



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL G. T. 2021 M. LIEPOS 5 D. PRAŠYMO**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (toliau – Pašto įstatymas) 6 straipsnio 2 dalies 14 punktu ir 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 G. T. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. liepos 5 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir UAB „DPD Lietuva“ (Liepkalnio g. 180, 02121 Vilnius, įmonės kodas 111639299) (toliau – teikėja) 2021 m. liepos 14 d. raštą (toliau – raštas):

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas 2021 m. kovo 3 d. pateikė teikėjai išsiuntimui tarptautinę pašto siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta). Vartotojo teigimu, 2021 m. kovo 4 d. Siunta dingo ir nebuvo rasta. Kaip nurodė vartotojas, teikėja sutiko su žalos atlyginimu dėl dingusios Siuntos, kuri, vartotojo teigimu, siekė 430,00 Eur. Anot vartotojo, paaiškėjo, kad vartotojui bus išmokėta tik 124,69 Eur suma. Vartotojas patikslino, kad 2021 m. balandžio 15 d. pateikė teikėjai išsamų Siuntos bei jos turinio aprašymą bei Siuntoje siustų detalių nuotraukas, o 2021 m. balandžio 16 d. gavo teikėjos atsakymą, kad pradėta Siuntos paieška. Vartotojo teigimu, teikėja 2021 m. balandžio 27 d. vartotojui pranešė apie nesėkmingą Siuntos paiešką ir paprašė užpildyti pretenzijos formą, kurią vartotojas pateikė 2021 m. gegužės 12 d. Kaip nurodė vartotojas, 2021 m. gegužės 14 d. vartotojas papildomai pateikė Siuntoje siustų automobilio detalių sąskaitos kopiją. Kaip nurodė vartotojas, 2021 m. gegužės 27 d. teikėja informavo, kad vartotojui bus pervesta 127,69 Eur¹ suma į vartotojo nurodytą atsiskaitomąją banko sąskaitą. Vartotojas prašo išmokėti patirtos žalos dėl prarastos Siuntos likusią sumą – 305,31 Eur.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad 2021 m. kovo 3 d. vartotojas atvykęs į teikėjos Kauno pašto siuntų paskirstymo terminalą perdavė Siuntą, kuri buvo tą pačią dieną išrūšiuota bei nukreipta į pašto siuntų paskirstymo terminalą Lenkijoje. Teikėja nurodė, kad 2021 m. kovo 4 d. Siunta iškrauta Lenkijos pašto siuntų paskirstymo terminale ir tą pačią dieną Siuntos sekimas nutrūksta. Kaip nurodė teikėja, 2021 m. gegužės 12 d. vartotojas pateikė oficialią pretenziją. Pasak teikėjos, 2021 m. gegužės 27 d. po atlikto vidinio tyrimo, vartotojas el. laišku informuotas, kad oficialiai pateikta pretenzija yra tenkinama, žala bus atlygintina, o kompensacija 124,69 Eur sumai bus išmokėta 2021 m. birželio 1 d. Tačiau, kaip nurodė teikėja, dėl įsivėlusio nesusipratimo vartotojui nebuvo pateiktas minėtos sumos apskaičiavimas, kuris buvo atliktas vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Konvencija) bei Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamento nuostatomis (toliau – Pašto siuntinių reglamentas). Teikėja nurodė, kad 2021 m. birželio 1 d. į vartotojo pretenzijos formoje nurodytą atsiskaitomąją banko sąskaitą pervesta 124,69 Eur suma² (tai patvirtina ir vartotojas, dėl to ginčo nėra).

Teikėja atkreipė dėmesį, jog kompensacija vartotojui išmokėta vadovaujantis teikėjos interneto tinklapyje www.dpd.lt viešai skelbiamų DPD Lietuva siuntų pristatymo taisyklių (toliau –

¹ Iš vartotojo pateiktų el. laiškų kopijų matyti, kad teikėja nurodė 124,69 Eur sumą.

² Teikėja pateikė Tarnybai 2021 m. birželio 1 d. mokėjimo nurodymo kopiją.

Taisyklės) 12.1.1 papunkčio nuostatomis, Konvencijos (23 straipsnio 1.5 papunkčio) bei Pašto siuntinių reglamento (154 straipsnio 3.1 papunkčio) nuostatomis.

Teikėja paaiškino, jog vartotojui priklausanti kompensacija už Siuntos praradimą apskaičiuota tokia tvarka: $40 \text{ SDR}^3 + 4,50 \text{ SDR}$ už Siuntos svorį (faktinis Siuntos svoris – 10,450 kg), kai SDR lygus 1,437240 USD (Tarptautinio valiutos fondo paskelbtas SDR ir USD santykis Siuntos priėmimo pristatymui dieną, t. y. 2021 m. kovo 3 d.). Apskaičiuota kompensacija už Siuntą yra $(40 \times 1,437240 \text{ USD}) + (4,50 \times 10,450 \text{ kg} \times 1,437240 \text{ USD}) = 57,49 \text{ USD} + 67,59 \text{ USD} = 125,08 \text{ USD}$ arba 103,81 Eur (Lietuvos banko paskelbtas Eur ir USD santykis Siuntos priėmimo pristatymui dieną yra 1,00 Eur = 1,2048 USD). Taip pat, kaip nurodė teikėja, buvo pridėtas 20,87 Eur Siuntos transportavimo mokestis. Teikėja pažymėjo, kad vartotojui nepateiktas išmokėtos sumos apskaičiavimas nebuvo sąmoningas ar piktybinis darbuotojų elgesys, be kita ko, kaip nurodė teikėja, vartotojas gavęs informaciją apie išmokamą sumą neprašė jos detalizuoti, o iškart prašė nurodyti, kur galima kreiptis dėl likusios prekės vertės kompensacijos. Pasak teikėjos, nepaisant to, kad vartotojui nebuvo pateiktas išmokėtos sumos apskaičiavimas, vartotojui buvo išmokėta maksimali kompensacija pagal minėtų teisės aktų nuostatas, todėl, teikėjos manymu, didesnei, vartotojo prašomai, kompensacijai nėra teisinio pagrindo.

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 naudotojo (vartotojo) ir pašto paslaugos teikėjo (teikėjos) reglamentuoja ne tik CK, bet ir Pašto įstatymas bei jo įgyvendinamieji teisės aktai, kaip specialieji teisės aktai.

Iš vartotojo ir teikėjos Tarnybai pateiktų dokumentų matyti, kad ginčas tarp šalių yra kilęs dėl 305,31 Eur žalos atlyginimo dingus Siuntai.

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, nuostolių atlyginimas neturi būti taikomas plečiamai, kad paneigtų ribotos atsakomybės principą. Pašto paslaugos teikėjų atsakomybė ir žalos atlyginimas numatytas Pašto įstatymo 12 straipsnyje, kurio 1 dalyje nustatyta, kad „*Siuntėjas pretenziją dėl žalos atlyginimo už dingusią pašto siuntą, dingusius, trūkstamus ar apgadintus siųstus daiktus gali pareikšti pašto paslaugos teikėjui per 6 mėnesius nuo pašto siuntos išsiuntimo dienos*“. Šio straipsnio 4 dalyje nustatyta, 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. Patirti netiesioginiai nuostoliai ir negautos pajamos į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi*.“ Tarnyba pažymi, kad Konvencijos ir Pašto siuntinių reglamento nuostatos yra skirtos universaliosios pašto paslaugos teikėjui⁴. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja nėra universaliosios pašto paslaugos teikėja, teikėja neprivalo

³ Tarptautiniuose atsiskaitymuose už paslaugas tiek pašto, tiek elektroniniuose ryšiuose naudojamas tarptautinis sutartinis atsiskaitymo vienetas SDR (ang. *Special Drawing Rights*).

⁴ Vadovaujantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 23 dalimi „*Universaliosios pašto paslaugos teikėjas - pašto paslaugos teikėjas, Lietuvos Respublikos Vyriausybės (toliau – Vyriausybė) įpareigotas teikti universaliają pašto paslaugą Lietuvos*

vadovautis Konvencija ir Pašto siuntinių reglamentu. Tačiau pastebėtina, kad pašto paslaugos teikėjas su siuntėju dėl žalos atlyginimo gali susitarti sutartyje, remiantis Pašto įstatymo 12 straipsnio 10 dalimi, kurioje numatyta, kad „Pašto paslaugos teikėjams šio straipsnio nuostatos taikomos, jeigu sutartyse su siuntėjais nenustatyta kitaip. Jeigu pašto paslaugos teikėjo sutarties su siuntėjo nuostatos pablogina siuntėjo padėtį, taikomos šio straipsnio nuostatos“.

Taisyklių 12.1 papunktyje įtvirtinta, jog „Jeigu dėl DPD kaltės dingsta ar buvo sugadintos siuntos, jose trūksta daiktų (prekių) ar daiktai (prekes) apgadinti, DPD atlygina padarytą žalą pagal nustatyta tvarka raštu pateiktą pretenziją taip: 12.1.1. už žalą dėl prarastų, sugadintų tarptautinių siuntų, vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos, Pašto korespondencijos bei Pašto siuntinių reglamentų nuostatomis, tačiau kompensacija negali viršyti 40 SDR už siuntą ir 4,50 SDR už kiekvieną siuntos kilogramą (SDR yra išvestinė valiuta, kurios santykį su JAV doleriu skelbia Tarptautinis valiutos fondas. Kompensacijos suma eurais nustatoma pagal Lietuvos Banko nustatytą oficialų JAV dolerio ir EUR kursą, galiojusį siuntos išsiuntimo dieną).“; „Įvertintos siuntos dingimo atveju – sumą lygią siuntimo išlaidoms ir įvertinimo sumai. <...>“ (Taisyklių 12.1.4 papunktis).

Kaip matyti iš ginčo medžiagos, vartotojas teikėjai pateikė siųsti pašto siuntą į Čekiją. Remiantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 21 dalyje įtvirtintu apibrėžimu, pašto siunta, siunčiama iš vienos valstybės į kitą, yra laikoma tarptautine pašto siunta. Iš vartotojo Tarnybai pateiktos medžiagos (prašymo turinio ir nuotraukų) matyti, kad pašto siuntoje buvo siųstos automobilio detalės. Pagal Pašto įstatymo 3 straipsnio 13 dalyje įtvirtintą apibrėžimą, iki 50 kilogramų sverianti pašto siunta, kurią sudaro daiktas ar prekė (daiktai ar prekės), tarp jų ir neturintys komercinės vertės, laikytini pašto siuntiniu, todėl remiantis aukščiau nurodyta informacija, vartotojo išsiųsta pašto siunta laikytina pašto siuntiniu. Pažymėtina, kad ginčo nagrinėjimo atveju Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, kad vartotojas į Čekiją siuntė įvertintą pašto siuntą, todėl Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad vartotojui, vadovaujantis Taisyklių 12.1.4 papunkčiu, turėtų būti atlyginta suma, lygi Siuntos siuntimo išlaidoms ir įvertinimo sumai. Atsižvelgiant į tai ir į Taisyklių 12.1 papunktį, žala dėl vartotojo siųstos Siuntos dingimo atlyginama vadovaujantis Konvencijos ir Pašto siuntinių reglamento nuostatomis.

Konvencijos 23 straipsnio 1.5 papunktyje nurodoma, kad „Sumokėtina kompensacijos suma negali viršyti tų sumų, kurios yra nurodytos Pašto korespondencijos reglamente ir Pašto siuntinių reglamente.“ Pašto siuntinių reglamento RC 154 straipsnio 3.1 papunktyje nurodoma, jog „Konvencijos numatytas žalos atlyginimas už paprastuosius siuntinius jokia būdu negali viršyti sumos, gautos sudėjus 40 SDR atlyginimo tarifą už siuntinį ir 4,50 SDR tarifą už kilogramą.“

Teikėjos rašte nurodyta, jog už Siuntos siuntimą vartotojas sumokėjo 20,87 Eur. Žalos atlyginimą teikėja vartotojui apskaičiavo vadovaudamasi Taisyklių 12.1 papunkčiu ir atitinkamai Konvencija bei Pašto siuntinių reglamentu, kaip ir buvo numatyta teikėjos Taisyklių 12.1.1 papunktyje⁵, apskaičiuota kompensacijos suma – 124,69 Eur. Atsižvelgiant į tai, kad teikėjos apskaičiuotas atlygintinas žalos dydis yra palankesnis vartotojui nei numatytas Pašto įstatyme⁶,

Respublikos teritorijoje“. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliąją pašto paslaugą“, universalsios pašto paslaugos teikėjas (paskirtasis operatorius) yra Akcinė bendrovė Lietuvos paštas.

⁵ „Jeigu dėl DPD kaltės dingsta ar buvo sugadintos siuntos, jose trūksta daiktų (prekių) ar daiktai (prekes) apgadinti, DPD atlygina padarytą žalą pagal nustatyta tvarka raštu pateiktą pretenziją taip: už žalą dėl prarastų, sugadintų tarptautinių siuntų, vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos, Pašto korespondencijos bei Pašto siuntinių reglamentų nuostatomis, tačiau kompensacija negali viršyti 40 SDR už siuntą ir 4,50 SDR už kiekvieną siuntos kilogramą (SDR yra išvestinė valiuta, kurios santykį su JAV doleriu skelbia Tarptautinis valiutos fondas. Kompensacijos suma eurais nustatoma pagal Lietuvos Banko nustatytą oficialų JAV dolerio ir EUR kursą, galiojusį siuntos išsiuntimo dieną);“.

⁶ Pašto įstatymo 12 straipsnio 5 dalies 1 papunktyje numatyta, jog jeigu dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės dingsta ar buvo sugadintos pašto siuntos, jose trūksta daiktų (prekių) ar daiktai (prekės) apgadinti, jis atlygina „už dingusių registruotąją pašto siuntą, taip pat už dalį dingusių ar apgadintų daiktų (prekių) ar sugadintus visus daiktus (prekes) – suma, kuri lygi dviguboms siuntimo išlaidoms;“.

teikėja, apskaičiuodama atlygintinos žalos dydį, pagrįstai vadovavosi Taisyklių 12.1 papunkčiu bei nesant įrodymų, kad vartotojas siuntė įvertintą siuntinį, pagrįstai nesirėmė Taisyklių 12.1.4 papunkčiu. Taigi, konstatuotina, kad teikėja pagrįstai kompensavo vartotojui tik dalį vartotojo nurodytos patirtos žalos (124,69 Eur), kuri, remiantis teikėjos pateikta informacija, buvo apskaičiuota taip: $(40 \times 1,437240 \text{ USD}^7) + (4,50 \times 10,450 \text{ kg}^8 \times 1,437240 \text{ USD}) = 57,49 \text{ USD} + 67,59 \text{ USD} = 125,08 \text{ USD}$ arba $103,81^9 \text{ Eur}$, pridėjus Siuntos siuntimo išlaidas (20,87 Eur) = $124,69^{10} \text{ Eur}$. Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, Tarnyba konstatuoja, kad teikėja žalos atlyginimą apskaičiavo tinkamai, todėl vartotojo prašymas įpareigoti teikėją atlyginti 305,31 Eur turtinę žalą yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo G. T. 2021 m. liepos 5 d. prašymo.

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

⁷ Tarptautinio valiutos fondo paskelbtas SDR ir USD santykis pašto siuntos priėmimo vežti dieną, t. y. 2021 m. kovo 3 d.

⁸ Faktinis siuntos svoris – 10,450 kg.

⁹ Lietuvos banko paskelbtas EUR ir USD santykis Siuntos priėmimo pristatymui dieną yra 1 Eur = 1,2048 USD

¹⁰ Teikėja el. paštu patikslino, jog suklydo apskaičiuojant sumą, t. y. pagal pateiktą skaičiavimą, kompensacijos suma turėtų būti – 124,68 Eur. Vartotojui pervesta suma į atsiskaitomąją banko sąskaitą – 124,69 Eur.