje išdėstyti jūsų įsigytų paslaugų ypatumai (Speciali bendradarbiavimo sutartis), ir kitos aiškiai į jas įtrauktos ar paminėtos sąlygos*“; Sąlygų 4.1 a punkte nurodoma: „*Komisiniai mokesčiai – Komisiniai mokesčiai – tai suma, kurią mums mokate už naują užsakymą*“.
[10] Sąlygų 11.1 punkte nurodoma: „*Veikiame kaip jūsų atstovas. Jūs mus skiriate savo atstovu, kad sudarytume Užsakymus su Klientais ir jūsų vardu surinktume bei apdorotume mokėjimus. Jūs ir toliau esate visiškai atsakingi ir įsipareigojate Klientams teikti savo paslaugas*“.
[11] Bylos 1 tomas, 153 lapas.

(a) tai yra informacinės visuomenės paslaugos, t. y. paprastai už atlygį, per atstumą, elektroninėmis priemonėmis ir paslaugos gavėjo prašymu teikiamos paslaugos. Tyrimo metu nustatyta, kad Bendrovė teikia verslo klientams užsakymo (rezervavimo) platformos paslaugas, už kurias verslo klientai moka Bendrovei komisinius mokesčius.

(b) teikiamos paslaugos leidžia verslo klientams siūlyti prekes arba paslaugas vartotojams siekiant sudaryti sąlygas tų verslo klientų ir vartotojų tiesioginiams tarpusavio sandoriams, neatsižvelgiant į tai, kur tie sandoriai galiausiai sudaromi. Tyrimo metu nustatyta, kad *www.treatwell.lt* užsakymo platformoje ir programėlėje vartotojams siūlomos Bendrovės verslo klientų (grožio salonų, SPA, kirpyklų ir pan.) paslaugos.

(c) paslaugos teikiamos verslo klientams remiantis sutartiniais santykiais tarp tų paslaugų teikėjo ir verslo klientų, kurie vartotojams siūlo prekes ar paslaugas. Nustatyta, kad verslo klientas pasirašo Sąlygas su Bendrove, kad galėtų naudotis Bendrovės paslaugomis, bei sudaro specialią bendradarbiavimo sutartį.

(10) Taip pat Tyrimo metu nustatyta, kad Pareiškėja yra Lietuvoje įsisteigęs verslo klientas, kuris naudojasi Treatwell LT, UAB, internetinėmis tarpininkavimo paslaugomis ir savo paslaugas siūlo Lietuvos Respublikoje esantiems vartotojams. Tai, kad Bendrovė savo paslaugas teikia Lietuvoje įsisteigusiems verslo klientams, kurie savo paslaugas siūlo Lietuvoje esantiems vartotojams, patvirtina ir Tyrimo metu Bendrovės teikta informacija apie Lietuvos verslo klientams taikomą komisinį mokestį[12]. Atsižvelgiant į tai, Treatwell LT, UAB, atžvilgiu taikomas Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymas.

2. Sąlygų 4.1 a punkto (iii) papunktis nėra surašytas paprastai ir suprantamai

(11) Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies a punkte numatyta, kad internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjai užtikrina, kad jų sąlygos būtų surašytos paprastai ir suprantamai.

(12) Reglamento (ES) 2019/1150 preambulės 15 punkte paaiškinama, kad sąlygos neturėtų būti laikomos surašytos paprastai ir suprantamai, jeigu jos neapibrėžtos, nekonkrečios arba jeigu joms trūksta išsamumo svarbiais komerciniais klausimais ir todėl verslo klientams neužtikrinamas pagrįstas nuspėjamumas svarbiausiais sutartinių santykių aspektais.

(13) Tai, kad sąlygos negali būti neapibrėžtos, nekonkrečios ar svarbiais klausimais nepakankamai išsamios, nurodė ir Europos Komisija[13], kuri atkreipė dėmesį, kad daug internetinių tarpininkavimo paslaugų verslo klientų galbūt yra labai mažos ir mažos įmonės, kurioms trūksta teisinių žinių ir praktinės patirties.

(14) Pagal Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 3 dalį sąlygos arba konkrečios jų nuostatos, kurios neatitinka 1 dalies reikalavimų (nėra surašytos paprastai ir suprantamai), yra niekinės ir negalioja.

(15) Reglamento (ES) 2019/1150 preambulės 20 punkte nurodoma, kad siekiant apsaugoti verslo klientus ir abiem šalims suteikti teisinį tikrumą, reikalavimų neatitinkančios sąlygos turėtų būti niekinės ir negalioti, t. y. turėtų būti laikomos niekada neegzistavusiomis, ir tai turi turėti *erga omnes* (visų atžvilgiu) ir *ex tunc* (retroaktyvų) poveikį.

---

[12] Bylos 2 tomas, 54 lapas; 3 tomas, 49-56 lapai (konf.).

[13] Europos Komisijos dokumento „Klausimai ir atsakymai: Sąžiningos, patikimos ir naujovėmis grindžiamos ekosistemos sukūrimas internetinės platformos ekonomikoje“ 14 puslapis. Informacija prieinama internete adresu: https://www.ccpc.ie/business/wp-content/uploads/sites/3/2020/11/2020.10.17-EC_FAQ-P2B-Regs_Juli-2020.pdf.

(16) Tyrimo metu nustatyta, kad Pareiškėjos skundas susijęs su Treatwell LT, UAB, Sąlygų 4.1 a punktu „Užsakymo mokesčiai. Kiekvienam užsakymo tipui“ ir šio punkto pakeitimu.

(17) Pareiškėja nurodė, kad jos valdomo grožio salono *„Carol beauty Line“* darbuotojai 2025 m. spalio mėn. iš Bendrovės gavo pranešimus dėl grožio salone padidėjusio rezervacijų atšaukimų ir neatvykimų skaičiaus, ypač, kai paslaugas užsako nauji Treatwell LT, UAB, klientai[14]. 2025 m. spalio 20 d. pranešime Bendrovė informavo, kad salono rodikliai viršija platformos vidurkį, tai gali turėti įtakos salono reputacijai ir matomumui *Treatwell* paieškos rezultatuose, o nuo tos dienos naujų *Treatwell* klientų rezervacijoms bus taikomas komisinis mokestis net ir tada, kai klientas atšaukia vizitą arba neatvyksta. Bendrovė taip pat nurodė, kad artimiausias 90 dienų stebės rezultatus: rodikliams pagerėjus, laikotarpio pabaigoje papildomos priemonės bus panaikintos, o pokyčių nesant – po 90 dienų bus susisiekta dėl galimų tolesnių veiksmų[15]. Pareiškėjos vertinimu, Bendrovė neobjektyviai ir nepagrįstai įvedė komisinį mokestį, nesilaikydama Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 2 dalyje numatyto termino pranešti apie sąlygų keitimą prieš 15 dienų.

