



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS**

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

2025-02-25 Nr. 429-44  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja), atstovaujamos X. X., kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

Draudikas ir UAB Garantijų centras (toliau – bendrovė) Pirkinio draudimo taisyklių<sup>1</sup> (toliau – Taisyklės) pagrindu sudarė pirkinio draudimo sutartį (toliau – Sutartis), kuria pareiškėjos naudai ir interesais<sup>2</sup> buvo apdraustas pareiškėjos įsigytas mobilusis telefonas *Apple iPhone 14 128 GB Purple* (toliau – Telefonas). Sutarties sudarymą patvirtinančiame draudimo sertifikate Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sertifikatas) nurodoma, kad draudimo apsauga galioja nuo 2023 m. rugpjūčio 14 d. iki 2025 m. rugpjūčio 14 d.

Kaip nurodo pareiškėja, nelaimingo atsitikimo metu Telefonas buvo sugadintas (toliau – įvykis). Pareiškėja Sertifikate nustatyta tvarka pranešė draudikui (per bendrovę) apie Telefono gedimą ir buvo informuota, kad įrenginys turi būti pristatytas diagnostikai.

2024 m. rugpjūčio 20 d. kartu su Prekės perdavimo–priėmimo garantiniam remontui aktu pareiškėja perdavė Telefoną diagnostikai ir remontui, nurodant šiuos pareiškėjos įvardytus Telefono gedimus: „krito nuo dviračio, korpusas sulinko, ekranas dužo, bet šviečia“.

2024 m. rugpjūčio 23 d. bendrovė informavo pareiškėją apie nustatytą remonto kainą (795,68 Eur) ir pareiškėjos mokėtiną išskaitos sumą (79,57 Eur). Tą pačią dieną pareiškėja buvo informuota, kad buvo gauta mokėtina išskaita, todėl pradedamas Telefono remontas.

Iš byloje esančio UAB „MTTC“ Atliktų darbų aprašo (toliau – aprašas) matyti, kad Telefono remontas buvo pradėtas 2024 m. rugpjūčio 23 d., baigtas 2024 m. rugpjūčio 28 d., įrenginys perduotas pareiškėjai 2024 m. rugpjūčio 30 d. Apraše nurodyti darbai – telefono arba pagrindinės plokštės keitimas, detalės – „pilnas telefonas SAFZD661-28617“.

Pareiškėja teigia, kad iš remonto įmonės jai tapo žinoma, jog Telefonas buvo pakeistas nauju įrenginiu, jos apie tai neįspėjus. Pareiškėja nesutiko su tokiu sprendimu, todėl tarp pareiškėjos ir draudiko kilo ginčas.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką ir kreipimėsi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo nurodė, kad po remonto įrenginys neveikė tinkamai, tačiau ginčo bylos nagrinėjimo metu 2024 m. gruodžio 5 d. elektroniniu laišku pareiškėjos atstovas papildomai paaiškino, kad įrenginio gedimų nerasta, įrenginys tik buvo „užstrigęs“, perrašius operacinę įrangą, veikia tinkamai.

Pareiškėja nurodo, kad tuo atveju, jei Telefonas buvo ne remontuojamas, o keičiamas nauju, pagal Taisyklių nuostatas, ji turėjo teisę pasirinkti kitą naują įrenginį iš bet kurio jais prekiaujančio pardavėjo arba gauti Sertifikate nurodytą draudimo sumos dydžio draudimo išmoką. Atsižvelgiant į tai ir kilus ginčui, pareiškėja kėlė draudikui reikalavimą „esant nepataisomai sugadintam įrenginiui, leisti pasirinkti naują telefono aparatą iš bet kurio „Apple“ produkcija prekiaujančio pardavėjo, arba atlyginti draudimo sutartyje nurodytą sumą: 1029 eurą“.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas į pareiškėjos kreipimąsi. Draudikas paaiškino, kad įvykis buvo pripažintas draudžiamuoju. Pagal tarp šalių sudarytą Sutartį, Telefonas buvo pripažintas remontuotinu ir pareiškėjai išduotas kitas veikiantis įrenginys.

<sup>1</sup> Nuo 2021 m. gegužės 1 d. galiojusi redakcija.

<sup>2</sup> Pareiškėja Sutartyje nurodoma kaip apdraustoji ir naudos gavėja.

Draudiko teigimu, Telefono remontas buvo atliktas pagal Telefono gamintojo *Apple* remonto politiką – sugadintas Telefonas buvo perduotas remontui gamyloje, ten bus visiškai išardytas, pakeistas korpusas, įdėta nauja baterija, ištestuotas ir vėl patiektas į rinką su statusu *refurbished* (angl. atnaujintas) (kaip nurodė draudikas, apie *Apple* atnaujintus įrenginius galima sužinoti daugiau gamintojo tinklalapyje<sup>3</sup>). Tuo tarpu pareiškėjai buvo išduotas kitas taip pat anksčiau atnaujintas ir veikiantis įrenginys. Draudiko teigimu, tai reiškia, kad pareiškėja vietoje metus naudoto Telefono gavo veikiantį ištestuotą telefoną su nauju korpusu ir baterija, tai atitinka Telefono gamintojo *Apple* remonto politiką. Draudikas vertino, kad toks nuostolių kompensavimo būdas visiškai atitiko Sutarties sąlygas.

Draudikas teigia įvykdęs savo sutartinę pareigą kompensuoti pareiškėjos patirtus nuostolius Sertifikate ir Taisyklėse nurodytomis sąlygomis, pareiškėjos Telefonas yra atkurtas į padėtį, kuri buvo iki draudžiamąjį įvykių, aplinkybių, kurios trukdytų naudotis įrenginiu, nėra arba jos jau yra pašalintos, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

#### 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 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl pareiškėjos nuostolių, atsiradusių sugedus apdraustam Telefonui, kompensavimo būdo.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti draudiko sprendimo nuostolius pareiškėjai kompensuoti atliekant Telefono remontą pagrįstumą ir atitiktį Sertifikato 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.

Šiuo atveju ginčas kilo iš savanoriško draudimo Sutarties. Pagal CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatas, tokio pobūdžio sutartyse draudikas gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje nurodoma, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti, – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas<sup>4</sup>.

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime (šiuo atveju – Sertifikate) aptartose individualiose sąlygose.

Su kreipimusi pareiškėja pateikė iš draudiko gautą 2023 m. rugpjūčio 14 d. elektroninį laišką, kuris patvirtina, jog pareiškėjai Sertifikatas ir aktyvi nuoroda į Taisyklės Sutarties sudarymo dieną buvo išsiųsti pareiškėjos nurodytu elektroninio pašto adresu. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad pareiškėjai Sutarties dokumentai buvo įteikti tinkamai, pareiškėja turėjo galimybę išsamiai susipažinti su Sutarties sąlygomis, todėl jos pareiškėjai yra taikomos visa apimtimi.

Sertifikate nurodyta, kad pasirinktas draudimo apsaugos planas – „Mobile Premium“, draudimo tipas – „Pirkinio draudimas“.

Taisyklių 3 punkte nustatyta, kad, pasirinkus pirkinio draudimą, draudžiamuoju įvykiu bus laikomi staiga ir netikėtai patirti nuostoliai dėl pirkinio sugadinimo, kuris pasireiškė išoriniu

<sup>3</sup> <https://www.apple.com/shop/refurbished/about>.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

poveikiu (dūžio, skilimo, skysčio poveikiu ir pan.), taip pat dėl vagystės su įsibrovimu ir plėšimo.

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju nėra ginčo dėl to, ar įvykis – Telefono sugadinimas – yra draudžiamasis. Tačiau šalys nesutaria, koku būdu turėtų būti kompensuojami pareiškėjos patirti nuostoliai: draudikas teigia, kad Telefonas buvo priimtas remontui pagal Sutarties sąlygas ir veikiantis įrenginys išduotas pareiškėjai, o pareiškėja teigia, kad, pagal Sutarties sąlygas, ji turi teisę į Telefono keitimą nauju arba Sertifikate nurodytos draudimo sumos dydžio (1 029 Eur) draudimo išmoką.

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

Sertifikate nurodytos šios draudžiamos rizikos ir jų kompensavimo būdas: (i) draudžiamos rizikos „Sugadinimas / sunaikinimas (įskaitant ekrano dūžius)“ kompensavimo būdas – „Remontas“; (ii) draudžiamos rizikos „Vagystė su įsibrovimu ir (ar) plėšimas“ kompensavimo būdas – „Keitimas“. Nurodytos papildomos naudos – galimybė su priemoka gauti geresnį pirkinį žalos atveju.

Taisyklių 32 punkte nustatyta, kad jeigu pagal nuostolio atlyginimo būdą yra numatytas pirkinio remontas ir pirkinį remontuoti yra ekonomiškai tikslinga, draudikas išmoka draudimo išmoką remonto įmonei, o draudėjas sumoka išskaitos sumą draudikui. Taisyklių 34 punkte nustatyta, kad, pirkinį keičiant nauju ar analogišku, draudikas gali nukreipti į bet kurį pardavėją ir draudimo išmoka bus sumokėta tiesiogiai pardavėjui.

Atsižvelgiant į nurodytas Taisyklių ir Sertifikato nuostatas, darytina išvada, kad Sutartyje nėra numatytos galimybės išmokėti draudimo išmoką pinigais tiesiogiai nuostolius patyrusiam asmeniui, kaip to reikalauja pareiškėja.

Iš byloje esančių duomenų matyti, kad įvykio metu pasireiškė pirkinio sugadinimo draudimo rizika, kurios kompensavimo būdas, numatytas Sertifikate, – pirkinio remontas. Draudikas, vykdydamas Sutartį, pasiūlė pareiškėjai dėl Telefono gedimo kilusius nuostolius kompensuoti Telefoną suremontuojant, kaip numatyta Sertifikate. Pareiškėja su pasiūlytu nuostolių kompensavimo būdu (gražinti Telefoną į būseną, buvusią iki įvykio) sutiko. Byloje esantys duomenys pagrindžia, kad pareiškėja pristatė Telefoną remontui, sumokėjo draudikui numatytą išskaitos sumą, remonto įmonė priėmė Telefoną ir pareiškėjai išdavė veikiantį įrenginį. Kaip minėta, pareiškėja ginčo nagrinėjimo metu patvirtino, kad jai perduotas įrenginys veikia.

Iš pareiškėjos pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėjos iš esmės netenkiną Telefono remonto būdas, pakeičiant Telefoną atnaujintu (angl. *refurbished*) įrenginiu. Šį telefono remonto būdą pareiškėja prilygina Telefono keitimui nauju, nurodo, kad keitimas buvo atliktas jai nepranešus ir kad naują įrenginį ji nori išsirinkti iš *Apple* produkcija prekiaujančių pardavėjų.

Kaip paaiškino draudikas, nurodytas Telefono remonto būdas atitinka Telefono gamintojo *Apple* remonto politiką, yra aprašytas gamintojo interneto svetainėje, į kurią draudikas pateikė nuorodą<sup>5</sup>. Kadangi pagal gamintojo *Apple* 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 Telefono keitimu nauju įrenginiu Sutarties sąlygų prasme. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos teiginys, kad, jos neinformavus, Telefonas buvo pakeistas nauju, yra nepagrįstas.

Pasak draudiko, nepagrįstu laikytinas ir pareiškėjos teiginys, kad pagal Sutarties sąlygas ji turi teisę reikalauti leisti išsirinkti naują telefono aparatą iš bet kurio *Apple* produkcija prekiaujančio pardavėjo.

Vertinant šią pareiškėjos poziciją, pirmiausia pažymėtina, kad, pagal Taisyklių 34 punktą, net taikant įrenginio keitimo galimybę, apdraustasis pats negali rinktis pardavėjo, jį parenka ir nurodo draudikas. Dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimas dėl naujo įrenginio įsigijimo iš

<sup>5</sup> <https://www.apple.com/shop/refurbished/about>.

bet kurio pareiškėjos pasirinkto *Apple* produkcija prekiaujančio pardavėjo neatitinka Sutarties sąlygų.

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

Draudikas atsiliepiame taip pat paaiškino, kad net jei šio ginčo atveju būtų laikoma, jog, kaip teigia pareiškėja, Telefonas buvo sugadintas nepataisomai ir *Apple* remonto politika nelaikytina remontu, tokiu atveju reikėtų vadovautis Taisyklių 13 ir 14 punktų nuostatomis. Taisyklių 13 punkte nurodyta, kad, pasirinkus pirkinio remonto būdą, kompensuojamos remonto išlaidos, būtinos grąžinti pirkinį į prieš draudžiamąjį įvykį buvusią būseną, o 14 punkte nustatyta, kad jei bendra remonto suma viršija draudimo sumą ar nesant galimybės atlikti remonto, draudikas gali pakeisti pirkinį tokiu pačiu ar analogišku<sup>6</sup>.

Įvertinus byloje esančius duomenis, laikytina, kad, šiuo konkrečiu atveju bendrai pirkinio remonto sumai (795,68 Eur) neviršijus draudimo sumos (1 029 Eur), Telefono remontas buvo įmanomas ir ekonomiškai tikslingas, todėl taikyti Taisyklių 14 punktą nebuvo pagrindo.

Draudikas papildomai pažymėjo, kad pareiškėja jo organizuotu telefono remonto būdu grąžinta net į geresnę padėtį, negu buvo iki įvykio. Draudiko teigimu, sugadintas Telefonas jau metus buvo naudojamas, o remontuojant pakeistas įrenginys yra iš esmės atnaujintas, su visiškai naujais esminiais komponentais. Be to, pagal Sertifikate nurodytas sąlygas, pareiškėja turi teisę su priemoka įsigyti geresnį telefoną, tačiau tokia galimybė pareiškėja nebuvo suinteresuota. Telefoną pareiškėja perdavė remontuoti, todėl, draudiko vertinimu, siekė grąžinti Telefoną į būseną, buvusią iki įvykio, kaip tai numatyta Taisyklių 13 punkte, tai ir užtikrino draudikas.

Įvertinus byloje esančių duomenų visumą, darytina išvada, kad draudiko sprendimas pareiškėjos patirtus nuostolius dėl Telefono sugadinimo kompensuoti atliekant Telefoną remontą, kuris buvo galimas, ekonomiškai tikslingas, atitinka gamintojo *Apple* remonto politiką ir grąžina pareiškėją į ne blogesnę negu iki įvykio buvusią padėtį, yra pagrįstas, teisėtas ir atitinka šalių sudarytos Sutarties sąlygas.

Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjos reikalavimas pakeisti suremontuotą Telefoną nauju įrenginiu, įsigyjant jį iš bet kurio *Apple* produkcija prekiaujančio pardavėjo, arba išmokėti pareiškėjai 1 029 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio patirtą žalą, neatitinka Sutarties sąlygų, todėl laikytinas nepagrįstu.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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. reikalavimus.

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

<sup>6</sup> Pagal Taisyklių dalį „Sąvokos ir terminai“, analogiškas pirkinys – tai prekė, kurios rūšis ir kokybė pasižymi panašiomis esminėmis eksploatacinėmis ypatybėmis, o vertė yra panaši keičiamo pirkinio rinkos vertei, kurią nustato draudikas.