



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŐ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĚL GINĀO TARP J. P. IR UAB „DHL LIETUVA“ NAGRINĚJIMO**

2024 m. birželio 6 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininko pavaduotojo, pavaduojanĉio Tarybos pirmininką, Dariaus KulieŐiaus ir narių Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2024 m. birželio 6 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginĉą, kilusį tarp siuntėjo J. P. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir paŐto paslaugos teikėjos UAB „DHL Lietuva“ (buveinės adresas: Rodūnios kel. 36, 02195, įmonės kodas 111529785) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ě:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. balandžio 12 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2024 m. balandžio 9 d. praŐymą (toliau – praŐymas) dėl su teikėja kilusio ginĉo dėl pavėluoto tarptautinės paŐto siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (sekimo kodas Nr. (duomenys neskelbtini)) (toliau – siunta) pristatymo.

(2) PraŐyme vartotojas nurodė, jog 2024 m. vasario 15 d. ieŐkojo paslaugų teikėjo, kuris galėtu operatyviai pristatyti siuntą iš Vilniaus į Ispaniją joje gyvenanĉiai vartotojo dukrai (toliau – gavėja), kuriai skubiai reikėjo darbui skirto kompiuterio ir maisto papildų. Peržiūrėjęs internete paŐto paslaugų teikėjų skelbiamą informaciją vartotojas nusprendė kreiptis į teikėją ir 2024 m. vasario 15 d. atvyko į teikėjos padalinį, esantį adresu: B. Radvilaitės g. 5-30, Vilnius, kuriame teikėjos atstovė informavo, jog galimas siuntos pristatymas krovininiu automobiliu per 8–9 dienas sumokėjus 65,19 Eur arba siuntos pristatymas per 1 dieną lėktuvu sumokėjus 99,99 Eur. Atsižvelgdamas į teikėjos atstovės pateiktą informaciją ir į tai, kad siuntos gavėja 2024 m. vasario 21 d. turėjo iš Ispanijos ilgam laikui išvykti į kitą šalį, vartotojas pasirinko siuntos pristatymo per 1 dieną paslaugą ir sumokėjo teikėjai 99,99 Eur.

(3) Vartotojas pažymėjo, kad siunta gavėjai nei sekanĉią dieną po siuntos priėmimo siųsti, t. y. 2024 m. vasario 16 d., nei iki vasario 21 d., kuomet gavėja turėjo išvykti į kitą nei pristatymo vieta šalį, nebuvo pristatyta. Vartotojas nurodė, kad kreipėsi į teikėją 2024 m. vasario 19 d. telefonu ir el. paŐtu su pretenzija ir jam buvo pateikta informacija, kad siunta nebuvo pristatyta laiku ne dėl teikėjos kaltės, o dėl siuntos uŐlaikymo Vokietijoje muitinės patikrinimui. Taip pat, pasak vartotojo, teikėja vartotojui nurodė, kad tolesnis siuntos pristatymas uŐtruko, nes buvo nurodytas netikslus gavėjos adresas ir reikėjo jį tikslintis, todėl buvo nukeliama siuntos pristatymo data. Vartotojas pažymėjo, kad ant siuntos buvo nurodytas tikslus pristatymo adresas ir nei vartotojas, nei gavėja jo netikslino, o gavėja savo ruoŐtu tik derino galimą siuntos pristatymo datą, nes buvo išvykusi į kitą šalį. Vartotojas taip pat pažymėjo, kad net ir gavėjai 2024 m. kovo 30 d. grįžus į Ispaniją ir suderinus siuntos pristatymo datą (2024 m. balandžio 1 d.), suderintu metu siunta nebuvo pristatyta, o su gavėja nebuvo susiekta telefonu, todėl gavėjai galiausiai 2024 m. balandžio 5 d. paĉiai teko vyksti atsiimti siuntos į kitą miestą.

(4) Atsižvelgdamas į tai, kad siunta gavėjai nebuvo pristatyta laiku, vartotojas reikalauja grąžinti dalį už siuntos pristatymo paslaugą sumokėtų pinigų, t. y. 60,00 Eur, taip pat atlyginti 200,00 Eur žalą, kadangi dėl laiku nepristatytos siuntos gavėja patyrė nuostolius – neturėjo darbui skirtu kompiuterio ir sveikatai būtinų maisto papildų, be to, siuntos gavėjai pačiai teko vykti atsiimti siuntos į kitą Ispanijos miestą.

(5) Vartotojas kartu su prašymu, be kita ko, pateikė siuntos pristatymo paslaugos užsakymo kopiją, kurioje nurodoma užsakyta paslauga „EXPRESS EASY“ bei numatoma siuntos pristatymo data – 2024 m. vasario 16 d.; pinigų sumokėjimą už siuntos pristatymo paslaugą patvirtinanti dokumentą bei siuntos sekimo informaciją, pagal kurią matyti, kad siunta gavėjai įteikta 2024 m. balandžio 5 d.

(6) Teikėja ginčo nagrinėjimo metu jokių paaiškinimų ir įrodymų dėl su vartotoju kilusio ginčo RRT nepateikė¹.

(7) Pagal teikėjos interneto svetainėje skelbiamą informaciją² matyti, kad užsakius tarptautinės pašto siuntos pristatymo paslaugą „Express“ pašto siunta pristatoma „sekančią galimą darbo dieną“.

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

(8) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl teikėjos netinkamai suteiktos paslaugos, t. y. laiku (per 1 dieną) nepristatytos siuntos, ir tuo pagrindu vartotojo keliamų reikalavimų – grąžinti dalį už paslaugą sumokėtų pinigų (60,00 Eur) ir atlyginti 200,00 Eur žalą – pagrįstumo.

(9) Kaip nustatyta šio nutarimo 6 pastraipoje, teikėja jokių paaiškinimų ir įrodymų dėl su vartotoju kilusio ginčo nepateikė, todėl Taryba ginčą nagrinėja pagal vartotojo pateiktus paaiškinimus ir įrodymus.

(10) Pagal RRT pateiktą ginčo nagrinėjimo medžiagą matyti, kad, vartotojui 2024 m. vasario 15 d. pateikus teikėjai siuntos pristatymo užsakymą ir sumokėjus už paslaugą „EXPRESS EASY“ 99,99 Eur, siuntą buvo numatyta pristatyti 2024 m. vasario 16 d., t. y. kitą dieną, kas iš esmės atitinka teikėjos interneto svetainėje prie paslaugos „Express“ skelbiamą informaciją apie pristatymo terminus. Taip pat pagal ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes matyti, kad siunta gavėjai įteikta tik 2024 m. balandžio 5 d. (šio nutarimo 5 pastraipa), t. y. daugiau nei po mėnesio nuo numatytos siuntos pristatymo datos. Be to, pastebėtina ir tai, kad teikėjai ginčo nagrinėjimo metu nepasinaudojus teise pateikti paaiškinimus ir savo poziciją dėl nagrinėjamo ginčo, nėra jokio įrodymais pagrįsto pagrindo spręsti, kad siuntos pristatymas užtruko ne dėl nuo teikėjos priklausančių aplinkybių.

(11) 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 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.

(12) Taigi, atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių ir vartotojo pateiktos informacijos bei ją pagrindžiančių įrodymų visumą, Taryba konstatuoja, kad sudarydamas sutartį dėl siuntos pristatymo su teikėja vartotojas, remdamasis užsakyme ir teikėjos interneto svetainėje pateikta informacija, turėjo pagrįstą lūkestį, jog siunta bus pristatyta laiku, t. y. ne vėliau kaip kitą dieną nuo užsakymo pateikimo – 2024 m. vasario 16 d. Atsižvelgdama į tai, kad siunta gavėjai įteikta tik 2024 m. balandžio 5 d., Taryba konstatuoja, jog teikėja neužtikrino vartotojui tinkamos kokybės paslaugos suteikimo, todėl vartotojo reikalavimas grąžinti dalį už siuntos pristatymo paslaugų sumokėtų pinigų, t. y. 60,00 Eur, yra pagrįstas ir tenkintinas.

¹ Į teikėją RRT kreipėsi 2024 m. balandžio 12 d. raštu Nr. (70.6Mr)1B-1156, taip pat papildomai apie negautą atsakymą dėl nagrinėjamo ginčo priminė teikėjai 2024 m. gegužės 6 d., 16 d., 17 d. ir 21 d. el. paštu.

² Nuoroda <https://mydhl.express.dhl/lt/lt/ship/delivery-services.html#/export/express>.

(13) Atsižvelgdama į kitą vartotojo keliamų reikalavimų dalį, t. y. susijusią su 200,00 Eur žalos atlyginimu, Taryba atkreipia dėmesį, kad, pagal CK, civilinei atsakomybei kilti būtinos sąlygos, be kita ko, yra priežastinis ryšys tarp neteisėtų veiksmų (šiuo atveju siuntos nepristatymo laiku) ir žalos / nuostolių (CK 6.247 straipsnis) bei žalos / nuostolių atsiradimo faktas, kurį turi įrodyti nuostolių atlyginimo reikalaujanti šalis (CK 6.249 straipsnio 1 dalis).

(14) Pagal ginčo medžiagą matyti, kad vartotojas reikalaujamą atlyginti žalą grindžia tuo, kad gavėja, negavusi siuntos laiku, be kita ko, pati vyko atsiimti siuntą į kitą miestą ir dėl to patyrė papildomas išlaidas, taip pat neturėjo darbei reikalingo kompiuterio ir negavo laiku būtinų maisto papildų. Taigi, pagal nurodytas aplinkybes, visų pirma, konstatuotina, kad žalą, kurios atlyginimo reikalauja vartotojas, galimai patyrė gavėja, bet ne pats vartotojas. Antra, ginčo nagrinėjimo metu RRT nebuvo pateikti jokie įrodymai, kurie patvirtintų, jog vartotojas patyrė reikalaujamo atlyginti dydžio žalą.

(15) Pažymėtina, jog CK 6.249 straipsnio 1 dalyje žala, kurios piniginė išraiška yra nuostoliai, apibrėžiama, kaip asmens turto netekimas ar sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai) bei negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jei nebūtų buvę neteisėtų veiksmų, o to paties straipsnio 2 dalyje papildomai numatyta, kad žala taip pat gali būti pripažįstama atsakingo asmens iš jo neteisėtų veiksmų gauta nauda. Be to, CK 6.247 straipsnyje, reglamentuojančiame priežastinį ryšį, aiškiai įtvirtinta, jog atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję su veiksmais, nulėmusiais civilinę atsakomybę tokiu būdu, jog nuostoliai gali būti laikomi neteisėtų veiksmų rezultatu.

(16) Atsižvelgdama į šio nutarimo 14 pastraipoje nurodytų aplinkybių visumą bei CK įtvirtintą civilinei atsakomybei kilti būtiną sąlygą, t. y. priežastinio ryšio bei žalos (nuostolių) reglamentavimą, Taryba daro išvada, kad šiuo atveju nėra pagrindo vartotojo reikalavimo dėl 200,00 Eur žalos atlyginimo pripažinti pagrįstu.

Vadovaudamasi Pašto įstatymo 13 straipsnio 3 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Iš dalies tenkinti vartotojo J. P. 2024 m. balandžio 9 d. prašyme keliamus reikalavimus, t. y. įpareigoti UAB „DHL Lietuva“ gražinti vartotojui dalį už siuntos pristatymo paslaugą sumokėtų pinigų – 60,00 Eur (šešiasdešimt eurų).

2. Įpareigoti UAB „DHL Lietuva“, 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 pirmininko pavaduotojas,
pavadojantis Tarybos pirmininką

Darius Kuliešius