



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL L. S. 2019 M. VASARIO 11 D. PRAŠYMO**

2019 m. kovo 14 d. Nr. 1V-305
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. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. vasario 11 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos UAB „DPD Lietuva“ (Liepkalnio g. 180, 09124 Vilnius, įmonės kodas 111639299) (toliau – teikėja) 2019 m. vasario 20 d. raštą (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad 2019 m. sausio 7 d. vartotojas pateikė teikėjai išsiuntimui į Didžiąją Britaniją pašto siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – pašto siunta) pristatyti gavėjai (duomenys neskelbtini) (toliau – gavėja). Pašto siuntos turinys, kaip nurodo vartotojas, buvo nešiojamas kompiuteris, ant pakuotės didelėmis raidėmis buvo nurodyta, kad „*siunta yra dūžtanti*“. Prašyme vartotojas nurodo, kad pašto siunta gavėjai 2019 m. sausio 14 d. pristatyta pažeista – buvo sudaužytas nešiojamo kompiuterio ekranas. Vartotojas nurodo, kad 2019 m. sausio 15 d. pateikė pretenziją teikėjai dėl pašto siuntos apgadinimo ir prašė atlyginti nuostolius – 400,00 Eur.

Prašyme vartotojas prašo kompensuoti padarytą žalą – 400,00 Eur.

Teikėja rašte nurodė, kad pašto siunta 2019 m. sausio 14 d. pristatyta gavėjai, kuri pašto siuntą priėmė ir pasirašė siuntos pristatymo patvirtinime¹ (toliau – Pristatymo patvirtinimas), neišreikšdama pastabų dėl pašto siuntos būklės. Be kita ko, teikėja pažymėjo, kad pagal teikėjos generalinio direktoriaus 2015 m. sausio 6 d. įsakymu Nr. P-4 patvirtintų Siuntų pristatymo taisyklių²³ (toliau – Taisyklės) 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.*“, o Taisyklių 9.7 papunktyje įvirtinta, kad „*DPD neprisiima jokios atsakomybės už siuntos ar jos dalies sugadinimą, jeigu siuntos priėmimo pas Gavėją metu nebuvo apie tai pažymėta duomenų kaupiklyje⁴ arba nebuvo surašytas Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktas, dalyvaujant Kurjeriui, pristatytai siuntai*“. Teikėja, atsižvelgdama į tai, jog gavėja pašto siuntą priėmė be pastabų, daro išvadą, kad pašto siunta gavėjai pristatyta be pažeidimų.

Papildomai rašte nurodoma, kad 2019 m. sausio 15 d. vartotojas pateikė pretenziją dėl pašto siuntos sugadinimo ir 400,00 Eur nuostolių atlyginimo. Kadangi pašto siuntos priėmimo metu gavėja

¹ Teikėjos generalinio direktoriaus 2015 m. sausio 6 d. įsakymu Nr. P-4 patvirtintų Siuntų pristatymo taisyklių 2 punkte reglamentuota, kad „*Siuntos pristatymo patvirtinimas – DPD elektroninis arba popierinis dokumentas, pasirašytas Gavėjo ir patvirtinantis siuntos įteikimą ir papildomų paslaugų atlikimą*“.

² https://www.dpd.com/lt/pradzia/siuntimo_informacija/siuntu_pristatymo_taisykles

³ Pagal Tarnybai pateiktus dokumentus matyti, kad vartotojas, pateikdamas pašto siuntą išsiuntimui ant DPD važtaraščio savo parašu patvirtino, kad „*Su DPD siuntų vežimo taisyklėmis susipažinau ir sutinku*“.

⁴ Taisyklių 2 punkte duomenų kaupiklis apibrėžiamas kaip „*Kurjerio naudojamas elektroninis prietaisas, skirtas siuntų skenavimui, atliktų papildomų paslaugų registravimui ir siuntos Gavėjo pasirašymui*“.

pretenzijų dėl pašto siuntos išorinio ar turinio apgadinimo pašto siuntą pristačiusiam kurjeriui neišreiškė, teikėja, remiantis Taisyklių 12.4.5 papunkčio nuostatomis, pretenziją tenkinti atsisakė.

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 atlygintinoms 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 400,00 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 nenumatyta kitaip. Jeigu pašto paslaugos teikėjo sutarties su siuntėju nuostatos pablogina siuntėjo padėtį, taikomos šio straipsnio nuostatos (Pašto įstatymo 12 straipsnio 10 dalis).

Pažymėtina, kad 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 6 punkte reglamentuota, kad pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina, jeigu „*gavėjas priėmė pašto siuntą ir pasirašė, kad ją gavo*“. Atvejais, 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 pristačiusiam siuntą*“; o 12.4.5 papunktyje numatyta, kad teikėja 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)*“.

Tarnyba, išnagrinėjusi ginčo nagrinėjimui pateiktus dokumentus (vartotojo prašyme nurodytas aplinkybes, teikėjos rašte pateiktą informaciją, Pristatymo patvirtinime esančią informaciją, teikėjos pateiktame Siuntos sekimo išraše esančią informaciją), nustatė, kad pašto siunta gavėjai pristatyta 2019 m. sausio 14 d. 17 val. 26 min. Pristatymo patvirtinime matyti, kad pašto siuntos priėmimą gavėja patvirtino savo parašu ir dėl pašto siuntos pakuotės pastabų nepareiškė. Siuntos sekimo išraše taip pat matyti, kad pašto siuntos transportavimo metu nebuvo užfiksuoti jokie pašto siuntos pažeidimo atvejai.

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, pristačiusiam siuntą“. Kaip nurodyta anksčiau, konstatuotina, kad iš Tarnybai pateiktų dokumentų matyti, jog gavėja, priimdama pašto siuntą pastabų dėl pašto siuntos pakuotės pažeidimų nenurodė nei Pristatymo patvirtinime, nei Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) akte, kaip to reikalauja minėtas Taisyklių 9.6 papunktis. 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 nebuvo⁵. 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 gavėja, priimdama pašto siuntą pareiškė pastabas dėl pašto siuntos būklės, priešingai, pagal pateiktus dokumentus matyti, kad pašto siunta priimta pasirašytinai be pastabų, o Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktas, kuris pildomas priėmimo metu, esant pažeistai pakuotei, Tarnybai taip pat nebuvo pateiktas.

Papildomai pažymėtina, kad teikėjos Taisyklių 11 punkte numatyti atvejai, kada naudotojas⁶ 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 pristačiusiam siuntą Kurjeriui ir siuntos gavėjo atstovams“. Pagal Tarnybai ginčo nagrinėjimui pateiktus dokumentus matyti, kad vartotojas 2019 m. sausio 15 d. pateikdamas pretenziją teikėjai, nurodė, jog pašto siuntos pakuotė „suodina ir aplamdyta“, tačiau tai patvirtinančių dokumentų, t. y. užpildyto Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) akto, kuriame būtų fiksuotas pašto siuntos pakuotės pažeidimas, kaip tai numatyta Taisyklių 9.6 papunktyje, vartotojas nepateikė. Aplinkybę, kad pašto siuntos pakuotės pažeidimas nenustatytas pašto siuntos įteikimo gavėjui momentui patvirtina ir faktas, kad pašto siuntą gavėja priėmė pasirašytinai, neišreikšdama pastabų dėl pašto siuntos pakuotės pažeidimų.

Taigi, atsižvelgiant į minėtą Pašto įstatyme įtvirtintą nuostatą (12 straipsnio 9 dalies 6 punktą), kuomet pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, konstatuotina, kad, pagal pateiktas aplinkybes matyti, kad pašto siuntą gavėja priėmė be pastabų ir pasirašė, kad ją gavo, todėl Tarnyba konstatuoja, kad nėra pagrindo pripažinti vartotojo teisės į žalos atlyginimą, todėl vartotojo prašymas netenkintinas.

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 informaciją⁷ 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

⁵ 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.

⁶ Naudotojas – pašto siuntos siuntėjas arba gavėjas (Pašto įstatymo 3 straipsnio 7 dalis).

⁷ https://www.dpd.com/lt/pradzia/siuntimo_informacija/siuntu_pakavimas_ir_zymejimas

*apsaugoti nuo sugadinimų ar pažeidimų kraunant, rūšiuojant, vežant <...>*⁸. 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 <...>*“. Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, konstatuotina, kad iš netinkamai pristatymui paruoštos pašto siuntos kylančios pasekmės tenka siuntėjui, šiuo atveju vartotojui. Taip pat pažymėtina, kad vartotojas, pateikdamas pašto siuntą išsiuntimui ant DPD važtaraščio savo parašu patvirtino, kad „*Su DPD siuntų vežimo taisyklėmis susipažinau ir sutinku*“.

Tarnyba, atsižvelgdama į aukščiau išdėstytą, įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktų dokumentų ir aplinkybių visetą, daro išvadą, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų apie pašto siuntos pakuotės pažeidimą pašto siuntos įteikimo gavėjai momentu, o pašto siuntą gavėja priėmė be pastabų, pasirašydama, kad ją gavo, todėl remiantis Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 6 punktu 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. S. 2019 m. vasario 11 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 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 patarėją Ugnę Galušką ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis

⁸ Šiame papunktyje papildomai pateikiama minėta teikėjos interneto svetainės nuoroda apie tinkamą pašto siuntų įpakavimą.