



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL N. Z. 2020 M. RUGSĖJO 8 D. PRAŠYMO NR. 1**

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 N. Z. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. rugsėjo 8 d. prašymą Nr. 1 (toliau – prašymas) bei akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2020 m. spalio 16 d. raštą Nr. 3-2020-04832 (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas 2020 m. birželio 4 d. pateikė teikėjai siųsti registruotąją korespondencijos siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) į Didžiąją Britaniją, adresu (duomenys neskelbtini). Vartotojas teigia, kad „*Gavėjui vis negavus siuntos – siuntos sekimo nuorodoje pamatėme, jog siunta „jau pristatyta ir pasirašyta“. Bute gyvenantys žmonės tos siuntos nepriėmė ir nepasirašinėjo. Siunta tikriausiai buvo arba sumaišyta ir atiduota kitam butui*“. Pasak vartotojo, dėl siuntos jis kreipėsi į Didžiosios Britanijos pašto tarnybą, kuri nurodė, kad skundas dėl nepristatytos siuntos turi būti inicijuotas teikėjos. Vartotojas prašo teikėjos atlyginti patirtą žalą dėl nepristatytos siuntos – 150 Eur.

Teikėja rašte informavo, kad 2020 m. liepos 5 d. vartotojas kreipėsi į teikėją dėl siuntos paieškos, nurodydamas, kad „*nors siuntų istorijoje mato, jog Siunta įteikta, Siuntos gavėjas teigia, kad Siuntos negavo*“. Remiantis vartotojo prašymu, teikėja 2020 m. liepos 7 d. kreipėsi į Didžiosios Britanijos pašto tarnybą dėl informacijos apie siuntą pateikimo. 2020 m. liepos 8 d. Didžiosios Britanijos pašto tarnyba pateikė teikėjai atsakymą, kad siunta įteikta gavėjui 2020 m. birželio 20 d. ir pridėjo siuntos įteikimą gavėjui patvirtinantį dokumentą. Pasak teikėjos, vartotojas apie siuntos paieškos rezultatus informuotas 2020 m. spalio 5 d. el. paštu.

Teikėja rašte nurodė, kad Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Pašto konvencija) 23 straipsnio 1.7 papunktyje nurodyta, kad „*visos nuostatos, susijusios su paskirtųjų operatorių atsakomybe, yra griežtos, privalomos ir baigtinės, o paskirtieji operatoriai jokių būdu neprisiima didesnės atsakomybės, net ir didelio apsirikimo (didelės klaidos) atveju, nei nustatyta šioje Konvencijoje ir reglamentuose*“, o vadovaujantis Pašto konvencijos 24 straipsnio 1 dalimi, paskirtieji pašto operatoriai neatsako už registruotąsias, įvertintąsias pašto siuntas, kurios buvo įteiktos laikantis jų įteikimui nustatytų taisyklių.

Teikėja papildomai rašte atkreipė dėmesį, kad siunta siųsta be papildomos nuorodos „*Įteikti asmeniškai*“, be kita ko, nurodė, kad už galutinį siuntos pristatymą gavėjui yra atsakinga gavimo šalies pašto tarnyba, kuri, teikdama pašto paslaugą, vadovaujasi net tik tarptautinės teisės aktais, bet ir nacionalinės teisės aktais ar vidaus taisyklėmis. Taigi, pasak teikėjos, siuntos pristatymas ir įteikimas buvo vykdomas Didžiojoje Britanijoje nustatyta tvarka.

Teikėja rašte apibendrina, kad atsižvelgiant į tai, jog siuntos paieškos tyrimo metu gautų dokumentų pagrindu buvo nustatyta, kad siunta įteikta gavėjui tinkamai, pažeidimai nebuvo fiksuoti nei siuntos įteikimo metu, nei po jo (Didžiosios Britanijos pašto tarnyba gavėjo pretenzijų negavo), teikėja neturi teisinio pagrindo tenkinti vartotojo prašymo atlyginti žalą už tariamai nepristatytą siuntą – 150 Eur.

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 nepristatytos siuntos – 150 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 vartotojas 2020 m. birželio 4 d. teikėjai pateikė siuntą išsiuntimui į Didžiąją Britaniją 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 vartotojo 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 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 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 neįskaityti. 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 jokia 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 informavo Tarnybą, kad siunta buvo įteikta gavėjui 2020 m. birželio 20 d. bei pateikė Didžiosios Britanijos 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, į tai, kad be kita ko, Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, kad siuntos gavėjas kreipėsi į Didžiosios Britanijos pašto tarnybą dėl negautos siuntos, konstatuotina, kad nėra teisinio pagrindo įpareigoti teikėją atlyginti vartotojo reikalaujamą 150 Eur žalą dėl nepristatytos siuntos. Taigi, atsižvelgiant į tai, vartotojo prašymas netenkintinas.

3 . N e t e n k i n u vartotojo N. Z. 2020 m. rugsėjo 8 d. prašymo Nr. 1.

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 vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis