



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS**

**DĖL GINĀO TARP I. K. IR OMNIVA LT, UAB, NAGRINĖJIMO**

2023 m. gegužės 18 d.  
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės JŲratės Őovienės ir nariŲ: Dariaus KulieŐiaus, Kristinos MikoliŲnienės, Giedriaus PŲro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. gegužės 18 d. posėdyje raŐytinės procedŲros tvarka išnagriniėjo ginĀą, kilusį tarp siuntėjos I. K. (adresas: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotoja) ir paŐto paslaugos teikėjos Omniva LT, UAB (buveinės adresas: SavanoriŲ pr. 5, 03116 Vilnius, įmonės kodas 300087912) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. balandžio 7 d. priėmė nagrinėti vartotojos 2023 m. balandžio 4 d. praŐymą nagrinėti ginĀą (toliau – PraŐymas), kuriame vartotoja praŐo atlyginti 26,00 Eur išlaidas Ų kurą ir 4,49 Eur siuntimo išlaidas dĖl laiku nepristatytos paŐto siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Siunta), 2023 m. vasario 27 d. išsiŲstos iš Vievio į Kėdainius<sup>1</sup>. Teikėja 2023 m. balandžio 17 d. raŐtu (toliau – RaŐtas) pateikė RRT paaiŐkinimus dĖl PraŐymo.

(2) PraŐyme vartotoja nurodo, jog 2023 m. vasario 27 d. siuntė svarbią Siuntą, kuriai dingus, Siuntos turinį (vantas) pati vartotoja turėjo veŐti Siuntos gavėjui iš Vievio į Kėdainius<sup>2</sup>, dĖl ko patyrė išlaidas Ų kurą, iš viso 26,00 Eur<sup>3</sup>. Vartotojos teigimu, vėliau Siunta atsirado ir buvo pristatyta gavėjui 2023 m. kovo 7 d., t. y. po 10 dienŲ nuo išsiuntimo, taĉiau gavėjui Siunta buvo neberekalinga, todėl jis Siuntą išsiuntė atgal vartotojai, o vartotoja gavėjui graŐino siuntimo išlaidas – 4,49 Eur.

(3) Vartotoja 2023 m. kovo 13 d. pateikė teikėjai pretenziją, teiraudamasi dĖl patirtŲ išlaidŲ Ų kurą ir Siuntos graŐinimą (iš viso 30,49 Eur) atlyginimo, pretenzijoje paŐymėdama, kad teikėja informuoja, jog paŐto siuntas pristato per 1 dieną, o Siuntos pristatymas Ųtrukto 10 dienŲ.

(4) Teikėja 2023 m. kovo 24 d. vartotoją informavo, kad nesutinka tenkinti vartotojos pretenzijos, kadangi Siunta buvo pristatyta, o netiesioginės išlaidos nėra kompensuojamos. Papildomai teikėja nurodė dĖl Ųtrukusios Siuntos paieŐkos suteikianti vartotojai 100 proc. nuolaidos kodą siuntimui, kurį galima panaudoti iki 2023 m. birželio 30 d.

(5) Teikėja RaŐte paaiŐkino, kad 2023 m. kovo 3 d. buvo pradėta Siuntos paieŐka, siekiant išsiaiŐkinti, kur nuklydo Siunta. Teikėjos teigimu, paieŐka gali trukti iki 5 darbo dienŲ. Kadangi Siunta atsirado ir gavėjui buvo pristatyta 2023 m. kovo 7 d., teikėja nesutiko tenkinti vartotojos pretenzijos, vadovaudamasi Omniva LT, UAB, standartinėmis siuntimo paslaugŲ teikimo salygomis<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Ųsakyta siuntimo iš paŐtomato į paŐtomatą paslauga Ų 4,49 Eur.

<sup>2</sup> Vartotojos nurodytas atstumas į vieną pusę – 110 km.

<sup>3</sup> Vartotoja 2023 m. gegužės 11 d. el. paŐtu RRT pateikė 2023 m. kovo 3 d. mokėjimo nurodymą.

<sup>4</sup>

(toliau – Sąlygos), kurios numato, kad netiesioginės išlaidos nėra kompensuojamos. Taip pat teikėja pažymėjo, jog dėl to, kad Siuntos paieška užtruko, vartotojai buvo skirtas 100 proc. nuolaidos kodas siuntimo iš paštomato į paštomatą paslaugai.

(6) Teikėjos interneto svetainėje<sup>5</sup> viešai skelbiama, kad siunta į paštomatą Lietuvoje pristatoma per 1 darbo dieną po siuntos įdėjimo į paštomatą. Sąlygų 13.1.1 papunktyje numatyta, kad siuntėjas gali pateikti teikėjai rašytinį skundą dėl žalos atlyginimo, jei buvo prarastas, apgadintas ar gautas ne visas siuntos turinys. Sąlygų 14.1 nustatyta, kad teikėja yra atsakinga už turtinės žalos padarymą šiais atvejais: jei siunta dingsta; jei siunta apgadinama dėl teikėjos kaltės; jei iš gavėjo negaunama viso ar dalinio siuntos išperkamojo mokesčio. Sąlygų 14.2 papunktyje numatyta, kad teikėja prisiima turtinę atsakomybę tokia apimtimi, kokia padaro tiesioginę materialinę žalą (tyčia, per neatsargumą, didelį neatsargumą), ir kuri atitinka tikrąją dingusios ar apgadintos siuntos vertę, tačiau ne daugiau nei maksimali kompensacijos suma už atitinkamą pagrindinę paslaugą. Taip pat nurodoma, kad kompensuojamos ir siuntimo išlaidos, jei jas apmokėjo siuntėjas arba gavėjas, o visa kompensacijos suma negali būti mažesnė nei dviguba siuntimo išlaidų suma, tačiau visa netiesioginė žala, įskaitant pelno praradimą, nėra kompensuojama.

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

(7) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl žalos, kurią sudaro vartotojos reikalaujamos atlyginti kuro ir siuntimo išlaidos už užtrukusį Siuntos pristatymą – iš viso 30,49 Eur.

(8) 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 atlygintinoms 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.

(9) Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 1 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad šis įstatymas reglamentuoja pašto paslaugos teikimo veiklą, pašto paslaugos teikėjų ir naudotojų teises ir pareigas, pašto paslaugos teikėjų atsakomybę ir žalos atlyginimą. Taigi, civilinius teisinius santykius tarp naudotojų<sup>6</sup> ir pašto paslaugos teikėjų reglamentuoja ne tik CK, bet ir Pašto įstatymas bei jo įgyvendinamieji teisės aktai, kaip specialieji teisės aktai.

(10) Pašto įstatymo 12 straipsnio, reglamentuojančio pašto paslaugos teikėjų atsakomybę ir žalos atlyginimą, 1 dalyje įtvirtinta siuntėjo teisė pašto paslaugos teikėjui pareikšti pretenziją dėl žalos atlyginimo už dingusią pašto siuntą, dingusius, trūkstamus ar apgadintus siųstus daiktus. Taigi, Pašto įstatyme numatyti riboti žalos atlyginimo pagrindai, tačiau, vadovaujantis Pašto įstatymo 12 straipsnio 10 dalies nuostatomis, pašto paslaugos teikėjas ir siuntėjas gali susitarti ir dėl palankesnių nei teisės aktuose numatytų žalos atlyginimo sąlygų.

(11) Tiek vartotoja, tiek teikėja pripažįsta, kad Siunta buvo pristatyta gavėjui, tačiau vartotoja ginčija Siuntos pristatymo per ilgą laiką – Siunta pristatyta per 10 dienų nuo Siuntos išsiuntimo. Savo ruožtu teikėja nekvestionuoja, kad Siuntos pristatymas užtruko, dėl ko vartotojai kaip kompensaciją suteikė nuolaidos kodą kitam siuntimui, tačiau tenkinti vartotojos reikalavimo nesutiko.

(12) Taryba atkreipia dėmesį, kad teikėja viešai savo interneto svetainėje skelbia visiems naudotojams prieinamą informaciją apie pašto siuntų pristatymo trukmę nurodydama, kad pašto

<sup>5</sup> [https://www.omniva.lt/privatus/Siunta/pristatymo\\_laikas](https://www.omniva.lt/privatus/Siunta/pristatymo_laikas)

<sup>6</sup> Pašto įstatymo 3 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad naudotojas – pašto siuntos siuntėjas arba gavėjas.

siuntos Lietuvoje į paštomatus pristatomos per 1 darbo dieną. Papildomai naudotojai informuojami, kad pašto siuntos pristatymo laikas gali keistis dėl nuo teikėjos nepriklausančių aplinkybių: oro, eismo sąlygų, laisvų paštomatų skyrelių nebuvimo ir kt. Tačiau teikėja nepateikė jokių argumentų, kodėl užtruko Siuntos pristatymas ir neįrodinėjo, kad teikėjos deklaruojamas Siuntos pristatymo laikas pasikeitė dėl kokių nors nuo teikėjos nepriklausančių aplinkybių, apie kurias teikėja skelbia savo interneto svetainėje.

(13) CK 6.245 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad sutartinė civilinė atsakomybė yra turtinė prievolė, kuri atsiranda dėl to, kad neįvykdoma ar netinkamai įvykdoma sutartis, kurios viena šalis turi teisę reikalauti nuostolių atlyginimo, o kita šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius. Sutarties neįvykdymo / netinkamo įvykdymo samprata įtvirtinta CK 6.205 straipsnyje – tai bet kokios iš sutarties atsiradusios prievolės neįvykdymas, įskaitant netinkamą įvykdymą ir įvykdymo termino praleidimą.

(14) Taigi, atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių visumą, Taryba konstatuoja, kad nors žalos atlyginimas dėl užtrukusio pašto siuntos pristatymo nėra numatytas nei Pašto įstatyme, nei teikėjos Sąlygose, sudarydama sutartį dėl Siuntos pristatymo su teikėja vartotoja turėjo pagrįstą lūkestį, jog Siunta bus pristatyta laiku. Todėl Taryba sprendžia, kad ginčo atveju teikėjai civilinė atsakomybė kyla CK numatytais pagrindais dėl netinkamo konkludentiniais veiksmais sudarytos sutarties vykdymo, t. y. Siuntos nepristatymo per teikėjos deklaruojamą terminą.

(15) Pagal CK, civilinei atsakomybei kilti būtinos sąlygos yra: neteisėti veiksmai (CK 6.246 straipsnio 1 dalis), priežastinis ryšys tarp neteisėtų veiksmų ir žalos (CK 6.247 straipsnis), kaltė (6.248 straipsnis) ir žala / nuostoliai (CK 6.249 straipsnio 1 dalis).

(16) Taryba konstatuoja, kad ginčo atveju neteisėti veiksmai pasireiškė teikėjos sutartiniu pagrindu prisiimtos pareigos pristatyti Siuntą per 1 darbo dieną neįvykdymu. Atitinkamai Taryba pripažįsta, kad teikėjos sutartinės pareigos neįvykdymas lėmė tai, jog vartotoja, siekdama užtikrinti, kad gavėjas gautų Siuntos turinį laiku, turėjo vykti iš Vievio į Kėdainius (ir atgal) ir pati pristatyti Siuntos turinį gavėjui, dėl ko patyrė išlaidas už kurą. Be to, kadangi gavėjui po 10 dienų nuo išsiuntimo atsiradusi ir pristatyta Siunta tapo nebereikalinga ir, kaip teigia vartotoja, grąžinta atgal vartotojai, vartotoja dėl laiku teikėjos nepristatytos Siuntos turėjo grąžinti gavėjui siuntimo išlaidas. Taigi, Taryba konstatuoja, kad ginčo atveju taip pat yra nustatytas priežastinis ryšys tarp teikėjos sutartinės pareigos neįvykdymo ir vartotojos patirtos žalos.

(17) Pažymėtina, kad ginčo nagrinėjimo metu vartotoja RRT pateikė dokumentus, kurie patvirtina 26,00 Eur sumokėjimą „Emsi“ degalinėje bei 4,49 Eur grąžinimą Siuntos gavėjui. Kadangi Taryba neturi pagrindo abejoti vartotojos pateiktais dokumentais, o teikėja savo ruožtu ginčo nagrinėjimo metu nekvestionavo vartotojos nurodomų aplinkybių dėl patirtos žalos ir jos dydžio, Taryba pripažįsta, kad vartotojos reikalaujama atlyginti žala yra įrodyta ir, be kita ko, atitinkama žala laikoma tiesioginiais vartotojos nuostoliais, t. y. patirtomis išlaidomis dėl teikėjos laiku nepristatytos Siuntos.

(18) Pagal CK 6.248 straipsnio 1 dalį, sprendžiant dėl kaltės, kaip civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, skolininko kaltė preziumuojama, o to paties CK straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad asmuo laikomas kaltu, jeigu atsižvelgiant į prievolės esmę bei kitas aplinkybes jis nebuvo tiek rūpestingas ir apdairus, kiek atitinkamomis sąlygomis buvo būtina. Ginčo atveju, atsižvelgiant į nustatytų aplinkybių visumą, įskaitant tai, jog teikėja nepateikė jokių argumentų dėl Siuntos pristatymo vėlavimo, pripažintina, kad teikėjo kaltė nepaneigta.

(19) Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, įvertinus visą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir nustatytų aplinkybių visumą, pripažintina, kad vartotojos reikalavimai atlyginti 26,00 Eur išlaidas už kurą ir 4,49 Eur Siuntos siuntimo išlaidas, iš viso 30,49 Eur, yra pagrįsti.

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

**Taryba n u t a r i a:**

Patenkinti vartotojos 2023 m. balandžio 4 d. prašyme nagrinėti ginčą keliamus reikalavimus ir atlyginti vartotojos patirtas kuro ir Siuntos siuntimo išlaidas, iš viso 30,49 Eur (trisdešimt eurų keturiasdešimt devynis centus).

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.

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė