



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS**

**DĖL GINĀO TARP M. K. IR UŐDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „DPD LIETUVA“ NAGRINĖJIMO**

2024 m. rugpjūčio 1 d. Nr.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės, Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus Kulieřiaus ir nariŲ Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeėdai Maciejevskai, 2024 m. rugpjūčio 1 d. posėdyje rařytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginĀą, kilusį tarp siuntėjos M. K. (gyvenamosios vietos adresas: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotoja) ir pařto paslaugos teikėjos Ųdarosios akcinės bendrovės „DPD Lietuva“ (buveinės adresas: Terminalo g. 7, 54469 BiruliřkiŲ km., Kauno raj., kodas JuridiniŲ asmenŲ registre 111639299) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. birželio 19 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojos 2024 m. birželio 17 d. prařymą dĖl su teikėja kilusio ginĀo. Teikėja 2024 m. birželio 26 d. rařtu ir papildomai 2024 m. birželio 28 d. ir liepos 29–30 d. el. pařtu pateikė RRT paaiřkinimus dĖl prařymo (toliau – paaiřkinimai).

(2) Vartotoja prařyme nurodė, kad naudodamasi teikėjos paslaugomis 2024 m. gegužės 6 d. išsiuntė siuntą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) į Lenkiją ir programėlėje stebėjo siuntos kelią. Vartotojos teigimu, pastebėjusi, jog siunta dar nėra pristatyta gavėjui, 2024 m. gegužės 10 d., ji susisiekė su teikėja ir buvo informuota, kad siuntos ieřkoma. Vartotoja nurodė, kad siunta atsirado 2024 m. gegužės 20 d., taĉiau buvo išsiŲsta ne nurodytu gavėjo adresu Lenkijoje, o grąėinta atgal vartotojai į tą pařtomatą, iš kurio buvo išsiŲsta. Vartotoja paėymėjo, kad dĖl teikėjos kaltės patyrė nuostolius, nes gavėjas Lenkijoje siuntos nebepriima. Atitinkamai vartotoja reikalauja, kad teikėja atlygintų vartotojai 170,00 Eur žalą ir grąėintų Ų siuntos siuntimą sumokėtus pinigus (9,00 Eur), kadangi siunta grąėinta atgal vartotojai.

(3) Teikėja paaiřkinimuose nurodė, kad vartotoja 2024 m. gegužės 6 d. siuntą įdėjo į teikėjos pařtomatą, esantį adresu: SaltoniřkiŲ g. 9, Vilnius, iš kurio siunta tą paĉią dieną paimta ir atveėta į Vilniaus siuntŲ paskirstymo terminalą, kuriame išrŲėiuota ir nukreipta į paskirties terminalą Lenkijoje. 2024 m. gegužės 7 d. siunta iškrauta paskirties terminale, o siuntos gavėjas informuotas apie numatomą siuntos pristatymą. Pasak teikėjos, iki 2024 m. gegužės 17 d. su gavėju mėginta suderinti siuntos pristatymą, taĉiau nesėkmingai, todėl 2024 m. gegužės 17 d. siunta nukreipta

grąžinti siuntėjui (vartotojai) ir 2024 m. gegužės 22 d. grąžinta. Teikėja pažymėjo, jog vartotoja norėjo atlikti prekės grąžinimą bendrovei „Varlesca“, o pagal šios bendrovės interneto svetainėje viešai skelbiamą informaciją apie prekių grąžinimą<sup>1</sup>, siunta, pasak teikėjos, turėjo būti nukreipta grąžinti adresu: „Wejherowska 56a/3, 84-240 Reda, tel.: 881-275-255“, tačiau vartotoja nurodė kitą adresą: (duomenys neskelbtini). Teikėja atkreipė dėmesį, kad vartotojos nurodytu adresu, t. y. (duomenys neskelbtini), yra „DPD Polska“ siuntų skirstymo terminalas Gdanske. Pasak teikėjos, tikėtina, jog vartotoja atitinkamą adresą nurašė nuo siuntos, kuria gavo prekes iš bendrovės „Varlesca“, lipduko. Teikėja taip pat atkreipė dėmesį, jog, pagal teikėjos interneto svetainėje viešai skelbiamų „DPD Lietuva siuntų pristatymo taisyklių“<sup>2</sup> (toliau – Taisyklės) 13.1 papunktį, už tinkamą pašto siuntos ir jos dokumentų paruošimą, tinkamą pašto siuntos supakavimą bei teisingą paženklinimą yra atsakingas pašto siuntos siuntėjas. Teikėjos teigimu, šiuo atveju atsižvelgdama į išdėstytas aplinkybes ir tai, jog siunta nei apgadinta, nei prarasta nebuvo, o vartotoja, be kita ko, nepateikė jokių padarytą žalą patvirtinančių duomenų, ji nesutinka tenkinti vartotojos reikalavimų.

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

(4) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp ieškovės ir atsakovės yra kilęs dėl žalos, įskaitant siuntimo išlaidas, atlyginimo (iš viso 179,00 Eur), kadangi siunta nebuvo pristatyta gavėjui, o grąžinta vartotojai.

(5) Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – 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.

(6) Pašto paslaugos teikėjų atsakomybė ir žalos atlyginimas nustatyti Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 12 straipsnyje, kurio 5 dalyje numatyta pašto paslaugos teikėjo pareiga siuntėjui atlyginti žalą, jei dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės pašto siunta dingsta ar yra sugadinama, o 7 dalyje įtvirtinta pareiga siuntėjui atlyginti siuntimo išlaidas, jeigu dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės pašto siunta buvo grąžinta siuntėjui. Iš esmės analogiškos nuostatos įtvirtintos ir teikėjos interneto svetainėje skelbiamose Taisyklėse (atitinkamai, 12.1.1 ir 12.3 papunkčiuose).

(7) Pagal ginčo medžiagą matyti, kad atsakovė iš esmės savo kaltę ir atsakomybę dėl siuntos grąžinimo neigia remdamasi tuo, jog su gavėju nepavyko suderinti siuntos pristatymo, be kita ko, atkreipdama dėmesį, jog vartotoja siuntos siuntimui (joje buvusios prekės grąžinimui pardavėjui) apskritai pasirinko galimai netinkamą adresą, t. y. teikėjos siuntų skirstymo terminalą Lenkijoje, o ne bendrovės „Varlesca“ interneto svetainėje nurodomą prekių grąžinimui skirtą adresą.

(8) Vertindama aukščiau nurodytas aplinkybes ir ginčo nagrinėjimo metu ginčo šalių pateiktus įrodymus, Taryba pastebi, jog pati vartotoja RRT nepateikė jokios informacijos nei apie gavėją, iš kurio įsigijo ir norėjo grąžinti prekę, nei prekės užsakymo / įsigijimo dokumentų, pagal kuriuos galima būtų matyti pardavėjo (siuntos gavėjo) duomenis, todėl vienareikšmiškai konstatuoti, jog vartotoja prekės grąžinimui (siuntos siuntimui) pasirinko netinkamą adresą, nepakanka pagrindo. Pagal ant siuntos lipduko esančius gavėjo duomenis ir teikėjos pateiktą informaciją tuo tarpu matyti, kad vartotojos nurodytu gavėjo adresu duomenys neskelbtini) yra

---

<sup>1</sup> <https://varlesca.pl/en/pages/returns-and-complaints>

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

teikėjos siuntų skirstymo terminalas „DPD Depot“, o teikėjos RRT pateiktame siuntos kelio nuo išsiuntimo gavėjui iki grąžinimo vartotojai išrašė yra užfiksuota, kad 2024 m. gegužės 7 d. „siunta atvežta į siuntų skirstymo terminalą GDANSK, PL“, taip pat užfiksuota, kad 2024 m. gegužės 8 d. „nepavyko pristatyti siuntos. Netrukus bus galimybė atsiimti siuntą iš sandėlio GDANSK, PL“. Taigi, pagal ginčo nagrinėjimo metu RRT pateiktus duomenis galima daryti išvadą, jog siunta visgi pasiekė vartotojos nurodytą adresą.

(9) Vertindama aplinkybes dėl gavėjo informavimo apie siuntą, Taryba pažymi, kad nors pagal teikėjos pateiktus duomenis iš vidinės sistemos apie gavėjui galimai siųstus pranešimus, nėra galimybės nustatyti, kokiais kontaktais atitinkami pranešimai buvo siųsti (ar būtent vartotojos nurodytais) ir pagal tai vertinti, ar gavėjas buvo tinkamai informuotas apie siuntą, vien šios aplinkybės nesudaro pagrindo vartotojos reikalavimą atlyginti žalą pripažinti pagrįstu.

(10) Pagal CK, civilinei atsakomybei kilti viena iš būtinų sąlygų yra žalos / nuostolių atsiradimas. 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. Pastebėtina, kad pagal Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) formuojamą praktiką, žala kaip civilinės atsakomybės sąlyga ir jos dydis nėra preziumuojami<sup>3</sup>, o pateikti nuostolių dydį patvirtinančius ar paneigiančius įrodymus yra ginčo šalių pareiga pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksą<sup>4</sup>. Be to, CK 6.247 straipsnyje, reglamentuojančiame priežastinį ryšį, įtvirtinta, jog atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję su veiksmais, nulėmusiais civilinę atsakomybę tokiu būdu, jog nuostoliai gali būti laikomi neteisėtų veiksmų rezultatu.

(11) Kaip nurodyta šio nutarimo 2 ir 4 pastraipose, vartotoja reikalauja, kad teikėja atlygintų iš viso 179,00 Eur žalą, kurios dalį (9,00 Eur) sudaro siuntimo išlaidos, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad ginčo nagrinėjimo metu vartotoja nepateikė jokių jos reikalaujamą atlyginti žalą pagrindžiančių įrodymų (nei pinigų sumokėjimą teikėjai už siuntimo paslaugą patvirtinančio dokumento, nei pinigų sumokėjimą pardavėjui už siuntoje buvusią prekę, kurią vartotoja norėjo grąžinti, patvirtinančio dokumento)<sup>5</sup>. Be kita ko, pastebėtina ir tai, kad nors vartotoja prašyme nurodo, jog pardavėjas Lenkijoje nebepriima siuntos (prekės) atgal, šias aplinkybes pagrindžiančių įrodymų RRT taip pat nebuvo pateikta, todėl negalima objektyviai įvertinti, ar vartotoja apskritai prarado galimybę grąžinti prekę, buvusią siuntoje. Taigi, atsižvelgiant į CK įtvirtintą reglamentavimą ir LAT formuojamą praktiką, laikytina, kad vartotoja nei patirtos žalos fakto, nei jos dydžio neįrodė, kaip ir apskritai neįrodė to, kad reikalaujama žala buvo patirta dėl būtent teikėjos veiksmų – netinkamo paslaugų teikimo.

(12) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo medžiagą, įskaitant aplinkybę, kad siunta buvo pristatyta adresu, kurį nurodė vartotoja, t. y. į teikėjos siuntų skirstymo terminalą, o vartotoja savo ruožtu, be kita ko, neįrodė nei jos galimai patirtos ir reikalaujamos atlyginti žalos, nei kad žala buvo patirta būtent dėl teikėjos veiksmų, Taryba

---

<sup>3</sup> LAT 2017 m. liepos 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-314-378/2017

<sup>4</sup> LAT 2008 m. lapkričio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-460/2008; 2010 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-118/2010; 2018 m. birželio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-242-611/2018, 46 punktas.

<sup>5</sup> Vartotojos patirtą žalą pagrindžiančių įrodymų buvo prašyta RRT 2024 m. birželio 19 d. raštu Nr. (70.6Mr)1B-1824 ir papildomai 2024 m. liepos 10 d. el. paštu.

konstatuoja, kad šiuo atveju nėra pagrindo ieškovės reikalavimo dėl 179,00 Eur žalos atlyginimo pripažinti pagrįstu ir tenkinti.

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 vartotojos M. K. 2024 m. birželio 17 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