



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR AMTRUST INTERNATIONAL UNDERWRITERS GINČO NAGRINĖJIMO

Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *AmTrust International Underwriters* (toliau – draudikas), kurio įgaliota atstovė pretenzijoms nagrinėti Lietuvoje yra UADBB „Aon Baltic“ (toliau – draudiko atstovė), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. kovo 8 d. pareiškėjui buvo išduotas draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo liudijimas), patvirtinantis, kad buvo sudaryta mobiliojo telefono draudimo sutartis (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriamą dalį yra TELE2 mobiliųjų įrenginių taisyklės (toliau – Taisyklės). Draudimo sutartimi buvo apdraustas pareiškėjo mobilusis telefonas „Samsung G975 S10+ 128GB“ (toliau – mobilusis telefonas). Draudimo liudijime nurodyta draudimo apsauga galioja nuo netyčinės žalos, vagystės, neteisėtų skambučių žalos ir skysčių arba vandens padarytos žalos, o draudimo suma – mobiliojo įrenginio remonto arba keitimo kaina.

2021 m. balandžio 10 d. pareiškėjas informavo draudiką apie įvykį – dėl netyčinės žalos buvo sugadintas pareiškėjo mobilusis telefonas.

Draudiko nurodymu pareiškėjas pristatė mobilųjį telefoną į UAB „Tele2“ telefonų priežiūros centrą „SmartMaster“ (toliau – Remonto centras), ten buvo įvertinta įrenginio būklė.

2021 m. balandžio 12 d. Remonto centras pateikė Prekės techninės patikros išvadą, kurioje nurodyta, kad mobilusis telefonas pažeistas fiziškai, bei nurodyti reikalingi darbai, taip pat keistinos detalės. Atsižvelgdama į Remonto centro išvadą, draudiko atstovė pareiškėją informavo, kad mobilusis telefonas bus suremontuotas.

Nesutikdamas su žalos atlyginimo būdu – mobiliojo telefono remontu, pareiškėjas kreipėsi su pretenzija į draudiko atstovę, o vėliau ir į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, nurodydamas, kad nesutinka, kad mobilusis telefonas būtų remontuojamas, nes jis yra visiškai sugadintas. Pareiškėjas prašo pripažinti mobilųjį telefoną neremontuotinu ir vadovaujantis Taisyklėmis pakeisti jį tokiu pačiu nauju mobiliuoju telefonu.

Atsakydama į pareiškėjo pretenziją draudiko atstovė paaiškino, kad Remonto centras, gavęs ir apžiūrėjęs pareiškėjo mobilųjį telefoną, nustatė, kad jį galima suremontuoti, ir atliko pastarojo remontą. Draudiko atstovės teigimu, Taisyklių 3 skyriaus nuostatose nurodyta, kad „Mes atlyginsime žalą, jei Jūsų įrenginys buvo pažeistas dėl netyčinio įvykio. Jei Jūsų įrenginio neįmanoma suremontuoti, pretenzijų administratorius pakeis įrenginį kitu, Mūsų požūriui, labiausiai įrenginio specifikacijas atitinkančiu įrenginiu (tai gali būti ir atnaujintas įrenginys).“ Kadangi pareiškėjo mobilusis telefonas buvo remontuotinas, jis ir buvo suremontuotas. Draudiko atstovas atkreipė dėmesį, kad buvo atliktas kokybiškas remontas, t. y. naujomis originaliomis dalimis pakeistos tos dalys, kurios buvo pažeistos. Atliktiems remonto darbams taikoma garantija. Įrenginys, vadovaujantis pirmiau cituojama nuostata, būtų keičiamas tik tada, jeigu būtų neremontuotinas.

Draudiko atstovas pažymėjo, kad sprendimą dėl mobiliojo telefono tinkamumo taisyti priėmė savo srities profesionalai, kadangi mobilusis telefonas po remonto yra veikiantis ir atitinka gamintojo nustatytus reikalavimus, draudikas nurodė neturintis pagrindo keisti priimto sprendimo.

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

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl parinkto žalos atlyginimo būdo – pareiškėjo mobilųjį telefoną remontuoti, o ne keisti nauju.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 2 straipsnio 10 dalyje nustatyta, kad draudimo apsauga – tai draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui (Draudimo įstatymo 2 straipsnio 19 dalis). Draudimo laikotarpis – laiko tarpas nuo draudimo apsaugos pradžios iki pabaigos, kuris nebūtinai sutampa su draudimo sutarties terminu (Draudimo įstatymo 2 straipsnio 21 dalis). Draudžiamasis įvykis – draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką (Draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 dalis).

Draudimo sutarties esmė yra ta, kad draudėjas perleidžia draudikui už atlygį – draudimo įmoką – įvykio, kuriam šalys suteikia draudžiamąjį įvykio statusą, atsiradimo (draudimo) riziką (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnis). Draudimo įstatymo 2 straipsnio 26 dalyje nurodyta, kad draudimo rizika – tikėtinas pavojus, gresiantis draudimo objektui. Šiame kontekste pažymėtina, kad įvykis, kurio metu buvo sugadintas pareiškėjo mobilusis telefonas, buvo pripažintas draudžiamuoju, tačiau ginčas tarp šalių kyla dėl žalos atlyginimo būdo.

Iš draudimo liudijimo matyti, kad draudimo sutarties šalys susitarė, jog draudimo apsauga draudimo sutartimi apdraustam mobiliam telefonui bus taikoma nuo 2019 m. kovo 8 d. Draudimo liudijime nurodyta, kad draudimo suma – mobiliojo įrenginio remonto arba keitimo kaina.

Įvykus draudžiamajam įvykiui ir kilus ginčui dėl pareiškėjo mobiliam telefonui padarytos žalos atlyginimo būdo, draudiko atstovas teigia, jog, atsižvelgiant į tai, kad Remonto centras, kuris yra autorizuotas „Samsung“ įrenginių priežiūros centras, nustatė, jog pareiškėjo mobilųjį telefoną yra tikslinga remontuoti, nėra pagrindo abejoti Remonto centro išvadomis. Kita vertus, pareiškėjas teigia, kad jo mobiliojo telefono remontas negalimas, nes telefonas per stipriai sugadintas ir, pareiškėjo teigimu, tai jau nebūtų remontas, o kito telefono surinkimas iš atskirų dalių, todėl pareiškėjas prašė draudikui rekomenduoti pakeisti sugadintą mobilųjį telefoną.

Kadangi šalių ginčas kilo dėl žalos atlyginimo būdo, būtina įvertinti atitinkamas Taisyklių nuostatas. Taisyklių 3 skyriuje nustatyta, kad: *„Mes atlyginsime žalą, jei Jūsų įrenginys buvo pažeistas dėl netyčinio įvykio. Jei Jūsų įrenginio neįmanoma suremontuoti, pretenzijų administratorius pakeis įrenginį kitu, Mūsų požūriui, labiausiai įrenginio specifikacijas atitinkančiu įrenginiu (tai gali būti ir atnaujintas įrenginys).“* Tai reiškia, kad ginčo šalys yra susitarusios, kad žalos atveju mobilusis telefonas bus remontuojamas, o jeigu suremontuoti neįmanoma, įrenginys yra keičiamas kitu.

Lietuvos bankui buvo pateikta Remonto centro parengta Prekės techninės patikros išvada, kurioje nurodyta, kad mobilusis telefonas pažeistas fiziškai, ir nurodyti reikalingi darbai ir keistinos detalės. Taip pat Lietuvos bankui pateikti ginčo šalių paaiškinimai patvirtina, kad pareiškėjo mobilusis telefonas šiuo metu yra suremontuotas. Vertinant šias aplinkybes, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjo telefonas turėjo būti pripažintas neremontuotinu, nes buvo faktiškai suremontuotas, o pareiškėjas nepateikė duomenų, kad remontas buvo atliktas netinkamai.

Kadangi Taisyklėse nėra nurodytos galimybės keisti mobilųjį telefoną nauju, kai yra galimas telefono remontas, o pareiškėjas nepateikė duomenų, galinčių nuginčyti Remonto centro išvadą dėl mobiliojo telefono tinkamumo remontuoti, darytina išvada, kad draudikas vadovaudamasis Taisyklių 3 skyriaus nuostatomis pagrįstai parinko žalos atlyginimo būdą – telefono remontą, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 pareiškėjo X. X. reikalavimą.

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.

[Pareigų pavadinimas]

[Vardas ir pavardė]