



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL R. N. 2021 M. KOVO 11 D. PRAŠYMO NR. 20210311(RRT)**

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 R. N. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. kovo 11 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 20210311(RRT) (toliau – prašymas), akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2021 m. balandžio 2 d. raštą Nr. 3-2021-01581 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas prašyme nurodo, jog teikėja nepranešė vartotojui apie pašto siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) negavimą Lietuvoje, dėl ko, pasak vartotojo, jis negalėjo tinkamai ir operatyviai išspręsti ginčo su pardavėju (siuntos siuntėju) ir „*užsienio (Kinijos) internetinės prekybos platformos ginčų sprendimų tarnyba*“. Kaip nurodo vartotojas, ginčas su minėta tarnyba baigėsi vartotojo nenaudai, t. y. nebuvo patenkintas vartotojo prašymas grąžinti visą sumą už nepristatytą siuntą – 7,56 Eur. Vartotojas nurodo, kad 2021 m. vasario 22 d. pateikė teikėjai pretenziją (toliau – pretenzija) dėl nepristatytos siuntos, kurioje reikalavo teikėjos atlyginti žalą – 7,56 Eur, kurią sudaro prekės¹ kaina – 6,53 Eur ir siuntos pristatymo kaina – 1,04 Eur. Teikėjai atsisakius tenkinti vartotojo pretenziją, vartotojas prašo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – Tarnyba) įpareigoti teikėją grąžinti vartotojui 7,56 Eur sumą.

Teikėja rašte nurodė, kad 2021 m. vasario 22 d. ir 2021 m. kovo 11 d. gavo vartotojo kreipimuisi dėl siuntos negavimo, kuriuos išnagrinėjęs teikėja 2021 m. kovo 8 d. raštu Nr. 3-2021-01119 ir 2021 m. kovo 22 d. raštu Nr. 3-2021-01372 pateikė vartotojui atsakymus, informuodama, kad siunta teikėjos Vilniaus logistikos centre nebuvo gauta.

Teikėja rašte nurodė, kad vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Pašto konvencija) 5 straipsnio 1 dalimi, pašto siunta yra siuntėjo nuosavybė tol, kol ji neįteikta teisėtam gavėjui. Be kita ko, teikėja nurodė, kad pašto paslaugos teikėjų ir naudotojų teises ir pareigas, pašto paslaugos teikėjų atsakomybę ir žalos atlyginimą reglamentuoja Pašto įstatymas, kurio 12 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad žala dėl universaliosios pašto paslaugos teikėjo prarastų, sugadintų tarptautinių pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pašto konvencijos, Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamento (toliau – Pašto korespondencijos reglamentas) bei Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamento (toliau – Pašto siuntinių reglamentas) nuostatomis. Pasak teikėjos, minėtuose teisės aktuose nustatyta vienoda visų universaliosios pašto paslaugos teikėjų atsakomybė – t. y. atsakomybė pašto siuntos siuntėjui, kaip siuntos savininkui, visiško arba dalinio registruotųjų, įvertintųjų pašto siuntų praradimo, sugadinimo arba nepagrįsto grąžinimo atvejais. Teikėja atkreipė dėmesį, kad teikėjos atsakomybė

¹ Pretenzijoje nurodyta, kad buvo siunčiamas vyriškas diržas su sagtimi.

yra apribota, o, be kita ko, žalos atlyginimas yra susijęs su faktinių aplinkybių – siuntos dingimu, daliniu ar pilnu siuntoje siųstų prekių apgadinimu dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės – nustatymu.

Rašte teikėja pažymi, kad tik siuntos išsiuntimo šalies pašto tarnybai yra žinomi detalūs siuntos išsiuntimo duomenys, siuntos paiešką turi inicijuoti siuntos siuntėjas, išsiuntimo šalies pašto tarnybai pateikiant reklamaciją dėl siuntos.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, teikėja rašte nurodo, kad neturi pagrindo prisiimti atsakomybės už Lietuvoje negautą siuntą.

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 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 ir pašto paslaugos teikėjų 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 patirtus nuostolius dėl negautos siuntos – 7,56 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. 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.* <...>“.

Iš prašymo nagrinėjimui pateiktos informacijos² Tarnyba sprendžia, kad siunta buvo siunčiama iš Kinijos, 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 vartotojui siūsta siunta laikytina tarptautine pašto siunta³. Tarnyba konstatuoja, kad ginčas kilęs dėl žalos atlyginimo dėl negautos tarptautinės pašto siuntos. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja, remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliąją pašto paslaugą“ yra universaliosios pašto paslaugos teikėja, nagrinėjamu atveju sprendžiant žalos atlyginimo klausimą vadovujamasi ne tik Pašto įstatymu, bet ir Pašto konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento ir Pašto siuntinių reglamento nuostatomis.

Pašto įstatymo 12 straipsnio 1 dalyje⁴ yra įtvirtinta imperatyvi teisės norma, nustatanti konkretų subjektą, galintį reikalauti žalos atlyginimo iš pašto paslaugos teikėjo, t. y. siuntėją.

² Vartotojo pretenzijoje teikėjai nurodyta, kad „*logistinėje šios siuntos pristatymo grandinėje iš Kinijos į Lietuvą siuntos Nr. nebuvo keičiamas*“; „*Kinijos internetinės prekybos platformos Aliexpress pirkau prekę*“.

³ Tarnybai nebuvo pateikta duomenų, kokia pašto siunta (korespondencijos siunta, pašto siuntinys ir pan.) buvo siunčiama.

⁴ „*Siuntėjas pretenziją dėl žalos atlyginimo už dingusią pašto siuntą, dingusius, trūkstamus ar apgadintus siūstus daiktus gali pareikšti pašto paslaugos teikėjui per 6 mėnesius nuo pašto siuntos išsiuntimo dienos*“.

Remiantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 19 dalimi, „*Siuntėjas – asmuo, kuris nurodytas ant pašto siuntos. Jeigu siuntėjas nenurodytas ant pašto siuntos, juo laikomas asmuo, kuris pateikia pašto siuntą pašto paslaugos teikėjui pristatyti gavėjui.*“ Siuntėjo teisė iš pašto paslaugos teikėjo reikalauti žalos atlyginimo kyla iš siuntėją ir pašto paslaugos teikėją siejančių teisinių santykių dėl pašto paslaugos teikimo. Pašto konvencijos 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog „*Kiekviena pašto siunta yra siuntėjo nuosavybė tol, kol ji neįteikta teisėtam gavėjui <...>*“. Pašto konvencijos 23 straipsnio 9 dalyje įtvirtinta, kad „*Nukrypstant nuo šios straipsnio 2, 3 ir 4 dalių nuostatų, gavėjas turi teisę į kompensaciją už išplėštą, sugadintą ar prarastą registruotąją siuntą, paprastąją siuntinį ar įvertintąją siuntą, jei siuntėjas raštu atsisako savo teisių gavėjo naudai*“. Taigi, pagal teisinį reglamentavimą, teisę į žalos atlyginimą turi siuntėjas, o gavėjas tokią teisę įgyja tik siuntėjui raštu atsisakius savo teisių gavėjo naudai. Tarnyba, įvertinusi prašymą ir ginčo nagrinėjimui pateiktus dokumentus, nustatė, kad šiuo atveju kilęs ginčas tarp gavėjo – vartotojo ir teikėjos. Ginčo dėl to, kad vartotojas yra gavėjas, o ne siuntėjas, tarp šalių nėra. Duomenų, kad nagrinėjamu atveju siuntėjas raštu atsisakė savo teisių į žalos atlyginimą gavėjo (vartotojo) naudai, Tarnybai taip pat nebuvo pateikta. Atsižvelgiant į tai, kad pagal galiojantį teisinį reglamentavimą teisę į žalos atlyginimą turi siuntėjas, o ne gavėjas, ir remiantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 3 dalimi⁵, pagal kurią vartotojas yra laikomas siuntos gavėju, konstatuotina, jog prašymą išnagrinėti ginčą dėl žalos atlyginimo pateikė netinkamas subjektas.

Tarnyba, atsižvelgdama į tai, kad dėl žalos atlyginimo kreipėsi netinkamas subjektas, t. y. siuntos gavėjas, nemato pagrindo pripažinti vartotojo teisės į žalos atlyginimą, todėl vartotojo prašymas netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo R. N. 2021 m. kovo 11 d. prašymo nagrinėti ginčą Nr. 20210311(RRT).

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.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis

⁵ „Gavėjas – asmuo, kuriam adresuota pašto siunta“.