



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS  
DĖL GINĀO TARP D. L. IR AKCINĖS BENDROVĖS LIETUVOS PAŐTO  
NAGRINĖJIMO**

2023 m. spalio 31 d.  
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės JŪratės Őovienės, Tarybos primininko pavaduotojo Dariaus KulieŐiaus bei nario Giedriaus PŪro, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2023 m. spalio 31 d. posėdyje raŐytinės procedŪros tvarka išnagrino gino, kilusį tarp D. L. (duomenys neskelbtini) (toliau – ieŐkovė) ir paŐto paslaugos teikėjos akcinės bendrovės Lietuvos paŐto (J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, kodas JuridiniŲ asmenŲ registre 121215587) (toliau – atsakovė).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. rugpjŪčio 22 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka ieŐkovės 2023 m. liepos 28 d. skundą (toliau – praŐymas) dėl su atsakove kilusio gino dėl ųalos atlyginimo ų apgadintą paŐto siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta). Atsakovė 2023 m. rugsėjo 15 d. raŐtu Nr. SD-2023/3830 (toliau – raŐtas) pateikė paaiŐkinimus dėl praŐymo.

(2) PraŐyme ieŐkovė nurodė, kad 2022 m. lapkričio 28 d. iš UAB „Antikvariniai baldai“ (toliau – siuntėjas) įsigijo ųviestuvą, kurį, naudodamasis atsakovės paslaugomis, siuntėjas išsiuntė ieŐkovei. Gavusi Siuntą ir ją išpakavusi ieŐkovė pastebėjo, kad Siunta yra apgadinta, todėl 2022 m. gruodžio 6 d. kreipėsi į siuntėją, informuodama apie išpakuojant Siuntą nustatytus apgadinimus. Siuntėjas, ieŐkovės teigimu, atstovaudamas jos interesus, kreipėsi į atsakovę su pretenzija dėl ųalos atlyginimo, taĉiau atsakovė 2023 m. kovo 2 d. pretenziją atmetė kaip nepagrįstą.

(3) IeŐkovė paŐymėjo nesutinkanti su atsakovės atsisakymu atlyginti ųalą, kadangi Siunta, atsiŐvelgiant į jos turinį (buvo siunĉiamas ųviestuvas, turintis stikliniŲ detaliŲ), papildomai buvo paŐymėta trimis informaciniais ųenkais „atsargiai, dųŐta“ bei prierasu „labai praŐome nemėtyti siuntos, aĉių“, todėl Siuntos pristatymui privalėjo bųti taikomi ypatingi saugumo ir rūpestingumo standartai. IeŐkovė nurodė, kad Siuntos turinys – ųviestuvas ir atskiros jo stiklinės detalės (kiekviena atskirai) – buvo supakuotos į burbulinę plėvelę, siekiant apsaugoti nuo paŐeidimŲ. IeŐkovės teigimu, siuntėjas iš savo pusės ųtikrino, kad Siunta bųtų supakuota tinkamai, o iš Siuntai padarytos ųalos dydžio ir pobųdžio, pasak ieŐkovės, akivaizdu, kad ųala negalėjo atsirasti dėl vienkartinio, atsitiktinio Siuntos išmetimo ar apvertimo Siuntos pristatymo metu. IeŐkovės manymu, ųala galėjo bųti padaryta tyĉia, mėtant ir vartant Siuntą, nesilaikant ne tik bendrŲjŲ paŐto siuntŲ pristatymo saugumo ir rūpestingumo reikalavimŲ, taĉiau ir papildomŲ saugumo reikalavimŲ, pristatant dųŐtanĉias paŐto siuntas.

(4) IeŐkovė taip pat paŐymėjo, jog atsakovė, informuodama siuntėją, jog atsisako atlyginti ųalą, nepagrįstai rėmėsi Lietuvos Respublikos paŐto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 6 punktu, numatanĉiu, jog paŐto paslaugos teikėjas neatsako ir ųalos neatlygina, kai gavėjas priėmė paŐto siuntą ir pasiraŐė, kad ją gavo, kadangi Siunta buvo įteikta netinkamam asmeniui (ne Siuntos gavėjui). Taip pat ieŐkovės

teigimu, atsakovė pristatydamą Siuntą, nesilaikė savo patvirtintų Pašto paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės)<sup>1</sup> 7.3.5 punkte įtvirtintų reikalavimų, numatančių, kad kurjeris įteikia gavėjui pašto siuntą asmeniškai pasirašytinai, prieš tai patikrinęs gavėjo fizinio asmens tapatybę. Ieškovė pažymėjo, kad Siunta buvo adresuota R. L., tačiau kadangi Siuntos pristatymo metu jos nebuvo pristatymo adresu, Siuntą priėmė ieškovė, o atsakovės darbuotojas, pristatęs Siuntą, nepatikrino Siuntą priimančio asmens (ieškovės) tapatybės. Taip pat ieškovė atkreipė dėmesį, jog atsakovės darbuotojas nepalaukė, kol Siunta bus išpakuota ir įvertinta, ar nėra sugadinta.

(5) Atsižvelgdama į prašyme išdėstytas aplinkybes ieškovė reikalauja atsakovės atlyginti 1176,00 Eur žalą.

(6) Kartu su prašymu ieškovė papildomai RRT pateikė šiuos ginčo nagrinėjimui aktualius dokumentus:

- siuntėjo ieškovei išrašytą PVM sąskaitą faktūrą, kurioje nurodyta Siuntoje buvusio šviestuvo pirkėja ieškovė, ir mokėjimo išrašą, patvirtinantį, kad ieškovė siuntėjui sumokėjo reikalaujamą atlyginti žalą – 1176,00 Eur;

- Siuntos išpakavimo metu padarytas nuotraukas, kuriose užfiksuoti Siuntos turinio pažeidimai;
- 2023 m. rugpjūčio 18 d. siuntėjo pranešimą „Dėl teisių į žalą atlyginimą atsisakymo“, kuriame nurodyta, jog siuntėjas atsisako savo teisių į žalą atlyginimą ieškovės naudai (toliau – pranešimas);

- gavėjos 2022 m. gruodžio 7 d. (18:41 val.) kreipimąsi el. paštu į siuntėją dėl gautos Siuntos apgadinimų;

- siuntėjo 2022 m. gruodžio 8 d. (9:25 val.) atsakovei pateiktą pretenziją dėl Siuntos apgadinimų ir žalą atlyginimo.

(7) Atsakovė raštu pateikdama paaiškinimus, RRT informavo, kad 2022 m. gruodžio 5 d. atsakovės paslaugų savitarnoje buvo sukurtas Siuntos, kurios gavėja R. L. (toliau – gavėja), pristatymo užsakymas, sumokant už siuntimą 17,45 Eur. Tą pačią dieną, atsakovės teigimu, Siunta paimta kurjerio ir pristatyta į atsakovės sandėlį, o 2022 m. gruodžio 6 d. įteikta ant Siuntos nurodytu adresu ieškovei. Atsakovė pažymėjo, kad ieškovė nėra naudotoja, t. y. nėra nei Siuntos siuntėja, nei gavėja, todėl pagal Pašto įstatymą ieškovės prašyme keliamas reikalavimas turėtų būti atmestas, kaip pateiktas netinkamo subjekto.

(8) Atsakovė atkreipė dėmesį, kad siuntėjo pretenziją gavo tik 2022 m. gruodžio 8 d., tuo tarpu Siunta buvo įteikta pasirašytinai siuntėjo nurodytu adresu 2022 m. gruodžio 6 d. (13:39 val.), o gavėja informavo siuntėją apie galimus Siuntos pažeidimus tik kitą dieną – 2022 m. gruodžio 7 d. (18:41 val.), t. y. praėjus daugiau nei parai laiko po Siuntos pristatymo. Taip pat atsakovė pažymėjo, kad siuntėjo pretenziją atmetė kaip nepagrįstą, vadovaudamasi Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 6 punktu, numatančiu, kad pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalą neatlygina, kai gavėjas priėmė pašto siuntą ir pasirašė, kad ją gavo, kadangi Siunta buvo įteikta ieškovei pasirašytinai, o Siuntos pristatymo metu nebuvo pareikštos pretenzijos, Siuntos pakuotė nebuvo pažeista.

