



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS  
DĖL GINĀO TARP D. N. IR „OMNIVA LT“, UAB, NAGRINĖJIMO**

2025 m. vasario 13 d. Nr.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iŐ Tarybos pirmininkės JŪratės Őovienės, Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus KulieŐiaus ir nariŲ Kristinos MikoliŪnienės, Giedriaus PŪro ir Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2025 m. vasario 13 d. posėdyje raŐytinės procedŪros tvarka iŐnagrinėjo ginĀą, kilusį tarp siuntėjos D. N. (gyvenamosios vietos adresas: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotoja) ir paŐto paslaugos teikėjos „Omniva LT“, UAB, (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 ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2025 m. sausio 24 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojos 2025 m. sausio 15 d. praŐymą dėl su teikėja kilusio ginĀo (toliau – praŐymas). Teikėja 2025 m. sausio 31 d. raŐtu pateikė RRT paaiŐkinimus dėl praŐymo (toliau – paaiŐkinimai).

(2) Vartotoja praŐyme nurodė, kad 2024 m. lapkriĀio 27 d. į teikėjos paŐtomatą, esantį adresu (duomenys neskelbtini), įdėjo siuntinį, kuris turėjo bŪti pristatytas į Klaipėdoje esantį (duomenys neskelbtini) paŐtomatą. Vartotoja nurodė, kad siuntos turinys buvo dovana – staigmena gavėjui. Pasak vartotojos, kadangi siuntinys gana ilgai, t. y. nuo 2024 m. lapkriĀio 28 d. iki 2024 m. gruodŐio 3 d., buvo teikėjos skirstymo centre, ir tik 2024 m. gruodŐio 4 d. pasiekė gavėją, vartotoja pradėjo įtarti, kad su siuntiniu ne viskas gerai. Susisiepusi su gavėju, vartotoja suŐinojo, kad siuntinys buvo perpakuotas į teikėjos pakuotė, taip pat paaiŐkėjo, kad gavėjas gavo ne visą siuntinio turinį – trŪko trijų porŲ vyriŐkŲ kalėdiniŲ kojiniŲ bei kalėdinio imbierinio namelio rinkinio. Vartotoja nurodė, kad 2024 m. gruodŐio 5 d. susiekė su teikėja dėl susiklosĀiusios situacijos ir buvo informuota, kad trŪkstamo siuntinio turinio bus ieŐkoma, taĀiau taip ir nesulaukusi jokios informacijos 2024 m. gruodŐio 17 d. uŐpildė pretenziją teikėjai, nurodydama siuntinyje siŪstŲ panaŐiŲ prekiŲ kainas bei pridėdama nuorodas į atitinkamas interneto svetaines. Vartotoja taip pat nurodė, jog 2024 m. gruodŐio 31 d. teikėjos atstovė telefonu vartotoją informavo, jog siuntinyje siŪsti trŪkstami daiktai buvo rasti ir pasiteiravo, ką su jais daryti. Pasak vartotojos, su teikėjos atstove buvo sutarta, kad gavėjui teikėja iŐsiŲ tik kojines ir svarstys, ar uŐ imbierinį namelį skirti kompensaciją, taĀiau tą paĀią dieną vartotoja gavo teikėjos el. laiŐką, kad kompensacija nepriklauso, nes siuntinys buvo

netinkamai supakuotas. Vartotoja pažymėjo, kad nors teikėja žadėjo gavėjui išsiųsti rastas kojines, iki 2025 m. sausio 15 d. jos gavėjo dar nebuvo pasiekusios, todėl vartotoja nurodė reikalaujanti iš teikėjos atlyginti patirtą 34 Eur turtinę žalą, taip pat 500 Eur moralinę žalą dėl sugaišto vartotojos laiko ir sugadintos dovanos – staigmenos.

(3) Teikėja paaiškinimuose nurodė, kad 2024 m. lapkričio 28 d. pašto siunta Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – siunta) pasiekė teikėjos terminalą Kaune su pažeista originalia siuntimo pakuote. Pasak teikėjos, siunta buvo supakuota į dovanų maišelį, o remiantis teikėjos „Pakavimo ir ženklavimo instrukcija“<sup>1</sup> (toliau – Pakavimo instrukcija), toks siuntos pakavimas neatitinka tinkamos pakuotės kategorijos. Atsižvelgiant į tai, pasak teikėjos, siuntos turinys buvo perpakuotas pagal teikėjos standartines pakavimo taisykles į raukšlėtojo kartono dėžę ir išsiųstas vartotojos nurodytam gavėjui, kuriam siunta buvo pristatyta 2024 m. gruodžio 4 d. Pasak teikėjos, vartotojai su teikėja susiekus dėl trūkstamo siuntos turinio, buvo pradėta jo paieška ir trūkstamas siuntos turinys, t. y. kalėdinės kojinės bei imbierinis namelis, buvo rasti Kauno terminale prie pašto siuntų be adreso kortelių. Teikėja taip pat nurodė, kad imbierinis namelis teikėjos terminalą pasiekė su pažeidimu, atsiradusiu transportavimu metu, dėl neatitinkamos pakavimo medžiagos. Pasak teikėjos, 2024 m. gruodžio 17 d. gavus pretenziją iš vartotojos dėl trūkstamo ir dalies pažeisto siuntos turinio bei kompensacijos, 2024 m. gruodžio 31 d. vartotojai buvo atsakyta, kad kalėdinės kojinės bus išsiųstos gavėjui, tačiau atlyginti nuostolius už imbierinį namelį teikėja neturi pagrindo, nes pažeidimas transportuojant atsirado dėl netinkamo siuntos pakavimo. Gavusi papildomą vartotojos kreipimąsi el. paštu, teikėja 2025 m. sausio 16 d. pastebėjo, jog trūkstamas siuntos turinys (kalėdinės kojinės), kuris gavėjui turėjo būti išsiųstas 2024 m. gruodžio 31 d., nebuvo išsiųstas laiku, todėl tą pačią dieną teikėja skubos tvarka trūkstamą turinį išsiuntė gavėjui, o pripažinusi šią klaidą susisiekė su vartotoja el. paštu bei atsiprašė ir siekdama iš dalies pagerinti vartotojos situaciją suteikė „Circle K“ nuolaidos kodą nemokamai pasivaikinti kava bei bandele. Taip pat teikėja informavo, kad trūkstama dalis siuntos turinio (kalėdinės kojinės) gavėjui buvo pristatyta 2025 m. sausio 18 d. pašto siuntoje Nr. (duomenys neskelbtini)<sup>2</sup>. Teikėja pažymėjo, kad nesutinka tenkinti vartotojos reikalavimo dėl 534 Eur turtinės ir moralinės žalos atlyginimo, kadangi, remiantis teikėjos „Standartinėmis siuntimo paslaugų teikimo privatiems klientams sąlygomis“<sup>3</sup> (toliau – Sąlygos), siuntėjas yra atsakingas už tinkamo įpakavimo parinkimą, o jeigu įpakavimas neatitinka teikėjos reikalavimų, teikėja nėra atsakinga už bet kokią žalą, atsiradusią dėl neatitikimo pakavimo.

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

(4) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojos ir teikėjos yra kilęs dėl turtinės ir neturtinės žalos, iš viso 534 Eur, atlyginimo. Pagal ginčo medžiagą matyti, kad vartotoja reikalavimą atlyginti žalą grindžia tuo, jog ne visi siuntoje siųsti daiktai pasiekė gavėją, t. y. buvo pažeistas ir gavėjui nepristatytas siuntoje siųstas imbierinis namelis, o dalis siuntos turinio (kalėdinės vyriškos kojinės) buvo dingusi ir gavėją pasiekė pavėluotai.

---

<sup>1</sup> <https://www.omniva.lt/wp-content/uploads/sites/5/2024/07/pakendamise-juhend-lt-final.pdf>.

<sup>2</sup> (duomenys neskelbtini)

<sup>3</sup> [https://www.omniva.lt/wp-content/uploads/sites/5/2024/07/Standard-Terms-and-Conditions-of-Parcel-Services-for-Private-Customers\\_11.11.24\\_LT\\_30102024-1.pdf](https://www.omniva.lt/wp-content/uploads/sites/5/2024/07/Standard-Terms-and-Conditions-of-Parcel-Services-for-Private-Customers_11.11.24_LT_30102024-1.pdf).

(5) Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 11 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta siuntėjo (šiuo atveju vartotojos) teisė pašto paslaugos teikėjui (šiuo atveju teikėjai) pareikšti pretenziją dėl žalos atlyginimo už dingusius ar apgadintus siųstus daiktus (prekes), o to paties straipsnio 3 dalyje numatyta, kad „Žala dėl prarastų, sugadintų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis šiuo įstatymu“, nebent pašto paslaugos teikėjas sutartyje su siuntėju susitaria dėl kitokių (palankesnių) žalos atlyginimo sąlygų, pagal Pašto įstatymo 11 straipsnio 9 dalį.

(6) Pašto įstatyme, be kita ko, yra numatyti ir atvejai, kuomet pašto paslaugos teikėjas neprisiima atsakomybės ir neturi pareigos atlyginti žalą. Be kitų atvejų, Pašto įstatymo 11 straipsnio 8 dalies 3 punkte įtvirtinta kad pašto paslaugos teikėjas neatsako ir žalos neatlygina, jei „žala atsirado dėl siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė pašto paslaugos teikėjo reikalavimus dėl daiktų (prekių) pakuotės, ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių“. Pastebėtina, kad teikėjos patvirtintų Sąlygų 14.12 papunktyje ir Pakavimo instrukcijos 3.3.2 papunktyje iš esmės numatyti analogiški atvejai, kuomet teikėja savo ruožtu nėra laikoma atsakinga už žalą ir jos neatlygina, t. y. jei žala atsiranda dėl siuntėjo kaltės ar aplaidumo, netinkamo pašto siuntos pakavimo ir ženklinimo.

(7) Taryba pažymi, kad siunčiant pašto siuntas, naudojantis teikėjos paslaugomis, turi būti laikomasi jos nustatytų reikalavimų, taikomų pašto siuntų pakuotėms. Ši pareiga vartotojai, be kita ko, kyla ir vadovaujantis teikėjos Sąlygų 3.3.1 papunkčiu, numatančiu, kad pašto siuntos turi būti supakuotos ir paženklintos etiketėmis, remiantis teikėjos interneto svetainėje skelbiama Pakavimo instrukcija, taip pat vadovaujantis 3.3.2 papunkčiu, kuriame nurodyta, jog siuntėjas yra atsakingas už tinkamo įpakavimo parinkimą. Taryba taip pat pažymi, kad Sąlygų 3.3.3 papunktyje paaiškinta, kad tinkamai parinktas pašto siuntos įpakavimas (tinkamas transportavimui) yra toks įpakavimas, kuris apsaugo pašto siuntos turinį nuo pakartotinio pašto siuntos tvarkymo, mechanizuoto rūšiavimo ir bet kokių transportavimo metu įvykusių sutrenkimų, apgadinimų ir sutepimų bei užtikrina, kad pašto siunta saugiai pasieks gavėją. Pakavimo instrukcijoje tuo tarpu aiškiai įtvirtinta, jog pašto siuntos transportavimui netinka dovanų pakuotės, o siuntėjas turėtų atsižvelgti ir į tai, kad „<...> dovanų pakuotė, atlaikiusi visą logistikos grandinę be papildomos pakuotės, gali būti netinkama naudoti“, todėl „saugiausia pakuotė yra kartoninės dėžės iš raukšlėtojo kartono, kurios yra naudojamos pirmą kartą, o mažesniems ir lengvesniems daiktams – apsauginiai vokai“.

(8) Nagrinėjamo ginčo atveju iš RRT ginčo šalių pateiktų paaiškinimų ir įrodymų matyti, kad siuntos turiniui įpakuoti vartotoja pasirinko tik dovanų maišą ir papildomai nenaudojo jokios kitos saugiam siuntos transportavimui tinkančios išorinės siuntos pakuotės, pvz., kartoninės dėžės, kaip numatyta teikėjos Pakavimo instrukcijoje. Taigi, atsižvelgdama į šias aplinkybes ir įvertinusi teikėjos Sąlygose bei Pakavimo instrukcijoje skelbiamą informaciją apie reikalavimus, keliamus pašto siuntų pakavimui ir apibrėžiančius, kokia pakuotė laikoma tinkama bei saugia, Taryba konstatuoja, kad vartotojos pasirinktas siuntos įpakavimas neatitiko teikėjos Sąlygose bei Pakavimo instrukcijoje numatytų reikalavimų. Atitinkamai, Taryba neturi pagrindo daryti išvadą, kad dalies siuntos turinio (imbierinio namelio) pažeidimus bei aplinkybę, kad dalis siuntos turinio (vyriškos kalėdinės kojinės) buvo dingusi, todėl pristatyta gavėjui vėliau, nei tikėjosi vartotoja, lėmė būtent teikėjos veiksmai, o ne vartotojos pasirinktas netinkamas, t. y. nesilaikant teikėjos Sąlygų ir Pakavimo instrukcijos reikalavimų, siuntos įpakavimas.

(9) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi ginčo nagrinėjimui ginčo šalių pateiktų paaiškinimų ir įrodymų visetą, taip pat įvertinusi teikėjos Sąlygose bei Pakavimo instrukcijoje numatytus pašto siuntų pakavimo reikalavimus, be kita ko, aplinkybę, kad dovanų pakuotės (įskaitant vartotojos atveju naudotą dovanų maišą) nėra laikomos transportavimui

tinkančiomis, saugiomis pašto siuntų pakuotėmis, taip pat vadovaudamasi Pašto įstatymo 11 straipsnio 8 dalies 3 punkto nuostatomis, Taryba neturi pagrindo vartotojos reikalavimo dėl 534 Eur turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo pripažinti pagrįstu ir jį 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 D. N. 2025 m. sausio 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