



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL E. S. 2020 M. RUGPJŪČIO 7 D. PRAŠYMO**

Nr.
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 E. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2020 m. rugpjūčio 7 d. prašymą (toliau – prašymas) bei akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2020 m. rugpjūčio 18 d. raštą Nr. 3-2020-04060 (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja 2020 m. balandžio 22 d. pateikė teikėjai siųsti registruotąją korespondencijos siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) į Kanadą, adresu (duomenys neskelbtini). Vartotoja teigia, kad „*Paskutinė sekimo informacija užfiksuota 2020.04.26, jog siunta išsiųsta iš Vilniaus Logistikos centro į užsienį ir daugiau jokių duomenų apie jos kelią nėra*“. 2020 m. gegužės 25 d. vartotoja pateikė teikėjai prašymą dėl siuntos paieškos, o 2020 m. rugpjūčio 5 d. „*pasiteirauta Lietuvos pašto kaip sekasi rasti siuntinį*“, ir tik po pastarojo priminimo, pasak vartotojos, teikėja nurodė, kad siunta buvo pristatyta gavėjui 2020 m. birželio 8 d., tačiau teikėja negalinti to įrodyti siuntos gavėjo parašu, nes parašas nebuvo gautas. Vartotoja prašyme teigia, kad po trečio kliento kreipimosi dėl siuntos, grąžino klientui pinigus už siųstą prekę ir kompensavo siuntos išlaidas. Vartotoja nurodė, kad ji patyrė nuostolį „*už neatsakingą Lietuvos pašto darbą*“ ir prašo atlyginti patirtą žalą – 55 Eur, t. y. 10 Eur siuntimo išlaidas ir 45 Eur siųstos prekės vertę.

Teikėja rašte informavo, kad 2020 m. balandžio 22 d. vartotojos siunta buvo priimta išsiuntimui į Kanadą Ukmergės pašte. Siunta iš Vilniaus logistikos centro į gavimo šalį buvo eksportuota 2020 m. balandžio 26 d. Teikėja rašte nurodė, kad vartotoja 2020 m. gegužės 24 d. raštu kreipėsi į teikėją dėl siuntos paieškos. Remiantis vartotojos prašymu, teikėja IPC tarptautinių pašto siuntų paieškos sistemoje Kanados pašto tarnybai pateikė užklausą dėl siuntos paieškos. Kanados pašto tarnyba, atsakydama į teikėjos užklausą, 2020 m. liepos 15 d. teikėjai pranešė, kad siunta įteikta gavėjui 2020 m. birželio 8 d., tačiau jokių siuntos įteikimą patvirtinančių dokumentų (gavėjo parašo) nepateikė. Pasak teikėjos, vartotoja apie siuntos paieškos rezultatus informuota 2020 m. rugpjūčio 5 d. el. paštu. 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 pažymėjo, kad ji organizuoja pašto siuntų siuntimą iki apskaitos punktų, tačiau už galutinį tarptautinės pašto siuntos pristatymą gavėjui yra atsakinga jos gavimo šalies pašto tarnyba.

Teikėja rašte nurodė, kad remiantis Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalimi, žala dėl universaliosios paslaugos teikėjo (teikėjos) prarastų, sugadintų tarptautinių pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos teisės aktais, o patirti netiesioginiai nuostoliai ir negautos pajamos į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi. Teikėja rašte informavo, kad Pasaulinės pašto sąjungos

Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Pašto konvencija) 23 straipsnio 2.1 papunktyje nustatyta, kad registruotosios pašto korespondencijos siuntos praradimo atveju siuntėjas turi teisę į Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamente (toliau – Pašto korespondencijos reglamentas) nustatyto dydžio kompensaciją, t. y. 30 SDR¹ (pagal siuntų pateikimo siūsti dieną galiojusį tarptautinio valiutos fondo nustatytą SDR ir euro santykį), prie šio dydžio pridėjus sumokėto siuntimo mokesčio sumą, išskyrus registravimo mokestį.

Teikėja rašte nurodė, kad atsižvelgiant į tai, kad ji negali pateikti siuntos pristatymą gavėjui patvirtinančių įrodymų bei įvertinusi situaciją, sutinka vartotojai atlyginti žalą, nurodytą Pašto konvencijos 23 straipsnio 2.1 papunktyje – 30 SDR, prie šio dydžio pridėjus sumokėto siuntimo mokesčio sumą, išskyrus registravimo mokestį. Vadovaujantis teikėjos duomenų bazėje saugoma informacija, siuntos siuntimo mokestis yra 11,58 Eur (be registravimo mokesčio), o SDR kursas siuntos pateikimo siūsti dieną – 1,254340 Eur. Atsižvelgiant į tai, vartotojai buvo paskaičiuota 49,21 Eur dydžio kompensacija, kuri pervesta į vartotojos nurodytą 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 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 (vartotojos) 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 dėl siuntos – 55 Eur. Teikėja nurodė, jog vartotojai kompensuojama suma – 49,21 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 49,21 Eur sumą, laikytina, kad šioje dalyje vartotoja ir teikėja ginčą išsprendė taikiai, todėl, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčas dalyje dėl 49,21 Eur sumos nutrauktinas, o ginčas iš esmės nagrinėtinas dėl likusios 5,79 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. balandžio 22 d. teikėjai pateikė siuntą išsiuntimui į Kanadą 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 vadovaujamosi ne tik Pašto įstatymu, bet ir Pašto konvencijos bei Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamento 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

¹ Tuo atveju, kai siuntėjo patirta žala yra mažesnė už numatytąją, teikėja išmoka tą mažesnę sumą.

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 išmokėjo vartotojai kompensaciją, atitinkančią aukščiau nurodytų teisės aktų reikalavimus, nėra pagrindo įpareigoti teikėją kompensuoti vartotojai likusią 5,79 Eur sumą už siuntą, kurios įteikimo įrodymų teikėja negalėjo pateikti.

3. N u t r a u k i u vartotojos E. S. 2020 m. rugpjūčio 7 d. prašymo nagrinėjimą dalyje dėl 49,21 Eur sumos žalos atlyginimo.

4. N e t e n k i n u vartotojos E. S. 2020 m. rugpjūčio 7 d. prašymo likusioje dalyje.

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 5.1 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