



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĚL GINĀO TARP J. K. IR UAB „VENIPAK LIETUVA“ NAGRINĚJIMO**

2024 m. rugpjūčio 27 d. Nr.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininko pavaduotojo, pavaduojančio Tarybos pirmininką, Dariaus KulieŐiaus, ir nariŲ Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2024 m. rugpjūčio 27 d. posėdyje raŐytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginĀą, kilusį tarp siuntėjos J. K. (gyvenamosios vietos adresas: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotoja) ir paŐto paslaugos teikėjos UAB „Venipak Lietuva“ (buveinės adresas: S. Źukausko g. 49, 09131 Vilnius, kodas Juridinių asmenŲ registre 300906055) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ě:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. liepos 10 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojos 2024 m. birželio 11 d. praŐymą, papildytą 2024 m. liepos 8 d., (toliau – praŐymas) dėl su teikėja kilusio ginĀo dėl dingusios paŐto siuntos. Teikėja 2024 m. liepos 15 d. raŐtu pateikė RRT paaiŐkinimus dėl praŐymo (toliau – paaiŐkinimai).

(2) Vartotojos praŐyme nurodyta, kad naudojantis teikėjos paslaugomis 2024 m. kovo 20 d. buvo inicijuotas iš parduotuvės „Pinko“ (toliau – pardavėjas) įsigytŲ, taĉiau vartotojai netikusiuŲ prekiŲ grąŐinimas pardavėjui. GrąŐinant prekes buvo pasinaudota iš anksto pakuotėje, kurioje buvo atsiŲstos prekės vartotojai, pardavėjo įdėta grąŐinimo etikete, o prekės grąŐinti pardavėjui perduotos teikėjos kurjeriui (uŐsakymo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – uŐsakymas), paŐto siuntos Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta)). Vartotoja paŐymėjo, kad pardavėjas siuntos negavo, todėl vartotojai nebuvo grąŐinti uŐ netikusias prekes sumokėti pinigai, iš viso 355,50 Eur, o savo ruoŐtu teikėja, pasak vartotojos, net neŐino kur ir kaip keliauja siuntos (vartotojos teigimu, uŐklausus teikėjos, kam teikėja perdavė pristatyti siuntą, teikėja nurodė neŐinanti, kam perduodamos siuntos). AtsiŐvelgdama į praŐyme išdėstytas aplinkybes vartotoja reikalauja iš teikėjos atlyginti dėl dingusios siuntos patirtą Źalą, kurią sudaro uŐ siuntoje buvusias prekes sumokėta 355,50 Eur suma.

(3) Kartu su praŐymu vartotoja, be kita ko, pateikė RRT pinigŲ sumokėjimą uŐ prekes patvirtinantį dokumentą, pagal kurį matyti, kad pardavėjui sumokėta 355,50 Eur. Taip pat vartotoja pateikė siuntos pristatymo uŐsakymo kopiją, kuri patvirtinta, kad siunta pristatyti buvo perduota

teikėjai, bei siuntos kelio išrašo kopiją, pagal kurią matyti, kad siunta iš vartotojos paimta 2024 m. kovo 20 d., o 2024 m. kovo 21 d. užfiksuota, jog siunta „pakeliui pas gavėją“ ir 2024 m. kovo 22 d. įrašyta, jog siunta „Pristatyta. Pristatymo koordinacinių bei kitų detalių nėra“¹. Be to, vartotoja pateikė RRT susirašinėjimo el. paštu su pardavėju kopiją, pagal kurią matyti, jog pardavėjas nurodo negavęs siuntos.

(4) Teikėja paaiškinimuose patvirtino, kad pagal užsakymą įsipareigojo atsiimti siuntą pervežimui iš vartotojos ir perduoti siuntą tarpininkams grąžinti pardavėjui. Teikėja atkreipė dėmesį, kad vadovaujasi Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu (toliau – CK), Lietuvos Respublikos pašto įstatymu, Lietuvos Respublikos kelių transporto kodeksu, „Venipak siuntų vežimo taisyklėmis“ (toliau – Taisyklės), „Venipak tinkamo pakavimo taisyklėmis“ ir „Venipak tinkamo žymėjimo taisyklėmis“. Pasak teikėjos, siunta tarpininkams buvo perduota 2024 m. kovo 21 d. Teikėja paaiškino, kad ji organizuoja siuntų grąžinimą, surenka grąžinamas siuntas ant bendro padėklo ir perduoda atvykusiam tarpininkui. Pasak teikėjos, šiuo atveju informacija apie pardavėjui negrąžintą siuntą buvo pateikta tik iš RRT, vartotoja, teikėjos teigimu, apie tai, kad pardavėjas negavo siuntos, teikėjos neinformavo, nesusisiekė su žalu skyriumi. Teikėja pažymėjo, kad kiti jos skyriai savo ruožtu taip pat neinformavo žalos skyriaus apie situaciją ir nenukreipė vartotojos kreiptis į šį skyrių, vartotojos pretenzija dėl dingusios siuntos nebuvo pateikta. Teikėja nurodė, kad šiuo momentu siuntos grąžinimo pardavėjui atsekamumo nėra. Teikėjos teigimu, vartotoja turėtų kreiptis į teikėjos žalų skyrių el. paštu claims@venipak.com ir užpildyti pretenzijos formą, kurią teikėja užregistruotų sistemoje bei pradėtų nagrinėti pretenziją iš esmės. Pasak teikėjos, ji privalo susisiekti su tarpininkais ir pardavėju, kuris turėjo gauti siuntą su grąžinamomis prekėmis.

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

(5) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojos ir teikėjos yra kilęs dėl žalos atlyginimo (355,50 Eur) už dingusią siuntą.

(6) CK 6.251 straipsnio 1 dalis numato, kad nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Taigi, tais atvejais, kai ribota atsakomybė ir žalos atlyginimas yra specialiai reglamentuotas įstatymu, nagrinėjant ginčą ne teismo tvarka nuostolių atlyginimas neturi būti taikomas plečiamai, kad paneigtų ribotos atsakomybės principą.

(7) Pašto paslaugos teikėjų atsakomybė ir žalos atlyginimas nustatyti Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 12 straipsnyje, kurio 4 dalyje nurodyta, jog „Žala dėl prarastų, sugadintų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis šiuo įstatymu“. To paties straipsnio 10 dalyje numatyta, kad „Pašto paslaugos teikėjams šio straipsnio nuostatos taikomos, jeigu sutartyse su siuntėjais nenustatyta kitaip. Jeigu pašto paslaugos teikėjo sutarties su siuntėjo nuostatos pablogina siuntėjo padėtį, taikomos šio straipsnio nuostatos“.

(8) Pagal Pašto įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 6 punktą pašto paslaugos teikėjas, įskaitant teikėją, turi pareigą „viešai skelbti pašto paslaugos teikimo sutarties sąlygas, pašto paslaugos teikėjo patvirtintą pašto paslaugos teikimo tvarkos aprašą ir kitokią informaciją, turinčią įtakos naudotojo apsisprendimui naudotis pašto paslauga“. Teikėjos interneto svetainėje viešai skelbiamose

¹ Analogiška informacija apie siuntos kelią, kuri nurodyta vartotojos pateiktoje siuntos kelio išrašo kopijoje, matoma ir teikėjos interneto svetainėje esančioje pašto siuntų sekimo skiltyje adresu: (duomenys neskelbtini).

Taisyklėse² numatyta, kad jos „taikomos kiekvienam Siuntų vežimui naudojantis UAB „Venipak Lietuva“ paslaugomis“ (1.4 punktas) ir visos „nuostatos ir garantijos yra taikomos nepaisant to, kad konkretų faktinį vežimą atlieka ne pats VENIPAK ir jo darbuotojai, bet ir VENIPAK atstovai (agentai), kiti asmenys, kurie yra sudarę Siuntų ir Krovinių vežimo sutartis su VENIPAK“ (1.6 punktas). Pagal Taisyklių 2.12 punktą teikėjos klientu laikomas „asmuo, kuris naudojasi VENIPAK paslaugomis, su kuriuo VENIPAK yra pasirašęs Siuntų ir Krovinių vežimo sutartį, arba asmuo, su kuriuo VENIPAK susitaria dėl vienkartinio užsakymo įvykdymo. Klientu šių Taisyklių ir Sutarties prasme yra laikomas ir juridinis ar fizinis asmuo, perduodantis vežti tinkamai paruoštą Siuntą jo nurodytam Gavėjui <...>“.

(9) Taigi, atsižvelgus į Taisyklių nuostatas ir sistemiškai įvertinus ginčo nagrinėjimo metu RRT pateiktą medžiagą, konstatuotina, kad vartotoja minėtų Taisyklių prasme laikytina teikėjos kliente, turinti atitinkamas teises, kylančias sutarties (užsakymo) dėl siuntos pristatymo pardavėjui pagrindu, kaip atitinkamos sutarties (užsakymo) šalis. Taip pat konstatuotina, kad vartotoja laikytina ir siuntos siuntėja pagal Pašto įstatymo 3 straipsnio 19 dalies nuostatas, numatančias, jog siuntėjas, be kita ko, yra „asmuo <...> kuris pateikia pašto siuntą pašto paslaugos teikėjui pristatyti gavėjui“. Atitinkamai, vartotoja kaip siuntėja turi teisę į žalos atlyginimą, kaip numato Pašto įstatymas³.

(10) Vertinant vartotojos reikalavimo atlyginti žalą pagrįstumą, visų pirma, pastebėtina, kad teikėjos Taisyklių 13.3 punkte numatyta, jog „<...> kai Siuntos pristatomos ne Baltijos šalyse (Lietuva, Latvija, Estija), žala atlyginama išimtinai remiantis tik konkrečiau vežimo atveju taikytinos tarptautinės konvencijos normomis“⁴. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, jog kadangi nagrinėjamo ginčo atveju teikėja RRT nedetalizavo, koku būdu siunta buvo / turėjo būti vežama (pvz., kelių transportu, oro transportu ar kt.), vadovautis teikėjos Taisyklėse tik abstrakčiai įvardintais teisės aktais nėra objektyvios galimybės. Tačiau pastebėtina ir tai, kad pati teikėja paaiškinimuose pažymėjo, jog vadovaujasi ir CK nuostatomis, o CK 6.155 straipsnyje nustatyta, kad CK sutarčių teisės bendrosios normos taikomos visoms sutartims. Taigi, vertinant vartotojos reikalavimo atlyginti žalą pagrįstumą dėl dingusios siuntos, be kita ko, atsižvelgtina į CK nuostatas, reglamentuojančias sutartinę civilinę atsakomybę, kuri pagal CK 6.245 straipsnio 3 dalį yra apibrėžiama kaip turtinė prievolė, atsirandanti neįvykdžius ar netinkamai įvykdžius sutartį, kurios viena šalis turi teisę reikalauti nuostolių atlyginimo, o kita šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius.

(11) 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. CK 6.256 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad „asmuo, neįvykdęs ar netinkamai įvykdęs savo sutartinę prievolę, privalo atlyginti kitai sutarties šaliai šios patirtus nuostolius <...>“, o to paties straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad „kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita“.

² <https://venipak.com/lt/siuntu-vezimo-taisykles/>

³ „Siuntėjas pretenziją dėl žalos atlyginimo už dingusią pašto siuntą <...> gali pareikšti pašto paslaugos teikėjui per 6 mėnesius nuo pašto siuntos išsiuntimo dienos“ (Pašto įstatymo 12 straipsnio 1 dalis).

⁴ Kadangi pagal ginčo medžiagą matyti, jog pardavėjas, kuriam turėjo būti grąžinta siunta, yra Italijos bendrovė (<https://www.pinko.com/en-It/>), galima daryti išvadą, jog siunta turėjo būti išsiųsta į Italiją.

(12) Pagal ginčo medžiagą matyti, kad vartotoja žalos atlyginimo iš teikėjos reikalauja remdamasi tuo, jog siunta, kuri buvo perduota teikėjai grąžinti pardavėjui, dingo. Vertindama šias aplinkybes, Taryba atkreipia dėmesį, jog tiek pagal vartotojos pateiktą siuntos kelio išrašo kopiją, tiek pagal duomenis apie siuntą teikėjos interneto svetainėje esančioje siuntų sekimo skiltyje matyti, kad yra fiksuotas 2024 m. kovo 21 d. įrašas, jog siunta „pakeliui pas gavėją“ ir 2024 m. kovo 22 d. įrašas, jog siunta „Pristatyta. Pristatymo koordinacinių bei kitų detalių nėra“, tačiau teikdama paaiškinimus teikėja RRT nepateikė jokios detalesnės informacijos nei apie siuntos statusą, nei informacijos apie tarpininką, kuriam tolimesniam pristatymui buvo perduota siunta iš teikėjos terminalo, nei objektyvių įrodymų, patvirtinančių, kam ir kada siunta pristatyta. Pastebėtina, kad pati teikėja paaiškinimuose nurodo, kad ginčo nagrinėjimo momentu siuntos grąžinimo pardavėjui atsekamumo nėra. Be to, nors teikėja paaiškino, kad gavusi vartotojos užpildytą pretenziją iš esmės privalėtų susisiekti su tarpininkais ir pardavėju, kuris turėjo gauti siuntą su grąžinamomis prekėmis, teikėja RRT nepateikė jokios informacijos, kad atitinkamų veiksmų ėmėsi siekdama išsiaiškinti kilusią situaciją, nors pagal ginčo medžiagą (vartotojos pateiktą susirašinėjimą su teikėjos atstovais el. paštu) matyti, kad vartotoja teikėją aiškiai informavo apie gavėjui nepristatytą siuntą (pardavėjo negautas grąžinamas prekes, siųstas siuntoje). Savo ruožtu vartotoja ginčo nagrinėjimo metu pateikė RRT susirašinėjimo su pardavėju kopiją, pagal kurią matyti, jog pardavėjas nurodo negavęs siuntos su grąžinamomis prekėmis.

(13) Taigi, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, Taryba konstatuoja, kad siuntos kelio išrašė (atitinkamai ir teikėjos interneto svetainės siuntų sekimo skiltyje) esant tik bendro pobūdžio įrašui, jog siunta „Pristatyta. Pristatymo koordinacinių bei kitų detalių nėra“, tačiau teikėjai nepateikus detalesnių duomenų apie siuntos statusą ir jos įteikimą gavėjui, nėra objektyvaus pagrindo išvadai, kad siunta gavėjui buvo pristatyta, juolab vartotojai savo ruožtu pateikus susirašinėjimą su siuntos gavėju (pardavėju), kuris teigia negavęs siuntos. Atitinkamai laikytina, jog siunta yra dingusi, o teikėjai ginčo atveju kyla sutartinė civilinė atsakomybė CK numatytais pagrindais dėl sudarytos sutarties (užsakymo) neįvykdymo.

(14) 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).

(15) Taryba konstatuoja, kad ginčo atveju neteisėti veiksmai pasireiškė teikėjos sutartiniu pagrindu prisiimtos pareigos pristatyti siuntą gavėjui (pardavėjui) neįvykdymu. Taryba atkreipia dėmesį ir į tai, kad pagal ginčo nagrinėjimo metu nustatytą aplinkybių visumą matyti, kad net ir gavusi informaciją tiek iš vartotojos, tiek iš RRT apie ginčo situaciją, t. y. dingusią siuntą, teikėja savo ruožtu nesiėmė jokių veiksmų dėl situacijos išsiaiškavimo ir detalesnės informacijos apie siuntą gavimo, nesusiėmė nei su tarpininkais, nei su pardavėju. Taigi, teikėja, be kita ko, nebuvo aktyvi ir rūpestinga vartotojos, kaip sutarties (užsakymo) dėl siuntos pristatymo šalies, atžvilgiu.

(16) Atitinkamai Taryba pripažįsta, kad teikėjos sutartinės pareigos neįvykdymas lėmė tai, jog dingus siuntai, kurioje buvo siunčiamos iš pardavėjo įsigytos vartotojos grąžinamos prekės (ginčo dėl siuntos turinio nėra), vartotoja patyrė nuostolius, kuriuos sudaro už siuntoje buvusias prekes pardavėjui sumokėti pinigai (355,00 Eur), kurių pardavėjas, kadangi prekės jo nepasiekė, vartotojai negrąžino. Taigi, Taryba konstatuoja, kad ginčo atveju yra nustatytas priežastinis ryšys tarp teikėjos sutartinės pareigos neįvykdymo ir vartotojos patirtos žalos.

(17) Kaip nustatyta šio nutarimo 3 pastraipoje vartotoja pateikė RRT pinigų sumokėjimą už prekes patvirtinantį dokumentą, pagal kurį matyti, kad pardavėjui sumokėta 355,50 Eur. Be kita ko, vartotoja pateikė ir prekių užsakymo kopiją, kuri patvirtina atitinkamą prekių vertę pardavėjo parduotuvėje. Kadangi Taryba neturi pagrindo abejoti vartotojos pateiktais dokumentais, o teikėja

savo ruožtu ginčo nagrinėjimo metu nekvestionavo vartotojos nurodomų aplinkybių dėl patirtos žalos dydžio, Taryba pripažįsta, kad vartotojos reikalaujama atlyginti žala yra įrodyta.

(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. Be to, CK 6.256 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad „kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita“. Ginčo atveju, atsižvelgiant į nustatytą aplinkybių visumą, pripažintina, kad teikėjo kaltė nepaneigta.

(19) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir nustatytą aplinkybių visumą, Taryba daro išvadą, jog vartotojos reikalavimas atlyginti 355,00 Eur žalą dėl dingusios siuntos yra pagrįstas, todėl 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 vartotojos J. K. prašyme keliamą reikalavimą, t. y. įpareigoti UAB „Venipak Lietuva“ atlyginti vartotojai 355,00 Eur (trijų šimtų penkiasdešimt penkių eurų) žalą už dingusią siuntą.

2. Įpareigoti UAB „Venipak Lietuva“ 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 ieškinyse 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