



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL D. B. 2021 M. KOVO 9 D. PRAŠYMO, PATIKSLINTO 2021 M. KOVO 26 D.
PRAŠYMU**

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 vartotojos D. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. kovo 9 d. prašymą nagrinėti ginčą, patikslintą 2021 m. kovo 26 d. prašymu, 2021 m. balandžio 6 d. papildomu paaiškinimu prie prašymų nagrinėti ginčą, 2021 m. balandžio 26 d. papildomu paaiškinimu prie prašymų nagrinėti ginčą (toliau visi kartu – prašymas), akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2021 m. balandžio 12 d. raštą Nr. 3-2021-01748 (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja prašyme nurodė, jog:

- Registruotoji korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 1), adresuota vartotojai, įteikta¹ 2021 m. balandžio 23 d.;
- Registruotoji korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 2), adresuota vartotojai, įteikta² 2021 m. kovo 30 d.;
- Registruotoji korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 3), siūsta vartotojos, gavėjui įteikta³ 2021 m. kovo 31 d.;
- Registruotoji korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 4), adresuota vartotojai, įteikta⁴ 2021 m. kovo 23 d.;
- Registruotoji korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 5), adresuota vartotojai, įteikta⁵ 2021 m. kovo 15 d.;
- Registruotoji korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 6), siūsta vartotojos, gavėjui įteikta⁶ 2021 m. kovo 16 d., (toliau kartu siunta Nr. 1, siunta Nr. 2, siunta Nr. 3, siunta Nr. 4, siunta Nr. 5, siunta Nr. 6 – siuntos).

Vartotoja prašyme nurodo, kad siunta Nr. 1 įteikta „*po beveik 2 mėn. nuo išsiuntimo dienos*“, siunta Nr. 2 ir siunta Nr. 3, pasak vartotojos, įteiktos tik po to, kai vartotoja kreipėsi į „*Ryšių reguliavimo tarnybą su patikslintu prašymu nagrinėti ginčą*“, o siunta Nr. 4, siunta Nr. 5 ir siunta Nr. 6, kaip teigia vartotoja, buvo įteiktos tik po daugkartinių kreipimųsi į teikėją ir raginimų tiek telefonu, tiek elektroniniais laiškais. Vartotoja nurodo, kad siunta Nr. 6 buvo adresuota Kauno apygardos teismui ir joje buvo siunčiami svarbūs baudžiamosios bylos dokumentai, kurių nepateikimas laiku grėsė nepataisomomis neigiamomis pasekmėmis, dėl ko vartotoja buvo priversta nuolat informuoti

¹ Teikėja rašte nurodė, kad siunta Nr. 1. išsiuntimui priimta 2021 m. vasario 24 d.

² Teikėja rašte nurodė, kad siunta Nr. 2 išsiuntimui priimta 2021 m. kovo 12 d.

³ Teikėja rašte nurodė, kad siuntą Nr. 3 vartotoja išsiuntimui pateikė 2021 m. vasario 28 d.

⁴ Teikėja rašte nurodė, kad siunta Nr. 4 išsiuntimui priimta 2021 m. kovo 1 d.

⁵ Teikėja rašte nurodė, kad siunta Nr. 5 išsiuntimui priimta 2021 m. kovo 3 d.

⁶ Teikėja rašte nurodė, kad siuntą Nr. 6 vartotoja išsiuntimui pateikė 2021 m. vasario 26 d.

teismą apie vėluojančią siuntą Nr. 6. Pasak vartotojos, visa tai jai sukėlė didžiulį stresą ir nervinę įtampą.

Vartotoja nurodo, kad dėl vėluojančio siuntų pristatymo ne kartą kreipėsi į teikėją telefonu bei el. paštu, teikdama pretenzijas teikėjai. Be kita ko, vartotoja prašyme nurodo, kad 2021 m. kovo 17 d. pateikė teikėjai pretenziją (toliau – pretenzija) dėl siuntų, prašydama teikėjos kuo skubiau pristatyti pašto siuntas gavėjams arba atlyginti „ *tiek turtinę žalą, tiek neturtinę žalą, padarytą dėl laiku nepristatytų siuntų*“, o teikėja, pasak vartotojos, atsakydama į pretenziją, „*pasiūlė už galimai prarastas siuntas dvigubo siuntimo išlaidų dydžio kompensaciją*“, neturtinės žalos atlyginimo „*klausimas nutylėtas*“. Vartotoja Tarnybai prašyme patikslino, kad „*kadangi visos siuntos jau yra pristatytos, turtinės žalos atlyginimo klausimas nebeaktualus*“.

Vartotoja nurodo, kad dėl piktybiško teikėjos neveiklumo, „*absoliutaus nereagavimo ir melo*“, atsakant į vartotojos pretenzijas siuntų, sistemingo, pasak vartotojos, jos teisių pažeidinėjimo, patirtus išgyvenimus vartotoja vertina 1000,00 Eur ir prašyme prašo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – Tarnyba) įpareigoti teikėją atlyginti vartotojai 1000,00 Eur neturinę žalą.

Teikėja nurodė, kad teikėjos atsakomybės nustatymo ir žalos atlyginimo principai įtvirtinti Pašto įstatymo 12 straipsnyje, o teisė reikšti pretenziją pripažįstama pašto siuntos siuntėjui. Pašto įstatymo 12 straipsnio 5 dalies 1 punkte nurodyta, jog už dingusią vidaus registruotąją pašto siuntą, taip pat už dalį dingusių ar apgadintų daiktų (prekių) ar sugadintus visus daiktus (prekes) pašto paslaugos teikėjas siuntėjui atlygina sumą, kuri lygi dviguboms siuntimo išlaidoms. Remiantis Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalies nuostatomis, patirti netiesioginiai nuostoliai ir negautos pajamos į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi.

Pasak teikėjos, vartotojai kreipiantis į teikėją dėl prašyme nurodytų pašto siuntų, buvo pateikta tuo metu esanti informacija apie pašto siuntų apdorojimą. Atsižvelgiant į nesklandumus dėl siuntos Nr. 1 bei siuntos Nr. 3 pristatymo vėlavimo, išimties tvarka teikėja pasiūlė vartotojai pritaikyti Pašto įstatyme kaip už dingusią vidaus registruotąją pašto siuntą nustatyto dydžio kompensaciją - dvigubas pašto siuntos siuntimo išlaidas. Teikėja 2021 m. balandžio 16 d. el. paštu patikslino Tarnybai, kad minėta kompensacija „*buvo pasiūlyta, tačiau neatlyginta, nes pareiškėja nepateikė atsiskaitomosios sąskaitos numerio*“.

Teikėja nurodo suprantanti vartotojos nepasitenkinimą, tačiau atsižvelgiant į tai, kad teisės aktuose numatyta pašto paslaugos teikėjo atsakomybė pašto siuntos siuntėjui, o atsakomybės prisiėmimo atveju į netiesioginius nuostolius, negautas pajamas ar moralinę žalą, apskaičiuojant išmokėtiną kompensacijos sumą, neatsižvelgiama, todėl teikėja neturi teisinio pagrindo tenkinti vartotojos prašyme nurodyto reikalavimo. Teikėja patikina, jog deda visas pastangas, kad pašto siuntas būtų pristatomos kaip įmanoma greičiau ir nurodo atsiprašanti vartotojos dėl pašto siuntų pristatymo vėlavimo.

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 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.

Kaip minėta, vartotoja prašo Tarnybos įpareigoti teikėją atlyginti vartotojai neturinę žalą – 1000,00 Eur. Vartotoja prašyme nurodo, kad dėl piktybiško teikėjos neveiklumo, „*absoliutaus*

nereagavimo ir melo“, sistemingo vartotojos teisių pažeidinėjimo vartotoja patyrė išgyvenimus. Vartotojos teisė reikalauti neturtinės žalos atlyginimo įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Tarnyba pažymi, kad teismų praktikoje yra suformuluotos esminės neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais (CK 6.250 straipsnio 1 dalis). Pagal kasacinio teismo nutartyse pateiktus išaiškinimus, sprendžiant dėl vartotojos teisės į neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo, taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę. Bendrosios civilinės atsakomybės sąlygos yra neteisėta veika, atsiradusi žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtos veikos ir atsiradusios žalos ir kaltė⁷.

Iš ginčo nagrinėjimui pateiktos medžiagos matyti, kad prašyme nurodyti vartotojos išgyvenimai, dėl kurių vartotoja prašo teikėjos atlyginti neturtinę žalą, yra susiję su vėlavimu pristatyti siuntas. Pažymėtina, kad žalos padarymo faktą, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis (nagrinėjamo ginčo atveju – vartotoja). 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, kurio 4 dalyje nustatyta, kad *„Žala dėl prarastų, sugadintų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis šiuo įstatymu. <...> Patirti netiesioginiai nuostoliai ir negautos pajamos į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi.“*

Pažymėtina, jog vartotoja neginčija, jog visos prašyme nurodytos siuntos yra įteiktos gavėjams, priešingai, prašyme vartotoja teigia, kad *„visos siuntos jau yra pristatytos“*. Vartotoja prašyme nurodo, kad siunta Nr. 1, siunta Nr. 2, siunta Nr. 4 siunta ir siunta Nr. 5 buvo adresuotos vartotojai, t. y. vartotoja yra nurodytų pašto siuntų gavėja ir ginčo dėl to nėra. Pašto įstatymo 12 straipsnio 1 dalyje 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 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. Atsižvelgiant į tai, kad pagal galiojantį teisinį reglamentavimą teisė į žalos atlyginimą turi siuntėjas, o ne gavėjas, ir remiantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 3 dalimi, pagal kurią vartotoja yra laikoma siuntos Nr. 1, siuntos Nr. 2, siuntos Nr. 4 ir siuntos Nr. 5 gavėja, konstatuotina, jog vartotoja yra netinkamas subjektas žalos dėl siuntos Nr. 1, siuntos Nr. 2, siuntos Nr. 4 siuntos ir siuntos Nr. 5 atlyginimui, t. y. vartotoja neturi teisės į žalos atlyginimą aukščiau nurodytais Pašto įstatymo reglamentuojamais atvejais.

Vartotoja prašyme nurodo, kad siunta Nr. 2 ir siunta Nr. 6 buvo siųstos vartotojos bei patvirtina, kad šios pašto siuntos buvo pristatytos gavėjams. Pasak vartotojos, siunta Nr. 2 ir siunta Nr. 6 gavėjams įteiktos pavėluotai. Pažymėtina, kad Pašto įstatymas bei jo įgyvendinamieji teisės aktai nenustato pašto siuntų pristatymo terminų, taip pat šie terminai nenumatyti ir teikėjos interneto svetainėje⁸ viešai skelbiamose Pašto paslaugų teikimo taisyklėse⁹. Be kita ko, vartotoja nepateikė Tarnybai įrodymų, kad teikėja būtų įsipareigojusi vartotojos atžvilgiu pristatyti siuntą Nr. 2 ir siuntą Nr. 6 per tam tikrą konkretų terminą.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad teikėja neatliko neteisėtų veiksmų vartotojos atžvilgiu. Pažymėtina, kad tam tikri nepatogumai, sunkumai yra natūralus gyvenimo ir

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gruodžio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-698-686/2015.

⁸ <https://www.post.lt/lt/daiktai>.

⁹ Patvirtintos akcinės bendrovės Lietuvos pašto Rinkodaros ir pardavimų padalinio direktoriaus 2021 m. balandžio 16 d. potvarkiu Nr. PP-2021-00003.

dalyvavimo civilinėje apyvartoje reiškinyje ir ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą, todėl neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu įrodyta, kad neturtinė žala padaryta.¹⁰ Atsižvelgiant į tai, kad ginčo nagrinėjimo metu Tarnyba nenustatė teikėjos neteisėtų veiksmų, kas yra būtina sąlyga teikėjos civilinei atsakomybei kilti, Tarnyba sprendžia, kad nėra pagrindo vartotojui priteisti neturtinės žalos atlyginimą. Taigi, vartotojos reikalavimas atlyginti 1000,00 Eur neturtinę žalą netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos D. B. 2021 m. kovo 9 d. prašymo, patikslinto 2021 m. kovo 26 d. prašymu.

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.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,
pavadojantis direktorių

Augutis Čėsna

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. [e3K-3-332-687/2016](#).