



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŐ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĚL GINĀO TARP D. T. IR „OMNIVA LT“, UAB, NAGRINĚJIMO

2024 m. sausio 18 d.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iŐ Tarybos pirmininkĚ Jūratis ŠovienĚs ir narių: Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus KulieŐiaus, Kristinos MikoliūnienĚs, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2024 m. sausio 18 d. posĚdyje raŐytinĚs procedūros tvarka iŐnagrinĚjo ginĀą, kilusį tarp siuntĚjo D. T. (toliau – vartotojas) ir paŐto paslaugos teikĚjos „Omniva LT“, UAB (buveinĚs adresas: Savanorių pr. 5, 03116 Vilnius, įmonĚs kodas 300087912) (toliau – teikĚja).

Taryba n u s t a t ě:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. spalio 24 d. priĚmĚ nagrinĚti vartotojo 2023 m. liepos 25 d. praŐymą, papildytą 2024 m. sausio 8 d. el. paŐtu (toliau – PraŐymas) dĚl su teikĚja kilusio ginĀo. TeikĚja 2023 m. spalio 31 d. raŐtu (toliau – RaŐtas) pateikĚ RRT paaiŐkinimus dĚl PraŐymo.

(2) PraŐyme vartotojas nurodĚ, jog 2023 m. liepos 10 d. turĚjo iŐsiųsti paŐto siuntą į Vokietiją. Vartotojo teigimu, jam buvo bŪtina, jog paŐto siuntos pristatymas netruktų ilgiau nei 5 darbo dienas, todĚl perŐiūrĚjĚs teikĚjos ir kitų paŐto paslaugų teikĚjų, t. y. UAB „DPD Lietuva“ (toliau – „DPD“) ir akcinĚs bendrovĚs Lietuvos paŐto (toliau – „LP“), interneto svetainĚse¹ skelbiamą informaciją įvertino, kad teikĚjos pasiūlymas buvo konkurencingiausias kainos ir terminų atŐvilgiu. Pasak vartotojo, pigiausias buvo „LP“ pasiūlymas – 6,00 Eur, taĉiau be pristatymo termino, „DPD“ siūlĚ paŐto siuntos pristatymą uŐ 14,00 Eur, o teikĚja ŹadĚjo pristatyti paŐto siuntą per 4–5 darbo dienas uŐ 11,76 Eur. AtsiŐvelgdamas į tai, vartotojas pasirinko teikĚjos pasiūlymą, sumokĚjo uŐ tarptautinĚs paŐto siuntos Nr. (duomenys nesklebtini) (toliau – Siunta) pristatymą ir ją iŐsiuntĚ.

(3) Vartotojas taip pat nurodĚ, kad 2023 m. liepos 13 d. susisieĹ su teikĚja teiraudamasis, ar Siunta bus pristatyta laiku, kadangi Siuntos sekimo informacija rodĚ, jog Siunta uŐstringusi sandĚlyje Lietuvoje. Pasak vartotojo, teikĚja patikino, kad Siunta yra jau uŐsienio valstybĚs sandĚlyje ir 2023 m. liepos 14 d. bus pristatyta gavĚjui, taĉiau Siunta buvo pristatyta tik 2023 m. liepos 21 d., t. y. po 10 darbo dienų. AtsiŐvelgdamas į tai, 2023 m. liepos 22 d. vartotojas kreipĚsi į teikĚją praŐydamas graŐžinti Siuntos pristatymo iŐlaidas, kadangi Siunta nebuvo pristatyta laiku, taĉiau teikĚja atsisakĚ informuodama, kad uŐ paŐto siuntos vĚlavimą nekompensuoja.

(4) Vartotojas reikalauja įpareigoti teikĚją atlyginti 5,00 Eur iŐlaidas, kurias sudaro teikĚjos paŐto siuntos siuntimo ir „LP“ paŐto siuntos siuntimo kainų skirtumas.

(5) Vartotojas kartu su PraŐymu pateikĚ susiraŐinĚjimo su teikĚja el. paŐtu medŐiagą ir 2023 m. liepos 25 d. darytą teikĚjos interneto svetainĚs nuotrauką (toliau – Nuotrauka).

