



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĖL GINČO TARP A. L. IR AKCINĖS BENDROVĖS LIETUVOS PAŠTO NAGRINĖJIMO

2023 m. birželio 6 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos nario Vyganto Vaitkaus, pavaduojančio Tarybos pirmininką, ir narių: Kristinos Mikoliūnienės ir Giedriaus Pūro, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. birželio 6 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp siuntėjo A. L. (adresas: (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir pašto paslaugos teikėjos akcinės bendrovės Lietuvos pašto (buveinės adresas: J. Balčikonio g. 3, 03500 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 121215587) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. kovo 17 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2023 m. kovo 15 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – Prašymas), kuriame vartotojas prašo atlyginti 2000,00 Eur žalą už dingusias tarptautines įvertintąsias korespondencijos siuntas¹ Nr. (duomenys neskelbtini) ir Nr. (duomenys neskelbtini), siųstas į Graikiją, (toliau abi kartu – Siuntos) ir 22,50 Eur siuntimo išlaidas. Teikėja 2023 m. kovo 28 d. raštu Nr. SD-2023/1522 (toliau – Raštas) pateikė RRT paaiškinimus dėl Prašymo.

(2) Iš ginčo medžiagos nustatyta, kad 2022 m. liepos 11 d. vartotojas teikėjos pašto skyriuje išsiuntė 1712 g ir 1713 g svorio Siuntas. Vartotojas paaiškino, kad po to, kai gavėjas jį informavo, kad Siuntų negavo, 2022 m. rugsėjo 28 d. teikėjos interneto svetainėje jis užpildė pretenziją dėl prarastų Siuntų. Vartotojo teigimu, po pretenzijos pateikimo teikėja el. paštu į jo paklausimus formaliai atsakydavo, jog dar nėra gauta atsakymo iš užsienio pašto tarnybos, o viename iš atsakymų nurodė, jog buvo siunčiami draudžiami daiktai – monetos, tačiau, anot vartotojo, teikėja painioja monetas su apdirbtu sidabru, kurio nedraudžiama siųsti įvertintuose pašto siuntose. Vartotojas paaiškino, jog teikėja nepateikė įrodymų, jog Siuntos yra įteiktos gavėjui ar grąžintos vartotojui, taip pat kartu su Prašymu pateikė lentelę, kurioje, vartotojo teigimu, nurodytos sidabro luitų (angl. *silver bar*) („Ag999.9 Germania Mint“) įsigijimo kainos.

(3) Teikėja Rašte paaiškino, kad bendra siųstų Siuntų įvertinimo suma 1998,00 Eur, o pareiškėjas savo pretenzijoje nurodė, jog Siuntose buvo siunčiama numizmatika. Teikėja paaiškino, jog 2022 m. spalio 5 d. kreipėsi į Graikijos pašto tarnybą dėl informacijos suteikimo, o sekančią dieną gavo atsakymą, jog Graikijos pašto tarnyba duomenų apie Siuntų gavimą neturi.

(4) Teikėja nurodė, kad nuo 2022 m. birželio 1 d. teikėja neatsako ir žalos neatlygina, jeigu tarptautinėje pašto siuntoje yra kolekcinės ar kitos monetos (nepriklausomai nuo to, ar pašto siunta yra įvertintoji). Minėta nuostata yra įtvirtinta Siuntimo žalos atlyginimo taisyklių² (toliau – Siuntimo taisyklės), skelbiamų teikėjos interneto svetainėje³, 1.7.15 papunktyje, taip pat teikėjos interneto svetainėje skelbiamame Draudžiamų siųsti daiktų sąraše⁴.

¹ Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 3 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad korespondencijos siunta – pašto siunta, kurią sudaro ant bet kokios fizinės medžiagos užrašytas pranešimas, įskaitant smulkiuosius paketus, siųstina ir pristatyti ant jos nurodytu gavėjo adresu.

² Patvirtintų teikėjos generalinio direktoriaus 2022 m. gegužės 20 d. įsakymu Nr. T-2022-00021.

³ <https://www.post.lt/lt/tarptautine-siuntu-paieska>

⁴ <https://www.post.lt/lt/pagalba/patarimai/draudziami-siusti-daiktai-0>

(5) Teikėjos teigimu, vartotojas yra atsakingas už Siuntų turinį, taip pat už pasirinktą paslaugą bei Siuntų siuntimo tipą, nes prieš pateikdamas siųsti vertingas Siuntas, turėjo galimybę susipažinti su teikėjos interneto svetainėje viešai skelbiama informacija bei įvertinti, ar Siuntose siunčiami daiktai pagal teikėjos vidaus tvarką nėra laikomi draudžiamais. Teikėja nurodo neturinti pagrindo prisiimti atsakomybės už vartotojo priimtą sprendimą Siuntose siųsti draudžiamus daiktus (monetas) ir apie priimtą teikėjos sprendimą vartotojas informuotas 2022 m. spalio 13 d. el. paštu (duomenys neskelbtini).

(6) Vartotojo RRT pateiktuose 2022 m. liepos 11 d. kvite Nr. (duomenys neskelbtini) ir 2022 m. liepos 11 d. kvite Nr. (duomenys neskelbtini) nurodyta, kad už Siuntų registravimą ir įvertinimą vartotojas sumokėjo iš viso 2,00 Eur, o Siuntų siuntimo išlaidos kartu sudarė 20,50 Eur.

(7) Teikėja 2023 m. gegužės 30 d. el. paštu pateikė RRT „Excel“ formato dokumentą, kuriame Siuntose siųsti daiktai įvardinti kaip numizmatika. Teikėja paaiškino, jog šiame dokumente pateikiama teikėjos interneto svetainėje vartotojo užpildytoje tarptautinių pašto siuntų (šiuo atveju Siuntų) paieškos formoje pateikta informacija.

(8) Lietuvių kalbos žodyne⁵ pateikta žodžio „numizmatika“ reikšmė – mokslas apie senovės monetas bei medalius, kaip kultūros istorijos paminklus (šaltinis: Tarptautinių žodžių žodynas, Vilnius, 1969).

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

(9) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl įvertinimo sumos, siuntimo išlaidų ir mokesčio už registravimą ir įvertinimą atlyginimo už prarastas Siuntas.

(10) 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. Lietuvos Respublikos 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.

(11) 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 teikėjo⁶ prarastų, sugadintų tarptautinių pašto siuntų atlyginama vadovaujantis Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – Konvencija), Pasaulinės pašto sąjungos Pašto korespondencijos reglamento bei Pasaulinės pašto sąjungos Pašto siuntinių reglamento nuostatomis.

(12) Konvencijos 24 straipsnio 2.4 papunktyje įtvirtinta, kad paskirtieji operatoriai atleidžiami nuo atsakomybės, jei kalbama apie siuntas, kurioms taikomi Konvencijos 18 straipsnyje nustatyti draudimai. Konvencijos 18 straipsnio 6.1.1 papunktyje nustatyta, jog draudžiama dėti monetas į neįvertintąsias pašto korespondencijos siuntas, tačiau paskirtieji operatoriai turi galimybę papildyti šiame straipsnyje išdėstytus draudimus, kurie gali būti taikomi iškart, kai tik įtraukiami į atitinkamą žinyną (1.3 papunktis).

⁵ <http://www.lkz.lt/>

⁶ Teikėja, remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliąją pašto paslaugą“, yra universaliosios pašto paslaugos teikėja.

(13) Konvencijos 23 straipsnio 4.1 papunktyje nurodyta, kad įvertintosios siuntos praradimo atveju siuntėjas turi teisę į kompensaciją, iš esmės lygią įvertinimo sumai SDR⁷, 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.

(14) Teikėjos Siuntimo taisyklių 1.7.15 papunktyje įtvirtintas draudimas siųsti monetas net ir įvertintosiose pašto siuntose, kuris, teikėjos teigimu, taikomas nuo 2022 m. birželio 1 d., laikytinas atitinkančiu Konvencijos 18 straipsnio 1.3 papunktyje įtvirtintą paskirtųjų operatorių teisę nustatyti papildomus draudžiamus siųsti daiktus kaip atleidimo nuo atsakomybės pagrindą ir ginčo dėl to tarp šalių nėra.

(15) Tarnyba pažymi, kad ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 5 dalis), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Akcentuotina, jog rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims.⁸ Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytina teikėja. Civiliniame procese įrodinėjimas turi savo specifiką – nėra nustatyta, kad teismas gali daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tik tada, kai dėl jų egzistavimo nėra absoliučiai jokių abejonių, išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁹. Taip pat, esant byloje surinktų įrodymų prieštaravimams, kilę neaiškumai vertinami atsižvelgiant į šalims tenkančią įrodinėjimo pareigą. Be to, vertindamas konkrečioje byloje surinktus faktinius duomenis, teismas privalo vadovautis teisingumo, protingumo ir sąžiningumo kriterijais¹⁰. Pažymėtina, kad vertinant ginčo nagrinėjimo metu pateiktus rašytinius įrodymus, remiamasi įrodymų pakankamumo taisykle, o nešališka išvada dėl konkrečios faktinės aplinkybės egzistavimo daroma pagal vidinį įsitikinimą, vadovaujantis ne tik įrodinėjimo taisyklėmis, bet ir logikos dėsniais. Įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad jie tarpusavyje neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia padaryti išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą¹¹.

(16) Tarp ginčo šalių kilęs ginčas dėl Siuntų turinio: vartotojas nurodo siuntęs sidabro luitus, o teikėja daro išvadą, kad vartotojas, užpildytoje Siuntų paieškos formoje įvardindamas Siuntų turinį kaip numizmatiką, siuntė monetas. Pažymėtina, kad teikėja savo atsisakymą išmokėti kompensaciją už dingusias Siuntas grindžia tik 2022 m. rugsėjo 28 d. teikėjos interneto svetainėje vartotojo užpildytos Siuntų paieškos formos laukelyje „Siuntoje siunčiami daiktai“ nurodyta sąvoka „Numizmatika“, kurios reikšmė pagal oficialų apibrėžimą nėra vienareikšmė (žr. šio nutarimo 8 pastraipą), t. y. apimanti monetas ir medalius, be to, skirtingi asmenys šį tarptautinį žodį gali suprasti skirtingai. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad teikėjos teiginys, jog Siuntų paieškos formoje vartotojo nurodyta informacija, jog buvo siunčiama numizmatika reiškia, kad buvo siunčiamos monetos, yra nepagrįstas. Teikėja taip pat nepateikė RRT Graikijos pašto tarnybos (gavimo šalies) duomenų dėl Siuntų įteikimo, taip pat duomenų, kaip buvo įvardinti Siuntose siųsti daiktai įvertinant Siuntas.

(17) Vartotojas tiek Siuntų paieškos formoje, tiek Prašyme nurodo, jog Siuntų įvertinimo suma – 2000,00 Eur, o teikėja Rašte – 1998,00 Eur. Kadangi RRT nebuvo pateikta dokumentų, pagrindžiančių konkrečią Siuntų įvertinimo sumą, laikytina, kad Siuntų įvertinimo suma – 1998,00 Eur, t. y. atitinkanti abiejų šalių nurodytą sumą arba įeinanti į ją.

(18) Atsižvelgiant į tai, jog įvertintųjų pašto siuntų teisinis reguliavimas suponuoja, jog dėl įvertintosios pašto siuntos įvertinimo sumos susitariama įvertinimo metu, o tokios pašto siuntos dingimo

⁷ 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.

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-113/2003.

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-35/2011.

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. liepos 2 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2010; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. kovo 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-85/2014.

atveju pašto paslaugos teikėjui kyla pareiga atlyginti siuntėjui įvertinimo sumą, teikėjai nepateikus pagrįstų įrodymų, jog Siuntose buvo siunčiami draudžiami siųsti daiktai, t. y. monetos, vartotojo reikalavimas sumokėti kompensaciją, lygią Siuntų įvertinimo sumai, t. y. 1998,00 Eur, už dingusias Siuntas pripažintinas pagrįstu. Remiantis Konvencijos 23 straipsnio 8 punktu, vartotojui taip pat priteistinos 20,50 Eur Siuntų siuntimo išlaidos, o į 1,00 Eur mokesčio už Siuntų registravimą ir įvertinimą (iš viso 2,00 Eur už abi Siuntas) grąžinimą 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:

1. Iš dalies tenkinti A. L. 2023 m. kovo 15 d. prašyme nagrinėti ginčą nurodytus reikalavimus ir įpareigoti akcinę bendrovę Lietuvos pašta sumokėti Arvydui Lemanui 1998,00 Eur (vieno tūkstančio devynių šimtų devyniasdešimt aštuonių eurų) kompensaciją ir atlyginti 20,50 Eur (dvidešimties eurų ir penkiasdešimties centų) siuntimo išlaidas už prarastas tarptautines įvertintąsias pašto siuntas Nr. (duomenys neskelbtini) ir 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 narys, pavaduojantis Tarybos pirmininką

Vygantas Vaitkus