



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

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

2025 m. vasario 6 d. Nr.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iŐ Tarybos pirmininkĚs JŲratĚs ŐovienĚs, Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus KulieŐiaus ir nariŲ Kristinos MikoliŲnienĚs, Giedriaus PŲro ir Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2025 m. vasario 6 d. posĚdyje raŐytinĚs procedŲros tvarka iŐnagriniĚjo ginĀą, kilusį tarp siuntĚjo V. M. (gyvenamosios vietos adresas: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotojas) ir paŐto paslaugos teikĚjos akcinĚs bendrovĚs Lietuvos paŐto (buveinĚs adresas: J. BalĀikonio g. 3, 03500 Vilnius, kodas JuridiniŲ asmenŲ registre 121215587) (toliau – teikĚja).

Taryba n u s t a t ě:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2025 m. sausio 14 d. priĚmĚ nagrinĚti ne teismo tvarka vartotojo 2025 m. sausio 9 d. praŐymą, papildytą el. paŐtu, (toliau – praŐymas) dĚl su teikĚja kilusio ginĀo. TeikĚja 2025 m. sausio 23 d. raŐtu Nr. SD-2025/404 (toliau – raŐtas) pateikĚ RRT paaiŐkinimus dĚl praŐymo.

(2) Vartotojas praŐyme nurodĚ, kad 2024 m. gruodŐio 18 d. per „LP express“ paŐtomatą iŐsiuntĚ paŐto siuntą Nr. (duomenys nesklebtini) (toliau – siunta), kuri 2024 m. gruodŐio 19 d. buvo sulaikyta skirstymo centre dĚl paŐeidimo. Pasak vartotojo, siuntą susigrąŐinus, paaiŐkĚjo, kad nepataisomai buvo sugadintas siuntos turinys, t. y. perlauŐtas ant kartono tapytas originalus paveikslas. Vartotojas nurodĚ, kad teikĚja, atsakydama į jo skundą, informavo, jog atsakomybĚs uŐ siuntos sugadinimą neprisiims, nes siunta buvo netinkamai supakuota – neįdĚta į dėŐutĚ. Vartotojas paŐymĚjo, kad siuntoje siŲstas paveikslas buvo nutapytas ant tvirto presuoto 0,5 cm storio kartono, todĚl, vartotojo teigimu, kaip ir siunĀiant knygas ar Ųurnalus, paveikslas buvo įdĚtas į popierinį voką, kuriam tiko ir paveikslo matmenys (23x35 cm). Pasak vartotojo, iŐ sugadintos siuntos nuotraukŲ matyti, kad ant siuntos pakuotĚs yra bato atspaudas, kas, vartotojo teigimu, paneigia teikĚjos argumentus, kad siunta galĚjo bŲti paŐeista skirstymo konvejerijoje. Vartotojo teigimu, tokio nepagarbaus elgesio su siunta nebŲtŲ atlaikiusi ir kartoninė pakuotĚs dėŐutĚ.

(3) AtsiŲvelgdamas į praŐyme iŐdĚstytas aplinkybes, vartotojas reikalauja iŐ teikĚjos atlyginti patirtą moralinę ir materialinę Ųalą, kuri sudaro 500 Eur. Papildomai vartotojas nurodĚ, kad iŐ Ųalą pagrindŲianĀiŲ dokumentŲ turi tik du mokĚjimo iŐrašus uŐ paŐto paslaugas: vieną uŐ siuntos

išsiuntimą adresatui (2,25 Eur sumai)¹, o kitą už sugadintos siuntos atsiėmimą (2,25 Eur sumai)². Vartotojas taip pat nurodė, kad paveiklo įgijimo dokumentai nėra išlikę, kadangi paveikslas tapytas dar 1977 metais ir nuo tada turėtas vartotojo tėvų.

(4) Teikėja rašte nurodė, kad 2024 m. gruodžio 19 d. siuntai pasiekus Vilniaus logistikos centrą, siuntos apdorojimo metu, buvo pastebėtas siuntos pažeidimas, todėl tolimesnis išsiuntimas gavėjui buvo sustabdytas, o 2024 m. gruodžio 20 d. apie pažeidimą informuotas siuntėjas (vartotojas) ir įformintas siuntos grąžinimas jam. Pasak teikėjos, grąžinus siuntą vartotojui, buvo gauta jo pretenzija dėl žalos atlyginimo už siuntos sugadinimą, o 2025 m. sausio 3 d. pateiktas teikėjos atsakymas, jog siunta buvo supakuota nesilaikant teikėjos nustatytų pašto siuntų pakavimo reikalavimų, todėl žala nebus atlyginta. Teikėja pažymėjo, kad kiekvienas pašto paslaugų naudotojas, prieš pateikdamas teikėjai išsiųsti pašto siuntas, turi būti susipažinęs su „Pašto paslaugų teikimo taisyklėmis“³ (toliau – Taisyklės), o pakuodamas pašto siuntas, privalo vadovautis ir teikėjos patvirtintomis „Lietuvos pašto siuntų pakavimo taisyklėmis“⁴ (toliau – Pakavimo taisyklės) bei rekomendacijomis, su kuriomis galima susipažinti teikėjos aptarnavimo skyriuose esančiuose informaciniuose segtuvuose, skirtuose klientams, taip pat teikėjos interneto svetainėje www.post.lt. Teikėja atkreipė dėmesį, kad jos patvirtintose „Siuntimo žalos atlyginimo taisyklėse“⁵ (toliau – Žalos atlyginimo taisyklės), be kita ko, numatyta, jog žala neatlyginama, jei ji atsirado dėl siuntėjo kaltės, nes buvo pažeisti teikėjos reikalavimai dėl daiktų pakuotės ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių.

(5) Pasak teikėjos, jos ir vartotojo RRT pateiktos siuntos nuotraukos patvirtina, kad siuntoje siųstas daiktas (paveikslas) buvo įdėtas tik į popierinį voką, be jokių papildomų apsaugos medžiagų, tokiu būdu nesilaikant teikėjos patvirtintų Pakavimo taisyklių 5.1 ir 6.9 papunkčių reikalavimų, numatančių, kad siunčiamos pašto siuntos turinys turi būti supakuotas į tvirtą, atitinkančią pašto siuntos turinio formos pakuotę, kuri pašto siuntos turinį turi apsaugoti taip, kad šio nebūtų galima sugadinti apdorojimo operacijų metu ar pažeisti transportavimo metu ir kad į ją nepatektų kitų pašto siuntų turinys, o įrėmintus paveikslus ar nuotraukas reikalinga apgaubti storu kartono ar polistireno sluoksniu ir siųsti tvirtoje standžioje gofruoto kartono dėžutėje. Atsižvelgdama į tai, teikėja nurodė neturinti pagrindo atlyginti vartotojo patirtų nuostolių, tačiau, įvertinusi tai, kad siuntos pakuotė buvo apgadinta skirstymo įrenginio, teikėja grąžins vartotojui siuntos siuntimo bei grąžinimo mokestį, iš viso 4,50 Eur sumą, kuri bus pervesta į vartotojo banko sąskaitą, iš kurios vartotojas sumokėjo už siuntos siuntimą

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

¹ 2024 m. gruodžio 17 d. mokėjimo nurodymo patvirtinimas.

² 2024 m. gruodžio 22 d. mokėjimo kortele nurodymas.

³

<https://www.post.lt/sites/default/files/Dokumentai/PA%C5%A0TO%20PASLAUG%C5%B2%20TEIKIMO%20TAISYKL%C4%96S.pdf>

⁴

https://www.post.lt/sites/default/files/Dokumentai/Siunt%C5%B3%20pakavimo%20taisykl%C4%97s_Lietuvos%20pa%C5%A1tas.pdf

⁵

<https://www.post.lt/sites/default/files/Dokumentai/Siuntimo%20%C5%BEalos%20atlyginimo%20taisykl%C4%97s.pdf>

(6) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos yra kilęs dėl 500 Eur žalos atlyginimo už sugadintą siuntą.

(7) Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 11 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta siuntėjo (šiuo atveju vartotojo) teisė pašto paslaugos teikėjui (šiuo atveju teikėjai) pareikšti pretenziją dėl žalos atlyginimo už apgadintus siųstus daiktus (prekes), o to paties straipsnio 3 dalyje numatyta, kad „žala dėl sugadintų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis šiuo įstatymu“, nebent pašto paslaugos teikėjas sutartyje su siuntėju susitaria dėl kitokių (palankesnių) žalos atlyginimo sąlygų, pagal Pašto įstatymo 11 straipsnio 9 dalį.

(8) Pašto įstatyme, be kita ko, yra numatyti ir atvejai, kuomet pašto paslaugos teikėjas neprisiima atsakomybės ir neturi pareigos atlyginti žalą. Be kitų atvejų, Pašto įstatymo 11 straipsnio 8 dalies 3 punkte įtvirtinta kad pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, jei „žala atsirado dėl siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė pašto paslaugos teikėjo reikalavimus dėl daiktų (prekių) pakuotės, ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių“. Pastebėtina, kad iš esmės analogiški atvejai, kuomet teikėja savo ruožtu neatsako (žalos neatlygina), nustatyti ir teikėjos patvirtintose Žalos atlyginimo taisyklėse (1.7.5 papunktyje) bei Pakavimo taisyklėse (7.1 papunktyje), jose numatant, kad teikėja žalos neatlygina, kai žala atsirado dėl siuntėjo kaltės, jam pažeidus teikėjos reikalavimus dėl daiktų pakuotės ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių.

(9) Taryba pažymi, kad siunčiant pašto siuntas, naudojantis teikėjos paslaugomis, turi būti laikomasi jos nustatytų reikalavimų, taikomų pašto siuntų pakuotėms. Ši pareiga vartotojui, be kita ko, kyla ir vadovaujantis teikėjos Taisyklių 5.4 papunkčiu, numatančiu, jog teikėjos klientas (šiuo atveju vartotojas) yra atsakingas už pašto siuntos tinkamą supakavimą, taip pat vadovaujantis 6.1.1 papunkčiu, kuriame aiškiai įtvirtinta, jog „siuntėjas privalo laikytis Bendrovės nustatytų reikalavimų ir supakuoti siuntas pagal Lietuvos pašto siuntų pakavimo taisykles, kurios paskelbtos Bendrovės internetiniame tinklalapyje“. Pakavimo taisyklėse tuo tarpu įtvirtinta, jog „siunčiamos siuntos turinys turi būti supakuotas į tvirtą, atitinkančią siuntos turinio formos pakuotę, kuri siuntos turinį turi apsaugoti taip, kad šio nebūtų galima sugadinti apdorojimo operacijų metu ar pažeisti transportavimo metu“ (5.1 papunktis). Taip pat minėtose taisyklėse papildomai detalizuota, kad paveikslus (ar nuotraukas) rekomenduojama „apgauti storu kartono ar polistireno sluoksniu. Siųsti tvirtoje standžioje gofruoto kartono dėžutėje“ (Pakavimo taisyklių 6.9 papunktis).

(10) Nagrinėjamo ginčo atveju iš ginčo šalių pateiktų siuntos nuotraukų matyti, kad siuntos turinys, t. y. paveikslas, buvo siunčiamas įpakuotas į popierinį voką, papildomai paveikslas įpakavimui nenaudojant jokios apsauginės medžiagos, taip pat nenaudojant tvirtos standžios gofruoto kartono dėžutės, kaip numato Pakavimo taisyklių 6.9 papunktis. Nors vartotojas teigia, jog ant siuntos pakuotės yra bato atspaudas, vartotojo teigimu, paneigiantis teikėjos argumentus, kad siunta galėjo būti pažeista skirstymo konvejerijoje, ir rodantis teikėjos netinkamus veiksmus su siunta, Taryba, vertindama abiejų ginčo šalių pateiktas siuntos nuotraukas, pažymi, kad nuotraukose užfiksuotas vaizdas visgi objektyviai nepatvirtina, kad siuntos turinio pažeidimus lėmė būtent teikėjos veiksmai, o ne vartotojo netinkamas t. y. nesilaikant Pakavimo taisyklių reikalavimų, siuntos pakuotės pasirinkimas.

(11) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi ginčo nagrinėjimui ginčo šalių pateiktų paaiškinimų ir įrodymų visetą, taip pat įvertinusi teikėjos Pakavimo taisyklėse numatytus pašto siuntų, įskaitant tų, kuriose siunčiami paveikslai, pakavimo reikalavimus, taip pat vadovaudamasi Pašto įstatymo 11 straipsnio 8 dalies 3 punkto nuostatomis, Taryba neturi pagrindo vartotojo reikalavimo dėl 500 Eur žalos atlyginimo pripažinti pagrįstu ir jo tenkinti.

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 vartotojo V. M. 2025 m. sausio 9 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 pirmininkė

Jūratė Šovienė