



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL V. L. 2019 M. KOVO 29 D. PRAŠYMO**

2019 m. gegužės 14 d. Nr. 1V-520
Vilnius

Vadovaudamasi 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, išnagrinėjusi vartotojos V. L. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. kovo 29 d. prašymą (toliau – prašymas) bei AB Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2019 m. balandžio 16 d. raštą Nr. 3-01858 (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. **N u s t a č i a u**, kad vartotoja 2018 m. gruodžio 15 d. pateikė siųsti pašto siuntinį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siuntinys) į Didžiąją Britaniją, adresu (duomenys neskelbtini). Vartotoja prašyme teigia, jog gavėjas siuntinio negavo, tačiau siuntinio paieškos sistemoje pažymėta, kad siuntinys įteiktas gavėjui. Vartotojos teigimu, teikėja nepateikė jokių įrodymų, kad siuntinys įteiktas gavėjui, todėl prašo atlyginti patirtą žalą, t. y. 29,32 Eur siuntimo išlaidas ir 100,00 Eur siųstų daiktų vertę.

Teikėja raštu informavo, kad 2018 m. gruodžio 15 d. vartotoja pateikė išsiuntimui siuntinį, adresuotą į Didžiąją Britaniją, siuntinys išsiųstas paprastuoju paštu. 2019 m. sausio 22 d. vartotoja kreipėsi į teikėją dėl siuntinio paieškos. Atsižvelgdama į vartotojos kreipimąsi, teikėja inicijavo siuntinio paiešką bei kreipėsi į Didžiosios Britanijos pašto tarnybą dėl informacijos pateikimo apie minėtą pašto siuntą. Didžiosios Britanijos pašto tarnyba 2019 m. kovo 14 d. informavo teikėją, kad siuntinys 2018 m. gruodžio 31 d. įteiktas pasirašytinai.

Teikėja nurodė, jog, vadovaudamasi Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Pašto konvencija) 23 straipsnio 1 dalimi bei Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 6 punktu, neturi teisinio pagrindo atlyginti žalos už galimai negautą siuntinį ir atlyginti vartotojos nurodomą 129,32 Eur nuostolių sumą, kadangi nagrinėjamu atveju siuntinys gavėjui įteiktas tinkamai, gavėjas į gavimo šalies (Didžiosios Britanijos) pašto tarnybą dėl negauto siuntinio nesikreipė.

2. **K o n s t a t u o j u**, 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.

CK 6.251 straipsnio 1 dalis numato, kad nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad „<...> *Žala dėl universaliosios pašto paslaugos teikėjo prarastų, sugadintų tarptautinių pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento ir Pašto siuntinių reglamento nuostatomis.*“

Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja 2018 m. gruodžio 15 d. teikėjai pateikė siuntinį išsiuntimui į Didžiąją Britaniją ir vadovaujantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 21 dalimi, kurioje apibrėžta, kad pašto siunta, siunčiama iš vienos valstybės į kitą, yra laikoma tarptautine pašto siunta, konstatuotina, kad vartotojos pateiktas teikėjai siųsti siuntinys laikytinas tarptautine pašto siunta. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja, remiantis Pašto įstatymo pakeitimo įstatymo 2 straipsnio 2 dalimi, yra universaliosios pašto paslaugos teikėja, nagrinėjamu atveju sprendžiant žalos atlyginimo klausimą vadovujamasi ne tik Pašto įstatymu, bet ir Pašto konvencijos bei Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamento (toliau – Pašto siuntinių reglamentas) nuostatomis.

Pašto konvencijos 23 straipsnio, reglamentuojančio paskirtųjų operatorių atsakomybę, 1 dalies 1.1 papunktyje numatyta, kad paskirtieji operatoriai neatsako už Pašto konvencijos 24 straipsnyje nurodytus atvejus. Pašto konvencijos 24 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad „*Paskirtieji operatoriai neatsako už registruotąsias siuntas, siuntinius ir įvertintąsias siuntas, kurias jie **įteikė laikydamiesi sąlygų, numatytų jų vidaus teisės aktuose tokios pat rūšies siuntoms.***“

Pašto siuntinių reglamento RC 116 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad „*Paprastai siuntiniai pristatomi gavėjams kaip galima greičiau pagal gavimo šalyje galiojančias nuostatas*“, o to paties straipsnio 2 dalyje reglamentuota, jog „*Pristatymą atliekantis paskirtasis operatorius, pristatydamas ar įteikdamas paprastąjį siuntinį, turi reikalauti, kad asmuo, kuriam siuntinys įteikiamas, **pasirašytų ar įregistruotų savo tapatybės kortelės duomenis, ar kita teisiškai privaloma forma pagal gavimo šalies teisės aktus patvirtintų siuntinio gavimo faktą***“. Iš teikėjos pateiktų dokumentų Tarnyba nustatė, kad 2019 m. kovo 14 d. Didžiosios Britanijos pašto tarnyba informavo, kad gavėjas dėl negautos pašto siuntos į ją nesikreipė, taip patvirtino, kad siuntinys buvo įteiktas gavėjo kaimynui, adresu (duomenys neskelbtini), ir tai neprieštarauja Didžiosios Britanijos teisės aktams, reglamentuojantiems pašto paslaugos teikimą (angl. <...> *this item has been delivered to a neighbour at: (duomenys neskelbtini). This is allowed under the Parcelforce terms and conditions of carriage. POD attached.*) bei pateikė siuntinio įteikimą patvirtinančius dokumentus (išrašas iš IPC tarptautinių pašto siuntų paieškos sistemos), iš kurių matyti, kad siuntinio gavimo faktas patvirtintas asmens, kuriam siuntinys buvo įteiktas, parašu. Remiantis Didžiosios Britanijos skelbiamomis pašto paslaugos teikimo taisyklėmis¹, kurias teikėjai nurodė Didžiosios Britanijos pašto tarnyba, pašto siuntos turi būti pristatomos ne gavėjui (adresatui), o konkrečiu nurodytu adresu, bei, tais atvejais, kai nėra galimybės pristatyti nurodytu adresu, pašto siuntinys gali būti pristatomas kaimyniniu adresu. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta ir remiantis Pašto konvencijos 24 straipsnio 1 dalimi, Tarnyba konstatuoja, kad teikėjos pasitelktas tretysis asmuo pašto paslaugos suteikimui² – Didžiosios Britanijos pašto tarnyba – turėjo teisę siuntinį įteikti ne gavėjui, o kitam asmeniui – kaimynui, nes tai leidžiama pagal šios šalies teisės aktų nuostatas.

Tarnyba, įvertinusi ginčo nagrinėjimo metu šalių pateiktus įrodymus (2019 m. kovo 14 d. Didžiosios Britanijos pašto tarnybos pranešimas, teikėjos pateiktas gavėjo patvirtinimas pasirašytinai dėl siuntinio priėmimo), konstatuoja, kad vadovaujantis Pašto konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 1.1 papunkčiu ir 24 straipsnio 1 dalimi, nėra pagrindo pripažinti vartotojos teisę į žalos atlyginimą, kurią vartotoja įvertino 129,32 Eur – 29,32 Eur siuntimo išlaidos ir 100,00 Eur siųstų daiktų vertė. Nesant teisinio pagrindo teikėjai atlyginti žalą, vartotojos prašymas netenkintas.

¹ <https://www.parcelforce.com/conditions-of-carriage>

² Vadovaujantis CK 6.717 straipsnio 3 dalimi, teikėja turi teisę pašto paslaugų teikimui pasitelkti trečiuosius asmenis. Tam, kad vartotojos siūsta tarptautinė pašto siunta pasiektų gavėją Didžiojoje Britanijoje, teikėja pasitelkė Didžiosios Britanijos pašto tarnybą.

3. N e t e n k i n u vartotojos V. L. 2019 m. kovo 29 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 vartotojai ir teikėjai.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,
pavaduojanti direktorių

Ieva Žilionienė