(6) TeikĚja RaŐte patvirtino, kad vartotojas iŐsiuntĚ Siuntą 2023 m. liepos 10 d. ir ji tolesniam pristatymui iŐ Kauno logistikos centro buvo perduota 2023 m. liepos 11 d. TeikĚja paaiŐkino, kad informacinĚje sistemoje duomenys nĚra atnaujunami kiekvieną dieną, todĚl sekimas atsinaujino, kada

¹ www.omniva.lt, www.dpd.lt ir www.post.lt.

Siunta pasiekė gavėjo šalį. Teikėjos teigimu, užsakant siuntimo paslaugą, yra nurodoma preliminari pristatymo data, neįtraukiant galimo pašto siuntos užlaikymo muitinėje. Pasak teikėjos, įprastai paslaugos „Skubus“ siuntos pristatomos per 2–4 darbo dienas, „Ekonomiškas“ – per 4–7 darbo dienas, „Paštomatas“ – per 2–3 darbo dienas, „Korespondencija“ – per 5–20 darbo dienas, priklausomai nuo gavėjo šalies. Teikėja pažymėjo, kad vartotojui atsisakė kompensuoti Siuntos pristatymo išlaidas, vadovaudamasi teikėjos paslaugų teikimo sąlygomis², kurių 15.2.4.14 papunktyje numatyta, jog teikėja nekompensuoja už siuntų vėlavimą.

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, teikėjai Siuntos nepristačius per 4–5 darbo dienas, atlyginimo. Vartotojas reikalaujama atlyginti žalą vertina 5,00 Eur, kaip teikėjos ir „LP“ pašto siuntų siuntimo kainų skirtumą.

(8) Pagal ginčo nagrinėjimo medžiagą, įskaitant vartotojo susirašinėjimą su teikėja el. paštu, matyti, kad teikėja nekvestionuoja vartotojo nurodomų aplinkybių, jog 2023 m. liepos 10 d. išsiųsta Siunta gavėjui buvo pristatyta 2023 m. liepos 21 d. Taigi, tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Siunta gavėjui buvo pristatyta vėliau nei per 5 darbo dienas, tačiau teikėja nesutinka atlyginti vartotojo reikalaujamos žalos iš esmės argumentuodama, kad skelbia tik preliminarį pašto siuntų pristatymo datą, o už pašto siuntų vėlavimą žalą neatlygina.

(9) Kaip nurodyta šio nutarimo 5 pastraipoje, vartotojas pateikė 2023 m. liepos 25 d. padarytą Nuotrauką, kurioje užfiksuotos dvi teikėjos siūlomos tarptautinės pašto siuntos³ pristatymo „per paštomatą iki durų“ paslaugos: „Korespondencija“ už 11,76 Eur su PVM kainą, nurodant, kad pristatymas – 4–5 darbo dienos, ir „Ekonomiškas“ už 13,21 Eur su PVM kainą, nurodant, kad pristatymas – 3–4 darbo dienos. Pastebėtina, kad teikėjos Rašte minima informacija, jog teikėjos nurodomi pristatymo terminai yra preliminarūs, Nuotraukoje nėra fiksuota. Savo ruožtu teikėja ginčo nagrinėjimo metu nepateikė jokių įrodymų, galinčių patvirtinti, kokia informacija apie pristatymo terminus buvo skelbiama teikėjos interneto svetainėje Siuntos išsiuntimo ar Nuotraukos padarymo metu, taip pat iš esmės nekvestionavo Nuotraukoje vartotojo užfiksuotos informacijos.

(10) Pagal šiuo metu teikėjos interneto svetainėje skelbiamą informaciją⁴, pasirinkus analogiškos pašto siuntos pristatymą iš Lietuvos į Vokietiją, matyti, kad teikėja siūlo „Korespondencijos“ pristatymą „per paštomatą iki durų, su sekimu“ per 5–10 darbo dienas už 10,19 Eur su PVM kainą ir pristatymą⁵ „Ekonomiškas“ už 14,27 Eur su PVM kainą per 5–6 darbo dienas. Taip pat teikėja papildomai informuoja, jog „siuntų pristatymo data bei laikas yra preliminarūs ir gali keistis dėl nenumatytų aplinkybių. <...>“. Atitinkama informacija pateikiama ir teikėjos interneto svetainės dažniausiai užduodamų klausimų skiltyje „D.U.K“⁶, skyriuje „Siuntos pristatymas“, kuriame pasirinkus klausimą „Kada bus pristatyta mano siunta?“ nurodoma: „Užsakant siuntimo paslaugą, bus nurodoma ir preliminari pristatymo data, neįtraukiant galimo siuntos užlaikymo muitinėje. Įprastai paslaugos SKUBUS siuntos pristatomos per 2–4 d. d., EKONOMIŠKAS – per 4–7 d. d., <...> KORESPONDENCIJA – per 5–20 d. d. priklausomai nuo gavėjo šalies“.

(11) Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytas aplinkybes, konstatuotina, kad teikėja šiuo metu savo teikiamų paslaugų naudotojus informuoja apie preliminarį pašto siuntų pristatymo terminus, tačiau Taryba vertina, kad tai objektyviai neįrodo, jog atitinkama informacija buvo skelbiama ir Siuntos išsiuntimo metu ir kad vartotojas su ja susipažino bei tuo pagrindu negalėjo turėti pagrįstų lūkesčių, jog Siuntos pristatymas netruks ilgiau nei 5 darbo dienas.

(12) Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – 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

² <https://tarptautines.omniva.lt/paslaugu-teikimo-salygos>

³ Svoris – 0,5 kg., išmatavimai – 20 cm / 16 cm / 9 cm.

⁴ https://tarptautines.omniva.lt/order_steps/offer, paskutinį kartą žiūrėta 2024 m. sausio 16 d.

⁵ Pristatymas „per paštomatą iki durų“.

⁶ <https://tarptautines.omniva.lt/duk/siuntos-pristatymas#questions>

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.

(13) Taigi, atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių visumą, Taryba konstatuoja, kad sudarydamas sutartį dėl Siuntos pristatymo su teikėja vartotojas, remdamasis tuo metu skelbta informacija, turėjo pagrįstą lūkestį, jog Siunta bus pristatyta laiku, t. y. ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

(14) Tarp vartotojo ir teikėjos nėra ginčo, jog užsakyta paslauga, t. y. Siuntos pristatymas per 4–5 darbo dienas, vartotojui kainavo 11,76 Eur (teikėja ginčo nagrinėjimo metu šių aplinkybių nekvestionavo), teikėja neginčijo ir vartotojo nurodytų aplinkybių, jog Siunta gavėjui buvo pristatyta po 10 darbo dienų, t. y. Siuntos pristatymas truko dvigubai ilgiau nei pagrįstai tikėjosi vartotojas. Atsižvelgdama į tai, kad teikėja siuntą pristatė vėliau nei vartotojas pagrįstai tikėjosi, Taryba vertina, jog teikėja neužtikrino vartotojui tinkamos kokybės paslaugos suteikimo, todėl vartotojo reikalavimas atlyginti 5,00 Eur už netinkamai suteiktą paslaugą yra proporcingas, protingas ir pagrįstas.

(15) Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, įvertinus visą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir nustatytų aplinkybių visumą, konstatuotina, kad vartotojo reikalavimas atlyginti 5,00 Eur išlaidas teikėjai Siuntą pristatčius vėliau nei per 5 darbo dienas yra tenkintinas.

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:

1. Tenkinti vartotojo D. T. 2023 m. liepos 25 d. prašyme, papildytame 2024 m. sausio 8 d. el. paštu, keliamą reikalavimą atlyginti 5,00 Eur (penkių eurų) išlaidas.

2. Įpareigoti „Omniva LT“, UAB per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai apie šio nutarimo 1 punkto įvykdymą arba neįvykdymą.

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