



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL A. M. 2019 M. LAPKRIČIO 29 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

2020 m. vasario 13 d. Nr. 1V-195
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 A. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. lapkričio 29 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos akcinės bendrovės Lietuvos paštas (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2020 m. sausio 6 d. raštą Nr. 3-2020-00045 (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas, naudodamasis teikėjos teikiama LP EXPRESS siuntų savitarnos terminalų (toliau – SST) paslauga, 2019 m. rugsėjo 29 d. LP EXPRESS SST, esančiame adresu Vydūno g. 4, 06204 Vilnius, išsiuntė pašto siuntinį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta). 2019 m. rugsėjo 30 d., kaip nurodo vartotojas, supratęs, kad siuntos gavėjas jį bando apgauti, kreipėsi teikėjos bendruoju telefono ryšio numeriu 8 700 55 400, nurodydamas stabdyti siuntos pristatymą gavėjui¹. Kaip nurodo vartotojas, siuntos pristatymas gavėjui buvo atšauktas ir 2019 m. spalio 4 d. siunta buvo grąžinta į tą patį SST, iš kurio siunta buvo išsiųsta. Grąžinant siuntą buvo nurodytas gavėjo el. p. adresas (duomenys neskelbtini), nors, kaip teigia vartotojas, jis informavo teikėją, kad grąžinant siuntą teikėja nenurodytų minėto el. p. adresą, nes tai yra „vagių adresas ir jie neturi nieko gauti“. Grąžinamą siuntą į SST, adresu Vydūno g. 4, 06204 Vilnius, teikėja pristatė 2019 m. spalio 4 d. 10 val. 37 min., o siunta atsiimta tą pačią dieną 13 val. 51 min. Vartotojas nurodo, kad siuntos jis neatsiėmė, nes tuo metu buvo darbe.

Vartotojas prašyme prašo kompensuoti siuntoje buvusios prekės kainą – 500,00 Eur arba kompensuoti draudimo sumą (įvertintą 700,00 Eur), už kurią vartotojas sumokėjo papildomai prieš pateikdamas siuntą.

Teikėja rašte nurodė, kad siuntą vartotojas į SST, esantį adresu Vydūno g. 4, 06204 Vilnius, išsiuntimui pateikė 2019 m. rugsėjo 29 d. 12 val. 31 min., o praėjus kiek daugiau nei parai – 2019 m. rugsėjo 30 d. 14 val. 16 min. – vartotojas kreipėsi į teikėją telefonu, nurodydamas sustabdyti siuntos pristatymą gavėjui. Atsižvelgiant į vartotojo prašymą, kaip nurodo teikėja, siuntos pristatymas gavėjui buvo sustabdytas ir pažymėta, jog vartotojas siuntą atvyks atsiimti į teikėjos sandėlį Vilniuje. Iki 2019 m. spalio 4 d. vartotojui neatvykus atsiimti siuntos, ji grąžinta į jos išsiuntimo SST, adresu Vydūno g. 4, 06204 Vilnius. Rašte pažymėta, kad apie siuntos grąžinimą informuojantis pranešimas išsiųstas ne tik vartotojo telefono ryšio numeriu, bet ir ant siuntos nurodytu gavėjo el. pašto adresu.

Teikėja rašte nurodė, kad siuntos siuntimui vartotojo pasirinktos LP EXPRESS SST paslaugos naudojimosi taisyklės (toliau – Taisyklės) ir aprašas yra skelbiami teikėjos interneto tinklalapyje². Teikėja patikslino, kad LP EXPRESS SST siuntimo būdas užtikrina greitą pašto siuntų pateikimą siųsti, pristatymą ir atsiėmimą, pašto paslaugos teikėjo darbuotojui arba pašto agentui tiesiogiai

¹ Gavėjo el. p. (duomenys neskelbtini)

² <https://lietuvospastas.lt/lt/lp-express-terminalai> , skiltyje „Susiję dokumentai“.

nedalyvaujant. Minėtos paslaugos teikimo procesas yra iš esmės automatizuotas – pašto siuntos gavėjas yra automatiškai informuojamas apie atitinkamos pašto siuntos pristatymą į gavimo SST ir jau nuo šio momento pašto siuntos gavėjas gali atsiimti pašto siuntą. Rašte nurodyta, kad vartotojo prašyme nurodytos aplinkybės susiklostė, nes Taisyklėse ir šią paslaugą reglamentuojančiuose teisės aktuose pašto siuntos siuntimo sustabdymo ar atšaukimo paslauga nėra numatyta. Atitinkamai, teikėjos teikiamai LP EXPRESS SST paslaugai naudojama informacinė sistema ir jos funkcionalumas yra pritaikytas prie šios paslaugos pobūdžio. Teikėja informavo, kad siekiant apsaugoti klientų interesus ir užtikrinti tinkamą teikėjos įsipareigojimų vykdymą bei atsižvelgiant į paslaugos specifiką, naudojantis LP EXPRESS SST paslauga, siuntėjo (šiuo atveju – vartotojo) pateiktų kontaktinių duomenų keitimas, adaptavimas arba ištrynimasis teikėjos informacinėje sistemoje nėra galimas. Kaip nurodė teikėja, įprastai, jei gavėjas LP EXPRESS SST per numatytą saugojimo terminą pašto siuntos neatsiima, tokia pašto siunta jos siuntėjui yra grąžinama duomenis suvedant pakartotinai ir formuojant naują pašto siuntos lipduką, tačiau, kaip nurodė teikėja, nagrinėjamu atveju, vartotojas atsisakė apmokėti už grąžinamą siuntą ir formuoti naują siuntą.

Rašte be kita ko, pažymėta, kad informaciniai pranešimai apie į SST pristatomas pašto siuntas yra siunčiami automatinio būdu, vadovaujantis teikėjos informacinėje sistemoje esančiais duomenimis. Teikėja informavo, kad SST siųstos siuntos grąžinimas vykdytas pirminių duomenų pagrindu – apie pristatytą siuntą informuojantis pranešimas išsiųstas ne tik vartotojo telefono ryšio numeriu, bet ir siuntos gavėjo el. pašto adresu, nes siuntos nebuvo bandoma pristatyti gavėjui, o gavėjo el. pašto adreso keitimas ar koregavimas teikėjos informacinėje sistemoje, kaip minėta, nėra galimas.

Teikėja papildomai pažymėjo, kad 2019 m. spalio 1 – 3 d. vartotojui buvo sudarytos sąlygos atsiimti siuntą jo išsiuntimo mieste (teikėjos sandėlyje Vilniuje). Kaip nurodo teikėja, per minėtą terminą vartotojui neatsiėmus siuntos, 2019 m. spalio 4 d. siunta grąžinta į išsiuntimo SST, o siunta iš minėto SST atsiimta per tris valandas nuo informacinių pranešimų išsiuntimo momento ant jos nurodytais kontaktiniais duomenimis. Teikėja pažymėjo, kad vartotojas ne kartą informuotas, jog dėl šios situacijos būtina kreiptis į teisėsaugos institucijas, kuriai teikėja perduotų siuntos atsiėmimo SST metu padarytą vaizdo įrašą. Teikėja patikino, jog paslaugų teikimo procese siekia užkirsti kelią bet kokiems sukčiavimo atvejams, todėl atsakingai vertina klientų pateiktą informaciją ir visada bendradarbiauja su ikiteisminį tyrimą atliekančiomis teisėsaugos institucijomis.

Apibendrinama teikėja nurodė, kad nesant teikėjos kaltės dėl prarastos siuntos, nėra pagrindo atlyginti patirtų nuostolių³.

2. Konstatuojame, 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 kompensuoti už prarastą siuntą patirtus nuostolius – siuntoje buvusios prekės kainą 500,00 Eur arba draudimo sumą 700,00 Eur.

CK 6.251 straipsnio 1 dalis numato, kad nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus,

³ Teikėja nurodė, kad remiantis Taisyklių 3.2 papunkčiu „Už siuntos nepristatymą / pavėluotą pristatymą arba pristatymą netinkamam Gavėjui dėl Vykdytojų pateiktų duomenų neteisingumo, netikslumo arba neišsamumo atsako Siuntėjas“.

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 pašto siuntą, jei ji prarandama **dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės**.

Tarnyba pažymi, kad Pašto paslaugos teikimo taisyklių, patvirtintų Tarnybos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. 1V-332 „Dėl Pašto paslaugos teikimo taisyklių patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus įsakymų pripažinimo netekusiais galios“, 17.1 papunktyje numatyta, kad „*Pašto paslaugos teikėjas privalo pasitvirtinti pašto paslaugos teikimo tvarkos aprašą, kuriame turi būti nurodytos teikiamos pašto paslaugos rūšys, jų tarifai, pašto siuntų pristatymo trukmė, numatoma pašto paslaugos teikėjo atsakomybė, skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo procedūra, taip pat pašto siuntų surinkimo, rūšiavimo, vežimo ir pristatymo tvarka*“. Teikėjos Taisyklių pirmojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „*LP EXPRESS paslaugos teikiamos vadovaujantis šiose taisyklėse nurodytomis sąlygomis. **Kiekvienas LP EXPRESS paslaugų naudotojas, pateikdamas Vykdytojai išsiųsti skirtą siuntą arba išreiškęs norą gauti siuntą per Vykdytoją, sutinka su šiomis paslaugų teikimo sąlygomis <...>.***“ Taigi, konstatuotina, kad vartotojas, prieš pradėdamas naudotis teikėjos teikiamomis paslaugomis, prieš išsiųsdamas siuntą patvirtino, jog susipažino su teikėjos Taisyklėmis ir su jomis sutinka. Taisyklių 3 skyriuje, reglamentuojančiame kliento (šiuo atveju – vartotojo) pareigas, 3.1 papunktyje numatyta, kad „*Prieš spausdinant Siuntos žymą, Siuntėjas, pildydamas siunčiamos Siuntos duomenis Vykdytojo sistemoje arba Terminale, privalo nurodyti savo ir Gavėjo vardą, pavardę / pavadinimą, adresą, pašto kodą, veikiančią mobiliojo telefono numerį ir el. pašto adresą, papildomai gali būti nurodomas Gavėjo ID <...>.*“, be kita ko, Taisyklių 3.2 papunktyje įtvirtinta, kad „*Už siuntos nepristatymą / pavėluotą pristatymą arba pristatymą netinkamam Gavėjui dėl Vykdytojai pateiktų duomenų neteisingumo, netikslumo arba neišsamumo atsako Siuntėjas*“, o Taisyklių 4.2 papunktyje reglamentuota, kad „*Jeigu Siuntos žymoje nurodyti teisingi Gavėjo kontaktiniai duomenys, Vykdytojas, pristatęs Siuntą į Terminalą, įsipareigoja Gavėją nedelsiant informuoti trumpąja SMS žinute ir / arba elektroniniu paštu (priklausomai nuo ant Siuntos nurodytų Gavėjo kontaktinių duomenų)*“. Taigi, konstatuotina, kad už teisingų duomenų pateikimą ant siuntos yra atsakingas vartotojas, o Taisyklėse įtvirtinta teikėjos pareiga pristačius pašto siuntą į SST – apie tai informuoti gavėją remiantis ant pašto siuntos nurodytais kontaktiniais duomenimis. Be kita ko, konstatuotina, kad nuostatos dėl gavėjo el. pašto keitimo minėtose Taisyklėse nereglamentuotos.

Tarnyba pažymi, kad Taisyklių 8 punkte reglamentuojamos žalos atlyginimo sąlygos, kurio 8.1 papunktyje įtvirtinta, kad „*Vykdytojas atsako už Siuntėjo Vykdytojai išsiųsti pateiktą Siuntą neišsaugojimą (praradimą, trūkumą, sugadinimą), atsiradusį dėl jo kaltės ir atlygina Siuntėjui padarytą žalą bei siuntimo išlaidas Lietuvos Respublikos pašto įstatyme ir kituose teisės aktuose nustatytais pagrindais ir tvarka*“. Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje numatyta, kad „*<...> Patirti netiesioginiai nuostoliai ir negautos pajamos į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi*“. Atvejai, kuomet atsakomybė teikėjai nėra taikoma, reglamentuoti ir Taisyklių 9 punkte, kurio 9.1 papunktyje numatyta, kad „*Vykdytojas jokiais atvejais Klientams neatlygina netiesioginių nuostolių, įskaitant negautas pajamas arba pelno praradimą ir neturtinę žalą*“, bei 9.2 papunktyje nustatyta, kad „*Vykdytojas neatsako ir neišmoka Klientui jokios kompensacijos ar kitos sumos, jeigu patiriamas bet koks nuostolis arba žala, Siunta arba jos dalis prarandama ar sugadinama, pristatoma pavėluotai arba nepristatoma dėl nuo Vykdytojo ar jo pasitelktų trečiųjų asmenų nepriklausančių aplinkybių*“. Kaip minėta, vartotojas yra atsakingas už pateiktų duomenų teisingumą, o nagrinėjamu atveju, vartotojas pats nurodė gavėjo el. pašto adresą, apie kurį vėliau informavo teikėją, nurodydamas nepristatyti siuntos gavėjui. Tarnyba nustatė, kad per siuntos sustabdymo⁴ terminą (kol siunta buvo sulaikyta teikėjos logistikos sandėlyje) vartotojas siuntos neatvyko atsiimti, be kita ko, atsisakė

⁴ Siuntos pristatymas gavėjui sustabdytas vartotojo pageidavimu.

apmokėti siuntos grąžinimo išlaidas, nors Taisyklių 3.6 papunktyje įtvirtinta, kad „Už Siuntos grąžinimą Siuntėjas Vykdytojui moka siuntimo kainą atitinkantį grąžinimo mokestį“, todėl, kaip teikėja nurodė Tarnybai, el. paštu, atsižvelgdama į susiklosčiusią situaciją bei į tai, kad vartotojas atsisakė apmokėti siuntos grąžinimo mokestį, siuntos grąžinimą vartotojui vykdė taikant išimtį – neformavo naujos siuntos, tik siuntos kortelėje pakeitė siuntėjo ir gavėjo adreso duomenis. Kaip minėta, teikėja informavo Tarnybą, kad gavėjo el. pašto adreso keitimas ar koregavimas siuntos kortelėje nėra galimas (Taisyklėse ir šią paslaugą reglamentuojančiuose teisės aktuose pašto siuntos siuntimo sustabdymo ar atšaukimo paslauga nėra numatyta), o informaciniai pranešimai apie pristatytą pašto siuntą SST siunčiami automatinio būdu.

Vadovaujantis CK 6.200 straipsnio, reglamentuojančio sutarties vykdymo principus, 2 dalimi, šalys, vykdydamos sutartį, privalo bendradarbiauti ir kooperotis. Pareigą bendradarbiauti ir savo teises įgyvendinti sąžiningai turi abi sutarties šalys, todėl jos abi turi veikti aktyviai ir atlikti protingumo kriterijų atitinkančius veiksmus, esančius tinkamo šalių bendradarbiavimo prielaida⁵. Teismų praktikoje yra nurodoma, kad vertinant šalių prievolių vykdymo tinkamumą, būtina vadovautis sutarčių, prievolių ir bendraisiais teisės principais⁶. CK 1.5 straipsnyje nurodyta, kad teisinių santykių subjektai, įgyvendindami savo teises bei atlikdami pareigas, privalo veikti pagal teisingumo, protingumo ir sąžiningumo reikalavimus. CK 6.4, 6.38, 6.158, 6.200 straipsniuose įtvirtinti reikalavimai sutarties šalims bendradarbiauti, nepažeisti šalių interesų pusiausvyros, vykdyti sutartį kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu, elgtis sąžiningai, protingai ir teisingai prievolės atsiradimo, vykdymo bei pasibaigimo metu. Šie principai taip pat apima ir šalių pastangas tam, kad viena iš šalių nepatirtų neproporcingų nuostolių dėl kitos šalies net ir teisėtų veiksmų. Pažymėtina, kad tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo turi egzistuoti pasitikėjimo santykiai. Be to, šalys, vykdydamos sutartį, turi sąžiningai bendradarbiauti, t. y. atsižvelgti ne tik į savo, bet ir į kitos sutarties šalies interesus; vienas šios pareigos pažeidimo padarinių įtvirtintas CK 6.206 straipsnyje, kuriame nustatyta, kad šalis negali remtis kitos šalies neįvykdymu tiek, kiek sutartis buvo neįvykdyta dėl jos pačios veiksmų ar neveikimo arba kitokio įvykio, kurio rizika jai pačiai ir tenka.

Kaip matyti iš Tarnybai pateiktos informacijos, teikėja, atsižvelgdama į vartotojo 2019 m. rugsėjo 30 d. kreipimąsi, sustabdė siuntos pristatymą gavėjui, 2019 m. spalio 1 – 3 d. sudarė sąlygas vartotojui atsiimti siuntą Vilniuje teikėjos sandėlyje, tačiau vartotojas per minėtą terminą siuntos neatsiėmė bei atsisakė apmokėti siuntos grąžinimo išlaidas, todėl teikėja pritaikė išimtį ir nemokamai grąžino siuntą vartotojui į jo išsiuntimo SST, apie siuntos grąžinimą vartotojas buvo informuotas trumpąja tekstine žinute (SMS), tačiau, kaip nurodo vartotojas, atvykus atsiimti siuntos jau neberado, todėl atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, konstatuotina, kad vartotojas pats buvo nepakankamai atidus ir rūpestingas ir nebendradarbiavo su teikėja, bei taip neužtikrino tinkamo CK nuostatų, įtvirtinančių pareigą bendradarbiauti, įgyvendinimo.

Tarnyba pažymi, kad Taisyklėse ir šią paslaugą reglamentuojančiuose teisės aktuose pašto siuntos siuntimo sustabdymo ar atšaukimo paslauga nėra numatyta. Pagal Tarnybai pateiktus duomenis matyti, kad šalys (vartotojas su teikėja), nagrinėjamu atveju, susitarė dėl siuntos **pristatymo gavėjui** (el. p. adresas duomenys neskelbtini), už šią paslaugą vartotojas teikėjai sumokėjo nustatytą mokestį. Pašto siuntos pristatymo gavėjui stabdymas, kurio aplinkybės iš esmės ginčija vartotojas, nei Taisyklėse, nei kituose pašto veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nėra numatytas, o gavėjo el. pašto adreso keitimas ar koregavimas siuntos kortelėje nėra galimas, todėl nėra pagrindo konstatuoti, kad teikėja pažeidė jai įtvirtintas pareigas ar, pripažinti, kad siunta prarasta dėl teikėjos kaltės.

Tarnyba, įvertinusi vartotojo ir teikėjos jai pateiktą informaciją, konstatuoja, kad vadovaujantis Taisyklių 3.1, 3.2, 4.2, 9.1 ir 9.2 papunkčiais, nėra pagrindo pripažinti vartotojo teisės į žalos atlyginimą, todėl vartotojo prašymas netenkinamas.

3. N e t e n k i n u vartotojo A. M. 2019 m. lapkričio 29 d. prašymo narinėti ginčą.

4. I š a i š k i n u, kad:

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-189/2012.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-233/2012.

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 jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis