



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL L. N. 2020 M. LAPKRIČIO 28 D. PRETENZIJOS**

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 vartotojo L. N. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. lapkričio 28 d. pretenziją¹, patikslintą 2020 m. gruodžio 2 d. raštu, 2020 m. gruodžio 4 d. raštu (toliau kartu – prašymas), akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2020 m. gruodžio 21 d. raštą Nr. 3-2020-06091 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas 2020 m. sausio 5 d. pateikė teikėjai siųsti tarptautinę registruotąją korespondencijos siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) gavėjui (duomenys neskelbtini). Kaip rašte nurodė teikėja, siunta iš Vilniaus logistikos centro į gavimo šalį buvo eksportuota 2020 m. sausio 7 d., o 2020 m. birželio 24 d. vartotojas pateikė teikėjai paraišką dėl siuntos paieškos. Teikėja, vadovaudamasi gauta paraiška, IPC² tarptautinių siuntų paieškos sistemoje Australijos pašto tarnybai pateikė užklausą dėl siuntos paieškos. Teikėja nurodė, kad Australijos pašto tarnyba galutinį atsakymą dėl siuntos pateikė tik 2020 m. gruodžio 4 d., informuodama, kad siuntos buvimo vietos nenustatė. Pasak teikėjos, gavus Australijos pašto tarnybos atsakymą, vartotojas nedelsiant, t. y. tą pačią dieną buvo informuotas, kad siunta pripažinta dingusia ir vartotojo paprašyta pateikti siuntoje siųstų daiktų vertę patvirtinančius dokumentus.

Vartotojas prašyme teigia, kad teikėja, siekdama, jog vartotojas įrodinėtų siuntos vertę, t. y., pasak vartotojo, atliktų veiksmus, būdingus įvertintosios pašto siuntos siuntimui, nori išvengti atsakomybės dėl žalos atlyginimo, be kita ko, anot vartotojo, teikėja „*nesilaikė žalos atlyginimo tvarkos, t. y. nepateikė siuntos paieškos rezultato per 90 dienų*“.

Prašyme vartotojas, atsižvelgiant į siuntos statusą, prašo Tarnybos įpareigoti teikėją išmokėti teisės aktuose nustatyto dydžio kompensaciją, o tuo atveju, jeigu siunta įteikta – įpareigoti teikėją pateikti siuntos įteikimą patvirtinančius dokumentus. Vartotojas prašyme patikslina, jog tuo atveju, jeigu bus patvirtinta, kad siunta yra prarasta³, vartotojas prašo įpareigoti teikėją išmokėti kompensaciją, kuri „*yra 30 SDR + siuntimo išlaidos*“ bei konstatuoti, kad teikėja pažeidė Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 punktą.

Teikėja rašte informavo, jog ji yra įpareigota universaliosios pašto paslaugos (toliau – UPP) teikėja Lietuvos Respublikoje. Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, jog žala dėl UPP teikėjo prarastų tarptautinių registruotųjų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Pašto konvencija), Pasaulinės pašto sąjungos Pašto

¹ Pretenzijoje išreikštas vartotojo pageidavimas priimti privalomo pobūdžio sprendimą dėl prašyme pateiktų reikalavimų.

² IPC – angl. International Post Corporation (Tarptautinė pašto korporacija), <https://www.ipc.be/>.

³ Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo medžiagos, vartotojas buvo informuotas, kad siunta prarasta.

korespondencijos reglamento (toliau – Pašto korespondencijos reglamentas) ir Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamento (toliau – Pašto siuntinių reglamentas) nuostatomis.

Rašte teikėja pažymėjo, kad UPP teikėjo atsakomybės už tarptautinę UPP paslaugą nustatymo ir žalos atlyginimo principai yra įtvirtinti Pašto konvencijos 23 straipsnyje, kurio 1.5 papunktyje yra nustatyta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.251 straipsnyje įtvirtinto visiško nuostolių atlyginimo principo išimtis (sumokėtina kompensacijos suma negali viršyti tų sumų, kurios nurodytos Pašto korespondencijos reglamente ir Pašto siuntinių reglamente). Teikėja pažymi, kad atitinkamai, Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje ir Pašto siuntinių reglamento RC 154 straipsnio 3.1 papunktyje nustatyta UPP teikėjo atsakomybę už prarastą, išplėštą ar sugadintą pašto siuntą ribojanti kompensacijos suma, kuri pašto siuntos siuntėjui išmokama tais atvejais, kai nustatoma, jog siuntėjo patirta žala yra jai lygi arba ją viršija. Be kita ko, Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.6 papunktyje ir 7 punkte yra įtvirtinti siuntėjui išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimo principai, kurie privalo būti taikomi kiekvienu konkrečiu atveju nustatant siuntėjo patirtos žalos dydį. Teikėja pažymėjo, kad minėtos teisės aktų nuostatos patvirtina, kad siuntėjas UPP teikėjui privalo pateikti jam išmokėtinos kompensacijos sumos apskaičiavimui būtinus duomenis, t. y. nurodyti tokiose pašto siuntose siųstų daiktų vertę jų pateikimo siųsti metu, o esant poreikiui – pateikti vertę pagrindžiančius dokumentus. Be kita ko, teikėja pažymėjo, kad Pašto konvencijos 23 straipsnio 2.1 ir 3.1 papunkčiuose įtvirtinta, kad tarptautinių pašto siuntų praradimo atveju siuntėjas turi teisę į Pašto korespondencijos reglamente bei Pašto siuntinių reglamente nustatyto dydžio kompensaciją, o tuo atveju, kai siuntėjo patirta žala mažesnė už numatytąją minėtuose reglamentuose, teikėja (kaip UPP teikėja) išmoka mažesnę sumą. Be kita ko, teikėja atkreipė dėmesį, jog šioje nuostatoje siuntėjo teisės į kompensaciją įgyvendinimas yra tiesiogiai siejamas su siuntėjo reikalavimo (angl. *claim*) pateikimu UPP teikėjui.

Teikėjos teigimu, aptartas teisinis reguliavimas patvirtina, kad už prarastas, išplėstas ar sugadintas tarptautines pašto siuntas siuntėjas įgyja teisę į kompensaciją – teisę reikalauti dėl to patirtų tiesioginių nuostolių atlyginimo. Kompensacijos sumos apskaičiavimas galimas tik siuntėjui bendradarbiaujant su UPP teikėju ir pateikus siuntėjo patirtus tiesioginius nuostolius patvirtinančius duomenis. Teikėja nurodė, kad aukščiau pateikta Pašto konvencijos 23 straipsnio nuostatų analizė patvirtina, jog tarptautinių pašto siuntų siuntėjui išmokėtinos kompensacijos suma kiekvienu konkrečiu atveju privalo būti apskaičiuojama atsižvelgiant į siuntėjo patirtus tiesioginius nuostolius.

Be kita ko, rašte teikėja atkreipė dėmesį, kad, atsižvelgdama į tai, jog prašyme dėl siuntos paieškos vartotojo nurodyti duomenys nebuvo pakankami apskaičiuoti jam išmokėtinos kompensacijos sumą, remiantis Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 nuostatomis, el. laišku vartotojas buvo informuotas apie jam išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimui būtinų (siuntoje siųstų daiktų vertę įrodančių) duomenų pateikimą teikėjai poreikį. Teikėja pažymėjo, kad vartotojas iki rašto pateikimo Tarnybai dienos nepateikė teikėjai jokių vartotojui išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimui reikalingų duomenų, t. y. ne tik nepateikė siuntoje siųstų daiktų vertę patvirtinančių dokumentų, bet ir nenurodė jų vertės.

Atsižvelgiant į tai, teikėja nurodo, jog neturėdama jokių vartotojui išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimui reikalingų duomenų, negalėjo apskaičiuoti vartotojui išmokėtinos kompensacijos sumos už prarastą siuntą, todėl, remiantis Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalies nuostatomis, kompensacija vartotojui nebuvo išmokėta, ir teikėja, atsižvelgdama į išdėstytus argumentus, prašo Tarnybos vartotojo prašyme nurodytus reikalavimus atmesti kaip nepagrįstus.

Papildomai rašte teikėja patikino, kad deda visas pastangas, jog vykdomos veiklos atžvilgiu būtų laikomasi teisės aktuose nustatytų reikalavimų ir būtų tinkamai vykdomi teikėjos įsipareigojimai, tačiau atsakymų apie tarptautinių pašto siuntų paieškos rezultatus pateikimą taip pat lemia pašto siuntų gavimo šalies užsienio pašto tarnybų atsakymų pateikimo operatyvumas, o pastaruoju metu ir su COVID-19 pandemija susijusios aplinkybės.

2. K o n s t a t u o j u, kad 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.

Vadovaujantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 21 dalimi, pašto siunta, siunčiama iš vienos valstybės į kitą, yra laikoma tarptautine pašto siunta. Tarp šalių nėra ginčo, kad vartotojas pateikė teikėjai išsiuntimui tarptautinę pašto korespondencijos siuntą. Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad „<...> *Žala dėl universaliosios pašto paslaugos teikėjo prarastų <...> tarptautinių pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento ir Pašto siuntinių reglamento nuostatomis.*“ Atsižvelgiant į tai, kad teikėja, remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliąją pašto paslaugą“, yra UPP teikėja, nagrinėjamu atveju sprendžiant žalos atlyginimo klausimą, vadovaujamas ne tik Pašto įstatymu, bet ir Pašto konvencijos bei Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis.

Vartotojas prašo: 1) atsižvelgiant į siuntos statusą (dingusi, dalinai išplėšta ir pan.), įpareigoti teikėją išmokėti teisės aktuose numatyto dydžio kompensaciją, jeigu siunta įteikta – įpareigoti teikėją pateikti siuntos įteikimą patvirtinančius dokumentus, o patvirtinus, kad siunta yra prarasta – įpareigoti teikėją išmokėti kompensaciją, kuri „yra 30 SDR + siuntimo išlaidos“ bei konstatuoti, kad teikėja pažeidė Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 punktą (toliau – reikalavimas Nr. 1); 2) konstatuoti, kad teikėja nesilaikė žalos atlyginimo tvarkos, t. y. nepateikė siuntos paieškos rezultato per 90 dienų ir vengė atsakomybės dėl kompensacijos išmokėjimo (toliau – reikalavimas Nr. 2).

Dėl reikalavimo Nr. 1

Kaip jau buvo nurodyta aukščiau, teikėja patvirtino siuntos statusą – siunta prarasta. Prašyme vartotojas, be kita ko, reikalauja įpareigoti teikėją sumokėti siuntos siuntimo mokesį, jeigu bus patvirtinta, kad siunta yra prarasta, bei nurodo, kad siuntos siuntimo išlaidos – 3,40 Eur.

Pašto konvencijos 23 straipsnio 8 dalyje įtvirtinta, kad „*Jeigu kompensacija priklauso už registruotosios siuntos, paprastojo siuntinio arba įvertintosios siuntos praradimą, visišką išplėšimą ar visišką sugadinimą, siuntėjas arba, atsižvelgiant į aplinkybes, gavėjas turi teisę atgauti sumokėtus mokesčius ir rinkliavas už siuntos siuntimą, išskyrus mokesčius už registravimą arba įvertinimą.<...>*“.

Pagal teikėjos Tarnybai 2021 m. vasario 4 d. el. paštu pateiktą informaciją matyti, kad teikėja vartotojui išmokėjo 3,40 Eur sumą už siuntos siuntimo išlaidas, pridėdama tai patvirtinančią dokumentą⁴. 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 vartotojo reikalavimo, t. y. kompensavo siuntimo mokesį – 3,40 Eur sumą, laikytina, kad šioje dalyje vartotojas ir teikėja ginčą išsprendė taikiai, todėl, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčas dalyje dėl siuntos siuntimo išlaidų

⁴ Banko išrašo duomenys – 2021 m. vasario 2 d. mokėjimo nurodymas Nr. P39618.

kompensavimo nutrauktinas, o ginčas iš esmės nagrinėtinas dėl 30 SDR už prarastą siuntą žalos kompensavimo.

CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai. Taikant civilinę atsakomybę atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję priežastiniu ryšiu su neteisėtais skolininko veiksmais (CK 6.247 straipsnis). CK 6.251 straipsnio 1 dalis įtvirtina visišką nuostolių atlyginimo principą, kurio esmė – siekis grąžinti nukentėjusį asmenį į padėtį, kurioje jis būtų buvęs, jei nebūtų buvę atsakovo žalingų veiksmų. Civilinė atsakomybė atlieka ne baudinę, bet kompensacinę funkciją žalą patyrusiam asmeniui, todėl nustatant žalos dydį siekiama kompensuoti tik tiek, kiek būtina, kad nukentėjęs asmuo būtų grąžintas į tą padėtį, kurioje jis būtų buvęs, jei nebūtų buvę padaryta žalos⁵. Sutartinės atsakomybės kontekste „grąžinimas į tą padėtį, kurioje nukentėjęs asmuo būtų, jeigu nebūtų padaryta žalos“ paprastai reiškia lūkesčio intereso gynimą. Kaip yra nurodęs kasacinis teismas, tai reiškia, kad šalis tikisi atsidurti tokioje padėtyje, kurioje ji būtų, jei būtų tinkamai įvykdyta sutartis, todėl taikant sutartinę atsakomybę siekiama užtikrinti, kad nukentėjusioji šalis tokioje padėtyje ir atsidurtų⁶.

Tarnyba pažymi, kad 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 reglamentuoti 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 įtvirtinta, 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. Patirti netiesioginiai nuostoliai ir negautos pajamos į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi“. Pašto konvencijos 23 straipsnis numato paskirtųjų operatorių atsakomybę už prarastas, išplėstas ar sugadintas registruotąsias siuntas. Minėto Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.5 papunktyje reglamentuota, kad „Sumokėtina kompensacijos suma negali viršyti tų sumų, kurios yra nurodytos Pašto korespondencijos reglamente <...>“. To paties 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. Jei siuntėjo reikalaujama suma mažesnė už numatytąją Pašto korespondencijos reglamente, paskirtieji operatoriai gali išmokėti tą mažesnę sumą, ir šiuo pagrindu atgauti tą sumą iš kitų paskirtųjų operatorių, kurie gali būti su tuo susiję“. Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje numatyta, 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 mokesťį, apskaičiuojama bendroji mokėtinos kompensacijos suma“.

Visapusiškai išanalizavus teisinį reglamentavimą, Tarnyba pažymi, kad Pašto konvencijoje yra įtvirtinti aukščiau minėtų kompensacijų apskaičiavimo principai – 23 straipsnio 1.6 papunktyje reglamentuota, kad „Atsakomybės prisiėmimo atveju į netiesioginius nuostolius, negautas pajamas ar moralinę žalą, apskaičiuojant išmokėtiną kompensacijos sumą, neatsižvelgiama“, o 7 punkte apibrėžta, kad „Šio straipsnio 2, 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais kompensacija apskaičiuojama pagal kainoraštyje surašytas tokios pat rūšies daiktų ar prekių kainas, perskaičiuotas į SDR toje vietoje ir tuo metu, kai siunta buvo priimta siųsti. Jei nėra kainoraščio, kompensacija apskaičiuojama pagal įprastą daiktų ar prekių kainą, vertinant tuo pačiu pagrindu“. Remiantis Pašto konvencijos 23 straipsnio 2.1 papunkčiu, siuntėjas įgyja teisę į kompensaciją, o kompensacija apskaičiuojama vadovaujantis to paties straipsnio 1.6 papunktyje ir 7 punkte įtvirtintais kompensacijų apskaičiavimo principais, todėl laikytina, kad atsiradus pagrindui kompensuoti žalą, kompensacija, be kita ko, apskaičiuojama pagal kainoraštyje surašytas tokios pat rūšies daiktų ar prekių kainas, perskaičiuotas

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-266-611/2018.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. gegužės 25 d. nutarties civilinėje byloje Nr. e3K-3-210-969/2018.

į SDR toje vietoje ir tuo metu, kai siunta buvo priimta siųsti. Be kita ko, pažymėtina, kad Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje įtvirtintos maksimalios išmokėtinų kompensacijų sumos, o minėtame Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.6 papunktyje reglamentuota, kad siuntėjui išmokėtinos kompensacijos suma kiekvienu konkrečiu atveju privalo būti apskaičiuojama atsižvelgiant į siuntėjo patirtus tiesioginius nuostolius. Atsižvelgiant į aukščiau nurodytas Pašto konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento, Pašto įstatymo nuostatas, darytina išvada, kad pašto veiklą reglamentuojantys teisės aktai nustato ribotą atsakomybę pašto siuntų praradimo ar sugadinimo atveju, tačiau nepaneigia CK 6.249 straipsnio 1 dalyje vartotojui numatytos pareigos įrodyti patirtų nuostolių dydį. Taigi, vartotojui tenka pareiga įrodyti patirtų nuostolių dydį, t. y. pateikti UPP teikėjui siųstų daiktų ar prekių kainas, kurios galiojo tuo metu ir toje vietoje, kai siunta buvo pateikta siųsti.

Vadovaujantis Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalies nuostatomis, „Paskirtasis išsiuntimo arba gavimo operatorius, atsižvelgdamas į aplinkybes, turi teisę atidėti kompensacijos išmokėjimą turinčiam į ją teisę asmeniui tuo atveju, jei reklamacijos blankas buvo ne visai ar netiksliai užpildytas ir turėjo būti grąžintas papildyti ar pakeisti įrašus, todėl pasibaigė 1 dalyje numatytas terminas. Kompensacija gali būti išmokėta pasibaigus papildomam dviejų mėnesių laikotarpiui, praėjusiam nuo tos dienos, kai blanke CN 08 buvo papildyti ar pakeisti įrašai. Jei reklamacijos įrašai nebuvo nei papildyti, nei pakeisti, suinteresuotas paskirtasis operatorius turi teisę nemokėti kompensacijos turinčiam į ją teisę asmeniui“. Minėtos nuostatos dar kartą patvirtina, kad siuntėjo įgyta teisė į kompensaciją nėra absoliuti, ji įgyvendinama konstruktyviai bendradarbiaujant su pašto operatoriumi ir įvykdant siuntėjui tenkančias pareigas siekiant gauti kompensaciją – pagal pašto operatoriaus prašymą pateikti trūkstamus kompensacijos apskaičiavimui reikalingus duomenis.

Tarnyba, įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktą medžiagą, nustatė, kad teikėja, remdamasi minėtomis Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis, 2020 m. gruodžio 4 d. el. paštu informavo vartotoją apie siuntos paieškos rezultatus (siunta pripažinta prarasta) bei apie jam išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimui būtinų – prarasta pripažintoje siuntoje siųstų daiktų vertę patvirtinančių dokumentų pateikimą. Ginčo nagrinėjimo metu Tarnybai nebuvo pateikta jokių įrodymų, kad vartotojas pateikė teikėjai siuntoje siųstų daiktų vertę patvirtinančius dokumentus, taip pat nebuvo pateikta įrodymų, kad vartotojas būtų nurodęs teikėjai jų vertę.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad teikėja, vadovaudamasi Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalimi, dėl vartotojo kaltės – atsisakius bendradarbiauti ir pateikti trūkstamus dokumentus kompensacijos už prarastą siuntą apskaičiavimui – turi teisę nemokėti kompensacijos į ją turinčiam teisę vartotojui, todėl vartotojo reikalavimas išmokėti 30 SDR už prarastą siuntą bei reikalavimas konstatuoti, kad teikėja pažeidė Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 punktą, atmestini kaip nepagrįsti.

Dėl reikalavimo Nr. 2

Vartotojas prašyme teigia, kad teikėja nesilaiko žalos atlyginimo tvarkos, t. y. nepateikė siuntos paieškos rezultato per 90 dienų ir vengė atsakomybės dėl kompensacijos išmokėjimo. Vadovaujantis Pašto įstatymo 12 straipsnio 8 dalies 2 punktu, pašto paslaugos teikėjas, gavęs per šio straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą pateiktą pagrįstą pretenziją, už tarptautinę pašto siuntą žalą atlygina per 90 kalendorinių dienų nuo pretenzijos pateikimo dienos. Pašto korespondencijos reglamento RL 163 straipsnyje yra įtvirtinta, kad „Kompensacija turi būti išmokėta kuo greičiau, vėliausiai per tris mėnesius, skaičiuojant nuo kitos dienos po to, kai buvo pateikta reklamacija“. Tarnyba, kaip nurodyta aukščiau, nustatė, kad vartotojas paraišką dėl siuntos paieškos atlikimo teikėjai pateikė 2020 m. birželio 24 d., o teikėja 2020 m. birželio 26 d. kreipėsi į Australijos pašto tarnybą, pateikdama užklausą dėl siuntos paieškos. Pagal Tarnybos skaičiavimus, rezultatai dėl siuntos paieškos turėjo būti pateikti ne vėliau nei 2020 m. rugsėjo 24 d., t. y. per 90 kalendorinių dienų nuo paraiškos pateikimo dienos, taigi, nustatyta, kad dėl siuntos paieškos rezultatų teikėja nesilaikė nustatyto 90 kalendorinių dienų termino. Teikėja Tarnybai nurodė, kad atsakymų apie tarptautinių pašto siuntų paieškos rezultatus pateikimą lemia pašto siuntų gavimo šalies pašto tarnybų

atsakymo operatyvumas, o šiuo metu ir su COVID-19 pandemija susijusios aplinkybės. Be kita ko, iš ginčo nagrinėjimui pateiktos medžiagos matyti, kad Australijos pašto tarnyba galutinį atsakymą dėl siuntos paieškos teikėjai pateikė tik 2020 m. gruodžio 4 d., o teikėja, gavusi minėtą atsakymą, nedelsdama, t. y. tą pačią dieną informavo vartotoją, kad siunta pripažinta prarasta.

Prašyme vartotojas taip pat teigia, kad teikėja vengė atsakomybės dėl kompensacijos išmokėjimo. Tarnyba pažymi, kad svarbu akcentuoti tai, jog dėl kompensacijos išmokėjimui būtinų dokumentų pateikimo teikėjai kreipusis į vartotoją, vartotojas pats atsisakė bendradarbiauti su teikėja ir pateikti kompensacijos apskaičiavimui reikalingus dokumentus. Vadovaujantis CK 6.200 straipsnio, reglamentuojančio sutarties vykdymo principus, 2 dalimi, šalys, vykdydamos sutartį, privalo bendradarbiauti ir kooperuotis. Pareigą bendradarbiauti ir savo teises įgyvendinti sąžiningai turi abi sutarties šalys, todėl jos abi turi veikti aktyviai ir atlikti protingumo kriterijų atitinkančius veiksmus, esančius tinkamo šalių bendradarbiavimo prielaida⁷. Teismų praktikoje yra nurodoma, kad vertinant šalių prievolių vykdymo tinkamumą, būtina vadovautis sutarčių, prievolių ir bendraisiais teisės principais⁸. CK 1.5 straipsnyje nurodyta, kad teisinių santykių subjektai, įgyvendindami savo teises bei atlikdami pareigas, privalo veikti pagal teisingumo, protingumo ir sąžiningumo reikalavimus. CK 6.4, 6.38, 6.158, 6.200 straipsniuose įtvirtinti reikalavimai sutarties šalims bendradarbiauti, nepažeisti šalių interesų pusiausvyros, vykdyti sutartį kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu, elgtis sąžiningai, protingai ir teisingai prievolės atsiradimo, vykdymo bei pasibaigimo metu. Šie principai taip pat apima ir šalių pastangas tam, kad viena iš šalių nepatirtų neproporcingų nuostolių dėl kitos šalies net ir teisėtų veiksmų. Pažymėtina, kad tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo turi egzistuoti pasitikėjimo santykiai. Be to, šalys, vykdydamos sutartį, turi sąžiningai bendradarbiauti, t. y. atsižvelgti ne tik į savo, bet ir į kitos sutarties šalies interesus; vienas šios pareigos pažeidimo padarinių įtvirtintas CK 6.206 straipsnyje, kuriame nustatyta, kad šalis negali remtis kitos šalies neįvykdymu tiek, kiek sutartis buvo neįvykdyta dėl jos pačios veiksmų ar neveikimo arba kitokio įvykio, kurio rizika jai pačiai ir tenka.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, vartotojui nebendradarbiaujant su teikėja, Tarnyba pripažįsta, kad nagrinėjamu atveju atsakymo į paraišką atlikti siuntos paiešką vėlesnis pateikimas neturėjo įtakos kompensacijos už prarastą siuntą išmokėjimui bei neįrodo, kaip teigia vartotojas, kad teikėja vengia atsakomybės dėl kompensacijos išmokėjimo.

3. N u t r a u k i u vartotojo L. N. 2020 m. lapkričio 28 d. prašymą nagrinėti ginčą dalyje dėl reikalavimo išmokėti vartotojui siuntimo išlaidas už prarastą siuntą.

4. N e t e n k i n u vartotojo L. N. 2020 m. lapkričio 28 d. prašymo nagrinėti ginčą 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 l. e. patarėjos pareigas Mariją Kurjan ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-189/2012.

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-233/2012.