



Pašto paslaugos teikimas. Kaip įtikinti vartotojui?

2018 m. kovo 28 d.

Indrė Jurgelionienė
Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba
Tinklų reguliavimo departamentas
Skundų skyrius



Paštas

- Paštas visais laikais buvo svarbi visuomenei susisiekiimo priemonė.
- Pašto paslauga – pašto siuntų surinkimas, rūšiavimas, vežimas ir pristatymas.
 - **Reguliavimo principai:**
 - laisvė teikti pašto paslaugą,
 - sąžininga konkurencija,
 - universaliosios pašto paslaugos prieinamumas visiems naudotojams.

Vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsaugos srityje RRT vadovaujasi:

1

Pašto įstatymų; jo įgyvendinamaisiais teisės aktais; kitais pašto srities teisės aktais

2

Civiliniu kodeksu

3

Vartotojų teisių apsaugos įstatymu

4

Teismų praktika



Išskirtinės vartotojų teisės pašto srityje:

- Teisė į informaciją;
- Teisė pasirinkti paslaugų teikėją;
- Teisė į tinkamos kokybės paslaugas;
- Teisė į susirašinėjimo slaptumą;
- Teisė į žalos atlyginimą;
- Kt. (sąrašas nebaigtinis!!)

**Kaip pašto paslaugos teikėjui tinkamai
įgyvendinti naudotojų teises?**



Klientų interesų prioriteto principas (CK)

- Teikdamas paslaugas, paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus:
 - Veikti pagal kliento nurodymus
 - Laikytis profesinio atidumo
 - Bendradarbiauti su klientu (naudotoju)



Teisė į informaciją (pareiga susipažinti) (I)

- informacija apie teikiamas paslaugas turi būti skelbiama viešai:
 - Klientų aptarnavimo skyriuose
 - Savo interneto svetainėse
 - Užsakymų platformose, jei jose galima užsakyti pašto paslaugas
 - Aiškiai apibrėžkite savo teikiamą paslaugą (ar ji pašto paslauga, ar patenka į kitą reguliavimo sritį)



Teisė į informaciją (pareiga susipažinti) (II)

Pareiga skelbti pašto paslaugos teikimo tvarkos aprašą, kuriame turi būti:

- teikiamos pašto paslaugos rūšys;
- pašto siuntų surinkimo, rūšiavimo, vežimo ir pristatymo tvarka;
- pašto paslaugos tarifai;
- pašto siuntų pristatymo trukmė, numatoma pašto paslaugos teikėjo atsakomybė;
- skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo procedūra.



Teikiamos pašto paslaugos rūšys

- Gali būti skirtinga pašto siuntų surinkimo, rūšiavimo, vežimo ir pristatymo tvarka (įteikimas, adresavimas, kontaktinės informacijos kiekis);
- Pakartotinis įteikimas, gražinimas siuntėjui;
- Pašto paslaugos tarifai (ypač siejant su žalos atlyginimu);
- Aptarnaujama teritorija.



Pašto siuntų pristatymo terminai

- Ar terminas yra orientacinis, ar terminai yra įpareigojantys
- Aiškiai indikuokite, kad įteikimas gavėjui gali užtrukti dėl nuo pašto paslaugos teikėjo nepriklausančių aplinkybių (pvz., muitinės procedūrų, netikslaus adreso, gavėjo veiksmų (delsia atsiimti, yra išvykęs ir pan.)
- Nurodykite saugojimo terminus ir sąlygas, jei nepavyksta įteikti

Skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo procedūra

- Užtikrinkite kontaktą, kuriuo galima būtų su pašto paslaugos teikėjo atstovais susisiekti
- Pareiga atsakyti naudotojui per 14 dienų nuo pretenzijos gavimo
- Pašto paslaugos teikėjo atsakomybė:
 - Pašto įstatyme numatyta ribota atsakomybė,
 - Pašto įstatyme numatytas tik minimalus žalos atlyginimo dydis,
 - laisvė sutarti dėl didesnės žalos atlyginimo (pvz., žalos atlyginimas už pavėluotą siuntą).



Priminimas: Vartotojų teisių apsaugos įstatymas

- **5 straipsnio 4 ir 5 dalys:**
- Pardavėjo ir paslaugų teikėjo interneto svetainėje, jeigu turi, privalo būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus, kurie yra kompetentingi spręsti vartojimo ginčus: subjekto pavadinimas, adresas ir interneto svetainės adresas. Ši informacija turi būti pateikta aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu.
- Ši informacija turi būti pateikta ir pardavėjo ar paslaugų **teikėjo sutarčių standartinėse sąlygose**, jeigu šios yra taikomos.



Priminimas: Vartotojų teisių apsaugos įstatymas

- **21 straipsnio 3 dalis:**
- Atsakymas turi būti rašytinis, išsamus, pagrįstas dokumentais. Kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakyme turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą.



Įdomu: teismų praktika (I)

- **Sutarties uždarumo principas**
- LAT 2015-10-02 nutartis c.b. Nr. 3-492-313/2015
 - Vienas sutarčių teisės principų – sutarties uždarumo principas, reiškiantis, kad sutartis sukuria teises ir pareigas ją sudariusiems asmenims ir, išskyrus įstatyme įtvirtintas išimtis, nesukuria teisių ir pareigų tretiesiems asmenims
 - Sutarties uždarumo principo išimtys – įstatyme nustatyti atvejai, kai sutartis turi įtakos trečiųjų asmenų, ne tik jos šalių, teisėms ir pareigoms. Vienas jų įtvirtintas CK 6.191 straipsnyje. Tai – sutartis trečiojo asmens naudai, jos esmė – sutarties šalis gali nustatyti, kad iš sutarties atsiradusi prievolė turi būti įvykdyta trečiajam asmeniui, ir taip jam sukurti reikalavimo teisę dėl šios prievolės vykdymo.



Įdomu: teismų praktika (II)

- **Pašto siuntos maksimalus svoris**
- VAT 2015-10-02 nutartis c.b. Nr. 3-492-313/2015
 - Pristatymo objektas – 500 kg staklės
 - CK 6.251 str. 1 d. nustato, kad padaryti nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Nagrinėjamu atveju šalys susitarė dėl ribotos atsakovo atsakomybės, nes pagal 2011-05-17 siuntų pristatymo sutarties Nr. P/DPD/11/436 4.3.2.2 punktą atsakovas atsako už sužalojimą tokia suma, kokia sumažėjo siuntoje esančių prekių, daiktų vertė, bet ne daugiau kaip 520 EUR vienai siuntos pakuotei.



Įdomu: teismų praktika (III)

- **Pašto siuntos maksimalus svoris**
- VAT 2017-05-03 nutartis c.b. Nr. 3-492-313/2015
 - Pristatymo objektas – 500 kg staklės
 - Tuo pačiu pripažinti pirmosios instancijos teismo argumentai: pirmosios instancijos teismas tinkamai taikė materialinės bei procesinės teisės normas, teisingai įvertino byloje surinktus įrodymus
 - *„Kaip matyti iš pašto siuntos apibrėžimo pašto siuntai nėra taikomi jokie svorio ribojimai, todėl netaikyti Pašto įstatymo nuostatų vien ieškovo nurodomu pagrindu, kad siunta svėrė 500 kg, nėra jokio teisinio pagrindo.“*



Įdomu: teismų praktika (IV)

- **Pašto siuntos maksimalus svoris**
- VAT 2017-05-03 nutartis c.b. Nr. 3-492-313/2015 vs. Europos Komisijos 2013-01-30 sprendimas (susijungimo byloje (EC) 139/2004
- (37) <...> The upper weight limit commonly used in the small package market is 31.5 kg (70 imperial pounds) per package which is an estimate of the maximum weight that can be handled by one man. <...>



Įdomu: teismų praktika (V)

- **Tinkamas įteikimas ir pastabų pateikimas**
- VAT 2016-01-11 nutartis c.b. Nr. 2A-795-565/2016
- „Nesant įrodymų, kad siuntinys buvo tinkamai įteiktas gavėjui, netaikytina Pasaulinės pašto konvencijos 21 str. 1.4.p. sąlyga, kad gavėjas turi nedelsdamas pranešti apie siuntos sugadinimą ir pateikti įrodymus, jog siunta buvo sugadinta ne po jos įteikimo.“
- Atsakovo teiginiai, kad siūsta detalė galėjo būti įdėta į siuntinį jau sugadinta ar galėjo būti sugadinta jos montavimo metu, jau gavus siuntinį, yra niekuo nepagrįstos prielaidos. Nuotraukose matomi siuntinio dėžės pažeidimai, t.y. siuntinio dėžės suspaudimas, dėžės praplėšimas) galėjo sukelti nuotraukoje matomus automobilio detalės sugadinimus.
- detalė buvo sugadinta ne dėl to, jog daužėsi į siuntinio sieneles, o suspaudus, sulaužius dėžę, kurioje detalė buvo siunčiama.



Įdomu: teismų praktika (VI)

- **Didelis neatsargumas ir tyčia**
- LAT 2013-02-27 nutartis c.b. Nr. 3K-3-52/2013
- Nagrinėjamoje byloje nustatyta, kad atsakovas priėmė ieškovo pateiktą krovinį vežti, išrašė už vežimą sąskaitą faktūrą, o po to krovinį prarado ir net negali paaiškinti nei praradimo priežasčių, nei apskritai jokių su krovinio vežimu susijusių aplinkybių.
- *Jis <ieškovas> žalą kildino iš to, kad, atsakovui praradus detalę, neteko galimybės pasinaudoti detalės keitimui galbūt taikytina garantija ir atleidimu nuo prievolės apmokėti pateiktą sąskaitą faktūrą už sugedusios detalės pakeitimą nauja.*
- „skolininko kaltė sutartinės civilinės atsakomybės atveju preziumuojama (CK 6.248 straipsnio 1 dalis), be to, įmonė (verslininkas) už sutarties pažeidimą atsako ir nesant jos kaltės (CK 6.256 straipsnio 4 dalis)“.



Įdomu: teismų praktika (VII)

- **Didelis neatsargumas ir tyčia**
- LAT 2013-02-27 nutartis c.b. Nr. 3K-3-52/2013
- Taigi prašomi atlyginti nuostoliai yra ne tiesioginiai, bet išvestiniai – dėl tiesiogiai padarytos žalos (krovinio praradimo) prarasta galimybė išvengti turtinių praradimų – sąskaitos apmokėjimo. Tokio pobūdžio nuostoliai (t. y. prarasta galimybė išvengti turtinių praradimų – sutaupyti) pagal savo esmę patenka į negautų pajamų sampratą, nes negautos pajamos bendraja prasme reiškia asmens netektą galimybę pagerinti savo turtinę padėtį.
- konstatavus tyčią ar didelį neatsargumą šis skolininko atsakomybės apribojimas nebetenka teisėto pagrindo ir gali reikšti kreditoriaus teisių pažeidimą.



Įdomu: teismų praktika (VIII)

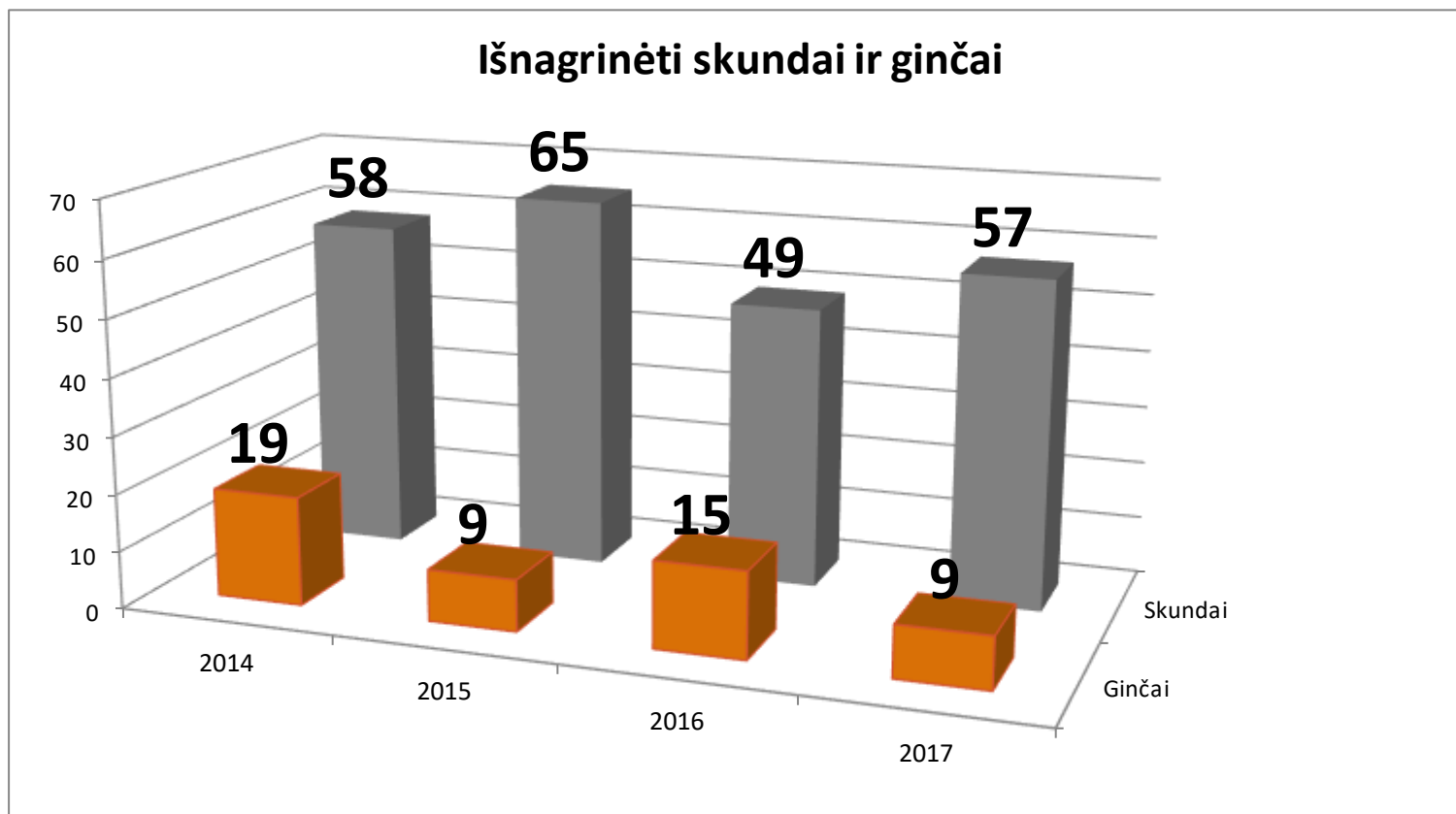
- **Didelis neatsargumas ir tyčia**
- LAT 2013-02-27 nutartis c.b. Nr. 3K-3-52/2013
- Toks atsakovo elgesys vertintinas kaip nepateisinamai aplaidus ir neatitinkantis sutarties šaliai tenkančios rūpestingumo ir sąžiningumo pareigos, CK 6.200 straipsnyje įtvirtintų bendrųjų sutarčių vykdymo principų. Tokiomis aplinkybėmis atsakovo kaltė vertintina kaip didelis neatsargumas, ir jam netaikytina CK 6.258 straipsnio 4 dalies norma, pagal kurią žalos atlyginimas ribojamas tais nuostoliais, kuriuos sutartį sudaranti šalis galėjo numatyti kaip tikėtiną sutarties neįvykdymo pasekmę.

Paštas

- RRT siekiamybė – sąmoningas paslaugos teikėjų elgesys, atitinkantis teisės aktus ir naudotojų interesus.
- Jei skundo nagrinėjimo metu nustatomi teisės aktų/sutarties pažeidimai – konsultacija paslaugų teikėjui, metodinė pagalba, poveikio priemonės (įskaitant galimybę taikyti ekonominę sankciją).
- Nuomonė galutiniam paslaugų gavėjui, kaip turėtų elgtis paslaugų teikėjas (kopija paslaugų teikėjui).
- **Jeigu ginčas** – privalomas sprendimas ginčo šalims, atsižvelgiant į reikšmingas aplinkybes.



Skundų ir ginčų statistika





Pastebėtos problemos (I)

- Teisinis reguliavimas (veiklos atskyrimas);
- Informavimas apie atsakomybę pasirinkus konkrečią pašto siuntos rūšį;
- Informavimas apie terminus;
- Informavimas apie kitas sąlygas (pvz., lipdukų klijavimas ir jų reikšmė);



Pastebėtos problemos (II)

Siuntėjo pareiga tinkamai supakuoti

Skelbkite reikalavimus pakuotėms, kokios pasekmės, jei nesilaikoma reikalavimų;

Skelbkite draudžiamų siųsti daiktų sąrašą;



Pastebėtos problemos (III)

Gavėjo teisė (pareiga) priimti pašto siuntą

Sutartis su siuntėju trečiojo asmens (gavėjo) naudai

Kaip įsitikinti, kad gavėjas susipažino su paslaugų teikimo sąlygomis?

Galimybė gavėjui apžiūrėti pašto siuntą;

Gavėjo teisė teikti pastabas dėl pašto siuntų.



Pastebėtos problemos (IV)

Įteikimas į savitarnos terminalus

Būtina išspręsti klausimus:

- Įteikimo tvarkos ir termino;
- Aiški informacija, kas bus su pašto siunta daroma, jei ji neatsiimama;
- PIN kodo teisinė reikšmė;
- Pastabų dėl pašto siuntų teikimas.



Děkoju už děmesj!