(9) Pasak atsakovės, iš ieškovės pateiktų Siuntos nuotraukų aiškiai matyti, kad Siunta buvo supakuota nesilaikant Siuntų pakavimo taisyklių<sup>2</sup> reikalavimų: Siuntos įpakavimas neatitiko turinio, turinys pakankamai neapsaugotas, sandariai neizoliuotos stiklinės dalys. Atsakovė pažymėjo, kad siuntėjas privalo laikytis Siuntų pakavimo taisyklių reikalavimų, kurių 4.3.7 punkte numatyta, kad trapiems daiktams (keramikai, stiklui, elektroninėms prekėms ir pan.) reikia naudoti specialią, tik tiems daiktams transportuoti skirtą pakuotę, užtikrinant vidinio pakavimo saugumą, o 5.25 punkte įtvirtinta, kad stikliniai ar kiti dūžtantys daiktai turi būti dedami į patvarią dėžutę, pridėta atitinkamos apsauginės medžiagos, atskirai apvyniojamos atsikišusios dalys (skulptūrėlių galūnės, indų ąselės ir

1

[https://www.post.lt/sites/default/files/Dokumentai/Pa%C5%A1to%20paslaug%C5%B3%20teikimo%20taisykl%C4%97s\\_privatiems%20klientams\\_2022.pdf](https://www.post.lt/sites/default/files/Dokumentai/Pa%C5%A1to%20paslaug%C5%B3%20teikimo%20taisykl%C4%97s_privatiems%20klientams_2022.pdf) (Taisyklių redakcija, kuria ginčo nagrinėjimo metu rėmėsi tiek ieškovė, tiek atsakovė).

2

[https://www.post.lt/sites/default/files/Dokumentai/Siunt%C5%B3%20pakavimo%20taisykl%C4%97s\\_Lietuvos%20pa%C5%A1tas.pdf](https://www.post.lt/sites/default/files/Dokumentai/Siunt%C5%B3%20pakavimo%20taisykl%C4%97s_Lietuvos%20pa%C5%A1tas.pdf).

pan.), apsauginė medžiaga aplink daiktą turi sudaryti bent 5 cm apsauginę erdvę, o stiklinės dalys turi būti atskirtos viena nuo kitos bei sandariai izoliuotos.

(10) Atsakovė papildomai paaiškino, kad pašto siuntoms, kuriose siunčiami dužūs daiktai (stiklas, porcelianas, plastikas ir pan.), Bendrovė netaiko specialių pašto siuntų priėmimo, rūšiavimo ir transportavimo sąlygų, tokios pašto siuntos apdorojamos įprasta tvarka. Tokia informacija nurodyta Siuntų pakavimo taisyklių 5.25 punkte, todėl siuntėjui turėjo būti žinoma. Atsakovė papildomai atkreipė dėmesį, kad siuntėjas yra ne naujų daiktų pardavėjas, todėl nėra aišku, kokios būklės daiktai buvo pateikti siųsti Siuntoje.

(11) Atsakovė kartu su raštu papildomai pateikė RRT Siuntos įteikimo pranešimą, pagal kurį nustatyta, kad Siunta adresuota gavėjai, o įteikta ieškovei pasirašytinai 2022 m. gruodžio 6 d. (13:39 val.).

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

(12) Įvertinus ginčo nagrinėjimo medžiagą, konstatuotina, kad ginčas yra kilęs dėl 1176,00 Eur žalos atlyginimo už apgadintą Siuntą.

(13) Pagal ginčo medžiagą matyti, kad atsakovė apskritai kvestionuoja ieškovės teisę į žalos atlyginimą, teigdama, jog ieškovė yra netinkamas teisės į žalos atlyginimą subjektas, t. y. nėra naudotoja<sup>3</sup>. Atsižvelgdama į tai, Taryba, visų pirma, atkreipia dėmesį, kad pati atsakovė savo ruožtu Siuntą įteikė būtent ieškovei, nors Siunta ir buvo adresuota gavėjai, kaip nustatyta šio nutarimo 11 pastraipoje. Atitinkamai, tokiais savo veiksmais atsakovė iš esmės nesilaikė ne tik savo pačios Taisyklių 7.3.5 punkte įtvirtintų reikalavimų, numatančių pašto siuntos įteikimą gavėjui asmeniškai pasirašytinai (prieš tai patikrinus gavėjo fizinio asmens tapatybę), bet ir Pašto įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 4 punkto ir 2 dalies 1 punkto nuostatų, įtvirtinančių atsakovės pareigą pašto siuntas pateikti siuntėjo nurodytam gavėjui arba gavėjo raštu nurodytam asmeniui, o jeigu to padaryti nėra galimybės (pavyzdžiui, nerandama gavėjo) – informuoti gavėją apie pašto siuntą paliekant pranešimą gaunamųjų laiškų dėžutėje arba įteikiant elektroninių ryšių priemonėmis. Taigi, Taryba sprendžia, kad faktiniais savo veiksmais, t. y. įteikdama Siuntą ne gavėjai, o ieškovei, atsakovė iš esmės pripažino Siuntos įteikimą ieškovei kaip tinkamam subjektui ir turi prisiimti su tuo susijusią riziką ir pasekmes, o pati nesilaikydama pašto siuntų įteikimui keliamų reikalavimų nepagrįstai remiasi aplinkybe, kad formaliai ieškovė nėra gavėja.

(14) Taryba taip pat atkreipiame dėmesį į šio nutarimo 6 pastraipoje nustatytas aplinkybes: visų pirma, į ieškovės RRT pateiktą pranešimą, pagal kurį matyti, kad siuntėjas, t. y. tinkamas teisės į žalos atlyginimą pagal Pašto įstatymą subjektas, atsisakė atitinkamos savo teisės būtent ieškovės naudai; taip pat, kad būtent ieškovė įsigijo iš siuntėjo Siuntoje buvusį šviestuvą ir už jį sumokėjo, todėl laikytina, kad iš esmės ieškovė yra suinteresuota žalos, kurią patyrė, atlyginimu.

(15) Taigi, atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių visumą (šio nutarimo 13–14 pastraipos), Taryba konstatuoja, kad ieškovė yra tinkamas subjektas reikalauti žalos atlyginimo.

(16) Vertinant žalos atlyginimo pagrindą, t. y. Siuntos apgadinimą, pažymėtina, kad ieškovė RRT pateikė nuotraukas, kuriose užfiksuoti Siuntos turinio pažeidimai. Atsakovė savo ruožtu ginčo nagrinėjimo metu atitinkamose nuotraukose užfiksuotų aplinkybių nekvestionavo, todėl laikytina, kad ginčo dėl Siuntos apgadinimo fakto nėra, tačiau, kaip nustatyta šio nutarimo 9 pastraipoje, atsakovė teigia, kad neturi pagrindo atlyginti žalą, nes Siunta buvo supakuota netinkamai – nesilaikant Siuntų pakavimo taisyklių reikalavimų.

(17) Pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad žala dėl sugadintų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis šiuo įstatymu. To paties straipsnio 5 dalyje numatyta, kad jeigu dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės buvo sugadintos pašto siuntos ar jų dalis, pašto paslaugos teikėjas atlygina žalą (priklausomai nuo pašto siuntos rūšies dvigubas siuntimo išlaidas arba kartu su siuntimo

---

<sup>3</sup> Pašto įstatymo 3 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad naudotojas – pašto siuntos siuntėjas arba gavėjas.

išlaidomis ir apgadintų daiktų / pašto siuntos vertę). Taigi, konstatuotina, kad atsakovės atsakomybei pagal Pašto įstatymą kilti viena iš būtinų sąlygų yra atsakovės kaltė dėl Siuntos apgadinimų.

(18) Kaip nustatyta šio nutarimo 3 pastraipoje, ieškovė teigia, jog žalą atsakovė galėjo padaryti tyčia, mėtydama ir vartydama Siuntą, be kita ko, nesilaikydama papildomų saugumo reikalavimų, pristatant dūžtančias pašto siuntas, nors Siunta buvo papildomai pažymėta ženklais, informuojančiais, kad Siuntos turinys yra dūžtantis. Tačiau sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba neturi įrodymais pagrįsto pagrindo spėti dėl atsakovės kokių nors tyčinių veiksmų, galėjusių turėti įtakos Siuntos apgadinimui. Be to, kaip ginčo nagrinėjimo metu paaiškino atsakovė, visos pašto siuntos, įskaitant dūžtančias, yra apdorojamos įprasta tvarka, o atitinkama informacija yra nurodyta Siuntų pakavimo taisyklėse (5.25 punkte), su kuriomis siuntėjas prieš naudodamasis atsakovės teikiamomis pašto paslaugomis turėjo pareigą susipažinti ir negalėjo turėti pagrįsto lūkesčio, kad Siuntą atsakovė transportuos taikydama kokias nors išskirtines sąlygas palyginus su visu pašto siuntų srautu.

(19) Atkreiptinas dėmesys, kad Pašto įstatymo 12 straipsnio 9 dalies 3 punkte numatyta, jog pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, jeigu žala atsirado dėl pašto siuntos siuntėjo kaltės, jeigu jis pažeidė pašto paslaugos teikėjo reikalavimus dėl daiktų pakuotės ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių. Taigi, už tinkamą pašto siuntos supakavimą yra atsakingas būtent pašto siuntos siuntėjas, o netinkamas šios pareigos vykdymas gali sąlygoti atsakomybės pašto paslaugos teikėjui netaikymą. Pastebėtina, kad ieškovė teigia, jog siuntėjas užtikrino, jog Siunta būtų supakuota tinkamai – Siuntos turinys (šviestuvai ir atskiros jo stiklinės detalės (kiekviena atskirai)) buvo supakuotas į burbulinę plėvelę. Savo ruožtu atsakovė ginčija ieškovės nurodomas aplinkybes argumentuodama, jog toks Siuntos įpakavimas neatitiko turinio – jis nebuvo pakankamai apsaugotas, stiklinės dalys sandariai neizoliuotos, kaip numato Siuntų pakavimo taisyklių 5.25 punktas, pagal kurį dūžtantys daiktai turi būti dedami į patvarią dėžutę, pridėta apsauginė medžiaga, atskirai apvyniojant atsikišusias dalis ir užtikrinant, kad apsauginė medžiaga aplink daiktą sudarytų ne mažiau kaip 5 cm apsauginę erdvę, o stiklinės dalys būtų sandariai izoliuotos.

(20) Įvertinusi abiejų ginčo šalių pateiktus argumentus dėl Siuntos supakavimo ir ieškovės pateiktas nuotraukas, kuriose užfiksuoti Siuntos pažeidimai ir Siuntos įpakavimo fragmentai (burbulinės plėvelės naudojimas), Taryba sprendžia, kad pateiktų įrodymų visuma leidžia daryti išvadą, jog Siunta buvo supakuota nesilaikant atsakovės Siuntų pakavimo taisyklių 5.25 punkte nustatytų reikalavimų, taikomų dūžtančioms pašto siuntoms. Atsižvelgiant į tai ir papildomai įvertinus aplinkybę, jog Siuntos pakuotė nebuvo pažeista Siuntos pristatymo metu (ginčo dėl šios aplinkybės nėra), nėra pagrindo konstatuoti, kad Siuntos apgadinimus lėmė būtent atsakovės veiksmai.

(21) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi visas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus, Taryba neturi pagrindo ieškovės reikalavimą dėl žalos atlyginimo, keliamą atsakovei, pripažinti pagrįstu.

Vadovaudamasi Pašto įstatymo 13 straipsnio 1 dalimi, Tarpininkavimo sprendžiant ginčus ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo, patvirtinto 2023 m. birželio 25 d. Tarybos nutarimu Nr. TN-279 „Dėl tarpininkavimo sprendžiant ginčus ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 79 punktu ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a:

Atmesti ieškovės D. L. 2023 m. liepos 28 d. prašyme keliamą reikalavimą atlyginti 1176,00 Eur (vieno tūkstančio šimtas septyniasdešimt šešių eurų) žalą.

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.

Šis nutarimas per 7 dienas nuo jo įteikimo dienos gali būti skundžiamas bendrosios kompetencijos teismui.

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė