



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-10-16 Nr. 429-430
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo pagal pirkinio draudimo sutartį atlyginti žalą, padarytą pareiškėjos mobiliam telefonui, perduodant jai pagal gamintojo „Apple“ remonto politiką atnaujintą įrenginį, užuot suteikus galimybę pasirinkti geresnį įrenginį, sumokant kainų skirtumą. Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, teigdama, kad jos telefonas faktiškai buvo pakeistas kitu įrenginiu, todėl turėjo būti taikoma draudimo sertifikate numatyta papildoma nauda – galimybė įrenginio keitimo atveju pasirinkti geresnį modelį, padengiant kainų skirtumą. Įvertinus šalių paaiškinimus, draudimo sutarties sąlygas ir byloje surinktus duomenis, nustatyta, kad pagal Pirkinio draudimo taisykles (toliau – Taisyklės)² ir draudimo sertifikatą įrenginio sugadinimo atveju numatytas nuostolių kompensavimo būdas yra remontas, o įrenginio keitimas nauju taikomas kitų draudimo rizikų atvejais. Kadangi pagal gamintojo „Apple“ remonto politiką atnaujinto įrenginio perdavimas laikytinas remonto būdu, o ne įrenginio keitimu nauju draudimo sutarties sąlygų prasme, ir pareiškėjai perduotas visiškai veikiantis įrenginys grąžina ją į ne blogesnę nei iki draudžiamąjį įvykio buvusią padėtį, draudiko sprendimas pripažintinas pagrįstu, o pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Draudikas ir UAB „Garantijų centras“ Taisyklių pagrindu sudarė pirkinio draudimo sutartį³ (toliau – draudimo sutartis), kuria pareiškėjos naudai ir interesais buvo apdraustas mobilusis telefonas „Apple Iphone 14 Pro“ (toliau – įrenginys). 2025 m. liepos 3 d. laikotarpiui nuo 2025 m. birželio 30 d. iki 2026 m. birželio 29 d. įrenginio draudimą pareiškėja pratęsė. Sertifikate nurodoma papildoma nauda – įrenginio keitimo atveju – galimybė gauti geresnį įrenginį, padengiant kainų skirtumą.

Telefonu pareiškėja draudikui pranešė apie 2026 m. birželio 29 d. (paskutinę draudimo sutarties galiojimo dieną) apdraustam įrenginiui atsiradusią žalą – įrenginys iškrito iš rankų ant akmenų, skilo galinis dangtelis, kameros (toliau – įvykis). Draudikas įvykį pripažino draudžiamuoju, nurodydamas, kad sugedusiam įrenginiui taikomas remontas pagal gamintojo „Apple“ remonto politiką⁴, pareiškėja sumokėjo besąlyginę išskaitą ir jai buvo išduotas kitas gamintojo atnaujintas įrenginys.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, nurodė, kad jos įrenginiui buvo taikomas

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

² Galiojančios nuo 2021 m. gegužės 1 d.

³ Draudimo sutartimi laikotarpiui nuo 2023 m. birželio 30 iki 2025 m. gegužės 29 d. mobilusis telefonas buvo draudžiamas nuo sugadinimo, sunaikinimo bei vagystės. Šiame draudimo sertifikate buvo nurodyta papildoma nauda – galimybė su priemoka gauti geresnį pirkinį žalos atveju. Pagal šį polisą 2024 m. birželio 10 d. buvo registruota žala, nurodytos žalos aplinkybės, mobilusis telefonas buvo pakeistas analogišku įrenginiu, taigi, žala buvo administruojama tokiu pačiu būdu, dėl kurio šiuo metu yra kilęs ginčas. Dėl šios, 2024 metų žalos administravimo, pareiškėja pretenzijų nereiškė.

⁴ Sugadintas įrenginys perduotas remontui gamykloje kur visos telefono pažeistos detalės pakeičiamomis naujomis originaliomis dalimis, telefonas ištestuojamas ir vėl pateikiamas į rinką su statusu „refurbished“ (liet. k. atnaujintas)

keitimas, o ne remontas, todėl draudikas privalo pareiškėjai taikyti draudimo sertifikate nurodytą papildomą naudą ir leisti įsigyti geresnį įrenginį, padengiant kainų skirtumą.

Draudikui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką peržiūrėti priimtą sprendimą ir taikyti sutartyje numatytą papildomą naudą suteikiant galimybę pareiškėjai pasirinkti geresnį įrenginį, sumokant kainų skirtumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodė, kad jos telefonas faktiškai buvo pakeistas kitu įrenginiu, nes keitimo dokumentuose užfiksuota, jog telefonas su vienu IMEI⁵ numeriu pakeistas telefonu su kitu IMEI numeriu. Todėl, pareiškėjos vertinimu, turėjo būti taikoma draudimo sertifikate numatyta papildoma nauda – galimybė, įrenginio keitimo atveju, pasirinkti geresnį įrenginį sumokant kainų skirtumą. Ji teigia, kad draudimo dokumentuose nebuvo nurodyta, jog faktinis telefono pakeitimas kitu įrenginiu pagal gamintojo „Apple“ vidaus politiką bus laikomas remontu, todėl draudikas negalėjo remtis vartotojai neatskleistomis gamintojo taisyklėmis. Pareiškėja taip pat ginčija remonto vertės pagrįstumą, pažymi nepatogumus ilgą laiką neturint telefono ir teigia, kad būtų galimybė ateityje pasirinkti geresnį įrenginį lėmė jos sprendimą sudaryti brangesnę draudimo sutartį.

