



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĖL GINČO TARP R. P. IR AKCINĖS BENDROVĖS LIETUVOS PAŠTO
NAGRINĖJIMO**

2023 m. rugpjūčio 24 d. Nr. 385
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), dalyvaujant Tarybos pirmininko pavaduotojui Dariui Kuliešiui ir nariams: Giedriui Pūriui, Kristinai Mikoliūnienei, Vygantui Vaitkui, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. rugpjūčio 24 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą tarp R. P. (toliau – vartotoja) ir pašto paslaugos teikėjos akcinės bendrovės Lietuvos pašto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, įmonės kodas 121215587) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė :

(1) 2023 m. birželio 1 d. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) priėmė nagrinėti vartotojos 2023 m. gegužės 25 d. prašymą nagrinėti ginčą. Prašyme vartotoja nurodė, kad 2023 m. gegužės 5 dieną savitarnoje lpexpress.lt suformavo užsakymą ir nurodė siuntimo būdą – iš pašto gavėjo adresu. Sistema internete leido suvesti visą su siuntimu susijusią informaciją – taip pat ir tai, kad siuntos svoris yra 5 kg ir kad siunta bus pristatoma gavėjo adresu. Be to, sistema leido sumokėti 7,50 Eur už siuntimą. Teikėja vartotojos nurodytu adresu siuntos nepristatė, kadangi, teikėjos teigimu, siuntos iki 10 kg pristatomos į namus, tik jei teritoriją aptarnauja mobilusis laiškininkas. Kiti siuntiniai įteikiami pasirašytinai pašto skyriuje. Vartotoja nurodo, kad informacijos apie tai, kad didesnės nei 2 kg svorio siuntos negali būti pristatytos gavėjo adresu, nebuvo nurodyta.

(2) 2023 m. birželio 5 d. elektroniniame laiške vartotoja nurodė, kad siuntai grįžus į siuntėjo paštą, atsiimdama siuntą vartotoja papildomai sumokėjo 2,99 Eur administracinį mokestį ir 7,50 Eur mokestį už siuntos gražinimą, nors pranešime apie siuntos atsiėmimą buvo nurodyta, kad atsiėmimo mokestis taikomas nebus. Vartotoja prašo įpareigoti teikėją gražinti 10,48 Eur.

(3) Teikėja 2023 m. birželio 12 d. rašte Tarnybai nurodė, kad kiekvienas paslaugų naudotojas, prieš siųsdamas siuntas, turi būti susipažinęs su Pašto paslaugų teikimo taisyklėmis (toliau – Taisyklės), kuriose nurodyta, kad klientas pasirenka jam priimtina siuntimo būdą atsižvelgdamas į savo poreikius, Taisyklėse ir svetainėje www.lietuvospastas.lt pateikiamą informaciją.

(4) Teikėja Tarnybai pateikė savitarnoje formuojamos siuntimo paslaugos, pasirenkant siuntimo vietą, atvaizdavimą, kuriame pasirinkus atitinkamas paslaugas nurodoma, kad „siunčiant per paštą laiškininkas pristatys nurodytu adresu arba į priskirtą paštą pagal gavėjo adresą“.

(5) Teikėja nurodė, kad sutinka gražinti vartotojui 7,50 Eur siuntinio gražinimo mokestį, tačiau atlyginti siuntos siuntimo bei administracinio mokesčio neturi pagrindo.

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

(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, o atskirų rūšių sutarčių specialiosios normos gali būti nustatytos ir kituose įstatymuose.

(7) 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 naudotojų¹ ir pašto paslaugos teikėjų reglamentuoja ne tik CK, bet ir Pašto įstatymas bei jo įgyvendinamieji teisės aktai.

(8) Įvertinus ginčo nagrinėjimo medžiagą, konstatuotina, kad ginčas yra kilęs dėl žalos, kurią sudaro siuntos, kuri nebuvo pristatyta gavėjo adresu siuntimo išlaidos, ir siuntos gražinimo administracinis mokestis – iš viso 10,48 Eur.

(9) Pašto įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 6 punkte nurodyta pašto paslaugos teikėjo pareiga viešai skelbti pašto paslaugos teikimo sutarties sąlygas, pašto paslaugos teikėjo patvirtintą pašto paslaugos teikimo tvarkos aprašą ir kitokią informaciją, turinčią įtakos naudotojo apsisprendimui naudotis pašto paslauga. CK 6.719 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad prieš sudarant paslaugų sutartį, paslaugų teikėjas privalo suteikti klientui išsamią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis, bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį.

(10) CK 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 1 ir 6 punktuose, be kita ko, nurodoma, kad prieš sudarydamas nuotolinę sutartį, verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui informaciją apie pagrindines prekės ar paslaugos savybes (atsižvelgdamas į informavimo priemones ir prekę ar paslaugą), apmokėjimo, pristatymo tvarką.

(11) Iš vartotojos pateiktos informacijos matyti, kad informacija apie siunčiamos siuntos pristatymo galimybių apribojimus formuojant užsakymą nebuvo pateikta. Teikėjos nurodyta aplinkybė, kad informaciją apie pašto siuntinių pristatymo galimybes galima rasti teikėjos interneto tinklalapyje, pašto siuntų siuntimo tarifų skiltyje (pasirinkus dydį L iki 30 kg), nepaneigia fakto, kad vartotojai formuojant siuntos išsiuntimo užsakymą, ši informacija nebuvo pateikta. Reikalavimas vartotojui pateikti informaciją apie paslaugos teikimo sąlygas nėra savitiksliis. Informacijos apimtis ir pateikimo būdas turi leisti vartotojui apsispręsti dėl savo ekonominio elgesio prieš užsakant prekę ar paslaugas. Nagrinėjamu atveju, informacija apie pristatymo sąlygas buvo teikiama kitame interneto tinklalapyje, nei buvo formuojamas užsakymas. Be to, užsakymo metu vartotoja nebuvo informuota, kad papildomos informacijos apie siuntos siuntimo sąlygas reikia ieškoti kitur. Antra, formuojant užsakymą, sistemoje pateikiama visa vartotojos apsisprendimui būtina informacija, įskaitant kainą, todėl nėra pagrįsta tikėtis, kad vartotoja papildomai ieškos informacijos apie siuntos siuntimo sąlygas.

(12) Pažymėtina, kad teikėjos Tarnybai pateiktame siuntos siuntimo užsakymo formavimo atvaizdavime nurodyta informacija apie siuntos pristatymo alternatyvas nesuteikia daugiau aiškumo vartotojui formuojant užsakymą, kadangi nėra aišku, koku atveju siunta bus pristatoma tiesiogiai gavėjui ir koku – į priskirtą pašto skyrių. Be to, kaip matyti iš vartotojos pateikto užsakymo kompiuterio ekrano vaizdo, informacija apie galimą alternatyvą nagrinėjamo ginčo atveju apskritai nebuvo pateikta.

¹ Pašto įstatymo 3 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad naudotojas – pašto siuntos siuntėjas arba gavėjas.

(13) Atsižvelgiant į faktinių aplinkybių visumą, darytina išvada, kad teikėja nesuteikė vartotojai visos jos apsisprendimui naudotis teikėjos paslaugomis būtinos informacijos ir nesuteikė paslaugos, kurią ji buvo įsigijusi iš teikėjos, todėl ji patyrė žalą – sumokėjo 7,50 Eur mokestį už siuntos pristatymą gavėjui, nors siunta nebuvo pristatyta vartotojos nurodytu adresu, ir sumokėjo 2,99 Eur administracinį mokestį už siuntos gražinimą. Iš viso buvo patirta 10,48 Eur žala, kurią vartotojai turi atlyginti teikėja.

Vadovaudamasi Pašto įstatymo 13 straipsnio 3 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu,

Taryba n u t a r i a :

Tenkinti pašto paslaugos vartotojos R. P. reikalavimus, pateiktus jos 2023 m. gegužės 25 d. prašyme nagrinėti ginčą, ir įpareigoti akcinę bendrovę Lietuvos pašta gražinti vartotojai 10,48 Eur (dešimt eurų keturiasdešimt aštuonis centus) už nesuteiktas paslaugas.

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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Tarnybai apie kreipimąsi į teismą. 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,
pavaduojantis Tarybos pirmininką

Darius Kuliešius