



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL D. K. 2021 M. VASARIO 23 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

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 D. K. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. vasario 23 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2021 m. kovo 16 d. raštą Nr. 3-2021-01246 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas prašyme nurodo, kad „Cyclic Law“ (toliau – Siuntėjas) internetinėje elektroninėje parduotuvėje 2020 m. rugsėjo 25 d. užsakė prekes – riboto leidimo vinilines plokšteles. Vartotojo teigimu, Siuntėjas pateikė įrodymus, kad pašto siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta), išsiųstos iš Prancūzijos, pakuotė buvo sugadinta Lietuvoje. Vartotojas nurodė, kad teikėja Siuntos ilgai nepristatė, į teikėją buvo kreiptasi telefonu, el. paštu bei lankantis teikėjos skyriuje Klaipėdoje, o praėjus pusei mėnesio Siunta buvo pristatyta į namus supakuota į maistinę plėvelę. Pasak vartotojo, teikėjos darbuotojas paaiškino, kad Siunta buvo permirkusi, todėl tam, kad neiškristų Siuntos turinys ją suvyniojo, o išpakavus Siuntą, anot vartotojo, jos turinys buvo permirkęs ir sugadintas. Vartotojas reikalauja padengti Siuntos išlaidas – 60,00 Eur.

Teikėja rašte informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), jog Siunta – tarptautinė paprastoji korespondencijos siunta, kurios judėjimas fiksuojamas pašto siuntų sekimo sistemoje, ir kuri gavėjui pristatoma nereikalaujant gavėjo parašo, todėl Siunta nėra prilyginama registruotosioms korespondencijos siuntoms¹. Teikėja paaiškino, kad Siunta teikėjos Vilniaus logistikos centre buvo gauta 2021 m. sausio 29 d. ir vartotojui pristatyta 2021 m. vasario 3 d. Teikėja paaiškino, kad informacijos apie Siuntos pakuotės pažeidimus nefiksuota, Siunta vartotojui pristatyta tokioje pakuotėje, kokioje ją gavo teikėja. Teikėja nurodė, kad pastebėjus pašto siuntų pakuotės vientisumo pažeidimą, pagal nustatytą tvarką, yra privalomai surašomas patikrinimo aktas, kuris siunčiamas kartu su pašto siunta arba uždedama tai patvirtinanti žyma. Tokiais atvejais, esant poreikiui, pašto siunta gali būti papildomai įpakuojama, tačiau į pakuotę su teikėjos logotipu. Pasak teikėjos, šiuo atveju pažeidimą patvirtinančios žymos ant Siuntos nebuvo, papildoma pakuotė – plėvelė be teikėjos logotipo, nustatyti, kuriame Siuntos siuntimo etape galimai ji buvo apgadinta ir papildomai įpakuota, sudėtinga.

¹ Registruotoji pašto siunta – pašto siunta, už kurią sumokamas Pašto įstatyme ar sutartyje su siuntėju nustatyto dydžio atlyginimas, jei ji dingsta, būna pavogta ar sugadinta dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės. Siuntėjo prašymu pateikiami įrodymai, kad pašto siunta buvo pateikta asmeniškai pasirašytinai gavėjui (Pašto įstatymo 3 straipsnio 17 dalis); Korespondencijos siunta – pašto siunta, kurią sudaro ant bet kokios fizinės medžiagos užrašytas pranešimas, įskaitant smulkiuosius paketus, siūstina ir pristatytina ant jos nurodytu gavėjo adresu. Knygos, katalogai, laikraščiai ir kiti periodiniai leidiniai nelaikomi korespondencijos siuntomis (Pašto įstatymo 3 straipsnio 6 dalis).

Rašte teikėja nurodė, kad teikėjos atsakomybės nustatymo ir žalos atlyginimo principai yra įtvirtinti Pašto įstatymo 12 straipsnyje, pagal kurio 4 dalį tarptautinės pašto paslaugos atveju žalos atlyginimo klausimas sprendžiamas pagal Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Pašto konvencija) bei ją detalizuojančiuose Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos bei Pašto siuntinių reglamentuose įtvirtintas nuostatas. Teikėja atkreipė dėmesį, kad minėtuose teisės aktuose nustatyta vienoda universaliosios pašto paslaugos teikėjų atsakomybė – t. y. atsakomybė **pašto siuntos siuntėjui** už prarastas, išplėštas, sugadintas ar nepagrįstai grąžintas registruotąsias, įvertintąsias² pašto korespondencijos siuntas ir pašto siuntinius, o atsakomybė už paprastųjų pašto korespondencijos siuntų praradimą, visišką arba dalinį sugadinimą arba nepagrįstą grąžinimą, nenumatyta.

Teikėja nesutinka priimti atsakomybės už tariamai dėl teikėjos kaltės Siuntos apgadintą turinį ir rekomenduoja vartotojui kreiptis į Siuntėją dėl Siuntoje siūtų prekių įsigijimo išlaidų kompensavimo.

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 – 60,00 Eur.

CK 6.251 straipsnio 1 dalis numato, kad nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje numatyta, 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 Siuntą gavo iš Prancūzijos 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 gauta Siunta laikytina tarptautine pašto siunta. Vartotojo ir teikėjos pateikti dokumentai (vartotojo ir teikėjos paaiškinimai) patvirtina, kad buvo siunčiama paprastoji korespondencijos siunta. Tarnyba konstatuoja, kad ginčas kilęs dėl žalos atlyginimo dėl sugadintos tarptautinės pašto siuntos – paprastosios korespondencijos 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 vadovaujamosi ne tik Pašto įstatymu, bet ir Pašto konvencijos nuostatomis.

Pašto įstatymo 12 straipsnio 1 dalyje³ yra įtvirtinta imperatyvi teisės norma, nustatanti konkretų subjektą, galintį reikalauti žalos atlyginimo iš pašto paslaugos teikėjo, t. y. siuntėją. 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

² Įvertintoji pašto siunta – pašto siunta, kurią sugadinus ar kuriai dingus siuntėjui atlyginama jo nurodyta pašto siuntos vertė (Pašto įstatymo 3 straipsnio 5 dalis).

³ „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“.

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. Atkreiptinas dėmesys, kad Pašto konvencijos 23 straipsnio 2.1 papunktyje numatyta, 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“*, o to paties straipsnio 4.1 papunktyje nustatyta, kad *„Įvertintosios siuntos praradimo, visiško išplėšimo ar visiško sugadinimo atveju siuntėjas turi teisę į kompensaciją, iš esmės lygią įvertinimo sumai SDR“*. 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 dalimi⁴, pagal kurią vartotojas yra laikomas pašto siuntos gavėju, konstatuotina, jog prašymą išnagrinėti ginčą dėl žalos atlyginimo pateikė netinkamas subjektas.

Be to, pastebėtina, kad, remiantis Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.1.1 papunkčiu, pagal kurį *„<...> paskirtieji operatoriai atsako už prarastas, išplėštas ar sugadintas registruotąsias siuntas, paprastuosius siuntinius ir įvertintąsias siuntas“*, taip pat 1.2 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad *„Paskirtieji operatoriai neprisiima atsakomybės už kitas siuntas negu tos, kurios nurodytos šio straipsnio 1.1.1 ir 1.1.2 papunkčiuose“*, už Siuntos, kuri laikytina paprastąja korespondencijos siunta, sugadinimą žalos atlyginimas pagal Pašto konvenciją nenumatytas.

Atsižvelgiant į tai, kad dėl žalos atlyginimo kreipėsi netinkamas subjektas, t. y. Siuntos gavėjas, kuris neturi teisės į žalos atlyginimą, vartotojo prašymas netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo D. K. 2021 m. vasario 23 d. prašymo nagrinėti ginčą.

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

⁴ „Gavėjas – asmuo, kuriam adresuota pašto siunta“.