



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL E. B. 2021 M. SAUSIO 25 D. PRAŠYMO**

2021 m. vasario 18 d. Nr. (1.9E)1V-149
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 E. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. sausio 25 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos UAB „DPD Lietuva“ (Liepkalnio g. 180, 02121 Vilnius, įmonės kodas 111639299) (toliau – teikėja) 2021 m. vasario 1 d. raštą (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad 2020 m. gruodžio 21 d. A. U. (toliau – siuntėjas) pateikė užsakymą teikėjai dėl pašto siuntos (toliau – pašto siunta) pristatymo vartotojui, kurioje buvo siunčiama du automobilio Audi A6 priekiniai žibintai. 2020 m. gruodžio 22 d. pašto siunta pristatyta vartotojui, kuris nurodo, jog išoriškai pašto siuntos pakuotės pažeidimų nesimatė, tačiau išpakavus pašto siuntą, rasti pažeidimai ant vieno iš žibintų – suskaldytas visas žibinto korpusas, nulaužti tvirtinimo laikikliai ties žibinto korpusu. Vartotojo teigimu, žibintai buvo dėžėje, apvynioti burbuline plėvele, papildomai įvynioti į minkštą audinį. Vartotojo manymu, minėti pažeidimai galėjo atsirasti tik metant dėžę iš pakankamai aukštai ant dėžės pagrindo plokštumos, taip vienam žibintui sutraiškant kitą žibintą. Vartotojas mano, kad aukštis turėjo būti nemažas, nes žibinto korpuso plastmasė yra tvirta ir buvo supakuota į apsaugančias medžiagas.

2020 m. gruodžio 22 d. pašto siuntos siuntėjas pateikė pretenziją teikėjai, kuri 2021 m. sausio 13 d. pateikė atsakymą, jog nesutinka atlyginti žalą, kadangi pašto siuntos pristatymo metu pašto siuntos gavėjas (vartotojas) nepateikė pretenzijų dėl pašto siuntos būklės, pašto siuntos pakuotės pažeidimo aktas pildytas nebuvo.

Vartotojas nurodo, kad nesutinka su teikėjos atsakymu siuntėjui, nurodydamas, kad kurjeris pašto siuntą paduoda tik padiktavus PIN kodą, kas, vartotojo manymu, reiškia, jog nematęs pašto siuntos vartotojas turi sutikti, kad pašto siunta pristatyta tinkamai ir jos turinys yra nepažeistas. Vartotojo teigimu, kurjeris pristatęs pašto siuntą nesupažindino vartotojo su informacija, jog padiktavęs PIN kodą, vartotojas sutinka su visomis sąlygomis ir negalės po PIN kodo padiktavimo reikšti jokių pretenzijų teikėjai. Vartotojas nurodo, jog padiktuojant PIN kodą nebuvo sudarytos sąlygos atidaryti pašto siuntos pakuotę, įvertinti, ar pašto siunta yra nesugadinta, pašto siuntą vartotojas galėjo išpakuoti tik parsinešęs į namus. Pasak vartotojo, teikėja nepateikė vartotojui jokios informacijos apie vartotojo atsakomybę, rizikas ir taisykles užtraukiančias vartotojui visą atsakomybę už pašto siuntą ir jos tinkamą būklę po pristatymo.

Vartotojas reikalauja padengti patirtus nuostolius – 400,00 Eur, atsiradusius dėl netinkamo transportavimo metu sugadinto vieno iš dviejų žibintų.

Teikėja rašte nurodė, kad 2020 m. gruodžio 21 d. pašto siunta atvežta į Panevėžio pašto siuntų paskirstymo terminalą, kuriame išrūšiauta ir nukreipta į paskirties terminalą Mažeikiuose. 2020 m.

gruodžio 22 d. pašto siunta iškrauta paskirties terminale Mažeikiuose, išrūšiuota ir nukreipta pristatymui. Teikėja nurodė, jog 2020 m. gruodžio 22 d., 12 val. 20 min. vartotojas siuntėjo nurodytu kontaktiniu telefono ryšio numeriu trumpąją žinutę (SMS) informuotas apie numatomą pašto siuntos pristatymo laiką (nuo 14 val. 27 min. iki 16 val. 27 min.), taip pat nurodant PIN kodą – 2390, kurį vartotojas turės padiktuoti vietoje parašo. Kaip nurodė teikėja, 2020 m. gruodžio 22 d. 15 val. 1 min. kurjeris atvyko pašto siuntos pristatymo adresu, paprašė vartotojo nurodyti PIN kodą, kurį suvedė į duomenų kaupiklį ir, kadangi PIN kodas buvo teisingas – įteikė pašto siuntą vartotojui. Teikėja nurodė, kad 2020 m. gruodžio 22 d. gavo oficialią pašto siuntos siuntėjo pretenziją, o teikėja 2021 m. sausio 13 d. raštu informavo siuntėją, kad pretenzija nebus tenkinama. Teikėja pažymėjo, kad 2020 m. gruodžio 22 d. 15 val. 1 min. kurjeris pašto siuntą pristatė nurodytu adresu, gavėjas (vartotojas) pastabų ir pretenzijų nepateikė, pakuotės pažeidimo aktas pildytas nebuvo, duomenų kaupiklyje žymos apie neva apgadintą pašto siuntą nėra, todėl teikėjos vertinimu, pašto siunta vartotojui įteikta neapgadinta.

Be kita ko, teikėja pažymėjo, kad tyrimo metu nenustatyta išorinės pašto siuntos pakuotės pažeidimų, o šį faktą, anot teikėjos, patvirtina ir pats vartotojas savo prašyme, nurodydamas, kad „<...> išoriškai pakuotės turiniui galinčių turėti pažeidimų ant pakuotės nesimatė“ bei pažymėjo, jog iš vartotojo pateiktų nuotraukų apskritai nėra galimybės nustatyti kada jos užfiksuotos, nėra aišku ar būtent ta pati siunta, kurią pristatinėjo teikėjo kurjeris yra pateikta nuotraukose. Papildomai teikėja rašte atkreipė dėmesį, kad informacija apie teikėjos siuntų pristatymo taisykles yra skelbiama viešai teikėjos interneto tinklapyje, todėl kurjeriams (ar kitiems teikėjos darbuotojams) nekyla pareiga kiekvienam klientui jų priminti, be kita to – nežinojimas neatleidžia nuo atsakomybės. Apibendrinama teikėja prašo vartotojo prašymą atmesti kaip nepagrįstą.

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 atlygintinėms 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.

Ginčas tarp vartotojo ir teikėjos kilęs dėl vartotojo reikalavimo atlyginti patirtą 400,00 Eur žalą.

Dėl žalos atlyginimo

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).

Išnagrinėjus atsakovės DPD Lietuva siuntų pristatymo taisyklėse¹, patvirtintose generalinės direktorės 2015 m. sausio 6 d. įsakymu Nr. P-4, (toliau – Taisyklės), nustatytas pareigas, kylančias gavėjui, bei teikėjos atsakomybės nustatymo ribas, konstatuotina, kad Taisyklių 9.6 papunktyje įtvirtinta, jog „Gavėjas siuntos priėmimo metu, dalyvaujant Kurjeriui, privalo apžiūrėti siuntos pakuotes. Pastebėjęs siuntos pakuotės pažeidimus, Gavėjas turi tai pažymėti siuntos pristatymo patvirtinime bei kartu su Kurjeriu užpildyti Kurjerio pateiktą Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktą“, o Taisyklių 9.7 papunktyje numatyta, kad „DPD neprisiima jokios atsakomybės už siuntos ar jos dalies sugadinimą, jeigu siuntos priėmimo pas Gavėją metu nebuvo apie tai pažymėta duomenų kaupiklyje arba nebuvo surašytas Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktas, dalyvaujant Kurjeriui, pristačiusiam siuntą“. Vartotojas teigia, kad nebuvo sudarytos sąlygos apžiūrėti pašto siuntą, tačiau neneigia fakto, jog turėjo padiktuoti kurjeriui PIN kodą. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas turėjo galimybę bendrauti su kurjeriu, ir bendravo, t. y. padiktavo PIN kodą, konstatuotina, jog vartotojas turėjo galimybę, ir, vadovaujantis Taisyklių 9.6 papunkčiu, pareigą apžiūrėti pašto siuntą. Pažymėtina, kad Tarnybai ginčo nagrinėjimo metu nebuvo pateikta jokių įrodymų, patvirtinančių, kad gavėjas (vartotojas) pašto siuntos priėmimo metu pateikė pastabas dėl pašto siuntos pažeidimų, nebuvo pateiktas Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktas, kuris pildomas minėtu Taisyklių 9.6 papunktyje nurodytu atveju, kaip ir nebuvo pateikta įrodymų, kad duomenų kaupiklyje² buvo padaryta žyma apie tam tikrus pašto siuntos pažeidimus. Taisyklių 12.4.4 papunktyje, reglamentuojančiame vieną iš atvejų, kuomet teikėja žalos neatlygina, nurodyta, kad teikėja neatsako „jei siuntos įteikimo metu siuntos pakuotė yra nepažeista ir tvarkinga bei duomenų kaupiklyje nepažymėta pastaba apie siuntos įpakavimo pažeidimus arba nesurašytas atskiras aktas, dalyvaujant Kurjeriui pristačiusiam siuntą“. Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo medžiagos, pakuotės pažeidimų aktas nebuvo pildytas (ginčo dėl to nėra), duomenų kaupiklyje taip pat nėra pažymėta pastaba apie pašto siuntos įpakavimo pažeidimą. Pastebėtina, kad galima daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tada, kai byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti, jog labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus³. Civiliniame procese išvadai apie fakto buvimą padaryti įrodymų pakanka, jeigu byloje esantys įrodymai leidžia labiau tikėti, kad tas faktas buvo, negu kad jo nebuvo. Be to, Taisyklių 12.4.5 papunktyje reglamentuota, kad „<...> nuo siuntos priėmimo momento visa siuntoje esančių daiktų (prekių) atsitiktinio žuvimo ar sugadinimo rizika pereina Gavėjui“. Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju vartotojas neginčija pašto siuntos įteikimo fakto, taigi pašto siunta laikytina įteikta gavėjui (vartotojui), o nesant įrodymų, kad, kaip jau buvo minėta aukščiau, pašto siunta buvo įteikta su pastabomis dėl pašto siuntos pakuotės pažeidimo, laikytina, kad, vadovaujantis minėtu Taisyklių 12.4.5 papunkčiu, pašto siuntos sugadinimo rizika nuo pašto siuntos priėmimo momento (pašto siunta įteikta gavėjui 2020 m. gruodžio 22 d. 15 val. 1 min.) perėjo vartotojui.

Teikėjos Taisyklių 11 punkte numatyti atvejai, kada naudotojas⁴ turi teisę pateikti pretenziją dėl pašto siuntos sugadinimo, kurio 11.4.3 papunktyje įtvirtinta, kad prie pretenzijos turi būti pridėti „siuntos priėmimo arba siuntos pakuotės pažeidimų aktas, surašytas siuntos priėmimo metu pas siuntos Gavėją, dalyvaujant pristačiusiam siuntą Kurjeriui ir siuntos gavėjo atstovams“. Pagal Tarnybai ginčo nagrinėjimui pateiktus dokumentus matyti, kad pašto siuntos siuntėjas, 2020 m. gruodžio 22 d. pateikdamas pretenziją teikėjai, nurodė, jog pašto siuntos turinys „Suskaldytas, sutrupintas žibinto korpusas ir nulaužti tvirtinimo laikikliai“, tačiau tai patvirtinančių dokumentų, nurodytų minėtame Taisyklių 11.4.3 papunktyje, kuriuose būtų fiksuotas pašto siuntos pakuotės pažeidimas, kaip tai numatyta Taisyklių 9.6 papunktyje, pašto siuntos siuntėjas nepateikė.

¹ Nuoroda: <https://www.dpd.com/lt/lt/pagalba/siuntu-pristatymo-taisykles/>.

² Taisyklių 2 punkte duomenų kaupiklis apibrėžiamas kaip „Kurjerio naudojamas elektroninis prietaisas, skirtas siuntų skenavimui, atliktų papildomų paslaugų registravimui ir siuntos Gavėjui pasirašyti.“

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. kovo 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-177/2006; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-416/2007; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugsėjo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-427/2008; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-447/2008, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-156/2009; kt.

⁴ Naudotojas – pašto siuntos siuntėjas arba gavėjas (Pašto įstatymo 3 straipsnio 7 dalis).

Pažymėtina, kad Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 6 punkte įtvirtinta, kad pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, jeigu gavėjas priėmė pašto siuntą ir pasirašė, kad ją gavo. Atvejai, kuomet teikėja neatsako ir žalos neatlygina, numatyti ir Taisyklių 12.4 papunktyje, kurio 12.4.5 papunktyje įtvirtinta, kad teikėja žalos neatlygina, jeigu „*Gavėjas priėmė siuntą ir tai patvirtindamas pasirašė (arba padiktavo PIN kodą, arba 5 paskutinius asmens dokumento numerio skaičius), kad ją gavo (nuo siuntos priėmimo momento visa siuntoje esančių daiktų (prekių) atsitiktinio žuvimo ar sugadinimo rizika pereina Gavėjui).*“

Tarnyba, atsižvelgdama į aukščiau išdėstytą, įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktų dokumentų ir aplinkybių visetą, daro išvadą, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų apie pašto siuntos pakuotės pažeidimą pašto siuntos įteikimo vartotojui momentu, todėl remiantis Taisyklių 12.4.5 papunkčiu, Tarnyba konstatuoja, kad nėra pagrindo atlyginti vartotojo patirtą žalą, todėl vartotojo prašymas yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo E. B. 2021 m. sausio 25 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 Liną Stankevičienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis