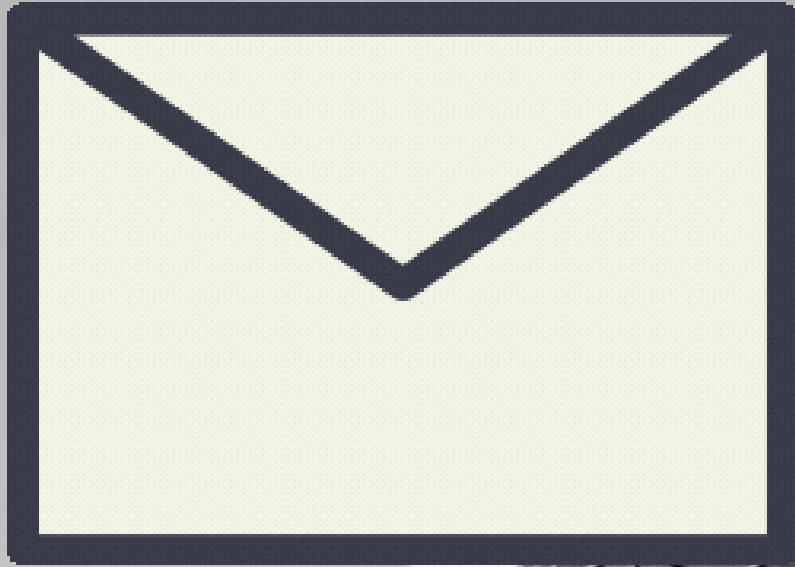




# PAŠTO PASLAUGOS VARTOTOJŲ AKIMIS: VARTOTOJŲ LŪKESČIAI IR PROBLEMATIKA

LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA

**I DALIS**



# Vartotojų kreipimasis į RRT



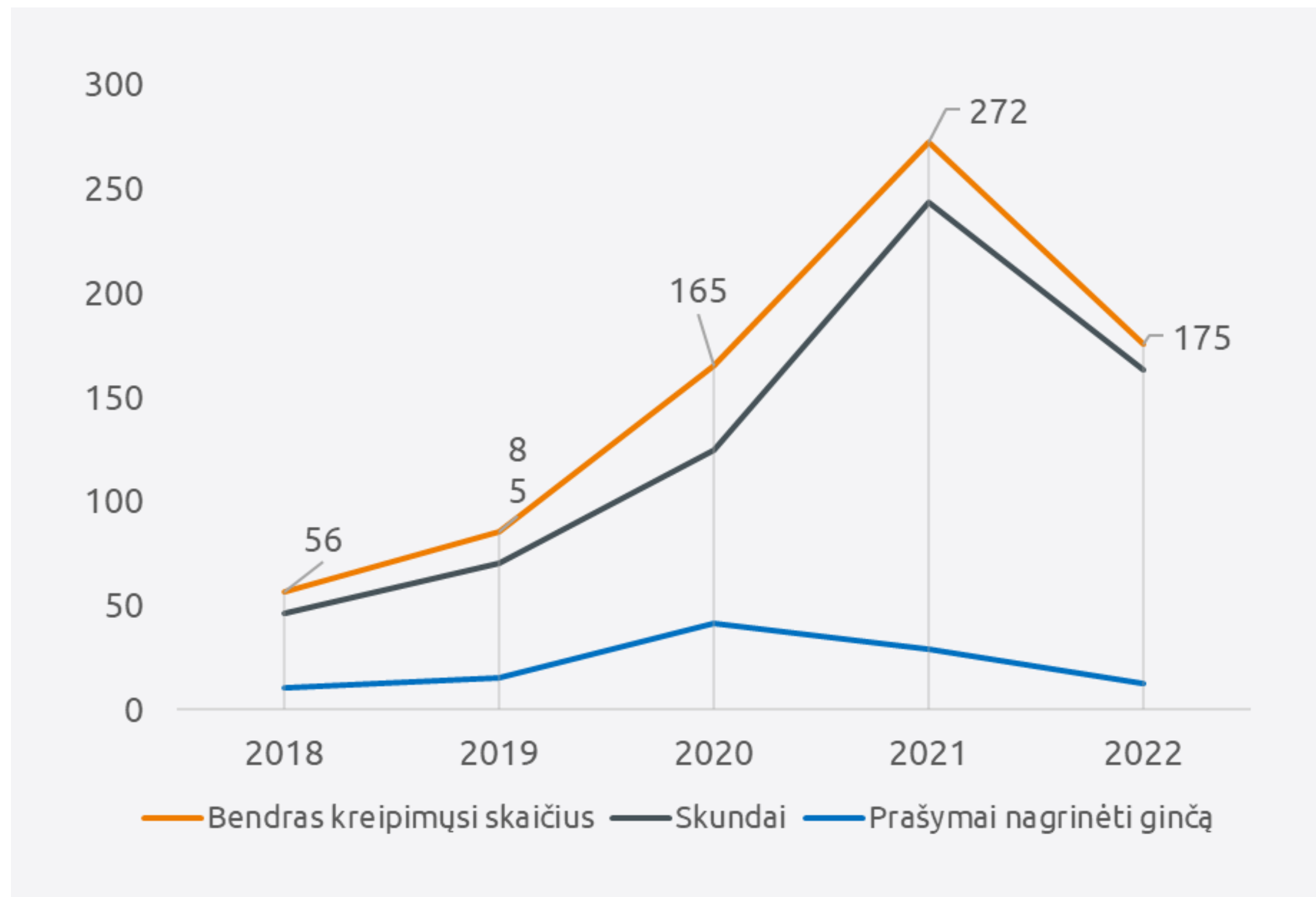
**85%** skundų  
**15%** prašymų  
nagrinėti ginčą



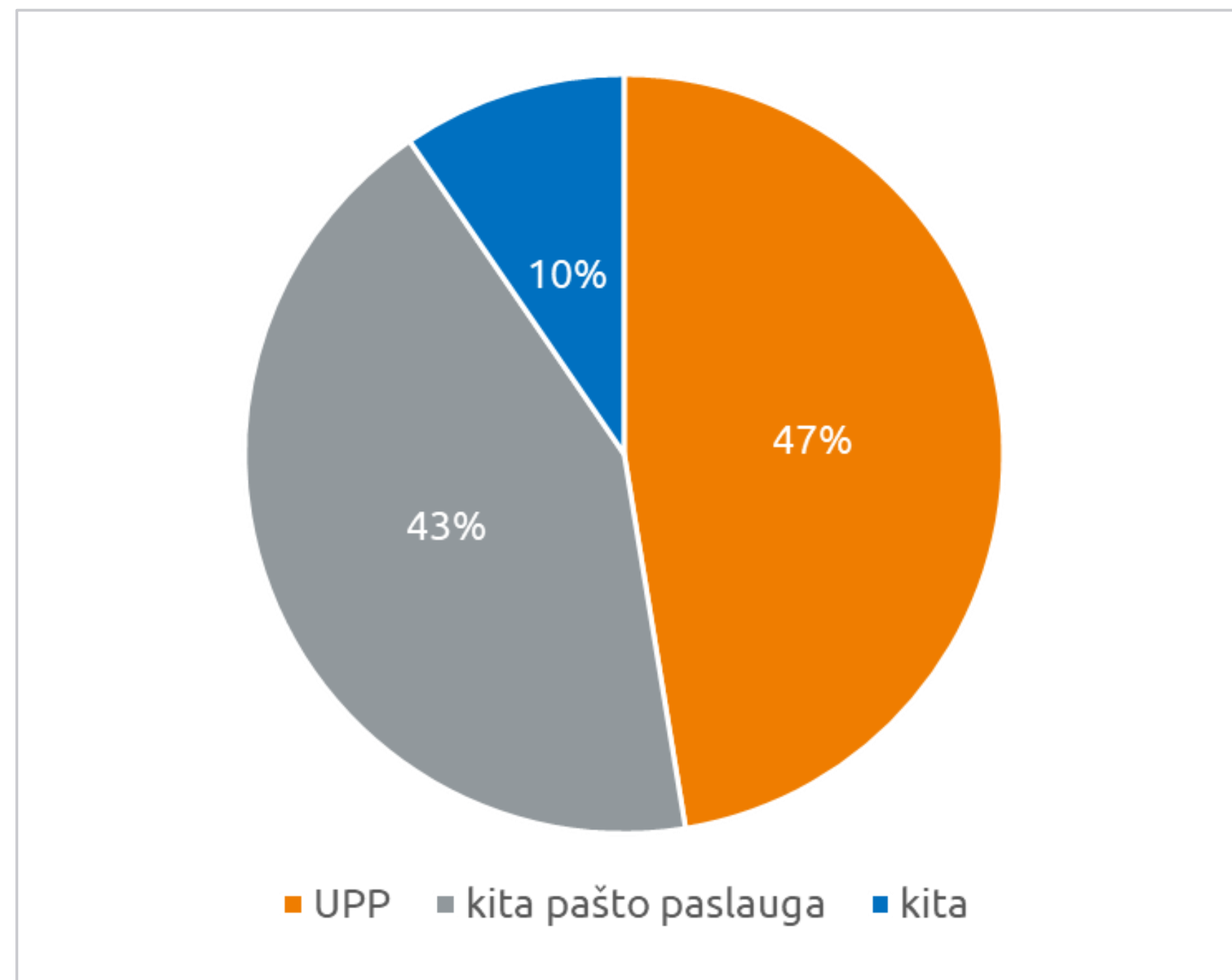
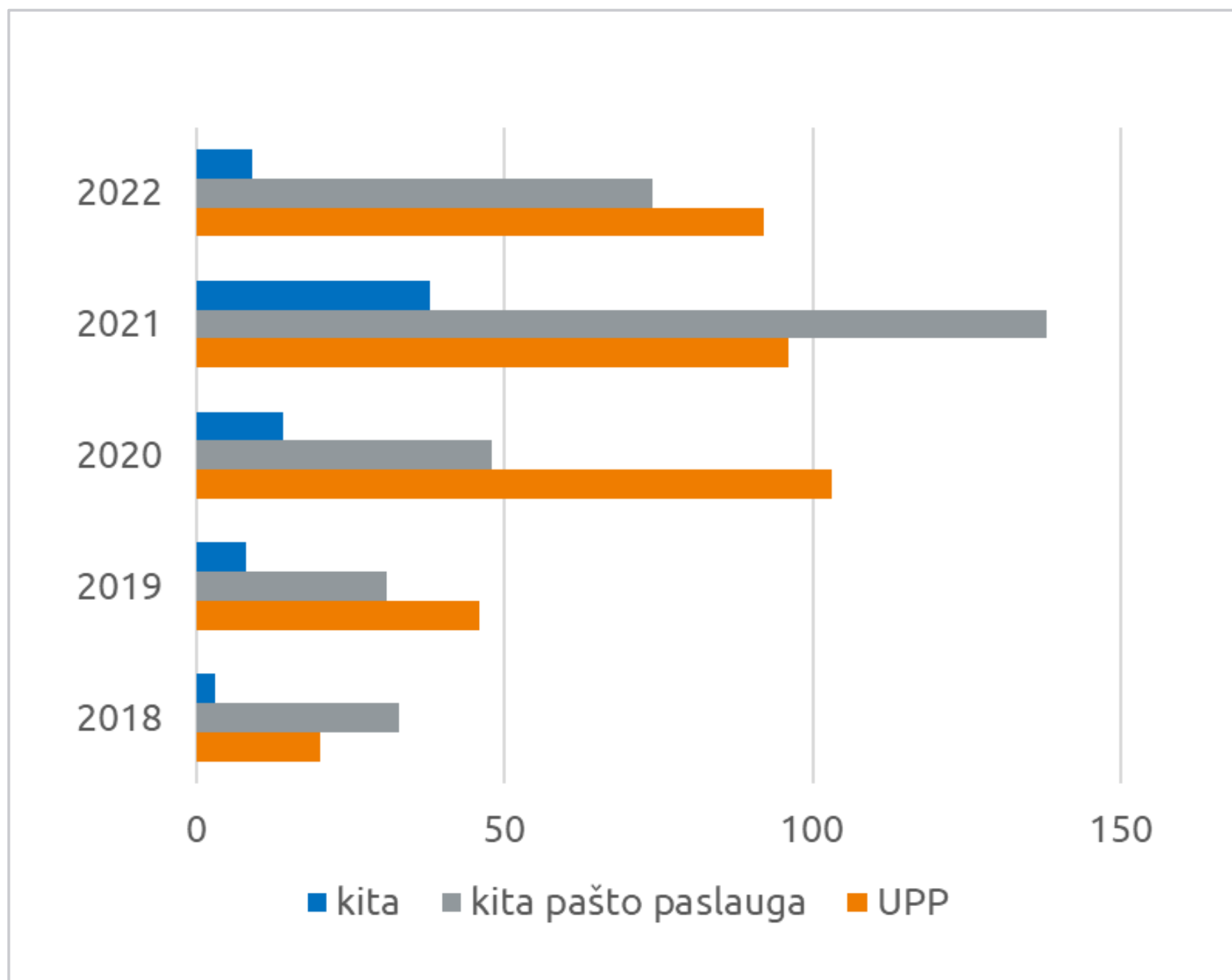
2018-2019 m.  
**< nei 100**  
vartotojų  
kreipimūsi



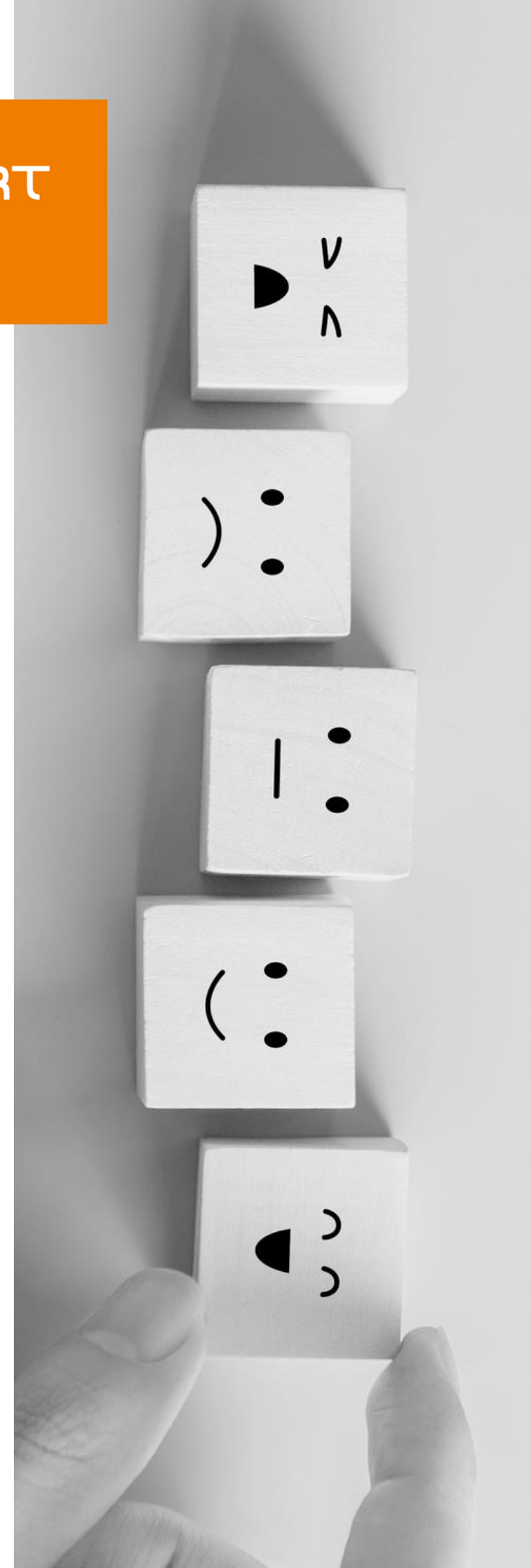
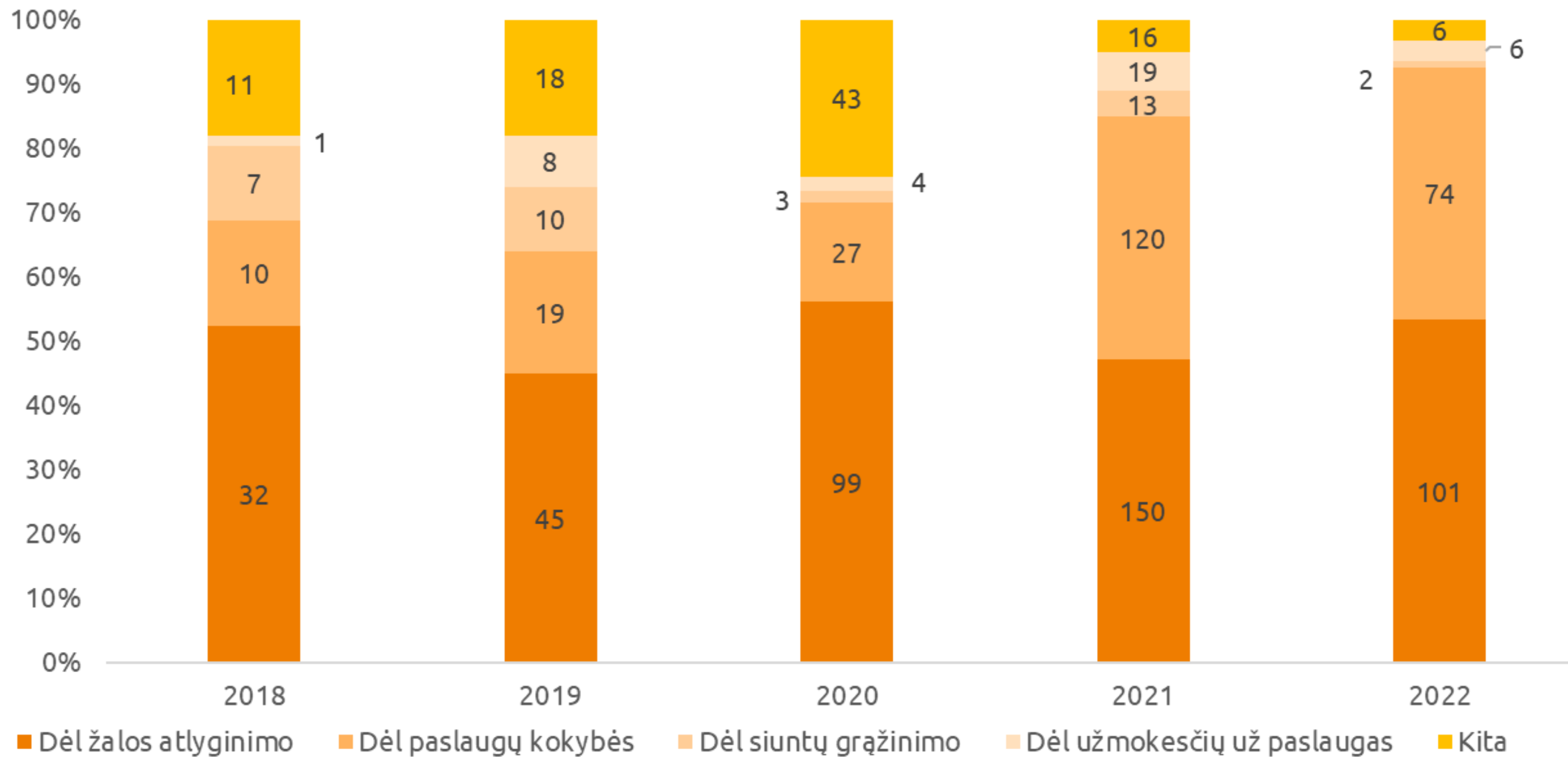
Kreipimūsi  
skaičiaus  
augimo pikas –  
2021 m. **(272)**



# Kreipimaisi pagal paslaugų pobūdį



# Kreipimaisi pagal nusiskundimų pobūdį

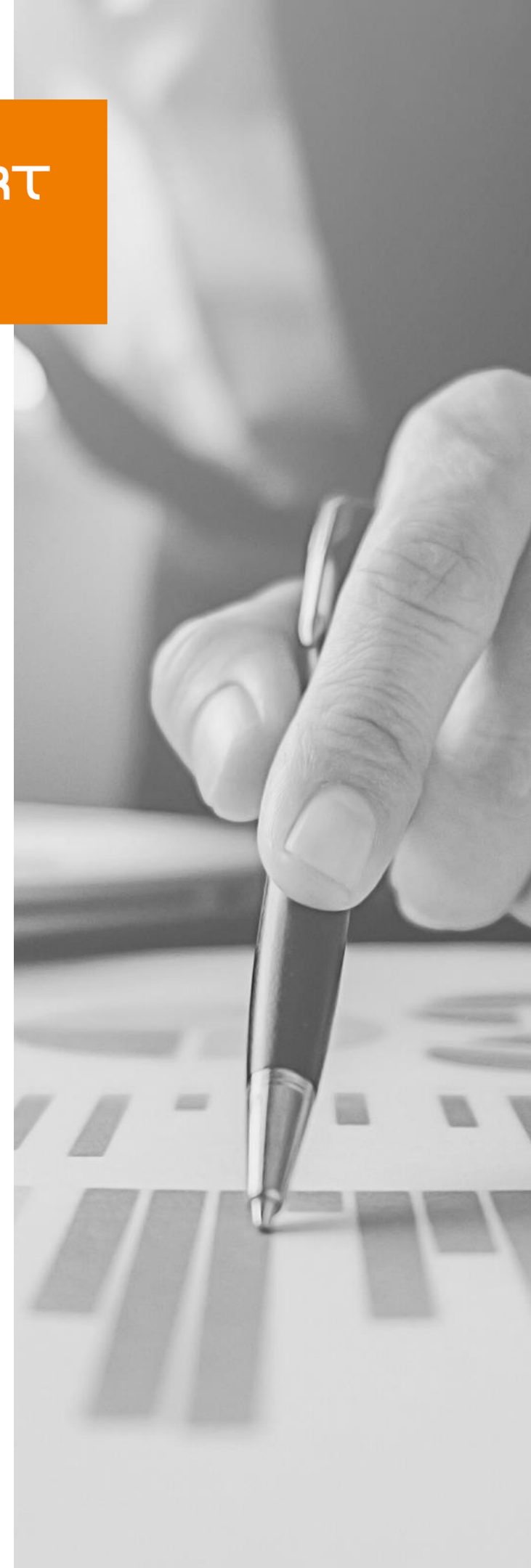
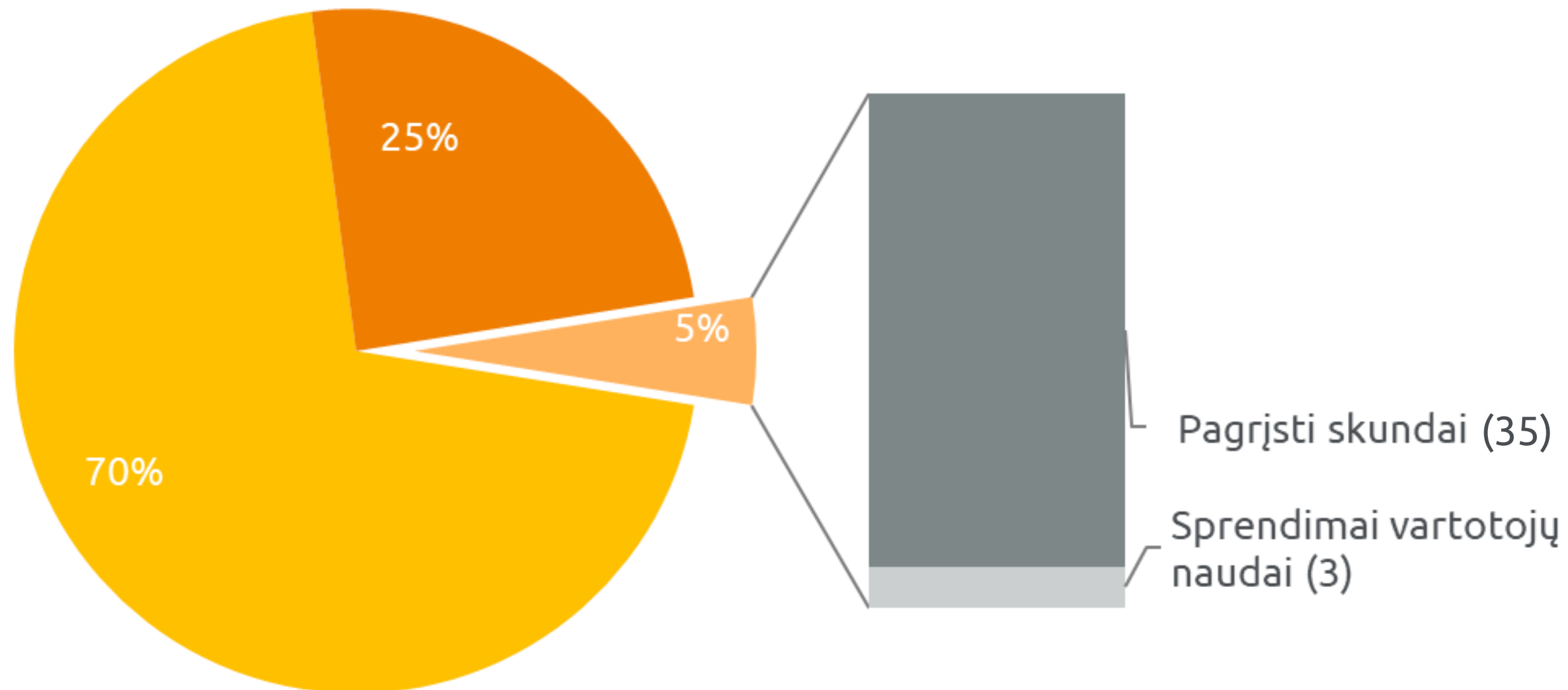


# Vartotojų skundų ir prašymų nagrinėjimo rezultatai



2018-2022 m.

■ Nepagrįsti vartotojų reikalavimai   ■ Taikūs susitarimai   ■ Pagrįsti skundai   ■ Sprendimai vartotojų naudai



# Vartotojų kreipimasis į RRT



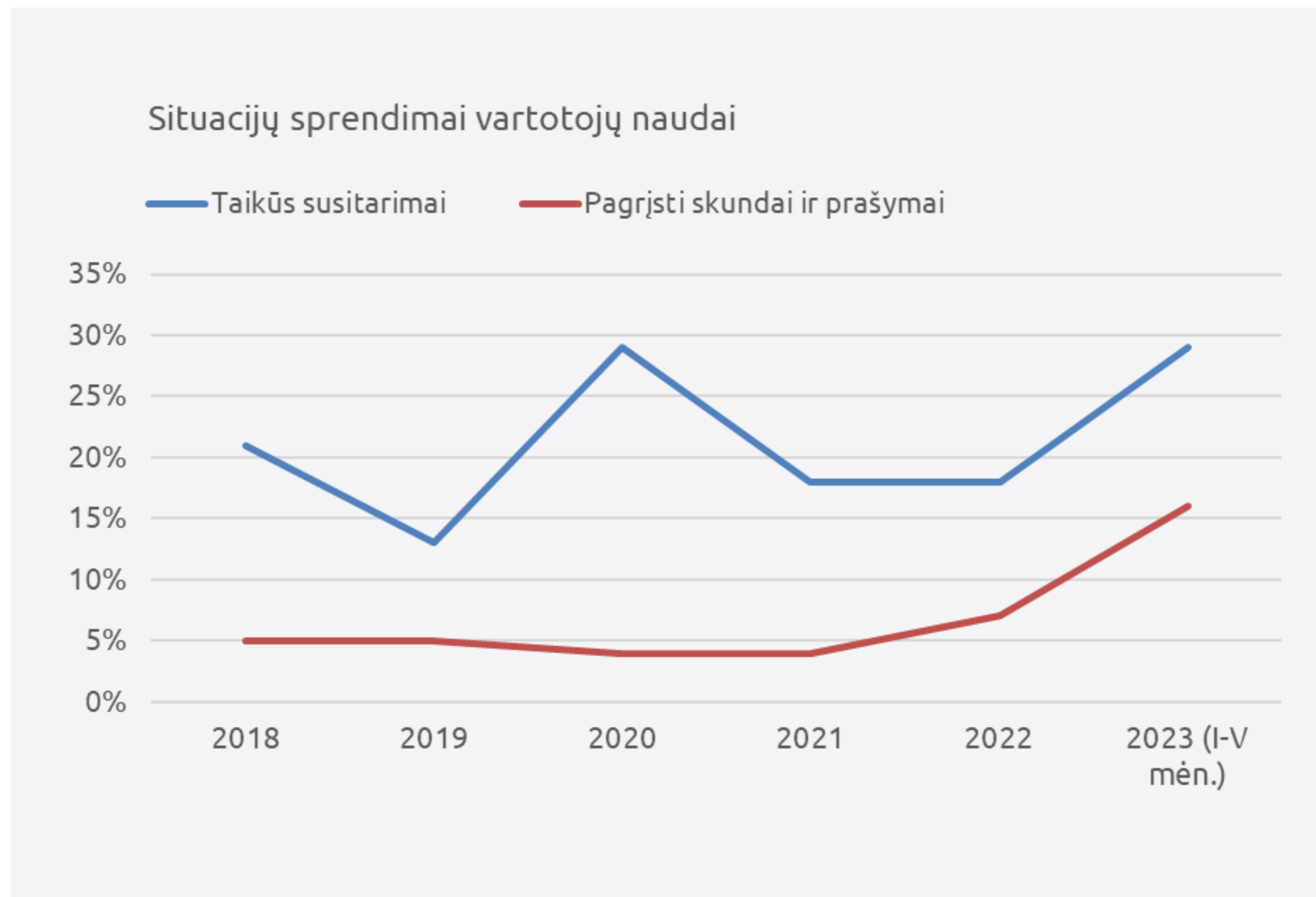
## Daugėja pagrįstų vartotojų kreipimųsi

Nuo skundų prie ginčų nagrinėjimo procedūrų

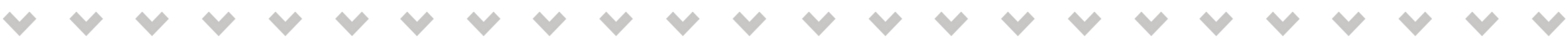
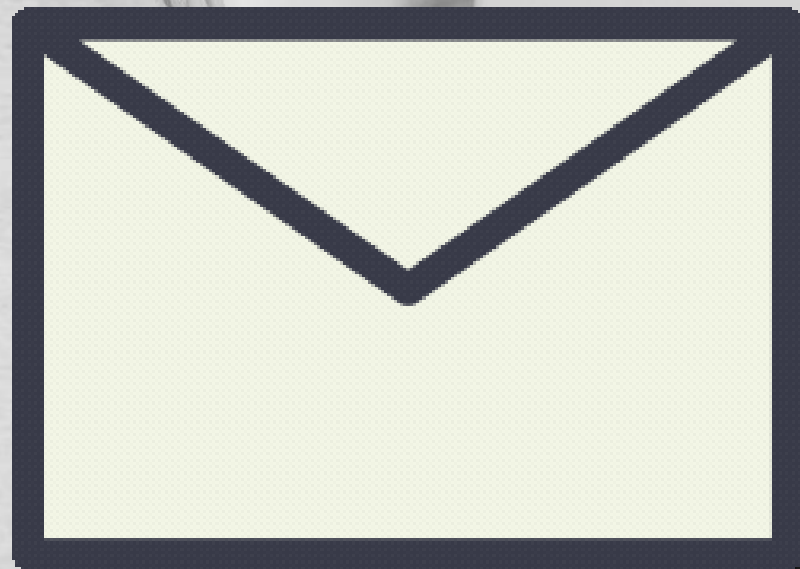


## Taikių susitarimų skatinimas

Nuo formalaus požiūrio – prie individualaus situacijos vertinimo



## II DALIS





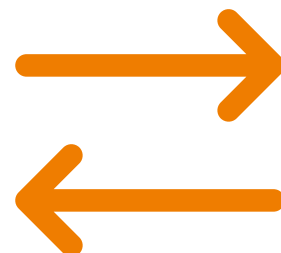


# Žalos atlyginimo problematika



## Ribota atsakomybė:

- Kompensacijos suma
- Žalos atlyginimo pagrindai
- Pašto siuntų rūšys



## Reikalavimo teisės subjektas

- Gavėjas vs siuntėjas

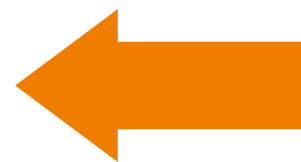


## Formalumai:

- Parašas
- Draudžiami siųsti daiktai
- Siuntos pakuotė
- Paslaugų teikėjų taisyklės

# Ar viskas priklauso nuo vartotojo?

Teisė į kompensaciją, kai siunta registruota ar įvertinta, bet



**Siuntos su sekimu prasmė**

**Situacija:** vartotojas nesuprato, kad sekamoji siunta ≠ registruotai siuntai



**Siuntos draudimo ir įvertinimo atribojimas**

**Situacija:** vartotojas neužsakė siuntos įvertinimo paslaugos, nes nesuprato pašto paslaugos teikėjo skelbiamos informacijos.



# Inforamcijos aiškumo problema

# Ar viskas priklauso nuo vartotojo?

Atsakomybė tik už siuntos dingimą ir sugadinimą, bet ←



**Deklaravimas apie pristatymo terminą**

**Situacija:** pašto paslaugos teikėjas skelbė, kad siuntą pristato per 1 d. d., užtruko – 10 d.

Teisė reikalauti žalos priklauso siuntėjui, bet ←

**Siuntėjo prašoma su gavėju susijusių duomenų**

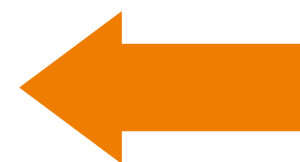
**Situacija:** pašto paslaugos teikėjas neatlygino žalos dingus siuntai, nes siuntėjas nepateikė gavėjo pretenzijos



**Įsipareigojimų nesilaikymo ir perteklinių reikalavimų problema**

# Ar viskas priklauso nuo vartotojo?

Reikalavimų dėl pakuotės ir siunčiamų daiktų nesilaikymas, bet



- 
- 
- 

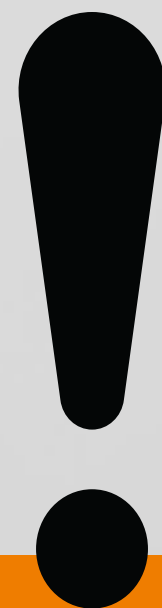
## Specialūs pakavimo reikalavimai

**Situacija:** pašto paslaugos teikėjas reikalavo didelių gabaritų siuntą siūsti ant paletės, bet nepaaiškino, kas laikoma tokia siunta



## Draudžiami daiktai

**Situacija:** pašto paslaugos teikėjas neatlygino žalos, nes dingusioje siuntoje buvo ir draudžiamų siūsti daiktų



**Nepakankamas informuotumas ir formalus požiūris**



# Ar viskas priklauso nuo vartotojo?

Vartotojo pasirašymas be pastabų, bet ← apžiūrėjimo teisės įgyvendinimo problema



# Ką galėtume geriau ir daugiau?



## Pašto paslaugų teikėjai:

- Aiškesnės, išsamesnės informacijos sklaida
- Vartotojams „draugiškos“ taisyklės
- Lankstumas
- Atsakomybės prisiėmimas
- Sklandesnė komunikacija



## RRT:

- Vartotojų švietimas
- Pašto paslaugos teikėjų konsultavimas
- Ginčų nagrinėjimo praktikos formavimas



[www.rrt.lt](http://www.rrt.lt)

Parengė

Ugnė KARBOČIŪTĖ