



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL K. B 2020 M. RUGSĖJO 23 D. PRAŠYMO NR. 20/09/23**

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 vartotojo K. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. rugsėjo 23 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 20/09/23 (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos UAB „DPD Lietuva“ (Liepkalnio g. 180, 02121 Vilnius, įmonės kodas 111639299) (toliau – teikėja) 2020 m. rugsėjo 29 d. raštą (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad 2020 m. gegužės 29 d. vartotojas per tarpininką UAB „Visas transportas“ pateikė teikėjai užsakymą dėl pašto siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – pašto siunta) iš vartotojo paėmimo ir tą pačią dieną vartotojas teikėjai perdavė pašto siuntą pristatyti gavėjui (duomenys neskelbtini) (toliau – gavėjas) į Vokietiją, adresu (duomenys neskelbtini). Pašto siunta, kaip nurodė vartotojas, 2020 m. birželio 5 d. buvo „išvežta iš Duisburg (DE) DPD siuntų centro GAVĖJUI, bet tą pačią dieną 15:10 val. buvo sugrąžinta į siuntų pristatymo depą po nepavykusio bandymo pristatyti“. Vartotojas pažymėjo, kad ant pašto siuntos buvo nurodytas gavėjo telefono numeris, tačiau „DPD atstovas nurodytu numeriu net nebandė susisiekti su GAVĖJU bei jokio pranešimo GAVĖJUI nebuvo palikta“. Vartotojas prašyme teigia, kad 2020 m. birželio 16 d. el. paštu teikėjai pateikė paklausimą, norėdamas išsiaiškinti, kur randasi pašto siunta ir kaip ją gali atsiimti gavėjas. Pasak vartotojo, 2020 m. birželio 17 d. buvo gautas teikėjos atsakymas į minėtą paklausimą, kuriame buvo nurodyta, kad „siuntos kelias nutrūko“ ir paprašyta pateikti papildomą informaciją tam, kad būtų pradėta pašto siuntos paieška. Vartotojas nurodė, kad tą pačią dieną pateikė visus prašomus papildomus duomenis apie pašto siuntą, tarp jų ir pašto siuntos turinio aprašymą, nurodydamas, kad pašto siuntoje buvo siūsta auksinė grandinė (1 vnt.), tačiau negavęs jokio atsakymo iš teikėjos, 2020 m. birželio 30 d. pakartotinai kreipėsi į teikėją dėl pašto siuntos paieškos. Teikėja, atsakydama į pastarąjį kreipimąsi, nurodė, kad pašto siuntos paieška užtruko ir „kolegoms Vokietijoje nusiūstas priminimas šią situaciją išsiaiškinti kuo greičiau“. 2020 m. liepos 14 d. vartotojas dar kartą kreipėsi į teikėją dėl pašto siuntos paieškos, 2020 m. liepos 14 d. gavo tarpinį teikėjos atsakymą el. paštu, kad teikėja vartotoją informuos, kai tik gaus atsakymą iš kolegų Vokietijoje, o 2020 m. liepos 22 d. vartotojui buvo pateiktas teikėjos atsakymas, kad pašto siunta yra prarasta ir vartotojas turi pateikti pretenziją dėl pašto siuntos. 2020 m. liepos 24 d. vartotojas pateikė teikėjai pretenziją „dėl 395,00 EUR“¹ (toliau – pretenzija), kurioje nurodė prarastose pašto siuntoje siuntęs auksinę grandinę, o 2020 m. rugpjūčio 14 d. vartotojas gavo teikėjos atsakymą į pretenziją, kuriame buvo nurodyta, kad „pretenzija atmetama, nes UAB „DPD Lietuva“ žalos neatlygina, jeigu siuntėjas pristatymui perdavė draudžiamus siūsti daiktus“. Vartotojas, nesutikdamas su tokiu teikėjos atsakymu, 2020 m. rugpjūčio 28 d. pakartotinai kreipėsi į teikėją dėl prarastos pašto siuntos vertės atlyginimo – 100 Eur², nes, pasak vartotojo, pašto siunta buvo prarasta dėl teikėjos darbuotojų nekompetentingumo.

¹ Vartotojas prašyme nurodė, kad tai yra reali pašto siuntos vertė.

² Vartotojas prašyme nurodė, kad tai yra teikėjos nustatyta tvarka deklaruota pašto siuntos vertė.

Prašyme vartotojas prašo kompensuoti padarytą žalą dėl prarastos pašto siuntos – 100 Eur.

Teikėja rašte nurodė, kad 2020 m. gegužės 29 d. vartotojui perdavus teikėjai pašto siuntą, pašto siunta tą pačią dieną buvo atvežta į Vilniaus siuntų paskirstymo terminalą, kuriame išrūšiuota ir nukreipta į paskirties terminalą Vokietijoje. Pasak teikėjos, pašto siunta 2020 m. birželio 5 d. buvo iškrauta paskirties terminale, išrūšiuota ir nukreipta pristatymui, tačiau minėtą dieną pašto siuntos pristatyti nepavyko, todėl gavėjui buvo paliktas pranešimas. Kaip nurodo teikėja, nuo „šios Siuntos sekimo atkarpos informacija apie Siuntą nutrūko“. Teikėja rašte nurodė, kad gavusi vartotojo pretenziją, raštu informavo vartotoją, kad pretenzija nebus tenkinama. Teikėja atkreipė dėmesį, kad Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 1 punkte yra nurodyta, kad pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, jeigu „*prarasti draudžiami pašto siuntose siūsti daiktai (prekės)*“, o pagal DPD Lietuva siuntų pristatymo taisyklės, patvirtintas generalinės direktorės 2015 m. sausio 6 d. įsakymu Nr. P-4, (toliau – Taisyklės) 10.4.1 papunktį, juvelyriniai papuošalai bei taurieji metalai patenka į draudžiamų siūsti daiktų sąrašą. Be kita ko, teikėja rašte nurodė, kad remiantis Taisyklių 10 skyriaus „Pastabose“ esančiu a punktu, „*Užsakydamas Uždraustų siūsti daiktų pristatymą, perduodamas arba bet koku būdu sąlygodamas jų perdavimą pervežimui, Siuntėjas prisiima visišką atsakomybę už visus tokio žingsnio padarinius*“, o minėto punkto „Pastabų“ b punkte nurodyta, kad teikėja „*neprisiima atsakomybės už priimtas siuntas su Taisyklių šiame skyriuje nurodyto turinio daiktais (prekėmis), medžiagomis*“. Be to, teikėja rašte nurodė, kad pagal Taisyklių 12.4.2 papunkčio nuostatas, teikėja žalos neatlygina, jeigu žala buvo padaryta dėl siuntėjo kaltės, nes jis pristatymui perdavė draudžiamus siūsti daiktus (prekes), ir, tokiu atveju, pagal Taisyklių 13.2 papunktį, atsakomybė tenka siuntėjui. Taigi, teikėja, atsižvelgdama į rašte nurodytų teisės aktų nuostatas, daro išvadą, kad nėra pagrindo atlyginti vartotojo prašyme nurodytą žalą dėl prarastos pašto siuntos – 100 Eur, kadangi vartotojas „*pristatymui perdavė draudžiamus siūsti daiktus*“.

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 (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, vartotojas reikalauja, kad teikėja atlygintų žalą dėl prarastos pašto siuntos – 100 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. 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 paslaugos teikėjams šio straipsnio nuostatos taikomos, jeigu sutartyse su siuntėjais nenustatyta kitaip. Jeigu pašto paslaugos teikėjo sutarties su siuntėju nuostatos pablogina siuntėjo padėtį, taikomos šio straipsnio nuostatos

(Pašto įstatymo 12 straipsnio 10 dalis).

