



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL I. Š. 2021 M. VASARIO 18 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 I. Š. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. vasario 18 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) bei akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2021 m. kovo 9 d. raštą (duomenys neskelbtini) (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja prašyme nurodė, jog 2020 m. rugsėjo 25 d. teikėjai pateikė siųsti tarptautinio greitojo pašto (EMS)<sup>1</sup> siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta). Pasak vartotojos, teikėja ją informavo, kad 2020 m. spalio 4 d. siunta pasiekė J. Kenedžio oro uostą Jungtinėse Amerikos Valstijose (toliau – JAV), bet siuntos gavėjo – nepasiekė. Vartotoja nurodo, kad siuntos vertė yra 461,00 Eur, o siuntimo išlaidos – 153,90 Eur. Vartotojos teigimu, 2020 m. lapkričio 9 d. ji užpildė tarptautinės siuntos paieškos reklamaciją ir teikėja po 90 d. situacijos nagrinėjimo 2021 m. vasario 4 d. informavo vartotoją, jog siunta pripažinta dingusia ir paprašė atsiųsti siuntoje buvusių prekių vertę įrodančius dokumentus. Teikėja informavo vartotoją, kad jai apskaičiavo maksimalią 310,72 Eur kompensaciją už dingusią siuntą, t. y. 130 SDR + siuntimo išlaidos. Vartotoja nesutinka su teikėjos jai apskaičiuota 310,72 Eur kompensacija dėl dingusios siuntos ir reikalauja atlyginti 650,00 Eur žalą, t. y. sumą, kurią jai pervedė asmuo, kuriam buvo siunčiama siunta (461,00 Eur siuntos vertė + 153,90 Eur siuntimo išlaidos + 35,10 Eur mokesčiai).

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), jog siunta išsiuntimui į JAV buvo priimta 2020 m. rugsėjo 25 d. ir iš Vilniaus logistikos centro į gavimo šalį (JAV) buvo eksportuota 2020 m. rugsėjo 29 d. Vartotoja dėl siuntos į teikėją kreipėsi 2020 m. lapkričio 8 d. Pasak teikėjos, remiantis vartotojos kreipimesi nurodytais duomenimis, teikėja JAV pašto tarnybai pateikė užklausą dėl siuntos paieškos ir galutinis JAV pašto tarnybos atsakymas gautas 2021 m. sausio 11 d., kuriame patvirtintas siuntos praradimas. Teikėja pažymi, kad apie tai vartotoja buvo informuota 2021 m. vasario 4 d. el. paštu ir vartotojos buvo paprašyta pateikti siuntoje siųstų daiktų vertę patvirtinančius dokumentus. Vartotojai pateikus šiuos dokumentus, buvo apskaičiuotas 310,72 Eur dydžio žalos atlyginimas, kurį sudaro siuntos siuntimo mokestis 153,90 Eur ir 130 SDR, SDR kursas siuntos pateikimo siųsti dieną – 1,206340 Eur. Teikėja nurodė, jog kompensacijos suma buvo pervesta į vartotojos nurodytą atsiskaitomąją banko sąskaitą. Atsakydama į prašyme pateiktą vartotojos reikalavimą dėl žalos atlyginimo, teikėja pažymi, jog pašto paslaugų teikėjų atsakomybės nustatymo ir žalos atlyginimo principai, siunčiant tarptautines greitojo pašto siuntas (EPG, EMS), nustatyti tarptautinio greitojo pašto sutartyse, kurių nuostatomis už prarastą,

---

<sup>1</sup> Pasaulinės pašto konvencijos 16 straipsnio 1.1 papunktyje įtvirtinta, kad „greitasis paštas (EMS) – dokumentams ir prekėms perduoti skirta greitojo pašto paslauga, kuri, kiek tai įmanoma, yra pati greičiausia fizinėmis priemonėmis teikiama pašto paslauga; ši paslauga gali būti teikiama remiantis tipine daugiašale sutartimi dėl greitojo pašto arba dvišalėmis sutartimis“.

išplėštą ar sugadintą tarptautinio greitojo pašto siuntą atlyginama realiai patirtos žalos kompensacija (ne daugiau nei 30 SDR už siuntą su dokumentais ir 130 SDR už siuntą su daiktais (prekėmis)) bei siuntimo išlaidos. Anot teikėjos, ši informacija nurodoma teikėjos Siuntimo žalos atlyginimo taisyklėse, kurios skelbiamos viešai visiems esamiems ir potencialiems teikėjos pašto paslaugų naudotojams teikėjos interneto tinklalapyje<sup>2</sup>. Teikėja, atsižvelgdama į aukščiau rašte nurodytas aplinkybes bei tarptautinio greitojo pašto sutartyse nustatyto maksimalaus dydžio kompensaciją, prašo Tarnybos netenkinti vartotojos prašymo.

2021 m. vasario 24 d. vartotoja el. paštu informavo Tarnybą, jog 2021 m. vasario 24 d. teikėja jai pervedė 310,72 Eur dydžio kompensaciją<sup>3</sup>, tačiau vartotojos ši suma netenkina, kadangi asmuo, kuriam buvo siūsta siunta jai pervedė 650,00 Eur sumą, šios sumos vartotoja ir reikalauja iš teikėjos.

2. Konstatuoju, 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 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 (vartotojos) ir pašto paslaugos teikėjų (teikėjos) reglamentuoja ne tik CK, bet ir Pašto įstatymas bei jo įgyvendinamieji teisės aktai, kaip specialieji teisės aktai.

Ginčas tarp vartotojos ir teikėjos kilęs dėl vartotojos reikalavimo atlyginti jos patirtą 650,00 Eur žalą dėl prarastos siuntos.

Iš ginčo šalių paaiškinimų bei vartotojos Tarnybai pateikto išrašo iš vartotojos sąskaitos nustatyta, jog teikėja vartotojai suteikė (pavedė į vartotojos nurodytą atsiskaitomąją banko sąskaitą) 310,72 Eur kompensaciją už prarastą siuntą. Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „<...> *pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus*“. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja suteikė vartotojai 310,72 Eur dydžio kompensaciją už prarastą siuntą, t. y. teikėja patenkino dalį vartotojos reikalaujamos kompensacijos sumos, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas šioje dalyje nutrauktinas.

Taigi Tarnyba toliau vertins likusios vartotojos reikalaujamos sumos pagrįstumą, t. y. 339,28 Eur (650,00 Eur – 310,72 Eur).

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 žalos<sup>4</sup>. 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

<sup>2</sup> adresu [https://www.post.lt/sites/default/files/Dokumentai/Siuntimo%20C5%BEalos%20atlyginimas\\_0.pdf](https://www.post.lt/sites/default/files/Dokumentai/Siuntimo%20C5%BEalos%20atlyginimas_0.pdf)

<sup>3</sup> Vartotoja pateikė Tarnybai išrašą iš vartotojos sąskaitos.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-266-611/2018.

šalis tokioje padėtyje ir atsidurtų<sup>5</sup>.

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. Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje nustatyta, 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*“. Iš ginčo medžiagos nustatyta, kad vartotoja 2020 m. rugsėjo 25 d. teikėjai pateikė pašto siuntą išsiuntimui į JAV, o Pašto įstatymo 3 straipsnio 21 dalyje apibrėžta, kad pašto siunta, siunčiama iš vienos valstybės į kitą, yra laikoma tarptautine pašto siunta. Tačiau iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos, Tarnyba nenustatė, jog vartotojos siūsta siunta buvo įvertintoji pašto siunta pagal Pašto įstatymo 3 straipsnio 5 dalį<sup>6</sup> ir kurios praradimo atveju vartotoja įgytų teisę į jos nurodytos siuntos vertės atlyginimą, todėl vadovaujantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 21 dalimi konstatuotina, kad vartotojos pateikta teikėjai siūsti pašto siunta laikytina tarptautine pašto siunta. Taigi, iš Tarnybai pateiktų dokumentų, Tarnyba konstatuoja, kad ginčas kilęs dėl žalos atlyginimo dėl dingusios tarptautinės siuntos, siūstos tarptautinio greitojo pašto (EMS) būdu, kurios praradimo atveju taikomos bendrosios žalos atlyginimo už prarastą tarptautinę siuntą sąlygos. Teikėjos viešai skelbiamų Siuntimo žalos atlyginimo taisyklių IV skyriaus lentelės 1 eilutėje nurodyta, jog tarptautinių greitojo pašto siuntų praradimo, išplėšimo ar sugadinimo atveju realiai patirtos žalos kompensacija yra ne daugiau nei 30 SDR už siuntą su dokumentais ir 130 SDR už siuntą su daiktais (prekėmis) ir siuntimo išlaidos. Ten pat nurodyta, kad konkrečiu atveju kompensacijos riba ir jos apskaičiavimo principai nustatomi atsižvelgiant į pašto siuntos gavimo šalį ir jai taikomoje tarptautinio greitojo pašto sutartyje įtvirtintas pašto operatoriaus atsakomybės nustatymo nuostatas. Tarptautinio greitojo pašto (EMS) siuntų pristatymą reglamentuoja 2019 m. Pasaulinės pašto sąjungos EMS standartinė sutartis (toliau – EMS sutartis), kurios 9 straipsnis reglamentuoja pašto paslaugos teikėjų atsakomybės ir žalos atlyginimo klausimus. Vadovaujantis EMS sutarties 9 straipsnio 2 dalimi, už prarastą, išplėštą ar sugadintą tarptautinio greitojo pašto siuntą atlyginama realiai patirtos žalos kompensacija (ne daugiau nei 30 SDR už siuntą su dokumentais ir 130 SDR už siuntą su daiktais (prekėmis) bei siuntimo išlaidos. Kaip nurodyta aukščiau, iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, jog teikėja 2021 m. vasario 24 d. į vartotojos banko sąskaitą pervedė 310,72 Eur sumą, t. y. atitinkančią vartotojos patirtas siuntimo išlaidas (153,90 Eur) ir 130 SDR už prarastą siuntą (156,82 Eur, 130 SDR\*1,206340 Eur=156,82 Eur) (153,90 Eur + 156,82 = 310,72 Eur). Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, jog teikėjos vartotojai atlyginta 310,72 Eur dydžio kompensacija atitinka EMS sutarties ir Siuntimo žalos atlyginimo taisyklių nuostatas, taigi atlyginti vartotojos prašomą didesnę sumą, nei numatyta pagal teisės aktus, nėra pagrindo, todėl vartotojos prašymas yra netenkinamas.

3. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojos I. Š. 2021 m. vasario 18 d. prašymą nagrinėti ginčą nagrinėjimą dalyje dėl 310,72 Eur dydžio žalos atlyginimo.

4. N e t e n k i n u vartotojos I. Š. 2021 m. vasario 18 d. prašymo nagrinėti ginčą likusioje dalyje dėl 339,28 Eur žalos atlyginimo.

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.

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. gegužės 25 d. nutarties civilinėje byloje Nr. e3K-3-210-969/2018.

<sup>6</sup> Įvertintoji pašto siunta – pašto siunta, kurią sugadinus ar kuriai dingus siuntėjui atlyginama jo nurodyta pašto siuntos vertė.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis