



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL P. L. 2021 M. RUGPJŪČIO 13 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

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) 40.1 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo P. L. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. rugpjūčio 13 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos UAB „DPD Lietuva“ (Liepkalnio g. 180, 02121 Vilnius, įmonės kodas 111639299) (toliau – teikėja) 2021 m. rugpjūčio 25 d. raštą (toliau – raštas), 2021 m. rugsėjo 14 d. el. paštu pateiktus paaiškinimus, kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas prašyme nurodo, kad siuntė gavėjui į Klaipėdą naują supakuotą dviratį (pašto siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta Nr. 1). Vartotojo teigimu, teikėja po savaitės jam pranešė, kad Siuntą Nr. 1 turi teikėja ir atsiuntė Siuntos Nr. 1 nuotraukas. Anot vartotojo, Siuntos Nr. 1 pakuotė buvo pažeista ir vartotojas nurodė teikėjai Siuntą Nr. 1 pristatyti gavėjui, o gavėjas, gavęs ir išpakavęs Siuntą Nr. 1 rado „stambių pažeidimų“, todėl vartotojas atsiuntė Siuntą Nr. 1 ir atliko remontą už 160,00 Eur, 2021 m. liepos 19 d. sąskaitą pateikė teikėjai, tačiau teikėja informavo, jog Siuntos Nr. 1 nesugadino. Vartotojas reikalauja teikėją atlyginti 160,00 Eur remonto išlaidų.

Teikėja informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), jog vartotojas laikotarpiu nuo 2021 m. birželio 22 d. iki liepos 2 d. teikėjai pristatymui perdavė Siuntą Nr. 1 ir pašto siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta Nr. 2). Anot teikėjos, Siunta Nr. 2 pristatymui perduota 2021 m. birželio 22 d., 2021 m. birželio 23 d. Siunta Nr. 2 pristatymui priimta adresu (duomenys neskelbtini) ir tą pačią dieną atvežta į Kauno siuntų paskirstymo terminalą, kuriame pastebėta pažeista išorinė Siuntos Nr. 2 pakuotė. Teikėjos teigimu, dėl šios priežasties buvo surašytas pakuotės pažeidimo aktas bei padarytos Siuntos Nr. 2 nuotraukos. Teikėja nurodė, kad 2021 m. birželio 25 d. vartotojas el. paštu informuotas apie Siuntos Nr. 2 išorinės pakuotės apgadinimą ir sekančią dieną vartotojas informavo teikėją Siuntą Nr. 2 nukreipti gavėjui, todėl Siunta Nr. 2 buvo pristatyta gavėjui 2021 m. liepos 1 d.

Teikėja paaiškino, kad Siunta Nr. 1 pristatymui buvo perduota 2021 m. liepos 2 d. ir pristatyta gavėjui 2021 m. liepos 7 d., vartotojas klaidingai prašyme nurodo, jog ginčas kilęs dėl Siuntos Nr. 1, nes informacija vartotojui apie išorinės pakuotės apgadinimą buvo pateikta dėl Siuntos Nr. 2. Teikėjos teigimu, vartotojas taip pat ir teikėjai pateiktoje 2021 m. liepos 19 d. pretenzijoje „Dėl 160 EUR“ (toliau – Pretenzija) klaidingai nurodo pašto siuntos Nr., t. y. Siuntą Nr. 1.

Teikėja informavo, kad nors Siuntos Nr. 2 išorinės pakuotės pažeidimo faktas užfiksuotas Siuntos Nr. 2 transportavimo metu (Kauno siuntų paskirstymo terminale), tačiau Siuntos Nr. 2 turiniui (t. y. dviračiui) vizualių pažeidimų nenustatyta. Pasak teikėjos, iš vartotojo pateiktų nuotraukų apskritai nėra galimybės nustatyti, kada ir kur nuotraukos darytos, kitų svarbių aplinkybių, o

peržiūrėjus pridėtas vartotojo nuotraukas bei preziumuojant, kad pateiktose nuotraukose yra tas pats Siuntos Nr. 2 turinys, būtų konstatuotina, jog nuotraukose matomas dviračis yra (ir būtų) laikomas kaip netinkamai supakuotas, kadangi didelių gabaritų pakuotės transportuoti privalo būti pateikiamos ant padėklų, dviračio pakavimas gamyklinis (specialiai transportuoti skirtos pakuotės yra tvirtesnės), be to, nėra jokio vidinio įpakavimo.

Teikėja atkreipė dėmesį, jog, vadovaujantis teikėjos viešai skelbiamų DPD Lietuva siuntų pristatymo taisyklių (toliau – Taisyklės)¹ 12.4.2 papunkčio nuostatomis, teikėja žalos neatlygina, jeigu „žala padaryta dėl Siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė DPD Interneto svetainėje www.dpd.com/lt viešai skelbiamus ir jam žinomus DPD reikalavimus dėl pakuotės ir siunčiamų daiktų (prekių) įpakavimo bei ženklavimo arba pristatymui perdavė draudžiamas siųsti daiktus (prekes) arba daiktus (prekes), reikalaujančius temperatūrinio režimo, atitinkamai nesupakuotus ir nepažymėtus“. Teikėja nurodė, kad pagal Taisyklių 7.1. punktą, „Siuntėjas privalo laikytis DPD nustatytų reikalavimų ir supakuoti siuntas tokioje taroje ar pakuotėje, kad siunčiami daiktai ar prekės būtų apsaugoti nuo sugadinimų ar pažeidimų kraunant, rūšiuojant, vežant <...>“. Teikėja prašo vartotojo reikalavimą atlyginti nuostolius atmesti kaip nepagrįstą.

Vartotojas 2021 m. rugsėjo 23 d. el. paštu patvirtino Tarnybai, jog ginčas su teikėja kilęs dėl Siuntos Nr. 2.

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 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 – 160,00 Eur, t. y. Siuntoje Nr. 2 siųsto daikto – dviračio – remonto išlaidas.

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. <...>“, o 5 dalies 1 punkte įtvirtinta, kad „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“. Pašto paslaugos teikėjams šio straipsnio nuostatos taikomos, jeigu sutartyse su siuntėjais nenustatyta kitaip. Jeigu pašto paslaugos teikėjo sutarties su siuntėju nuostatos pablogina siuntėjo padėtį, taikomos šio straipsnio nuostatos (Pašto įstatymo 12 straipsnio 10 dalis).

Pažymėtina, kad Pašto įstatyme taip pat įtvirtinti atvejai, kuomet pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina. Be kitų numatytų atvejų, Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 3 ir 6 punktuose reglamentuota, kad pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, jeigu žala atsirado dėl siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė pašto paslaugos teikėjo reikalavimus dėl daiktų pakuotės

¹ Galiojančių nuo 2015 m. sausio 12 d., <https://www.dpd.com/lt/lt/pagalba/siuntu-pristatymo-taisykles/>

ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių ir, jei gavėjas priėmė pašto siuntą ir pasirašė, kad ją gavo. Pašto įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 6 punkte nurodyta, kad pašto paslaugos teikėjas privalo „*viešai skelbti pašto paslaugos teikimo sutarties sąlygas, pašto paslaugos teikėjo patvirtintą pašto paslaugos teikimo tvarkos aprašą ir kitokią informaciją, turinčią įtakos naudotojo apsisprendimui naudotis pašto paslauga*“, o Pašto paslaugos teikimo taisyklių² (toliau – Pašto paslaugos teikimo taisyklės) 17.1 papunktyje nurodyta, kad pašto paslaugos teikėjas privalo „*pasitvirtinti pašto paslaugos teikimo tvarkos aprašą, kuriame <...> numatoma pašto paslaugos teikėjo atsakomybė, skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo procedūra <...>*“. Taisyklių 1.2 papunktyje nurodyta, kad „*Paslaugų užsakovai privalo susipažinti su šiomis Taisyklėmis iki užsakymo pateikimo siuntos pristatymui arba sutarties pasirašymo*“, ir, kaip reikalauja aukščiau nurodytos Pašto įstatymo ir Pašto paslaugos teikimo taisyklių nuostatos, be kita ko, reglamentuoja teikėjos ir pašto siuntų siuntėjų atsakomybę. Taisyklių 12.1.2.2 papunktyje nustatyta, kad „*Jeigu dėl DPD kaltės dingsta ar buvo sugadintos siuntos, jose trūksta daiktų (prekių) ar daiktai (prekės) apgadinti, DPD atlygina padarytą žalą pagal nustatyta tvarka raštu pateiktą pretenziją <...> už siuntų, gabenamų Lietuvos Respublikos teritorijoje <...> sužalojimą – tokia suma, kokia sumažėjo siuntoje esančių prekių, daiktų vertė, bet ne daugiau nei numatyta šių Taisyklių 12.1.2.1 punkte*“. Taisyklių 12.1.2.1 papunktyje numatyta ne didesnė kaip 520,00 Eur suma už „*siuntos pakuotę*“. Taisyklių 11.3 papunktyje nurodyta, kad „*Pretenzijos skenuota versija su parašu bei priedais turi būti pateikta UAB „DPD Lietuva“ elektroninio pašto adresu: jpt@dpd.lt. <...>*“, o 11.4.3 papunktyje išvardinti dokumentai, kurie turi būti pridėti prie pretenzijos: tarp jų – pretenzijos dydžio apskaičiavimas (b) papunktis), patvirtinimas, kad „*siunta nedrausta draudimo paslaugų įmonėje*“ (e) papunktis), taip pat nuotraukos ir kiti nuostolių dydį patvirtinantys dokumentai (f) papunktis). Taisyklių 12.4.2 ir 12.4.5 papunkčiuose nustatyti atvejai, kada teikėja žalos neatlygina: „*žala padaryta dėl Siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė DPD Interneto svetainėje www.dpd.com/lt viešai skelbiamus ir jam žinomus DPD reikalavimus dėl pakuotės ir siunčiamų daiktų (prekių) įpakavimo bei ženklavimo <...>*“ ir „*Gavėjas priėmė siuntą ir tai patvirtindamas pasirašė (arba padiktavo PIN kodą, arba 5 paskutinius asmens dokumento numerio skaičius), kad ją gavo (nuo siuntos priėmimo momento visa siuntoje esančių daiktų (prekių) atsitiktinio žuvimo ar sugadinimo rizika pereina Gavėjui)*“. Siuntėjas, be kita ko, atsako už tinkamą pašto siuntos paruošimą ir supakavimą (Taisyklių 13.1 papunktis).

Kaip paaiškino teikėja, 2021 m. birželio 23 d. Kauno siuntų paskirstymo terminale buvo pastebėta pažeista išorinė Siuntos Nr. 2 pakuotė. Iš teikėjos pateiktos medžiagos nustatyta, kad 2021 m. birželio 25 d. vartotojas el. paštu buvo informuotas, kad „*terminale buvo pastebėta pažeista pakuotė: Nr. (duomenys neskelbtini)*“ ir „*Patikrinus turinį, rasta pažeista prekė. Prisegame nuotraukas. Pakuotės pažeidimo aktas surašytas. Pakuotė saugoma terminale. Prašome Jūsų nurodyti kaip elgtis su ja*“. 2021 m. birželio 25 d. Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) akte (toliau – Pažeidimų aktas) nurodyta, jog Siuntos Nr. 2 išorinis įpakavimas – siuntėjo nauja pakuotė (A1. skiltis), būklė – suplėšytas, perdurtas, dėžė atvira (A2. skiltis), vidinis įpakavimas – prekybinis pakavimas (B1. skiltis), tikėtina apgadinimo priežastis – kita (E. skiltis), kada/kur pastebėtas apgadinimas – depe/pervežimo depe metu (F. skiltis), tolimesni veiksmai – prekės saugojamos iki atskiro nurodymo ką daryti (G. skiltis), pastabos – pakuotė perbrėžta, suplėšyta, prekė vizualiai nepažeista (H. skiltis). Be to, kaip Tarnybai 2021 m. rugsėjo 23 d. el. paštu paaiškino teikėjos atstovė, 2021 m. birželio 25 d. siunčiant el. laišką vartotojui buvo suklysta, t. y. palikta teksto dalis „*Patikrinus turinį, rasta pažeista prekė*“, kuri aprašė kitą situaciją. Pažymėtina, kad teikėja nepateikė Tarnybai įrodymų, jog vartotojas būtų buvęs informuotas (pavyzdžiui, el. paštu) apie minėtą įsivėlusią klaidą.

Atkreiptinas dėmesys, kad teikėja atsisako atlyginti vartotojo reikalaujamus patirtus nuostolius dėl Siuntoje Nr. 2 buvusios prekės apgadinimo motyvuodama tuo, jog vartotojas nesilaikė teikėjos nustatytų reikalavimų dėl tinkamo prekės, buvusios Siuntoje Nr. 2, įpakavimo (Taisyklių 12.4.2 papunktis). Pastebėtina, kad Pažeidimų akte pažymėta tikėtina apgadinimo priežastis – „*Kita*“ ir nepasirinktas variantas „*Netinkamas/nepakankamas pakavimas*“ (E. skiltis). Be to, teikėjos

² patvirtintų Tarnybos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. 1V-332 „Dėl Pašto paslaugos teikimo taisyklių patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus įsakymų pripažinimo netekusiais galios“.

interneto svetainėje³ yra pateikiama „Dviračio pakavimo instrukcija“, kurioje paaiškinama, kaip turėtų būti pakuojami dviračio rėmas ir šakė, galinis bėgių perjungiklis, ratai, šakių apačia, vairas ir iškyša, stabdžių diskai, sėdynė, pedalai, priedai (gertuvės laikiklis, vairo priedas ir visos smulkios dalys), taip pat nurodoma, jog stabilumui užtikrinti reikia įdėti rėmo paketą į dėžę, tada įdėti ratus, prieš užklįjuojant, uždaryti dėžę ir papurtyti, siekiant įsitikinti, ar joje niekas nejuda, jei juda – sutvirtinti tai, ir dėžė paruošta siuntimui, kai purtant nėra garsų. Įvertinus teikėjos pateiktas Siuntos Nr. 2 nuotraukas, kurios buvo siųstos vartotojui el. paštu 2021 m. birželio 25 d., matyti, kad Siuntos Nr. 2 išorinės pakuotės (kartoninės dėžės) pažeidimas yra didelis: per tarpus matomas visas dviračio korpusas, apatinė pakuotės dalis prasiskyrusi. Teikėja taip pat nurodo, kad Siuntos Nr. 2 pakuotė turėjo būti pateikta ant padėklo. Minėtoje teikėjos interneto svetainės dalyje „Dydis ir svoris“ nurodoma, kad didelių gabaritų ar sunkesnės nei 31,5 kg pakuotės transportuoti privalo būti pateikiamos ant padėklų. Pažymėtina, kad nors teikėja nurodo, kad Siuntos Nr. 2 pakuotė laikytina didelių gabaritų, tačiau teikėjos interneto svetainėje nėra aiškiai nurodoma, kokios pakuotės laikytinos didelių gabaritų pakuotėmis, be to, minėtame dokumente „Dviračio pakavimo instrukcija“ padėklas kaip būtinas pakavimo elementas taip pat nenurodomas.

Taisyklių 10.3 papunktyje nustatyta, kad teikėja nepristato „Siuntų į pašto dėžutes, nesupakuotų, blogai supakuotų siuntų“. Kaip el. paštu 2021 m. spalio 5 d. Tarnybai paaiškino teikėja, vadovaujantis „Instrukcijos apgadintoms siuntoms 11 p. „Jeigu dėžės apgadalinimas netrukdo (t. y. prekės nesugadintos, siunta nepažeis kitų siuntų, galima bus saugiai vežti ir pan.) <...> dėžė vežama pristatymui“, Siunta Nr. 2 buvo nukreipta vartotojo nurodytu adresu. Atsižvelgiant į tai, jog Siunta Nr. 2 buvo pristatoma gavėjui, vadinasi, surašant Pažeidimų aktą nebuvo nustatyta, jog Siunta Nr. 2 supakuota netinkamai, kadangi Siuntos Nr. 2 išorinės pakuotės pažeidimai aiškiai leido matyti Siuntos Nr. 2 turinį (dviratį) ir vidinį įpakavimą, taip pat Pažeidimų akte nepažymėta, jog tikėtina Siuntos Nr. 2 apgadavimo priežastis – netinkamas/nepakankamas pakavimas, darytina išvada, kad Siunta Nr. 2 buvo tinkamai supakuota, todėl teikėjos argumentas, jog nuostoliai už Siuntos Nr. 2 turinio apgadavimą neatlyginami, nes Siuntos Nr. 2 turinys buvo netinkamai įpakuotas, Siunta Nr. 2 nebuvo pateikta ant padėklo, atmetinas kaip nepagrįstas.

Kaip minėta, tiek Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 6 punktas, tiek Taisyklių 12.4.5 papunktis numato atvejį, kai pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, t. y., jei gavėjas priėmė pašto siuntą ir pasirašė, kad ją gavo. Teikėja 2021 m. rugsėjo 14 d. el. paštu pateikė Tarnybai Siuntos Nr. 2 Pristatymo patvirtinimą (toliau – Pristatymo patvirtinimas), kuriame nurodyta, jog Siuntą Nr. 2 priėmė R. K. 2021 m. liepos 1 d. 15 val. 54 min., parašo skiltis taip pat yra užpildyta. Teikėja 2021 m. spalio 8 d. el. paštu paaiškino Tarnybai, kad Pristatymo patvirtinime parašo skiltyje yra kurjerio žymėjimas, o PIN kodo kurjeris neprašė, nes vartotojas nebuvo užsakęs papildomos (PIN kodo) paslaugos. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad teikėja neįrodė, jog Siunta Nr. 2 gavėjui buvo tinkamai įteikta (gavėjui pasirašant, padiktuojant PIN kodą arba 5 paskutinius asmens dokumento numerio skaičius, kaip tą numato Taisyklių 12.4.5 papunktis), t. y. neįrodė, kad gavėjas Siuntos Nr. 2 įteikimo metu neturėjo pretenzijų dėl Siuntos Nr. 2 pažeidimo.

Vartotojas Tarnybai pateikė 2021 m. liepos 12 d. sąskaitą faktūrą serija: RUS Nr. 070 (toliau – Sąskaita) (išrašytą pardavėjo www.geri-dviračiai.lt), kurioje nurodytos šios sumos: „Pakeistas dviračio priekinis amortizatorius“ – 80,00 Eur, „Perstipinuoti abiejį dviračio ratus“ – 60,00 Eur, „Pakeista pavarų auselė“ – 10,00 Eur, „Sureguliuotos pavaros“ – 10,00 Eur, iš viso 160,00 Eur. Iš ginčo medžiagos nustatyta, kad Sąskaita teikėjai buvo pateikta kartu su vartotojo pasirašyta Pretenzija, apgadinto dviračio nuotrauka (kurioje matomas perlaužtas dviračio priekinis amortizatorius), Pranešimu apie neapdraudimą el. paštu. Teikėja, gavusi Pretenziją ir jos priedus, 2021 m. rugpjūčio 2 d. informavo vartotoją el. paštu, kad nėra pagrindo tenkinti Pretenziją.

Tarnyba pažymi, kad ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktas), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Akcentuotina, jog rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių

³ <https://www.dpd.com/lt/lt/pagalba/naudingi-patarimai/siuntu-pakavimas/>

nustatymu suinteresuotoms šalims.⁴ Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytinas vartotojas. Civiliniame procese įrodinėjimas turi savo specifiką – nėra nustatyta, kad teismas gali daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tik tada, kai dėl jų egzistavimo nėra absoliučiai jokių abejonių, išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁵. Tuo pačiu, esant byloje surinktų įrodymų prieštaravimams, kilę neaiškumai vertinami atsižvelgiant į šalims tenkančią įrodinėjimo pareigą. Be to, vertindamas konkrečioje byloje surinktus faktinius duomenis, teismas privalo vadovautis teisingumo, protingumo ir sąžiningumo kriterijais⁶. Pažymėtina, kad vertinant ginčo nagrinėjimo metu pateiktus rašytinius įrodymus, remiamasi įrodymų pakankamumo taisykle, o nešališka išvada dėl konkrečios faktinės aplinkybės egzistavimo daroma pagal vidinį įsitikinimą, vadovaujantis ne tik įrodinėjimo taisyklėmis, bet ir logikos dėsniais. Įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad jie tarpusavyje neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia padaryti išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą⁷.

Lietuvos Respublikos civilinio procso kodekso (toliau – CPK) 185 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta nuostata, kad jokie įrodymai teismui neturi iš anksto nustatytos galios, išskyrus šiame kodekse nustatytas išimtis. Tačiau teismas, remdamasis laisvo įrodymų vertinimo principu, sprenddamas konkretų ginčą, gali suteikti didesnę įrodomąją galią tiems įrodymams, kurie patikimiau patvirtina ar paneigia tam tikrų įrodinėjamų faktų egzistavimą (neegzistavimą). Tų pačių įrodymų įrodomoji reikšmė, sprendžiant skirtingo pobūdžio ginčus, gali būti nevienoda. Todėl, kaip nurodoma kasacinio teismo praktikoje, kiekvienu konkrečiu atveju dėl atskirų įrodymų įrodomosios reikšmės (svarbos) sprendžia teismas, remdamasis CPK 185 straipsnyje suformuluotomis įrodymų vertinimo taisyklėmis⁸, atitinkamai tai motyvuodamas.

Atsižvelgiant į tai, kad teikėja 2021 m. birželio 23 d. informavo vartotoją el. paštu apie Siuntos Nr. 2 pažeidimą, be kita ko, nurodydama, kad „*rasta pažeista prekė*“, teikėja 2021 m. birželio 25 d. užpildė Pažeidimų aktą, kuriame nenurodė konkrečios Siuntos Nr. 2 apgadavimo priežasties, teikėja taip pat neįrodė, kad vartotojas netinkamai supakavo Siuntą Nr. 2 ir kad gavėjas priėmė Siuntą Nr. 2 ir pasirašė (įskaitant PIN kodo arba 5 paskutinių asmens dokumento numerio skaičių pateikimą), laikytina, kad teikėjai kyla atsakomybė už Siuntos Nr. 2 turinio (t. y. dviračio) apgadimą. Remiantis minėtais Taisyklių 12.1.2.1 ir 12.1.2.2 papunkčiais, jeigu dėl teikėjos kaltės buvo „*sugadintos siuntos, jose <...> daiktai (prekės) apgadinti*“ teikėja atlygina padarytą žalą pagal nustatyta tvarka raštu pateiktą pretenziją už „*siuntų, gabenamų Lietuvos Respublikos teritorijoje*“ sužalojimą – tokia suma, kokia sumažėjo „*siuntoje esančių prekių, daiktų vertė*“, bet ne daugiau nei 520,00 Eur suma už „*siuntos pakuotę*“. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas pateikė teikėjai Pretenziją dėl žalos atlyginimo nepraleidęs Pašto įstatymo 12 straipsnio 1 dalyje nustatyto termino⁹ teikėjos nustatyta tvarka, pridėdamas dėl Siuntos Nr. 2 sugadinimo patirtus nuostolius patvirtinančius dokumentus (Sąskaitą, nuotrauką, Pranešimą apie neapdraudimą), Sąskaitoje nurodyta suma neviršija teikėjos atlyginamos maksimalios nuostolių sumos, Tarnyba neturi pagrindo abejoti Sąskaitoje nurodyta nuostolių suma, todėl konstatuotina, kad teikėja turi pareigą atlyginti vartotojo reikalaujamą sumą už Siuntos Nr. 2 sugadinimą – 160,00 Eur.

Atsižvelgiant į tai, vartotojo prašymas tenkintinas.

3. T e n k i n u vartotojo P. L. 2021 m. rugpjūčio 13 d. prašymą 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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-113/2003.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-35/2011.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. liepos 2 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2010; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. kovo 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-85/2014.

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006m. lapkričio 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-563/2006, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. lapkričio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-454/2011.

⁹ „per 6 mėnesius nuo pašto siuntos išsiuntimo dienos“.

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