



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

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR CHUBB EUROPOEAN GROUP GINČO NAGRINĖJIMO**

[Data] Nr. [Nr.]  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjos atstovė), atstovaujančios X. X. (toliau – pareiškėja) interesams, kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Chubb European Group* (toliau – draudikas), kurio įgaliotas atstovas pretenzijoms nagrinėti Lietuvoje yra UAB „OPS Lietuva Assistance“ (toliau – draudiko atstovė), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. rugpjūčio 24 d. pareiškėja ir draudikas sudarė įrangos draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)), kurios neatskiriama dalis yra *Telia* įrangos draudimo taisyklės (toliau – Taisyklės) ir kuria buvo apdraustas mobilusis telefonas „Iphone S6 32GBG+ Space Gray“ (toliau – mobilusis telefonas). Draudimo liudijime nurodyta, kad draudimo liudijimas įsigalioja nuo tos dienos, kai draudimo liudijimą pasirašo apdraustasis asmuo, sutarties terminas kas mėnesį automatiškai pratęsiamas, jei sutartis nenutraukiama.

2020 m. lapkričio 9 d. pareiškėja kreipėsi į draudiko atstovę dėl sudužusio mobiliojo telefono ekrano (toliau – įvykis).

Draudiko atstovės nurodymu pareiškėja mobilųjį telefoną pristatė draudiko remonto partneriui TSC įrenginių servisui (toliau – Remonto įmonė), kur pareiškėjos mobilusis telefonas buvo pakeistas į naują tokio paties modelio įrenginį, IMEI Nr. (*duomenys neskelbtini*).

Gavusi naują mobilųjį telefoną pareiškėja *Telia Lietuva, AB*, klientų aptarnavimo skyriui pateikė nusiskundimą dėl netinkamai veikiančios įrangos, gautos vietoj sugedusio telefono, todėl įrenginys vėl buvo pristatytas į Remonto įmonę gedimams pašalinti. Iš Remonto įmonės pareiškėjos mobilusis telefonas buvo išsiųstas į „Apple“ įgaliotąjį klientų aptarnavimo centrą, kur buvo atliktas programinės įrangos atnaujinimas, vėliau telefonas išbandytas ir gedimų nebuvo rasta, todėl mobilusis telefonas gražintas pareiškėjai.

Pareiškėja dar kartą kreipėsi į *Telia Lietuva, AB*, ir informavo apie telefono gedimus, todėl telefonas buvo vėl pristatytas į Remonto įmonę, kur pagal garantiją buvo pakeistas į naują įrenginį, IMEI Nr. (*duomenys neskelbtini*), tačiau šio mobiliojo telefono pareiškėja iš Remonto įmonės neatsiėmė.

Pareiškėja kreipėsi į draudiką su pretenzija ir į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo nurodydama, kad įvyko draudžiamasis įvykis – sudužo mobiliojo telefono ekranas, todėl pareiškėjos mobilusis telefonas pakeitus nauju, tačiau tą pačią savaitę telefonas pradėjo gesti: tai išsijungdavo, tai užstrigdavo, o baterija išsikraudavo trumpiau nei per dieną. Pristačius telefoną į remonto įmonę, po 18 dienų buvo gražintas tas pats telefonas, o remonto darbų aprašyme nurodyta, kad buvo atnaujinta programinė įranga, telefonas išbandytas, gedimų nerasta, tačiau įjungusi telefoną pareiškėja pastebėjo, kad jis vis dar neveikia tinkamai –stringa ir nuolat išsijungia. Pareiškėja vėl pristatė telefoną į Remonto įmonę ir informavo norinti atgauti pinigus už sudužusį telefoną ir nenorinti, kad jis būtų dar kartą remontuojamas. Pareiškėja nurodė dvi savaites nesulaukusi jokios informacijos, o po to gavusi iš kurjerio žinutę, kad bus pristatyta siunta, taigi sužinojo, kad telefonas vėl buvo pakeistas nauju. Tuomet pareiškėja dar kartą nurodė, kad atsisako telefono ir prašo gražinti pinigus už įrenginį, motyvuodama tuo, kad moka draudimo įmokas, nors neturi veikiančio telefono. Pareiškėja nurodė, kad prekyboje jau seniai nėra šios serijos telefonų, todėl yra bandoma išsisukti su „iš dalių“ surinktais teflonais, todėl pareiškėja prašo išmokėti draudimo išmoką, kad būtų galima įsigyti naują mobilųjį telefoną.

Atsakydamas į pareiškėjos teiginius draudikas nurodė, kad pažeisti aparatai remontuojami arba keičiami pagal gamintojo reikalavimus. Gamintojas pateikia naują arba atnaujintą įrenginį, kuris veikia taip pat kaip naujas. Draudikas teigė apgailestaujantis dėl susiklosčiusių aplinkybių, tačiau pagal galiojančias Taisykles piniginės išmokos nėra mokamos, įranga yra arba taisoma, arba keičiama. Kadangi visi veiksmai vykdomi griežtai pagal gamintojo reikalavimus ir metodikas, draudikas mano, kad dėl netinkamo telefono pagal garantiją pareiškėja gali kreiptis tiesiai į gamintoją, o draudikas jau įvykdė visus iš draudimo sutarties kylančius reikalavimus, todėl prašė pareiškėjos reikalavimus atmesti kaip nepagrįstus.

#### 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 žalos atlyginimo būdo.

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, jis 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 šalis suteikia draudžiamojo įvykio statusą, atsiradimo (draudimo) riziką (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 pareiškėjos mobilusis telefonas, buvo pripažintas draudžiamuoju, tačiau ginčas tarp šalių kyla dėl žalos atlyginimo būdo.

Iš draudimo liudijimo matyti, kad draudimo sutarties šalis susitarė, jog draudimo apsauga draudimo sutartimi apdraustam mobiliam telefonui taikoma nuo gaisro, gamtinių jėgų ir kitų rizikų, draudimo liudijime nurodyta draudimo suma – apdraustos įrangos pakeitimo arba remonto išlaidos už vieną draudžiamą žalą.

Įvykus draudžiamajam įvykiui buvo nuspręsta, kad pareiškėjos mobiliojo telefono remontuoti nėra galimybės, todėl buvo priimtas sprendimas mobilųjį telefoną pakeisti nauju. Pakeitus mobilųjį telefoną į naują, pareiškėja kreipėsi į Remonto įmonę dėl netinkamai veikiančio telefono pagal garantiją, tačiau po remonto grąžintas telefonas vis dar veikė netinkamai, todėl pareiškėja į Remonto įmonę kreipėsi antrą kartą, tuomet telefonas buvo pakeistas dar kartą. Pareiškėja nurodė nebesutinkanti atsiimti antro telefono ir reikalauja žalą už sugadintą mobilųjį telefoną atlyginti pinigine išmoka, kad *Telia Lietuva*, AB, salone būtų galima įsigyti naują mobilųjį telefoną.

Kadangi šalių ginčas kilo dėl žalos atlyginimo būdo, būtina įvertinti atitinkamas Taisyklių nuostatas. Vadovaujantis Taisyklių 9.4 papunkčio nuostatomis, draudimo suma – tai apdraustos įrangos pakeitimo arba remonto išlaidos už vieną draudžiamą žalą. Jei įranga sugadinta nepataisomai, ji bus pakeista to paties gamintojo ir modelio įrenginiu. Jeigu tokio paties modelio įrangos „Telia“ pasiūlyti nebegali, tuomet pažeista, pavogta ar prarasta įranga bus pakeista labiausiai turėtos įrangos funkcionalumą atitinkančia įranga už ne didesnę nei draudimo įsigijimo metu kainoraštyje nurodytą įrangos kainą, kuri negali viršyti 1 700 eurų. Įrangos nusidėvėjimas nėra vertinamas. Per kiekvieną 12 mėnesių laikotarpį, skaičiuojant nuo draudimo sutarties sudarymo dienos, bus kompensuojama ne daugiau kaip už vieną draudžiamąjį įvykį, kurio metu įranga buvo pavogta arba prarasta. Maksimali galima kompensacija už žalą dėl neteisėto naudojimosi yra 200 eurų už vieną įvykį. Besąlyginę išskaitą, nurodytą draudimo liudijime, sumoka apdraustasis (draudėjas). Jei įranga priklauso įmonei, įrangos remonto ir keitimo atveju apdraustajam (draudėjui) bus priskaičiuotas PVM mokestis. Draudimas nedengia PVM (nebent būtų įrodyta, kad apdraustasis yra ne PVM mokėtojas). Draudimo bendrovė pasilieka teisę nustatyti, ar apgadintą įrangą reikia remontuoti, ar pakeisti nauja. Draudimo išmoka pinigais nemokama.

Tai reiškia, kad šalys draudimo sutartyje yra susitarusios, kad jei apdraustas mobilusis telefonas bus sugadinta nepataisomai, jis bus pakeistas to paties gamintojo ir modelio įrenginiu. Taip pat Taisyklėse yra aiškiai nustatyta, kad draudimo išmoka pinigais yra nemokama.

Šiame kontekste vertinant pareiškėjos reikalavimus išmokėti draudimo išmoką arba suteikti galimybę išsirinkti kitą mobilųjį telefoną *Telia Lietuva, AB, salone*, pažymėtina, kad Taisyklėse nėra nurodytos galimybės gauti draudimo išmoką pinigine išraiška. Be to, Taisyklėse yra nurodyta, kad telefonas yra keičiamas to paties gamintojo ir modelio įrenginiu, o galimybė įrangą pakeisti kita, labiausiai turėtos įrangos funkcionalumą atitinkančia įranga numatyta tik tuomet, jei „Telia“ tokio paties modelio įrangos pasiūlyti nebegali. Atsižvelgiant į Lietuvos bankui pateiktus duomenis, matyti, kad pareiškėjai buvo suteiktas tokio paties gamintojo ir modelio mobilusis telefonas, kaip prieš tai turėtas, todėl nėra pagrindo draudikui rekomenduoti suteikti pareiškėjai galimybę *Telia Lietuva, AB, salone* išsirinkti kito modelio telefoną, taip pat nėra pagrindo rekomenduoti išmokėti piniginę išmoką, nes tokia galimybė Taisyklėse nėra numatyta.

Pažymėtina, kad aplinkybės, kad pareiškėjai du kartus teko kreiptis į Remonto įmonę (antrą kartą pasiūlyto naujo mobiliojo telefono pareiškėja neatsiėmė), nepaneigia fakto, kad pareiškėjai žala buvo atlyginta suteikiant naują mobilųjį telefoną, kaip nustatyta Taisyklėse, o dėl netinkamai suteiktų garantinės priežiūros paslaugų pareiškėja turėtų kreiptis tiesiogiai į gamintoją. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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.

[Pareigų pavadinimas]

[Vardas ir pavardė]