



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĖL GINČO TARP G. Š. IR UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „DPD LIETUVA“
NAGRINĖJIMO**

2023 m. balandžio 6 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir narių: Dariaus Kuliešiaus, Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. balandžio 6 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp siuntėjos G. Š. (adresas: (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) ir pašto paslaugos teikėjos uždarnosios akcinės bendrovės „DPD Lietuva“ (buveinės adresas: Liepkalnio g. 180, 02121 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 111639299) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. sausio 11 d. priėmė nagrinėti vartotojos 2023 m. sausio 3 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – Prašymas), kuriame vartotoja prašo atlyginti 400,00 Eur už dingusioje tarptautinėje pašto siuntoje Nr. (duomenys neskelbtini)¹, 2022 m. spalio 11 d. išsiųstoje į Vokietiją, (toliau – Siunta) siųstus daiktus ir 50,49 Eur siuntimo išlaidas, kurios nurodytos teikėjos 2022 m. spalio 10 d. PVM sąskaitoje faktūroje, serija E Nr. (duomenys neskelbtini). Teikėja 2023 m. sausio 20 d. raštu (toliau – Raštas) pateikė RRT paaiškinimus dėl Prašymo.

(2) Prašyme vartotoja nurodo, jog kurjeris paėmė Siuntą iš jos namų, užklijavo etiketę, kurioje buvo nurodyta, kad pristatymo laikas – 5 darbo dienos. 2022 m. lapkričio 3 d. vartotoja pateikė teikėjai pretenziją, kurioje nurodyta, jog dingo Siunta, kuri buvo supakuota į „*didelę tašę, viduje rūbai, avalynė, higienos priemonės, kompiuterio dalis, vaistai, maisto produktai*“, nuostolių suma – 600,00 Eur. 2022 m. lapkričio 29 d. teikėja el. paštu informavo vartotoją, kad teikėja žalos neatlygina, jei siuntėjas perdavė draudžiamus siųsti daiktus (DPD Lietuva siuntų pristatymo taisyklėse² (toliau – DPD taisyklės) nurodyta, kad draudžiama siųsti maisto produktus), todėl teikėja neturi pagrindo tenkinti vartotojos pretenzijos. Vartotoja 2022 m. gruodžio 8 d. pateikė teikėjai atsakymą, kuriame nurodė, jog prašo grąžinti 400,00 Eur už prarastus nedraudžiamus gabenti daiktus ir siuntimo išlaidas.

(3) Teikėja Rašte paaiškino, kad Siunta 2022 m. spalio 11 d. buvo atvežta į Panevėžio siuntų paskirstymo terminalą, kuriame buvo išrūšiuota ir nukreipta į paskirties terminalą Lenkijoje, o 2022 m. spalio 12 d. Siuntos sekimas nutrūko. Teikėja nurodė, kad atsižvelgiant į tai, jog DPD taisyklėse nustatyta, kad maisto produktai patenka į draudžiamų siųsti daiktų sąrašą ir teikėja žalos neatlygina, jeigu žala padaryta dėl siuntėjo kaltės, nes jis pristatymui perdavė draudžiamus siųsti daiktus, teikėja neturi pagrindo sutikti su Prašyme nurodytu vartotojos reikalavimu atlyginti žalą. Vartotoja Prašyme nurodo, kad Siunta dingo ne dėl joje siunčiamų maisto produktų, todėl žala už Siuntoje buvusius daiktus ir siuntimo išlaidos turi būti atlygintos.

¹ Siuntos etiketėje nurodomas svoris – 31,50 kg.

² Galiojančiose nuo 2015 m. sausio 12 d. (<https://www.dpd.com/lt/lt/pagalba/siuntu-pristatymo-taisykles/>).

(4) DPD taisyklių 10.4.7 papunktyje nustatyta, kad teikėja nepristato draudžiamų siųsti daiktų – maisto produktų ir gyvulių gėrimų, 10 dalies a) pastaboje nurodyta, kad, užsakydamas draudžiamų siųsti daiktų pristatymą, perduodamas arba bet koku būdu sąlygodamas jų perdavimą pervežti, siuntėjas prisiima visišką atsakomybę už visus tokio žingsnio padarinius ir privalo padengti teikėjos dėl šios priežasties patirtus nuostolius, jeigu tokie atsiranda, o b) pastaboje nurodyta, kad teikėja neprisiima atsakomybės už priimtas siuntas su draudžiamais siųsti daiktais ir turi teisę bet kuriuo metu nustatyta tvarka sustabdyti pristatymą, patikrinti siuntos turinį ir surašyti aktą, jeigu turi įtarimų, kad siuntoje teikėjai nežinant buvo perduoti pristatyti draudžiami siųsti daiktai, kurie gali kelti pavojų žmonių sveikatai ar kitoms siuntoms, aplinkai, transporto priemonei arba yra draudžiami vežti per kitų valstybių teritoriją. DPD taisyklių 12.1.1 papunktyje įtvirtinta, kad, jeigu dėl teikėjos kaltės dingsta tarptautinės pašto siuntos, teikėja atlygina padarytą žalą pagal nustatyta tvarka raštu pateiktą pretenziją, vadovaudamasi Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Konvencija), Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamento (toliau – Korespondencijos reglamentas) bei Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamento (toliau – Siuntinių reglamentas) nuostatomis, tačiau kompensacija negali viršyti 40 SDR³ už siuntą ir 4,50 SDR už kiekvieną pašto siuntos kilogramą, o 12.4.2 papunktyje nurodyta, kad teikėja žalos neatlygina, jeigu žala padaryta dėl siuntėjo kaltės, nes jis pristatymui perdavė draudžiamus siųsti daiktus (prekes).

Taryba k o n s t a t u o j a:

(5) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl žalos ir siuntimo išlaidų atlyginimo už prarastą 31,50 kg svorio tarptautinį pašto siuntinį⁴ (Siuntą) – iš viso 450,49 Eur.

(6) 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 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.

(7) Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 12 straipsnio, reglamentuojančio pašto paslaugos teikėjų atsakomybę ir žalos atlyginimą, 4 dalyje nustatyta, kad žala dėl prarastų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pašto įstatymu. Žala dėl universaliosios pašto paslaugos teikėjo prarastų, sugadintų tarptautinių pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Konvencijos, Korespondencijos reglamento ir Siuntinių reglamento nuostatomis. Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 1 punkte nustatyta, kad pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, jeigu prarasti draudžiami pašto siuntose siųsti daiktai (prekės), o 10 dalyje nurodyta, kad pašto paslaugos teikėjams Pašto įstatymo 12 straipsnio nuostatos taikomos, jeigu sutartyse su siuntėjais nenustatyta kitaip. Jeigu pašto paslaugos teikėjo sutarties su siuntėju nuostatos pablogina siuntėjo padėtį, taikomos Pašto įstatymo 12 straipsnio nuostatos. Pažymėtina, kad Konvencijos

³ „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“.

⁴ Pašto įstatymo 3 straipsnio 13 dalyje įtvirtinta, kad **pašto siuntinys** – iki 50 kilogramų sverianti pašto siunta, kurią sudaro daiktas ar prekė (daiktai ar prekės), tarp jų ir neturintys komercinės vertės; 3 straipsnio 21 dalyje nurodyta, kad **tarptautinė pašto siunta** – pašto siunta, siunčiama iš vienos valstybės į kitą.

ir Siuntinių reglamento nuostatos yra skirtos universaliosios pašto paslaugos teikėjui⁵. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja nėra universaliosios pašto paslaugos teikėja, teikėja neprivalo vadovautis Konvencija ir Siuntinių reglamentu, tačiau vadovaujantis DPD taisyklių 12.1.1 papunkčiu laikytina, kad šalys (vartotoja ir teikėja) susitarė, jog žala dingus Siuntai atlyginama vadovaujantis Pašto konvencija ir Siuntinių reglamentu.

(8) 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 plečiamai taikomas, kad paneigtų ribotos atsakomybės principą.

(9) Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 1 punkte nustatyta, kad pašto paslaugos teikėjas žalos neatlygina tik jei prarasti draudžiami siųsti daiktai, o ne prarasta visa pašto siunta, kurioje buvo draudžiamų siųsti daiktų. Nors vartotoja pripažįsta, kad Siuntoje tarp kitų daiktų buvo siunčiami maisto produktai (tai nurodyta vartotojos 2022 m. lapkričio 3 d. pretenzijoje teikėjai), tačiau teikėja ginčo nagrinėjimo metu nepateikė jokių įrodymų, kad Siuntos praradimas yra sąlygotas joje buvusių draudžiamų siųsti daiktų. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad teikėja neįrodė, jog Siuntoje išsiųsti draudžiami siųsti daiktai yra pagrindas atleisti ją nuo atsakomybės, todėl pripažintina, kad teikėja yra atsakinga už Siuntos praradimą ir žalos vartotojai atlyginimą.

(10) Konvencijos 23 straipsnio 1.5 papunktyje nustatyta, kad sumokėtina kompensacijos suma negali viršyti sumų, nurodytų Siuntinių reglamente, kurio RC 154 straipsnio 3.1 papunktyje nurodyta, jog Konvencijos numatytas žalos atlyginimas už paprastuosius siuntinius negali viršyti sumos, gautos sudėjus 40 SDR atlyginimo tarifą už siuntinį ir 4,50 SDR tarifą už kilogramą. Atsižvelgiant į tai, kad Siunta laikytina prarasta dėl teikėjos kaltės, nes dingo po jos perdavimo teikėjai 2022 m. spalio 12 d., žalos atlyginimas už prarastą Siuntą turėtų būti apskaičiuojamas taip: $(40 \times 1,2765 \text{ USD})^6 + (4,50 \times 31,50 \text{ kg}^7 \times 1,2765 \text{ USD}) = 51,06 \text{ USD} + 180,94 \text{ USD} = 232,00 \text{ USD}$ arba 238,61 Eur⁸. Ši suma yra didesnė, t. y. palankesnė vartotojai nei ta, kuri būtų paskaičiuota pagal Pašto įstatymo 12 straipsnio 5 dalies 1 punktą⁹ ir būtų lygi dviguboms siuntimo išlaidoms, šiuo atveju 100,98 Eur (50,49 Eur x 2), todėl laikytina pagrįsta.

(11) Konvencijos 23 straipsnio 8 dalyje taip pat nustatyta, kad tuo atveju, jei kompensacija priklauso už paprastojo siuntinio praradimą, siuntėjas turi teisę atgauti sumokėtus mokesčius ir rinkliavas už siuntos siuntimą. Atsižvelgiant į tai, kad siuntėja reikalauja grąžinti 50,49 Eur siuntimo išlaidas, ir į šio nutarimo 8 pastraipoje apskaičiuotą siuntėjai priklausančią kompensaciją už prarastą Siuntą, siuntėjai priteistinos 50,49 Eur siuntimo išlaidos, todėl bendra žalos atlyginimo suma – 289,10 Eur (238,61 Eur + 50,49 Eur).

Vadovaudamasi Pašto įstatymo 13 straipsnio 3 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 punktu ir 3 dalies 8–11 punktais,

Taryba n u t a r i a:

1. Iš dalies tenkinti G. Š. 2023 m. sausio 3 d. prašyme nagrinėti ginčą nurodytus reikalavimus ir įpareigoti uždarąją akcinę bendrovę „DPD Lietuva“ atlyginti G. Š. 289,10 Eur (dviejų šimtų aštuoniasdešimt devynių eurų ir dešimties centų) žalą už prarastą pašto siuntą Nr. (duomenys neskelbtini).

⁵ Vadovaujantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 23 dalimi, universaliosios pašto paslaugos teikėjas – pašto paslaugos teikėjas, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 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.

⁶ Tarptautinio valiutos fondo paskelbtas SDR ir USD santykis Siuntos priėmimo siųsti dieną, t. y. 2022 m. spalio 11 d.

⁷ Siuntos svoris.

⁸ Lietuvos banko paskelbtas EUR ir USD santykis Siuntos priėmimo pristatymui dieną yra 1 Eur = 0,9723 USD.

⁹ Jeigu dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės dingsta pašto siunta, jis atlygina už dingusią registruotąją pašto siuntą, taip pat už dalį dingusių ar apgadintų daiktų (prekių) ar sugadintus visus daiktus (prekes) – sumą, kuri lygi dviguboms siuntimo išlaidoms.

2. Įpareigoti uždarają akcinę bendrovę „DPD Lietuva“ per 2 mėnesius nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai apie šio nutarimo įvykdymą arba neįvykdymą.

Ginčo šalys turi pareigą pranešti RRT, kai pareiškiamas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme prašant nagrinėti ginčą iš esmės.

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

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

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė