



## LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS TARYBA

### NUTARIMAS

#### DĖL GINČO TARP L. R. IR UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „DPD LIETUVA“ NAGRINĖJIMO

2024 m. gruodžio 17 d. Nr.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės, Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus Kuliešiaus ir narių Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2024 m. gruodžio 17 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp L. R. (gyvenamosios vietos adresas: (duomenys neskelbtini)) (toliau – ieškovas) ir pašto paslaugos teikėjos uždarnosios akcinės bendrovės „DPD Lietuva“ (buveinės adresas: Terminalo g. 7, 54469 Biruliškių km., Kauno raj., kodas Juridinių asmenų registre 111639299) (toliau – atsakovė).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. spalio 18 d. priėmė nagrinėti<sup>1</sup> ne teismo tvarka ieškovo 2024 m. spalio 15 d. prašymą (toliau – prašymas) dėl su atsakove kilusio ginčo. Atsakovė 2024 m. spalio 28 d. raštu ir papildomai 2024 m. lapkričio 5 d. el. paštu pateikė RRT paaiškinimus dėl prašymo (toliau – paaiškinimai).

(2) Ieškovas prašyme nurodė, kad 2024 m. rugpjūčio 23 d. iš internetinės parduotuvės eavalynė.lt (toliau – pardavėjas) įsigijo dvi poras sportinių batų. Kadangi viena pora batų netiko, ieškovas pardavėjui užpildė prašymą dėl batų grąžinimo ir iš pardavėjo gavo grąžinimo PIN kodą, kurį turėjo suvesti atsakovės paštomate. Ieškovas taip pat nurodė, kad 2024 m. rugpjūčio 27 d. suvedus atsakovės paštomate iš pardavėjo gautą grąžinimo kodą, pasak ieškovo, buvo išspausdinta neteisinga grąžinimo etiketė su pašto siuntos numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) ir atitinkama siunta su ieškovo grąžinama avalyne buvo išsiųsta ne tam adresatui, t. y. A. Zakaro firmai „Batų kalnas“, IJ, o ne pardavėjui. Ieškovas nurodė, kad apie tai, jog siunta nepasiekė pardavėjo, jis sužinojo tik po kelių savaičių, pradėjęs domėtis pinigų už prekę grąžinimu. Pasak ieškovo, kadangi būtent atsakovės paštomate buvo sugeneruotas neteisingas siuntos grąžinimo kodas, jis dėl

---

<sup>1</sup> Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 6 straipsnio 2 dalies 14 punkte numatyta, kad RRT nagrinėja „naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų ginčus <...>“, o to paties įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad „iškilus ginčui tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų, naudotojas turi teisę kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą, kad ši ne teismo tvarka išspręstų jo ginčą su pašto paslaugos teikėju“.

situacijos kreipėsi į atsakovę, tačiau ji nurodė aiškintis, kur yra siunta, su faktiniu siuntos gavėju. Kreipęsis į A. Zakaro firmą „Batų kalnas“, IĮ, kuriai buvo pristatyta siunta, ieškovas gavo atsakymą, jog ši įmonės siuntos nebeturi, nes visos neįmonei skirtos siuntos automatiškai grąžinamos kurjeriui. Atsižvelgdamas į gautą informaciją, ieškovas vėl kreipėsi į atsakovę, siekdamas išsiaiškinti situaciją, kadangi, ieškovo teigimu, klaida, dėl kurios siunta nebuvo grąžinta pardavėjui, įvyko kažkurioje atsakovės sistemos grandyje, pvz., dėl neteisingai sugeneruoto siuntos grąžinimo kodo ar pan. Atsakovė savo ruožtu ieškovui paaiškino, kad siunta nukeliavo ne ten, nes buvo suvestas toks PIN kodas, dėl kurio buvo atspausdintas netinkamas lipdukas. Atsižvelgdamas į tai, kad siuntos atsakovei nepavyko rasti, taip pat į tai, jog vietoj to, kad suvedus netinkamą PIN kodą paštomate būtų parodyta klaida ir paprašyta suvesti PIN kodą iš naujo, atsakovės sistema atspausdino siuntos lipduką ir leido išsiųsti siuntą netinkamam adresatui, o atsakovė ieškovui pateikė elektroninį siuntos išsiuntimo patvirtinimą, dėl ko ieškovas neįtarė, kad siunta gali pasimesti, ieškovas reikalauja atlyginti žalą, kurią sudaro 106,40 Eur suma, sumokėta už siuntoje buvusią avalynę.

(3) Kartu su prašymu ieškovas, be kita ko, pateikė RRT susirašinėjimo su pardavėju medžiagą, kurioje yra nurodytas ir ieškovui pardavėjo atsiųstas PIN kodas, kurį ieškovas turėjo suvesti į atsakovės paštomatą, – (duomenys neskelbtini). Taip pat ieškovas pateikė iš atsakovės 2024 m. rugpjūčio 27 d. el. paštu gautą siuntos grąžinimo patvirtinimą, kuriame nurodyta informacija apie siuntą, įskaitant jos grąžinimo datą ir laiką („2024.08.27 19:46:29“) bei siuntos gavėją („A. Zakaro firma (Batų kalnas“).

(4) Teikėja paaiškinimuose nurodė, kad 2024 m. rugpjūčio 27 d. 19:44 val. ieškovas atvyko prie paštomato, esančio adresu: Saltoniškių g. 9, Vilnius, kuriame norėjo išsiųsti pardavėjui skirtą pašto siuntą, tačiau suklydo paštomate suveddamas PIN kodą, t. y. vietoj ieškovui pardavėjo pateikto PIN kodo (duomenys neskelbtini), paštomate suvedė kodą (duomenys neskelbtini). Atsakovės teigimu, dėl šios priežasties paštomate buvo atspausdintas siuntos lipdukas su ieškovo suvestam PIN kodui (duomenys neskelbtini) priskirto gavėjo, t. y. A. Zakaro firmos „Batų kalnas“, IĮ, duomenimis. Atsakovė pažymėjo, kad 2024 m. rugpjūčio 27 d. 19:45 val. ieškovas, nepatikrinęs informacijos, esančios ant paštomate atspausdinto lipduko, jį užklajavo ant siuntos, nuskenavo siuntą bei įdėjo ją į paštomato skyrelį, o siunta 2024 m. rugpjūčio 29 d., 08:48 val., buvo pristatyta ant siuntos lipduko nurodytu adresu. Atsakovė pabrėžė, kad siunta pristatyta ne ieškovo nurodytam adresatui (pardavėjui) ne dėl atsakovės kaltės bei atkreipė dėmesį, kad, vadovaujantis viešai atsakovės interneto svetainėje skelbiamų „DPD Lietuva siuntų pristatymo taisyklių“<sup>2</sup> 13.1 papunkčiu, už tinkamą pašto siuntos ir jos dokumentų paruošimą, tinkamą supakavimą bei teisingą paženklinimą atsakingas pašto siuntos siuntėjas. Papildomai atsakovė informavo, kad el. paštu kreipėsi į A. Zakaro firmą „Batų kalnas“, IĮ, dėl informacijos apie siuntą ir gavo atsakymą, kad ši įmonės siuntą atvežė į atsakovės siuntų skirstymo terminalą, tačiau jokių įrodymų nepateikė, be kita ko, siuntos perdavimo atsakovei faktas nėra fiksuotas ir atsakovės sistemoje.

(5) Kartu su paaiškinimais atsakovė RRT pateikė išrašą iš savo vidinės sistemos, kurioje užfiksuoti duomenys apie 2024 m. rugpjūčio 27 d. 19:44 val. paštomate suvestą PIN kodą (duomenys neskelbtini), taip pat vaizdo įrašą, kuriame, pasak atsakovės, užfiksuotas ieškovas, paštomate suvedantis neteisingą PIN kodą.

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

---

<sup>2</sup> <https://www.dpd.com/lt/lt/pagalba/siuntu-pristatymo-taisykles/>

(6) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp ieškovo ir atsakovės yra kilęs dėl 106,40 Eur žalos atlyginimo dingus siuntai.

(7) Atsižvelgdama į kilusio ginčo pobūdį ir tai, kad šiuo atveju žalos atlyginimo reikalauja ieškovas iš esmės nebūdamas sutartinių teisinių santykių su atsakove dėl pašto paslaugos teikimo šalimi (pagal ginčo medžiagą matyti, kad ieškovas naudojosi iš anksto pardavėjo apmokėta atsakovės teikiama pašto paslauga), Taryba pažymi, kad sprendžiant atsakovės atsakomybės ir žalos atlyginimo klausimus taikytinos, be kita ko, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) nuostatos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę, kuri gali kilti ne tik sutartiniu, bet ir delikto<sup>3</sup> pagrindu.

(8) CK 6.263 straipsnio, reglamentuojančio bendrojo pobūdžio pareigą atlyginti padarytą žalą, 1 dalyje įtvirtinta kiekvieno asmens pareiga laikytis tokio elgesio taisyklių, kad savo veiksmais (veikimu, neveikimu) nebūtų padaryta žala kitam asmeniui, o to paties straipsnio 2 dalyje numatyta taisyklė, jog tuo atveju, jeigu visgi žala buvo padaryta – ją privalo atlyginti atsakingas asmuo.

(9) Pažymėtina, kad nepriklausomai nuo civilinės atsakomybės rūšies, t. y. ar ji taikytina sutartiniais pagrindais, ar civilinė atsakomybė kyla delikto pagrindu, pagal CK, jai kilti yra būtina šių sąlygų visuma: 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). Taigi, vertinant, ar atsakovei nagrinėjamo ginčo atveju tenka pareiga atlyginti ieškovo reikalaujamą žalą, svarbu nustatyti visas minėtas civilinei atsakomybei taikyti būtinas sąlygas.

(10) Pagal ginčo medžiagą matyti, kad ieškovas reikalavimą atlyginti žalą grindžia motyvuodamas, jog siunta, kurioje buvo pardavėjui skirta grąžinti prekė, vietoj to, kad būtų pristatyta pardavėjui, dėl atsakovės kaltės – paštomate sugeneruoto netinkamo siuntos lipduko – buvo nusiųsta kitai įmonei, o galiausiai dingo. Atsakovė, kaip matyti pagal šio nutarimo 4 pastraipoje nustatytas aplinkybes, savo kaltę ir atsakomybę dėl siuntos nepristatymo pardavėjui neigia remdamasi tuo, jog pats ieškovas suklydo paštomate suveddamas netinkamą pašto siuntai grąžinti skirtą PIN kodą.

(11) Vertindama aukščiau nurodytus ginčo šalių argumentus ir ginčo nagrinėjimo metu RRT pateiktus įrodymus, Taryba atkreipia dėmesį, jog pagal ginčo medžiagą matyti, kad ieškovas, norėdamas atlikti prekės grąžinimą pardavėjui, pasinaudodamas atsakovės paštomatu, jame turėjo suvesti PIN kodą su šia skaičių kombinacija – (duomenys neskelbtini), tačiau ginčo nagrinėjimo metu atsakovės pateiktų įrodymų visuma, įskaitant išrašą iš atsakovės vidinės sistemos, leidžia daryti išvadą, kad paštomate atliekant siuntos grąžinimą buvo suvestas PIN kodas su kita skaičių kombinacija – (duomenys neskelbtini). Atitinkamai, kaip paaiškino atsakovė, paštomate suvestas PIN kodas (duomenys neskelbtini) buvo susietas su kitam gavėjui (A. Zakaro firmai „Batų kalnas“, IĮ) skirta grąžinti pašto siunta, todėl paštomate ir buvo atspausdintas ne pardavėjui grąžinti skirtos pašto siuntos lipdukas, kurį ieškovas, iš esmės nepatikrinęs, ar atitinkamame lipduke yra teisinga informacija, užklijo ant siuntos, o siuntą įdėjo į paštomato skyrelį. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad pats ieškovas, be kita ko, nurodė, kad iš atsakovės el. paštu gavo siuntos grąžinimo patvirtinimą, tačiau pastebėtina, kad šiame dokumente pateiktos informacijos apie siuntą ir jos gavėją iš esmės nepatikrino, priešingu atveju būtų pastebėjęs, jog siuntos gavėjas yra ne pardavėjas, o kita įmonė.

---

<sup>3</sup> Pagal CK 6.245 straipsnio 4 dalį, deliktinė civilinė atsakomybė atsiranda dėl žalos, kuri nesusijusi su sutartiniais santykiais.

(12) Taigi, nagrinėjamo ginčo atveju darytina išvada, kad pats ieškovas pateikdamas išsiųsti siuntą nebuvo pakankamai atidus ir rūpestingas suveddamas atsakovės paštomate PIN kodą, t. y. suklydo suveddamas neteisingą PIN kodą, be kita ko, nepatikrindamas informacijos, esančios siuntos gražinimo lipduke ir atsakovės papildomai atsiųstame siuntos gražinimo patvirtinime, kas iš esmės ir lėmė tai, jog siunta buvo pristatyta ne tam gavėjui (ne pardavėjui). Atsakovė siuntą pristatė, vadovaudamasi ant siuntos lipduko esančia informacija.

(13) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai vertindama ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių ir jas patvirtinančių įrodymų visumą, Taryba neturi pagrindo konstatuoti, kad dėl siuntos pristatymo ne tam gavėjui (ne pardavėjui), be kita ko, ir dingimo yra atsakovės kaltė, kad būtent atsakovės veiksmai sąlygojo nurodytų pasekmių ir atitinkamai žalos ieškovui kilimą. Taigi, nagrinėjamo ginčo atveju Taryba nenustatė atsakovės civilinei atsakomybei kilti būtinų sąlygų – nei atsakovės neteisėtų veiksmų (CK 6.246 straipsnio 1 dalis), nei priežastinio ryšio tarp atsakovės veiksmų ir ieškovui kilusios žalos (CK 6.247 straipsnis).

(14) Apibendrindama tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo medžiagą, ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, taip pat atsižvelgdama į CK įtvirtintą civilinės atsakomybės taikymo reglamentavimą, Taryba konstatuoja, kad šiuo atveju nėra pagrindo ieškovo reikalavimo dėl 106,40 Eur žalos atlyginimo pripažinti pagrįstu ir tenkinti.

Vadovaudamasi Pašto įstatymo 13 straipsnio 3 dalimi, Tarpininkavimo sprendžiant ginčus ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo<sup>4</sup> 79 punktu ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a:

Atmesti ieškovo L. R. 2024 m. spalio 15 d. prašyme keliamą reikalavimą.

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

---

<sup>4</sup> Patvirtinto RRT Tarybos 2023 m. birželio 15 d. nutarimu Nr. TN-279 „Dėl tarpininkavimo sprendžiant ginčus ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.