



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL P. P. 2020 M. SAUSIO 24 D. PRAŠYMO**

2020 m. balandžio 17 d. Nr. (1.9E)1V-395  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (toliau – Pašto įstatymas) 6 straipsnio 2 dalies 14 punktu ir 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“, 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo P. P. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. sausio 24 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2020 m. vasario 14 d. raštą Nr. 3-2020-00882, teikėjos 2020 m. kovo 24 d. ir 2020 m. balandžio 15 d. el. laiškais pateiktą informaciją (toliau visi kartu – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas prašyme nurodo, jog 2019 m. gruodžio 18 d. išsiuntė išperkamąją pašto siuntą (toliau – ginčijama siunta), o 2019 m. gruodžio 20 d. gavo teikėjos pranešimą, kad ginčijama siunta gražinama vartotojui. Vartotojo teigimu, jo ginčijamos siuntos turinys (nešiojamasis kompiuteris) buvo ne tik pakitęs, bet ir sugadintas, t. y. išlaužtas nešiojamojo kompiuterio korpusas su vyriu. Vartotojas nurodo, jog prašymo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) pateikimo dienai nėra šios siuntos iš teikėjos atsiėmęs. Pasak vartotojo, ginčijamos siuntos „supakavimas buvo 110% geras“. Vartotojo teigimu, ginčijamos siuntos gavėjas buvo teikėjos darbuotojas ir, vartotojo žiniomis, jo ginčijama siunta buvo nešiojama, o atsitikus nelaimei buvo pasinaudota tarnybine padėtimi ir gražinta siuntėjui, t. y. vartotojui. Vartotojas pažymi, kad minėta siunta grįžo dvejomis dalimis, t. y., gražinamoje siuntoje buvo nurodyta, kad prie nešiojamojo kompiuterio yra siunčiamas ir pakrovėjas, bet jo nebuvo, buvo tik pakrovėjo laidas. Vartotojas jam padarytą žalą vertina 200 Eur, tačiau prašo kompensuoti 100 Eur, t. y. tiek, kiek buvo parašęs ant ginčijamos siuntos. Anot vartotojo, teikėja nesutiko jam kompensuoti padarytos žalos ir atlygino tik siuntimo išlaidas. Vartotojas prašo, kad teikėja arba gražintų jam sutvarkytą nešiojamąjį kompiuterį, arba atlygintų padarytą žalą.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad, gavusi vartotojo 2019 m. gruodžio 20 d. kreipimąsi dėl ginčijamos siuntos ir turtinės žalos atlyginimo, atliko vidinį tyrimą. Teikėjos teigimu, tyrimo metu teikėjos informacinėje sistemoje patikrinus ginčijamos siuntos apdorojimo duomenis bei apklausus pašto darbuotojus, nustatyta, kad ginčijama siunta paskirties pašte buvo gauta 2019 m. gruodžio 20 d. Teikėja nurodo, kad vadovaujantis teikėjos Pašto paslaugos teikimo taisyklių<sup>1</sup> (toliau – Lietuvos pašto taisyklės) 35 punktu, ginčijamos siuntos gavėjui pageidaujant ir pasirašius atitinkamame prašyme ją atidaryti, tačiau nepasirašius dėl jos gavimo, ginčijama siunta buvo atidaryta pašto darbuotojo ir gavėjo (kito pašto darbuotojo) akivaizdoje. Teikėja pažymi, kad atidarius ginčijamą siuntą, gavėjo netenkino ginčijamos siuntos turinio kokybė, todėl gavėjas nusprendė nepriimti ginčijamos siuntos, atitinkamai, ji buvo gražinta siuntėjui, t. y. vartotojui. Teikėja nurodė, kad ginčijamos siuntos 2019 m. gruodžio 20 d. atidarymo aktas (toliau – Aktas), kurį pasirašė šios procedūros metu dalyvavęs pašto darbuotojas, buvo pridėtas prie vartotojui gražinamos ginčijamos siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), kuri, vartotojui, jos neatsiėmus per numatytą saugojimo pašte

---

<sup>1</sup> Viešai skelbiamos teikėjos interneto tinklalapyje, adresu <https://lietuvospastas.lt/lt/daiktai>, skiltyje „Susiję dokumentai“ bei visose pašto paslaugos teikimo vietose.

terminą, perduota į teikėjos saugyklą tolesniam saugojimui. Teikėja paaiškino, kad vienas iš ginčijamoje siuntoje siųstų daiktų (nešiojamojo kompiuterio pakrovėjas) išsiųstas atskira registruotąja pašto siunta<sup>2</sup>, kadangi, remiantis pašto darbuotojo paaiškinimu, dėl didelio darbo krūvio nepastebėta, kad šis daiktas liko neįdėtas į vartotojui grąžinamą siuntą, kurioje buvo nešiojamasis kompiuteris.

Teikėja rašte pažymi, kad Lietuvos pašto taisyklių 35 punkte įtvirtinta didesnės apimties gavėjo interesų apsaugos galimybė, t. y. gavėjui pageidaujant, pasirašius prašyme atidaryti pašto siuntą, tačiau nepasirašius dėl pašto siuntos gavimo, siunta gali būti atidaryta pašto darbuotojo ir gavėjo akivaizdoje, o jeigu atidarius pašto siuntą gavėjas nusprendžia nepriimti siuntos, ji grąžinama siuntėjui kartu su jos atidarymo aktu. Teikėja rašte pabrėžė, kad ginčijamos siuntos išorinės pakuotės pažeidimų jos apdorojimo teikėjos bendrovėje ar atidarymo metu užfiksuota nebuvo, kitu atveju tai būtų atitinkamai įforminta – ant ginčijamos siuntos būtų buvusi uždėta žyma ir surašytas nustatytos formos aktas, patvirtinantis išorinės pakuotės pažeidimo faktą. Papildomai teikėja atkreipia dėmesį į Universaliosios pašto paslaugos teikimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. 3-259 „Dėl Universaliosios pašto paslaugos teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Universaliosios pašto paslaugos teikimo taisyklės) 20.3 papunktyje įtvirtintą siuntėjo pareigą – daiktus, siunčiamus pašto siuntose, ir pašto siuntą supakuoti pagal universaliosios pašto paslaugos teikėjo nustatytus reikalavimus. Atsižvelgiant į šių taisyklių 9.13 ir 9.18 papunkčius, teikėja nustato ir vartotojams teikia informaciją apie daiktų, siunčiamų pašto siuntose, ir pašto siuntos pakuočių reikalavimus. Atitinkamai, teikėjos interneto tinklalapyje, adresu <https://www.post.lt/lt/pagalba/patarimai/kaip-teisingai-supakuoti-siunta>, yra pateiktos pašto siuntų pakavimo rekomendacijos (toliau – Pakavimo rekomendacijos). Atsižvelgiant į šias rekomendacijas, teikėjos teigimu, pašto siuntose siunčiami daiktai (prekės), turintys ypatingų savybių (trapūs, dužūs, skysti), turi būti įpakuoti atskirai – apvynioti 5 cm storio pakavimo medžiaga ir sudėti taip, kad iki siuntos pakuotės sienelių liktų 5 cm tarpas, kuris turi būti užpildytas pakankamu kiekiu apsaugančios medžiagos, jog net ir kratomoje dėžėje siuntos turinys būtų stabilus ir nejudėtų. Be kita ko, rekomenduojama siuntos pakuotės su lengvo ir vidutinio svorio daiktais ertmėms užpildyti naudoti glamžytą tvirtą popierių, tačiau nurodoma, kad toks popierius netinka trapiems daiktams – keramikai, stiklui, elektroninėms prekėms ir pan., kurių pakavimui turi būti naudojama speciali, tik tiems daiktams transportuoti skirta, pakuotė. Teikėja atkreipia dėmesį, kad siuntoms, kuriomis siunčiami dužūs daiktai, teikėjos bendrovėje netaikomos specialios siuntų priėmimo, rūšiavimo ir transportavimo sąlygos, jos yra apdorojamos ir gabenamos įprasta tvarka.

Teikėja tvirtina, kad nagrinėjamu atveju, ginčijamoje siuntoje siūsto daikto (nešiojamojo kompiuterio) pakavimui buvo naudotos rekomendacijų neatitinkančios ir jo savybėms (dužus) apsaugoti nepakankamos priemonės – glamžytas laikraštinis popierius, tad daikto stabilumas siuntimo metu užtikrintas nebuvo ir pateikė Tarnybai vartotojo ir ginčijamos siuntos gavėjo susirašinėjimo telefonu kopiją ir kuriame vartotojas pats nurodė, jog nešiojamąjį kompiuterį suvyniojo į laikraštį. Teikėja nurodo, kad ginčijamos siuntos gavėjo užfiksuotose nuotraukose matomų ginčijamoje siuntoje siūsto daikto trūkumų buvo galima išvengti laikantis teikėjos nustatytų pašto siuntose siunčiamų daiktų Pakavimo rekomendacijų. Teikėja pažymi, jog pagal Pašto įstatymo 10 straipsnio 4 dalį, už pašto siuntos turinį yra atsakingas siuntėjas. Tinkamas pašto siuntos ir joje siunčiamų daiktų įpakavimas priklauso nuo siuntėjo – įpakavimas turi atitikti siunčiamų daiktų savybes (remontuotas ar naudotas daiktas) ir transportavimo metu užtikrinti siuntoje siunčiamų daiktų stabilumą bei kitus pašto paslaugos teikėjos nustatytus pašto siuntose siunčiamų daiktų pakavimo reikalavimus.

Teikėja pažymi, kad, įvertinusi susidariusią situaciją bei siekdama taikiai išspręsti susidariusią situaciją, atlygino vartotojui Pašto įstatymo 12 straipsnio 5 dalies 1 punkte nustatyta apimtimi (kaip už dalį apgadintų daiktų (prekių) ar sugadintus visus daiktus (prekes)) sumą, kuri lygi

---

<sup>2</sup> Teikėja 2020 m. balandžio 15 d. el. paštu Tarnybai nurodė, kad ginčijamoje siuntoje siūstas nešiojamojo kompiuterio įkroviklis išsiųstas (grąžintas vartotojui) registruotąja pašto korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini), kuri įteikta 2019 m. gruodžio 27 d.

dviguboms siuntimo išlaidoms. Teikėja, remdamasi Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 3 punktu, nesutinka su vartotojo reikalavimu atlyginti žalą, nes, teikėjos teigimu, ginčijamoje siuntoje siūsto daikto (nešiojamojo kompiuterio) kokybės trūkumai galimai egzistavo jos išsiuntimo metu, arba žala atsirado dėl ginčijamos siuntos siuntėjo (vartotojo) kaltės, nesilaikant teikėjos reikalavimų dėl joje siūstų daiktų pakuotės ir dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių.

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 naudotojo (vartotojo) ir pašto paslaugos teikėjo (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 žalą dėl ginčijamoje siuntoje siūsto daikto, t. y. apgadinto nešiojamojo kompiuterio arba įpareigoti teikėją grąžinti vartotojui sutvarkytą (sutaisytą) ginčijamoje siuntoje buvusį nešiojamąjį kompiuterį. Vartotojas nurodo, kad 2019 m. gruodžio 18 d. jam išsiuntus ginčijamą siuntą, 2019 m. gruodžio 20 d. buvo gautas teikėjos pranešimas, kad ginčijama siunta grąžinama vartotojui, o šios siuntos turinys (nešiojamasis kompiuteris) buvo pakitęs ir apgadintas. Vartotojas prašyme nurodė, kad ginčijamos siuntos „supakavimas buvo 110% geras“. Teikėja, remdamasi Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 3 punktu, nesutinka su vartotojo reikalavimu atlyginti žalą, nes, teikėjos teigimu, minėtoje siuntoje siūsto daikto (nešiojamojo kompiuterio) kokybės trūkumai galimai egzistavo jos išsiuntimo metu arba žala atsirado dėl ginčijamos siuntos siuntėjo (vartotojo) kaltės, nesilaikant teikėjos reikalavimų dėl jame siūstų daiktų pakuotės ir dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių.

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 įstatyme taip pat įtvirtinti atvejai, kuomet pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina. Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 3 punkte reglamentuota, kad pašto paslaugos teikėjai 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*“. Todėl darytina išvada, kad atsakomybė už tinkamą pašto siuntos supakavimą tenka siuntėjui (šiuo atveju – vartotojui). Pašto įstatymo 10 straipsnio 1 dalies, įtvirtinančios pašto paslaugos teikėjo pareigas, 6 punkte numatyta pašto paslaugos teikėjo pareiga „*viešai skelbti pašto paslaugos teikimo sutarties sąlygas, pašto paslaugos teikėjo patvirtintą pašto paslaugos teikimo tvarkos aprašą ir kitokią informaciją, turinčią įtakos naudotojo apsisprendimui naudotis pašto paslauga*“. Pagal 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“, (toliau – Pašto paslaugos

teikimo taisyklės) 17.9 papunktį pašto paslaugos teikėjas privalo „viešai skelbti <...> informaciją apie visas teikiamas pašto paslaugos rūšis, jų teikimo sąlygas, pašto paslaugos teikimo sutarties sąlygas, įskaitant pašto paslaugos tarifus, ir kitokią informaciją, turinčią įtakos naudotojo apsisprendimui naudotis pašto paslauga“.

Teikėja, kaip universaliosios pašto paslaugos teikėja, vadovaudamasi Universaliosios pašto paslaugos teikimo taisyklių 9.18 papunkčiu, „nustato daiktų, siunčiamų pašto siuntose, ir pašto siuntos pakuočių reikalavimus“, o siuntėjas, remiantis šių taisyklių 20.3 papunkčiu, privalo „daiktus, siunčiamus pašto siuntose, ir pašto siuntą supakuoti pagal universaliosios pašto paslaugos teikėjo nustatytus reikalavimus“. Teikėjos interneto svetainėje skelbiamų Lietuvos pašto taisyklių 16 punkte numatyta, kad „Pašto siuntos pakuojamos pagal akcinės bendrovės Lietuvos pašto nustatytus reikalavimus, kurie skelbiami viešai akcinės bendrovės Lietuvos pašto internetiniame tinklalapyje [www.lietuvospastas.lt](http://www.lietuvospastas.lt)“. Teikėjos viešai skelbiamose Pakavimo rekomendacijose nustatyta, jog „Kiekvieną daiktą apvyniokite 5 cm storio pakavimo medžiaga ir sudėkite taip, kad iki dėžės sienelių liktų 5 cm tarpas.“, „Net kratomoje dėžėje jos turinys turi būti stabilus ir nejudėti.“, „Pakuotės ertmėms užpildyti nenaudokite laikraščių, drabužių, rankšluosčių“, „Trapiems daiktams – keramikai, stiklui, elektroninėms prekėms ir pan. – naudokite specialią tik tiems daiktams transportuoti skirtą pakuotę.“, „Atkreipiame dėmesį, kad siuntoms, kuriomis siunčiami dužūs daiktai, netaikomos specialios siuntų priėmimo, rūšiavimo ir transportavimo sąlygos.“ Teikėjos interneto svetainėje po Pakavimo rekomendacijomis taip pat yra nurodoma, kaip tinkamai įpakuoti pašto siuntą. Pažymėtina, kad dužius daiktus (stiklą, porcelianą, plastiką ir pan.) siūloma įpakuoti į gofruoto kartono dėžę ir atskirai apvynioti atsikišusias dalis (skulptūrėlių galūnes, indų ąseles ir pan.), o apsauginė medžiaga aplink daiktą turi sudaryti bent 5 cm apsauginę erdvę.

Pašto įstatymo 3 straipsnio 13 dalyje nustatyta, kad „Pašto siuntinys – iki 50 kilogramų sverianti pašto siunta, kurią sudaro daiktas ar prekė (daiktai ar prakės), tarp jų ir neturintys komercinės vertės“. To paties straipsnio 4 dalyje išperkamoji pašto siunta apibrėžiama kaip „pašto siunta, įteikiama gavėjui, kai jis sumoka pašto paslaugos teikėjui siuntėjo nurodytą pinigų sumą“. Kaip nustatyta iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos, vartotojas pateikė teikėjai išsiųstą išperkamąją pašto siuntą, t. y. pašto siuntinį, kuriame buvo dužus daiktas – nešiojamasis kompiuteris. Atsižvelgiant į tai, kad Pakavimo rekomendacijos yra skelbiamos viešai teikėjos interneto svetainėje, darytina išvada, jog vartotojas, prieš siųsdamas ginčijamą siuntą, turėjo galimybę su jomis susipažinti, o siųsdamas ginčijamą siuntą privalėjo jų laikytis. Lietuvos pašto taisyklių 35 punkte įtvirtinta, kad „Jeigu gavėjas pageidauja, jam pasirašius prašyme atidaryti pašto siuntą, tačiau nepasirašius dėl pašto siuntos gavimo, pašto darbuotojo akivaizdoje pašto siunta gali būti atidaryta.“ Taigi, pašto siunta gali būti atidaryta siuntos gavėjui pateikus prašymą, tačiau atitinkami veiksmai atliekami tik pašto darbuotojo akivaizdoje, be kita ko, nenumatant galimybės gavėjui daryti fizinį poveikį siuntai, t. y. ją liesti ar atlikti kitus veiksmus, galinčius turėti įtakos siuntos turinio būklei ar sudarančius sąlygas siuntos turinį pasisavinti nepatvirtinus jo gavimo ir nesusimokėjus už siuntą.

Paskirties pašte 2019 m. gruodžio 20 d. gautos ginčijamos siuntos atidarymo faktas fiksuotas Akte, kurio turinys įrodo, kad šios siuntos gavėjui pasirašius atitinkamame prašyme siuntą atidaryti, tačiau nepasirašius dėl jos gavimo, ši siunta buvo atidaryta dalyvaujant pašto darbuotojui ir gavėjui, gavėjas parašu patvirtino, kad gautos pašto siuntos turinys jo netenkina. Tarnybai įvertinus Akto turinį, konstatuotina, kad teikėja, atidarydama ginčijamą siuntą laikėsi Lietuvos pašto taisyklių 35 punkto reikalavimų. Kaip nurodė teikėja, Aktas buvo pridėtas prie vartotojui gražinamos ginčijamos siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), kuri, vartotojui jos neatsiėmus per numatytą saugojimo pašte terminą, perduota į teikėjos saugyklą tolesniam saugojimui. Atkreiptinas dėmesys, kad Pašto įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje reglamentuota, kad „Siuntėjas yra atsakingas už pašto siuntos turinį <...>“. Tinkamas pašto siuntos ir joje siunčiamų daiktų įpakavimas priklauso nuo siuntėjo – įpakavimas turi atitikti siunčiamų daiktų savybes (dužūs, skysti, magnetiniai ir kt.) ir transportavimo metu užtikrinti siuntoje siunčiamų daiktų stabilumą bei kitus pašto paslaugos teikėjo nustatytus pašto siuntose siunčiamų daiktų pakavimo reikalavimus. Kaip minėta aukščiau, Universaliosios pašto paslaugos teikimo taisyklių 20.3 papunktyje yra įtvirtinta siuntėjo pareiga – daiktus, siunčiamus pašto siuntose, ir pašto siuntą supakuoti pagal universaliosios pašto paslaugos teikėjo nustatytus reikalavimus, kurie

skelbiami viešai teikėjos interneto svetainėje. Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytina vartotojas. Įrodinėjimo pareiga – būtinybė šaliai įrodyti aplinkybes, kurių nenustačius jai gali atsirasti neigiamų padarinių. Yra skiriami du įrodinėjimo pareigos aspektai: pirma, įrodinėjimo pareiga reiškia šalies pareigą nurodyti tam tikrus faktus arba teigti arba neigti juos esant, antra – pateikti įrodymus, patvirtinančius jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis. Vartotojas teigdamas, jog ginčijamą siuntą įpakavo tinkamai, t. y. laikydamasis teikėjos Pakavimo rekomendacijų, Tarnybai nepateikė šiuos faktus patvirtinančių įrodymų. Tarnyba, įvertinusi teikėjos ir vartotojo paaiškinimus, vartotojo ir ginčijamos siuntos gavėjo susirašinėjimu telefonu kopiją, daro išvadą, kad vartotojas ginčijamą siuntą įpakavo nesilaikydamas viešai skelbiamų pašto siuntų pakuotėms keliamų reikalavimų, taip pat neatmetama galimybė, kad ginčijamoje siuntoje siunčiamas daiktas buvo įdėtas tokios būklės, kokia ji buvo nustatyta atidarius šią siuntą. Atsižvelgiant į tai, ir vadovaujantis Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 3 punktu, nėra pagrindo pripažinti vartotojo teisės į žalos atlyginimą (suteikti prašomą kompensaciją ar įpareigoti teikėją sutaisyti nešiojamąjį kompiuterį), todėl vartotojo prašymas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo P. P. 2020 m. sausio 24 d. prašymo nagrinėti ginčą.

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 Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis