



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŐIŐ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS**

**DĚL GINĀO TARP A. L. IR AKCINĚS BENDROVĚS LIETUVOS PAŐTO NAGRINĚJIMO**

2023 m. gegužės 24 d.  
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratis Šovienės ir narių: Dariaus KulieŐiaus, Kristinos Mikoliūnienės, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. gegužės 24 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginĀą, kilusį tarp siuntėjo A. L. (adresas: (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir paŐto paslaugos teikėjos akcinės bendrovės Lietuvos paŐto (buveinės adresas: J. BalĀikonio g. 3, 03500 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 121215587) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. kovo 3 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2023 m. kovo 2 d. gautą<sup>1</sup> 2023 m. vasario 15 d. praŐymą nagrinėti ginĀą (toliau – PraŐymas), kuriame vartotojas praŐo atlyginti 920,00 Eur įvertinimo sumą už dingusią tarptautinę įvertintąją korespondencijos siuntą<sup>2</sup> Nr. (duomenys neskelbtini), siustą į Portugaliją, kurioje buvo siunĀiami sidabro luitai, (toliau – Siunta) ir 11,25 Eur siuntimo išlaidų. Teikėja 2023 m. kovo 21 d. raŐtu Nr. SD-2023/1444 ir 2023 m. balandžio 24 d. raŐtu Nr. SD-2023/1920 (toliau abu kartu – RaŐtas) pateikė RRT paaiŐkinimus dėl PraŐymo.

(2) Iš ginĀo medžiagos nustatyta, kad 2022 m. liepos 11 d. vartotojas išsiuntė 1770,00 g. svorio Siuntą, kurios įvertinimo suma – 920,00 Eur. Vartotojas paaiŐkino, kad po to, kai gavėjas jį informavo, kad Siuntos negavo, 2022 m. lapkriĀio 16 d. teikėjos interneto svetainėje užpildė pretenziją dėl prarastos Siuntos. Vartotojo teigimu, jo pateiktoje lentelėje nurodytos sidabro (išigijimo) kainos nesutampa su Siuntos įvertinimo suma dėl rinkoje svyruojanĀių metalo kainų.

(3) Teikėja RaŐte paaiŐkino, kad prisiima atsakomybę už Siuntos praradimą ir, vartotojui pateikus Siuntoje siustų prekių vertę pagrindžianĀią informaciją, apskaiĀiuota kompensacija per 20 dienų bus pervesta į vartotojo nurodytą banko ŀaskaitą. Teikėjos teigimu, vartotojo pateikta sidabro kainų iškarpa, nenurodant tikslaus dokumento ar ŀaltinio, neįrodo prekės (sidabro luitų) išigijimo vertės.

(4) Teikėja nurodė, kad paŐto siuntos įvertinimo sumą, užsakydamas paslaugą nurodo paŐto siuntos siuntėjas, taĀiau paslaugos užsakymo metu įvertinimo suma nėra pagrindžiama jokiais dokumentais, t. y. suma nurodoma siuntėjui prisiimant atsakomybę dėl jos teisingumo. Teikėja paaiŐkino, kad paŐto paslaugos teikėjas turi teisę pareikalauti siuntėjo pagrįsti įvertinamos paŐto siuntos turinio vertę, o siuntėjui nepagrindus įvertintosios paŐto siuntos turinio vertės arba atsisakius ją pagrįsti, paŐto paslaugos teikėjas neatlygina ŀalos už prarastą įvertintąją paŐto siuntą. Teikėja taip pat remiasi Siuntimo ŀalos atlyginimo

<sup>1</sup> Vartotojas pašalino 2023 m. vasario 17 d. RRT gauto 2023 m. vasario 15 d. praŐymo nagrinėti ginĀą trūkumus 2023 m. kovo 2 d.

<sup>2</sup> Lietuvos Respublikos paŐto įstatymo 3 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad korespondencijos siunta – paŐto siunta, kurią sudaro ant bet kokios fizinės medžiagos užrašytas praneŐimas, įŐkaitant smulkiuosius paketus, siustina ir pristatytina ant jos nurodytu gavėjo adresu.

taisyklių<sup>3</sup> (toliau – Siuntimo taisyklės), skelbiamų teikėjos interneto svetainėje, 1.7.11 papunkčiu, kuriame nurodyta, jog teikėja neatsako ir žalos neatlygina, jeigu siuntėjas nustatytais atvejais nepagrindžia arba atsisako pagrįsti reikalaujamos atlyginti žalos dydžio.

(5) Teikėjos teigimu, siuntėjo teisės į kompensaciją įgyvendinimas pagal teisės aktus tiesiogiai siejamas su siuntėjo reikalavimo pateikimu, o nuostolių dydį privalo įrodyti šalis, teigianti, kad dėl kitos šalies kaltės patyrė nuostolių, o jeigu nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti – jų dydį nustato teismas. Be to, pasak teikėjos, civilinei atsakomybei yra būdingas kompensacinis, o ne baudinis, reguliavimas, todėl iš žalą padariusio asmens negalima išieškoti daugiau, nei nukentėjusysis patyrė žalos, priešingu atveju, tai reikštų nepagrįstą nukentėjusiojo praturtėjimą. Anot teikėjos, teisinis reguliavimas patvirtina, kad nustačius tarptautinės korespondencijos siuntos praradimo, išplėšimo ar sugadinimo faktą, jos siuntėjas įgyja teisę į kompensaciją (teisę reikalauti dėl to patirtų tiesioginių nuostolių atlyginimo), tačiau siuntėjui išmokėtinos kompensacijos sumos išmokėjimas tokiu atveju galimas tik siuntėjui bendradarbiaujant su universaliosios pašto paslaugos teikėju (šiuo atveju – teikėja<sup>4</sup>) ir pateikus dėl to patirtų tiesioginių nuostolių dydį patvirtinančius dokumentus.

(6) Teikėja paaiškino, kad pastebi atvejų, kai tarptautinės pašto siuntos tendencingai siunčiamos į tas gavimo šalis, kurių tarnybos nepatvirtina ar neteikia duomenų apie tarptautinių pašto siuntų įteikimą, taip asmenims tikintis gauti kompensacijas ir pasipelnyti teikėjos sąskaita. Teikėja nurodė, kad pasitaikė atveju, kai tarptautinės pašto siuntos buvo siunčiamos neegzistuojančiais adresais ar neegzistuojantiems gavėjams, todėl atsižvelgiant į išdėstytą informaciją bei teikėjos siekį sumažinti rizikas bei išvengti piktnaudžiavimo ir nesąžiningo pasipelnymo, kompensacijos išmokėjimo atveju, teikėjos manymu, prašymas pateikti prarastoje pašto siuntoje siųstų daiktų (prekių) vertę pagrindžiančius dokumentus nėra perteklinis.

(7) Iš šalių susirašinėjimo el. paštu matyti, kad vartotojas 2023 m. kovo 14 d. buvo informuotas, jog teikėja pagal Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalį sutinka sumokėti 933,50 Eur kompensaciją už dingusią Siuntą per 20 darbo dienų, tačiau 2023 m. kovo 17 d. teikėja informavo vartotoją, jog buhalterijai reikalinga pateikti išsamų prekių vertę pagrindžiantį dokumentą – čekį, pavedimo kopiją, sąskaitą, kuriame matytųsi detali prekių įsigijimo informacija.

(8) Vartotojo RRT pateiktame 2022 m. liepos 11 d. kvite Nr. (duomenys neskelbtini) nurodyta, kad už Siuntos registravimą ir įvertinimą vartotojas sumokėjo 1,00 Eur, o Siuntos siuntimo išlaidos sudarė 10,25 Eur.

(9) Siuntimo taisyklių 3.1.1 papunktyje nustatyta, kad pareiškėjas (siuntėjas) užpildo tarptautinių siuntų paieškos prašymo formą ir pateikia joje nurodytą informaciją pagrindžiančius dokumentus, įskaitant pašto siuntoje siūsto daikto įsigijimo arba pagaminimo vertę įrodančius dokumentus, o 3.1.9 papunktyje įtvirtinta, kad teikėja pasilieka teisę sustabdyti kompensacijos išmokėjimą papildomam 60 kalendorinių dienų terminui, jeigu pareiškėjas teikėjai nepateikia arba nepatikslinka visų reikalingų pareiškėjui išmokėtina kompensacijos sumai apskaičiuoti dokumentų. Jeigu per šį terminą pareiškėjas nepateikia arba nepatikslinka prašomos informacijos, teikėja turi teisę pareiškėjui nemokėti kompensacijos. Siuntimo taisyklių III dalies „Tarptautinės pašto siuntos“ lentelės dalyje „Tarptautinė įvertintoji siunta“ taip pat nurodyta, kad už prarastą tarptautinę įvertintąją pašto siuntą, remiantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Konvencija) 23 straipsnio 4.1 papunkčiu, numatyta tiesioginių nuostolių kompensacija (siųstų daiktų (prekių) vertė iki įvertinimo sumos) ir siuntimo išlaidų atlyginimas.

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

(10) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl įvertinimo sumos, siuntimo išlaidų ir mokesčio už registravimą ir įvertinimą atlyginimo už prarastą Siuntą – iš viso 931,25 Eur.

<sup>3</sup> Patvirtintų teikėjos generalinio direktoriaus 2022 m. gegužės 20 d. įsakymu Nr. T-2022-00021.

<sup>4</sup> Teikėja, remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliąją pašto paslaugą“, yra universaliosios pašto paslaugos teikėja.

(11) 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.

(12) Pašto įstatymo 3 straipsnio 5 dalyje įvertintoji pašto siunta apibrėžta kaip pašto siunta, kurią sugadinus ar kuriai dingus siuntėjui atlyginama jo nurodyta pašto siuntos vertė, o 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, Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamento (toliau – Korespondencijos reglamentas) bei Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamento nuostatomis.

(13) Konvencijos 23 straipsnio 4.1 papunktyje nurodyta, kad įvertintosios siuntos praradimo atveju siuntėjas turi teisę į kompensaciją, iš esmės lygią įvertinimo sumai SDR<sup>5</sup>, o 8 punkte nustatyta, kad, jeigu kompensacija priklauso už įvertintosios siuntos praradimą, siuntėjas turi teisę atgauti sumokėtus mokesčius ir rinkliavas už siuntos siuntimą, išskyrus mokesčius už registravimą arba įvertinimą. Korespondencijos reglamento RL 138 straipsnio 2.3 papunktyje įtvirtinta, kad įvertinimo suma negali viršyti tikrosios siuntos turinio vertės.

(14) Tarp ginčo šalių nėra ginčo, jog Siuntos įvertinimo suma – 920,00 Eur. Teikėja, atsisakydama atlyginti vartotojo reikalaujamą sumą už dingusią Siuntą, remiasi Siuntimo taisyklių 1.7.11 papunkčiu, kuriame nurodyta, jog teikėja žalos neatlygina, jei siuntėjas nustatytais atvejais nepagrindžia reikalaujamos atlyginti žalos dydžio, tačiau nenurodo, kokie tie atvejai ir kur jie nustatyti.

(15) Iš ginčo medžiagos taip pat matyti, kad teikėja priešaringai aiškina savo reikalavimo vartotojui pateikti Siuntos vertę patvirtinančius dokumentus motyvus: viena vertus, vartotojui yra nurodoma, jog šie dokumentai reikalingi buhalteriniais tikslais (2023 m. kovo 17 d. teikėjos el. laiškas vartotojui), kita vertus, pateikiami bendro pobūdžio argumentai dėl nesąžiningų siuntėjų ir gavimo šalių tarnybų nepateikiamų duomenų (šio nutarimo 6 pastraipa), tačiau nepateikiant argumentų ar įrodymų dėl vartotojo nesąžiningumo įvertinant Siuntą ar Siuntos gavimo šalies (šiuo atveju Portugalijos) nepateiktų duomenų.

(16) Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta anksčiau, ir į tai, kad teikėja prisiima atsakomybę už Siuntos praradimą, vartotojo reikalavimas sumokėti kompensaciją, lygią Siuntos įvertinimo sumai, t. y. 920,00 Eur, už dingusią Siuntą pripažintinas pagrįstu. Remiantis Konvencijos 23 straipsnio 8 punktu, vartotojui taip pat priteistinos 10,25 Eur Siuntos siuntimo išlaidos, o į 1,00 Eur mokesčio už Siuntos registravimą ir įvertinimą gražinimą vartotojas neturi teisės.

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:

<sup>5</sup> SDR (angl. *Special drawing rights*) 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.

1. Iš dalies tenkinti A. L. 2023 m. kovo 2 d. gautame 2023 m. vasario 15 d. prašyme nagrinėti ginčą nurodytus reikalavimus ir įpareigoti akcinę bendrovę Lietuvos pašta atlyginti A. L. 930,25 Eur (devynių šimtų trisdešimties eurų ir dvidešimt penkių centų) žalą už prarastą tarptautinę įvertintąją pašto siuntą Nr. (duomenys neskelbtini).

2. Įpareigoti akcinę bendrovę Lietuvos pašta 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 pirmininko pavaduotojas,  
pavadojantis Tarybos pirmininką

Darius Kuliešius