



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL A. K. 2021 M. VASARIO 11 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) 38.1 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojo A. K. (toliau – vartotojas) 2021 m. vasario 11 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2021 m. vasario 25 d. raštą Nr. 3-2021-00963 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u , kad vartotojas prašyme nurodo, jog teikėja atsisako išmokėti vartotojui Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamente (toliau – Pašto korespondencijos reglamentas) numatytą 30 SDR sumą už prarastas penkias tarptautines pašto siuntas ir, vartotojo teigimu, nepagrįstai reikalauja tarptautinių pašto siuntų vertę įrodančių dokumentų. Vartotojas reikalauja išmokėti 150 SDR sumą ir tarptautinių pašto siuntų siuntimo išlaidų sumą, taip pat 6 proc. metines palūkanas nuo maksimalaus Pašto korespondencijos reglamente numatyto 90 dienų pašto siuntų paieškos termino, tai yra 2020 m. gruodžio 28 d.

Teikėja nurodo, jog vartotojas tarptautinę registruotąją korespondencijos siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – pašto siunta Nr. 1) išsiuntimui į Prancūziją pateikė 2020 m. balandžio 21 d., kuri iš Vilniaus logistikos centro į gavimo šalį buvo eksportuota 2020 m. balandžio 24 d. Tarptautinę registruotąją korespondencijos siuntą (duomenys neskelbtini) (toliau – pašto siunta Nr. 2) išsiuntimui į Vokietiją vartotojas pateikė 2020 m. balandžio 27 d., kuri iš Vilniaus logistikos centro į gavimo šalį buvo eksportuota 2020 m. balandžio 29 d. Tarptautinė registruotoji korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – pašto siunta Nr. 3) išsiuntimui į Prancūziją buvo pateikta 2020 m. birželio 18 d., kuri iš Vilniaus logistikos centro į gavimo šalį buvo eksportuota 2020 m. birželio 20 d. Tarptautinė registruotoji korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – pašto siunta Nr. 4) išsiuntimui į Vengriją buvo pateikta 2020 m. balandžio 21 d., kuri iš Vilniaus logistikos centro į gavimo šalį buvo eksportuota 2020 m. balandžio 24 d. Tarptautinė registruotoji korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – pašto siunta Nr. 5) (toliau kartu pašto siunta Nr. 1, pašto siunta Nr. 2, pašto siunta Nr. 3, pašto siunta Nr. 4 ir pašto siunta Nr. 5 – pašto siuntos) išsiuntimui į Vokietiją buvo pateikta 2020 m. rugpjūčio 18 d., kuri iš Vilniaus logistikos centro į gavimo šalį buvo eksportuota 2020 m. rugpjūčio 20 d. Kaip nurodė teikėja, vartotojo kreipimasi dėl pašto siuntų paieškos gavo 2020 m. rugsėjo 28 d. ir, remdamasi vartotojo kreipimesi nurodytais duomenimis, teikėja užsienio pašto tarnyboms pateikė užklausas dėl pašto siuntų paieškos. Teikėja informavo, jog galutiniai atsakymai dėl pašto siuntų iš užsienio tarnybų gauti 2020 m. spalio 15 d., spalio 30 d. ir 2021 m. sausio 13 d. Apie užsienio šalių pašto tarnybų atsakymus vartotojas informuotas 2020 m. gruodžio 29 d. ir 2021 m. vasario 10 d. Teikėja prašė vartotojo pateikti pašto siuntose siųstų daiktų vertę patvirtinančius dokumentus. Kaip nurodė teikėja, pašto siuntų vertę pagrindžiančių dokumentų,

reikalingų kompensacijos už prarastas pašto siuntas apskaičiavimui, nesulaukė, todėl vartotojui išmokėjo pašto siuntų siuntimo išlaidas.

Teikėja pažymėjo, jog Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (toliau – Pašto įstatymas) 15 straipsnyje nustatyta tvarka teikėja yra įpareigotasis universaliosios pašto paslaugos (toliau – UPP) teikėjas Lietuvos Respublikoje. Teikėja nurodė, kad teikėjos atsakomybė už prarastas, sugadintas tarptautines pašto siuntas nustatoma ir žalos atlyginimas vykdomas remiantis Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalimi, pagal kurią žala dėl UPP teikėjo prarastų tarptautinių registruotųjų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Konvencija) ir Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis, o patirti netiesioginiai nuostoliai ir negautos pajamos į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi. Teikėja pažymėjo, kad UPP teikėjo atsakomybės už tarptautinę UPP paslaugą nustatymo ir žalos atlyginimo principai yra įtvirtinti 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. Teikėja nurodo, kad atitinkamai, Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta UPP teikėjo atsakomybė už prarastą, išplėštą ar sugadintą tarptautinę registruotą pašto siuntą ribojanti kompensacijos suma, kuri tokios pašto siuntos siuntėjui išmokama tais atvejais, kai nustatoma, jog siuntėjo patirta žala yra jai lygi arba ją viršija. 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 nurodė, kad minėtos teisės aktų nuostatos patvirtina, kad tarptautinės pašto siuntos siuntėjas UPP teikėjui privalo pateikti jam išmokėtinos kompensacijos sumos apskaičiavimui būtinus duomenis, t. y., nurodyti tarptautinėse pašto siuntose siųstų daiktų vertę jų pateikimo siūsti metu, o esant poreikiui – pateikti ją pagrindžiančius dokumentus. Konvencijos 23 straipsnio 2.1 papunktyje įtvirtinta, kad tarptautinės pašto siuntos praradimo atveju siuntėjas turi teisę į Pašto korespondencijos reglamente nustatyto dydžio kompensaciją, o tuo atveju, kai siuntėjo patirta žala mažesnė už numatytąją, teikėja išmoka mažesnę sumą. Teikėja atkreipė dėmesį, jog šioje nuostatoje siuntėjo teisės į kompensaciją įgyvendinimas yra tiesiogiai siejamas su siuntėjo reikalavimo pateikimu UPP teikėjui. Teikėja nurodė, jog aptartas teisinis reguliavimas patvirtina, kad už prarastas, išplėštas 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 tarptautinės pašto siuntos siuntėjo patirtus tiesioginius nuostolius patvirtinančius duomenis. Apibendrinant teikėja nurodė, kad aukščiau pateikta Konvencijos 23 straipsnio nuostatų analizė patvirtina, jog tarptautinės pašto siuntos siuntėjui išmokėtinos kompensacijos suma kiekvienu konkrečiu atveju privalo būti apskaičiuojama atsižvelgiant į siuntėjo patirtus tiesioginius nuostolius.

Teikėja pažymėjo, kad, atsižvelgdama į tai, jog vartotojo kreipimesi dėl pašto siuntų paieškos nurodyti duomenys nebuvo pakankami apskaičiuoti jam išmokėtinos kompensacijos sumą, remiantis Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta nuostata, el. paštu siūstais pranešimais vartotojas informuotas apie jam išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimui būtinų¹ duomenų pateikimo teikėjai poreikį. Teikėja pažymėjo, kad vartotojas iki rašto pateikimo Tarnybai dienos teikėjai nepateikė jokių vartotojui išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimui reikalingų duomenų, t. y., ne tik nepateikė pašto siuntose siųstų daiktų vertę patvirtinančių dokumentų, bet ir nenurodė jų vertės. Neturėdama jokių vartotojui išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimui reikalingų duomenų, teikėja negalėjo apskaičiuoti vartotojui išmokėtinos kompensacijos sumos, todėl, remiantis Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalimi, kompensacija vartotojui nebuvo neišmokėta.

Atsižvelgiant į išdėstytus argumentus, teikėja Tarnybos prašo vartotojo prašyme nurodytus reikalavimus atmesti kaip nepagrįstus, nes teikėjos prašymu vartotojui nepapildžius kreipimesi dėl

¹ Pašto siuntose siųstų daiktų (prekių) vertę įrodantys dokumentai.

pašto siuntų paieškos nurodytų duomenų, nenurodžius prarastomis pripažintose pašto siuntose siųstų daiktų vertės, t. y., neįrodžius patirtų tiesioginių nuostolių dydžio, remdamasi Pašto korespondencijos reglamento RL 162 straipsnio 4 dalimi, teikėja turėjo teisę vartotojui nemokėti kompensacijos.

Teikėja taip pat nurodė, jog 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 lemia pašto siuntų gavimo šalies pašto tarnybų atsakymo 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 atlygintinioms 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 tarptautines pašto korespondencijos siuntas. 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 vadovaujamasi ne tik Pašto įstatymu, bet ir Konvencijos bei Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis.

Dėl kompensacijos išmokėjimo

Vartotojas reikalauja išmokėti 150 SDR sumą ir pašto siuntų siuntimo išlaidų sumą, taip pat 6 proc. metines palūkanas nuo maksimalaus Pašto korespondencijos reglamente numatyto 90 dienų pašto siuntų paieškos termino, tai yra 2020 m. gruodžio 28 d.

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 žalos². 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

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-266-611/2018.

atsidurtų³.

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 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 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“. Konvencijos 23 straipsnis numato paskirtųjų operatorių atsakomybę už prarastas, išplėštas ar sugadintas registruotąsias siuntas. Minėto 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“.

Visapusiškai išanalizavus teisinį reglamentavimą, Tarnyba pažymi, kad 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 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 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 įtvirtinta maksimali išmokėtinos kompensacijos suma, o minėtame 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 Konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento ir 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 pašto siuntos buvo pateiktos 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

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

operatorius turi teisę nemokėti kompensacijos turinčiam į ją teisę asmeniui“. Minėta nuostata 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 (šiuo atveju – teikėjos) prašymą papildyti ar pakeisti reklamaciją ir pateikti trūkstamus duomenis.

Tarnyba, įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktą medžiagą, nustatė, kad teikėja, remdamasi minėtomis Konvencijos ir Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis, 2020 m. gruodžio 29 d. ir 2021 m. vasario 10 d. el. paštu informavo vartotoją apie ginčijamų pašto siuntų paieškos rezultatus (ginčijamos pašto siuntos pripažintos prarastomis) bei apie jam išmokėtinos kompensacijos apskaičiavimui būtinų – prarastomis pripažintose pašto siuntose siųstų daiktų vertę įrodančių – duomenų pateikimą (prekių vertę patvirtinančius dokumentus).

Svarbu akcentuoti tai, kad vartotojas, kaip jau buvo minėta, ne tik nepateikė pašto siuntose siųstų daiktų vertę patvirtinančių dokumentų, bet ir nenurodė jų vertės. Vadovaujantis CK 6.200 straipsnio, reglamentuojančio sutarties vykdymo principus, 2 dalimi, šalys, vykdydamos sutartį, privalo bendradarbiauti ir kooperotis. 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 prielaida⁴. Teismų praktikoje yra nurodoma, kad vertinant šalių prievolių vykdymo tinkamumą, būtina vadovautis sutarčių, prievolių ir bendraisiais teisės principais⁵. 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.

Kaip matyti iš Tarnybai pateiktos informacijos, vartotojas nebendradarbiavo su teikėja ir nepateikė kompensacijos išmokėjimo apskaičiavimui būtinų dokumentų – nepateikė pašto siuntose siųstų daiktų vertę patvirtinančių dokumentų, taip pažeisdamas, be kita ko, minėtas CK nuostatas, įtvirtinančias pareigą bendradarbiauti ir pateikti teikėjai visą reikalingą informaciją.

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 papildant reklamaciją – turėjo teisę nemokėti kompensacijos į ją turinčiam teisę vartotojui, todėl vartotojo reikalavimas išmokėti kompensaciją už prarastas ginčijamas pašto siuntas atmestinas kaip nepagrįstas.

Dėl siuntimo išlaidų grąžinimo

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.* <...>“.

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*

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-189/2012.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-233/2012.

pridėjus sumokėtų mokesčių sumas, išskyrus registravimo mokesį, apskaičiuojama bendroji mokėtinos kompensacijos suma“.

Pagal teikėjos Tarnybai pateiktą informaciją matyti, kad vartotojas už siuntą Nr. 1 sumokėjo (be registravimo mokesčio) – 0,81 Eur, už siuntą Nr. 2 – 0,81 Eur, už siuntą Nr. 3 – 1,85 Eur, už siuntą Nr. 4 – 0,81 Eur, už siuntą Nr. 5 – 0,81 Eur, iš viso – 5,09 Eur. Kaip nustatyta iš teikėjos Tarnybai pateiktos informacijos, teikėja vartotojui 2021 m. vasario 24 d. išmokėjo 5,09 Eur siuntimo išlaidas už prarastomis pripažintas pašto siuntas, kurių paiešką vartotojas inicijavo 2020 m. rugsėjo 28 d. Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunktyje numatyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, kai „*ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiai susitarimu arba parduodėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba konstatuoja, kad teikėja, išmokėdama siuntimo išlaidas dėl ginčijamų pašto siuntų, kurios pripažintos prarastomis, pripažino vartotojo reikalavimą šioje dalyje, todėl, vadovaujantis Vartojimo ginčo taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas šioje dalyje nutraukiamas.

Dėl palūkanų

Vartotojas, be kita ko, prašo vartotojo naudai priteisti 6 proc. metines palūkanas nuo maksimalaus Pašto korespondencijos reglamente numatyto 90 dienų pašto siuntų paieškos termino, tai yra nuo 2020 m. gruodžio 28 d. CK 6.37 straipsnio 2 dalyje nustatyta skolininko pareiga mokėti įstatymų nustatyto dydžio palūkanas už priteistą sumą ir už laikotarpį nuo bylos iškėlimo teisme iki teismo sprendimo visiško įvykdymo. Atsižvelgiant į tai, jog vartotojui nebuvo priteista piniginė suma, už kurią galėtų būti skaičiuojamos palūkanos, t. y. vartotojas nepateikė kompensacijos išmokėjimo apskaičiavimui būtinų dokumentų, dėl ko nebuvo galimybės apskaičiuoti patirtų tiesioginių nuostolių dydžio, vartotojo reikalavimas priteisti 6 proc. dydžio metines palūkanas yra netenkintinas.

3. N u t r a u k i u ginčo nagrinėjimą pagal vartotojo A. K. 2021 m. vasario 11 d. prašymą nagrinėti ginčą dalyje dėl reikalavimo išmokėti vartotojui kompensaciją už prarastų ginčijamų pašto siuntų siuntimo išlaidas (5,09 Eur).

4. N e t e n k i n u vartotojo A. K. 2021 m. vasario 11 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 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