



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL D. M. 2021 M. RUGPJŪČIO 18 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

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) 40.1 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojos D. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. rugpjūčio 18 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2021 m. rugsėjo 6 d. raštą Nr. 3-2021-04084 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja prašyme nurodo, kad 2021 m. balandžio 19 d. pateikė teikėjai išsiųsti pašto siuntinį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta Nr. 1) į Vokietiją adresu (duomenys neskelbtini). Šiuo adresu, vartotoja teigia siunčianti „*siuntas ir laiškus*“ jau daugiau kaip 10 m., nes ten gyvena vartotojos mama L. J. (toliau – gavėja), todėl adresas yra žinomas ir galiojantis. Vartotoja nurodė, jog „*siuntas ir laiškus*“ visada siunčia registruotus ir seka jų keliavimą bei informuoja gavėją apie tai, kada jai tikėtis gauti pašto siuntą, vien tam, kad ji tomis dienomis būtų namie. Pasak vartotojos, taip buvo ir šiuo atveju, vartotoja informavo gavėją, kad Siuntą Nr. 1 planuojama pristatyti 2021 m. balandžio 23 d., todėl gavėja visą dieną buvo namie, tačiau Siunta Nr. 1 nebuvo pristatyta, niekas gavėjai neskambino, nei beldėsi į duris ir nepaliko jokio informacinio lapelio. Anot vartotojos, elektroniniame siuntos sekimo portale Siuntos Nr. 1 nepristatymo priežastis buvo nurodyta, kad nėra skambučio arba nieko nebuvo namie, arba nurodytas neteisingas adresas. Vartotojos teigimu, 2021 m. balandžio 24 d. (šeštadienį) gavėja nuvyko į Giessen miesto paštą pasiteirauti, kur yra Siunta Nr. 1 ir galbūt gavėja gali ją atsiimti pašte. Vartotoja nurodė, kad pašto darbuotojas gavėją patikino, kad Siunta Nr. 1 yra sandėlyje ir bus nurodytu adresu pristatyta pirmadienį arba antradienį bei papildomai davė jai telefono ryšio numerį, kuriuo gavėja gali pasiskambinti ir pasiteirauti dėl Siuntos Nr. 1 pristatymo. Vartotojos teigimu, pirmadienį (2021 m. balandžio 26 d.) nesulaukusi Siuntos Nr. 1 gavėja skambino nurodytu telefono ryšio numeriu ir gavėjai buvo pasakyta, kad tiesiog lauktų namie, nes Siunta Nr. 1 bus pristatyta antradienį, t. y. 2021 m. balandžio 27 d., o nesulaukusi Siuntos Nr. 1 ir antradienį, trečiadienį, t. y. 2021 m. balandžio 28 d., gavėja vėl skambino nurodytu telefono ryšio numeriu ir gavo atsakymą, kad Siunta Nr. 1 jau iškeliavo atgal vartotojai į Lietuvą. Vartotoja informavo, kad gražintą Siuntą Nr. 1 vartotoja atsiėmė 2021 m. gegužės 3 d. teikėjos padalinyje ir sumokėjo už gražinimą 2,82 Eur mokesį. Vartotoja teigia 2021 m. gegužės 3 d. kreipėsi į teikėją, pateikdama užklausą interneto svetainėje [www.post.lt](http://www.post.lt), ir nurodydama, kad Siuntos Nr. 1 gražinimo priežastis neatitiko realybės, nes adresas buvo nurodytas teisingai, o ir prie namo, kuriame gyvena gavėja yra ir pašto dėžutės, ir prie skambučių (domofono) yra surašytos gyventojų pavardės, taip pat gavėja visą dieną buvo namie, tačiau Vokietijos pašto darbuotojas neskambino nei į buto duris, nei domofonu ir nepaliko jokio informacinio lapelio pašto dėžutėje, kurio pagrindu būtų buvę galima atsiimti Siuntą Nr. 1 pačiai gavėjai. Vartotoja nurodo 2021 m. gegužės 17 d. Siuntą Nr. 1 perpakavusi

į dvi atskiras registruotąsias korespondencijos siuntas Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta Nr. 2) ir Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta Nr. 3) ir pateikė teikėjai išsiųsti dar kartą tuo pačiu adresu. Vartotoja nurodė, kad Siunta Nr. 2 ir Siunta Nr. 3 gavėją sėkmingai pasiekė 2021 m. gegužės 21 d., kas įrodo, jog gavėjos adresus yra teisingas.

Vartotoja nurodė, kad praėjus lygiai 90 dienų nuo kreipimosi į teikėją, 2021 m. rugpjūčio 3 d. gavo atsakymą, jog „*Informuojame, kad baigėme nagrinėti Jūsų kreipimąsi, dėl tarptautinės siuntos paieškos.* (duomenys neskelbtini) - *grąžinta 2021-05-03*“. Dar tą pačią dieną vartotoja teigia kreipusis pakartotinai į teikėją, prašydama iš esmės išnagrinėti skundą, o ne tik pateikti atsakymą, kurį galima patikrinti pašto siuntos sekimo laukelyje, be to, patikslino kad Siuntos Nr. 1 vartotoja neieškojo, o prašė kompensuoti vartotojos patirtus nuostolius. Vartotoja teigia po 14 kalendorinių dienų, t. y. 2021 m. rugpjūčio 17 d. gavusi teikėjos atsakymą: „*Informuojame, kad užsienio pašto tarnyba pateikė atsakymą, kad siunta grąžinta dėl neteisingo gavėjo adreso. Kompensacija už tai nebus išmokama.*“. 2021 m. rugpjūčio 18 d. vartotoja nurodo kreipusis dar kartą į teikėją, prašydama paaiškinti situaciją, kaip gali atsirasti tokia situacija, kai tuo pačiu adresu siūsta Siunta Nr. 1 2021 m. balandžio 19 d. ir tuo pačiu adresu siūstos Siunta Nr. 2 ir Siunta Nr. 3 2021 m. gegužės 17 d. vienu atveju nepasiekė gavėjos dėl „neteisingai nurodyto adreso“, o kitu atveju sėkmingai atkeliavo ir buvo įteiktos gavėjai.

Vartotoja prašo, kad teikėja kompensuotų vartotojos patirtas išlaidas dėl nepilnai atliktos paslaugos, už kurią buvo sumokėta: 11,95 Eur sumą už Siuntos Nr. 1 siuntimą 2021 m. balandžio 19 d. ir 2,82 Eur sumą už Siuntos Nr. 1 grąžinimą 2021 m. gegužės 3 d., iš viso 14,77 Eur.

Teikėja rašte informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), jog 2021 m. gegužės 3 d. gavo vartotojos paklausimą dėl Siuntos Nr. 1, siūstos gavėjai į Vokietiją, grąžinimo. Teikėjos teigimu, patikrinus Siuntos Nr. 1 duomenis teikėjos informacinėje sistemoje bei IPC tarptautinių pašto siuntų paieškos sistemoje, nustatyta, kad Siunta Nr. 1 išsiuntimui pateikta 2021 m. balandžio 19 d. ir tą pačią dieną eksportuota iš Lietuvos į paskirties šalį, o 2021 m. balandžio 30 d. grąžinta į Lietuvą, Vilniaus logistikos centrą. Teikėja paaiškino, kad 2021 m. gegužės 3 d. Siunta Nr. 1 įteikta vartotojai. Teikėja nurodė, jog remiantis vartotojos paklausimu, IPC tarptautinių pašto siuntų paieškos sistemoje Vokietijos pašto tarnybai pateikta užklausa dėl Siuntos Nr. 1 grąžinimo. Teikėja paaiškino, kad Vokietijos pašto tarnyba, atsakydama į užklausa, teikėjai pranešė, kad Siunta Nr. 1 grąžinta dėl netikslaus adreso ir vadovaujantis Vokietijos pašto tarnybos pateiktu atsakymu, 2021 m. rugpjūčio 3 d. vartotoja el. paštu (duomenys neskelbtini) informuota apie tyrimo rezultatus.

Teikėja pažymėjo, kad pašto paslaugos teikėjo atsakomybė ir žalos atlyginimas reglamentuotas Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Pašto konvencija), Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamento (toliau – Korespondencijos reglamentas) ir Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamento (toliau – Siuntinių reglamentas), Pašto įstatymo nuostatomis. Teikėjos teigimu, vadovaujantis minėtais dokumentais, jeigu pašto siunta grąžinta dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės, pašto siuntos siuntėjas turi teisę susigrąžinti pašto siuntos siuntimo mokestį, tačiau jei pašto siunta grąžinama dėl objektyvių priežasčių, laikantis visų teisės aktuose nurodytų reikalavimų, t. y. grąžinimo priežastys nurodytos, pašto siuntos siuntimo mokestis siuntėjui negrąžinamas.

Teikėja nurodė, kad už galutinį tarptautinės pašto siuntos pristatymą gavėjui yra atsakinga jos gavimo šalies pašto tarnyba, kuri, vykdydama pašto siuntų pristatymą ir galutinį įteikimą gavėjams, vadovaujasi ne tik teisės aktais, reglamentuojančiais pašto paslaugų teikimą (Pašto konvencija, Korespondencijos reglamentu ir Siuntinių reglamentu), bet ir tos šalies nacionalinės teisės aktuose nustatyta tvarka ar vidaus taisyklėmis. Teikėja paaiškino, kad kiekviena šalis pašto siuntinių pristatymui, įteikimui gali kelti aukštesnius pristatymo, įteikimo reikalavimus nei registruotosioms korespondencijos siuntoms, t. y. pašto siuntiniai negali būti pristatyti į šalia gavėjo namo esančią gaunamųjų laišku pašto dėžutę, gavėjo adresus turi būti tikslus, nurodant ne tik namo, bet ir buto numerį, ir kt.

Teikėja nurodė, kad atsižvelgiant į tai bei vadovaujantis Vokietijos pašto tarnybos pateiktu atsakymu, Siuntos Nr. 1 pristatymas, grąžinimas buvo vykdomas Vokietijoje nustatyta tvarka, todėl teikėja neturi teisinio pagrindo tenkinti vartotojos prašymo kompensuoti su Siuntos Nr. 1 siuntimu susijusias išlaidas.

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.

Ginčas tarp vartotojos ir teikėjos kilęs dėl vartotojos reikalavimo atlyginti 11,95 Eur sumą už Siuntos Nr. 1 siuntimą ir 2,82 Eur sumą už Siuntos Nr. 1 gražinimą, iš viso 14,77 Eur<sup>1</sup>.

CK 6.251 straipsnio 1 dalis numato, kad nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Pastebėtina, 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.

Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja Siuntą Nr. 1 siuntė į Vokietiją 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 vartotojos siūsta Siunta Nr. 1 laikytina tarptautine pašto siunta. Vartotojos ir teikėjos pateikti dokumentai (vartotojos ir teikėjos paaiškinimai) patvirtina, kad buvo siunčiamas tarptautinis pašto siuntinys.

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. 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.*“

Pašto konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 1.1.2 papunktis numato paskirtųjų operatorių atsakomybę už registruotųjų, įvertintųjų siuntų ir paprastųjų siuntinių, kurių neįteikimo priežastis nėra pateikta, gražinimą, o šio straipsnio 6 dalyje yra numatyta, kad „*Siuntinio gražinimo atveju, kai neįteikimo priežastis nėra nurodyta, siuntėjas turi teisę atgauti mokesčius, sumokėtus už siuntinio siuntimą išsiuntimo šalyje, ir išlaidas, patirtas gražinant siuntinį iš gavimo šalies*“. Nors Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalis numato žalos atlyginimą tik universaliosios pašto paslaugos teikėjo prarastų ir sugadintų tarptautinių pašto siuntų atvejais, tačiau Pašto konvencijos 23 straipsnio, reglamentuojančio paskirtųjų operatorių atsakomybę bei žalos atlyginimą, 1 dalies 1.1.2 papunkčio nuostatos numato paskirtųjų operatorių atsakomybę ir pašto siuntinio gražinimo atveju, kai nenurodyta neįteikimo priežastis, t. y. Pašto konvencija nustato žalos atlyginimo atvejį, kuris nenumatytas Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje, pagal kurią žala dėl tarptautinių pašto siuntų atlyginama remiantis Pasaulinės pašto sąjungos dokumentais. Taigi, remiantis Pašto konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 1.1.2 papunkčiu, darytina išvada, kad siuntėjas turi teisę atgauti mokesčius, sumokėtus už siuntimą, ir patirtas išlaidas už pašto siuntinio gražinimą tik tuo atveju, jei pašto siuntinio neįteikimo priežastis nėra nurodyta.

Siuntinių reglamento RC 144 straipsnio 5 dalis numato, kad „*Siuntinį gražinanti įmonė ant siuntinio ir jo lydraščio nurodo neįteikimo priežastį. Tam tikslui ji naudoja spaudą arba žymą CN 15. Tuo atveju, jei siuntinio lydraščio nėra, gražinimo priežastis nurodoma vežimo lydraštyje. Įrašas turi būti prancūzų kalba. Kiekvienas paskirtasis operatorius turi teisę pridėti vertimą į savo šalies kalbą*“

<sup>1</sup> 11,95 Eur suma nurodyta 2021 m. balandžio 19 d. teikėjos kvite Nr. 64275, 2,82 Eur – 2021 m. gegužės 3 d. teikėjos kvite Nr. 057400.

ir bet kokią kitą nurodymą“. Remiantis teikėjos kartu su raštu pateiktu 2021 m. gegužės 7 d. Vokietijos pašto tarnybos atsakymu į teikėjos užklausą, Siunta Nr. 1 buvo gražinta, nes gavėjos adresas neteisingas/netikslus<sup>2</sup>. Teikėja 2021 m. spalio 22 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad, atsižvelgiant į tai, jog Siunta Nr. 1 vartotojai buvo gražinta, pateikti žymos CN 15 kopijos neturi galimybės. Vartotoja 2021 m. spalio 26 d. Tarnybai el. paštu pateikė ant gražintos Siuntos Nr. 1 užklijuoto 2021 m. balandžio 22 d. lipduko, kuriame vokiečių kalba nurodyta: „Vokietijos paštas DHL. Važtaraštis. <...> Gavėjo nebuvo galima rasti: ant skambučio/pašto dėžutės nebuvo asmens vardo. Reikia patikslinti adresą.“<sup>3</sup>, nuotrauką.

Vartotoja Tarnybai 2021 m. spalio 26 d. el. paštu taip pat pateikė 2014 m. susirašinėjamą el. paštu su teikėja dėl pašto siuntinio Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta Nr. 4) gražinimo. Iš pateikto šalių susirašinėjimo matyti, jog 2014 m. vasario 25 d. vartotoja el. paštu kreipėsi į teikėją, prašydama gražinti Siuntos Nr. 4 siuntimo mokestį, nes Siunta Nr. 4, siūsta adresu (duomenys neskelbtini), buvo gražinta dėl to, jog nurodytas gavėjo adresas yra netikslus (ant gražintos Siuntos Nr. 4 pakuotės žymoje CN 15 pažymėta „Adresse insuffisante“). Vartotoja kreipimėsi teikėjai teigė, jog minėtas adresas egzistuoja ir juo sėkmingai yra siuntusi pašto siuntas. 2014 m. kovo 27 d. teikėja vartotoją el. paštu informavo, kad, vadovaujantis Vokietijos pašto tarnybos atsakymu, Siunta Nr. 4, 2014 m. vasario 10 d. pateikta siūsti L. S. J. adresu (duomenys neskelbtini), buvo gražinta per klaidą, todėl Siuntos Nr. 4 siuntimo mokestis bus gražintas.

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 nustatymu suinteresuotoms šalims.<sup>4</sup> 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 nebuvus<sup>5</sup>. 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 kriterijais<sup>6</sup>. 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 buvimą<sup>7</sup>.

Pažymėtina, kad, kaip nurodo vartotoja ir patvirtina vartotojos pateikti teikėjos kvitai<sup>8</sup>, gavėjos adresas Siuntos Nr. 1, Siuntos Nr. 2 ir Siuntos Nr. 3 siuntimo atvejais nurodytas tas pats, t. y. (duomenys neskelbtini), ir, remiantis teikėjos interneto svetainėje pateikiama informacija, Siunta Nr. 2 ir Siunta Nr. 3 buvo įteiktos gavėjai<sup>9</sup>. Teikėja paaiškino, kad pašto siuntinių (šiuo atveju Siuntai Nr. 1) pristatymui, įteikimui gali būti keliami aukštesni pristatymo, įteikimo reikalavimai nei registruotosioms korespondencijos siuntoms (šiuo atveju Siuntai Nr. 2 ir Siuntai Nr. 3), t. y. pašto siuntiniai negali būti pristatyti į šalia gavėjo namo esančią gaunamųjų laišku pašto dėžutę, gavėjo adresas turi būti tikslus, nurodant ne tik namo, bet ir buto numerį, ir kt. Pažymėtina, kad teikėja

<sup>2</sup> Angl. „address of the addressee was not correct/insufficient“.

<sup>3</sup> Vok. „Deutsche Post DHL. Auslieferungsvermerk. <...> Der Empfänger war nicht zu ermitteln: Name nicht auf Klingel/Briefkasten. Adressprüfung veranlassen.“

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

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

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

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 2021 m. balandžio 19 d. kvitas Nr. 64275 ir 2021 m. gegužės 17 d. kvitas Nr. 120746.

<sup>9</sup> <https://www.post.lt/siuntu-sekimas>, 2021 m. gegužės 21 d.

nepateikė šiuos jos teiginius pagrindžiančių įrodymų (pvz. susirašinėjimo su Vokietijos pašto tarnyba, Vokietijos pašto tarnybos veiklą reglamentuojančių teisės aktų ar vidinių pašto paslaugos teikimo tvarką nustatančių nuostatų). Be to, kaip patvirtina Siuntos Nr. 4 grąžinimo aplinkybės, gavėjos adresas (šiuo atveju (duomenys neskelbtini)) nelaikytinas netikslu.

Pastebėtina, kad tarptautiniai teisės aktai, reglamentuojantys paskirtųjų operatorių<sup>10</sup> atsakomybę, numato pareigą nurodyti grąžinamojo pašto siuntinio grąžinimo priežastį. Pašto konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 1.7 papunktis numato, kad „*Visos nuostatos, susijusios su paskirtųjų operatorių atsakomybe, yra griežtos, privalomos ir baigtinės. Paskirtieji operatoriai jokiū būdu neprisiima didesnės atsakomybės, net ir didelio apsirikimo (didelės klaidos) atveju, nei nustatyta šioje Konvencijoje ir reglamentuose*“. Faktas, kad šalys susitarė dėl civilinių teisinių santykių, t. y. atlygintinos pašto paslaugos teikimo, kurių viena šalis yra pelno siekiantis ūkio subjektas, verslininkas, teikiantis šią paslaugą vartotojui, t. y. vartotojai, įpareigoja verslininką laikytis nusistovėjusios praktikos ir pašto paslaugos teikimui taikomų standartų. Todėl konstatuotina, aiškinantis Siuntos Nr. 1 grąžinimo aplinkybes ir taikytinas teisės normas, svarbu išsiaiškinti, ar tinkamai nurodyta Siuntos Nr. 1 grąžinimo vartotojai priežastis.

Pažymėtina, kad 2021 m. gegužės 7 d. Vokietijos pašto tarnybos teikėjai pateiktas atsakymas, jog gavėjos adresas neteisingas/netikslus ir ant grąžintos Siuntos Nr. 1 Vokietijos pašto tarnybos nurodyta aplinkybė, jog ant pašto dėžutės/skambučio nėra gavėjos vardo, nesutampa, taip pat, kaip minėta, tiek Siuntos Nr. 2 ir Siuntos Nr. 3 pristatymas gavėjai, tiek Siuntos Nr. 4 grąžinimo vartotojai aplinkybės nepatvirtina Vokietijos pašto tarnybos pateiktų paaiškinimų/nurodytos informacijos.

Pažymėtina, kad vadovaujantis CK 6.717 straipsnio 3 dalimi, teikėja turi teisę pašto paslaugų teikimui pasitelkti trečiuosius asmenis. Aplinkybė, kad teikėja pasitelkė Vokietijos pašto tarnybą tam, kad vartotojos siūsta Siunta Nr. 1 pasiektų gavėją Vokietijoje, nepakeičia pašto paslaugos teikimo teisinio santykio, susiklosčiusio tarp vartotojos ir teikėjos, šalių, todėl už tinkamą pašto paslaugos teikimą prieš siuntėją, taip, kaip jis apibrėžtas Pašto įstatymo 3 straipsnio 19 dalyje, išlieka atsakinga teikėja (o ne pasitelktas trečiasis asmuo), kuri įsipareigojo siuntėjui (vartotojai) jo pateiktą pašto siuntinį įteikti nurodytam gavėjui. Pažymėtina, kad siuntėjas turi reikalavimo teisę teikėjai atlyginti žalą ir siuntėjui įrodžius žalos pagrįstumą teikėjai kyla pareiga šią žalą atlyginti.

Remiantis tuo, kas išdėstyta anksčiau, pripažintina, kad Siunta Nr. 1 buvo grąžinta nenurodžius grąžinimo priežasties Siuntinių reglamento RC 144 straipsnio 5 dalies prasme, todėl vartotoja turi teisę reikalauti iš teikėjos atlyginti Siuntos Nr. 1 siuntimo ir grąžinimo išlaidas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta anksčiau, vartotojos prašymas tenkintinas.

3. T e n k i n u vartotojos D. M. 2021 m. rugpjūčio 18 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 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

<sup>10</sup> Paskirtasis operatorius – vyriausybiniis arba nevyriausybiniis subjektas, šalies narės oficialiai paskirtas pašto paslaugoms teikti ir susijusiems įsipareigojimams, atsiradusiems pagal Pasaulinės pašto sąjungos aktus, jos teritorijoje vykdyti (Pašto konvencijos 1 straipsnio 1 dalies 1.9 papunktis).