



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŐIŐ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS  
DĚL GINĀO TARP L. J. IR UŐDAROSIOS AKCINĚS BENDROVĚS „DPD LIETUVA“  
NAGRINĚJIMO**

2024 m. balandžio 23 d.  
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkĚs JūratĚs ŐovienĚs, Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus KulieŐiaus ir narių Kristinos MikoliūnienĚs, Giedriaus Pūro ir Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2024 m. balandžio 23 d. posĚdyje raŐytinĚs procedūros tvarka išnagrino ginĀą, kilusį tarp siuntĚjo L. J. (gyvenanĀios adresu: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotojas) ir paŐto paslaugos teikĚjos uŐdarosios akcinĚs bendrovĚs „DPD Lietuva“ (buveinĚs adresas: Terminalo g. 7, LT-54469, BiruliŐkių km., Kauno raj., kodas Juridinių asmenų registre 111639299) (toliau – teikĚja).

Taryba n u s t a t ě:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. vasario 27 d. priĚmĚ nagrinĚti ValstybinĚs vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą vartotojo 2024 m. vasario 21 d. praŐymą nagrinĚti su teikĚja kilusį ginĀą (toliau – praŐymas). TeikĚja 2024 m. kovo 5 d. raŐtu (toliau – raŐtas) pateikĚ RRT paaiŐkinimus dĚl praŐymo.

(2) PraŐyme vartotojas nurodo, kad siuntĚ ant putplasĀio pado supakuotą siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta), kurią teikĚja sugadino, t. y. sulauŐĚ siuntoje siūtą automobilio variklio metalinį bloką, padarytą iš vientiso metalo liejinio (toliau – detalĚ). Vartotojo teigimu, detalĚs paŐeidimai nĚra pavirŐutiniai ar neŐzymūs, kurie galĚjo atsirasti transportavimo metu, ar padĚjus ant siuntos kitą siuntinį. Pasak vartotojo, siunta buvo aiŐkiai išmesta neŐant ir nukrito visu svoriu ant nulauŐtos detalĚs vietos. Taip pat vartotojas paŐymĚjo, kad gavĚjui nebuvo sudarytos galimybĚs siuntos išpakuoti ir apŐiūrĚti, kadangi siunta pristatyta ne gavĚjui į rankas, o palikta kieme, galimai slepiant padarytą paŐeidimą. Vartotojas papildomai pateikĚ siuntos gavĚjo jam atsiūtą vaizdo įrašą, kuriame, pasak vartotojo, uŐfiksuota, kaip teikĚjos kurjeris siuntą palieka kieme. AtsiŐvelgdamas į praŐyme išdĚstytas aplinkybes, vartotojas reikalauja teikĚjos atlyginti 925,00 Eur Őalą.

(3) TeikĚja raŐte paaiŐkino, kad 2023 m. gruodžio 27 d. vartotojas į teikĚjos sistemą perdavĚ siuntą, skirtą pristatyti gavĚjui Slovakijoje. Tą paĀią dieną, kaip nurodĚ teikĚja, siunta pristatyta į Alytaus siuntų skirstymo terminalą, kuriame buvo išrūŐiuota bei nukreipta pristatyti į paskirties terminalą Slovakijoje, o 2024 m. sausio 2 d. siunta pristatyta gavĚjui. TeikĚja nurodĚ, kad atsakydama į vartotojo 2024 m. sausio 2 d. pateiktą pretenziją 2024 m. vasario 8 d. informavo vartotoją, jog pretenzija tenkinama nebus. Pasak teikĚjos, perŐiūrĚjus vartotojo pateiktas nuotraukas bei preziumuojant, kad pateiktose nuotraukose yra tas pats siuntos turinys (detailĚ), matyti, kad nuotraukose uŐfiksuota detalĚ yra netinkamai supakuota, t. y. išorinĚ siuntos pakuotĚ yra naudota, siuntos vidinis pakavimas yra nepakankamas (nebuvo naudotos jokios pakavimo medŐiagos), todĚl automobilio detalĚ galĚjo judĚti, taip pat detalĚ lietiŐi su išorine siuntos pakuote. Taip pat teikĚja

pažymėjo, jog pati detalė naudota, su tepalo ar kito skysčio, ar rūdžių žymėmis, todėl, teikėjos manymu, detalėi transportuoti galėjo būti reikalingos specialios sąlygos. Atsižvelgdama į rašte nurodytas aplinkybes, manydama, kad siuntos pakuotė nebuvo pakankama, kad detalė būtų tinkamai apsaugota nuo išorinio mechaninio poveikio, galinčio atsirasti įprasto transportavimo metu, teikėja nurodė nesutinkanti tenkinti vartotojo prašyme keliamo reikalavimo.

(4) Teikėjos interneto svetainėje skelbiamų „DPD Lietuva siuntų pristatymo taisyklių“<sup>1</sup> (toliau – Taisyklės) 12.4.2 papunktyje įtvirtinta, kad teikėja žalos neatlygina, jei siuntėjas pažeidė teikėjos skelbiamus reikalavimus dėl pakuotės ir siunčiamų daiktų pakavimo bei ženklavimo. Taisyklių 7.1 papunktyje nurodyta, kad siuntėjas privalo laikytis teikėjos nustatytų reikalavimų ir supakuoti siuntas tokioje taroje ar pakuotėje, kad siunčiami daiktai ar prekės būtų apsaugoti nuo sugadinimų ar pažeidimų kraunant, rūšiuojant, vežant, o 7.2 papunktyje pateikiama aktyvi nuoroda, kurią paspaudus nukreipiama į puslapį „Tinkamas siuntų pakavimas – patarimai“<sup>2</sup> (toliau – Pakavimo instrukcija).

(5) Pakavimo instrukcijoje pateikiama informacija, jog „*Tinkama siuntos pakuotė yra tokia pakuotė, kurios nepažeidus neįmanoma pasiekti ir sugadinti siuntos turinio. Pakuotė turi apsaugoti siuntos turinį nuo galimų pažeidimų transportavimo ir rūšiavimo metu*“. Pakavimo instrukcijoje nurodoma, jog „*tinkama išorinė pakuotė – tai tvirta, sandariai uždaryta dėžė <...> užklijuota bent trijose vietose per visą apimtį*“, taip pat nurodoma, kad „*siunčiami daiktai neturi liestis su išorinės pakuotės sienelėmis*“ bei pateikiama informacija apie vidiniam pakavimui taikomus reikalavimus: „*tuščios ertmės turi būti kruopščiai užpildytos pakavimo medžiaga, kad daiktai pakuotėje nejudėtų ir būtų stabilūs. Ertmėms užpildyti tinkama burbulinė plėvelė, gofruotas kartonas, drožlės, granulės ir pan.*“.

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

(6) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl 925,00 Eur žalos už sugadintą siuntos turinį (detalę) atlyginimo.

(7) Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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. Pašto paslaugos teikėjų atsakomybė ir žalos atlyginimas nustatyti Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 12 straipsnyje, kurio 4 dalyje numatyta, kad „*Žala dėl prarastų, sugadintų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis šiuo įstatymu*“.

(8) Pažymėtina, kad Pašto įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje reglamentuota, jog „*siuntėjas yra atsakingas už pašto siuntos turinį <...>*“, o 12 straipsnio 9 dalies 3 punkte įtvirtintas vienas iš atvejų, kuomet pašto paslaugos teikėjai neprisiima atsakomybės ir neatlygina žalos siuntėjui, t. y. jeigu „*žala atsirado dėl siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė pašto paslaugos teikėjo reikalavimus dėl daiktų pakuotės ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių*“. Iš esmės analogiškos nuostatos įtvirtintos ir teikėjos Taisyklių 12.4.2 papunktyje, kuriame nurodyta, kad teikėja neatlygina žalos, jei siuntėjas nesilaikė teikėjos interneto svetainėje skelbiamų reikalavimų, taikomų pašto siuntų pakavimui.

(9) Taigi, atsižvelgdama į aukščiau nurodytas Pašto įstatymo nuostatas, Taryba pažymi, kad siunčiant pašto siuntas naudojantis teikėjos paslaugomis turi būti laikomasi teikėjos nustatytų reikalavimų, taikomų pašto siuntų pakavimui. Kaip nustatyta šio nutarimo 4–5 pastraipose, teikėjos reikalavimai, taikomi pašto siuntų pakavimui, yra įtvirtinti Taisyklėse ir Pakavimo instrukcijoje.

(10) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo metu RRT ginčo šalių pateiktas siuntos nuotraukas ir atsižvelgusi į Taisyklėse ir Pakavimo instrukcijoje numatytus teikėjos reikalavimus, keliamus pašto

<sup>1</sup> <https://www.dpd.com/lt/lt/pagalba/siuntu-pristatymo-taisykles/>

<sup>2</sup> <https://www.dpd.com/lt/lt/pagalba/naudingi-patarimai/siuntu-pakavimas/>

siuntų pakavimui, Taryba daro išvadą, kad siuntos supakavimas neatitiko Taisyklių ir Pakavimo instrukcijos reikalavimų, t. y. detalei supakuoti nebuvo pasirinkta pakankamai tvirta išorinė pakuotė, taip pat siuntos vidiniam pakavimui nebuvo panaudota tuščioms ertmės užpildyti skirta pakavimo medžiaga, kad būtų užtikrintas detalės stabilumas dėžėje ir kad pati detalė nesiliestų su išorine siuntos pakuote.

(11) Taigi, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi ginčui nagrinėti pateiktų dokumentų ir įrodymų visumą, pagal kurią konstatuotina, kad siunta nebuvo supakuota laikantis Taisyklių ir Pakavimo instrukcijos reikalavimų, taip pat atsižvelgdama į Pašto įstatyme įtvirtintą reglamentavimą, Taryba neturi pagrindo daryti išvados, kad dėl sugadintos siuntos teikėja turi pareigą atlyginti vartotojo reikalaujamą žalą.

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 vartotojo L. J. 2024 m. vasario 21 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 Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai, 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