



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

DĖL A. M. 2021 M. RUGPJŪČIO 3 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ NR. 1

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 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 A. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. rugpjūčio 3 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 1 (toliau – prašymas), 2021 m. rugpjūčio 6 d. raštą (toliau – prašymo papildymas), akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2021 m. rugsėjo 2 d. raštą Nr. 3-2021-04023 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas prašyme nurodo, jog 2021 m. balandžio 7 d. išsiuntė registruotąją pašto siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) į Kanadą, o 2021 m. birželio 2 d. kreipėsi į teikėją dėl siuntos paieškos, nes, pasak vartotojo, gavėjas siuntos negavo. 2021 m. liepos 13 d. vartotojas gavo teikėjos atsakymą, kad siunta pristatyta, tačiau, kaip teigia vartotojas, teikėja „*pristatymo fakto patvirtinti nesugebėjo*“, nurodydama, kad nuo 2021 m. kovo 15 d. pašto siuntos pristatomos „*be gavimo patvirtinimo*“, ir apie tai vartotojas nebuvo informuotas. Pasak vartotojo, gavėjas teigia negavęs siuntos, todėl vartotojas turėjo jam grąžinti „*už pirkinį sumokėtus pinigus, t. y. už prekę ir jos pristatymą*“. Vartotojas nurodo negalėjęs gavėjui įrodyti siuntos pristatymo fakto, nors, pasak vartotojo, jis siuntė registruotąją siuntą, „*kas suteikia pristatymo įrodymą, t. y. gavėjas parašu patvirtina siuntos gavimą*“. Vartotojas teigia, kad teikėja „*pardavė paslaugą, t. y. siuntos registravimą, žinodami, kad tokios paslaugos suteikti nebegalės dėl š. m. kovo mėn. 15 d. taisyklių pakeitimo*“.

Vartotojas Tarnybai prašymo papildymu patikslino, kad prašo teikėjos kompensuoti 39,31 Eur sumą, kurią sudaro 35,40 Eur suma už prarastą siuntą ir 3,91 Eur siuntimo išlaidos.

Teikėja rašte nurodė, kad vartotojas išsiuntimui į Kanadą tarptautinę registruotąją korespondencijos siuntą pateikė 2021 m. balandžio 7 d. Vievio pašte. Siunta iš Vilniaus logistikos centro į gavimo šalį buvo eksportuota 2021 m. balandžio 11 d. Vartotojas 2021 m. birželio 1 d. kreipėsi į teikėją dėl siuntos paieškos. Teikėja pateikė Kanados pašto tarnybai užklausą dėl siuntos IPC tarptautinių pašto siuntų paieškos sistemoje (toliau – IPC sistema), o 2021 m. liepos 12 d. Kanados pašto tarnyba pateikė teikėjai atsakymą, patvirtindama siuntos įteikimą gavėjui 2021 m. gegužės 21 d. ir nurodydama, kad dėl tam tikrų veiklos apribojimų, susijusių su pasauline COVID-19 pandemija, šios šalies pašto tarnyba negali pateikti gavėjo parašo. Remiantis nurodytu Kanados pašto tarnybos atsakymu, vartotojui 2021 m. liepos 13 d. buvo pateiktas atsakymas, jog siunta gavėjui įteikta 2021 m. gegužės 21 d.

Teikėja nurodė, kad ji yra universaliosios pašto paslaugos teikėja Lietuvos Respublikoje, o Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad žala dėl universaliosios pašto paslaugos teikėjo prarastų ar sugadintų tarptautinių pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Pašto konvencija), Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamento (toliau – Pašto korespondencijos reglamentas) bei Pasaulinės pašto

sajungos Pašto siuntinių reglamento nuostatomis. Teikėja nurodo, kad remiantis Pašto konvencijos 23 straipsnio 2.1 ir 2.2 papunkčiais, registruotosios pašto siuntos praradimo, visiško išplėšimo ar visiško sugadinimo atveju siuntėjas turi teisę į Pašto korespondencijos reglamente nustatyto dydžio kompensaciją. Teikėja atkreipė dėmesį, kad siuntėjo teisės į kompensaciją pripažinimui ir paskirtojo operatoriaus atsakomybės taikymui yra būtinas pašto siuntos praradimo, visiško ar dalinio išplėšimo arba sugadinimo fakto nustatymas ir atitinkamas įforminimas.

Teikėja paaiškino, kad Pašto korespondencijos reglamento 154 straipsnio 2.9 papunktyje įtvirtinta, jog tuo atveju, kai siuntėjas tvirtina, kad nepaisant pašto siuntos gavimo šalies pašto operatoriaus patvirtinimo apie tinkamą įteikimą, adresatas (gavėjas) teigia negavęs tyrimo objektu esančios pašto siuntos, pašto siuntos gavimo šalies pašto operatorius tampa įpareigotas siuntėjui pateikti patvirtinimą apie pašto siuntos įteikimą gavėjui. Gavimo šalies pašto tarnyba pašto siuntos įteikimo faktą gali patvirtinti laišku, įteikimo pranešimu CN 07 ar kitokiu būdu arba asmens, priėmusio pašto siuntą, parašo kopija, patvirtinant pašto siuntos gavimą arba bet kokia kita patvirtinimo forma. Nagrinėjamu atveju, pasak teikėjos, Kanados pašto tarnyba teikėjai pateikė vieną iš galimų patvirtinimo formų – IPC sistemoje patvirtino tinkamą siuntos įteikimą gavėjui.

Teikėja pažymi, kad dėl pasaulyje plintančios COVID-19 pandemijos, tiek Lietuvoje, tiek daugelyje kitų šalių, siekiant riboti kontaktą tarp pašto darbuotojų ir gyventojų, taikomi tam tikri veiklos apribojimai, tai yra registruotosios pašto siuntos pristatomos nereikalaujant gavėjo parašo. Be to, teikėjai nėra pateikti jokie įrodymai, kurie leistų pagrįstai abejoti Kanados pašto tarnybos pateiktu atsakymu dėl tinkamo siuntos įteikimo gavėjui fakto.

Teikėja papildomai pažymėjo, kad teikėja organizuoja pašto siuntų siuntimą iki apkaitos punktų, tačiau už galutinį tarptautinės pašto siuntos pristatymą gavėjui atsakinga gavimo šalies pašto tarnyba. Tarptautinės pašto siuntos įteikiamos, saugomos, gražinamos ne tik vadovaujantis Pašto konvencijos bei ją detalizuojančių reglamentų nuostatomis, bet ir pagal gavimo šalyje galiojančių nacionalinės teisės aktų reikalavimus ir pašto tarnybų vidaus taisykles. Teikėja nurodo, jog iš praktikos žinoma, kad registruotosios pašto siuntos dažnai būna įteikiamos asmenims, gyvenantiems nurodytu pašto siuntos gavėjo adresu, o ne asmeniškai gavėjui. Be kita ko, teikėja teigia, kad tiek Pašto konvencijoje, tiek Pašto korespondencijos reglamente nėra nustatyta įteikimo dokumento forma, todėl kiekviena pašto tarnyba naudoja toje šalyje nustatytos formos šį dokumentą. Taip pat teikėja atkreipė dėmesį, kad pašto siuntų įteikimo faktas papildomai patvirtinamas IPC sistemoje, kurios pagalba vykdomas tarnybinis susirašinėjimas su užsienio šalių pašto tarnybomis dėl tarptautinių pašto siuntų paieškos.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.3 papunkčiu, 24 straipsnio 1 dalimi bei Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 6 punktu, teikėja prašo Tarnybos netenkinti vartotojo prašymo, nes siuntos praradimo faktas nebuvo nustatytas ir įformintas.

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, kaip nurodo vartotojas, prarastos siuntos – 39,31 Eur sumą.

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 informacijos¹ Tarnyba sprendžia, kad siunta buvo siunčiama į Kanadą, 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 siūsta siunta laikytina tarptautine pašto siunta. Tarp šalių nėra ginčo, kad vartotojas pateikė teikėjai išsiuntimui tarptautinę pašto korespondencijos siuntą. 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 bei Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis.

Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.1.1 papunktis numato paskirtųjų operatorių atsakomybę tik už prarastas, išplėštas ar sugadintas registruotąsias pašto siuntas. Pašto konvencijos 23 straipsnio 2.1 papunktyje įtvirtinta, kad registruotosios siuntos praradimo, visiško išplėšimo ar visiško sugadinimo atveju siuntėjas turi teisę į Pašto korespondencijos reglamente nustatyto dydžio kompensaciją, o remiantis to paties straipsnio 1.6 papunkčiu, netiesioginiai nuostoliai, negautos pajamos ar moralinė žala į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi. Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.7 papunktis numato, kad „*Visos nuostatos, susijusios su paskirtųjų operatorių atsakomybe, yra griežtos, privalomos ir baigtinės. Paskirtieji operatoriai jokių būdu neprisiima didesnės atsakomybės, net ir didelio apsirikimo (didelės klaidos) atveju, nei nustatyta šioje Konvencijoje ir reglamentuose*“. Taigi, tiek Pašto įstatymas, tiek Pašto konvencija numato teikėjos atsakomybę tik už prarastas ar sugadintas pašto siuntas.

Pašto korespondencijos reglamento RL 137 straipsnio 5.6 papunktyje numatyta, kad „*Paskirtasis pristatymo operatorius, pristatydamas ar įteikdamas registruotąją siuntą, turi reikalauti, kad asmuo, kuriam siunta įteikiama, pasirašytų, pripažindamas, jog ją gavo, ar kaip nors kitaip patvirtintų siuntos gavimo faktą. Be parašo taip pat turi būti nurodyta pavardė, parašyta didžiosiomis raidėmis arba kokia nors kita aiški ir įskaitoma nuoroda, leidžianti nustatyti pasirašančiojo asmenybę*“. Taigi, teisės aktai numato bendro pobūdžio pareigą pristatyti registruotąją pašto siuntą gavėjui asmeniškai pasirašytinai. Pašto korespondencijos reglamento RL 154 straipsnio 2.9 papunktyje įtvirtinta, jog tuo atveju, „*Jei siuntėjas pareiškia, kad, nepaisant paskirtojo gavimo operatoriaus patvirtinimo, jog įteikė siuntą, gavėjas teigia, jog ieškomos siuntos negavęs, elgiamasi taip, kaip nurodyta toliau. Paskirtojo išsiuntimo operatoriaus specialiu prašymu paskirtasis gavimo operatorius privalo siuntėjui kuo skubiau ir ne ilgiau nei per trisdešimt dienų nuo prašymo išsiuntimo dienos per paskirtąjį išsiuntimo operatorių pateikti siuntos įteikimo įrodymą laišku, įteikimo pranešimu CN 07 ar kitokiu būdu, vadovaujantis RL 141 straipsnio 3.1 punktu arba RL 142 straipsnio 3.2 punktu, arba asmens, priėmusio siuntą, parašo kopija, patvirtinant siuntos gavimą arba bet kokia kita patvirtinimo forma, vadovaujantis atitinkamai RL 137 straipsnio 5.6 punktu arba RL 138 straipsnio 6.8 punktu*“. Taigi, remdamasi minėtomis Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis, gavimo šalies pašto tarnyba pašto

¹ Vartotojo prašyme nurodyta, kad „2021-04-07 buvo išsiūsta registruotoji siunta į Kanadą“, teikėja rašte nurodė, kad „Pareiškėjas išsiuntimui į Kanadą tarptautinę registruotąją korespondencijos siuntą Nr. RE107530513LT (toliau – Siunta) pateikė 2021 m. balandžio 7 d.“.

siuntos įteikimo faktą gali patvirtinti ne vienu būdu, o pasirinktinai –laišku, įteikimo pranešimu CN 07, asmens, priėmusio pašto siuntą, parašo kopija, arba bet kokia kita patvirtinimo forma.

Pažymėtina, jog teikėja Tarnybai pateikė IPC sistemos išrašo kopiją, kurioje Kanados pašto tarnyba pateikė informaciją apie sėkmingai 2021 m. gegužės 21 d. pristatytą siuntą, nurodydama, kad saugumo sumetimais dėl COVID-19 grėsmės nuo 2020 m. kovo 15 d. pašto siuntos įteikiamos nereikalaujant gavėjo parašo. Kaip jau buvo minėta aukščiau, Pašto korespondencijos reglamento RL 154 straipsnio 2.9 papunktyje įtvirtinta, kad gavimo šalies pašto tarnyba siuntos įteikimo faktą gali patvirtinti laišku, įteikimo pranešimu CN 07, taip pat asmens, priėmusio pašto siuntą, parašo kopija, arba bet kokia kita patvirtinimo forma, taigi pašto paslaugos teikėjas turi teisę pasirinkti pašto siuntos įteikimo faktą įrodančio dokumento formą. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba neturi pagrindo spręsti, kad siunta nebuvo įteikta gavėjui. Be to, iš Tarnybai teikėjos pateikto IPC sistemos išrašo kopijos matyti, kad bekontaktis siuntos įteikimas buvo pasirinktas išimtinai Kanados pašto tarnybos sprendimu dėl pasaulyje plintančios COVID-19 pandemijos. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad tiek Lietuvoje, tiek daugelyje užsienio šalių, siekiant riboti kontaktą tarp pašto darbuotojų ir gyventojų, dėl COVID-19 pandemijos taikomi tam tikri veiklos apribojimai, tai yra ir registruotos pašto siuntos pristatomos nereikalaujant gavėjo parašo. Be kita ko, atkreiptinas dėmesys, kad teikėja organizuoja pašto siuntų siuntimą iki apkaitos punktų, tačiau už galutinį tarptautinės pašto siuntos pristatymą gavėjui atsakinga gavimo šalies pašto tarnyba. Tarptautinės pašto siuntos įteikiamos, saugomos, grąžinamos ne tik vadovaujantis Pašto konvencijos bei Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis, bet ir pagal gavimo šalyje galiojančių nacionalinės teisės aktų reikalavimus ir užsienio pašto tarnybų vidaus taisykles.

Atsižvelgiant į tai, kad teikėja raštu informavo Tarnybą, jog siunta buvo įteikta gavėjui 2021 m. gegužės 21 d. bei pateikė Kanados pašto tarnybos teikėjai pateiktą siuntos įteikimą gavėjui patvirtinantį dokumentą – išrašo iš IPC sistemos kopiją, o, kaip minėta aukščiau, teisės aktai numato teikėjos atsakomybę ir žalos atlyginimą tik už prarastas ar sugadintas pašto siuntas, konstatuotina, kad nėra teisinio pagrindo įpareigoti teikėją atlyginti vartotojo reikalaujamą 39,31 Eur žalą dėl nepristatytos siuntos, todėl vartotojo prašymas netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo A. M. 2021 m. rugpjūčio 3 d. prašymo nagrinėti ginčą Nr. 1.

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