(18) Toliau pateiktoje lentelėje nurodytos nagrinėjamu atveju aktualios Sąlygų 4.1 a punkto, nustatančio komisinio mokesčio už atšauktus ar neįvykusius naujų vartotojų vizitus taikymo, redakcijos[16] – nuo 2025 m. balandžio 1 d.[17] iki 2026 m. gegužės 18 d.[18] galiojusi redakcija, dėl kurios skundėsi Pareiškėja (toliau – Ankstesnis Sąlygų 4.1 a punktas), ir nuo 2026 m. gegužės 18 d.[19] galiojanti redakcija (toliau – Naujas Sąlygų 4.1 a punktas).

Ankstesnis Sąlygų 4.1 a punktas[20]	**Naujas Sąlygų 4.1 a punktas[21]**
(a)Užsakymo mokesčiai. Kiekvienam užsakymo tipui: (i) Komisiniai mokesčiai – tai suma, kurią mums mokate už naują užsakymą. Mokėtinas Komisinis atlyginimas yra nurodytas jūsų Specialioje bendradarbiavimo sutartyje ir gali būti mūsų kartais keičiamas. Jei iki susitikimo dienos vidurnakčio salono programinėje įrangoje nepažymėsite, kad neatvyksite, mes laikysime užsakymą įvykdytu ir turėsime teisę į komisinius. Jei pagrįstai įtariame, kad žymite užsakymus kaip „neatvykusius“ arba prašote klientų atšaukti vizitus, užsakytus per „Treatwell“, kad išvengtumėte ar	(a)Užsakymo mokesčiai. Kiekvienam užsakymo tipui: (i) Komisiniai mokesčiai – Komisiniai mokesčiai – tai suma, kurią mums mokate už naują užsakymą. Mokėtinas Komisinis atlyginimas yra nurodytas jūsų Specialioje bendradarbiavimo sutartyje ir gali būti mūsų kartais keičiamas. (ii) Jei jūs atšaukiate kliento vizitą (pažymėdami salono programinėje įrangoje, kad neatvyksite) vėliau nei iki vidurnakčio prieš kliento vizito dieną, mes turime teisę taikyti Komisinį mokestį tokiomis pat sąlygomis, kaip įvykusio vizito atveju. Mums svarbi mūsų klientų patirtis, todėl siekiame, kad

[14] Bylos 1 tomas, 1–2; 23 lapai.
[15] Bylos 1 tomas, 3–4; 24 lapai.
[16] Sąlygose pateikiama informacija nėra redaguota.
[17] Bylos 1 tomas, 177 lapas.
[18] Bylos 2 tomas, 77–92 lapai.
[19] Bylos 2 tomas, 77–92 lapai.
[20] Bylos 1 tomas, 120–134 lapai.
[21] Bylos 2 tomas, 77–92 lapai.

bandytumėte išvengti Naujo Kliento Komisinio mokesčio ar kitų mokesčių mokėjimo, turėsime teisę į Naujo Kliento Komisinius mokesčius ir atitinkamai jų pareikalauti. Visas komisinis atlyginimas bus mokamas, jei atšauksite susitikimą, taip pat (ii) administravimo pavedimo mokesčius (t. y. bet kokie mokesčiai, taikomi už mokėjimus kortelėmis iš anksto administravimą). Kokie mokesčiai taikomi, nurodyta Specialioje bendradarbiavimo sutartyje.	partneriai atsakingai planuotų savo laiką ir neatšauktų suplanuotų vizitų likus trumpam laiko tarpui. (iii) Jei klientas atšaukia vizitą, mes netaikysime Komisinio mokesčio, nebent pagrįstai įtariame, kad partneris bando išvengti Komisinio mokesčio „Treatwell“ mokėjimo (pavyzdžiui, įvairiais būdais skatinate klientą atšaukti vizitą per „Treatwell“, bet paslaugas užsisakyti tiesiogiai). Tokiu atveju turime teisę taikyti Komisinį mokestį tokiomis pat sąlygomis, kaip įvykusio vizito atveju. Mes investuojame į savo platformos palaikymą ir reklamą. Tai leidžia jums – salonams – pritraukti naujų klientų. Jei salonai galėtų pritraukti klientus, bet nemokėti jokių mokesčių, tai nebūtų sąžininga „Treatwell“ atžvilgiu. Siekdami įvertinti partnerių veiksmų sąžiningumą, stebime kiekvieno partnerio atšauktų vizitų skaičių per paskutinius 12 mėn., įvertiname dėl to negautų „Treatwell“ pajamų dalį, taip pat renkame informaciją apie atšaukimo priežastis iš pačių klientų. Jei bet kuri iš šių aplinkybių leidžia įtarti, kad jūsų salonas galimai bando išvengti Komisinio mokesčio mokėjimo, ateinančias 90 dienų taikysime Komisinį mokestį ir tuo atveju, kai vizitas bus atšauktas. Pritaikę Komisinį mokestį klientų atšauktų vizitų atveju, toliau stebime jūsų salono rodiklius. Jei per 90 dienų laikotarpį jie reikšmingai pagerėja, praėjus šiam terminui, nebetaikysime Komisinio mokesčio klientų atšauktiems vizitams.

(19) Treatwell LT, UAB, pateikė paaiškinimus[22], kuriuose nurodė, kad iki 2025 m. balandžio 1 d. komisinis mokestis iš verslo klientų galėjo būti imamas tik tais atvejais, kai vizitus atšaukdavo patys verslo klientai. Bendrovė paaiškino, kad ilgainiui pastebėjo galimą verslo klientų piktnaudžiavimą, kai vartotojų atšauktų vizitų skaičius reikšmingai išaugo. Išanalizavusi situaciją Bendrovė nustatė, kad dalis vartotojų atšaukia per *Treatwell* programėlę užsakytus vizitus, tačiau dėl paslaugos tiesiogiai susitaria su grožio specialistais, todėl salonai išvengia komisinio mokesčio mokėjimo.

[22] Bylos 1 tomas, 163–173 lapai, 177–180 lapai; 3 tomas, 3–15 lapai, 18–22 lapai; 2 tomas, 40–50, 54–73 lapai; 3 tomas, 35–44, 49–56 lapai (konf.).

Bendrovė nurodė, kad tai patvirtino vartotojai, nurodydami atšaukto vizito priežastį „*salonas paprašė atšaukti*“, ir įvairios partnerių praktikos[23]. Bendrovės vertinimu, tokiais atvejais ji lieka be sąžiningo atlygio (komisinio mokesčio) už platformos sukurtą vertę[24], todėl priėmė komercinį sprendimą komisinį mokestį taikyti ir tais atvejais, kai nauji vartotojai atšaukia vizitus.

(20) Treatwell LT, UAB, nurodė, kad kiekvienoje valstybėje, kurioje veikia, įvertino atšauktų vizitų statistiką, vidurkius ir sukūrė kriterijus, kurie galėtų rodyti potencialų verslo kliento piktnaudžiavimą[25]. Lietuvoje komisiniai mokesčiai buvo pritaikyti ne remiantis šiais kriterijais, o Bendrovės tarptautinės komercijos komandos verslo sprendimu potencialiai labiausiai piktnaudžiaujantiems verslo klientams[26]. Komisiniai taikyti apie 5 proc. Lietuvos verslo klientų[27], kurių naujų vartotojų atšauktų vizitų dalis per 12 mėnesių stebėjimo laikotarpį[28] viršijo [KOMERCINĖ PASLAPTIS] proc., t. y. maždaug [KOMERCINĖ PASLAPTIS] iš [KOMERCINĖ PASLAPTIS] naujų vartotojų atšaukė vizitą[29]. Bendrovė patikslino, kad praktikoje tai buvo vienintelis komisinio mokesčio taikymo kriterijus, kuris visiems salonams taikytas vienodai, nepriklausomai nuo juose dirbančių grožio meistrų skaičiaus[30]. Pareiškėjos atveju Bendrovė rėmėsi tuo, kad jos valdomo grožio salono *„Carol beauty Line“* naujų vartotojų atšauktų vizitų rodiklis per 12 mėnesių siekė [KOMERCINĖ PASLAPTIS] proc. [31], taip pat trimis vartotojų pranešimais, jog atšaukti vizitai iš tiesų įvyko[32].

(21) Konkurencijos taryba, vertindama Sąlygas, nustatė, kad pagal Ankstesnio Sąlygų 4.1 a punkto (i) papunktį Treatwell LT, UAB, turi teisę iš verslo kliento gauti komisinį mokestį dviem atvejais: pirma, kai verslo klientas iki susitikimo dienos vidurnakčio salono programinėje įrangoje nepažymi, kad „neatvyks“; antra, jeigu Bendrovė turi pagrįstų įtarimų, kad verslo klientas žymi užsakymus kaip „neatvykusius“ arba prašo vartotojų (klientų) atšaukti vizitus, užsakytus per Bendrovės platformą. Šiame punkte neatskleidžiama, kokiais atvejais ir sąlygomis Bendrovė konstatuoja „pagrįstą įtarimą“, kad verslo klientas žymi užsakymus kaip „neatvykusius“ arba prašo vartotojų (klientų) atšaukti vizitus.

(22) Įvertinus Ankstesnio Sąlygų 4.1 a punkto (i) papunktyje pateiktą informaciją, yra pagrindas teigti, kad verslo klientas, susipažinęs su šiame Sąlygų punkte skelbiama informacija, negalėjo suprasti, kada (kokiais atvejais) Bendrovė pagrįstai įtaria, kad verslo klientas žymi užsakymus kaip „neatvykusius“ arba prašo vartotojų (klientų) atšaukti vizitus, o tai yra svarbus sutartinių santykių aspektas verslo klientui siekiant užtikrinti, kad Bendrovė jam nepagrįstai nepritaikys komisinio mokesčio už naujų vartotojų atšauktus ar neįvykusius vizitus.

(23) Kaip nustatyta Tyrimo metu, praktikoje Bendrovė vertina verslo kliento naujų vartotojų atšauktų vizitų dalį per paskutinius 12 mėnesių. Jeigu ši dalis viršija [KOMERCINĖ PASLAPTIS] proc., tai sudaro pagrindą taikyti komisinį mokestį už naujų vartotojų atšauktus vizitus. Bendrovė taip pat gali papildomai vertinti vartotojų atsiliepimus ir pranešimus, be kita ko, gaunamus vartotojui atšaukus

[23] Pavyzdžiui, verslo klientas prekyvietės puslapyje paslaugų kainas nurodo paslaugų pavadinimuose, o pačias paslaugas pateikia kaip 1 Eur vertės, siekiant išvengti komisinio mokesčio mokėjimo, arba verslo klientas nurodo, kad pirmo apsilankymo metu vartotojai turėtų rezervuoti paslaugą už tam tikrą sumą ir perskaityti aprašymą, kuriame pateikiamas telefono numeris bei faktinės paslaugų kainos, taip skatinant rezervacijas vykdyti ne per platformą.
[24] Bylos 1 tomas, 163 lapas.
[25] Bylos 1 tomas, 164 lapas.
[26] Bylos 1 tomas, 164 lapas; 3 tomas, 4 lapas (konf.); 2 tomas, 44 lapas; 3 tomas, 39 lapas (konf.).
[27] Bylos 1 tomas, 164 lapas.
[28] Bylos 2 tomas, 46 lapas.
[29] Bylos 2 tomas, 45 lapas; 3 tomas, 39 lapas (konf.).
[30] Bylos 2 tomas, 44 lapas.
[31] Bylos 1 tomas, 171 lapas.
[32] Bylos 1 tomas, 173 lapas.

vizitą ir nurodžius priežastį, pavyzdžiui, kad salonas paprašė atšaukti vizitą ir rezervuotis tiesiogiai, arba Bendrovei po vizito atšaukimo pasitikslinus, ar atšaukimas nėra klaida[33]. Kaip nurodė Bendrovė, komisinis mokestis faktiškai nebuvo pritaikytas nė vienam verslo klientui, kurio atšauktų vizitų dalis neviršijo [KOMERCINĖ PASLAPTIS] proc.[34] Atšauktų naujų vartotojų vizitų dalį ir vartotojų pranešimus Bendrovė vertino ir pritaikydama komisinį mokestį Pareiškėjos atžvilgiu.

(24) Taigi pagal Bendrovės pateiktus duomenis atšauktų vizitų rodiklis yra pagrindinis kriterijus, pagal kurį vertinama, ar verslo klientui taikytinas komisinis mokestis už naujų vartotojų atšauktus vizitus, tačiau Ankstesnio Sąlygų 4.1 a punkto (i) papunktyje nebuvo nurodyta nei ši informacija, nei šio kriterijaus taikymo tvarka.

(25) Tik Naujo Sąlygų 4.1 a punkto (iii) papunktyje nurodoma, kad Bendrovė stebi kiekvieno verslo kliento atšauktų vizitų skaičių per paskutinius 12 mėn., vertina atšauktų vizitų rodiklius, negautų pajamų dalį ir klientų pateiktą informaciją apie atšaukimo priežastis, taip pat numato galimybę komisinio mokesčio nebetaikyti pagerėjus rodikliams. Vis dėlto, Konkurencijos tarybos vertinimu, vien šių aplinkybių įvardijimas savaime neužtikrina, kad verslo klientas galėtų suprasti, kokiais atvejais jam gali būti taikomas komisinis mokestis. Naujo Sąlygų 4.1 a punkto (iii) papunktyje neapibrėžiama, kokiais kriterijais ir kokiu jų vertinimu remdamasi Bendrovė sprendžia, kad yra pagrindas įtarti verslo kliento piktnaudžiavimą ir dėl to taikyti komisinį mokestį už vartotojų atšauktus vizitus. Taip pat nėra paaiškinta, kokie atšauktų vizitų rodiklio ar kitų vertinamų aplinkybių pokyčiai laikomi reikšmingu pagerėjimu, sudarančiu pagrindą, pasibaigus 90 dienų laikotarpiui, nebetaikyti komisinio mokesčio.

(26) Konkurencijos tarybos vertinimu, tokios informacijos neatskleidus Sąlygose, verslo klientams nėra užtikrinamas Reglamente (ES) 2019/1150 įtvirtintas nuspėjamumas. Atsižvelgiant į internetinių tarpininkavimo paslaugų pobūdį ir jų naudotojų įvairovę, Sąlygų aiškumas negali būti vertinamas vien formaliai – jos turi būti suformuluotos taip, kad verslo klientai, įskaitant mažas ir labai mažas įmones bei individualią veiklą vykdančius asmenis, neturinčius specialių teisinių žinių, galėtų aiškiai ir iš anksto suprasti jiems taikomas esmines paslaugų teikimo sąlygas, įskaitant komisinio mokesčio už atšauktus ar neįvykusius vizitus taikymo sąlygas ir galimas su tuo susijusias finansines pasekmes. Sąlygų neapibrėžtumas sudaro prielaidas Bendrovei veikti nesąžiningai, sprendžiant dėl komisinio mokesčio taikymo, nes nėra aišku, kokiomis sąlygomis ir kokius kriterijus atitinkančiam verslo klientui šis mokestis gali būti pradėtas taikyti, taip pat kokie verslo kliento rodiklių pokyčiai sudaro pagrindą jo nebetaikyti. Tokia informacija yra reikšminga verslo klientui sprendžiant, ar naudotis Bendrovės internetinėmis tarpininkavimo paslaugomis. Todėl nėra pagrindo sutikti, kad Sąlygose pateikiamos informacijos verslo klientams pakanka, kad jie suprastų komisinio mokesčio taikymo už įtariamą piktnaudžiavimą sąlygas, kai nėra apibrėžta, kokios aplinkybės ir jų vertinimas lemia Bendrovės įtarimą dėl galimo verslo kliento piktnaudžiavimo.

(27) Bendrovė paaiškino, kad kriterijai, kuriais remiantis taikomas komisinis mokestis, nėra skelbiami viešai, nes jų atskleidimas neleistų veiksmingai atgrasyti galimo partnerių piktnaudžiavimo[35]. Taip pat nurodė, kad šiuo metu komisinio mokesčio taikymas už vartotojų atšauktus vizitus Lietuvoje apskritai yra sustabdytas (netaikomas nei vienam verslo klientui), o komisiniai mokesčiai už verslo klientų atšauktus vizitus taikomi ir toliau[36]. Atliepdama Tyrimo išvadas, Bendrovė taip pat nurodė[37], kad nustačius pažeidimą ji būtų priversta rinktis: atskleisti konkrečius rodiklius ir taip toleruoti

[33] Bylos 1 tomas, 172 lapas.
[34] Bylos 2 tomas, 45 lapas; 3 tomas, 39 lapas (konf.).
[35] Bylos 1 tomas, 165 lapas.
[36] Bylos 2 tomas, 42 lapas.
[37] Bylos 2 tomas, 140, 141 lapai; 3 tomas, 102, 103 lapai (konf.).

partnerių piktnaudžiavimą arba taikyti paprastesnį mechanizmą visiems ar didesnei daliai partnerių, įskaitant sąžiningus verslo klientus. Bendrovės teigimu, toks rezultatas lemtų dažniau ir plačiau taikomus mokesčius, o tai būtų nepalanku verslo klientams, ypač sąžiningiems.

(28) Konkurencijos taryba pabrėžia, kad nutarimu nėra nurodoma, kaip tiksliai apibrėžti Sąlygų 4.1 a punkto (iii) papunktį. Nustačius pažeidimą, Bendrovė įpareigojama pateikti Sąlygų 4.1 a punkto (iii) papunkčio informaciją Sąlygose taip, kad ji būtų surašyta paprastai ir suprantamai pagal Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies a punktą. Taigi kokiu būdu Bendrovė užtikrins, kad Sąlygų 4.1 a punkto (iii) papunktis atitiktų Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies a punkto reikalavimus, paliekama spręsti pačiai Bendrovei.

(29) Konkurencijos tarybos vertinimu, Bendrovės pateikti argumentai, susiję su kitų internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjų praktika[38], nėra reikšmingi vertinant Bendrovės Sąlygų atitiktį Reglamento (ES) 2019/1150 reikalavimams. Atkreiptinas dėmesys, kad kiekvienos interneto platformos ar paieškos sistemos sąlygų atitiktis Reglamento (ES) 2019/1150 reikalavimams turi būti vertinama individualiai, nes kiekviena interneto platforma ar paieškos sistema savo veiklos sąlygas turi nusistatyti ir apibrėžti savarankiškai, nepriklausomai nuo kitos interneto platformos ar paieškos sistemos. Tyrimo išvadose buvo analizuojamos ir vertinamos būtent Bendrovės skelbiamos Sąlygos ir jų atitiktis Reglamento (ES) 2019/1150 reikalavimams. Be to, vien tai, kad nurodytos interneto platformos panašiai aprašo savo sąlygas kaip ir Bendrovė, nereiškia, kad kompetentingai institucijai atlikus jų sąlygų vertinimą, nebūtų nustatytas Reglamento (ES) 2019/1150 pažeidimas.

(30) Taigi nei Ankstesnio Sąlygų 4.1 a punkto (i) papunktyje, nei Naujo Sąlygų 4.1 a punkto (iii) papunktyje nepateikta informacija, kuri verslo klientui leistų suprasti, kokiais atvejais ir kokiomis sąlygomis Bendrovė turi teisę pritaikyti komisinį mokestį už naujų vartotojų atšauktus vizitus, taip pat koks rodiklių pagerėjimas laikomas reikšmingu ir gali lemti šio mokesčio nebetaikymą. Todėl yra pagrindas teigti, kad Sąlygų 4.1 a punkto (i) papunktis, o po punkto pakeitimo – 4.1 a punkto (iii) papunktis, nustatantis komisinio mokesčio taikymą už naujų vartotojų atšauktus vizitus, nėra surašytas paprastai ir suprantamai, todėl pažeidžia Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies a punkto reikalavimus ir pagal to paties reglamento 3 straipsnio 3 dalį yra niekinis ir negaliojantis.

3. Tyrimas dėl Sąlygų 4.1 a punkto keitimo neatitinka Konkurencijos tarybos Veiklos prioriteto

(31) Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 10 straipsnio 5 dalyje numatyta, kad galimo pažeidimo tyrimas gali būti nutraukiamas nustačius šio įstatymo 9 straipsnio 6 dalyje nurodytas aplinkybes. Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 9 straipsnio 6 dalies 8 punkte nurodoma aplinkybė – pareiškime nurodytos faktinės aplinkybės neatitinka Konkurencijos tarybos patvirtintų jos veiklos prioritetų Reglamento (ES) 2019/1150 laikymosi priežiūros srityje.

(32) Konkurencijos taryba 2024 m. gruodžio 10 d. nutarimu Nr. 1S-120 (2024) „Dėl veiklos prioriteto atliekant Reglamento (ES) 2019/1150 priežiūrą“ patvirtino Veiklos prioritetą. Minėtu nutarimu patvirtinti Paaiškinimai dėl veiklos prioriteto įgyvendinimo kriterijų atliekant Reglamento (ES) 2019/1150 priežiūrą (toliau – Paaiškinimai). Paaiškinimuose įtvirtinti kriterijai, kuriais vadovaudamasi Konkurencijos taryba įgyvendina Veiklos prioritetą (toliau – Kriterijai). Jeigu faktinės aplinkybės neatitinka Veiklos prioriteto, Konkurencijos taryba turi teisę atsisakyti pradėti Reglamento (ES) 2019/1150 pažeidimo tyrimą ar atliekamą pažeidimo tyrimą nutraukti[39].

---

[38] Bylos 2 tomas 132–134 lapai; 3 tomas, 94–96 lapai (konf.).
[39] Paaiškinimų dėl veiklos prioriteto įgyvendinimo kriterijų atliekant Reglamento (ES) 2019/1150 priežiūrą 1 punktas.

(33) Paaiškinimų 5 punkte nurodoma, kad nė vienas iš Kriterijų neturi iš anksto nustatytos lemiamos įtakos Konkurencijos tarybos arba jos įgalioto pareigūno sprendimui dėl pareiškime nurodytų faktų pripažinimo neatitinkančiais Konkurencijos tarybos Veiklos prioriteto. Konkurencijos tarybai gali pakakti nustatyti, kad pažeidimo tyrimo procedūra neatitiktų bent vieno iš Kriterijų, kad galėtų pripažinti faktus neatitinkančiais Veiklos prioriteto ir tuo pagrindu spręsti klausimą dėl tyrimo tikslingumo ir apimties. Tačiau tai, kad faktai gali būti pripažinti neatitinkančiais Konkurencijos tarybos Veiklos prioriteto, nereiškia, kad internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjų ar interneto paieškos sistemų teikėjų sprendimai ar kitokie veiksmai (neveikimas) negali pažeisti Reglamento (ES) 2019/1150 reikalavimų.

(34) Vertinant, ar tikslinga tęsti Tyrimą dėl to, ar Bendrovė apie Sąlygų 4.1 a punkto keitimą Pareiškėją ir kitus verslo klientus informavo bent prieš 15 dienų iki jo įsigaliojimo, atsižvelgtina į Paaiškinimų 7.2 papunktyje įtvirtintą racionalaus išteklių naudojimo kriterijų. Pagal Paaiškinimų 11 punkto 11.1 ir 11.2 papunkčius, vertinant tyrimo atitiktį šiam kriterijui, atsižvelgiama, be kita ko, į tyrimo tikslus ir tikimybę juos pasiekti, taip pat tyrimui atlikti reikalingą laiką bei būtinus ir turimus žmogiškuosius bei finansinius išteklius.

(35) Tyrimo metu nustatyta, kad Bendrovė 2025 m. kovo 3 d. verslo klientams pranešė apie būsimus Sąlygų pakeitimus, 2025 m. kovo 25 d. išsiuntė priminimą, o naujos Sąlygos, įskaitant Sąlygų 4.1 a punktą, įsigaliojo 2025 m. balandžio 1 d. [40]. Prieš faktiškai pradėdama taikyti komisinius mokesčius, Bendrovė 2025 m. spalio mėn. verslo klientus informavo papildomai[41]: 2025 m. spalio 14 d. piktnaudžiavimu įtariamiems verslo klientams išsiuntė įspėjimą dėl didelio atšauktų vizitų skaičiaus, o 2025 m. spalio 20 d. – pranešimą apie pradedamą taikyti komisinį mokestį už naujų vartotojų atšauktus vizitus ir 90 dienų rezultatų stebėjimo laikotarpį[42]. Šis pranešimas buvo išsiųstas [KOMERCINĖ PASLAPTIS] verslo klientams Lietuvoje[43]. Bendrovės teigimu, Sąlygų 4.1 a punktas jau numatė galimybę taikyti tokį mokestį, todėl 2025 m. spalio 20 d. pranešimu šis punktas nebuvo keičiamas[44].

(36) Bendrovė atkreipė dėmesį, kad nuo Bendrovės 2025 m. kovo 3 d. pranešimo verslo klientams apie keičiamas Sąlygas iki jų įsigaliojimo 2025 m. balandžio 1 d. praėjo 30 dienų[45], o iki pirmo Sąlygų taikymo praktikoje 2025 m. spalio 20 d. – 231 diena. Bendrovės teigimu, tai rodo, kad ji laikėsi Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 2 dalyje nustatyto 15 dienų pranešimo termino ir jį viršijo.

(37) Vis dėlto Konkurencijos taryba nustatė, kad 2025 m. spalio 20 d. pranešime Bendrovė ne tik informavo apie komisinio mokesčio taikymą, bet ir nurodė 90 dienų rezultatų stebėjimo laikotarpį bei galimybę panaikinti papildomas priemones, jeigu verslo kliento rodikliai pagerėtų. Kadangi ši informacija buvo pateikta verslo klientams išsiųstame el. laiške, bet ne pačiose Sąlygose, yra pagrindas teigti, kad Bendrovė atliko Sąlygų 4.1 a punkto taikymo pakeitimą, įsigaliojusį 2025 m. spalio 20 d.

(38) Tai patvirtina ir pasikeitusi Sąlygų 4.1 a punkto taikymo reikšmė: Bendrovė numatė, kad po 90 dienų stebėjimo laikotarpio komisinis mokestis gali būti nebetaikomas, jeigu verslo kliento rodikliai pagerėja. Taigi verslo klientui atsirado galimybė išvengti komisinio mokesčio už naujų vartotojų atšauktus vizitus, jeigu per nustatytą laikotarpį jo rodikliai pagerėtų.

[40] Bylos 1 tomas, 166 lapas.
[41] Bylos 2 tomas, 47 lapas.
[42] Bylos 1 tomas, 167–168 lapai.
[43] Bylos 2 tomas, 46 lapas; 3 tomas, 41 lapas (konf.).
[44] Bylos 2 tomas, 46 lapas.
[45] Bylos 1 tomas, 169 lapas.

(39) Nors Bendrovė atliko Sąlygų 4.1 a punkto taikymo pakeitimą, vertintina, kad pakeitimo dalis, kuria numatyta galimybė nebetaikyti komisinio mokesčio pagerėjus verslo kliento rodikliams per 90 dienų stebėjimo laikotarpį, galėjo pagerinti verslo klientų, įskaitant Pareiškėją, padėtį. Atsižvelgiant į šią aplinkybę, taip pat į Tyrimui atlikti reikalingus išteklius ir tikimybę pasiekti reikšmingą Tyrimo rezultatą, būtų neracionalu tęsti Tyrimą vien dėl to, ar apie šį Sąlygų 4.1 a punkto pakeitimą verslo klientai buvo informuoti laikantis Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 2 dalyje nustatyto 15 dienų termino.

(40) Taigi, įvertinus aukščiau nurodytas aplinkybes, Tyrimas dėl Sąlygų 4.1 a punkto keitimo neatitinka Veiklos prioriteto, todėl sudaro pagrindą Tyrimą dėl šio punkto pakeitimo atitikties Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 2 dalies reikalavimams nutraukti.

4. Tyrimas dėl Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintų Sąlygų neatitinka Konkurencijos tarybos Veiklos prioriteto

(41) Konkurencijos taryba, patikrinusi Treatwell LT, UAB, Sąlygas savo iniciatyva, turėjo pagrindo įtarti, kad:

(a) Sąlygų 4.2 c, 6.4 bei 10.6 punktai galimai neatitinka Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies a punkto;

(b) Sąlygų 10.2 punktas galimai neatitinka Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies c punkto;

(c) Sąlygų 4.2 a punktas galimai neatitinka Reglamento (ES) 2019/1150 5 straipsnio 1, 3 ir 5 dalių; ir

(d) Sąlygos galimai neatitinka Reglamento (ES) 2019/1150 9 straipsnio 1 ir 2 dalių reikalavimų.

(42) Tyrimo metu nustatyta, kad Bendrovė 2026 m. vasario 18 d. savo interneto svetainėje paskelbė pakoreguotą Sąlygų 4.2 c punktą, o 2026 m. gegužės 18 d. pakoregavo ir interneto svetainėje paskelbė likusias pakoreguotas Sąlygas[46], dėl kurių Konkurencijos taryba pradėjo Tyrimą (toliau – Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintos naujos Sąlygos).

(43) Toliau lentelėje pateikiama informacija[47], kuri buvo skelbiama Sąlygose iki jų pakeitimo (toliau – Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintos ankstesnės Sąlygos) bei Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintos naujos Sąlygos.

	Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintos ankstesnės Sąlygos[48]	**Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintos naujos Sąlygos[49]**
1.	4.2 punktas **Atsiliepimai ir reitingai** (a) **Reitingai.** Kai potencialus Klientas ieško paslaugos Prekyvietėje, paieškos rezultatuose jis mato mūsų partnerių	4.2 punktas **Atsiliepimai ir reitingai** (a) **Reitingai.** Kai potencialus Klientas ieško paslaugos Prekyvietėje, paieškos rezultatuose jis mato mūsų partnerių

[46] Bylos 2 tomas, 6 lapas.
[47] Sąlygose pateikiama informacija nėra redaguota.
[48] Bylos 1 tomas, 120–134 lapai.
[49] Bylos 2 tomas, 77–92 lapai.

	sąrašą. Reitingas priklauso nuo įvairių veiksnių, įskaitant, bet neapsiribojant, atsiliepimais (tiek naujausius, tiek vertinimus), jūsų užimtumą, atšauktų vizitų skaičių, kliento paieškos tipą, geografinę vietą ir ankstesnių užsakymų istoriją bei jūsų paslaugų kainą. Tai daroma siekiant klientams pasiūlyti geriausias paslaugas už geriausią kainą, geriausiu laiku ir geriausioje vietoje. (c)**Atsakymai.** Puede responder a las opiniones de los clientes mencionando expresamente su experiencia con usted, pero todas las respuestas deben seguir nuestras Atsiliepimų gaires	sąrašą. Reitingas sudaromas remiantis keletu kriterijų. Svarbiausi kriterijai – klientų atsiliepimai (jų balai, naujumas, dažnumas – kuo balai aukštesni, atsiliepimų daugiau ir jie naujesni, tuo reitingas aukštesnis), jūsų atšauktų vizitų skaičius (kuo daugiau vizitų atšaukiama, tuo prastesnis reitingas) ir „Treatwell“ užsakymų valdymo programinės įrangos naudojimas (kuo daugiau vizitų valdote per mūsų programą – tuo reitingas geresnis). Kiti kriterijai – paslaugų kaina, nuolaidos, salono užimtumas. Šiuos kriterijus pasirinkome, nes siekiame užtikrinti kuo geresnę patirtį klientams. Todėl labiausiai vertiname jų atsiliepimus (kurie atspindi jų patirtis), atšauktus vizitus (partnerio atšaukti vizitai palieka neigiamą įspūdį klientams) ir mūsų programinės įrangos naudojimą (kuri užtikrina teisingą informaciją klientams apie, pvz., salono užimtumą). (c)**Atsakymai.** Galite atsakyti į klientų atsiliepimus, konkrečiai paminėdami jų patirtį su jumis, tačiau visi atsakymai turi atitikti Atsiliepimų gaires.
2.	6.4 punktas **Mokėjimų vengimas.** Jei pagrįstai įtariame, kad bandėte išvengti bet kokių mokėtinų sumų mokėjimo (pavyzdžiui, apgaulingai pažymėjote įvykdytą Užsakymą kaip „neatvykimą¡, kad išvengtumėte Komisinio mokesčio, arba bandėte užsiregistruoti keliems nemokamiems bandymams, naudodami alternatyvius duomenis), turėsime teisę sulaikyti bet kokius jums priklausančius mokėjimus.	6.4 punktas **Mokėjimų vengimas.** Jei pagrįstai įtariame, kad bandėte išvengti bet kokių mokėtinų sumų mokėjimo (pavyzdžiui, apgaulingai pažymėjote įvykdytą Užsakymą kaip „neatvykimą¡, kad išvengtumėte Komisinio mokesčio, arba bandėte užsiregistruoti keliems nemokamiems bandymams, naudodami alternatyvius duomenis), turėsime teisę pasinaudoti savo teise, numatyta Sąlygų 4.1a) punkte.
3.	10.2 punktas **Nutraukimas dėl patogumo.** Bet kuri Šalis gali nutraukti šias Sąlygas bet kuriuo	10.2 punktas **Mūsų teisė nutraukti sutartį.** Mes galime nutraukti šias Sąlygas, jei

	metu ir dėl bet kokios priežasties, pateikdama kitai Šaliai ne mažiau kaip 30 dienų rašytinį pranešimą, kuriame nurodoma nutraukimo priežastis. Pranešimą apie nutraukimą galite pateikti susisiekdami su mumis naudodamiesi mūsų svetainėje nurodytais duomenimis.	sulaukiame klientų skundų dėl jūsų paslaugų, jūs vėluojate apmokėti „Treatwell“ sąskaitas-faktūras, engiate savo darbuotojus ar specialistus arba pažeidžiate esmines sąlygas. Mes turime teisę Sąlygas nutraukti nedelsiant, remiantis teisės aktų reikalavimais arba jūs pakartotinai pažeidžiate Sąlygas. Kitais atvejais, apie Sąlygų nutraukimą informuosime prieš 30 dienų, nurodydami nutraukimo priežastis. 10.3 punktas **Jūsų teisė nutraukti sutartį.** Jūs turite teisę nutraukti Sąlygas dėl bet kokios priežasties, informuodami apie nutraukimą prieš 30 dienų.
4.	10.6 punktas **Išlikusios sąlygos.** Toliau nurodyti skyriai galios ir pasibaigus šių Sąlygų galiojimui: Garantijos, asmens duomenys, konfidencialumas, atleidimas nuo atsakomybės ir atsakomybė.	10.7 punktas **Išlikusios sąlygos.** Toliau nurodyti skyriai galios ir pasibaigus šių Sąlygų galiojimui: Sąlygų 7.4 p. (garantijos), 11.1–11.7 p. (atsakomybė ir nuostolių atlyginimas) 12.1 p. (konfidencialumas) ir privatumo politika www.treatwell.lt/info/privatumo-politika.
5.	-	12.15 punktas **Platformoje sukuriamų ir į platformą įkeliamų duomenų naudojimas.** (a)„Treatwell“ platformoje gali būti sukuriami arba įkelti šių kategorijų duomenys: (i) Jūsų duomenys: tai, ką įkeliate ar sukuriate naudodamiesi „Treatwell“ (jūsų kontaktai„ ,paslaugos, jūsų salono ir paslaugų aprašymai, laikai, kuomet gali rezervuotis klientai)); (ii)Klientų duomenys: tai, ką įkelia ar sukuria klientai (jų vardas, pavardė kontaktiniai duomenys, lytis).

		(iii)Užsakymų duomenys: tai, kas sukuriama vykdant užsakymą (užsakymo laikas, vertė, šių duomenų pagrindu kuriami analitiniai duomenys. (iv)Vartotojų elgsenos duomenys: anonimizuoti vartotojų paspaudimai, puslapių peržiūros, atliktos paieškos. (b)„Treatwell“ turi prieigą prie visų šių duomenų. „Treatwell“ turi teisę juos perduoti trečiosioms šalims (IT, mokėjimo ir kitų paslaugų teikėjams), jei tai yra būtina „Treatwell“ paslaugų teikimui. Tokiu atveju jūs neturite teisės apriboti šių duomenų perdavimo. Kitais atvejais jūsų duomenys gali būti perduoti (pvz., rinkodaros tikslais) tik gavus jūsų sutikimą. (c)Jūs turėsite prieigą prie savo duomenų, klientų duomenų (išskyrus lytį), kurie būtini užsakymui vykdyti ir savo užsakymų duomenų. Jūs negausite duomenų apie kitus salonus ar informacijos, kuri yra rengiama apibendrinus visų salonų duomenis ar visų vartotojų elgseną. (d)Asmens duomenys tvarkomi laikantis Privatumo politikoje nurodytų sąlygų.

(44) Bendrovė pateikė paaiškinimus dėl Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintų ankstesnių Sąlygų[50].

(45) Bendrovė nurodė, kad laikosi pozicijos, jog Sąlygos yra pakankamai aiškios, išsamios ir atitinka Reglamento (ES) 2019/1150 reikalavimus, tačiau svarstytų galimus Sąlygų patikslinimus, jeigu Konkurencijos taryba manytų, kad tai būtų prasminga[51].

(46) Kaip minėta Nutarimo (31) pastraipoje, Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 10 straipsnio 5 dalyje numatyta, kad galimo pažeidimo tyrimas gali būti nutraukiamas nustačius šio įstatymo 9 straipsnio 6 dalyje nurodytas aplinkybes. Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 9 straipsnio 6 dalies 8 punkte nurodoma aplinkybė – pareiškime nurodytos faktinės aplinkybės neatitinka Konkurencijos tarybos patvirtintų jos veiklos prioritetų Reglamento (ES) 2019/1150 laikymosi priežiūros srityje.

[50] Bylos 1 tomas, 174–176 lapai.
[51] Bylos 2 tomas, 41 lapas.

(47) Vertinant Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintų Sąlygų, nurodytų šio Nutarimo (41) pastraipoje, atitiktį Veiklos prioritetui, atsižvelgtina į Paaiškinimų 7.2 papunktyje įtvirtintą racionalaus išteklių naudojimo kriterijų.

(48) Konkurencijos taryba nustatė, kad Bendrovė Tyrimo metu pakoregavo ir savo interneto svetainėje paskelbė Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintas Sąlygas, dėl kurių buvo kilę įtarimų dėl jų atitikties Reglamento (ES) 2019/1150 reikalavimams. Bendrovei pakeitus šias Sąlygas ir taip pašalinus įtarimus dėl Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintų Sąlygų nuostatų, Tyrimo tikslas dėl šios Tyrimo dalies buvo pasiektas greičiau nei iki Tyrimo pabaigos. Todėl toliau tęsiant Tyrimą dėl šių Sąlygų nuostatų būtų neefektyviai naudojami Konkurencijos tarybos ištekliai.

(49) Įvertinus pirmiau išdėstytas aplinkybes, Tyrimas dėl Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintų Sąlygų, nurodytų šio Nutarimo (41) pastraipoje, neatitinka Veiklos prioriteto, todėl yra pagrindas šią Tyrimo dalį nutraukti.

5. Baudos ir kitos poveikio priemonės

(50) Pagal Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 13 straipsnio 1 dalies 1 punktą Konkurencijos taryba, nustačiusi Reglamento (ES) 2019/1150 pažeidimą, turi teisę pažeidimus padariusiems asmenims duoti privalomus nurodymus nutraukti neteisėtą veiklą ar neteisėtus veiksmus, įvykdyti teisės aktuose nustatytą pareigą, atlikti kitus konkrečius veiksmus, pašalinančius pažeidimo pasekmes, taip pat nustatyti šių nurodymų įvykdymo terminus ir kitas sąlygas.

(51) Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 13 straipsnio 1 dalies 2 punkte nustatyta, kad Konkurencijos taryba, nustačiusi Reglamento (ES) 2019/1150 pažeidimą, vadovaudamasi objektyvumo, protingumo ir proporcingumo principais, turi teisę pažeidimus padariusiems asmenims skirti veiksmingas ir atgrasomas baudas. Konkurencijos taryba ir teismai savo praktikoje atsižvelgia į teisingumo, proporcingumo, protingumo ir teisėtų lūkesčių principus, ir, esant pagrindui, remiantis šiais principais baudos gali būti mažinamos ar netaikomos[52].

(52) Konkurencijos taryba, nuo 2025 m. sausio 1 d. vykdydama Reglamento (ES) 2019/1150 priežiūrą, šiame Nutarime pirmą kartą pasisako dėl Reglamento (ES) 2019/1150 nuostatų taikymo, nustačius Reglamento (ES) 2019/1150 pažeidimą. Be to, Bendrovė dar iki Tyrimo pabaigos pakoregavo Konkurencijos tarybos iniciatyva tikrintas Sąlygas, kad jos atitiktų Reglamento (ES) 2019/1150 reikalavimus. Įvertinus šias aplinkybes bei vadovaujantis teisingumo ir proporcingumo principais, bauda Bendrovei neskiriama.

(53) Kaip nurodyta Nutarimo (30) pastraipoje, Konkurencijos tarybos vertinimu, Sąlygų 4.1 a punkto (iii) papunktis nėra surašytas paprastai ir suprantamai (jis nėra aiškus), todėl, vadovaujantis Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 13 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Konkurencijos taryba įpareigoja Treatwell LT, UAB, pateikti Sąlygų 4.1 a punkto (iii) papunkčio informaciją Sąlygose taip, kad ji būtų surašyta paprastai ir suprantamai pagal Reglamento (ES) 2019/1150 3 straipsnio 1 dalies a punktą ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo Konkurencijos

[52] Pavyzdžiui, Konkurencijos tarybos 2010 m. sausio 28 d. nutarimas Nr. 2S-2 „Dėl bendrovių, užsiimančių audiovizualinių kūrinių leidyba ir prekyba, veiksmų atitikties Lietuvos Respublikos konkurencijos 5 straipsnio reikalavimams“; Konkurencijos tarybos 2014 m. kovo 4 d. nutarimas Nr. 2S-1/2014 „Dėl ūkio subjektų užsiimančių alaus gamyba ir prekyba, veiksmų atitikties Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo 5 straipsnio ir Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 101 straipsnio reikalavimams“; Konkurencijos tarybos 2020 m. lapkričio 24 d. nutarimas Nr. 1S-124 (2020) nutarimas Nr. „Dėl kino filmų platinimo veikla užsiimančių ūkio subjektų veiksmų atitikties Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo 5 straipsnio reikalavimams“; Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2012 m. balandžio 18 d. nutartis adm. byloje Nr. A858 293/2012, *UAB „Autodina“ prieš Konkurencijos tarybą*.

tarybos nutarimo priėmimo dienos. Treatwell LT, UAB, gali konsultuotis su Konkurencijos taryba dėl tinkamo šio įpareigojimo įgyvendinimo.

(54) Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 13 straipsnio 3 dalyje nurodyta, kad už Konkurencijos tarybos šio straipsnio 1 dalies 1 punkte nustatytų nurodymų nevykdymą asmenims skiriama dviejų šimtų eurų bauda už kiekvieną pažeidimo vykdymo (tęsimo) ar kitų konkrečių veiksmų, pašalinančių pažeidimo pasekmes, neatlikimo dieną.

Konkurencijos taryba n u t a r i a :

1. Pripažinti, kad Treatwell LT, UAB, pažeidė 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo 3 straipsnio 1 dalies a punkto reikalavimus, nes „Verslo bendradarbiavimo sąlygų“ 4.1 a punkto (i) papunktis, o po šio punkto pakeitimo – 4.1 a punkto (iii) papunktis, nustatantis komisinio mokesčio taikymą už naujų vartotojų atšauktus vizitus, nėra surašytas paprastai ir suprantamai, todėl pagal to paties reglamento 3 straipsnio 3 dalį yra niekinis ir negaliojantis.
2. Įpareigoti Treatwell LT, UAB, pateikti „Verslo bendradarbiavimo sąlygų“ 4.1 a punkto (iii) papunkčio informaciją „Verslo bendradarbiavimo sąlygose“ taip, kad ji būtų surašyta paprastai ir suprantamai pagal 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo 3 straipsnio 1 dalies a punkto reikalavimus ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo šio nutarimo priėmimo dienos.
3. Nutraukti tyrimą dėl Treatwell LT, UAB, „Verslo bendradarbiavimo sąlygų“ 4.1 a punkto pakeitimo atitikties 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo 3 straipsnio 2 dalies reikalavimams, vadovaujantis Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 10 straipsnio 6 dalimi, nustačius šio įstatymo 9 straipsnio 6 dalies 8 punkte nurodytą aplinkybę.
4. Nutraukti tyrimą dėl Treatwell LT, UAB, „Verslo bendradarbiavimo sąlygų“ 4.2 c, 6.4 ir 10.6 punktų atitikties 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo 3 straipsnio 1 dalies a punkto reikalavimams, „Verslo bendradarbiavimo sąlygų“ 10.2 punkto atitikties šio reglamento 3 straipsnio 1 dalies c punkto reikalavimams, „Verslo bendradarbiavimo sąlygų“ 4.2 a punkto atitikties šio reglamento 5 straipsnio 1, 3 ir 5 dalių reikalavimams bei „Verslo bendradarbiavimo sąlygų“ atitikties šio reglamento 9 straipsnio 1 ir 2 dalių reikalavimams, vadovaujantis Internetinių tarpininkavimo paslaugų ir interneto paieškos sistemų priežiūros įstatymo 10 straipsnio 6 dalimi, nustačius šio įstatymo 9 straipsnio 6 dalies 8 punkte nurodytą aplinkybę.

Nutarimas gali būti skundžiamas Regionų administraciniam teismui per vieną mėnesį nuo jo įteikimo dienos.

Pirmininkė Jolanta Ivanauskienė