



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

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2021 m. sausio 20 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-23
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) atstovo Y.Y. (toliau – pareiškėjos atstovas) pateiktą kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir draudikas pratęsė būsto, esančio adresu: (*duomenys neskelbtini*) draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis) Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (2016 m. gegužės 17 d. redakcija, galioja nuo 2016 m. birželio 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu. Šios draudimo sutarties sudarymą patvirtina draudimo liudijimas TIA Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Liudijimas). Draudimo laikotarpis – nuo 2019 m. kovo 24 d. 00:00 val. iki 2020 m. kovo 23 d. 24:00 val. Taisyklių sąlygose nurodytas ir mobiliųjų įrenginių draudimas nuo visų rizikų, taikant 2 įvykių ir 1 000,00 Eur per draudimo liudijimo galiojimo laikotarpį limitą (Taisyklių A dalies IV skirsnio 1.17 papunktis) bei 85,00 Eur išskaitą (franšizę).

2019 m. gegužės 30 d. draudikas gavo pranešimą apie 2019 m. gegužės 29 d. įvykusį įvykį: pranešta apie tai, kad vaikas nuo stalo numetė 3 mobiliuosius telefonus: *Samsung S6*, *Samsung S10* ir *Samsung Note4*. Pranešimo pagrindu užregistruota žala Nr. (*duomenys neskelbtini*). Nustačius, kad būtina išsiaiškinti minėtų telefonų sugadinimo lygį ir galimą remonto kainą, pareiškėjai rekomenduota kreiptis į *Samsung* įgalioją atstovą UAB „MTTC“, kuris yra didžiausią patirtį turintis mobiliųjų įrenginių servisas Lietuvoje.

2019 m. liepos mėn. pareiškėja į UAB „MTTC“ pristatė 2 telefonus: *Samsung S10* ir *Samsung Note4*, o 2019 m. rugsėjo mėn. – ir telefoną *Samsung S6*. Visi UAB „MTTC“ pateikti telefonai buvo pripažinti remontuotinais, nes remontuoti juos buvo ekonomiškai tikslinga. Priimant minėtus telefonus defektams nustatyti ir remontuoti pareiškėja (per atstovą) buvo pasirašytinai informuota, kad UAB „MTTC“ nemokamai saugos sutaisytus telefonus 2 mėnesius, o vėliau už kiekvieną saugojimo dieną taikys 1 Eur saugojimo mokestį. Kadangi vieno įvykio metu nukentėjo trys telefonai, kurių defektai buvo nustatomi ir remontuojami ne vienu metu, dėl patogumo buvo nuspręsta visą 85,00 Eur išskaitą (franšizę) taikyti mokant išmoką už vieno iš nukentėjusiųjų telefonų (konkrečiai - *Samsung Note4*) remontą, o kompensuojant išlaidas už kitų telefonų remontą išskaitos (franšizės) netaikyti.

Gavusi pranešimą, kad pirmiau priduoti telefonai *Samsung S10* ir *Samsung Note4* yra sutaisyti, pareiškėja, atsiėmė tik vieną telefoną – *Samsung S10*, už jo remontą netaikoma išskaita. Sutaisyto *Samsung Note4* (už kurio remontą jau reikėtų sumokėti 85,00 Eur išskaitą) neatsiėmimą pareiškėja viename iš savo skundų UAB „MTTC“ motyvavo lėšų trūkumu.

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis (draudiko pateikti iš UAB „MTTC“ gauti duomenys), priminimai dėl sutaisytų telefonų *Samsung S6* ir *Samsung Note4* atsiėmimo pareiškėjai SMS žinutėmis buvo siunčiami po 5 kartus dėl kiekvieno iš jų.

Pareiškėjos atstovui el. paštu 2019 m. spalio 15 d. papildomai buvo išsiųsta informacija: „Primename, kad įrenginiai nemokamai saugomi 2 mėn. Vėliau taikomas 1 Eur/dieną mokestis.“

2020 m. balandžio 30 d. pareiškėja nusprendė atsiimti sutaisytus telefonus *Samsung S6* ir *Samsung Note4*, praėjus atitinkamai 9 ir 7 mėnesiams po jų remonto. UAB „MTTC“ informavo pareiškėją, kad *Samsung S6* jau utilizuotas (tikėtina, jo saugojimo išlaidoms viršijus jo vertę), o atsiimant *Samsung Note4* reikėtų sumokėti saugojimo mokestį (156,00 Eur).

Lietuvos bankas 2020 m. rugpjūčio 25 d. gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą pareiškėjos atstovo pateiktą kreipimąsi, kuriuo buvo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą. Pareiškėja kreipimesi teigė, kad autorizuotas servisas UAB „MTTC“ netinkamai suteikė mobiliųjų telefonų remonto paslaugas, tačiau Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atsižvelgdama į tai, kad tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta būsto draudimo sutartis, kurios pagrindu draudiko nurodymu pareiškėja ir kreipėsi į UAB „MTTC“ dėl mobiliųjų telefonų remonto, taigi, atsižvelgdama į tai, kad, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vertinimu, pareiškėja reikalavimą dėl savo galimai pažeistų teisių ir interesų realiai kelia draudikui, ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, įtvirtinančiu, kad vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme, ne teismo tvarka nagrinėja Lietuvos bankas, to paties įstatymo 23³ 1 dalies 1 punktu, Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 3 punktu bei Lietuvos banko įstatymo 42 straipsnio 2 dalies 2 punktu ir 47 straipsnio 1 dalimi, perdavė Lietuvos bankui pagal kompetenciją nagrinėti pareiškėjos prašymą nagrinėti vartojimo ginčą.

Įvertinęs pareiškėjos atstovo pateiktame kreipimesi nurodytas ginčo aplinkybes ir pateiktus duomenis, Lietuvos bankas nustatė, kad buvo nesilaikyta teisės aktuose nustatytos ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos, nes prieš kreipdamasi į Lietuvos banką pareiškėja nepateikė draudikui rašytinės pretenzijos dėl galimo savo teisių pažeidimo (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 1 dalis ir Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 10 punktas). Atsižvelgiant į tai, buvo priimtas Lietuvos banko Priežiūros tarnybos Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamento direktoriaus 2020 m. rugpjūčio 28 d. sprendimas Nr. *(duomenys neskelbtini)* „Dėl atsisakymo nagrinėti X.X. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčą“, kuriuo nuspręsta atsisakyti nagrinėti pareiškėjos ir draudiko ginčą. Lietuvos bankas persiuntė draudikui pareiškėjos atstovo pateiktą kreipimąsi ir paprašė draudiko ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo šio kreipimosi gavimo dienos pateikti pareiškėjai išsamų ir motyvuotą rašytinį atsakymą.

Lietuvos bankas 2020 m. lapkričio 18 d. gavo pareiškėjos atstovo pateiktą kreipimąsi, kuriuo pakartotinai prašoma išnagrinėti pareiškėjos ir draudiko ginčą. Kreipimesi pareiškėjos atstovas nurodė, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui – sugedus trims mobiliesiems telefonams (*Samsung S6*, *Samsung S10* ir *Samsung Note4*), pareiškėja kreipėsi į draudiką su juo sudarytos būsto draudimo sutarties pagrindu dėl įvykio metu padarytos žalos atlyginimo. Pareiškėjos atstovo teigimu, draudiko nurodymu pareiškėja kreipėsi į UAB „MTTC“, kaip autorizuotą servisą, kad būtų suremontuoti pareiškėjai priklausantys sugedę mobilieji telefonai. Kreipimesi teigiama, kad ilgiau nei po pusmečio kreipusis į UAB „MTTC“ dėl dviejų mobiliųjų telefonų (*Samsung S6* ir *Samsung Note4*), kurie dar buvo neatsiimti, pareiškėjai buvo nurodyta, kad telefonas *Samsung S6* buvo utilizuotas, o atsiimant telefoną *Samsung Note4* reikėtų sumokėti saugojimo mokestį (156,00 Eur). Pareiškėjos atstovas kreipimesi teigia, kad UAB „MTTC“ buvo pasiūlyta nekelti pretenzijų dėl utilizuoto *Samsung S6*, su sąlyga, kad bus grąžintas telefonas *Samsung Note4*, netaikant saugojimo mokesčio, tačiau toks reikalavimas UAB „MTTC“ nebuvo patenkintas.

2020 m. gruodžio 4 d. Lietuvos bankas gavo draudiko 2020 m. gruodžio 3 d. raštą Nr. *(duomenys neskelbtini)*, kuriame išdėstyti draudiko paaiškinimai dėl pareiškėjos atstovo pateiktame kreipimesi nurodytų aplinkybių. Atsiliepime pažymima, kad tarp pareiškėjos ir draudiko susiformavo draudimo teisiniai santykiai (kurių esminiai elementai yra tai, kad pareiškėja už draudimo apsaugą moka draudimo įmokas, o draudikas pagal draudimo sutarties sąlygas turi pareigą išmokėti draudimo išmoką, įvykus draudžiamajam įvykiui), o tarp pareiškėjos ir UAB „MTTC“ susiformavo rangos teisiniai santykiai (kurių esminiai elementai yra tai, kad pareiškėja užsako telefonų remonto paslaugas, o UAB „MTTC“ įsipareigoja suremontuoti telefonus ir juos grąžinti pareiškėjai suremontuotus). Draudiko vertinimu, ginčas tarp šalių, t. y. pareiškėjos ir draudiko, nėra dėl finansinių paslaugų teikimo, nes pareiškėja neturi pretenzijų draudikui dėl finansinių paslaugų teikimo. Draudikas pažymi, kad visos draudimo išmokos dėl aptariamo draudžiamąjo įvykio yra išmokėtos pagal su pareiškėja sudarytos būsto draudimo sutarties nuostatas ir dėl to ginčo tarp šalių nėra. Draudiko teigimu, visi pareiškėjos kreipimesi išdėstyti nusiskundimai, reikalavimai ir pasiūlymai dėl galimo ginčo išsprendimo būdo yra išskirtinai susiję su pareiškėjos santykiais su UAB „MTTC“. Atsiliepime atkreipiamas dėmesys, kad draudikas ir UAB „MTTC“ yra atskiri ir vienas kitam nepavaldūs juridiniai asmenys, todėl draudikas negali daryti įtakos UAB „MTTC“

veiksmams ir sprendimams, kaip ir santykiams su trečiaisiais asmenimis (tarp jų ir pareiškėja). Atsižvelgdamas į atsiliepime nurodytas aplinkybes ir į tai, kad pareiškėja jam nekelia jokio reikalavimo ir (ar) neteikia pasiūlymo, draudikas mano neturintis jokios galimybės svarstyti ir (ar) tenkinti (netenkinti) pareiškėjos reikalavimo ir (ar) pasiūlymo, susijusių su jos ir UAB „MTTC“ ginču.

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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis pareiškėjos atstovo kreipimesi dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl išlaidų, susijusių su pareiškėjai priklausančių mobiliųjų telefonų, kurie buvo apdrausti šalių sudaryta būsto draudimo sutartimi, saugojimu jų remontą atlikusiame servise, atlyginimo, taip pat dėl mobiliųjų telefonų saugojimo ir atsiėmimo sąlygų. Atsižvelgiant į tai ir į Lietuvos banko kompetenciją nagrinėti iš finansinių paslaugų kylančius ginčus, nagrinėjamo ginčo kontekste yra svarbu nustatyti, ar pareiškėjos prašomos kompensuoti išlaidos yra susijusios su ginčo šalių sudaryta būsto draudimo sutartimi ir iš jos kylančių draudiko pareigų vykdymu.

Vertinant pareiškėjos draudikui keliamo reikalavimo pagrįstumą, visų pirma atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudimo apsauga draudimo sutartyje nėra absoliuti. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamos rizikos ribas, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 10 dalimi „draudimo apsauga – draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui.“ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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.

Taigi, draudimo sutartis yra rizikos sutartis, pagal kurią draudikui tenka civilinė atsakomybė – įvykus draudžiamajam įvykiui, jis atlygina nuostolius draudimo sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka.

Vis dėlto, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad ginčo tarp šalių dėl draudimo išmokų už draudžiamąjį įvykių metu sugadintų telefonų remontą apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarkos pagal būsto draudimo sutarties sąlygas nėra. Remiantis tiek pareiškėjos atstovo pateiktame kreipimesi, tiek draudiko atsiliepime nurodytomis aplinkybėmis, teigtina, kad pareiškėjos netenkina būtent UAB „MTTC“ suteiktos paslaugos (šių paslaugų teikimo tvarka) – telefono *Samsung S6* utilizavimas ir UAB „MTTC“ reikalavimas sumokėti saugojimo mokesį už telefono *Samsung Note4* saugojimą. Vadinasi, pareiškėja neturi pretenzijų draudikui dėl finansinių paslaugų teikimo – nei dėl būsto draudimo sutarties sąlygų, nei dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, nei dėl išmokų dydžio ir pan. Taigi, pareiškėja nagrinėjamu atveju neteigia, kad draudikas netinkamai įvykdė iš šalių sudarytos būsto draudimo sutarties kylančius įsipareigojimus. Pažymėtina, kad pareiškėjos ir draudiko sudarytoje būsto draudimo sutartyje nėra nustatytos draudiko pareigos kompensuoti pareiškėjos patirtų nuostolių, atsiradusių dėl to, kad pareiškėja netinkamai vykdė su trečiaisiais asmenimis sudarytų sutarčių nuostatas. Nagrinėjamu atveju pareiškėjos nuostoliai dėl telefono *Samsung S6* utilizavimo ir už telefono *Samsung Note4* saugojimą pritaikyto saugojimo mokesčio yra nulemti UAB „MTTC“ taikomų telefonų remonto, jų saugojimo ir atsiėmimo sąlygų, tačiau nėra nulemti paties draudžiamąjį įvykių, dėl kurio, kaip minėta, visos draudimo išmokos už sugadintų mobiliųjų telefonų remontą jau yra išmokėtos, vadovaujantis būsto draudimo sutarties sąlygomis.

Konstatuotina, kad pareiškėjos ginčas yra kilęs su UAB „MTTC“, su kuria susiklostė vartojimo rangos teisiniai santykiai: pareiškėja užsakė telefonų remonto paslaugas, o UAB „MTTC“ įsipareigojo suremontuoti telefonus ir juos grąžinti pareiškėjai suremontuotus.

Pažymėtina, kad tiek telefonų priėmimo remontuoti, tiek paties remonto, tiek ir telefonų saugojimo bei gražinimo sąlygos (saugojimo bei gražinimo tvarka ir mokesčiai) yra ne pareiškėjos ir draudiko sudarytos būsto draudimo sutarties, o pareiškėjos ir UAB „MTTC“ sudarytos vartojimo rangos sutarties dalis.

Kaip minėta, remiantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis (draudiko kartu su atsiliepiamu pateiktais duomenimis), visos draudimo išmokos dėl draudžiamąjį įvykių jau yra išmokėtos pagal ginčo šalių sudarytos būsto draudimo sutarties sąlygas ir dėl to ginčo tarp šalių nėra. Atsižvelgiant į tai, sutiktina su draudiko teiginiu, kad pareiškėjos reikalavimai bei pasiūlymai dėl galimo ginčo išsprendimo būdo - nekelti pretenzijų dėl utilizuoto telefono *Samsung S6*, su sąlyga, kad bus gražintas telefonas *Samsung Note4*, netaikant saugojimo mokesčio, yra išskirtinai susiję su pareiškėjos ir UAB „MTTC“ santykiais, t. y. tarp pareiškėjos ir UAB „MTTC“ susiklosčiusiais vartojimo rangos santykiais (telefonų remontu, taip pat jų saugojimo ir atsiėmimo sąlygomis). Nagrinėjant ginčą nebuvo nustatytų aplinkybių, patvirtinančių, kad pareiškėjos žala (šiuo atveju - telefono *Samsung Note4* saugojimo mokesčių ir nuostolių dėl utilizuoto telefono *Samsung S6*) būtų galėję lemti draudiko veiksmus, netinkamai vykdančius ar nevykdančius iš būsto draudimo sutarties kylančių įsipareigojimų, tokiu pagrindu reikalavimo draudikui nereikia ir pareiškėja.

Todėl, įvertinus visas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjos draudiko atžvilgiu keliamas reikalavimas - nekelti pretenzijų dėl utilizuoto telefono *Samsung S6*, su sąlyga, kad bus gražintas telefonas *Samsung Note4*, netaikant saugojimo mokesčio, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis