



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL R. M. 2020 M. BALANDŽIO 27 D. PRAŠYMO**

2020 m. birželio 3 d. Nr. 1V-587
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) 38.1 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojos R. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2020 m. balandžio 27 d. prašymą (toliau – prašymas), 2020 m. gegužės 8 d. raštą „Dėl papildomos informacijos prie 2020-04-27 prašymo“ (toliau – prašymo papildymas) bei AB Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2020 m. balandžio 30 d. raštą Nr. 3-2020-01987 (toliau – raštas Nr. 1), 2020 m. gegužės 15 d. raštą Nr. 3-2020-02192 (toliau – raštas Nr. 2) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u , kad vartotoja 2020 m. kovo 5 d. pateikė teikėjai siųsti registruotąją korespondencijos siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) į Vokietiją, adresu (duomenys neskelbtini). Vartotoja prašyme teigia, jog siuntos gavėjas iki prašymo pateikimo dienos siuntos negavo ir vartotoja patyrė nuostolį 117,41 Eur. Vartotoja nurodo, kad ji ne kartą kreipėsi į teikėją dėl nepristatytos siuntos ir teikėja pasiūlė vartotojai pildyti siuntos paieškos formą. Vartotoja prašyme ir prašymo papildyme teigia, kad ji prarado savo teisę gražinti prekę ir atgauti už ją pinigus, kadangi jau praėjo 30 dienų, per kurias galima prekę gražinti. Prašymo papildyme vartotoja nurodė, kad teikėja 2020 m. balandžio 30 d. informavo vartotoją apie siuntos paieškos baigtį, nurodydama, kad užsienio šalies operatorius patvirtino siuntos sėkmingą įteikimą. Vartotoja, gavusi minėtą teikėjos pranešimą, kreipėsi į siuntos gavėją, kad šis patvirtintų siuntos gavimo faktą, tačiau siuntos gavėjas informavo, kad siuntos nėra gavęs, o gavėjo atsakyme, kurį teikėja pridėjo vartotojai kaip siuntos įteikimą įrodantį dokumentą, pasak vartotojos, nurodyta, kad siuntos gavėjas išsiuntė siuntą, kurią vartotoja gavo ir norėjo gražinti. Prašymo papildyme vartotoja taip pat nurodė, kad Lietuvos pašto siuntų paieškoje įvedus siuntos numerį, rodo, kad siunta nėra įteikta siuntos gavėjui. Taigi, vartotoja prašo atlyginti patirtą žalą 117,41 Eur, t. y. 9,56 Eur siuntimo išlaidas ir 107,85 Eur siuntos prekės vertę.

Teikėja rašte Nr. 1 informavo, kad 2020 m. kovo 5 d. vartotojos siunta buvo priimta išsiuntimui į Vokietiją Vilniaus 4-ajame pašte. Siunta iš Vilniaus logistikos centro į gavimo šalį buvo eksportuota 2020 m. kovo 7 d., o IPC tarptautinių pašto siuntų sekimo sistemos duomenimis, siunta gavimo šalyje gauta 2020 m. kovo 9 d. Teikėja rašte Nr. 1 nurodė, kad vartotoja 2020 m. balandžio 7 d. raštu kreipėsi į teikėją dėl siuntos paieškos. Atsižvelgdama į vartotojos kreipimąsi, teikėja Vokietijos pašto tarnybai pateikė užklausą dėl siuntos paieškos. Teikėja el. paštu ir rašte Nr. 2 informavo Tarnybą, kad Vokietijos pašto tarnyba patvirtino siuntos įteikimo faktą, tačiau nepateikė jokių dokumentų, patvirtinančių siuntos įteikimo faktą. Papildomai rašte Nr.2 teikėja atkreipė dėmesį, kad dėl pasaulyje plintančio viruso COVID-19, tiek Lietuvoje, tiek daugelyje šalių, siekiant riboti

kontaktą tarp pašto darbuotojų ir gyventojų, karantino metu registruotos pašto siuntos pristatomos, nereikalaujant gavėjo parašo.

Teikėja rašte Nr. 2 nurodė, kad atsižvelgiant į tai, kad ji negali pateikti siuntos pristatymą patvirtinančių įrodymų, sutinka vartotojai atlyginti žalą, nurodytą Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Pašto konvencija) 23 straipsnio 2.1 papunktyje, už prarastą registruotąją siuntą – 30 SDR, prie šio dydžio pridėjus sumokėto siuntimo mokesčio sumą, išskyrus registravimo mokesį. Teikėja nurodė, kad kompensacijos sumą sudaro 44,64 Eur, t. y. pagal siuntos pateikimo siūsti dieną galiojusį tarptautinio valiutos fondo nustatytą SDR ir euro santykį – 37,11 Eur ir 7,53 Eur siuntimo mokesčio suma, išskyrus registravimo mokesį. Teikėja nurodė, kad minėta kompensacijos suma bus pervesta į vartotojos atsiskaitomąją banko sąskaitą.

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 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.

Kaip minėta, vartotoja reikalauja, kad teikėja atlygintų žalą už prarastą siuntą – 117,41 Eur. Teikėja nurodė, jog ieškovei kompensuojama suma – 44,64 Eur.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, Tarnyba procedūriniu sprendimu ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja sutiko patenkinti dalį vartotojos reikalavimo, t. y. kompensuoti 44,64 Eur sumą, laikytina, kad šioje dalyje vartotoja ir teikėja ginčą išsprendė taikiai, todėl, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčas dalyje dėl 44,64 Eur sumos nutrauktinas, o ginčas iš esmės nagrinėtinas dėl likusios 72,77 Eur sumos žalos kompensavimo.

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 2020 m. kovo 5 d. teikėjai pateikė siuntą išsiuntimui į Vokietiją 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 pateikta teikėjai siūsti siunta laikytina tarptautine pašto siunta. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja, remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliąją pašto paslaugą“, 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 korespondencijos reglamento (toliau – Pašto korespondencijos reglamentas) nuostatomis.

Pašto konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 1.1.1 papunktis numato paskirtųjų operatorių atsakomybę už prarastas registruotąsias pašto siuntas. Pašto konvencijos 23 straipsnio 2.1 papunktyje įtvirtinta, kad registruotosios siuntos praradimo, visiško išplėšimo ar visiško sugadinimo atveju siuntėjas turi teisę į Pašto korespondencijos reglamente nustatyto dydžio kompensaciją, o remiantis to paties straipsnio 1.6 papunkčiu, netiesioginiai nuostoliai, negautos pajamos ar moralinė žala į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi. Pašto konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 1.7 papunktis numato, kad

„Visos nuostatos, susijusios su paskirtųjų operatorių atsakomybe, yra griežtos, privalomos ir baigtinės. Paskirtieji operatoriai jokių būdu neprisiima didesnės atsakomybės, net ir didelio apsirikimo (didelės klaidos) atveju, nei nustatyta šioje Konvencijoje ir reglamentuose“. Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad „Kompensacijos suma, numatyta Konvencijos 23 straipsnio 2 dalies 1 punkte, už registruotosios siuntos praradimą, visišką išplėšimą ar visišką sugadinimą yra 30 SDR. <...> Prie šių dydžių pridėjus sumokėtų mokesčių sumas, išskyrus registravimo mokesčių, apskaičiuojama bendroji mokėtinos kompensacijos suma“. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja nepateikė siuntos įteikimą patvirtinančių dokumentų, konstatuotina, kad siunta yra dingusi, todėl, vadovaujantis minėta Pašto korespondencijos reglamento nuostata, teikėjai kyla pareiga apmokėti už prarastą siuntą – 30 SDR¹ (37,11 Eur), prie šio dydžio pridėjus siuntėjos sumokėto siuntimo mokesčio sumą (pagal 2020 m. kovo 5 d. kasos čekį (duomenys neskelbtini) – 7,53 Eur), išskyrus registravimo mokesčių, kaip ir padarė teikėja. Atsižvelgiant į tai, vartotojos reikalavimas apmokėti likusią 72,77 Eur sumą už dingusią siuntą laikytinas nepagrįstu, todėl netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos R. M. 2020 m. balandžio 27 d. prašymo dalyje dėl 72,77 Eur sumos žalos atlyginimo.

4. N u t r a u k i u vartotojos R. M. 2020 m. balandžio 27 d. prašymą dalyje dėl 44,64 Eur sumos žalos atlyginimo.

5. I š a i š k i n u, kad:

5.1. 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;

5.2. 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.

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

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis

¹ Tarptautiniuose atsiskaitymuose už paslaugas tiek pašto, tiek elektroniniuose ryšiuose naudojamas tarptautinis sutartinis atsiskaitymo vienetas SDR (angl. *Special Drawing Rights*). Daugiau informacijos apie SDR, įskaitant dienos kursą, galima rasti Tarptautinio valiutos fondo interneto svetainėje adresu: https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_mth.aspx?SelectDate.