



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL I. B. IR „MULTI RISK INDEMNITY COMPANY LIMITED“ GINČO NAGRINĖJIMO

2017 m. kovo 8 d. Nr. 242-87

Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pagal kompetenciją persiustą I. B. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir „Multi Risk Indemnity Company Limited“ (toliau – draudikas), atstovaujamos UAB „Bitė Lietuva“ (toliau – draudiko atstovė), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2014 m. gruodžio 13 d. draudiko atstovės salone pareiškėja įsigijo mobiliojo ryšio telefoną „Samsung Galaxy Trend2 (SM-G313) Gray (18424Gray)“ (toliau – telefonas „Samsung Galaxy Trend2“) ir apdraudė jį „Bitės telefonų draudimu“. 2016 m. liepos 30 d. pareiškėja sušlapino telefoną „Samsung Galaxy Trend2“, draudiko atstovei pranešė apie draudžiamąjį įvykį ir į draudiko atstovės saloną pristatė sugadintą įrenginį.

Pareiškėja nurodo, kad draudiko atstovė neturėjo pakaitinio telefono, todėl 2016 m. liepos 30 d. pareiškėja įsigijo naują telefoną „Samsung Galaxy J3 (2016) Black (SM-J320F)“ (toliau – telefonas „Samsung Galaxy J3“). Pareiškėja teigia prašiusi, kad telefonas „Samsung Galaxy J3“ būtų apdraustas, ir buvo patikinta, kad „draudimas bus“.

Kadangi telefonas „Samsung Galaxy Trend2“ negalėjo būti kokybiškai suremontuotas, remiantis „Bitės telefonų draudimo taisyklėmis“ pareiškėjai buvo išduotas kitas, draudiko atstovės nuomone, labiausiai įrenginio specifikacijas atitinkantis telefonas „Huawei Y3 II DS Black (LUA-L21) (17041Black)“ (toliau – telefonas „Huawei“).

Pareiškėja teigia gautoje sąskaitoje pastebėjusi, kad yra apdraustas telefonas „Huawei“, tačiau draudimo apsauga netaikoma telefonui „Samsung Galaxy J3“. Pareiškėja kreipėsi į draudiko atstovę nurodydama, kad „Įsigyjant telefoną prašiau, kad suteiktų telefonui draudimą, kaip kad visada mokėjau. Nežinau, ar neišgirdo, ar kas, davė naujam telefonui garantinį taloną ir pasakė, kad tai tas pats. Man tai netinka. Darbuotojas nesutvarkė man draudimo nors prašiau. Mane patikino, kad viskas bus gerai.“ Draudiko atstovė informavo pareiškėją, kad neturi galimybių patikrinti, kas buvo kalbėta salone, apdraudžiant įrenginį visuomet yra pasirašomas draudimo liudijimas, deja, pareiškėjos atveju sutartis su draudiku nėra pasirašyta, o naudoto įrenginio apdrausti nebegalima. Kreipimesi dėl kilusio ginčo nagrinėjimo pareiškėja prašo rekomenduoti draudikui suteikti draudimo apsaugą telefonui „Samsung Galaxy J3“.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudiko atstovė nurodė, kad su pareiškėjos reikalavimais nesutinka. Draudiko atstovė teigia, kad, 2016 m. rugpjūčio 22 d. pareiškėjai atsiimant telefoną „Huawei“, jai buvo išduotas atnaujintas draudimo liudijimas su naujo įrenginio informacija. 2016 m. liepos 30 d. pareiškėjai perkant telefoną „Samsung Galaxy J3“ draudimo sutartis su draudiku esą nebuvo sudaryta, o dėl šio telefono draudimo pareiškėja pirmą kartą kreipėsi 2016 m. lapkričio 8 d. elektroniniu paštu. Draudiko atstovė atkreipia dėmesį, kad įrenginiai yra draudžiami vadovaujantis draudimo sąlygomis ir per 7 dienas nuo įrenginio įsigijimo dienos su draudiku yra pasirašomas draudimo liudijimas, tačiau dėl naudotų įrenginių draudimo sutartis nėra sudaromos.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalys nesutaria dėl telefono „Samsung Galaxy J3“ draudimo sutarties sudarymo fakto ir, jeigu draudimo sutartis nebuvo sudaryta, draudiko prievolės pareiškėjos pageidavimu suteikti minėtam įrenginiui draudimo apsaugą.

Pareiškėja teigia, kad 2016 m. liepos 30 d. pirkdama telefoną „Samsung Galaxy J3“ prašė draudiko atstovės sudaryti draudimo sutartį, tačiau jai buvo pateiktas tik garantinis talonas. Draudiko atstovė nurodo, kad neturi galimybių patikrinti, kas buvo kalbėta salone pareiškėjai perkant telefoną, ir tikina, kad draudimo sutartis dėl telefono „Samsung Galaxy J3“ nėra sudaryta.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Draudimo sutarties forma yra reglamentuojama CK 6.989 straipsnyje. Pagal CK 6.989 straipsnio 1 dalį, draudimo sutartis turi būti rašytinė, o vadovaujantis to paties straipsnio 2 d. – draudimo sutartį patvirtina draudimo liudijimas.

Kaip minėta, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami vadovaujantis rungimosi principu, todėl ginčo šalys turi teisę ir kartu pareigą ne tik įrodinėti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu, bet ir teikti įrodymus, paneigiančius kitos šalies įrodinėjamą aplinkybę. Neįvykdžius įrodinėjimo pareigų arba netinkamai jas įvykdžius, įrodinėjimo subjektui gali atsirasti neigiamų padarinių – atitinkamas įrodinėtas aplinkybes galima pripažinti neįrodytomis (neegzistavusiomis) ir tuo remiantis priimti sprendimą spręsti ginčą iš esmės.

Pažymėtina, kad pareiškėja, teigdama, kad 2016 m. liepos 30 d. su draudiku (draudiko atstove) sudarė telefono „Samsung Galaxy J3“ draudimo sutartį, jokių tai patvirtinančių duomenų nepateikė. Priešingai, kaip matyti iš 2016 m. lapkričio 8 d. pareiškėjos draudikui pateikto elektroninio laiško, nors prieš pirkdama naują telefoną pareiškėja prašė sudaryti draudimo sutartį, pareiškėja matė, kad draudimo liudijimas jai taip ir nebuvo išduotas (pateiktas tik garantinis talonas). Apie tai, kad telefonui „Samsung Galaxy J3“ nėra suteikta draudimo apsauga, draudiko atstovę pareiškėja informavo tik 2016 m. lapkričio 8 d., t. y. praėjus daugiau kaip 3 mėnesiams. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad 2014 m. gruodžio 13 d. įsigijusi telefoną „Samsung Galaxy Trend2“ pareiškėja sėkmingai sudarė draudimo sutartį, tai patvirtina tą pačią dieną išduotas draudimo liudijimas. Kaip nurodo draudiko atstovė, 2016 m. rugpjūčio 22 d. pareiškėjai atsiimant telefoną „Huawei“ jai taip pat buvo išduotas atnaujintas draudimo liudijimas, todėl manytina, kad telefono draudimo sutarties sudarymo tvarka pareiškėjai turėjo būti žinoma.

Atsižvelgdamas į tai, kad draudimo sutartis turi būti rašytinė ir ją patvirtina draudimo liudijimas (CK 6.989 straipsnio 1 ir 2 dalys), o ginčo byloje jokių draudimo sutarties sudarymo faktą patvirtinančių duomenų, išskyrus pareiškėjos teiginius, nėra, Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad 2016 m. liepos 30 d. pareiškėja su draudiku sudarė telefono „Samsung Galaxy J3“ draudimo sutartį.

Atkreiptinas dėmesys, kad telefono draudimo sutartis – tai savanoriška draudimo sutartis. Vadovaudamasi CK 6.156 straipsnio, kuriame įtvirtintas sutarties laisvės principas, 1 dalimi, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis. To paties straipsnio 2 dalyje nustatytas draudimas versti kitą

asmenį sudaryti sutartį, išskyrus atvejus, kai pareigą sudaryti sutartį nustato įstatymai arba savanoriškas įsipareigojimas sudaryti sutartį.

Atsižvelgiant į tai, kad ginčo byloje nėra duomenų, kad draudikas būtų įsipareigojęs su pareiškėja sudaryti draudimo sutartį dėl telefono „Samsung Galaxy J3“, taip pat į aiškiai išreikštą draudiko nesutikimą draudimo apsaugą teikti ne naujai įsigytam, o naudotam telefonui, Lietuvos bankas neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimų.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos I. B. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius