



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL D. G. 2022 M. SAUSIO 5 D. PRAŠYMO**

Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 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 D. G. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2022 m. sausio 5 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir UAB „DPD Lietuva“ (Liepkalnio g. 180, 02121 Vilnius, įmonės kodas 111639299) (toliau – teikėja) 2022 m. sausio 18 d. raštą (toliau – raštas):

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas prašyme nurodė, jog 2021 m. lapkričio 25 d. užpildė pašto siuntos formą teikėjos interneto svetainėje ir paruošė išsiuntimui XL dydžio pašto siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta) į Lenkiją. Vartotojas nurodė, jog teikėjos savitarnos svetainėje suvedė visus siuntėjo, gavėjo, Siuntos duomenis, vartotojo teigimu, jokių papildomų paslaugų, pvz. pašto siuntos draudimo, įsigyti nebuvo siūloma. Vartotojo teigimu, sekančią dieną kurjeris paėmė Siuntą, kurioje buvo automobilio kėbulo dalys, Siunta, vartotojo teigimu, didelė, apie 1,5 m ilgio ir 0,5-1 m aukščio, Siuntos vertė 383,93 Eur. Vartotojo teigimu, teikėjos savitarnos svetainėje buvo nurodyta, jog Siunta į Lenkiją turėjo būti pristatyta per 1-2 darbo dienas.

Vartotojas informavo, jog 2021 m. gruodžio 1 d. pastebėjo, kad Siunta vis dar nėra pristatyta, todėl kreipėsi el. laišku į teikėją, o 2021 m. gruodžio 3 d. gavo atsakymą, kad laukiama kitų darbuotojų patikslinimo ir kai tik bus atsakymas, informuos vartotoją. Vartotojas nurodė, kad 2021 m. gruodžio 6 d. gavo atsakymą, kad Siunta vėluoja ir bus pristatyta kaip įmanoma greičiau, o 2021 m. gruodžio 14, 15 d. teikėjos darbuotojai užtikrino, kad Siunta bus kuo greičiau išvežta pristatymui. Vartotojas nurodė, kad 2021 m. gruodžio 28 d. teikėja informavo, kad Siunta prarasta ir pasiūlė užpildyti pretenziją. Vartotojo teigimu, pagal Siuntos sekimo numerį matoma, kad oficiali Siuntos paieška buvo pradėta tik 2021 m. gruodžio 24 d. Pasak vartotojo, beveik mėnesį laiko vartotojas veltui susirašinėjo, domėjosi ir ieškojo Siuntos, tačiau niekas šios situacijos rimtai nevertino ir Siuntos neieškojo, ko pasėkoje, ji dingo.

Vartotojas informavo, kad teikėja išnagrinėjusi pretenziją ir remdamasis SDR tarifais sutiko kompensuoti 85,74 Eur, tačiau vartotojas reikalauja kompensuoti visą Siuntos vertę – 383,93 Eur. Vartotojas reikalavimą kompensuoti visą Siuntos vertę motyvuoja tuo, kad:

1. teikėja nereagavo į vartotojo užklausimus ir, vartotojo manymu, nevykdė tinkamos Siuntos paieškos laiku. Vartotojas teigia, kad į teikėją dėl nepristatytos Siuntos kreipėsi labai anksti, tačiau oficiali Siuntos paieška pradėta tik po beveik mėnesio laiko. Vartotojas mano, kad laiku ir tinkamai sureagavus, komunikuojant su kitais darbuotojais, šios situacijos būtų išvengta ir Siunta nebūtų dingusi/būtų surasta;

2. teikėja yra atsakinga už jos atsakomybei perleistą turtą, ir šiais, technologijų laikais, vartotojo manymu, visiškai jokios informacijos apie pašto siuntą neturėjimas, nesikeitimas informacija su kitais padaliniais, yra netoleruotinas ir mažų mažiausiai neatsakingas. Vartotojas nurodo, jog per visą komunikacijos laikotarpį teikėja nepateikė absoliučiai jokios informacijos apie

Siuntą, jos vietą, taip pat nepateikė jokių konkrečių informacijos gavimo, Siuntos pristatymo terminų, o Siuntą pristatyti teikėja buvo įsipareigojusi per 1-2 darbo dienas.

3. teikėja, registruojant Siuntą savitarnos svetainėje [www.esiunta.dpd.lt](http://www.esiunta.dpd.lt), nepateikia jokios informacijos dėl vertingų pašto siuntų, jų kompensavimo praradimo atveju, papildomų draudimo paslaugų ir pan. Vartotojo manymu, vartotojas turi būti apie tai informuotas, kad galėtų tinkamai įvertinti rizikas, arba atsisakyti siųsti pašto siuntą.

Vartotojas 2022 m. sausio 10 d. el. paštu Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) patikslino, jog tiksliai Siuntos vertė – 383,93 Eur, Siuntos siuntimo išlaidos – 34,49 Eur<sup>1</sup>, teikėja vartotojui kompensavo 85,74 Eur ir siuntimo išlaidas. Vartotojas reikalauja kompensuoti likusią Siuntos vertę – 298,19 Eur (383,93 Eur – 85,74 Eur).

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad 2021 m. lapkričio 25 d., 20 val. 14 min. duomenys apie Siuntos užsakymą perduoti teikėjai, 2021 m. lapkričio 26 d., 13 val. 57 min. vartotojas į sistemą perdavė Siuntą, tą pačią dieną, t. y. 2021 m. lapkričio 26 d., Siunta atvežta į Kauno pašto siuntų paskirstymo terminalą, kuriame išrūšiuota ir nukreipta į paskirties terminalą Lenkijoje. Kaip nurodė teikėja, 2021 m. gruodžio 8 d. Siuntos sekimas nutrūksta. Teikėja informavo, kad 2021 m. gruodžio 15 d. vartotojas pateikė oficialią pretenziją, 2021 m. gruodžio 29 d. po atlikto vidinio tyrimo, vartotojas raštu informuotas, kad oficialiai pateikta pretenzija yra tenkinama, žala bus atlyginama, o kompensacija bus apskaičiuota vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pašto konvencijos (toliau – Konvencija) bei Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamento (toliau – Siuntinių reglamentas) nuostatomis. Teikėja nurodė, kad 2021 m. gruodžio 30 d. į vartotojo pretenzijos formoje nurodytą atsiskaitomąją banko sąskaitą pervesta 118,23 Eur (85,74 Eur + 32,49 Eur) suma.

Teikėja atkreipė dėmesį, jog kompensacija vartotojui išmokėta vadovaujantis teikėjos interneto svetainėje [www.dpd.lt](http://www.dpd.lt) viešai skelbiamų DPD Lietuva siuntų pristatymo taisyklių<sup>2</sup> (toliau – Taisyklės) 12.1.1 papunkčio nuostatomis, o apskaičiuota vadovaujantis Konvencijos (23 straipsnio 1.5 papunkčio) bei Pašto siuntinių reglamento (154 straipsnio 3.1 papunkčio) nuostatomis. Teikėjos teigimu, kadangi vartotojui buvo išmokėta maksimali kompensacija pagal minėtų teisės aktų nuostatas, 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 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 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 paaiškinimų matyti, kad ginčas tarp šalių yra kilęs dėl 298,19 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*

<sup>1</sup> Iš pateiktų duomenų matyti, kad Siuntos siuntimo išlaidos – 32,49 Eur.

<sup>2</sup> <https://www.dpd.com/lt/lt/pagalba/siuntu-pristatymo-taisykles/>.

pretenziją dėl žalos atlyginimo už dingusią pašto siuntą, dingusius, trūkstamus ar apgadintus siūstus 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 teikėjui<sup>3</sup>. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja nėra universaliosios pašto paslaugos teikėja, teikėja neprivalo 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). Pažymėtina, jog Taisyklių 1.2 papunktis numato, kad „Taisyklės taikomos asmenims, besinaudojantiems UAB „DPD Lietuva“ teikiamomis paslaugomis. Paslaugų užsakovai privalo susipažinti su šiomis Taisyklėmis iki užsakymo pateikimo siuntos pristatymui arba sutarties pasirašymo“. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, jog su nuostata, numatančia, jog žalą lygią siuntimo išlaidoms ir įvertinimo sumai teikėja atlygina tik įvertintosios pašto siuntos dingimo atveju, turėjo būti susipažinta iki Siuntos pristatymo užsakymo pateikimo. Be kita ko, pagal teikėjos interneto svetainėje pateikiamus duomenis nustatyta, kad pateikiant užsakymą paslaugų užsakovas turi išreikšti savo valią pažymėdamas varnelę, jog sutinka su Taisyklėmis.

Kaip matyti iš ginčo medžiagos, vartotojas teikėjai pateikė siūsti Siuntą į Lenkiją. 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) matyti, kad Siuntoje buvo siūstos automobilio detalės (automobilio kėbulo dalys). 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 išsiūsta Siunta laikytina pašto siuntiniu. Pažymėtina, kad ginčo nagrinėjimo atveju Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, kad vartotojas į Lenkiją siuntė įvertintą 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 12.1.1 papunktį, žala dėl vartotojo siūstos 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

<sup>3</sup> Vadovaujantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 23 dalimi „Universaliosios pašto paslaugos teikėjas - pašto paslaugos teikėjas, Lietuvos Respublikos Vyriausybės (toliau – Vyriausybė) įpareigotas teikti universaliąją pašto paslaugą Lietuvos Respublikos teritorijoje“. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliąją pašto paslaugą“, universaliosios pašto paslaugos teikėjas (paskirtasis operatorius) yra akcinė bendrovė Lietuvos paštas.

*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.*“

Teikėja vartotojui kompensavo dalį vartotojo nurodytos patirtos žalos – 118,23 Eur, kuri, remiantis teikėjos pateikta informacija, buvo apskaičiuota taip:  $(40 \times 1,39804 \text{ USD}^4) + (4,50 \times 6,5 \text{ kg}^5 \times 1,39804 \text{ USD}) = 55,92 \text{ USD} + 40,89 \text{ USD} = 96,81 \text{ USD}$  arba 85,74<sup>6</sup> Eur, pridėjus Siuntos siuntimo išlaidas (32,49 Eur) = 118,23 Eur. Taigi, žalos atlyginimą teikėja vartotojui apskaičiavo vadovaudamasi Taisyklių 12.1.1 papunkčiu ir atitinkamai Konvencija bei Pašto siuntinių reglamentu, kaip ir buvo numatyta teikėjos Taisyklių 12.1.1 papunktyje. Pašto įstatymo 12 straipsnio 5 dalies 1 papunktyje<sup>7</sup> numatyta, jog jeigu dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės dingsta pašto siunta, pašto paslaugos teikėjas atlygina sumą, kuri lygi dviguboms siuntimo išlaidoms, taigi, vadovaujantis Pašto įstatymo nuostatomis, vartotojui priklausanti kompensacijos suma būtų – 64,98 Eur (32,49 Eur x 2). Atsižvelgiant į tai, kad teikėjos apskaičiuotas atlygintinas žalos dydis yra palankesnis vartotojui nei numatytas Pašto įstatyme, teikėja, apskaičiuodama atlygintinos žalos dydį, pagrįstai vadovavosi Taisyklių 12.1.1 papunkčiu bei nesant įrodymų, kad vartotojas siuntė įvertintąjį siuntinį, pagrįstai nesirėmė Taisyklių 12.1.4 papunkčiu. Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, Tarnyba konstatuoja, kad teikėja žalos atlyginimą apskaičiavo tinkamai, todėl vartotojo prašymas įpareigoti teikėją atlyginti likusią 298,19 Eur Siuntos vertę yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo D. G. 2022 m. sausio 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.

<sup>4</sup> Tarptautinio valiutos fondo paskelbtas SDR ir USD santykis pašto siuntos priėmimo vežti dieną, t. y. 2021 m. lapkričio 26 d.

<sup>5</sup> Faktinis siuntos svoris – 6,5 kg.

<sup>6</sup> Lietuvos banko paskelbtas EUR ir USD santykis Siuntos priėmimo pristatymui dieną yra 1 Eur = 1,1291 USD.

<sup>7</sup> „Jeigu dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės dingsta ar buvo sugadintos pašto siuntos, jose trūksta daiktų (prekių) ar daiktai (prekės) apgadinti, jis atlygina už dingusią registruotąją pašto siuntą, taip pat už dalį dingusių ar apgadintų daiktų (prekių) ar sugadintus visus daiktus (prekes) – suma, kuri lygi dviguboms siuntimo išlaidoms;“.