Draudikas nurodė, kad įvykį pripažino draudžiamuoju ir nuostolius atlygino draudimo sertifikate įtvirtintu būdu – remontu. Pagal „Apple“ remonto politiką pareiškėjai perduotas suremontuotas įrenginys – gamykloje atnaujintas, ištestuotas ir visiškai veikiantis telefonas su nauju korpusu bei baterija, todėl, draudiko vertinimu, ji buvo grąžinta į iki įvykio buvusią padėtį. Draudikas teigia, kad net ir pripažinus tokį procesą įrenginio keitimu, pagal sutartį jis galėjo pakeisti telefoną tokiu pačiu ar analogišku, tačiau nebuvo įpareigotas pateikti naujo įrenginio ar suteikti galimybės pasirinkti geresnį modelį su priemoka, nes sutartyje buvo pasirinktas „remonto“, o ne „keitimo nauju“ būdas. Draudiko vertinimu, atnaujintas telefonas bet kuriuo atveju yra analogiškas ar net vertingesnis už anksčiau naudotą įrenginį, todėl pareiškėjos reikalavimai nepagrįsti.

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 banko taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banko 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti draudiko sprendimo nuostolius pareiškėjai kompensuoti išduodant pagal gamintojo „Apple“ politiką atnaujintą įrenginį atitiktį draudimo sutarties bei Taisyklių nuostatoms.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad 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.

Pažymėtina, kad draudimo sutartis, kuria apdrausti pareiškėjos interesai, priskirtina turto draudimo grupei. Pagal Draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalį, turto draudimo sutartis priskiriama

⁵ IMEI kodas – unikalus 15 skaitmenų telefono identifikacinis numeris, priskiriamas konkrečiam įrenginiui.

nuostolių draudimo sutartims, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams. Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.⁶

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju šalys nesutaria, koku būdu turėtų būti kompensuojami pareiškėjos patirti nuostoliai: draudikas teigia, kad įrenginys buvo priimtas remontui pagal draudimo sutarties sąlygas ir veikiantis įrenginys išduotas pareiškėjai, o pareiškėja teigia, kad, pagal draudimo sutarties sąlygas, ji turi teisę į telefono keitimą nauju pagal sutartyje numatytą papildomą naudą suteikiant galimybę pareiškėjai pasirinkti geresnį įrenginį, sumokant kainų skirtumą.

Taisyklių 11 punkte nustatyta, kad draudikas draudimo išmoką išmoka tik išlaidų kompensavimo principu ir draudimo sutartyje nurodytu būdu – pirkinio keitimas nauju ar jo remontas.

Draudimo sutarties sudarymą patvirtinančiame draudimo sertifikate nurodyta, kad pasireiškus apdraustai rizikai „Sugadinimas/sunaikinimas (įskaitant ekrano dūžius)“, taikomas nuostolių kompensavimo būdas – įrenginio remontas.⁷

Taisyklių 32 punkte numatyta, jog jeigu pagal nuostolio atlyginimo būdą yra numatytas pirkinio remontas ir pirkinį remontuoti yra ekonomiškai tikslinga, draudikas privalo išmokėti draudimo išmoką remonto įmonei. Šioje situacijoje, servisas, atlikęs diagnostiką, patvirtino, kad įrenginys yra pilnai suremontuojamas pagal nuostolio kompensavimo būdą – remontą.

Kaip minėta, iš byloje esančių duomenų matyti, kad įvykio metu pasireiškė pirkinio sugadinimo draudimo rizika, kurios kompensavimo būdas, numatytas draudimo sertifikate, – remontas. Draudikas, vykdydamas draudimo sutartį, pasiūlė pareiškėjai dėl įrenginio gedimo kilusius nuostolius kompensuoti įrenginį suremontuojant.

Draudiko teigimu, pareiškėja su pasiūlytu nuostolių kompensavimo būdu sutiko, sumokėjo draudikui numatytą išskaitos sumą, draudiko pateiktais duomenimis remonto įmonė priėmė sugedusį įrenginį ir pareiškėjai išdavė veikiantį įrenginį.

Iš pareiškėjos pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėjos iš esmės netenkiną nuostolių kompensavimo būdas, pakeičiant įrenginį atnaujintu (*angl. refurbished*) įrenginiu. Šį telefono remonto būdą pareiškėja prilygina įrenginio keitimui nauju (o ne remontui), nurodo, kad tokiu atveju ji nori išsirinkti naują įrenginį sumokant kainų skirtumą.

Kaip paaiškino draudikas, nurodytas remonto būdas atitinka įrenginio gamintojo „Apple“ remonto politiką, yra aprašytas gamintojo interneto svetainėje, į kurią draudikas pateikė nuorodą.⁸ Kadangi pagal gamintojo remonto politiką įrenginiai nebūtinai remontuojami servise, o yra siunčiami į gamyklą remontui, kurio metu telefonas iš esmės atnaujinamas, autorizuotas servisas ginčo atveju taikė būtent tokį remonto mechanizmą. Pasak draudiko, šio remonto mechanizmo ypatumas yra toks, kad savininkui nedelsiant perduodamas analogiškas iš gamyklos gautas suremontuotas veikiantis įrenginys, nelaukiant, kol sugadintas įrenginys realiai bus suremontuotas. Šis remonto būdas nėra laikomas įrenginio keitimu nauju įrenginiu draudimo sutarties sąlygų prasme. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos teiginys, kad įrenginys buvo pakeistas nauju, yra nepagrįstas.

Be to, draudimo sutartį patvirtinančiame sertifikate nurodyta, kad įrenginio keitimas, kaip kompensavimo būdas, yra galimas pasireiškus vagystės su įsibrovimu ir (ar) plėšimo draudimo rizikai. Nagrinėjamo ginčo atveju įrenginys buvo sugadintas kitomis aplinkybėmis (nukrito ant žemės), todėl, atsižvelgiant į pasireiškusios draudimo rizikos pobūdį, nebuvo pagrindo taikyti įrenginio keitimo nauju, kaip nuostolių kompensavimo, būdo.

Draudikas papildomai pažymėjo, kad pareiškėja jo organizuotu įrenginio remonto būdu grąžinta net į geresnę padėtį, negu buvo iki įvykio. Draudiko teigimu, sugadintas įrenginys jau buvo naudotas, o remontuojant pakeistas įrenginys yra iš esmės atnaujintas, su visiškai naujais esminiais komponentais.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.

⁷ Jeigu įrenginio suremontuoti nėra galimybės arba remonto kaštai viršija įrenginio vertę, Taisyklės nenumato įrenginio keitimo nauju. Taisyklių 14 punktas numato: jei bendra remonto suma viršija draudimo sumą ar nesant galimybės atlikti remonto, pirkinys keičiamas tokiu pačiu ar analogišku. Sąvokos „toks pat“ ar „analogiškas“ nereiškia, kad įrenginys bus pakeistas į naują analogišką. Pareiškėja turėtų teisę reikalauti naujo analogiško įrenginio, jeigu draudimo sertifikate būtų pasirinktas nuostolių atlyginimo būdas „keitimas nauju“ (Taisyklių 12 punktas).

⁸ <https://www.apple.com/shop/refurbished/about>.

Pareiškėja kreipimesi kelia klausimą dėl nustatytos įrenginio remonto kainos - 810,42 Eur. Jos teigimu, draudikas nepateikė paaiškinimo, koku būdu buvo apskaičiuota ši vertė ir ar ji atitinka telefono rinkos vertę žalos dieną. Vertinant šiuos pareiškėjos pastebėjimus, atkreiptinas dėmesys, kad nustatyta įrenginio remonto kaina nėra lygi įrenginio vertei įvykio dieną. Servisas, atlikęs įrenginio diagnostiką, patvirtino, kad įrenginys yra suremontuojamas už tokią kainą, o įrenginio remontas yra ekonomiškai tikslingas.

Vertinant pareiškėjos argumentus, kad ji nebuvo supažindinta su draudimo sutarties sąlygomis o draudikas negalėjo remtis vartotojai neatskleistomis gamintojo taisyklėmis, pažymėtina, kad iki draudimo sutarties, iš kurios kilo ginčas, sudarymo pareiškėja tą patį įrenginį buvo apdraudusi ankstesne draudimo sutartimi, laikotarpiui nuo 2023 m. birželio 30 iki 2025 m. gegužės 29 d., pagal kurią, kaip minėta, buvo registruota analogiška žala, dėl kurios atlyginimo pareiškėja pretenzijų nereiškė. Atsižvelgiant į tai, negalima sutikti su pareiškėjos teigimu, kad jai buvo nežinomos, nesuprantamos draudimo sutarties sąlygos, ar kad ji neturėjo galimybės su jomis susipažinti.

Įvertinus byloje esančių duomenų visumą, darytina išvada, kad draudiko sprendimas pareiškėjos patirtus nuostolius dėl įrenginio sugadinimo kompensuoti pareiškėjai perduodant pagal gamintojo remonto politiką atnaujintą įrenginį gražina pareiškėją į ne blogesnę negu iki įvykio buvusią padėtį, yra pagrįstas, teisėtas ir atitinka šalių sudarytos draudimo sutarties sąlygas.

Išvada

Vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų duomenų visuma, konstatuojama, kad draudikas tinkamai įgyvendino draudimo sutarties nuostatas bei pasiūlė pareiškėjai teisėtą nuostolių atlyginimo būdą, todėl pareiškėjos reikalavimas atmetamas kaip nepagrįstas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.⁹

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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.