



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBOS NARYS**

**SPRENDIMAS
DĖL U. P. 2022 M. LIEPOS 23 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ NR. 1**

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 vartotojos U. P. (duomenys neskelbtini.) (toliau – vartotoja) 2022 m. liepos 23 d. prašymą nagrinėti ginčą Nr. 1 (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja) 2022 m. rugpjūčio 3 d. raštą Nr. 3-2022-03376 (toliau – raštas), 2022 m. spalio 6 d. el. laiškus ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

N u s t a č i a u, kad:

(1) Vartotoja prašyme nurodo, jog 2022 m. gegužės 16 d. teikėja informavo pašto siuntos gavėją, kad pašto siunta bus pristatyta į paštomatą per 2 darbo dienas, tačiau pašto siuntos gavėjui nesulaukus, vartotoja (pašto siuntos siuntėja) kreipėsi į teikėją. Kaip teigia vartotoja, teikėja informavo, jog pašto siunta yra dingusi, ir, kad vartotoja gali užpildyti pretenzijos formą dėl dingusios pašto siuntos. Vartotoja nurodo, kad 2022 m. birželio 16 d. gavo teikėjos atsakymą į pretenziją, kuris vartotojos „netenkina“, todėl vartotoja susisiekė su teikėja telefonu ir gavo dar vieną atsakymą, kuris yra visai kitoks, lyginant su pirmuoju teikėjos atsakymu. Vartotoja nurodo, jog po teikėjos atsakymų vartotoja nemato tolimesnio galimo kontakto ar bandymų draugiškai išspręsti problemą, nes teikėja nepriima jokios atsakomybės už dingusią pašto siuntą ir pateikia „nelogiškus“ argumentus ir sprendimo būdus – dėl žalos atlyginimo kreiptis į Australijos pašta. Vartotoja nurodo, kad pašto siunta dingo Lietuvoje, todėl tai yra teikėjos kaltė.

(2) Vartotoja reikalauja už prarastą pašto siuntą kompensuoti 250,00 Eur – 200,00 Eur pašto siuntos vertė ir 50,00 Eur pašto siuntos siuntimo išlaidos.

(3) Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – RRT), kad tarptautinė korespondencijos siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) 2022 m. kovo 24 d. atvyko į Lietuvą iš Australijos, siuntos gavėjui išsiųstas pranešimas dėl deklaravimo būdo pasirinkimo bei informacijos pateikimo siuntos deklaravimui. Kaip nurodė teikėja, 2022 m. balandžio 2 d., siuntos gavėjui pateikus informaciją, siunta pateikta deklaravimui. 2022 m. balandžio 2 d. Lietuvos Respublikos muitinė patvirtino siuntos dokumentus, išsiųstas pranešimas dėl apskaičiuotų mokesčių apmokėjimo. Teikėja nurodė, jog 2022 m. balandžio 2 d. mokesčiai apmokėti, siunta perduota pristatyti gavėjui, o 2022 m. birželio 10 d. gauta siuntos gavėjo pretenzija dėl negautos siuntos. Kaip nurodė teikėja, 2022 m. birželio 16 d., nepavykus nustatyti siuntos buvimo vietos, teikėja siuntą pripažino prarasta. Teikėja nurodė, jog el. paštu apie tai informavo siuntos gavėją ir į siuntos gavėjo nurodytą atsiskaitomąją banko sąskaitą grąžino už siuntos

deklaravimą sumokėtus mokesčius. Teikėja taip pat nurodė, jog 2022 m. liepos 18 d. gauta vartotojos, kaip siuntos siuntėjos, pretenzija, į kurią 2022 m. rugpjūčio 1 d. raštu Nr. 3-2022-03345 pateiktas atsakymas vartotojai. Teikėja rašte RRT nurodė, jog pašto paslaugos teikėjo atsakomybės nustatymo ir žalos atlyginimo principai įtvirtinti Pašto įstatyme, Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijoje (toliau – Konvencija), Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamente (toliau – Korespondencijos reglamentas). Teikėjos teigimu, vadovaujantis teisės aktais, visų universaliosios pašto paslaugos teikėjų atsakomybė vienoda – atsakomybė pašto siuntos siuntėjui, kaip siuntos savininkui (Pašto įstatymo 12 straipsnio 1, 4 dalys, Konvencijos 5 straipsnio 1 dalis), visiško arba dalinio registruotųjų, įvertintųjų pašto siuntų praradimo, sugadinimo arba nepagrįsto grąžinimo atvejais (Konvencijos 23 straipsnio 1.2 papunktis). Nustatyto dydžio kompensacija atlyginama pašto siuntos siuntėjui, nepriklausomai nuo to, kuriame siuntimo etape įvyko nesklandumai. Teikėja paaiškino, kad tais atvejais, kai pašto paslauga netinkamai suteikta dėl gavėjo šalies pašto tarnybos kaltės, ši atsiskaito su išsiuntimo šalies pašto tarnyba, kuri, šalyje nustatyta tvarka, atlygina žalą pašto siuntos siuntėjui. Teikėja pažymėjo, kad nesutinka su vartotojos pozicija, kad žalą dėl prarastos siuntos vartotojai turi atlyginti teikėja. Pasak teikėjos, vadovaujantis Konvencijos nuostatomis, vartotoja, būdama siuntos siuntėja, dėl prarastos siuntos ir žalos atlyginimo turi kreiptis ne į siuntos gavėjo šalies (Lietuvos), o į siuntos išsiuntimo šalies, t. y. Australijos pašto tarnybą. Pasisakydama dėl dviejų teikėjos pateiktų atsakymų, kuriuos kartu su prašymu pridėjo vartotoja, teikėja pažymėjo, kad abu kartus į teikėją kreipėsi siuntos gavėjas ir abu kartus buvo pateikta informacija, kad žala atlyginama siuntos siuntėjui ir siuntos siuntėjas dėl žalos atlyginimo turi kreiptis į išsiuntimo šalies pašto tarnybą.

(4) Be kita ko, 2022 m. spalio 6 d. el. paštu teikėja RRT patikslino, jog pašto siuntos gavėjas teisę į kompensaciją įgyja tik tuo atveju, jeigu siuntėjas raštu atsisako savo teisių gavėjo naudai (Konvencijos 23 straipsnio 9 punktas, 26 straipsnio 2 dalis). Tai patvirtina Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. 3-259 patvirtintų Universaliosios pašto paslaugos teikimo taisyklių 19.2 papunktis, kuriuo nustatyta, jog gavėjas turi teisę gauti kompensaciją už dingusią pašto siuntą, dingusius, trūkstamus ar apgadintus siūstus daiktus tik tuo atveju, kai siuntėjas žalos atlyginimo atsisako ir raštu pasiūlo kompensaciją išmokėti gavėjui. Taigi, teikėjos teigimu, registruotosios, įvertintosios pašto siuntos praradimo atveju dėl žalos atlyginimo siuntėjas turi kreiptis į siuntos išsiuntimo šalies pašto tarnybą arba atsisakyti savo teisių gavėjo naudai. Teikėja taip pat nurodė, jog vartotojos pasirinkimu, siūsta ne tarptautinė registruotoji korespondencijos siunta, o sekama korespondencijos siunta. Siuntos rūšies duomenys, kuriuos nurodo išsiuntimo šalis, fiksuoti teikėjos informacinės sistemoje. Kaip nurodė teikėja, turimais duomenimis, siuntos rūšis – sekama korespondencijos siunta, porūšis – paprastoji. Pasirinkus pašto korespondencijos siuntos siuntimą su sekimu, pašto siuntai suteikiamas unikalūs numeris, kuris suteikia galimybę stebėti jos judėjimą iki pat pristatymo, tačiau pašto veiklą reglamentuojantys teisės aktai neįpareigoja vykdyti tokių siuntų paiešką, kadangi, be kita ko, pagal Konvenciją ir Pašto įstatymą tokių siuntų praradimo atveju kompensacija nėra mokama. Teikėja atkreipia dėmesį, kad pašto siuntos siuntimo būdą pasirenka siuntėjas, kuris gali savo nuožiūra pasirinkti siunčiamosios siuntos rūšį – paprastoji, paprastoji su sekimu, registruotoji ar įvertintoji. Kiekvienas siuntimo būdas suteikia skirtingą paslaugų paketą – nuo siuntos pristatymo trukmės iki finansinių apsaugų siunčiamoms pašto siuntoms. Teikėja pabrėžė, kad nevengia atsakomybės, t. y. tais atvejais, kai paslauga suteikta netinkamai, žalą atlygina vadovaujantis teisės aktuose numatyta tvarka ir sąlygomis. Tačiau, kaip nurodė teikėja, vadovaujantis Konvencijos 23 straipsnio 1.2 papunkčiu, UPP teikėjas neprisiima atsakomybės už kitas siuntas negu tos, kurios nurodytos šios straipsnio 1.1.1 ir 1.1.2 papunkčiuose. Teikėja paaiškino, jog vadovaujantis žalos atlyginimą reglamentuojančiais dokumentais, žalos atlyginimas už vartotojos pasirinktą siuntą (paprastoji sekamoji korespondencijos siunta) nenumatytas. Tačiau, teikėjos teigimu, kiekviena šalis vadovaujasi ne tik tarptautiniais dokumentais, bet ir toje šalyje galiojančiais nacionaliniais teisės aktais. Be kita ko, pašto tarnybos tarpusavyje bendradarbiauja, todėl teikėja ir nurodė, kad Australijos pašto tarnybai

kreipusis į teikėją, suteiks informaciją apie siuntą bei patvirtins siuntos praradimą. Siuntos išsiuntimo šalies pašto tarnyba, įvertinusi suteiktą informaciją, turėtų priimti sprendimą dėl žalos atlyginimo bei apie tai informuoti vartotoją. Teikėjos teigimu, apibendrinant išdėstyta, bei atsižvelgiant į tai, jog kiekviena šalis vadovaujasi ne tik aukščiau išvardintais dokumentais, bet ir toje šalyje galiojančiais nacionaliniais teisės aktais, pažymėjo, kad tyrimą dėl siuntos praradimo turėtų inicijuoti siuntėjas (vartotoja), pateikdamas skundą siuntos išsiuntimo šalies pašto tarnybai.

Konstatuoju, 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 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 naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų reglamentuoja ne tik CK, bet ir Pašto įstatymas bei jo įgyvendinamieji teisės aktai, kaip specialieji teisės aktai.

(6) Ginčas tarp vartotojos ir teikėjos kilęs dėl vartotojos reikalavimo atlyginti žalą už prarastą pašto siuntą – 250,00 Eur. Vartotoja teigia, kad siunta dingo Lietuvoje, todėl tai yra teikėjos kaltė ir teikėja turi atlyginti žalą už prarastą pašto siuntą.

(7) CK 6.251 straipsnio 1 dalis numato, kad nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje numatyta, 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. <...>.“

(8) RRT nustatė, kad vartotoja teikėjai pateikė siųsti paprastąją pašto korespondencijos siuntą. Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja siuntą siuntė iš Australijos į Lietuvą (ginčo dėl to nėra) 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 laikytina tarptautine pašto siunta. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja, remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliosios pašto paslaugą“ yra universaliosios pašto paslaugos teikėja, nagrinėjamu atveju sprendžiant žalos atlyginimo klausimą vadovaujamosi ne tik Pašto įstatymu, bet ir Konvencijos bei Korespondencijos reglamento nuostatomis.

(9) Konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 1.1.1 papunktis numato paskirtųjų operatorių atsakomybę už prarastas, išplėštas ar sugadintas registruotąsias siuntas, paprastuosius siuntinius ir įvertintąsias siuntas. To paties straipsnio 1 dalies 1.2 papunktyje įtvirtinta, kad paskirtieji operatoriai neprisiima atsakomybės už kitas siuntas negu tos, kurios nurodytos šio straipsnio 1.1.1 ir 1.1.2 papunkčiuose, t. y. atsakomybė už paprastąją pašto korespondencijos siuntą nenumatyta. Be kita ko, pažymėtina, kad remiantis Konvencijos 23 straipsnio 1.6 papunkčiu, netiesioginiai nuostoliai, negautos pajamos ar moralinė žala į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi, o šio straipsnio 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“.

Remiantis išdėstytu, konstatuotina, kad teisės aktuose atsakomybė už paprastąją pašto korespondencijos siuntą nėra numatyta.

(10) Be kita ko, Pašto įstatymo 12 straipsnio 1 dalyje¹ yra įtvirtinta imperatyvi teisės norma, nustatanti konkretų subjektą, galintį reikalauti žalos atlyginimo iš pašto paslaugos teikėjo, t. y. siuntėją. Remiantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 19 dalimi, „*Siuntėjas – asmuo, kuris nurodytas ant pašto siuntos. Jeigu siuntėjas nenurodytas ant pašto siuntos, juo laikomas asmuo, kuris pateikia pašto siuntą pašto paslaugos teikėjui pristatyti gavėjui.*“ Siuntėjo teisė iš pašto paslaugos teikėjo reikalauti žalos atlyginimo kyla iš siuntėją ir pašto paslaugos teikėją siejančių teisinių santykių dėl pašto paslaugos teikimo. Taigi, pagal teisinį reglamentavimą, teisė į žalos atlyginimą turi siuntėjas, todėl tuo atveju, jei dingsta ar apgadinama pašto siunta, pašto siuntos siuntėjas turi teisę kreiptis į pašto tarnybą ir pateikti pretenziją. Įvertinus ginčo nagrinėjimo medžiagą konstatuotina, kad vartotojai siuntą išsiuntus iš Australijos (kaip minėta, ginčo dėl to nėra), sutartiniai teisiniai santykiai susiklostė tarp vartotojos, kaip siuntos siuntėjos, ir Australijos pašto paslaugos teikėjos – Australijos pašto tarnybos, kuri įsipareigojo pristatyti siuntą gavėjui Lietuvoje.

(11) Konvencijos 19 straipsnyje nurodyta, kad „*Kiekvienas paskirtasis operatorius privalo priimti reklamacijas dėl siuntinių ar registruotųjų ar įvertintųjų siuntų, kurios pateiktos siųsti jo ar kito paskirtojo operatoriaus tarnyboje, jei šios reklamacijos pateikiamos per šešių mėnesių laikotarpį, skaičiuojant nuo kitos dienos po siuntos pateikimo siųsti.* Konvencijos 23 straipsnio 10 dalyje numatyta, kad „*Paskirtasis išsiuntimo operatorius turi teisę savo šalyje išmokėti siuntėjams nacionalinės teisės aktų nustatyta kompensaciją už registruotąsias siuntas ir neįvertintuosius siuntinius tuo atveju, jei kompensacija būtų ne mažesnė už nustatyta šio straipsnio 2.1 ir 3.1 punktuose. Tas pat galioja ir paskirtajam gavimo operatoriui, kai kompensacija išmokama gavėjui.*“ Tačiau nustatyta kompensacija išmokama jei atsakingam paskirtajam operatoriui pareikštas ieškinys (10.1 papunktis), jei siuntėjas atsisako savo teisių gavėjo naudai (10.2 papunktis). Konvencijos 26 straipsnio 1 dalyje taip pat numatyta, kad „*Neapribojant teisės pareikšti ieškinį atsakingam paskirtajam operatoriui, sumokėti kompensaciją ir grąžinti mokesčius ir rinkliavas turi, atsižvelgiant į aplinkybes, arba paskirtasis išsiuntimo operatorius, arba paskirtasis gavimo operatorius.*“, o 2 dalyje numatyta, kad „*Siuntėjas turi teisę atsisakyti kompensacijos gavėjo naudai <...>.*“ Atsižvelgiant į nurodytas Konvencijos nuostatas, darytina išvada, kad kompensaciją siuntėjui išmoka paskirtasis išsiuntimo operatorius (išsiuntimo šalies pašto tarnyba), o tuo atveju, kuomet pašto siuntos siuntėjas atsisako kompensacijos gavėjo naudai², kompensacija gali būti išmokėta pašto siuntos gavėjui. Nustačius, kad vartotoja siuntą pateikė siųsti Australijoje, t. y. dėl pašto paslaugos teikimo susitarė su Australijos pašto paslaugos teikėju, kuris įsipareigojo siuntą pristatyti gavėjui ir, vadovaujantis šioje pastraipoje aptariama tvarka, konstatuotina, kad dėl dingusios siuntos vartotoja turi kreiptis į Australijos pašto tarnybą, kuri kompensuoti žalą vartotojai gali vadovaujantis ne tik tarptautiniais teisės aktais, bet ir nacionaliniais (jei juose numatyta žalos atlyginimas už vartotojos pasirinktą siuntos rūšį).

(12) Atsižvelgiant į teisinį reglamentavimą ir nustatytą aplinkybių visetą, konstatuotina, kad tarptautiniai teisės aktai nenumato atsakomybės už paprastąją pašto korespondencijos siuntą, o dėl žalos atlyginimo, vadovaujantis 11 pastraipoje aptariama tvarka, vartotoja turi kreiptis į išsiuntimo šalies pašto tarnybą t. y. Australijos pašto tarnybą, todėl vartotojos reikalavimas teikėjai atlyginti žalą laikytinas nepagrįstu ir netenkintinas.

N e t e n k i n u vartotojos U. P. 2022 m. liepos 23 d. prašymo nagrinėti ginčą Nr. 1.

¹ „*Siuntėjas pretenziją dėl žalos atlyginimo už dingusią pašto siuntą, dingusius, trūkstamus ar apgadintus siųstus daiktus gali pareikšti pašto paslaugos teikėjui per 6 mėnesius nuo pašto siuntos išsiuntimo dienos.*“

² Konvencijos 23 straipsnio 9 dalyje įtvirtinta, jog „*<...> gavėjas turi teisę į kompensaciją už išplėštą, sugadintą ar prarastą registruotąją siuntą, paprastąją siuntinį ar įvertintąją siuntą, jei siuntėjas raštu atsisako savo teisių gavėjo naudai. <...>.*“

Ginčo šalys per 30 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