Pažymėtina, kad Pašto įstatyme taip pat įtvirtinti atvejai, kuomet pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina. Be kitų numatytų atvejų, Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 1 punkte reglamentuota, kad pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina, jeigu „*prarasti draudžiami pašto siuntose siūsti daiktai (prekės)*“. Pašto įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 6 punkte nurodyta, kad pašto paslaugos teikėjas privalo „*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*“, o 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) 17.1 papunktyje nurodyta, kad pašto paslaugos teikėjas privalo „*pasitvirtinti pašto paslaugos teikimo tvarkos aprašą, kuriame <...> numatoma pašto paslaugos teikėjo atsakomybė, skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo procedūra <...>*“. Teikėja savo interneto svetainėje³ skelbia Taisykles, kurių 1.2 papunktyje nurodyta, kad „*Paslaugų užsakovai privalo susipažinti su šiomis Taisyklėmis iki užsakymo pateikimo siuntos pristatymui arba sutarties pasirašymo*“, ir, kaip reikalauja aukščiau nurodytos Pašto įstatymo ir Pašto paslaugos teikimo taisyklių nuostatos, be kita ko, reglamentuoja teikėjos ir pašto siuntų siuntėjų atsakomybę, taip pat nurodo draudžiamus siūsti daiktus. Taisyklių 10.4 papunktyje yra pateikiamas draudžiamų siūsti daiktų sąrašas, tarp kurių 10.4.1 papunktyje nurodyti „*didelės vertės daiktai (juvelyriniai papuošalai, meno kūriniai, antikvariniai daiktai, taurieji metalai, brangakmeniai) <...>*“. Taisyklių 10 skyriaus „*DPD nepristato*“ „*Pastabų*“ a punkte nurodyta, kad „*Siuntos tinkamumą siūsti įvertina ir už jos pakuotę bei turinį visiškai atsako Siuntėjas. Užsakydamas Uždraustų siūsti daiktų pristatymą, perduodamas arba bet koku būdu sąlygodamas jų perdavimą pervežimui, Siuntėjas prisiima visišką atsakomybę už visus tokio žingsnio padarinius ir privalo padengti DPD dėl šios priežasties patirtus nuostolius, jeigu tokie atsiranda*“, o b punkte detalizuojama, kad „*DPD neprisiima atsakomybės už priimtas siuntas su Taisyklių šiame skyriuje nurodyto turinio daiktais (prekėmis), medžiagomis*“. Taisyklių 12.4 papunktis reglamentuoja atvejus, kada teikėja žalos neatlygina. Vienas iš tokių atvejų nurodytas Taisyklių 12.4.2 papunktyje, nustatančiame, kad teikėja neatlygina žalos, jeigu „*žala padaryta dėl Siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė DPD Interneto svetainėje www.dpd.com/lt viešai skelbiamus ir jam žinomus DPD reikalavimus dėl pakuotės ir siunčiamų daiktų (prekių) įpakavimo bei ženklinimo arba pristatymui perdavė draudžiamas siūsti daiktus (prekes) <...>*“. Taigi, išnagrinėjus Taisyklėse nustatytas teikėjos atsakomybės ribas, konstatuotina, kad siunčiant draudžiamus siūsti daiktus, nurodytus teikėjos Taisyklėse, atsakomybė tenka pašto siuntos siuntėjui, šiuo atveju, vartotojui.

Tarnyba, išnagrinėjusi ginčo nagrinėjimui pateiktus dokumentus (pretenziją, vartotojo ir teikėjos susirašinęją el. paštu), nustatė, kad pašto siuntoje buvo siunčiamas draudžiamas siūsti daiktas – juvelyrinis papuošalas (auksinė grandinė)⁴, todėl vadovaudamasi Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 1 punktu ir Taisyklių 12.4.2 papunkčiu, Tarnyba konstatuoja, kad nėra pagrindo įpareigoti teikėją atlyginti vartotojo patirtą žalą dėl prarastos siuntos, kurioje buvo siunčiamas draudžiamas siūsti daiktas, todėl vartotojo prašymas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo K. B. 2020 m. rugsėjo 23 d. prašymo Nr. 20/09/23.

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.

³ Adresu <https://www.dpd.com/lt/pagalba/siuntu-pristatymo-taisykles/>.

⁴ To fakto prašyme neginčija ir vartotojas.

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 vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis