



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL L. M. 2017 M. RUGSĖJO 22 D. PRAŠYMO**

2017 m. lapkričio 21 d. Nr. 1V-1167
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (toliau – Pašto įstatymas) 6 straipsnio 2 dalies 14 punktu, Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo L. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2017 m. rugsėjo 22 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos UAB „DPD Lietuva“ (Liepkalnio g. 180, 09124 Vilnius, įmonės kodas 111639299) (toliau – teikėja) 2017 m. spalio 6 d. raštą Nr. 17-1319 (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas per teikėjos elektroninę sistemą e.siunta.lt¹ (toliau – elektroninė sistema) pateikė užsakymą dėl pašto siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – pašto siunta) pristatymo. Kaip nurodo vartotojas, pašto siuntą teikėjos kurjeris iš vartotojo paėmė 2017 m. rugpjūčio 10 d. bei prašyme pažymėjo, kad pašto siuntos paėmimo metu kurjeris dėl pašto siuntos pakuotės jokių pastabų vartotojui nepateikė bei pašto siuntos perdavimo dokumente² (Manifesto Nr. duomenys neskelbtini) skiltyje „Įpakavimas siuntos saugumo neužtikrina – ISSN“ pastabų neįrašė. Be kita ko, vartotojas prašyme pažymi, kad ant pašto siuntos pakuotės buvo užklijuotas lipdukas „Įpakavimas siuntos saugumo NEUŽTIKRINA“ be vartotojo žinios.

Pašto siunta gavėjui (UAB „UTVT“, (duomenys neskelbtini), Vilniaus r.³) pristatyta 2017 m. rugpjūčio 14 d. Vartotojas prašyme nurodo, kad pristatius pašto siuntą gavėjo atstovas⁴ prašė kurjerio palaukti, kol jis išpakuos ir patikrins, ar pašto siuntos turinys tvarkingas, tačiau, anot vartotojo, kurjeris atsisakė, kadangi ant pašto siuntos pakuotės buvo užklijuotas lipdukas „Įpakavimas siuntos saugumo NEUŽTIKRINA“, todėl, kaip teigiama, kurjeris nurodė gavėjo atstovui pašto siuntą priimti arba ne. Vartotojas nurodo, kad tik kurjeriui išvykus gavėjo atstovas, išpakavęs pašto siuntą, pastebėjo, kad pašto siuntos turinys – vonios uždanga – yra sulaužyta dvejose vietose.

Dėl pašto siuntos turinio (vonios uždangos) apgadinimo vartotojas nurodo patyręs 62,00 Eur nuostolį, kurį prašo kompensuoti.

Teikėja, įvertinusi vartotojo prašyme nurodytas aplinkybes dėl pašto siuntos pristatymo ir keliamą reikalavimą atlyginti 62,00 Eur žalą, rašte nurodė, kad pašto siunta buvo užsakyta per

¹ <https://esiunta.dpd.lt/>

² Taisyklių 2 punkte reglamentuota, kad „Siuntos perdavimo dokumentas – nustatytos formos dokumentas, pagal kurį Kurjeris priima išsiųstą paruoštą siuntą pristatymui, patvirtinantis siuntos pristatymo sutartį ir turintis unikalų siuntos numerį (brūkšninį kodą). Siuntėjas atsako už duomenų, įrašytų į siuntos perdavimo dokumentą, tikslumą ir teisingumą“.

³ Vartotojas prašyme nurodo gavėjo adresą (duomenys neskelbtini) Vilnius, tačiau gavėjo pristatymo adresą (duomenys neskelbtini), Vilniaus r.

⁴ Taisyklių 9.2 papunktyje įtvirtinta, kad „Siuntos, adresuotos juridiniam asmeniui, pateikiamos pasirašytinai ant siuntos pakuotės nurodytam arba kitam tos pačios įmonės administracijos darbuotojui.“

elektroninę sistemą, kuria naudojantis, siuntėjas⁵, norėdamas pateikti užsakymą dėl pašto siuntos pristatymo, pirmiausia privalo užsiregistruoti šioje sistemoje ir susipažinti su teikėjos generalinio direktoriaus 2015 m. sausio 6 d. įsakymu Nr. P-4 patvirtintomis Siuntų pristatymo taisyklėmis⁶ (toliau – Taisyklės) bei jas patvirtinti, elektroninėje sistemoje paspaudžiant laukelį „Registruotis“.

Teikėja, įvertinusi vartotojo argumentus dėl ant pašto siuntos pakuotės užklijuoto lipduko „Įpakavimas siuntos saugumo NEUŽTIKRINA“, rašte nurodo, kad, kurjerio teigimu, apie tai, kad pašto siuntos pakuotė saugumo neužtikrina, vartotoją kurjeris informavo pašto siuntos paėmimo metu ir užklįjavo lipduką, tačiau tai patvirtinančių įrodymų teikėja pateikti negalėjo. Be kita ko, teikėja pažymėjo, kad, teikėjos nuomone, minėto lipduko buvimas ar nebuvimas neturi jokios įtakos pašto siuntos pristatymo (perdavimo gavėjui) aplinkybėms, t. y. atvejais, kuomet pašto siuntos pakuotė būtų pažeista, minėto lipduko buvimas ant pašto siuntos neįtakotų tokio pažeidimo fiksavimo. 2017 m. spalio 23 d. teikėja patikslino, kad, atsižvelgdama į tai, jog neturi jokių įrodymų, patvirtinančių kurjerio teiginį, apie tai, jog vartotojas buvo supažindintas, kad pašto siuntos pakuotė saugumo neužtikrina, daro išvadą, kad siuntėjas apie pašto siuntos pakuotės tinkamumą iš viso nebuvo įspėtas, o minėtas lipdukas ant pašto siuntos buvo užklijuotas per klaidą.

Teikėja rašte taip pat pažymėjo, kad pašto siuntą gavėjo atstovas priėmė be pastabų ir pasirašė pašto siuntos Pristatymo patvirtinime⁷ (toliau – Pristatymo patvirtinimo dokumentas). Atsakydama dėl vartotojo reikalavimo atlyginti patirtą 62,00 Eur žalą, teikėja nurodė, kad Taisyklių 12.4.5 papunktyje įtvirtinta, jog teikėja už žalą neatsako, jeigu „Gavėjas priėmė siuntą ir pasirašė, kad ją gavo (nuo siuntos priėmimo momento visa siuntoje esančių daiktų (prekių) atsitiktinio žuvimo ar sugadinimo rizika pereina Gavėjui)“, bei pažymėjo, kad remiantis Taisyklių 9.7 papunkčio nuostatomis, „DPD neprisiima jokios atsakomybės už siuntos ar jos dalies sugadinimą, jeigu siuntos priėmimo pas Gavėją metu nebuvo apie tai pažymėta duomenų kaupiklyje⁸ arba nebuvo surašytas Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktas, dalyvaujant Kurjeriui, pristaciausiam siuntą“, o pagal Taisyklių 9.6 papunktį „Gavėjas siuntos priėmimo metu, dalyvaujant Kurjeriui, privalo apžiūrėti siuntos pakuotes. Pastebėjęs siuntos pakuotės pažeidimus, Gavėjas turi tai pažymėti siuntos pristatymo patvirtinime bei kartu su Kurjeriu užpildyti Kurjerio pateiktą Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktą.“ Teikėja rašte nurodė, kad, atsižvelgdama į tai, kad gavėjo atstovas pašto siuntą priėmė be pastabų bei į tai, kad teikėjos duomenų sistemoje nebuvo fiksuotas pašto siuntos pakuotės pažeidimas, daro išvadą, jog pašto siunta gavėjui pristatyta be pažeidimų.

Be kita ko, teikėja, nesutikdama su vartotojo prašyme nurodytomis aplinkybėmis, kad kurjeris neleido gavėjo atstovui praplėsti pašto siuntos pakuotės ir patikrinti pašto siuntos turinį, nes, kaip nurodo vartotojas, ant pašto siuntos pakuotės buvo užklijuotas lipdukas „Įpakavimas siuntos saugumo neužtikrina – ISSN“, pažymėjo, jog minėtas lipdukas neįtakoja pašto siuntos turinio patikrinimo, t. y. pašto siuntos turinio patikrinimas (pašto siuntos pakuotės praplėšimas) galimas tik pašto siuntos pažeidimo atveju – tuomet, kai toks atvejis užfiksuojamas Taisyklių 9.6 papunktyje nustatyta tvarka (neatsižvelgiant į tai, ar yra specialus žymėjimas, pvz., lipdukas „Įpakavimas siuntos saugumo neužtikrina – ISSN“).

Taip pat teikėja 2017 m. spalio 23 d. ir 2017 m. lapkričio 15 d. pateikė papildomus paaiškinimus dėl vartotojo prašyme nurodytų aplinkybių, pažymėdama, kad, remiantis faktinėmis aplinkybėmis (t. y. atsižvelgiant į tai, kad pašto siuntos transportavimo metu pašto siunta nebuvo sustabdyta, nebuvo užfiksuoti jokie pašto siuntos pažeidimo atvejai, gavėjas pašto siuntą priėmė neišreikšdamas pastabų apie netinkamą pašto siuntos būklę) ir vartotojo paaiškinimais (kaip nurodo teikėja, vartotojas neginčija fakto, kad gavėjas pašto siuntą priėmė be pastabų ir pasirašė Pristatymo patvirtinimo dokumente), pašto siunta nebuvo apgadinta teikėjos transportavimo metu.

⁵ Siuntėjas – asmuo, kuris nurodytas ant pašto siuntos. Jeigu siuntėjas nenurodytas ant pašto siuntos, juo laikomas asmuo, kuris pateikia pašto siuntą pašto paslaugos teikėjui pristatyti gavėjui (Pašto įstatymo 3 straipsnio 19 dalis). Šio ginčo kontekste siuntėju laikytinas vartotojas.

⁶ https://www.dpd.com/lt/pradzia/siuntimo_informacija/siuntu_pristatymo_taisykles

⁷ Taisyklių 2 punkte reglamentuota, kad „Siuntos pristatymo patvirtinimas – DPD elektroninis arba popierinis dokumentas, pasirašytas Gavėjo ir patvirtinantis siuntos įteikimą ir papildomų paslaugų atlikimą“.

⁸ Taisyklių 2 punkte duomenų kaupiklis apibrėžiamas kaip „Kurjerio naudojamas elektroninis prietaisas, skirtas siuntų skenavimui, atliktų papildomų paslaugų registravimui ir siuntos Gavėjo pasirašymui.“

2. Konstatuoju, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog paslaugų sutartimi viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti. Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintoms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje, o CK 6.155 straipsnyje nustatyta, kad CK sutarčių teisės bendrosios normos taikomos visoms sutartims, tačiau atskirų rūšių sutarčių specialiosios normos gali būti nustatytos ir kituose įstatymuose. Pašto įstatymo 1 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad šis įstatymas reglamentuoja pašto paslaugos teikimo veiklą, pašto srities politikos formavimo ir pašto paslaugos teikimo veiklos reguliavimo institucijų sistemą, pašto paslaugos teikėjų ir naudotojų teises ir pareigas, pašto paslaugos teikėjų atsakomybę ir žalos atlyginimą. Taigi, civilinius teisinius santykius tarp naudotojų (vartotojo) ir pašto paslaugos teikėjų (teikėjos) reglamentuoja ne tik CK, bet ir Pašto įstatymas bei jo įgyvendinamieji teisės aktai, kaip specialieji teisės aktai.

Ginčas tarp vartotojo ir teikėjos kilęs dėl vartotojo reikalavimo atlyginti jo patirtą 62,00 Eur žalą.

Dėl žalos atlyginimo

CK 6.251 straipsnio 1 dalis numato, kad nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Taigi, tais atvejais, kai ribota atsakomybė ir žalos atlyginimas yra specialiai reglamentuotas įstatymu, nagrinėjant ginčą ne teismo tvarka nuostolių atlyginimas neturi būti taikomas plečiamai, kad paneigtų ribotos atsakomybės principą. Pašto paslaugos teikėjų atsakomybė ir žalos atlyginimas nustatyti Pašto įstatymo 12 straipsnyje. Šio straipsnio 4 dalyje numatyta, kad „*Žala dėl prarastų, sugadintų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis šiuo įstatymu. <...>.*“ Minėto straipsnio 5 dalyje numatyta, kad žala atlyginama už dingusią registruotąją pašto siuntą, taip pat už dalį dingusių ar apgadintų daiktų (prekių) ar sugadintus visus daiktus (prekes), už dingusią įvertintąją pašto siuntą ir už dalį dingusių ar apgadintų daiktų (prekių) įvertintojoje pašto siuntoje su daiktų (prekių) aprašu. Pašto paslaugos teikėjams šio straipsnio nuostatos taikomos, jeigu sutartyse su siuntėjais nenustatyta kitaip. Jeigu pašto paslaugos teikėjo sutarties su siuntėju nuostatos pablogina siuntėjo padėtį, taikomos šio straipsnio nuostatos (Pašto įstatymo 12 straipsnio 10 dalis).

Pašto įstatyme taip pat įtvirtinti atvejai, kuomet pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina. Visų pirma, be kitų numatytų atvejų, Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 5 punkte reglamentuota, kad pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina, jeigu „*pateikiant gavėjui asmeniškai pasirašytinai registruotąją ir įvertintąją pašto siuntą ar pašto siuntinį, pakuotę, lipduką su specialiu spaudu, lipnioji juosta, plomba ar perrišimo virvutė yra nepažeisti <...>.*“ Atvejai, kuomet teikėja žalos neatlygina, nustatyti ir teikėjos Taisyklių 12 punkte, kurio 12.4.4 papunktyje numatyta, kad teikėja žalos neatlygina „*jei siuntos įteikimo metu siuntos pakuotė yra nepažeista ir tvarkinga bei duomenų kaupiklyje nepažymėta pastaba apie siuntos įpakavimo pažeidimus arba nesurašytas atskiras aktas, dalyvaujant Kurjeriui pristatytam siuntai;*“ Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba), išnagrinėjusi ginčo nagrinėjimui pateiktus dokumentus (vartotojo prašyme nurodytas aplinkybes, teikėjos rašte pateiktą informaciją bei Pristatymo patvirtinimo dokumente esančią informaciją), nustatė, kad pašto siunta į UAB „UTVT“, adresu (duomenys neskelbtini), Vilniaus r., buvo pristatyta 2017 m. rugpjūčio 14 d. 11 val. 6 min., pašto siuntą priėmė gavėjo atstovas (duomenys neskelbtini). Minėtas asmuo pašto siuntos priėmimą Pristatymo patvirtinimo dokumente patvirtino savo parašu ir dėl pašto siuntos pakuotės išorinių ar vidinių trūkumų pastabų nepareikšė.

Išnagrinėjus teikėjos Taisyklėse nustatytas pareigas, kylančias gavėjui, bei teikėjos atsakomybės nustatymo ribas, konstatuotina, kad Taisyklių 9.6 papunktyje įtvirtinta, jog „*Gavėjas siuntos priėmimo metu, dalyvaujant Kurjeriui, privalo apžiūrėti siuntos pakuotes. Pastebėjęs siuntos pakuotės pažeidimus, Gavėjas turi tai pažymėti siuntos pristatymo patvirtinime bei kartu su Kurjeriu užpildyti Kurjerio pateiktą Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktą.*“ o Taisyklių 9.7 papunktyje

numatyta, kad „*DPD neprisiima jokios atsakomybės už siuntos ar jos dalies sugadinimą, jeigu siuntos priėmimo pas Gavėją metu nebuvo apie tai pažymėta duomenų kaupiklyje arba nebuvo surašytas Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktas, dalyvaujant Kurjeriui, pristatiusiam siuntą*“. Iš Tarnybai pateiktų duomenų matyti, kad pats vartotojas jokių aplinkybių dėl pašto siuntos pakuotės pažeidimo nenurodo bei tai patvirtinančių dokumentų nepateikia. Pastebėtina, kad galima daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tada, kai byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti, jog labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁹. Civiliniame procese išvadai apie fakto buvimą padaryti įrodymų pakanka, jeigu byloje esantys įrodymai leidžia labiau tikėti, kad tas faktas buvo, negu kad jo nebuvo. Kaip minėta, Tarnybai nebuvo pateikta jokių įrodymų, patvirtinančių, kad pašto siuntos pakuotė buvo pažeista pašto siuntos pateikimo gavėjui momentu. Taip pat paminėtina, kad teikėja 2017 m. spalio 23 d. nurodė Tarnybai, jog pašto siuntos transportavimo metu pašto siunta nebuvo sustabdyta, nebuvo užfiksuoti jokie pašto siuntos pažeidimo atvejai. Tokią informaciją teikėja nurodė ir vartotojui 2017 m. rugsėjo 6 d. raštu Nr. (duomenys neskelbtini), pažymėdama, kad atlikusi vidinį tyrimą, kurio metu išanalizavo įrašus siuntų registracijos sistemoje, nustatė, kad įrašų apie išorinius pašto siuntos pakuotės apgadinimus nėra, pakuotės apgadinimo faktas nenustatytas ir kurjeriui nusiskanuojant pašto siuntą prieš pakrovimą į transporto priemonę.

Papildomai pažymėtina, kad teikėjos Taisyklių 11 punkte numatyti atvejai, kada naudotojas¹⁰ turi teisę pateikti pretenziją dėl pašto siuntos sugadinimo, kurio 11.4.3 papunktyje įtvirtinta, kad prie pretenzijos turi būti pridėti „*siuntos priėmimo arba siuntos pakuotės pažeidimų aktas, surašytas siuntos priėmimo metu pas siuntos Gavėją, dalyvaujant pristatiusiam siuntą Kurjeriui ir siuntos gavėjo atstovams*“. Pagal Tarnybai ginčo nagrinėjimui pateiktus dokumentus matyti, kad vartotojas, 2017 m. rugpjūčio 16 d. pateikdamas pretenziją teikėjai, nenurodo jokių aplinkybių dėl pašto siuntos pakuotės pažeidimo bei nepateikia tai patvirtinančių dokumentų, taigi byloje esantys įrodymai leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju, pašto siuntos pakuotės pažeidimas nebuvo fiksuotas bei nebuvo užpildytas pašto siuntos pažeidimų (patikrinimo) aktas, kaip tai numatyta Taisyklių 9.6 papunktyje. Aplinkybę, kad pašto siuntos pakuotės pažeidimas nenustatytas pašto siuntos įteikimo gavėjui momentui patvirtina ir faktas, kad pašto siuntą gavėjo atstovas priėmė pasirašytinai, neišreikšdamas pastabų dėl pašto siuntos pakuotės pažeidimo.

Taigi, atsižvelgiant į minėtą Pašto įstatyme įtvirtintą nuostatą (12 straipsnio 9 dalies 5 punktą), kuomet pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, konstatuotina, kad nesant įrodymų apie pašto siuntos pakuotės pažeidimą pašto siuntos pristatymo gavėjui metu, nėra pagrindo pripažinti vartotojo teisės į žalos atlyginimą.

Visų antra, Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 6 punkte įtvirtinta, kad pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina, jeigu „*gavėjas priėmė pašto siuntą ir pasirašė, kad ją gavo*“. Taisyklių 12.4.5 papunktyje įtvirtinta, kad „*DPD žalos neatlygina, jeigu Gavėjas priėmė siuntą ir pasirašė, kad ją gavo (nuo siuntos priėmimo momento visa siuntoje esančių daiktų (prekių) atsitiktinio žuvimo ar sugadinimo rizika pereina Gavėjui)*“. Kaip minėta, pagal pateiktas aplinkybes matyti, kad pašto siuntą gavėjo atstovas Edgaras Kovaliovas priėmė be pastabų ir pasirašė, kad ją gavo, šios aplinkybės neginčija nei vartotojas, nei gavėjo atstovai¹¹, nei teikėja. Atsižvelgiant į tai, kad pašto siuntą gavėjo atstovas priėmė be pastabų ir pasirašė, kad gavo, Tarnyba konstatuoja, kad nėra pagrindo pripažinti vartotojo teisės į žalos atlyginimą, todėl vartotojo prašymas netenkinamas.

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. kovo 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-177/2006; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-416/2007; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugsėjo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-427/2008; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-447/2008, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-156/2009; kt.

¹⁰ Naudotojas – pašto siuntos siuntėjas arba gavėjas (Pašto įstatymo 3 straipsnio 7 dalis).

¹¹ Pagal Tarnybai kartu su prašymu pateiktą susirašinėjimą tarp vartotojo ir gavėjo atstovės (duomenys neskelbtini), matyti, kad pašto siuntą sandėlininkas (duomenys neskelbtini) priėmė pasirašytinai, o pagal Pristatymo patvirtinimo dokumente esančius duomenis matyti, kad priimdamas pašto siuntą jokių pastabų nepareiškė.

Dėl pašto siuntų pakuočių

Be kita ko, pažymėtina, kad Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 3 punkte įtvirtinta, kad pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, jeigu žala atsirado dėl siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė pašto paslaugos teikėjo reikalavimus dėl daiktų pakuotės ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių. Pašto įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje reglamentuota, kad „*Siuntėjas yra atsakingas už pašto siuntos turinį <...>*“. Tarnyba, išnagrinėjusi ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, konstatuoja, kad teikėja interneto svetainėje skelbia informaciją¹² apie tinkamą pašto siuntų supakavimą, be kita ko, Taisyklių, su kuriomis vartotojas susipažino pateikdamas užsakymą dėl pašto siuntos pristatymo, 7.1 papunktyje įtvirtinta, kad „*Siuntėjas privalo laikytis DPD nustatytų reikalavimų ir supakuoti siuntas tokioje taroje ar įpakavime, kad siunčiami daiktai ar prekės būtų apsaugoti nuo sugadinimų ar pažeidimų kraunant, rūšiuojant, vežant <...>*“¹³. Papildomai paminėtina, kad Taisyklių 10.4.7 papunkčio skiltyje „Pastabos“ a) punkte įtvirtinta, kad „*Siuntos tinkamumą siųsti įvertina ir už jos pakuotę bei turinį visiškai atsako Siuntėjas*“, o Taisyklių 13.1 papunktyje nustatyta, kad siuntėjas atsako „*už tinkamą siuntos ir siuntos dokumentų paruošimą, tinkamą siuntos supakavimą <...>*“. Atvejai, kuomet teikėja neatsako ir žalos neatlygina dėl pakuočių reikalavimų, numatyti Taisyklių 12.4.2 papunktyje, kuriame įtvirtinta, kad teikėja žalos neatlygina, jeigu „*žala padaryta dėl Siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė DPD Interneto svetainėje www.dpd.com/lt viešai skelbiamus ir jam žinomus DPD reikalavimus dėl pakuotės ir siunčiamų daiktų (prekių) įpakavimo <...>*“. Be kita ko, paminėtina, kad iš Tarnybai ginčo nagrinėjimui pateiktų dokumentų matyti, kad gavėjo atstovė (duomenys neskelbtini) 2017 m. rugpjūčio 14 d. el. paštu, gavus pašto siuntą, informavo vartotoją, kad pašto siunta (vonios uždanga) gauta pažeista, nurodydama, kad „*Vonios uždanga yra sulaužyta, nes vonios uždanga buvo uždėta ne taip, kaip buvo pristatyta*“. Tikėtina, kad ši aplinkybė galimai galėjo įtakoti pašto siuntos turinio pažeidimą.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, konstatuotina, kad iš netinkamai pristatymui paruoštos pašto siuntos kylančios pasekmės tenka siuntėjui, šiuo atveju vartotojui. Taip pat pažymėtina, kad vartotojas, per elektroninę sistemą pateikdamas užsakymą, susipažino su Taisyklėmis ir jose pateikta informacija dėl pašto siuntos įpakavimui keliamų reikalavimų, kuriais siuntėjas (vartotojas) turėtų vadovautis.

Dėl kitų prašyme nurodytų aplinkybių

Vartotojas, be kita ko, prašyme nurodo, jog „*kurjeris atsisakė pasilikti ir kartu patikrinti siuntinį, kadangi yra lipdukas ant pakuotės „Įpakavimas siuntos saugumo NEUŽTIKRINA*“. Kaip minėta, teikėja, nesutikdama su šiomis vartotojo nurodytomis aplinkybėmis, 2017 m. spalio 23 d. ir 2017 m. lapkričio 15 d. informavo Tarnybą, kad lipdukas „Įpakavimas siuntos saugumo NEUŽTIKRINA“ nėra susijęs su pašto siuntos turinio patikrinimu, t. y. neturi jokios įtakos pašto siuntos turinio patikrinimui – pašto siuntos gavėjas patikrinti pašto siuntos turinį gali visais atvejais, kai yra pažeista pašto siuntos pakuotė, nepriklausomai nuo supakavimo ar ant pašto siuntos esančių žymėjimų ar lipdukų.

Tarnyba, išnagrinėjusi teikėjos Taisyklės, pažymi, kad pagal Taisyklių 9.6 papunktį, gavėjo pareiga yra pašto siuntos priėmimo metu, dalyvaujant kurjeriui, apžiūrėti pašto siuntos pakuotę, o pastebėjus pašto siuntos pakuotės pažeidimus, gavėjas turi tai pažymėti pašto siuntos Pristatymo patvirtinimo dokumente bei kartu su kurjeriu užpildyti kurjerio pateiktą Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktą. Šiuo atveju, pagal pateiktus dokumentus matyti, kad pašto siuntos pakuotės pažeidimas nebuvo fiksuotas.

Be kita ko, kaip matyti iš vartotojo prašyme nurodytų aplinkybių, vartotojas nurodo, kad lipdukas „Įpakavimas siuntos saugumo NEUŽTIKRINA“ buvo užklijuotas be jo žinios, ką patvirtina ir faktas, kad pašto siuntos priėmimo dokumento (Manifesto Nr. (duomenys neskelbtini) skiltis

¹² https://www.dpd.com/lt/pradzia/siuntimo_informacija/siuntu_pakavimas_ir_zymejimas

¹³ Šiame papunktyje papildomai pateikiama minėta teikėjos interneto svetainės nuoroda apie tinkamą pašto siuntų įpakavimą.

„ISSN“¹⁴ nėra atitinkamai pažymėta bei skiltyje „Įpakavimas siuntos saugumo neužtikrina“ prie siuntėjo parašo rekvizito nėra siuntėjo parašo. Kaip minėta aukščiau, 2017 m. spalio 23 d. teikėja patikslino, kad, atsižvelgdama į tai, jog neturi jokių įrodymų, patvirtinančių kurjerio teiginį, apie tai, jog vartotojas buvo supažindintas, kad pašto siuntos pakuotė saugumo neužtikrina, daro išvadą, kad siuntėjas apie pašto siuntos pakuotės tinkamumą iš viso nebuvo įspėtas, o minėtas lipdukas ant pašto siuntos buvo užklijuotas per klaidą. Atsižvelgdama į nurodytas aplinkybes, Tarnyba pažymi, kad vadovaujantis CK 6.200 straipsnio 2 dalyje įtvirtintais bendraisiais sutarčių vykdymo principais, šalys vykdydamos sutartį privalo bendradarbiauti ir kooperuotis, o atlygintinų paslaugų teikimo sutartis turi būti vykdoma laikantis ir kliento interesų prioriteto principo, įpareigojančio paslaugų teikėją veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus (CK 6.718 straipsnio 1 dalis) ir pagal kurį, kliento, kaip paslaugų gavėjo, padėtis teisiniuose paslaugų teikimo santykiuose yra išskirtinė¹⁵. Pagal atlygintinų paslaugų sutartį jų teikėjas įsipareigoja rūpestingai (atidžiai) atlikti tam tikrą veiklą, be to, įstatymas įpareigoja kiekvieną sutartinių santykių turinčią šalį elgtis sąžiningai (CK 6.158 straipsnis). Pažymėtina, kad tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo turi egzistuoti pasitikėjimo santykiai. Paslaugos teikėjas turi išlikti lojalus klientui ir veikti išimtinai jo interesams teikdamas profesionalias bei kokybiškas paslaugas. Teikėja, būdama pašto paslaugų teikėja, yra savo veiklos profesionalė, o profesionalo veiksmai vertinami taikant griežtesnius atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo ir atsargumo standartus, todėl konstatuotina, kad teikėjos atstovas (kurjeris), užklijuodamas minėtą lipduką be vartotojo žinios, kaip teikėja nurodo „*per klaidą*“, nepakankamai laikėsi atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo standartų. Vis dėl to, pripažintina, kad ši aplinkybė neįtakoja teisės aktų nuostatų dėl žalos atlyginimo taikymo, t. y. Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 5 ir 6 punktuose nėra numatyta jokių išimčių pašto paslaugos teikėjo atsakomybės netaikymo atžvilgiu – nepriklausomai nuo ant pašto siuntos esančių žymėjimų (lipdukų), pašto paslaugos teikėjas neatsako, jei pašto siuntos pakuotė nebuvo pažeista pašto siuntos įteikimo gavėjui momentu ir, jei pašto siuntą gavėjas priėmė be pastabų.

Be kita ko, pažymėtina, kad teikiant paslaugas pagal atlygintinų paslaugų sutartį, visais atvejais suteikiama informacija privalo būti išsami ir visapusiška. Informacijos išsamumas turi būti vertinamas individualiai, atsižvelgiant į paslaugos gavėjo žinias, patirtį, pageidavimus ir kitas individualias aplinkybes, ir negali būti sutapatinamas tik su privalomos įstatyme nustatytos informacijos pateikimu. CK 6.719 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad, kai paslaugų teikimas yra tam tikro paslaugų teikėjo verslas, paslaugų teikėjams yra keliami papildomi griežtesni reikalavimai dėl informacijos pateikimo. Informacija tokiu atveju turi būti pateikta viešai, kad kiekvienas potencialus klientas galėtų laisvai prieinamoje vietoje su ja susipažinti. Svarbu akcentuoti ir tai, kad informavimo pareiga vykdoma ne vien ikisutartinių santykių metu. Atsižvelgiant į šias nuostatas dėl informavimo pareigos, Tarnyba pažymi, kad tais atvejais, kai teikėja, teikdama pašto paslaugas, paslaugų teikimui naudoja įvairias paslaugos teikimo priemones, pavyzdžiui, specialų žymėjimą (lipdukas „Įpakavimas siuntos saugumo NEUŽTIKRINA“ ar kt.), tai turėtų būti aiškiai reglamentuota paslaugų teikimo dokumentuose, nurodant kokiais konkrečiais atvejais naudojamas specialus žymėjimas, kokią jis įtaką turi pašto siuntų pristatymui ir pan., taip užtikrinant visapusiškos ir išsamios informacijos pateikimą.

Tarnyba, atsižvelgdama į aukščiau išdėstyta, įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktų dokumentų ir aplinkybių visetą, daro išvadą, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų apie pašto siuntos pakuotės pažeidimą pašto siuntos įteikimo gavėjui momentu, o pašto siuntą gavėjas priėmė be pastabų, pasirašydamas, kad ją gavo, todėl remiantis Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 5 ir 6 punktais bei Taisyklių 12.4.4 ir 12.4.5 papunkčiais, Tarnyba konstatuoja, kad nėra pagrindo atlyginti vartotojo patirtą žalą, todėl vartotojo prašymas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo L. M. 2017 m. rugsėjo 22 d. prašymo.

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į

¹⁴ ISSN – Įpakavimas siuntos saugumo neužtikrina.

¹⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. vasario 24 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-57/2012.

bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu;

4.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 4.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

5. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus vyriausiąją specialistę Ugnę Galušką ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis