



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĖL GINĀO TARP J. Ź. IR „OMNIVA LT“, UAB, NAGRINĖJIMO

2025 m. sausio 30 d. Nr.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus KulieŐiaus ir nariŲ Kristinos MikoliŲnienės, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2025 m. vasario 4 d. posėdyje raŐytinės procedŲros tvarka išnagriniėo ginĀą, kilusį tarp J. Ź. (duomenys nesklebtini) (toliau – ieŐkovė) ir „Omniva LT“, UAB, (buveinės adresas: SavanoriŲ pr. 5-1, 03116 Vilnius, kodas JuridiniŲ asmenŲ registre 300087912) (toliau – atsakovė).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. gruodŐio 19 d. priėmė nagrinėti ieŐkovės 2024 m. gruodŐio 16 d. praŐymą dėl su atsakove kilusio ginĀo (toliau – praŐymas). Atsakovė 2025 m. sausio 3 d. raŐtu pateikė RRT paaiŐkinimus dėl praŐymo (toliau – paaiŐkinimai).

(2) IeŐkovė praŐyme nurodė, kad internetiniėje parduotuvėje „About you“ (toliau – pardavėjas) atliko uŐsakymą ir gavo Źinutę, jog paŐto siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) paruoŐta ir perduota pristatyti atsakovei. Pasak ieŐkovės, ji siuntą turėo gauti 2024 m. lapkriĀio 25 d., taĀiau atsakovė siuntos taip ir nepristatė. IeŐkovė atkreipė dėmesį, kad nors atsakovės siuntŲ sekimo sistemoje matoma informacija, jog kurjeris siuntą iš Klaipėdos terminalo gavo 2024 m. lapkriĀio 25 d. ir tą paĀią dieną per 2 min. pristatė, pasak ieŐkovės, to padaryti negalėjo, nes ieŐkovės adresu į butą nėra galimybės patekti be kodo, o kurjeris ieŐkovei neskambino. IeŐkovė nurodė pradėjusi domėtis, kur siunta, be kita ko, kreipėsi ne tik į atsakovę, bet ir pardavėją, kuris, kaip ir atsakovė, teigė, jog siunta pristatyta, o siuntą galimai priėmė ieŐkovės Źeimos nariai. IeŐkovė taip pat nurodė, kad atsakovė pateikė informaciją apie pasiraŐymą priimant siuntą, taĀiau, pasak ieŐkovės, paraŐas ant atitinkamo dokumento yra ne ieŐkovės, apie tai ji informavo ir atsakovę. AtsiŐvelgdama į tai, jog siunta ieŐkovei taip ir nebuvo pristatyta, ieŐkovė uŐ dingusią siuntą reikalauja atlyginti 259,30 Eur Źalą.

(3) Atsakovė paaiŐkinimuose nurodė, kad 2024 m. lapkriĀio 22 d. siunta pasiekė Kauno terminalą, kuriame buvo rŲŐiuojama pagal standartinię tvarką, o 2024 m. lapkriĀio 23 d. išrŲŐiuota siunta buvo transportuojama ir sėkmingai pristatyta į Klaipėdos terminalą. Pasak atsakovės, 2025 m. lapkriĀio 25 d. 08:18 val. siunta iš Klaipėdos terminalo buvo paimta kurjerio ir veŐama siuntos gavėjos (ieŐkovės) adresu (duomenys neskelbtini) bei tą paĀią dieną 10:40 val. siunta buvo pristatyta

nurodytu adresu. Atsakovė nurodė, kad 2024 m. lapkričio 26 d. 11:50 ieškovė kreipėsi į atsakovę dėl siuntos buvimo vietos patikslinimo ir kitą dieną klientų aptarnavimo specialistas susisiekė su siuntos siuntėju (pardavėju) el. paštu klientuaptarnavimas@aboutyou.lt dėl situacijos pasiaiškinimo. Pasak atsakovės, 2024 m. lapkričio 28 d. ieškovei pateikus pakartotinę užklausą dėl siuntos buvimo vietos patikslinimo, 2024 m. lapkričio 30 d. klientų aptarnavimo specialistas pateikė ieškovei atsakymą, jog siunta buvo pristatyta, tačiau kadangi tą pačią dieną ieškovė nurodė siuntos neatsiėmusi, atsakovės klientų aptarnavimo specialistas 2024 m. lapkričio 30 d. – 2024 m. gruodžio 18 d. laikotarpiu aiškino siuntos pristatymo aplinkybes su siuntos siuntėju. Atsakovė nurodė, kad 2024 m. gruodžio 18 d. atsakovės klientų aptarnavimo specialistas užregistravo siuntos paiešką terminalo darbuotojams, prašydamas patikslinti siuntos pristatymo aplinkybes bei buvimo vietą. Įvykdžiusi paiešką, pasak atsakovės, ji nustatė, jog siunta buvo pristatyta teisingu adresu, tačiau atiduota netinkamam asmeniui. Atsižvelgiant į tai, siuntėjui buvo išsiųsta pretenzijos forma el. paštu klientuaptarnavimas@aboutyou.lt su informacija apie siuntos dingimą bei pretenzijos pateikimą, o ieškovė apie situaciją taip pat buvo informuota klientų aptarnavimo specialisto el. laišku. Pasak atsakovės, pretenzijos iš siuntėjo iki paaiškinimų pateikimo RRT dienos (2025 m. sausio 3 d.) ji negavo.

(4) Ieškovė 2025 m. sausio 8 d. el. paštu pateikė RRT papildomą informaciją, nurodydama, jog iš atsakovės gavo laišką su atsiprašymu, kad nepavyko rasti siuntos, ir informaciją, kad pretenzijos forma buvo išsiųsta pardavėjui. Taip pat ieškovė informavo, kad ir pati papildomai parašė pardavėjui dėl situacijos, tačiau jokio atsakymo taip ir negavo.

(5) Kartu su prašymu ieškovė, be kita ko, RRT pateikė prekių užsakymą iš pardavėjo patvirtinančio dokumento ir pinigų (259,30 Eur) sumokėjimą už atitinkamą užsakymą, kurį turėjo pristatyti atsakovė siuntoje, patvirtinančio dokumento kopijas.

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

(6) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp ieškovės ir atsakovės yra kilęs dėl 259,30 Eur dydžio žalos atlyginimo dingus siuntai.

(7) Atsižvelgdama į kilusio ginčo pobūdį ir tai, kad šiuo atveju žalos atlyginimo dingus siuntai reikalauja ieškovė, kaip siuntos gavėja, t. y. ne sutartinių santykių dėl pašto paslaugos teikimo su atsakove šalis, Taryba pažymi, kad šiuo atveju sprendžiant dėl atsakovės pareigos atlyginti ieškovės reikalaujamą žalą taikytinos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) nuostatos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę, kuri gali kilti ne tik sutartiniu, bet ir delikto¹ pagrindu.

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

(9) Kaip matyti pagal ginčo medžiagą, ieškovė žalos atlyginimo reikalauja remdamasi tuo, kad dingo jai skirta siunta, kurią turėjo pristatyti atsakovė. Pastebėtina, kad atsakovė savo ruožtu pateikdama paaiškinimus informavo, kad nors siunta, pasak atsakovės, buvo pristatyta teisingu adresu, ji buvo atiduota netinkamam asmeniui. Be kita ko, atsakovė nurodė apie situaciją ir galimybę

¹ Pagal CK 6.245 straipsnio 4 dalį, deliktinė civilinė atsakomybė atsiranda dėl žalos, kuri nesusijusi su sutartiniais santykiais.

teikti pretenziją informavusi siuntos siuntėją (pardavėją). Taigi, šių aplinkybių visuma iš esmės leidžia konstatuoti, kad atsakovė pripažįsta, jog siunta ieškovei nebuvo pristatyta.

(10) Vertindama ieškovės teisės į žalos atlyginimą pagrįstumą, be aukščiau konstatuoto fakto, kad siuntos ieškovė negavo, Taryba, be kita ko, atkreipia dėmesį į tai, jog atsakovė ginčo nagrinėjimo metu iš esmės neneigė savo atsakomybės dėl siuntos dingimo (pristatymo kitam asmeniui), neįrodinėjo, kad siunta nebuvo pristatyta ieškovei ne dėl atsakovės, o pačios ieškovės, siuntėjo (pardavėjo) ar kitų trečiųjų asmenų kaltės ar to, kad netinkamo pristatymo įvykdymui įtakos turėjo kokios nors kitos, nuo pačios atsakovės nepriklausios aplinkybės. Taip pat Taryba atkreipia dėmesį, kad ieškovė ginčo nagrinėjimo metu pateikė jos reikalaujamą atlyginti žalą pagrindžiančius įrodymus, pagal kuriuos matyti, kad ieškovės žala negavus siuntos sudaro 259,30 Eur (už prekes, kurios turėjo būti pristatytos siuntoje, sumokėti pinigai). Be to, ginčo nagrinėjimo metu nebuvo nustatyta duomenų, kad atitinkamą žalą ieškovei būtų atlyginęs siuntėjas, kaip prekių pradavėjas (tiek atsakovė yra nurodžiusi, jog pretenzijos iš siuntėjo taip ir negavo, tiek ieškovė patvirtino, kad nors kelis kartus kreipėsi į siuntėją dėl situacijos, ji siuntėjo nebuvo išspręsta).

(11) Taigi, sistemiškai vertindama aukščiau nurodytų aplinkybių visumą, Taryba daro išvadą, kad šio ginčo atveju atsakovė, neužtikrinusi, kad siunta būtų pristatyta tinkamam asmeniui, t. y. ieškovei, be kita ko, niekaip nepaneigusi savo kaltės dėl netinkamo siuntos pristatymo įvykdymo, taip pat nesant jokių įrodymų, kad dėl žalos atlyginimo į atsakovę kreipėsi siuntėjas ar kad jis savo ruožtu atlygino ieškovės patirtą žalą, būtent atsakovė turėtų prisiimti atitinkamas pasekmes, t. y. atlyginti ieškovei jos reikalaujamą žalą. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad ieškovės reikalavimas atlyginti 259,30 Eur žalą negavus siuntos yra pagrįstas ir tenkintinas.

Vadovaudamasi Pašto įstatymo 13 straipsnio 2 dalimi, Tarpininkavimo sprendžiant ginčus ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo² 79 punktu ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Tenkinti ieškovės J. Ž. prašyme keliamą reikalavimą, t. y. įpareigoti „Omniva LT“, UAB, atlyginti ieškovei 259,30 Eur (dviejų šimtų penkiasdešimt devynių eurų ir trisdešimt euro centų) žalą už nepristatytą siuntą.

2. Įpareigoti „Omniva LT“, UAB, 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 (trisdešimt) 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.

² Patvirtinto RRT Tarybos 2023 m. birželio 15 d. nutarimu Nr. TN-279 „Dėl tarpininkavimo sprendžiant ginčus ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

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