



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS**

**DĖL GINČO TARP Ž. P. IR UAB „OMNIVA LT“ NAGRINĖJIMO**

2024 m. lapkričio 21 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. lapkričio 21 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp Ž. P. (gyvenamosios vietos adresas: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotoja) ir pašto paslaugos teikėjos UAB „Omniva LT“ (buveinės adresas: Savanorių pr. 5-1, 03116 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 300087912) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. spalio 18 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojos 2024 m. rugsėjo 24 d. prašymą, papildytą 2024 m. spalio 16 d. ir 2024 m. spalio 20 d. el. paštu, (toliau – prašymas) dėl su teikėja kilusio ginčo. Teikėja 2024 m. spalio 23 d. raštu ir papildomai 2024 m. lapkričio 6 d. ir 2024 m. lapkričio 12 d. el. paštu pateikė RRT paaiškinimus dėl prašymo (toliau – paaiškinimai).

(2) Vartotoja prašyme nurodė, kad 2024 m. rugpjūčio 19 d. žodinio sandorio pagrindu įsigijo 35 vnt. sagų už 280,00 Eur (1 vnt. x 8,00 Eur). Kadangi sagų pardavėjas buvo iš (duomenys neskelbtini), o vartotoja gyvena (duomenys neskelbtini), pasak vartotojos, buvo sutarta, jog vartotojai artimas asmuo, gyvenantis (duomenys neskelbtini), pardavėjui grynais perduos 283,00 Eur sumą (įskaitant 3,00 Eur siuntimo mokestį), o pardavėjas išsiųs sagas vartotojai. Vartotoja nurodė, kad pardavėjui grynais buvo sumokėta 260,00 Eur, kadangi asmuo, perdavęs jam pinigus, daugiau grynų neturėjo. Atitinkamai, pasak vartotojos, likusią 23,00 Eur sumą vartotoja pardavėjui pervedė į banko sąskaitą pavedimo paskirtyje nurodydama „skolos grąžinimas“. Vartotoja nurodė, kad pardavėjas sagas išsiuntė 2024 m. rugpjūčio 20 d., pasinaudodamas teikėjos paslaugomis (pašto siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta)), tačiau vartotoja siuntos negavo, todėl apie tai 2024 m. rugpjūčio 26 d. pranešė pardavėjui. Pardavėjas, būdamas siuntos siuntėjas, kreipėsi į teikėją dėl situacijos išsiaiškinimo ir 2024 m. rugsėjo 4 d. informavo vartotoją, jog teikėja pripažino siuntą dingusią ir pervedė pardavėjui, kaip siuntos siuntėjui, 25,29 Eur sumą. Kadangi pardavėjui, kaip siuntos siuntėjui, buvo atlyginta tik dalis siuntos vertės, vartotoja paprašė pardavėjo perduoti vartotojai reikalavimo teisę į žalos atlyginimą, ką pardavėjas padarė, tačiau teikėja žalos vartotojai

neatlygino. Atsižvelgdama į tai, vartotoja reikalauja, kad teikėja jai atlygintų 260,00 Eur turtinę žalą ir 150,00 Eur neturtinę žalą, kilusią dėl patirtų nepatogumų, streso ir nesančios galimybės atkurti prarastas vertybes. Vartotoja pažymėjo, kad siuntoje buvusios sagos buvo išskirtinės: Prancūzijos mados namų „Chanel“, pirktos Italijoje, jų nėra galimybės įsigyti Lietuvoje, jos turi išliekamąją vertę. Pasak vartotojos, sagos turėjo būti naudojamos konkrečioms siuviniams šventės proga, o siuntai dingus, reikėjo keisti planus, šventė buvo sugadinta.

3) Vartotoja kartu su prašymu RRT, be kita ko, pateikė susirašinėjimo su pardavėju fragmentus, kuriuose yra pardavėjo paaiškinimai dėl už sagas gauto apmokėjimo (260,00 Eur grynais ir 23,00 Eur bankiniu pavedimu), taip pat pardavėjo informacija, kad jis pranešė teikėjai, jog perleidžia teisę į kompensaciją vartotojai, ir paaiškinimai, kad pildydamas pretenziją teikėjai pardavėjas galėjo reikalauti kompensuoti tik bankiniu pavedimu gautą sumą, kadangi teikėjai reikėjo pateikti mokėjimo dokumentą, o pardavėjas, pardavęs vartotojai savo asmeninį daiktą, t. y. sagas, jokio dokumento dėl 260,00 Eur sumos neturi.

(4) Teikėja paaiškinimuose nurodė, kad 2024 m. rugpjūčio 28 d. buvo užregistruota siuntos paieška, o nepavykus siuntos rasti, siuntėjui (pardavėjui) buvo išsiųsta pretenzijos forma nuostoliams atlyginti. Pasak teikėjos, siuntėjas 2024 m. rugsėjo 4 d. užpildydamas atitinkamos pretenzijos formą nurodė, kad reikalaujama kompensuoti suma sudaro 25,29 Eur bei pateikė šią sumą pagrindžiančius mokėjimo dokumentus. Teikėja nurodė, kad 2024 m. rugsėjo 18 d. siuntėjui el. paštu pranešė, jog kompensacija bus pervesta į siuntėjo nurodytą banko sąskaitą per 5 darbo dienas, o siuntėjas savo ruožtu atsakė, jog 23,00 Eur siuntos vertės kompensaciją į savo banko sąskaitą pageidauja gauti tiesiogiai vartotoja. Pasak teikėjos, kadangi nebuvo gauti visi atsiskaitymui reikalingi vartotojos rekvizitai, kompensacija buvo pervesta siuntėjui. Teikėja taip pat paaiškino, kad atliktos kompensacijos suma buvo nustatyta remiantis oficialiais dokumentais, t. y. bankinių pavedimų kopijomis, kurias pateikė siuntėjas. Teikėja pažymėjo, kad ji tinkamu pašto siuntos vertės įrodymu laiko pavedimo kopiją arba informaciją apie pašto siuntos turinio (prekės) vertę iš interneto svetainės su prekės rinkos kaina, o informaciją apie kompensavimo sąlygas skelbia savo interneto svetainėje adresu [https://www.omniva.lt/privatus/siunta/klausimai\\_apie\\_siunta/kompensavimas](https://www.omniva.lt/privatus/siunta/klausimai_apie_siunta/kompensavimas). Pasak teikėjos, kadangi siuntėjas, pildydamas pretenziją, nurodė, kad žala dėl dingusios siuntos sudaro 23,00 Eur sumą ir papildomų dokumentų, kurie pagrįstų didesnę siuntos vertę, nepateikė, siuntėjui buvo išmokėta atitinkamo dydžio kompensacija už siuntos vertę, taip pat atlygintos siuntimo išlaidos.

5) Kartu su paaiškinimais teikėja RRT, be kita ko, pateikė siuntėjo pretenziją, kurioje nurodyti siuntėjo ir vartotojos duomenys, siuntos turinys – vardinės „Chanel“ sagos, taip pat reikalaujamos kompensacijos suma – 25,29 Eur. Taip pat teikėja pateikė susirašinėjimo su siuntėju fragmentus, pagal kuriuos matyti, kad siuntėjas informavo teikėją, jog teisę į 23,00 Eur siuntos vertės kompensaciją jis perleidžia vartotojai, o 2,29 Eur siuntimo išlaidas prašo pervesti siuntėjui.

6) Teikėjos interneto svetainėje viešai skelbiamose Standartinėse siuntimo paslaugų teikimo privatiems klientams sąlygose<sup>1</sup> (toliau – sąlygos) nurodyta, kad teikėja atsako už tiesioginius nuostolius, atsiradusius dėl pašto siuntos dingimo ar sugadinimo (14.1 papunktis) ir prisiima atsakomybę tokia apimtimi, kuria padaro tiesioginę materialinę žalą, atitinkančią tikrąją dingusios ar sugadintos pašto siuntos vertę, bet ne daugiau nei 320,00 Eur (14.2–14.3 papunkčiai). Sąlygose

---

<sup>1</sup> <https://www.omniva.lt/public/files/failid/standard-terms-and-conditions-of-parcel-services-for-private-customers-010724-lt.pdf> (sąlygų redakcija, galiojusi siuntos išsiuntimo metu)

taip pat nurodoma, kad teikėja paprastai kompensaciją išmoka siuntėjui, tačiau jis gali teisę į kompensaciją perleisti gavėjui, prieš tai raštu pranešęs teikėjai (14.7 punktą).

7) Teikėjos interneto svetainėje esančioje klausimų skiltyje „Kokio dydžio kompensacijas mokame žalai atlyginti?“<sup>2</sup> nurodoma, kad kompensuojama faktiškai patirtų nuostolių suma, kuri paaiškėja, kai teikėjai pateikiami dokumentai, patvirtinantys nuostolius (sąskaita už prekę, išrašas iš banko sąskaitos ir pan.), taip pat siuntimo išlaidos, o maksimali kompensacijos suma – 320,00 Eur, tačiau kompensacija negali būti didesnė nei faktinė pašto siuntos vertė, kuri turi būti pagrįsta verte įrodančiu dokumentu.

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

(8) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojos ir teikėjos yra kilęs dėl 260,00 Eur turtinės ir 150,00 Eur neturtinės žalos atlyginimo dingus siuntai.

(9) Atsižvelgus į kilusio ginčo aplinkybes ir vartotojos keliamų reikalavimų pobūdį, visų pirma pažymėtina, kad pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.249 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą žalos sampratą, turtinė žala suprantama kaip asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai, kurie, kaip numatyta CK 6.251 straipsnio 1 dalyje, turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Pažymėtina ir tai, kad žalos (nuostolių) atsiradimas yra viena iš civilinei atsakomybei kilti būtinų sąlygų, tačiau, kaip yra nurodoma Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) formuojamoje praktikoje, 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 (toliau – CPK)<sup>4</sup>.

(10) Vertindama vartotojos keliamo reikalavimo dėl 260,00 Eur turtinės žalos atlyginimo pagrįstumą, Taryba atkreipia dėmesį, jog ginčo nagrinėjimo metu RRT buvo pateikti tik rašytiniai vartotojos ir siuntėjo (pardavėjo) paaiškinimai, jog nurodyta suma už sagas buvo sumokėta grynais, tačiau nei jokie mokėjimo dokumentai, nei kiti papildomi įrodymai dėl siuntos turinio (sagų) vertės (pvz., pardavėjo skelbimas apie prašyme minimų sagų pardavimą ir jų kainą, informacija apie atitinkamų sagų rinkos vertę ir pan.) RRT nebuvo pateikti. Be to, pagal ginčo medžiagą matyti, kad sagų pardavėjas (siuntėjas), kreipdamasis į teikėją su pretenzija, joje kaip siuntos vertę įvardino 23,00 Eur sumą ir teikėją informavo, kad vartotojai reikalavimo teisę perleidžia būtent į šią sumą, tačiau jokių aplinkybių dėl didesnės siuntos vertės, grynais gautos pinigų sumos ir pan. teikėjai pardavėjas net nepaminėjo. Taigi, atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, be kita ko, teikėjos interneto svetainėje skelbiamą informaciją, jog pašto siuntos vertė turi būti pagrįsta tai įrodančiu dokumentu, Taryba konstatuoja, kad šiuo atveju vartotoja neįrodė jos galimai patirtos ir reikalaujamos atlyginti turtinės žalos (siuntos vertės).

(11) Vertinant vartotojos reikalavimo dėl 150,00 Eur neturtinės žalos atlyginimo pagrįstumą, visų pirma, pažymėtina, kad pagal CK 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala – tai „asmens fizinis

---

<sup>2</sup> [https://www.omniva.lt/privatus/Siunta/klausimai\\_apie\\_siunta](https://www.omniva.lt/privatus/Siunta/klausimai_apie_siunta)

<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.

skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais“. Taip pat pažymėtina, kad sprendžiant klausimą dėl asmens teisės į neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo, taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę. Neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu įrodyta, kad neturtinė žala padaryta, o žalos padarymo faktą, remiantis CPK 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis<sup>5</sup> (šiuo atveju – vartotoja).

(12) Kaip nustatyta šio nutarimo 2 pastraipoje, vartotoja 150,00 Eur neturtinės žalos atlyginimo reikalauja remdamasi tuo, kad dingus siuntai patyrė nepatogumų ir stresą, kadangi siuntoje buvusios sagos turėjo būti naudojamos siuviniams šventės proga, o siuntai dingus, vartotojai teko keisti planus, šventė buvo sugadinta. Taip pat vartotoja akcentuoja siuntos turinio, kaip turinčio ir išliekamąją vertę, išskirtinumą. Atsižvelgdama į šiuos vartotojos argumentus, Taryba pastebi, kad jie iš esmės yra deklaratyvaus pobūdžio teiginiai, nepatvirtinti jokiais įrodymais nei dėl pačios siuntos turinio (sagų) vertės, jo išskirtinumo, nei dėl tikslo, kuriam sagos galimai buvo skirtos naudoti, svarbos. Taip pat Taryba atkreipia dėmesį, jog LAT formuojamoje praktikoje yra pažymima, kad tam tikri nepatogumai, sunkumai yra natūralus gyvenimo ir dalyvavimo civilinėje apyvartoje reiškiny ir ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą<sup>6</sup>. Taigi, vien tai, kad vartotoja dingus siuntai patyrė tam tikrų nepatogumų, šiuo atveju, Tarybos vertinimu, savaime nėra pakankamas pagrindas konstatuoti, jog vartotojai buvo padaryta jos nurodyta neturtinė žala.

(13) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi visas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus, taip pat atsižvelgdama į CK įtvirtintą civilinės atsakomybės bei žalos, kaip vienos iš civilinei atsakomybei kilti būtinų sąlygų, reglamentavimą bei LAT formuojamą praktiką, Taryba konstatuoja, kad nagrinėjamo ginčo atveju vartotoja neįrodė prašyme nurodytos turtinės ir neturtinės žalos padarymo fakto ir dydžio, todėl nėra pagrindo ieškovės reikalavimų dėl 260,00 Eur turtinės ir 150,00 Eur neturtinės žalos atlyginimo pripažinti pagrįstais 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 Ž. P. 2024 m. rugsėjo 24 d. prašyme keliamus reikalavimus.

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 ieškiny bendrosios kompetencijos teisme prašant nagrinėti ginčą iš esmės.

---

<sup>5</sup> LAT 2022 m. rugsėjo 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-247-684/2022

<sup>6</sup> LAT 2016 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-332-687/2016

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