



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

SPRENDIMAS

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

2021-10-13 Nr. 429-366
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą Y. Y. (toliau – pareiškėjos atstovas), atstovaujančio X. X. (toliau – pareiškėja) interesams, kreipimąsi (kuris vėliau buvo patikslintas), 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“ sudarė pirkinį draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis) dėl pareiškėjos 2017 m. birželio 16 d. įsigytų ausinių „Sony MDR100ABNL“, draudžiama rizika – pratęsta garantija, draudimo laikotarpis – nuo 2019 m. birželio 16 d. iki 2022 m. birželio 15 d., apdraustoji ir naudos gavėja – pareiškėja.

Pareiškėja 2021 m. gegužės 14 d. kreipėsi į draudiko atstovą, prašydama atlyginti ausinių remonto išlaidas, nes byra ausinių gaubtus dengianti plėvelė.

2021 m. gegužė 31 d. draudiko atstovas informavo pareiškėją, kad, remiantis autorizuoto serviso išvada, įvykis yra nedraudžiamasis. Draudiko atstovas nurodė, kad, pagal taikomas Pirkinio draudimo taisykles (toliau – Draudimo taisyklės), nedraudžiamaisiais įvykiais yra „įbrėžimai, sulenkimai, estetinio vaizdo praradimas, kai šie sugadinimai netrukdo tolimesniam turto eksploatavimui, naudojimui ir veikimui“.

2021 m. birželio 6 d. pareiškėjos atstovas draudiko atstovą informavo, kad su pateiktu situacijos vertinimu nesutinka. Pareiškėjos atstovo teigimu, „byranti plėvelė, kuria yra padengtos ausinės, trukdo turto eksploatavimui. Plėvelė nekokybiška, neįmanoma klausytis muzikos, nes plėvelės likučiai įkrenta į ausies vidų, gali sukelti uždegimines reakcija, kyla pavojus susirgti. Plėvelės likučiai lieka ir ant išorinės ausies dalies, sukelia didelį diskomfortą. Dar karta pabrėžiu ir atkreipiu jūsų dėmesį, jog byranti plėvelė nuo ausinių trukdo turto eksploatavimui. Ausinės privalo būti sutvarkytos pagal garantiją. Prašau atnaujinti žalos bylos administravimą, su jos užbaigimu nesutinku.“

Pareiškėjai nesutikus su draudiko atstovo vertinimu, draudikas jai pasiūlė kreiptis į kitą autorizuotą „Sony“ servisą.

Vis dėlto ir gavęs antrojo serviso išvadas draudikas pareiškėją informavo, kad ausinių remonto išlaidų neatlygins. Draudiko atstovo teigimu, autorizuoto „Sony“ serviso nustatyti pažeidimai („pagalvėlės apsitrynė dėl naudojimo“) nėra atlyginami pagal taikomas Draudimo taisykles (4.1.13 papunktis (įbrėžimai, sulenkimai, estetinio vaizdo praradimas, kai šie sugadinimai netrukdo tolimesniam turto eksploatavimui, naudojimui ir veikimui); 4.1.4 papunktis (žala atsirado dėl vabzdžių, graužikų, kitų parazitų, gyvūnų poveikio, korozijos, pelijimo, puvimo, grybelio, natūralaus nusidėvėjimo)).

Vis dėlto pareiškėjos atstovas kreipėsi dėl ginčo nagrinėjimo nurodė, kad draudikui kyla pareiga atlyginti ausinių remonto išlaidas. Pareiškėjos atstovas pažymėjo, kad tolimesnis ausinių naudojimas yra nesaugus, ausinių gaubtus dengianti plėvelė yra nekokybiška.

Pateiktame atsiliepime dėl ginčo nagrinėjimo draudikas nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkantis. Draudikas nurodė, kad buvo sudaryta pratęstos garantijos draudimo sutartis, kuria apdrausti pirkinio garantiniai vidaus gedimai (jų remontas). Sudarant draudimo sutartį, pareiškėjai buvo įteiktos Draudimo taisyklės. Pareiškėja ir jos atstovas neginčija šios aplinkybės, be to, pareiškėjos atstovo pateiktuose kreipimosi prieduose matyti, kad Draudimo taisyklės „jis fotografuoja laikydamas rankose“.

Draudimo taisyklių 3.3 papunktyje nurodoma, kad, pagal draudimo variantą „Pirkinio vidaus gedimų (pratęstos garantijos) draudimas“, draudžiamuoju įvykiu bus laikomi staiga ir netikėtai atsitikę pirkinio garantiniai gedimai. Taigi, jau pati draudimo varianto formuluotė rodo, kad draudimo apsauga taikytina tik pirkinio vidiniams gedimams, o draudimo dalykas paaiškinamas kaip staigus ir netikėtas įvykis. Nagrinėjamu atveju, nors pareiškėja ir nedetalizuoja ausinių plėvelės suirimo aplinkybių, tačiau, draudiko nuomone, galima patikimai daryti išvadą, kad ji suiro dėl natūralaus nusidėvėjimo, t. y. tokio prekės pokyčio (trūkumo), kuris atsiranda dėl jos naudojimo pagal paskirtį. Sutrūkinėjusi plėvelė kaip tik dengia ausinių „dėvimąją dalį“ – ausų gaubtus. Be to, gamintojas prekės instrukcijoje taip pat nurodo, kad „Ausinių gaubtų kokybė gali suprastėti dėl ilgalaikio laikymo arba naudojimo“, tai iš esmės patvirtina, kad gaubtų kokybė yra veikiama natūralaus nusidėvėjimo, lemiamo laiko, nepaisant to, ar ausinės naudojamos. Ausinės nėra naujos ir buvo įsigytos daugiau negu prieš 4 metus (2017 m. birželio 16 d.). Taigi, šios aplinkybės ne tik neatitinka draudimo varianto apibūdinimo ir draudžiamąjo įvykio sąvokos, bet ir atitinka Draudimo taisyklių 4.1.4 papunktyje įvardytą nedraudžiamąjį įvykį – kai žala atsirado dėl natūralaus nusidėvėjimo.

Draudikas nesutiko, kad ausinių gaubtų plėvelės sutrūkinėjimas neleidžia ausinių naudoti pagal paskirtį. Patys gaubtai nėra pažeisti, o gaubtų plėvelė yra tik jų apvalkalas, nelemiantis ausinių funkcijos (galimybės naudoti). Nėra pagrindo ir pareiškėjos atstovo išvadai, kad atitrūkusios dalelės pakenks pareiškėjo sveikatai: iš apžiūros metu darytos nuotraukos matyti, kad sutrūkinėjusios plėvelės liko nedaug (draudikas pateikė ausinių nuotrauką), o likusią dalį galima paprastai pašalinti. Atsižvelgdamas į šias aplinkybes, draudikas daro išvadą, kad pareiškėjos skundą lėmė ne faktas, kad pirkinio nebeįmanoma naudoti, o aplinkybė, kad sudėvėta gaubtų plėvelė neestetiskai atrodo. Draudimo taisyklių 4.1.13 papunktyje toks įvykis priskiriamas prie nedraudžiamųjų.

Siekdamas gauti nepriklausomą vertinimą, draudikas kreipėsi į dvi remonto įmones – pirkinio gamintojo atstovus, kad įvertintų, ar pareiškėjos nurodytas trūkumas yra gaminio garantijos objektas ir tai lemia gamintojo prievolę remontuoti prekę. UAB „Emtoservis“ nurodė, kad „pagalvėlės aptrintos, pasenėjo dėl naudojimo, nėra galimybės pakeisti. Kitų defektų nėra“; UAB „Servicenet“ nustatė gedimą – „pagalvėlių nusidėvėjimas“, ir pakomentavo, jog „Ausinių vartotojo instrukcijoje nurodyta, kad ausinių gaubtų kokybė gali suprastėti dėl ilgalaikio laikymo arba naudojimo“.

Dėl minėtų priežasčių, draudiko nuomone, draudimo apsaugos sąlygų prasme šiuo atveju nėra nustatyta jokie pirkinio gedimo, kuris lemtų draudiko prievolę atlyginti jo remonto išlaidas. Pirkinys funkcionuoja tinkamai, o gaubtų plėvelės sutrūkinėjo dėl ilgalaikio ausinių naudojimo ir lemia tik estetinio vaizdo praradimą. Taigi, nėra pagrindo pareiškėjos nurodytas aplinkybes pripažinti draudžiamuoju įvykiu. Draudikas prašė Lietuvos banką atmesti pareiškėjos reikalavimus.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis 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, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Iš pateiktų duomenų darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl to, kad draudikas priėmė sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju ir neatlyginti ausinių gaubtų plėvelės pažeidimų remonto.

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 dėl savanoriškos draudimo sutarties. Remiantis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, 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 (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.

Su kreipimusi pareiškėjos atstovas pateikė Pirkinių draudimo sertifikatą (toliau – Sertifikatas) ir Draudimo taisyklių kopiją. Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčo dėl pareiškėjos supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis nėra.

Sertifikato dalyje „Draudžiamos rizikos“ nurodami tokie galimi pasirinkti variantai: 1) sugadinimas, sunaikinimas; 2) vagystė; 3) pratęsta garantija. Kaip matyti iš Sertifikato, tik prie pratęstos garantijos rizikos yra nurodytas kompensavimo būdas (šiuo atveju – remontas) ir draudimo apsaugos galiojimo laikotarpis. Prie kitų rizikų minėtose Sertifikato skiltyse pažymėtas brūkšnelis. Įvertinus minėtas Sertifikato nuostatas, darytina išvada, kad šalys susitarė pareiškėjos įsigyti prekei taikyti tik pratęstos garantijos draudimo apsaugą.

Taisyklių 3.3 papunktyje nustatyta, kad, taikant pirkinio vidaus gedimų (pratęstos garantijos) draudimo apsaugos variantą, draudžiamuoju įvykiu laikomi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo apdraustojo valios atsitikę pirkinio garantiniai gedimai. Pagal Draudimo taisyklių 1.11 papunktį, pirkinio garantinis gedimas – pirkinio vidinis gedimas, numatytas gamintojo garantijoje, kuris staiga ir netikėtai įvyko draudimo apsaugos laikotarpiu.

Kaip matyti, draudikas galutinį savo sprendimą motyvuoja tuo, kad įvykis neatitinka draudžiamuoju įvykio sąlygų, taip pat atitinka nedraudžiamųjų įvykių sąlygas, įtvirtintas Draudimo taisyklių 4.1.4 papunktyje (žala atsirado dėl vabzdžių, graužikų, kitų parazitų, gyvūnų poveikio, korozijos, pelijimo, puvimo, grybelio, natūralaus nusidėvėjimo) ir 4.1.13 papunktyje (įbrėžimai, sulenkimai, estetinio vaizdo praradimas, kai šie sugadinimai netrukdo tolimesniam turto eksploatavimui, naudojimui ir veikimui).

Iš pateiktų duomenų matyti, kad ausines apžiūrėjo dvi skirtingos remonto įmonės – pirkinio gamintojo „Sony“ atstovės. UAB „Servicenet“ nustatė gedimą – „pagalvėlių nusidėvėjimas“, taip pat nurodė: „Ausinių vartotojo instrukcijoje nurodyta, kad ausinių gaubtų kokybė gali suprastėti dėl ilgalaikio laikymo arba naudojimo.“ UAB „Emtoservis“ nurodė, kad „pagalvėlės aprintose, pasenėjo dėl naudojimo, nėra galimybės pakeisti. Kitų defektų nėra.“

Taigi, abiejų draudiko pasitelktų remonto įmonių išvados patvirtina, kad ausinių gaubtų plėvelės pažeidimai atsirado dėl naudojimo ir nusidėvėjimo. Iš pateiktos ausinių nuotraukos taip pat nėra pagrindo šia išvada abejoti (plėvelė nusilupusi tose vietose, kurios tiesiogiai priglunda prie ausies). Pareiškėja (jos atstovas) taip pat nenurodė jokio konkretaus, staiga ir netikėto įvykio, dėl kurio atsirado pažeidimai. Iš pateiktų duomenų matyti, kad ausinės pirktos 2017 m. birželio mėnesį.

Įvertinus visas nurodytas aplinkybes, manytina, kad draudikas tinkamai nustatė pažeidimo pobūdį ir priežastį (išorinis ausinių gaubtų (išorinės plėvelės) pažeidimas dėl ilgalaikio naudojimo ir nusidėvėjimo). Vis dėlto, kaip minėta, pagal draudžiamuoju įvykio apibrėžimą remiantis pratęstos garantijos draudimo varianto sąlygomis, tam, kad įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju, gedimas turi būti vidinis, staigus ir netikėtas. Taigi, sutiktina su draudiku, kad šiuo atveju įvykis neatitinka draudžiamuoju įvykio sąlygų pagal draudimo sutarties nuostatas, todėl draudikui nekilo pareiga tokių nuostolių atlyginti.

Papildomai atkreiptinas dėmesys, kad šiuo atveju nebūtų pagrindo laikyti, jog draudikas nepagrindė, kad žala kilo dėl natūralaus nusidėvėjimo, o tai, kaip minėta, yra savarankiškas pagrindas pripažinti įvykį nedraudžiamuoju. Kita vertus, įvertinus pateiktus duomenis, manytina, kad draudiko pozicija, jog plėvelės pažeidimai leidžia saugiai toliau naudoti ausines (netrukdo naudojimui), nebūtų laikomi visiškai ir objektyviai pagrįstais ir įrodytais (nėra pateikta jokių objektyvių duomenų (pvz., specialistų išvadų) apie galimybes saugiai toliau naudoti ausines, esant minėtam pažeidimui). Vis dėlto, kaip minėta, įvykiui neatitinkant draudžiamuoju įvykio sąlygų, kiti šalių nurodyti argumentai ir motyvai papildomai plačiau nevertintini ir ginčo sprendimui teisinės reikšmės neturi.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos prašymo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju ir nuostolių atlyginimo.

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