



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS**

**DĚL GINĀO TARP V. M. IR AKCINĚS BENDROVĚS LIETUVOS PAŐTO NAGRINĚJIMO**

2024 m. rugpjūĉio 27 d. Nr.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininko pavaduotojo, pavaduojanĉio Tarybos pirmininką, Dariaus KulieŐiaus, ir nariŲ Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeřdai Maciejevskai, 2024 m. rugpjūĉio 27 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginĉą, kilusį tarp siuntėjos V. M. (gyvenamosios vietos adresas: (duomenys nesklebtini)) (toliau – vartotoja) ir paŐto paslaugos teikėjos akcinės bendrovės Lietuvos paŐto (buveinės adresas: J. Balĉikonio g. 3, 03500 Vilnius, kodas Juridinių asmenŲ registre 121215587) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ě:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. liepos 5 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojos 2024 m. liepos 4 d. praŐymą dėl su teikėja kilusio ginĉo. Teikėja 2024 m. liepos 12 d. raŐtu ir papildomai 2024 m. rugpjūĉio 16 d. el. paŐtu pateikė RRT paaiŐkinimus dėl praŐymo (toliau – paaiŐkinimai).

(2) Vartotoja 2024 m. gegužės 17 d. pasinaudojusi teikėjos paslaugomis išsiuntė į Norvegiją paŐto siuntą Nr. (duomenys nesklebtini) (toliau – siunta), kurioje buvo el. parduotuvėje („Stress Kirkegatesn AS“, Kirkegata 34, 0153 Oslo, Norway, tel.: 908 05 245, [shop@stress95.com](mailto:shop@stress95.com)) įsigyta pardavėjui grąžinama prekė (moteriški batai), kainavusi 1399,00 Norvegijos kronŲ. Vartotoja pažymėjo, jog kadangi prekė grąžinti reikėjo per 14 dienŲ nuo jos gavimo, siunta su grąžinama preke buvo registruota ir vartotoja tikėjosi, jog pardavėjas prekė gaus laiku. Be to, vartotojos teigimu, teikėjos padalinyje ji buvo patikinta, kad paŐto siuntos pristatomos per 10 darbo dienŲ. Po siuntos išsiuntimo vartotoja stebėjo informaciją apie siuntos judėjimą teikėjos interneto svetainėje esanĉioje paŐto siuntŲ sekimo skiltyje<sup>1</sup>, o kadangi informacijos apie siuntos pristatymą ilgą laiką nebuvo, vartotoja kelis kartus skambino teikėjai, kuri konkretaus atsakymo dėl situacijos nepateikė, tik pasiūlė už tarptautinės paŐto siuntos paieŐką sumokėti 19,99 Eur. Vartotoja nurodė, kad 2024 m. birželio 28 d. jos namŲ adresu teikėja grąžino siuntą be jokiŲ paaiŐkinimŲ ir neinformavusi

---

<sup>1</sup> <https://www.post.lt/siuntu-sekimas>

vardotojos, kad siuntos jos gavėjui Norvegijoje nepavyksta pristatyti. Atsižvelgdama į tai, vartotoja 2024 m. liepos 1 d. užpildė skundo formą, kurią išsiuntė teikėjai, o teikėja 2024 m. liepos 3 d. atsakė vartotojai, jog siuntos grąžinimo priežastis nurodyta ant siuntos pakuotės, bei vėl pasiūlė užpildyti siuntos paieškos formą, kas, vartotojos manymu, yra nelogiškai kai siunta jau grąžinta jai. Vartotojos teigimu, pašto paslauga jai buvo suteikta netinkamai, paslaugos rezultatas netenkino vartotojos poreikių ir sukėlė vartotojai papildomą žalą, t. y. vartotoja prarado už prekę sumokėtus pinigus, kadangi nebeteko galimybės prekę grąžinti pardavėjui. Atsižvelgdama į tai, vartotoja reikalauja iš teikėjos atlyginti patirtą žalą, kurią sudaro už prekę, buvusią siuntoje, sumokėta pinigų suma, t. y. 129,09 Eur<sup>2</sup>, ir 8,50 Eur siuntimo išlaidos, iš viso 137,59 Eur.

(3) Teikėja paaiškinimuose nurodė, kad siunta 2024 m. gegužės 17 d. buvo pateikta išsiuntimui Vilniaus 6-ajame pašte ir kitą dieną eksportuota į gavėjo šalį (Norvegiją), iš kurios 2024 m. birželio 27 d. grąžinta į Lietuvą (teikėjos Vilniaus logistikos centrą), o 2024 m. birželio 28 d. įteikta (grąžinta) vartotojai<sup>3</sup>. Teikėja taip pat nurodė, kad vartotojos el. paklausimai dėl siuntos pristatymo buvo gauti 2024 m. gegužės 29 d. ir 2024 m. liepos 1 d., o teikėjos atsakymai pateikti atitinkamai 2024 m. gegužės 29 d. ir 2024 m. liepos 3 d. Teikėja pažymėjo, jog vartotoja buvo informuota, kad pašto siuntos grąžinimo priežastis yra nurodoma ant pašto siuntos pakuotės, o kilus abejonių dėl pristatymo / grąžinimo kokybės, teikėjos interneto svetainėje reikalinga užpildyti prašymą dėl pašto siuntos paieškos. Teikėja paaiškino, jog tam, kada galėtų detalai pakomentuoti siuntos apdorojimą, pristatymą ir grąžinimą, teikėja dėl informacijos suteikimo turi kreiptis į siuntos gavimo šalies pašto tarnybą, o tokio kreipimosi pagrindas – vartotojos teikėjai pateiktas prašymas dėl tarptautinės pašto siuntos paieškos, kurio šiuo atveju vartotoja neužpildė. Pasak teikėjos, prašymas dėl pašto siuntos paieškos pildomas nepriklausomai nuo to, ar vykdoma pašto siuntos paieška, ar reikalingas tik patikslinimas dėl pašto siuntos pristatymo, grąžinimo ar apgadinimo aplinkybių. Teikėja pažymėjo, jog tokia prašymo tarptautinės pašto siuntos paieškai pateikimo tvarka nustatyta tam, jog klientui būtų patogiu pateikti visą pašto siuntos paieškai reikalingą informaciją, o už minimos paieškos atlikimą (už vieną pašto siuntą) teikėja yra nustačiusi 19,99 Eur mokestį, kuris taikomas, jei nuo pašto siuntos išsiuntimo nėra praėję 2 mėnesiai. Teikėja taip pat pažymėjo, kad jos teikiamų paslaugų kainos yra skelbiamos viešai visuose paštų skyriuose esančiuose informaciniuose segtuvuose klientams ir teikėjos interneto svetainės polapyje „Papildomų paslaugų tarifai“.

(4) Pasak teikėjos, kadangi vartotoja tarptautinės pašto siuntos paieškos formos neužpildė, tyrimas dėl siuntos grąžinimo priežasties patikslinimo nebuvo inicijuotas, tačiau šiuo atveju siuntos grąžinimo priežastis ir taip buvo žinoma, t. y. pagal siuntos pakuotės nuotraukos kopiją aiškiai matyti, kad Norvegijos pašto tarnyba kaip siuntos grąžinimo priežastį nurodė „Not picked up“ (neatsiėmė). Teikėja pažymėjo, kad siuntos grąžinimo priežastis buvo įforminta tinkamai, t. y. Norvegijos pašto ją nurodė ant siuntos pritvirtintoje žymoje. Teikėja papildomai pažymėjo, jog remiantis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 12 straipsnio 4 dalimi tarptautinės pašto paslaugos atveju žalos atlyginimo klausimas sprendžiamas pagal Pasaulinės pašto sąjungos Pasaulinėje pašto konvencijoje (toliau – Konvencija) bei ją detalizuojančiuose Pašto korespondencijos bei Pašto siuntinių reglamentuose įtvirtintas nuostatas, kuriose nustatyta vienoda universaliosios pašto paslaugos teikėjų atsakomybė pašto siuntos grąžinimo atveju. Teikėja atkreipė dėmesį, kad vadovaujantis minėtais teisės aktais tuo atveju, jeigu pašto siunta grąžinama dėl pašto paslaugos

---

<sup>2</sup> 1399,00 Norvegijos kronų.

<sup>3</sup> Paaiškinimuose nurodyta informacija užfiksuota ir teikėjos interneto svetainėje esančioje pašto siuntų sekimo skiltyje adresu: <https://www.post.lt/siuntu-sekimas>.

teikėjo kaltės, pašto siuntos siuntėjas turi teisę susigrąžinti pašto siuntos siuntimo mokestį, tačiau tuo atveju, jeigu pašto siunta grąžinama dėl objektyvių priežasčių, laikantis visų teisės aktuose nurodytų reikalavimų, t. y. kai grąžinimo priežastys yra nurodytos, pašto siuntos siuntimo mokestis siuntėjui negrąžinamas. Atsižvelgdama į išdėstytus argumentus teikėja nurodė nesutinkanti tenkinti vartotojos reikalavimo atlyginti žalą.

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

(5) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojos ir teikėjos yra kilęs dėl žalos, iš viso 137,59 Eur, atlyginimo už gavėjui nepristatytą ir vartotojai grąžintą siuntą.

(6) Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.251 straipsnio 1 dalis numato, kad nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Taigi, tais atvejais, kai ribota atsakomybė ir žalos atlyginimas yra specialiai reglamentuotas įstatymu, nagrinėjant ginčą ne teismo tvarka nuostolių atlyginimas neturi būti taikomas plečiamai, kad paneigtų ribotos atsakomybės principą.

(7) Pašto paslaugos teikėjų atsakomybė ir žalos atlyginimas nustatyti Pašto įstatymo 12 straipsnyje, kurio 4 dalyje numatyta, kad „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. Patirti netiesioginiai nuostoliai ir negautos pajamos į žalos atlyginimo dydį neįskaitomi“. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja yra universaliosios pašto paslaugos teikėja<sup>4</sup>, o pagal ginčo medžiagą matyti, kad vartotojos siųsta siunta buvo tarptautinė registruotoji pašto korespondencijos siunta, nagrinėjamu atveju sprendžiant žalos atlyginimo klausimą taikytinas ne tik Pašto įstatymas, bet ir Konvencijos bei Pašto korespondencijos reglamento nuostatos.

(8) Pažymėtina, kad tarptautiniai teisės aktai, reglamentuojantys paskirtųjų operatorių (universaliosios pašto paslaugos teikėjų) atsakomybę, numato pareigą nurodyti grąžinamos pašto siuntos grąžinimo priežastį. Pašto korespondencijos reglamento RL 151 straipsnio 8.1 papunktis numato, kad „Prieš grąžindamas paskirtajam išsiuntimo operatoriui dėl kokios nors priežasties neįteiktas siuntas, gavimo paštas prancūzų kalba turi nurodyti jų neįteikimo priežastį <...>“. To paties straipsnio 8.2 papunktyje numatyta, jog „Ši žyma dedama pagal aplinkybes uždedant spaudą arba priklijuojant užpildomą žymą CN 15. Kiekvienas paskirtasis operatorius gali pridėti neįteikimo priežasties ar kitų, jo manymu, pateiktinų pastabų vertimą į savo kalbą. Paskirtųjų operatorių tarpusavio susitarimu šios žymos gali būti rašomos viena nustatyta kalba. Pašto skyrių darbuotojų ar laiškininkų ranka parašytos su neįteikimo priežastimi susijusios pastabos tokiu atveju taip pat gali būti laikomos pakankamomis“.

(9) Atsižvelgdama į aukščiau nurodytas Pašto korespondencijos reglamento nuostatas Taryba atkreipia dėmesį, kad pagal ginčo nagrinėjimo metu ginčo šalių pateiktą siuntos pakuotės nuotraukos kopiją matyti, jog ant siuntos yra užklijuotas grąžinimo lipdukas („Return“), kuriame kaip siuntos grąžinimo priežastis pažymėta „Not picked up“ („neatsiėmė“). Taigi, konstatuotina, kad vartotojai siunta buvo grąžinta nurodžius jos grąžinimo priežastį.

---

<sup>4</sup> Pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. gegužės 15 d. nutarimą Nr. 467 „Dėl įpareigojimo teikti universaliąją pašto paslaugą“.

(10) Taryba taip pat atkreipia dėmesį į Konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 1.1.2 papunkčio ir 5 dalies nuostatas, kurios numato paskirtųjų operatorių (universaliosios pašto paslaugos teikėjų) atsakomybę tik tokiu atveju, kuomet grąžinamos registruotosios pašto korespondencijos neįteikimo priežastis nėra nurodyta. Be kita ko, net ir tokiu atveju tarptautiniai teisės aktai numato siuntėjo teisę atgauti tik mokesčius, sumokėtus už pašto siuntos siuntimą, o Konvencijos 23 straipsnio 1 dalies 1.3 ir 1.7 papunkčiuose aiškiai įtvirtinta, jog „Bet koku kitu atveju, kuris nenustatytas šioje Konvencijoje, paskirtieji operatoriai atsakomybės neprisiima“ ir „Visos nuostatos, susijusios su paskirtųjų operatorių atsakomybe, yra griežtos, privalomos ir baigtinės. Paskirtieji operatoriai jokių būdu neprisiima didesnės atsakomybės, net ir didelio apsirikimo (didelės klaidos) atveju, nei nustatyta šioje Konvencijoje ir reglamentuose“.

(11) Atsižvelgdama į aukščiau išdėstytas aplinkybes, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir vadovaudamasi pašto veiklą reguliuojančiais teisės aktais, įskaitant Konvenciją, kuri numato griežtas teikėjos atsakomybės ribas, Taryba neturi pagrindo vartotojos reikalavimo dėl žalos atlyginimo pripažinti pagrįstu, kadangi siunta buvo grąžinta vartotojai ant siuntos pakuotės nurodžius grąžinimo priežastį, kaip numato tarptautiniai teisės aktai, taikytini ginčo atveju.

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

Taryba n u t a r i a:

Atmesti vartotojos V. M. 2024 m. liepos 4 d. prašyme keliamą reikalavimą.

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.

Ginčo šalys turi pareigą pranešti RRT, kai pareiškiamas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme prašant nagrinėti ginčą iš esmės.

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