



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŐ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĖL GINĀO TARP D. K. IR UAB „ITELLA LOGISTICS“ NAGRINĖJIMO

2023 m. rugpjūčio 31 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininko pavaduotojo, pavaduojančio Tarybos pirmininką, Dariaus KulieŐiaus bei narių Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro ir Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. rugpjūčio 31 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka išnagrino ginčą, kilusį tarp siuntėjo D. K. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir paŐto paslaugos teikėjos UAB „Itella Logistics“ (Pirklių g. 5, 02300 Vilnius, įmonės kodas 110883051) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. birželio 16 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojo 2023 m. birželio 15 d. praŐymą (toliau – praŐymas) dėl ųalos atlyginimo uŐ dalį dingusio siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) turinio. Teikėja 2023 m. liepos 3 d. raŐtu (toliau – RaŐtas) bei papildomai 2023 m. rugpjūčio 25 d. el. paŐtu pateikė RRT paaiŐkinimus dėl praŐymo.

(2) PraŐyme vartotojas nurodė, kad 2023 m. geguŐės 19 d. išsiuntė siuntą naudodamasis teikėjos siuntų savitarnos terminalu (toliau – paŐtomatas). Vartotojo teigimu, siuntoje buvo dvi iš „Zalando SE“ (toliau – pardavėjas) įsigytos ir pardavėjui grąžinamos prekės: striukė „Tommy Jeans“ ir kelnės (treningo apatinė dalis) „Tommy Jeans“. Vartotojas nurodė, kad praėjus pusantros savaitės nuo siuntos išsiuntimo ir nesulaukus pinigų grąžinimo buvo kreiptasi į pardavėją dėl situacijos išsiaiŐkinimo. Pardavėjas vartotoją informavo, kad uŐ striukę bus grąžinti pinigai, o dėl kelnių aiŐkinsis situaciją ir informuos papildomai. 2023 m. birželio 2 d. vartotojas gavo iš pardavėjo el. laiŐką, informuojantį, jog dėl kelnių reikalinga uŐpildyti grąžinimo dokumentą, taŐiau atlikus nurodytus veiksmus vartotojas pardavėjo buvo papildomai informuotas, jog pardavėjas negali grąžinti uŐ kelnes sumokėtų pinigų, kadangi siuntoje grąžinamų kelnių pardavėjas nerado. Vartotojas papildomai paŐymėjo, jog buvo nufotografavęs, kad siuntė dvi prekes toje paŐioje siuntoje, ir pateikė nuotrauką pardavėjui, taŐiau pardavėjas nesutiko grąžinti uŐ kelnes sumokėtų pinigų ir nukreipė į teikėją dėl galimai pamestos siuntos.

(3) AtsiŐvelgdamas į praŐyme išdėstytas aplinkybes vartotojas reikalauja teikėjos atlyginti 79,95 Eur ųalą, kuri lygi uŐ kelnes pardavėjui sumokėtai sumai, kadangi, vartotojo manymu, teikėjos darbuotojas (kurjeris) pametė arba pasisavino siuntoje buvusias kelnes.

(4) Teikėja RaŐtu bei el. paŐtu pateikdama paaiŐkinimus, RRT informavo, kad teikėjos duomenų bazėje uŐfiksuota, jog siunta buvo įdėta į paŐtomatą, esantį adresu: (duomenys neskelbtini), 2023 m. geguŐės 19 d. kartu su kita to paties siuntėjo grąžinama paŐto siunta tam paŐiam pardavėjui. Pasak teikėjos, tą paŐią dieną po 17 val. kurjeris abi siuntas išėmė iš paŐtomato, taŐiau kadangi buvo penktadienio vakaras, siuntos į centrinį terminalą Kaune buvo išveŐtos pirmadienį, t. y. 2023 m. geguŐės 22 d. Teikėja paŐymėjo, kad sekančią dieną abi siuntos buvo išsiuŐtos gavėjui (pardavėjui), siunta nebuvo dingusi, pristatymas nevėlavo, pakuotės paŐeidimų fiksuota nebuvo, todėl darytina

išvada, kad siunta pardavėjui išsiųsta nepažeista. Teikėja informavo, kad 2023 m. birželio 2 d. buvo gauta pardavėjo pretenzija dėl dingusios siuntos, kurioje buvo nurodyta tik viena siuntoje siųsta prekė – striukė. Teikėja taip pat informavo, kad kadangi siunta buvo gražinta pardavėjui, jo pretenzija buvo atmesta, o pardavėjas dėl galimai trūkstamų kelnių pretenzijos neteikė. Teikėja pažymėjo, kad niekada nežino, kas yra pašto siuntos viduje, ir vadovaujasi tik pašto siuntos kelio informacija pagal pateiktą pašto siuntos numerį. Taip pat teikėja pažymėjo, kad visi gražinimai pardavėjui keliauja nenurodžius tolesnių duomenų teikėjos sistemoje, todėl tik pardavėjas gali matyti, kada siuntos ar prekės buvo jo apdorotos. Pasak teikėjos, susitarime su pardavėju numatyta, jog tuo atveju, jeigu teikėjos sistemoje galutinis pašto siuntos statusas yra „Outbound from country“, teikėjos atsakomybė už pašto siuntą baigiasi, o toliau atsakomybė tenka pardavėjui. Šiuo atveju, pasak teikėjos, vartotojo siunta galimai dar nebuvo apdorota pardavėjo tuo metu, kai į ją kreipėsi vartotojas, todėl pardavėjas automatiškai pateikė pretenziją teikėjai. Teikėja taip pat informavo, kad 2023 m. birželio 13 d. buvo gautas siuntėjo skundas dėl gražintos siuntos turinio trūkumo, tačiau atlikus trūkstamo turinio paiešką, nieko panašaus į siuntėjo nurodytą prekę (kelnes) terminaluose nebuvo rasta, todėl pretenzija atmesta.

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

(5) Įvertinus ginčo nagrinėjimo medžiagą, konstatuotina, kad ginčas yra kilęs dėl 79,95 Eur žalos atlyginimo už dalį dingusio siuntos turinio.

(6) 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.

(7) 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 naudotojų¹ ir pašto paslaugos teikėjų reglamentuoja ne tik CK, bet ir Pašto įstatymas bei jo įgyvendinamieji teisės aktai, kaip specialieji teisės aktai.

(8) 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. Šiuo atveju pagal ginčo medžiagą matyti, kad pati teikėja patvirtina vartotojo, kaip siuntėjo statusą, todėl konstatuotina, kad į RRT dėl kilusio ginčo kreipėsi tinkamas, t. y. teisę reikalauti žalos atlyginimo turintis, subjektas (siuntėjas).

(9) Vertinant žalos atlyginimo pagrindą, t. y. aplinkybę dėl dalies siuntos turinio dingimo, pastebėtina, kad vartotojas, nurodydamas, jog siuntoje siuntė dvi pardavėjui gražinamas prekes – striukę ir kelnes – pateikė RRT nuotrauką, kurioje, kaip teigia vartotojas, yra užfiksuotas siuntos turinys. Išanalizavus nuotrauką matyti, kad joje užfiksuota galimai siuntimui ruošiamą siuntą – atidaryta popierinė pakuotė, į kurios vidų įdėta striukė ir kelnės, prie pakuotės pridėtas prekių gražinimo pardavėjui dokumentas. Tačiau, Tarybos vertinimu, vien tik ši vartotojo pateikta galimai siuntimui ruošiamos siuntos atidarytos pakuotės nuotrauka vienareikšmiškai ir objektyviai nepatvirtina, kad būtent vartotojo nurodyto turinio siunta ir buvo pateikta teikėjai išsiųsti pardavėjui.

(10) Pažymėtina, kad ginčo nagrinėjimo metu RRT nebuvo pateikta daugiau jokių duomenų apie siuntos pakuotę, pvz., kaip atrodė jau supakuota ir į paštomatą įdėta siunta, kokia siunta pasiekė

¹ Pašto įstatymo 3 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad naudotojas – pašto siuntos siuntėjas arba gavėjas.

pardavėją ir pan. Taip pat RRT nebuvo pateikta ir jokių duomenų bei įrodymų, kurie leistų spręsti, kad siuntos pakuotė buvo pažeista ir galimai dėl to dalis siuntos turinio galėjo iškristi ir nepasiekti pardavėjo. Be to, pagal teikėjos ginčo nagrinėjimo metu pateiktus sisteminius siuntos apdorojimo duomenis, kurie atspindi ir teikėjos interneto svetainėje pateikiamoje siuntų sekimo informacijoje², konstatuotina, kad siunta pardavėjui išsiųsta be nesklandumų, nefiksuojant jokių pažeidimų. Taip pat, įvertinus teikėjos RRT pateiktą pardavėjo pretenzijos kopiją, matyti, kad pardavėjas į teikėją kreipėsi tik dėl striukės, bet iš esmės neteikė pretenzijų dėl kelnų.

(11) Taigi, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai išanalizavusi visą ginčo medžiagą, pagal kurią nepakanka pagrindo objektyviai spręsti, koks siuntos turinys buvo išsiųstas pardavėjui, taip pat nesant jokių įrodymų dėl siuntos pažeidimų, Taryba šiuo atveju neturi pagrindo išvadai, kad dėl galimai dingusio dalies siuntos turinio yra atsakinga teikėja. Atitinkamai nėra pagrindo vartotojo reikalavimą pripažinti pagrįstu ir jį 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 D. K. 2023 m. birželio 15 d. prašyme keliamą reikalavimą atlyginti 79,95 Eur (septyniasdešimt devynių eurų ir devyniasdešimt penkių centų) žalą.

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

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.

Šis nutarimas per 7 dienas nuo jo įteikimo dienos gali būti skundžiamas bendrosios kompetencijos teismui.

Tarybos pirmininko pavaduotojas,
pavadojantis Tarybos pirmininką

Darius Kuliešius

² <https://itella.lt/verslui/siuntos-sekimas/>