



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŐIŐ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS  
DĖL GINĀO TARP K. A. IR AKCINĖS BENDROVĖS LIETUVOS PAŐTO  
NAGRINĖJIMO**

2023 m. birželio 13 d.  
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir narių: Dariaus KulieŐiaus, Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. birželio 13 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka išnagrinėjo klausimą dĖl ginĀo tarp siuntĖjo K. A. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir paŐto paslaugos teikĖjos akcinės bendrovės Lietuvos paŐto (adresas: J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 121215587) (toliau – teikĖja).

Taryba nustatė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. balandžio 5 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2023 m. kovo 21 d. praŐymą nagrinėti ginĀą, patikslintą 2023 m. balandžio 3 d. praŐymu (toliau kartu – PraŐymas). TeikĖja 2023 m. balandžio 20 d. raŐtu Nr. SD-2023/1880 ir 2023 m. gegužės 15 d. ir birželio 2 d. el. paŐtu (toliau kartu – RaŐtas) RRT pateikė paaiŐkinimus dĖl PraŐymo.

(2) PraŐyme vartotojas nurodo, jog teikĖja, vadovaudamasi Lietuvos paŐto taisyklėmis, kurios prieŐtarauja Lietuvos Respublikos paŐto įstatymo (toliau – PaŐto įstatymas), Pasaulinės paŐto konvencijos bei PaŐto korespondencijos reglamento nuostatoms, atsisako atlyginti ųalą uŐ prarastą tarptautinę registruotąją siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 1), kol siuntos siuntĖjas (vartotojas) nepateiks gavĖjo skundo dĖl negautos siuntos Nr. 1. Vartotojas praŐo RRT įpareigoti teikĖją atlyginti 28,55 USD ųalą ir siuntimo išlaidas uŐ siuntos Nr. 1 praradimą.

(3) Vartotojas PraŐyme nurodo, kad 2022 m. lapkričio 9 d. kreipėsi į teikĖją uŐpildydamas tarptautinės registruotosios siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 2) paieŐkos praŐymo formą. Vartotojo teigimu, 2022 m. lapkričio 16 d. teikĖja pranešė, kad siunta Nr. 2 prarasta, todĖl vartotojas 2022 m. lapkričio 17 d. teikĖjai pateikė informaciją dĖl ųios siuntos vertės, kad teikĖja galĖtų apskaiĉiuoti kompensaciją. Vartotojas praŐo RRT įpareigoti teikĖją atlyginti 49,79 Eur ųalą ir siuntimo išlaidas uŐ siuntos Nr. 2 praradimą.

(4) Vartotojas nurodo, kad 2022 m. gruodžio 6 d. kreipėsi į teikĖją uŐpildydamas tarptautinės registruotosios siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 3) paieŐkos praŐymo formą. Vartotojo teigimu, 2022 m. gruodžio 27 d. teikĖja pranešė, kad siunta Nr. 3 prarasta, todĖl 2023 m. sausio 13 d. vartotojas pateikė informaciją dĖl ųios siuntos vertės, kad teikĖja galĖtų apskaiĉiuoti kompensaciją. Vartotojas praŐo RRT įpareigoti teikĖją atlyginti 21,84 Eur ųalą ir siuntimo išlaidas uŐ siuntos Nr. 3 praradimą.

(5) PraŐyme nurodyta, kad 2022 m. spalio 12 d. vartotojas kreipėsi į teikĖją uŐpildydamas tarptautinės registruotosios siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 4) paieŐkos

prašymo formą, bet, nesulaukęs atsakymo, dar kartą kreipėsi į teikėją 2023 m. kovo 13 d., kuri atsakė, jog siuntų, dėl kurių teikėja vėluoja pateikti atsakymus, nėra ir kad visos kompensacijos yra išmokėtos. Vartotojas prašo RRT įpareigoti teikėją pateikti galutinį atsakymą dėl siuntos Nr. 4 tarptautinės paieškos, o jei atsakymo nėra arba minėta siunta pripažinta prarasta, prašo įpareigoti teikėją atlyginti 30 SDR dydžio žalą ir siuntimo išlaidas už siuntos Nr. 4 praradimą.

6) Taip pat vartotojas prašo RRT įpareigoti teikėją išmokėti žadėtas kompensacijas už tarptautines registruotąsias siuntas: Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 5), Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 6), Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 7), Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 8), Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 9), Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 10), Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 11), Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 12), Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 13), Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta Nr. 14), kadangi, pasak vartotojo, teikėja 2023 m. kovo 13 d. el. paštu jam pateikė melagingą atsakymą, jog visos kompensacijos už šias prarastas siuntas yra sumokėtos.

(7) Teikėja Rašte nurodė, kad, patikrinusi vartotojo Prašyme nurodytų tarptautinių registruotųjų siuntų paieškų duomenis, sutinka, jog neišvengta nesklandumų, t. y. vartotojui į paieškas dėl prarastų: siuntos Nr. 1, siuntos Nr. 2, siuntos Nr. 3, siuntos Nr. 5, siuntos Nr. 6, siuntos Nr. 7, siuntos Nr. 8, siuntos Nr. 9, siuntos Nr. 10, siuntos Nr. 11, siuntos Nr. 12, siuntos Nr. 13, siuntos Nr. 14, atsakymai pateikti, siuntų vertę pagrindžiantys dokumentai vartotojo teikėjai pateikti, tačiau dėl žmogiškosios klaidos, kompensacijų įvykdymas nebuvo užbaigtas. Teikėja nurodė, kad klaidos buvo ištaisytos, vadovaujantis žalos atlyginimą reglamentuojančiais Lietuvos Respublikos bei tarptautiniais teisės aktais, vartotojo pateiktais siuntų vertę pagrindžiančiais dokumentais kompensacijos apskaičiuotos bei perduotos vykdymui.

(8) Dėl siuntos Nr. 1 teikėja nurodė, kad negavo minėtos siuntos praradimą ar grąžinimą pagrindžiančių duomenų iš užsienio pašto tarnybos, todėl kilus įtarimų dėl piktnaudžiavimo, 2022 m. gruodžio 12 d. vartotojo buvo paprašyta pateikti siuntos Nr. 1 gavėjo pretenziją, patvirtinančią, kad gavėjas nėra gavęs minėtos siuntos. Teikėja pažymėjo, kad šis reikalavimas taikomas tik išimtiniais atvejais, kuomet užsienio pašto tarnyba nepatvirtina ar nepateikia duomenų apie tarptautinės registruotosios siuntos įteikimą ir kyla įtarimų, kad siuntėjas gali sukčiauti, siekdamas gauti kompensaciją. Teikėja nurodė, jog siunta Nr. 1 buvo pateikta išsiųsti 2022 m. gegužės 16 d. ir kadangi vartotojo nurodyta prekės vertė neviršijo ribinės kompensuojamos sumos (30 SDR), kompensacija apskaičiuota atsižvelgiant į prekės vertę ir siuntimo išlaidas: 27,08 Eur + 4,45 Eur siuntimo išlaidos – iš viso 31,53 Eur. Tačiau, pasak teikėjos, kadangi vartotojas gavėjo pretenzijos dėl negautos siuntos Nr. 1 teikėjai iki šiol nepateikė, apskaičiuota kompensacija nėra išmokėta.

(9) Teikėja Rašte pažymėjo, kad 2023 m. balandžio 7 d. papildomai informavo vartotoją, kad kompensacijas už prarastas siuntas perves į vartotojo banko sąskaitą. Nustatyta, kad 2023 m. gegužės 15 d. vartotojui teikėja pervedė 43,33 Eur kompensaciją už siuntą Nr. 2, 22,79 Eur už siuntą Nr. 5, 22,39 Eur už siuntą Nr. 6, 36,40 Eur už siuntą Nr. 7, 25,09 Eur už siuntą Nr. 8, 27,01 Eur už siuntą Nr. 9, 35,57 Eur už siuntą Nr. 10, 38,09 Eur už siuntą Nr. 11, 28,39 Eur už siuntą Nr. 12 ir 27,73 Eur už siuntą Nr. 13 – iš viso 306,79 Eur<sup>1</sup>. Teikėja taip pat patikslino, jog siunta Nr. 2 buvo pateikta išsiųsti 2022 m. rugsėjo 9 d., todėl atsižvelgiant į šios dienos 1 SDR dydį (1,296010 Eur)<sup>2</sup> ir remiantis tuo, jog kompensacijos suma negali viršyti tų sumų, kurios yra nurodytos Pašto korespondencijos reglamente, kompensacija apskaičiuota pagal SDR ir euro santykį, t. y. 1,296010 x 30 = 38,8803 = 38,88 Eur + 4,45 Eur siuntimas = 43,33 Eur.

(10) Rašte nurodyta, jog siunta Nr. 3 ir siunta Nr. 14 buvo grąžintos siuntėjui, t. y. vartotojui, ir atitinkamai įteiktos 2023 m. kovo 4 d. ir 2023 m. kovo 8 d. Atsižvelgiant į tai, kad minėtos siuntos neprarastos, pasak teikėjos, kompensacijos už šias siuntas nebuvo išmokėtos, be to, Pašto įstatymas

<sup>1</sup> Teikėja RRT pateikė 2023 m. gegužės 15 d. SEB banko mokėjimo nurodymo Nr. (duomenys neskelbtini) patvirtinimo kopiją.

<sup>2</sup> [https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_mth.aspx?SelectDate=2022-09-30&reportType=CVSDR](https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_mth.aspx?SelectDate=2022-09-30&reportType=CVSDR)

bei jo įgyvendinamieji teisės aktai, taip pat tarptautiniai teisės aktai neįtvirtina imperatyvių pašto siuntų gražinimo terminų ir vadovaujantis žalos atlyginimą reglamentuojančiais dokumentais, nustatyto dydžio kompensacija atlyginama už sugadintas, išplėštas ar prarastas registruotąsias, įvertintąsias siuntas.

(11) Dėl siuntos Nr. 4 teikėja nurodė, kad 2022 m. gruodžio 12 d. pateikta tarptautinė siuntos Nr. 4 paieška, o 2022 m. gruodžio 14 d. JAV pašto tarnybai pateikta užklausa, į kurią 2022 m. gruodžio 22 d. JAV pašto tarnyba pateikė atsakymą, jog siunta Nr. 4 prarasta, todėl 2023 m. balandžio 7 d. vartotojui el. paštu pateiktas atsakymas, kad pateikus siuntoje Nr. 4 siųstų daiktų vertę pagrindžiančius dokumentus, bus atlyginta žala. Teikėja nurodė, jog siuntos Nr. 4 išsiuntimo dieną 1 SDR dydis buvo 1,314550 Eur<sup>3</sup>. Atsižvelgiant į tai, buvo apskaičiuota tokia kompensacija:  $1,314550 \times 30 \text{ SDR} = 39,4365 = 39,43 \text{ Eur} + 1,25 \text{ Eur siuntimo išlaidos} = 40,68 \text{ Eur}$ . Teikėja 2023 m. gegužės 15 d. el. paštu patikslino, kad 2023 m. gegužės 9 d. vartotojui pervadė 40,68 Eur kompensaciją už prarastą siuntą Nr. 4<sup>4</sup>.

(12) Teikėja Rašte pažymėjo, jog deda visas pastangas ir imasi visų būtinų priemonių, kurios užtikrintų teisės aktuose numatytų reikalavimų, reglamentuojančių atsakymų pašto paslaugos naudotojams pateikimą apie pašto siuntų paieškos rezultatus bei žalos atlyginimą. Situaciją aptarė su atsakingais darbuotojais, pakartotinai priminė tarptautinių paieškų vykdymo bei atsakymų pateikimo tvarką.

Taryba konstatuoja:

(13) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos yra kilęs dėl žalos ir siuntimo išlaidų atlyginimo už siuntas Nr. 1–14.

(14) 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 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.

(15) Vadovaujantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 21 dalimi, pašto siunta, siunčiama iš vienos valstybės į kitą, yra laikoma tarptautine pašto siunta. Tarp šalių nėra ginčo, kad vartotojas pateikė teikėjai išsiųsti tarptautines registruotąsias pašto siuntas. Pašto paslaugos teikėjų atsakomybė ir žalos atlyginimas nustatyti Pašto įstatymo 12 straipsnyje, kurio 4 dalyje numatyta, 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.* <...>“. Taigi, atsižvelgiant į tai, kad teikėja yra universaliosios pašto paslaugos teikėja<sup>5</sup>, sprendžiant žalos atlyginimo klausimus tarptautinių pašto

<sup>3</sup> [https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_mth.aspx?SelectDate=2022-10-31&reportType=CVSDR](https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_mth.aspx?SelectDate=2022-10-31&reportType=CVSDR)

<sup>4</sup> Teikėja RRT pateikė 2023 m. gegužės 9 d. SEB banko mokėjimo nurodymo NR. (duomenys neskelbtini) patvirtinimo kopiją.

<sup>5</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliają pašto paslaugą“ nustatyta, kad Bendrovė yra universaliosios pašto paslaugos teikėja iki 2026 m. gruodžio 31 d.

siuntų praradimo ar sugadinimo atvejais, be kita ko, vadovaujamosi Pasauline pašto konvencija ir Pašto korespondencijos reglamentu.

(16) CK 6.251 straipsnio 1 dalis numato, kad nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Tais atvejais, kai ribota atsakomybė ir žalos atlyginimas yra specialiai reglamentuotas įstatymu, nagrinėjant ginčą ne teismo tvarka nuostolių atlyginimas neturi būti taikomas plačiai, kad paneigtų ribotos atsakomybės principą. Pasaulinės pašto konvencijos 23 straipsnio 1.5 papunktyje reglamentuota, kad *„Sumokėtina kompensacijos suma negali viršyti tų sumų, kurios yra nurodytos Pašto korespondencijos reglamente ir Pašto siuntinių 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“*. SDR (angl. *Special drawing rights*) – tai 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.

(17) Taigi, darytina išvada, jog kompensacija už prarastą registruotąją siuntą negali viršyti Pašto korespondencijos reglamento 159 straipsnio 4 dalyje nurodyto maksimalaus kompensacijos dydžio, kuris šiuo atveju sudaro 30 SDR, tačiau kiekvienu atveju kompensacija skaičiuotina pagal siuntoje siųstų daiktų vertę, vadovaujantis Pasaulinės pašto konvencijos 23 straipsnio 1.6 papunkčio nuostatomis, numatančiomis, kad siuntėjui išmokėtinos kompensacijos suma kiekvienu konkrečiu atveju privalo būti apskaičiuojama atsižvelgiant į siuntėjo patirtus tiesioginius nuostolius. Pašto konvencijos 23 straipsnio 8 dalyje įtvirtinta, kad *„Jeigu kompensacija priklauso už registruotosios siuntos, paprastojo siuntinio arba įvertintosios siuntos praradimą, visišką išplėšimą ar visišką sugadinimą, siuntėjas arba, atsižvelgiant į aplinkybes, gavėjas turi teisę atgauti sumokėtus mokesčius ir rinkliavas už siuntos siuntimą, išskyrus mokesčius už registravimą arba įvertinimą.<...>“*. Atsižvelgiant į aukščiau nurodytas Pasaulinės pašto konvencijos, Pašto korespondencijos reglamento bei Pašto įstatymo nuostatas, darytina išvada, kad pašto veiklą reglamentuojantys teisės aktai nustato ribotą atsakomybę pašto siuntų praradimo ar sugadinimo atveju.

#### *Dėl siuntos Nr. 1*

(18) Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, jog teikėja atsisako išmokėti vartotojui kompensaciją už prarastą siuntą Nr. 1, kadangi vartotojas nepateikė teikėjai gavėjo pretenzijos dėl negautos siuntos Nr. 1. Vartotojas prašo įpareigoti teikėją atlyginti 28,55 USD žalą ir siuntimo išlaidas.

(19) Pastebėtina, kad pašto paslaugos teikimo teisinis reglamentavimas pirmiausia numato pareigą siuntėjui, turinčiam nusiskundimų (pvz., dingus pašto siuntai ar esant jai sugadintai), teikti pretenziją (reklamaciją) pašto paslaugos teikėjui, o Pasaulinės pašto konvencijos 19 straipsnio 1 dalis įpareigoja pašto paslaugos teikėją *„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. <...>“*. Pašto korespondencijos reglamente detalizuota reklamacijų teikimo ir nagrinėjimo tvarka bei sąlygos. Kaip numato Pašto korespondencijos reglamento RL 154 straipsnio 2.1 papunktis, *„Pateikiant bet kokią reklamaciją, reikia užpildyti blanką CN 08. <...>“*, o 2.6

papunktyje pažymėta, kad „<...> Prie reklamacijų, susijusių su įvertintosiomis ir registruotosiomis siuntomis, pridedamas gavėjo užpildytas CN 18 pavyzdžio pareiškimas, kuriame patvirtinama, kad ieškomos siuntos jis negavo, tik tuo atveju, jei siuntėjas to reikalauja <...>“.

(20) Tarybai sistemškai įvertinus aukščiau išdėstytą teisinį reglamentavimą, darytina išvada, kad imperatyvaus reikalavimo siuntėjui, teikiančiam pretenziją pašto paslaugos teikėjui dėl dingusios pašto siuntos, pateikti ir gavėjo patvirtinimą dėl negautos pašto siuntos teisės aktai nenumato, o iš esmės palieka diskrecijos teisę siuntėjui (šiuo atveju vartotojui) atitinkamo patvirtinimo reikalauti iš gavėjo. Be to, pareiga patvirtinti tinkamą pašto siuntos įteikimą gavėjui, t. y. įrodyti pašto siuntos pristatymo gavėjui faktą, tenka būtent pašto paslaugos teikėjui. Atitinkamai Taryba sprendžia, kad įrodinėjimo, jog pašto siunta nebuvo gauta, našta negali būti perkeliama pašto paslaugos naudotojui (siuntėjui ir / ar gavėjui), o tokio pobūdžio pašto paslaugos teikėjo reikalavimo, kaip pateikti gavėjo patvirtinimą dėl negautos pašto siuntos ir / ar pretenziją, neįvykdymas pats savaime negali būti pagrindas išvengti atsakomybės dėl dingusios pašto siuntos. Taryba, įvertinusi teikėjos apskaičiuotos kompensacijos už siuntą Nr. 1 dydžio pagrįstumą, sprendžia, jog teikėjos apskaičiuota kompensacijos suma atitinka šio nutarimo 16 ir 17 pastraipose nurodytas teisės aktų nuostatas ir teisės aktuose nustatytus reikalavimus. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, jog teikėjai kyla pareiga atlyginti 31,53 Eur žalą dėl siuntos Nr. 1 praradimo, todėl vartotojo prašymas šioje dalyje laikytinas pagrįstu.

#### *Dėl siuntos Nr. 2*

(21) Vartotojas prašo RRT įpareigoti teikėją atlyginti 49,79 Eur dydžio žalą ir siuntimo išlaidas už siuntos Nr. 2 praradimą. Kaip iš ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, teikėja pripažįsta, jog siunta Nr. 2 yra prarasta, ir išmokėjo vartotojui 43,33 Eur dydžio kompensaciją. Taryba, įvertinusi teikėjos apskaičiuotos kompensacijos už siuntą Nr. 2 dydžio pagrįstumą, konstatuoja, jog teikėjos apskaičiuota kompensacijos suma atitinka teisės aktuose nustatytus reikalavimus, kas reiškia, jog vartotojo reikalaujama atlyginti žala viršija teisės aktuose nustatytą maksimalią kompensuotiną sumą (žr. nutarimo 16 ir 17 pastraipas). Atsižvelgiant į tai, vartotojo reikalavimas dėl teikėjos įpareigojimo atlyginti 49,79 Eur dydžio žalą ir siuntimo išlaidas už prarastą siuntą Nr. 2 laikytinas iš dalies pagrįstu.

#### *Dėl siuntos Nr. 3 ir siuntos Nr. 14*

(22) Vartotojas prašo RRT įpareigoti teikėją atlyginti 21,84 Eur dydžio žalą ir siuntimo išlaidas už siuntos Nr. 3 praradimą bei išmokėti teisės aktuose numatytą kompensaciją už prarastą siuntą Nr. 14. Kaip nustatyta iš teikėjos pateiktų paaiškinimų RRT, teikėja nesutinka išmokėti kompensacijų už siuntą Nr. 3 ir siuntą Nr. 14 teigdama, jog minėtos siuntos yra neprarastos ir gražintos siuntėjui, t. y. vartotojui, ir įteiktos atitinkamai 2023 m. kovo 4 d. ir 2023 m. kovo 8 d.

(23) Teikėja, teigdama, jog siunta Nr. 3 ir siunta Nr. 14 yra gražintos vartotojui, pateikė siuntos Nr. 3 įteikimo pranešimo kopiją, kuriame nurodytas siuntėjas (duomenys neskelbtini) ir jos įteikimo data 2023 m. kovo 4 d., tačiau nėra nurodytas gavėjas ir nepateiktas gavėjo (vartotojo) patvirtinimas (parašas), jog siunta Nr. 3 jam gražinta. Taip pat teikėja pateikė siuntos Nr. 14 įteikimo pranešimo kopiją, kurioje nurodytas siuntėjas (duomenys neskelbtini) ir jos įteikimo data 2023 m. kovo 8 d., tačiau nėra nurodytas gavėjas ir nepateiktas gavėjo (vartotojo) patvirtinimas, jog siunta Nr. 14 jam buvo gražinta.

(24) Vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims.<sup>6</sup> Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis. Šio ginčo atveju suinteresuota šalimi laikytina teikėja, kuri, atsisakydama atlyginti žalą už siuntą Nr. 3 ir siuntą

<sup>6</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

Nr. 14, nepateikė RRT įrodymų, pagrindžiančių siuntos Nr. 3 ir siuntos Nr. 14 įteikimo (grąžinimo) siuntėjui (vartotojui) faktą. Atsižvelgiant į tai, Tarybos vertinimu, laikytina, kad teikėja neįrodė, jog siunta Nr. 3 ir siunta Nr. 14 buvo grąžintos siuntėjui, t. y. vartotojui, be to, teikėja pati atitinkamai 2022 m. gruodžio 27 d. ir 2023 m. vasario 23 d. vartotojui el. paštu patvirtino, jog siunta Nr. 3 ir siunta Nr. 14 yra dingusios, ir paprašė vartotojo pateikti prekių, buvusių siuntoje, vertę pagrindžiančius dokumentus. Atsižvelgdama į tai, Taryba konstatuoja, jog teikėjai kyla pareiga atlyginti teisės aktų reikalavimus atitinkančio dydžio žalą vartotojui dėl siuntos Nr. 3 ir siuntos Nr. 14 praradimo, todėl vartotojo reikalavimas dėl žalos atlyginimo dėl siuntos Nr. 3 ir siuntos Nr. 14 praradimo, laikytinas pagrįstu.

*Dėl siuntos Nr. 4, siuntos Nr. 5, siuntos Nr. 6, siuntos Nr. 7, siuntos Nr. 8, siuntos Nr. 9, siuntos Nr. 10, siuntos Nr. 11, siuntos Nr. 12 ir siuntos Nr. 13*

(25) Vartotojas prašo RRT įpareigoti teikėją pateikti galutinį atsakymą dėl siuntos Nr. 4 tarptautinės paieškos, o jei atsakymo nėra arba minėta siunta pripažinta prarasta, prašo įpareigoti teikėją atlyginti 30 SDR dydžio žalą ir siuntimo išlaidas. Kaip nustatyta iš RRT pateiktos medžiagos, teikėja pripažįsta, jog siunta Nr. 4 yra prarasta, ir nurodė, kad 2023 m. gegužės 9 d. vartotojui pervesta 40,68 Eur dydžio kompensacija. Taryba, įvertinusi teikėjos apskaičiuotos kompensacijos už siuntą Nr. 4 dydžio pagrįstumą, konstatuoja, jog teikėjos apskaičiuota kompensacijos suma atitinka teisės aktuose nustatytus reikalavimus, t. y. vartotojui kompensuota maksimali (30 SDR + siuntimo išlaidos) teisės aktuose nustatyta suma (žr. nutarimo 16 ir 17 pastraipas).

(26) Kaip nustatyta šio nutarimo 9 pastraipoje, teikėja informavo RRT ir pateikė patvirtinančius įrodymus, kad išmokėjo vartotojui atitinkamas kompensacijas už šias prarastas siuntas: siuntą Nr. 5 (22,79 Eur), siuntą Nr. 6 (22,39 Eur), siuntą Nr. 7 (36,40 Eur), siuntą Nr. 8 (25,09 Eur), siuntą Nr. 9 (27,01 Eur), siuntą Nr. 10 (35,57 Eur), siuntą Nr. 11 (38,09 Eur), siuntą Nr. 12 (28,39 Eur), siuntą Nr. 13 (27,73 Eur).

(27) Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) 26 straipsnio 1 punkte nustatyta, jog vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus. Atsižvelgiant į tai, jog teikėja prisiėmė atsakomybę ir išmokėjo vartotojui kompensacijas dėl šio nutarimo 26 pastraipoje nurodytų prarastų siuntų, t. y. pripažino vartotojo reikalavimą šioje dalyje, konstatuotina, jog vadovaujantis VTAĮ 26 straipsnio 1 punktu, ginčo dalies dėl žalos atlyginimo dėl siuntos Nr. 4, siuntos Nr. 5, siuntos Nr. 6, siuntos Nr. 7, siuntos Nr. 8, siuntos Nr. 9, siuntos Nr. 10, siuntos Nr. 11, siuntos Nr. 12 ir siuntos Nr. 13 praradimo nagrinėjimas yra nutrauktinas.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 13 straipsnio 3 dalimi, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 1 punktu, 27 straipsnio 1 dalies 1 ir 2 punktais ir 3 dalies 8–11 punktais,

Taryba n u t a r i a:

1. Nutraukti ginčo pagal vartotojo K. A. 2023 m. kovo 21 d. prašymą, patikslintą 2023 m. balandžio 3 d. prašymu, dalies nagrinėjimą dėl žalos ir siuntimo išlaidų atlyginimo dėl siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) ir siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) praradimo.

2. Tenkinti vartotojo K. A. 2023 m. kovo 21 d. prašymo, patikslinto 2023 m. balandžio 3 d. prašymu, dalį dėl žalos ir siuntimo išlaidų atlyginimo dėl siuntos Nr. (duomenys neskelbtini), siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) bei siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) ir įpareigoti pašto paslaugas

teikėją akcinę bendrovę Lietuvos paštą išmokėti kompensacijas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo šio nutarimo priėmimo dienos.

3. Tenkinti iš dalies vartotojo K. A. 2023 m. kovo 21 d. prašymo, patikslinto 2023 m. balandžio 3 d. prašymu, dalį dėl žalos ir siuntimo išlaidų atlyginimo dėl siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) praradimo.

Ginčo šalys turi pareigą pranešti RRT, kai pareiškiamas ieškinyje 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