



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL E. S. 2020 M. RUGSĖJO 4 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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojos E. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2020 m. rugsėjo 4 d. prašymą (toliau – prašymas) bei akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2020 m. rugsėjo 15 d. raštą Nr. 3-2020-04423 (toliau – raštas Nr. 1), 2020 m. spalio 1 d. raštą Nr. 3-2020-04618 (toliau – raštas Nr. 2), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja 2020 m. liepos 20 d. pateikė teikėjai siųsti registruotąją korespondencijos siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) į Jungtines Amerikos Valstijas (toliau – JAV), adresu (duomenys neskelbtini). Vartotoja teigia, kad „*Paskutinė sekimo informacija užfiksuota 2020.07.26, jog siunta yra Čikagos paskirstymo centre. Praėjo daugiau kaip 40 dienų ir siunta vis dar nepristatyta klientui*“. Pasak vartotojos, teikėja „*nereaguoja į skambučius, laiškus ir nekomentuoja, nepadedą išsiaiškinti, kodėl siunta užstrigusi*“. Vartotoja prašyme teigia, kad siunta nepristatyta „*per nurodytą terminą*“, dėl to klientui bus kompensuotos „*patirtos išlaidos*“. Vartotoja nurodė, kad ji pageidauja, jog atsakovė atsakytų „*už savo neveiksumą*“ ir prašo atlyginti patirtą žalą – 50 Eur.

Teikėja rašte Nr. 1 informavo, kad 2020 m. liepos 20 d. vartotojos siunta buvo priimta išsiuntimui į JAV Vilniaus 57-ajame pašte ir tą pačią dieną siunta iš Vilniaus logistikos centro buvo eksportuota į gavimo šalį. Teikėja rašte Nr. 1 nurodė, kad vartotoja 2020 m. rugpjūčio 17 d. raštu kreipėsi į teikėją dėl siuntos paieškos. Remiantis vartotojos prašymu, teikėja IPC tarptautinių pašto siuntų paieškos sistemoje JAV pašto tarnybai pateikė užklausą dėl siuntos paieškos. Teikėja rašte Nr. 2 nurodė, kad JAV pašto tarnyba, atsakydama į teikėjos užklausą, 2020 m. rugsėjo 18 d. teikėjai patvirtino, kad siunta įteikta gavėjui 2020 m. rugsėjo 5 d. bei pateikė gavėjo parašo kopiją. Pasak teikėjos, vartotoja apie siuntos paieškos rezultatus informuota 2020 m. rugsėjo 22 d.

Teikėja rašte Nr. 1 taip pat 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 papildomai rašte Nr. 1 atkreipė dėmesį, kad registruotųjų, įvertintųjų siuntų bei pašto siuntinių paieškos tyrimo vykdymas gali užtrukti iki 90 kalendorinių dienų, o išsami informacija apie tarptautinių siuntų paiešką yra viešai skelbiama teikėjos interneto svetainėje adresu <https://www.post.lt/tarptautine-siuntu-paieska>.

Teikėja rašte Nr. 1, be kita ko, nurodė, kad tarptautinių pašto siuntų paieškos rezultatų pateikimą lemia gavimo šalies pašto tarnybų atsakymo operatyvumas, taip pat pastaruoju metu su

COVID-19 pandemija susijusios aplinkybės, dėl ko „*daugelyje šalių apribotas siuntų siuntimas, susisiekimas, tad siuntų išsiuntimo bei pristatymo vėlavimo, deja, neišvengta*“. Pasak teikėjos, apie galimus minėtus pašto siuntų siuntimo sutrikimus klientus ji nuolat informavo savo interneto svetainėje adresu <https://www.post.lt/lt/pagalba/patarimai/svarbi-informacija-del-covid-19>.

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 (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 nepristatytos siuntos – 50 Eur.

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. 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. liepos 20 d. teikėjai pateikė siuntą išsiuntimui į JAV 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 universaliosios 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 nuostatomis.

Pašto konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 1.1.1 papunktis numato paskirtųjų operatorių atsakomybę tik už prarastas, išplėštas ar sugadintas 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 ir 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*“. Taigi, tiek Pašto įstatymas, tiek Pašto konvencija numato teikėjos atsakomybę tik už prarastas ar sugadintas pašto siuntas.

Atsižvelgiant į tai, kad teikėja raštu Nr. 2 informavo Tarnybą, kad siunta buvo įteikta gavėjui 2020 m. rugsėjo 5 d. bei pateikė JAV pašto tarnybos teikėjai pateiktus siuntos įteikimą gavėjui patvirtinančius dokumentus, o, kaip minėta aukščiau, teisės aktai numato teikėjos atsakomybę ir žalos atlyginimą tik už prarastas ar sugadintas pašto siuntas, konstatuotina, kad nėra teisinio pagrindo

įpareigoti teikėją atlyginti vartotojos reikalaujamą 50 Eur žalą, patirtą teikėjai nepristačius siuntos. Taigi, atsižvelgiant į tai, vartotojos prašymas netenkintinas.

Tarnyba, įvertinusi vartotojos nurodytas aplinkybes dėl siuntos paieškos, konstatuoja, kad teikėja, pateikusi vartotojai 2020 m. rugsėjo 22 d. atsakymą dėl siuntos paieškos rezultatų<sup>1</sup>, nepažeidė 90 kalendorinių dienų pašto siuntų paieškos termino, nurodyto teikėjos interneto svetainėje<sup>2</sup>.

3. N e t e n k i n u vartotojos E. S. 2020 m. rugsėjo 4 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 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

---

<sup>1</sup> Vartotojos kreipimasis teikėjai dėl siuntos paieškos buvo pateiktas 2020 m. rugpjūčio 17 d., 2020 m. rugpjūčio 18 d. užpildyta siuntos paieškos forma.

<sup>2</sup> Adresu <https://www.post.lt/tarptautine-siuntu-paieska>.