



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBOS NARYS**

**SPRENDIMAS
DĖL T. S. 2022 M. BIRŽELIO 30 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 T. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2022 m. birželio 30 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2022 m. liepos 12 d. raštą Nr. 3-2022-03120 (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

N u s t a č i a u, kad:

(1) Vartotojas prašyme nurodo, kad 2022 m. balandžio 6 d. teikėjai perdavė pašto siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta), kuri turėjo būti išsiųsta į Slovakiją. Siunta, pasak vartotojo, 2022 m. balandžio 7 d. buvo išsiųsta ir nuo to laiko siuntos sekimo informacija nutrūko. Vartotojas 2022 m. balandžio 21 d. kreipėsi į teikėją dėl siuntos paieškos ir 2022 m. balandžio 26 d. gavo iš teikėjos atsakymą, kad siunta prarasta. Vartotojas teigia, kad siuntos vertė 715,38 Eur, o siuntos siuntimo išlaidos 7,50 Eur, tačiau teikėja, pasak vartotojo, pasiūlė 42,50 Eur kompensaciją, kas, kaip teigia vartotojas, visiškai neatitinka jo patirtų nuostolių. 2022 m. balandžio 27 d. vartotojas informavo teikėją, kad nesutinka su siūlomu kompensacijos dydžiu ir reikalauja padengti pilną patirtų nuostolių sumą, tačiau teikėja atsisako pilnai padengti vartotojo patirtus nuostolius. 2022 m. balandžio 27 d. vartotojas kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kuri vartotojo skundą perdavė Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – RRT), iš kurios, pasak vartotojo, buvo gautas atsakymas, kad vartotojo skundas nebus tenkinamas, nes norint, kad nuostoliai būtų padengti pilnai, siunta turėjo būti įvertinta. 2022 m. birželio 23 d. vartotojas vėl turėjo siųsti pašto siuntą į Slovakiją, bet, pasak vartotojo, paaiškėjo, kad pašto siuntas siunčiant į Slovakiją, nėra galimybės jų įvertinti, todėl vartotojas pageidauja, kad teikėja pilnai atlygintų dingusios siuntos vertę.

(2) Vartotojas prašo įpareigoti teikėją kompensuoti vartotojui visą dingusios siuntos vertę, t. y. 715,38 Eur.

(3) Teikėja raštu informavo RRT, kad teikėjos atsakomybės nustatymo ir žalos atlyginimo principai yra įtvirtinti Pašto įstatyme ir tarptautinės teisės aktuose – Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinėje pašto konvencijoje (toliau – Pašto konvencija) bei ją detalizuojančiuose Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamente (toliau – Pašto korespondencijos reglamentas) ir Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamente (toliau – Pašto siuntinių reglamentas). Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, jog žala dėl universaliosios pašto paslaugos teikėjo prarastų ar sugadintų tarptautinių pašto siuntų atlyginama Pašto korespondencijos reglamento ir Pašto siuntinių reglamento nuostatomis. Pasaulinės pašto konvencijos 23 straipsnio 2.1 papunktyje nustatyta, kad registruotosios korespondencijos siuntos praradimo atveju siuntėjas turi teisę į Pašto korespondencijos reglamente nustatyto dydžio kompensaciją, o tuo atveju, kai siuntėjo patirta žala

mažesnė už numatytąją Pašto korespondencijos reglamente, teikėja išmoka pašto siuntos vertės sumą. Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad žalos atlyginimo dydis už prarastą registruotąją korespondencijos siuntą yra 30 SDR (pagal pašto siuntų pateikimo siūsti dieną galiojusį tarptautinio valiutos fondo nustatytą SDR ir euro santykį), prie šio dydžio pridėjus sumokėto siuntimo mokesčio sumą, išskyrus registravimo mokesį. Pasak teikėjos, remiantis Pasaulinės pašto konvencijos 23 straipsnio 4.1 papunkčiu, įvertintosios pašto siuntos praradimo, visiško išplėšimo ar visiško sugadinimo atveju siuntėjas turi teisę į kompensaciją, iš esmės lygią įvertinimo sumai SDR. Vartotojas, pasak teikėjos, 2022 m. balandžio 6 d. Avižienių pašte siuntą pasirinko siūsti kaip registruotąją korespondencijos siuntą, todėl jos praradimo atveju, atsižvelgiant į išdėstytą teisinį reglamentavimą, vartotojui buvo paskaičiuota 45,20 Eur dydžio kompensacija, kuri vartotojui 2022 m. gegužės 5 d. pervesta į vartotojo pateiktą atsiskaitomąją banko sąskaitą. Pašto siuntų sąvokos, kaip teigia teikėja, nurodytos teikėjos Pašto paslaugų teikimo taisyklėse (toliau – Taisyklės), kuriose nustatyta universaliosios pašto paslaugos ir pašto paslaugos teikimo pašto siuntų siuntėjams ir gavėjams tvarka. Taisyklės, laikantis teisės aktuose teikėjai nustatytų pareigų, bei informacija apie žalos atlyginimo sąlygas skelbiama viešai ir prieinama teikėjos interneto svetainėje bei visose pašto paslaugos teikimo vietose. Pašto siuntų priėmimą pašto skyriuose vykdančios teikėjos darbuotojai taip pat konsultuoja, paaiškina ir atsako į visus su pašto siuntų siuntimu susijusius klientų klausimus. Kiekvienas pašto paslaugos naudotojas, prieš pateikdamas teikėjai išsiūsti pašto siuntą, turi būti susipažinęs su Taisyklėmis. Pagal Taisyklių 5.2 papunktį, klientas pasirenka jam priimtina būdą pašto siuntos siuntimui, atsižvelgiant į savo poreikius bei Taisyklėse ir teikėjo interneto svetainėje www.lietuvospastas.lt pateikiama informacija. Taisyklių 5.4 papunktyje nurodyta, jog klientas yra atsakingas už parengtos pašto siuntos tiksliai pasirinktą pageidaujama įsigyti paslaugą bei siuntimo tipą. Prieš išsiunčiant pašto siuntą, klientams yra galimybė susipažinti su reikiama informacija bei įvertinti daikto (prekės) siuntimo galimybes. Papildomai patikrinus informaciją apie pašto siuntų siuntimą į Slovakiją, teikėja išsiaiškino, kad pašto siuntų įvertinimas, siunčiant pašto siuntas į Slovakiją, yra galimas, maksimali leistina pašto siuntos turinio įvertinimo suma – 837 SDR. Informacija apie šalis, į kurias siunčiant pašto korespondencijos siuntas galimas įvertinimas, taip pat įvertinimo sumos, pasak teikėjos, yra skelbiama viešai ir tokia informacija prieinama teikėjos interneto svetainėje. Teikėja nurodo, kad dėl teikėjos informacinės sistemos laikino veikimo sutrikimo, Avižienių pašte darbuotojai 2022 m. birželio mėn. informacinėje sistemoje nematė galimybės siūsti įvertintąsias pašto siuntas į Slovakiją. Šie trikdžiai, pasak teikėjos, yra pašalinti ir įvertintų pašto korespondencijos siuntų siuntimo galimybės į Slovakiją yra atnaujintos. Tačiau, kaip teigia teikėja, iš vartotojo dėstomų aplinkybių matyti, jog vartotojas siuntos, siūstos 2022 m. balandžio mėn., nepageidavo įvertinti ir dėl šios papildomos paslaugos siuntos atžvilgiu teikėjos nesiteiravo, taigi, teikėjos Avižienių pašte buvęs techninis informacinės sistemos sutrikimas nedarė įtakos vartotojo pasirinkimui bei apsisprendimui, vartotojas užsakė ir buvo siunčiama siunta be įvertinimo. Remdamasi aukščiau pateiktomis faktinėmis aplinkybėmis, teikėja nesutinka su vartotojo reikalavimu atlyginti 715,38 Eur dydžio žalą, kadangi vartotojas pats pasirinko, kaip siūsti siuntą bei prisiėmė atitinkamo laipsnio riziką dėl galimų nuostolių registruotosios korespondencijos pašto siuntos praradimo atveju.

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

(4) 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.

(5) Iš prašymo turinio nustatyta, jog vartotojas reikalauja įpareigoti teikėją kompensuoti už siuntą 715,38 Eur, t. y. kompensuoti visą siuntos vertę.

(6) Teikėja nurodė, kad vartotojui kompensavo 45,20 Eur sumą bei 2022 m. rugsėjo 15 d. el. paštu pateikė RRT tai įrodantį dokumentą – 2022 m. gegužės 5 d. Mokėjimo nurodymo (duomenys neskelbtini) patvirtinimo kopiją. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad ginčo dėl 45,20 Eur sumos nėra, todėl ginčas iš esmės nagrinėtinas dėl likusios 670,18 Eur sumos kompensavimo.

(7) RRT pažymi, kad 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 reglamentuoti 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 įtvirtinta, kad „<...> *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*“. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas nurodo, jog teikėjai pateikė siuntą išsiuntimui į Slovakiją 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 pateikta teikėjai siūsti siunta laikytina tarptautine pašto siunta. 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 vadovaujamosi ne tik Pašto įstatymu, bet ir Pašto konvencijos bei Pašto korespondencijos reglamento nuostatomis. Pašto konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 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 dalies 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. Minėto Pašto konvencijos 23 straipsnio 1.5 papunktyje reglamentuota, kad „*Sumokėtina kompensacijos suma negali viršyti tų sumų, kurios yra nurodytos Pašto korespondencijos reglamente <...>*“. To paties 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. Jei siuntėjo reikalaujama suma mažesnė už numatytąją Pašto korespondencijos reglamente, paskirtieji operatoriai gali išmokėti tą mažesnę sumą, ir šiuo pagrindu atgauti tą sumą iš kitų paskirtųjų operatorių, kurie gali būti su tuo susiję*“. Pašto korespondencijos reglamento RL 159 straipsnio 4 dalyje numatyta, kad „*Kompensacijos suma, numatyta Konvencijos 23 straipsnio 2 dalies 1 punkte, už registruotosios siuntos praradimą, visišką išplėšimą ar visišką sugadinimą yra 30 SDR <...>. Prie šių dydžių pridėjus sumokėtų mokesčių sumas, išskyrus registravimo mokesį, apskaičiuojama bendroji mokėtinos kompensacijos suma*“. Teikėja pripažino, kad siunta, kuri buvo siūsta kaip registruotoji

korespondencijos siunta, yra prarasta bei nurodė, kad atsižvelgiant į išdėstytą teisinį reglamentavimą, vartotojui buvo paskaičiuota 45,20 Eur dydžio kompensacija ir pervesta į vartotojo pateiktą atsiskaitomąją banko sąskaitą. Teikėja 2022 m. rugsėjo 15 d. el. paštu RRT patikslino, kad „pagal Konvencijos 23 straipsnio 2 dalies 1 punktą, registruotosios siuntos praradimo, visiško išplėšimo ar visiško sugadinimo atveju siuntėjas turi teisę į Pašto korespondencijos reglamente nustatyto dydžio kompensaciją, kuri yra lygi 30 SDR (pagal siuntų pateikimo siųsti dieną galiojusį tarptautinio valiutos fondo nustatytą SDR ir euro santykį), prie šio dydžio pridėjus sumokėto siuntimo mokesčio sumą, išskyrus registravimo mokesį. Vadovaujantis Bendrovės duomenų bazėje saugoma informacija, siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) siuntimo mokeskis 7,50 Eur, be registravimo - 5,15 Eur, SDR kursas siuntos pateikimo siųsti dieną - 1.256770 Eur. Atsižvelgiant į išdėstytą, pareiškėjui šiuo atveju buvo paskaičiuota 45,20 Eur dydžio <...> kompensacija“.

(8) Vartotojas nurodo, kad 2022 m. birželio 23 d. vėl turėjo siųsti pašto siuntą į Slovakiją, bet, pasak vartotojo, paaiškėjo, kad pašto siuntas siunčiant į Slovakiją, nėra galimybės jas įvertinti. Teikėja rašte nurodė, kad dėl teikėjos informacinės sistemos laikino veikimo sutrikimo, Avižienių pašte darbuotojai 2022 m. birželio mėn. (tuo metu, kai vartotojas norėjo siųsti naują pašto siuntą į Slovakiją) informacinėje sistemoje nematė galimybės siųsti įvertintą pašto siuntą į Slovakiją. Teikėja nurodė, kad įprastai įvertinimas siunčiant pašto siuntą į Slovakiją galimas, maksimali leistina pašto siuntos turinio įvertinimo suma - 837 SDR. Be kita ko, teikėja nurodė, kad šalių, į kurias siunčiant pašto korespondencijos siuntas galimas įvertinimas bei įvertinimo sumos, sąrašas yra skelbiamas viešai ir prieinamas teikėjos interneto svetainėje¹. RRT patikrino teikėjos interneto svetainėje viešai skelbiamą informaciją² dėl pašto siuntos įvertinimo galimybės siunčiant pašto siuntą į Slovakiją, ir nustatė, kad teikėjos viešai skelbiamoje informacijoje nurodyta, kad pašto siuntą siunčiant į Slovakiją yra galimybė ją įvertinti, o „Maksimali leistina siuntos turinio įvertinimo suma, SDR³“ yra 837. RRT konstatuoja, kad RRT nebuvo pateikta įrodymų, jog vartotojas siųsdamas siuntą, pageidavo ją įvertinti arba, kad vartotojui nebuvo suteikta galimybė įvertinti siuntą ją siunčiant, o teikėjos informacinės sistemos sutrikimas 2022 m. birželio mėn., t. y. tuo metu, kai vartotojas pageidavo siųsti naują pašto siuntą į Slovakiją ir teikėjos darbuotojai nematė galimybės įvertinti pašto siuntą siunčiant ją į Slovakiją, neturi įtakos ginčo objekto – siuntos atžvilgiu. Pagal Taisyklių⁴ (įsigaliojo nuo 2022 m. kovo 1 d.) 5.2 papunktį, „Klientas pasirenka jam priimtina būdą siuntimui atsižvelgiant į savo poreikius bei šiose Taisyklėse ir www.lietuvospastas.lt pateikiama informacija“, o pagal 5.4 papunktį, „Klientas yra atsakingas už parengtos siuntos: <...> tiksliai pasirinktą pageidaujama įsigyti paslaugą bei siuntimo tipą <...>“.

(9) RRT, atsižvelgdama į tai, kad teikėja išmokėjo vartotojui kompensaciją, atitinkančią aukščiau nurodytų teisės aktų reikalavimus, į tai, kad vartotojas yra atsakingas už siuntimo būdo pasirinkimą, o vartotojas nepateikė RRT įrodymų, kad jis siuntė įvertintą siuntą, konstatuoja, kad nėra teisinio pagrindo įpareigoti teikėją kompensuoti vartotojui likusią 670,18 Eur sumą už siuntą. Atsižvelgiant į tai, vartotojo reikalavimas įpareigoti teikėją kompensuoti visą sumą už siuntą, t. y. likusią 670,18 Eur sumą, laikytinas nepagrįstu, todėl netenkintinas.

N e t e n k i n u vartotojo T. S. 2022 m. birželio 30 d. prašymo nagrinėti ginčą.

¹ <https://www.post.lt/sites/default/files/Dokumentai/KORESPONDENCIJA.pdf>.

² Informacija atnaujinta 2021 m. spalio 19 d.

³ Viešai skelbiamoje informacijoje nurodyta, kad „SDR (angl. Special drawing rights) – specialiosios skolinimosi teisės. Oficialų SDR ir Euro santykį nustato ir viešai skelbia Tarptautinis valiutos fondas. Žalos atlyginimo atveju, kompensacijos dydis nustatomas, atsižvelgiant į pašto siuntos pateikimo siųsti dieną galiojusį SDR ir EURO santykį“.

⁴ Kurios skelbiamos viešai ir pagal kurių 1.1 papunktį, Taisyklės „taikomos pašto siuntų siuntėjams, kurie pašto siuntas pateikia universaliosios pašto paslaugos teikimo vietose, už paslaugas sumoka pateikiant siųsti pašto siuntas ir su jais nėra sudaryta rašytinė sutartis dėl atitinkamos pašto paslaugos, taip pat pašto siuntų gavėjams“.

Ginčo šalys per 30 kalendorinių dienų nuo RRT sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po RRT sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas RRT sprendimo apskundimu.

RRT 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