



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBOS NARYS**

**SPRENDIMAS
DĖL E. V. 2022 M. GEGUŽĖS 20 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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo E. V. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2022 m. gegužės 20 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos Omniva LT, UAB (Savanorių pr. 363, 51480 Kaunas, įmonės kodas 300087912) (toliau – teikėja) 2022 m. birželio 7 d. raštą (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

N u s t a č i a u, kad:

(1) Vartotojas prašyme nurodo, jog siųsdamas pašto siuntą (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta), ją supakavo taip, kad vidinėse dėžėse visi daiktai buvo atskirai įvynioti į burbulinę plėvelę (siuntos turinio paviršius nelietė siuntos pakuotės paviršiaus) ir tokiu būdu siuntos dalys buvo atskirtos viena nuo kitos, „užpildomoji medžiaga buvo naudota: burbulinė plėvelė, oro kapsulės, standžios, bet pakankamai minkšto plastiko dėžutės“. Vartotojas nurodo neturintis nuotraukų, įrodančių tinkamą siuntos įpakavimą, tačiau teigia siuntą supakavęs teisingai, o paslauga „*Atsargiai*“, pasak vartotojo, nėra privaloma. Vartotojas nurodo niekur neradęs informacijos, kad siunčiant elektronikos prietaisus, juos privaloma „*specialiai žymėti*“. Vartotojas teigia, kad teikėja jam nurodė, jog „*trapūs ir kiti lengvai pažeidžiami siuntiniai (taip pat elektronikos prietaisai)*“ turi būti supakuoti taip, kad neliestų vidinio pakuotės paviršiaus, pašto siuntos pakuotė turi būti pakankamai didelė, kad apgaubtų pašto siuntos turinį bei užpildomąją medžiagą (pvz., burbulinę plėvelę, gofruotą kartoną, kamšalus ir t. t.), be kita ko, tokioms pašto siuntoms turi būti užsakyta papildoma paslauga „*Atsargiai*“, užtikrinanti rankinį pašto siuntų rūšiavimą, o nesant šios paslaugos, teikėja „*neprisiima atsakomybės dėl specialaus elgesio su siuntomis*“. Teikėja vartotojui tai pat atkreipė dėmesį, kad papildoma paslauga „*Atsargiai*“ nepakeičia tinkamo pašto siuntos įpakavimo nebuvimo. Vartotojas teigia niekur neradęs informacijos, kad paslauga „*Atsargiai*“ turi būti užsakyta. Vartotojas nurodo, kad „*informaciniame blokyje parašyta „Atminkite! Siųsdami siuntas su lengvai dūžtančiais daiktais, galite užsakyti papildomą paslaugą „ATSARGIAI“, kas, kaip nurodo vartotojas, reiškia, kad vartotojas tokią paslaugą gali užsisakyti, bet neprivalo. „Xbox“ (toliau – siuntos turinys), pasak vartotojo, nėra trapus ar lengvai dūžtantis daiktas, specialaus elgesio su juo nereikia. Vartotojas taip pat nurodo, kad registruojant siuntą prie paštomato galimybės užsakyti paslaugos „*Atsargiai*“ nėra, ir jeigu „*paslauga privaloma elektronikai, būtent toks pranešimas ir turėtų būti rodomas paštomato ekrane*“.*

(2) Vartotojas 2022 m. birželio 7 d. papildomai el. paštu Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) nurodė: „*Norėčiau dar papildyti savo ginčą eksperimentinio siuntimo vaizdo medžiaga: paprašiau, kad pažįstamas man atsiųstų identišką (bet neveikiantį) xbox pačioje prasčiausioje pakuotėje: tiesiog maišelyje. Daiktas kelionę atlaikė be sulaužymų, ir tai manau*

yra įrodymas jis nėra nei trapus, nei lengvai pažeidžiamas Xbox turi būti itin prastai transportuojamas, kad patirtų tokį sulaužymą, kokį patyrė. Mano vaizdo medžiaga (duomenys neskelbtini)“ (toliau – papildoma informacija Nr. 1). Be kita ko, vartotojas 2022 m. birželio 17 d. el. paštu Tarnybai taip pat nurodė: „*Taip gavosi, kad dar vieną gavau, nusipirkau pagal skelbimą iš nepažįstamo žmogaus ir šį kart neprašiau, kad blogai pakuotų, tačiau pakavimas taip pat nėra labai geras. Siūsta LP express, video matosi, kad ant xbox viršaus net buvo padėtas pultas, apačioje išvis jokio užpildo nebuvo ir nieko vistiek nenuitiko, nes Xbox nėra trapus kaip teigia omniva. Norint sulaužyti šį xbox taip kaip nutiko su mano siunta, ji turėjo būti itin netinkamai eksploatuota. Omniva turėtų pateikti tiek turimą vaizdo medžiagą apie siuntą, tiek paaiškinimą, kaip tai įvyko, nes sulaužyti xbox siunčiant yra labai sudėtinga ir paslauga "atsargiai" čia niekuo dėta* (duomenys neskelbtini)“ (toliau – papildoma informacija Nr. 2).

(3) Vartotojas prašo atlyginti 40,00 Eur žalą už sugadintą siuntos turinį.

(4) Teikėja raštu informavo Tarnybą, jog žalos už siuntą vartotojui nekompensavo todėl, kad siuntoje, kurioje buvo siūstas elektronikos prietaisas, nebuvo užsakyta papildoma paslauga „*Atsargiai*“. Teikėja nurodė, kad vadovavosi Siuntų pakavimo taisyklių (toliau – Pakavimo taisyklės) 6.1 papunkčiu, nustatančiu reikalavimus „*Trapių ir kitų lengvai pažeidžiamų siuntinių (taip pat elektronikos prietaisų)*“ supakavimui. Teikėja, be kita ko, pažymėjo, kad pristatyta siunta neturėjo jokių mechaninių pažeidimų, o tai taip pat turėjo įtaką sprendimo nekompensuoti žalos už siuntą priėmimui.

K o n s t a t u o j u, kad:

(5) 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. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad 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.

(6) Iš prašymo turinio nustatyta, jog vartotojas reikalauja įpareigoti teikėją atlyginti patirtus nuostolius dėl sugadinto siuntos turinio – 40,00 Eur.

(7) 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. <...>.*“

(8) Pašto įstatyme yra įtvirtinti atvejai, kuomet pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina. Visų pirma, be kitų numatytų atvejų, Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 3 punkte reglamentuota, kad pašto paslaugos teikėjai neatsako ir žalos neatlygina, jeigu „*žala atsirado dėl siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė pašto paslaugos teikėjo reikalavimus dėl daiktų pakuotės ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių*“. Atvejai, kuomet teikėja neatsako (žalos neatlygina),

nustatyti ir UAB „Omniva LT“ standartinių paštomatų paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos), kurios viešai skelbiamos teikėjos interneto svetainėje¹, 11.13 papunktyje, tarp kurių vienas iš atvejų, kai teikėja neatsako yra „*Jeį siunta nėra supakuota, bei paženklinta etiketėmis pagal reikalavimus ir papildoma paslauga „Atsargiai“ nenaudojama trapiems ir lengvai pažeidžiamiems daiktams (pvz., stiklui, keramikai, elektroniniams prietaisams ir pan.)*“ (Sąlygų 11.13.9 papunktis).

(9) Kaip jau buvo minėta, teikėja sprendimą nekompensuoti vartotojui patirtą žalą už apgadintą siuntos turinį priėmė vadovaudamasi Pakavimo taisyklių 6.1 papunkčiu, nustatančiu kaip turi būti supakuoti „*Trapūs ir kiti lengvai pažeidžiami siuntiniai (taip pat elektronikos prietaisai)*“. Vartotojas nesutinka, kad siunčiant elektronikos prietaisus yra būtinas specialus žymėjimas „Atsargiai“, ir teigia niekur neradęs nurodant, kad tokia paslauga „Atsargiai“ turi būti užsakyta, priešingai, vartotojas teigia, kad tokia paslauga „yra pasirinktina“, o registruojant siuntą prie paštomato galimybės užsakyti šios paslaugos nėra, ir jeigu „paslauga privaloma elektronikai, būtent toks pranešimas ir turėtų būti rodomas paštomato ekrane“.

(10) Tarnyba pažymi, kad siunčiant pašto siuntas turi būti laikomasi teikėjos nustatytų reikalavimų pašto siuntų pakuotėms. Pakavimo taisyklės, kurių tikslas bei paskirtis pagal Pakavimo taisyklių 1 punktą, – reglamentuoti tinkamą pašto siuntų pakavimą, perduodant pašto siuntas teikėjai transportavimui, yra skelbiamos viešai teikėjos interneto svetainėje². Pakavimo taisyklių 6.1 papunktyje (Pakavimo taisyklių 6 dalis reglamentuoja specialias pakavimo sąlygas) nurodyta, kad „*Trapūs ir kiti lengvai pažeidžiami siuntiniai (taip pat elektronikos prietaisai): Turi būti supakuoti taip, kad neliestų vidinio pakuotės paviršiaus. • Norint išvengti galimų pažeidimų gabenimo metu, siuntinio pakuotė turi būti pakankamai didelė, kad apgaubtų siuntos turinį bei užpildomą medžiagą (pvz., burbulinę plėvelę, gofruotą kartoną, kamšalus, pakavimo kartoną, popierių, granules ir t.t.). • Šiems siuntiniams turi būti užsakyta papildoma paslauga „Atsargiai“, ši informacija turi matytis ant siuntinio pakuotės. Papildomos paslaugos naudojimas garantuoja rankinį siuntų rūšiavimą. • Omniva neprisiima atsakomybės dėl specialaus elgesio su siuntomis, jei paslauga „Atsargiai“ nėra užsakyta. • Papildoma paslauga „Atsargiai“ nepakeičia tinkamo įpakavimo nebuvimo*“. Atkreiptinas dėmesys, kad iš ginčo medžiagos matyti, jog nėra ginčo dėl to, kad siuntoje buvo siūstas elektronikos prietaisas, taip pat nėra ginčo ir dėl to, kad paslauga „Atsargiai“ nebuvo užsakyta. Kaip matyti iš Pakavimo taisyklių 6.1 papunkčio, „*Trapiems ir kitiems lengvai pažeidžiamiems siuntiniams (taip pat elektronikos prietaisams)*“, yra taikomi specialūs pakavimo reikalavimai, tarp jų, ir reikalavimas užsakyti papildomą paslaugą „Atsargiai“. Be kita ko, minėtame papunktyje nurodyta, kad teikėja neprisiima atsakomybės dėl specialaus elgesio su pašto siuntomis, jeigu paslauga „Atsargiai“ nėra užsakyta.

(11) Pakavimo taisyklių 4.5 papunktyje nurodyta, kad „*Jeigu siuntinyje yra draudžiamų daiktų arba nesilaikoma pakavimo ir / arba specialaus žymėjimo taisyklių, Siuntėjas bus atsakingas net ir tuo atveju, jei Omniva priėmė siuntinį siuntimui*“, o 5.1 papunktis nustato, kad „*Už tinkamos pakuotės savo siunčiamoms siuntoms parinkimą atsako Siuntėjas. Pakavimas turi būti tvirtas ir turi atitikti transportavimo būdą bei trukmę*“. Be to, Sąlygų 8.1 papunktyje nurodyta, kad „*Paštomatų paslaugos siuntos pakuotę pasirenka Siuntėjas. Siuntų pakavimo instrukcija pateikta Vežėjo internetinėje svetainėje*“. Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, konstatuotina, kad kylančios pasekmės dėl netinkamai pristatymui paruoštos pašto siuntos (tarp jų ir specialaus žymėjimo nesilaikymas) tenka siuntėjui, šiuo atveju vartotojui.

(12) Vartotojas, be kita ko, teigia, kad „*siuntą supakavo taip, kad vidinėse dėžėse visi daiktai buvo atskirai įvynioti į burbulinę plėvelę (siuntos turinio paviršius nelietė siuntos pakuotės paviršiaus)*, ir tokiu būdu siuntos dalys buvo atskirtos viena nuo kitos, „*užpildomoji medžiaga buvo naudota: burbulinė plėvelė, oro kapsulės, standžios bet pakankamai minkšto plastiko dėžutės*“, t .y.

¹ <https://www.omniva.lt/public/files/failid/salygos-siunta-pastomas-lit-lt-en-new.pdf>.

² <https://www.omniva.lt/public/files/failid/Siuntu%20pakavimo%20taisykles.pdf>.

vardotojas teigia siuntą supakavęs tinkamai, tačiau pats vardotojas prašyme patvirtina, kad neturi nuotraukų, įrodančių tinkamą siuntos įpakavimą. Vardotojas jokių įrodymų, kad siunta buvo įpakuota tinkamai, pagal Pakavimo taisyklių reikalavimus, tarp jų ir reikalavimus, nustatytus Pakavimo taisyklių 6.1 papunktyje, nepateikė, todėl Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad vardotojas siuntą, kurioje buvo siunčiamas elektronikos prietaisas, supakavo tinkamai.

(10) Be kita ko, kaip jau buvo minėta, vardotojas Tarnybai el. paštu pateikė papildomą informaciją Nr. 1 ir papildomą informaciją Nr. 2., nurodydamas, kad buvo siųstos pašto siuntos, su analogišku turiniu, kaip siunta, ir pašto siuntų turinys nebuvo apgadintas. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad ginčo dalykas yra siunta (žalos atlyginimas dėl apgadinto siuntos turinio) ir Tarnyba vertina aplinkybes, susijusias siunta, ir nevertina kitų pašto siuntų, kurios nėra ginčo dalykas ir kurių siuntimo aplinkybės Tarnybai nėra žinomos, siuntimo aplinkybių.

(11) Tarnyba, atsižvelgdama į aukščiau išdėstytą, įvertinusi ginčo nagrinėjimui pateiktų dokumentų ir aplinkybių visetą, daro išvadą, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, kad siunta buvo supakuota pagal Pakavimo taisyklių reikalavimus, nustatytus elektronikos prietaisams, ir kad siuntai buvo užsakyta paslauga „*Atsargiai*“, todėl vadovaujantis Sąlygų 11.13.9 papunkčiu, Pakavimo taisyklių 6.1 papunkčiu, taip pat Sąlygų 8.1 papunkčio ir Pakavimo taisyklių 4.5 ir 5.5 papunkčio nuostatomis dėl pašto siuntos paruošimo siuntimui atsakomybės, tenkančios vardotojui, ir iš to kylančių pasekmių, Tarnyba konstatuoja, kad nėra pagrindo atlyginti vardotojo patirtą žalą dėl apgadinto siuntos turinio, todėl vardotojo prašymas yra netenkintinas.

N e t e n k i n u vardotojo E. V. 2022 m. gegužės 20 d. prašymo nagrinėti ginčą.

Ginčo šalys per 30 kalendorinių 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.

Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus aukščiau nurodytam terminui. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Tarybos narys

Vygantas Vaitkus