



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL M. V. 2021 M. BIRŽELIO 18 D. PRAŠYMO  
NAGRINĖTI GINČĄ**

Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 6 straipsnio 2 dalies 14 punktu, Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojos M. V. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2021 m. birželio 18 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), pašto paslaugos teikėjos Omniva LT, UAB (Savanorių pr. 363, 51480 Kaunas, įmonės kodas 300087912) (toliau – teikėja) 2021 m. liepos 9 d. raštą (toliau – raštas) ir kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja prašyme nurodo, jog 2021 m. gegužės 11 d. el. paštu (duomenys neskelbtini) gavo informacinį pranešimą iš teikėjos, kad teikėjai priklausančiame paštomate, adresu (duomenys neskelbtini), vartotojos vardu yra gauta pašto siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta). Pasak vartotojos, siunta, kurioje buvo siųstas meškerės dėklas ir už kurią vartotoja sumokėjo 12,41 Eur, „atėjo iš elektroninio prekybos tinklo *AliExpress*“. Vartotoja nurodė, kad 2021 m. gegužės 12 d., apie 12.16 val. nuvyko pasiimti siuntos, surinko siuntos atsiėmimo kodą ir paštomato ekrane pamatė informaciją, kad siunta jau atsiimta. Vartotoja dėl siuntos kreipėsi į teikėją, kuri informavo, kad siuntą atsiėmė vyras, kuris tuo metu paštomate ėmė keletą pašto siuntų „*ir be vargo surinko kodą*“. Vartotoja nurodė, kad niekam nedavė siuntos atsiėmimo kodo ir iš jos artimųjų siuntos niekas neatsiėmė. Vartotoja teigia, kad pasinaudojusi „*AliExpress siuntų sekimo programėle*“, pamatė, kad siunta buvo atsiimta 2021 m. gegužės 11 d. 21.41 val. Vartotoja nurodo, kad atsižvelgiant į tai, jog siunta neatsirado, o teikėja atsisako teikti informaciją apie siuntos paieškos rezultatus, eigą, vartotoja prašo atlyginti žalą už siuntą – 12,58 Eur.

Teikėja rašte nurodė, kad 2021 m. gegužės 12 d. buvo pradėta paieška dėl siuntos. Peržiūrėjus siuntos atsiėmimą per paštomatų kameras, pasak teikėjos, buvo matoma, kad „*siuntą atsiėmė vyriškis*“. Teikėja nurodo, kad vartotoja teigia negavusi trumposios žinutės (SMS) su siuntos atsiėmimo kodu. Pasak teikėjos, trumpoji žinutė (SMS) nepasiekė vartotojos dėl galimai įsivėlusios informacinės sistemos klaidos arba vartotojos mobiliojo ryšio operatorius blokavo gautą trumpąją žinutę (SMS). Teikėjai išsiaiškinus, kad siuntą atsiėmė nepažįstamas vyras, buvo bandyta su juo susisiekti, tačiau į telefono ryšio skambučius asmuo nereagavo.

Rašte teikėja pripažįsta, kad siunta dingo dėl teikėjos kaltės, tačiau dėl nuostolių kompensavimo, pasak teikėjos, vartotoja turėtų kreiptis į siuntos siuntėją iš Kinijos. Teikėja nurodo, kad ji negali kompensuoti nuostolių už dingusią siuntą vartotojai, kadangi siuntos pašto paslaugos užsakovas yra siuntėjas.

2. Konstatuoju, kad 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 atlygintinioms 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. Pašto įstatymo 1 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad šis įstatymas reglamentuoja pašto paslaugos teikimo veiklą, pašto srities politikos formavimo ir pašto paslaugos teikimo veiklos reguliavimo institucijų sistemą, 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.

Ginčas tarp vartotojos ir teikėjos kilęs dėl vartotojos reikalavimo atlyginti patirtus nuostolius dėl dingusios siuntos – 12,58 Eur.

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. Pašto paslaugos teikėjų atsakomybė ir žalos atlyginimas nustatyti Pašto įstatymo 12 straipsnyje. Šio straipsnio 4 dalyje numatyta, kad „*Žala dėl prarastų, sugadintų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis šiuo įstatymu. <...>*“.

Pašto įstatymo 12 straipsnio 1 dalyje<sup>1</sup> yra įtvirtinta imperatyvi teisės norma, nustatanti konkretų subjektą, galintį reikalauti žalos atlyginimo iš pašto paslaugos teikėjo, t. y. siuntėją. Remiantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 19 dalimi, „*Siuntėjas – asmuo, kuris nurodytas ant pašto siuntos. Jeigu siuntėjas nenurodytas ant pašto siuntos, juo laikomas asmuo, kuris pateikia pašto siuntą pašto paslaugos teikėjui pristatyti gavėjui.*“ Siuntėjo teisė iš pašto paslaugos teikėjo reikalauti žalos atlyginimo kyla iš siuntėją ir pašto paslaugos teikėją siejančių teisinių santykių dėl pašto paslaugos teikimo. Tarnyba, įvertinusi prašymą ir ginčo nagrinėjimui pateiktus dokumentus, nustatė, kad šiuo atveju kilęs ginčas tarp siuntos gavėjo – vartotojos ir teikėjos. Ginčo dėl to, kad vartotoja yra siuntos gavėjas, o ne siuntėjas, tarp šalių nėra. Atsižvelgiant į tai, kad pagal galiojantį teisinį reglamentavimą teisę į žalos atlyginimą turi siuntėjas, o ne gavėjas, ir remiantis Pašto įstatymo 3 straipsnio 3 dalimi<sup>2</sup>, pagal kurią vartotoja yra laikoma siuntos gavėju, konstatuotina, jog prašymą išnagrinėti ginčą dėl žalos atlyginimo pateikė netinkamas subjektas.

Tarnyba, atsižvelgdama į tai, kad dėl žalos atlyginimo kreipėsi netinkamas subjektas, t. y. siuntos gavėjas (vartotoja), kuris neturi teisės į žalos atlyginimą, todėl vartotojos prašymas netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos M. V. 2021 m. birželio 18 d. prašymo nagrinėti ginčą.

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu;

4.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 4.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis

<sup>1</sup> „*Siuntėjas* pretenziją dėl žalos atlyginimo už dingusią pašto siuntą, dingusius, trūkstamus ar apgadintus siųstus daiktus gali pareikšti pašto paslaugos teikėjui per 6 mėnesius nuo pašto siuntos išsiuntimo dienos“.

<sup>2</sup> „*Gavėjas – asmuo, kuriam adresuota pašto siunta*“.