



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2021-11-18 Nr. 429-426  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – VVTAT) persiustą X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2018 m. gruodžio 22 d. pareiškėjas ir draudikas, tarpininkaujant draudiko priklausomai tarpininkei UAB „Garantijų centras“ (toliau – tarpininkė), sudarė pirkinio draudimo sutartį (toliau – Pirkinio draudimo sutartis), kurią patvirtina Pirkinio draudimo sertifikatas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo liudijimas) ir kuria draudiko Pirkinio draudimo taisyklių (patvirtintų 2017 m. gegužės 23 d. ir galiojusių nuo 2017 m. birželio 1 d) (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2020 m. gruodžio 22 d. iki 2023 m. gruodžio 21 d. draudimo variantu „Sidabrinis“ buvo apdraustas televizorius SONY KD43XF7596 (toliau – televizorius). Draudimo liudijime nurodyta draudžiama rizika „Pratęsta garantija“, nustatytas kompensavimo būdas „Remontas“.

2021 m. rugsėjo 28 d. pareiškėjo televizorius buvo perduotas UAB „Emtoservis“ (toliau – Remonto bendrovė), perdavimo kvite nurodytas televizoriaus gedimas – „taškelis ant ekrano“. Pareiškėjas apie televizoriaus gedimą ir Remonto bendrovei perduotą televizorių telefonu informavo ir tarpininkę.

2021 m. spalio 4 d. raštu tarpininkė informavo pareiškėją, kad autorizuotame SONY servise buvo nustatyta, kad televizoriaus ekrane yra įstrigusi musė, o, pagal Taisyklių 4.1.4 papunktį, draudimo išmoka nemokama jeigu žala atsirado dėl vabzdžių, graužikų, kitų parazitų, gyvūnų poveikio, korozijos, pelijimo, puvimo, grybelio ar natūralaus nusidėvėjimo.

Pareiškėjas su sprendimu nemokėti draudimo išmokos nesutiko, todėl pateikė tarpininkei pretenziją ir nurodė, kad gamintojas turėjo pasirūpinti, kad į ekraną negalėtų patekti musių, tačiau tai nebuvo padaryta. Anot pareiškėjo, musė į televizoriaus ekraną galėjo patekti dėl mechaninio gedimo, kai televizorius tapo nesandarus, be to, teigė, kad nėra aišku, kas ir koku būdu nustatė, jog tai musė ir kaip ji ten pateko. Pareiškėjas prašė suremontuoti televizorių arba grąžinti už televizorių sumokėtus pinigus.

2021 m. spalio 18 d. atsakyme į pareiškėjo pretenziją tarpininkė nurodė, kad svetimkūnių (šiuo atveju musės) patekimo į televizorių SONY įrangos gamintojas nelaiko garantiniu gedimu. Įrenginiuose yra numatytos oro erdvės ir tai nėra įrenginio pažeidimas ar gedimas. Atsakyme tarpininkė taip pat nurodė siunčianti servise padarytas nuotraukas, kuriose matomas televizoriaus ekrane įstrigęs svetimkūnis.

Pareiškėjo tarpininkės atsakyme nurodyti argumentai netenkino, todėl jis kreipėsi į VVTAT su prašymu pakeisti televizorių į naują arba jį suremontuoti. Kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad nevykdoma pareiga suremontuoti televizorių, nors jis buvo apdraustas „Pratęstos garantijos“ draudimu. Minėtą kreipimąsi VVTAT pagal kompetenciją persiuntė Lietuvos bankui.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas į pareiškėjo kreipimąsi, jame draudikas paaiškino, kad kreipimesi pareiškėjas nenurodė jokių naujų aplinkybių, kurių pagrindu draudikas turėtų pakeisti priimtą sprendimą. Draudikas paaiškino per savo tarpininkę papildomai kreipėsis į Remonto bendrovę tam, kad ši patikslintų, ar pareiškėjo televizorius neturėjo jokių mechaninių pažeidimų, negamyklinių ertmių ar kitokių defektų, ir gavęs patvirtinimą, kad jokių mechaninių pažeidimų ar ertmių televizoriuje nėra ir jis yra techniškai tvarkingas. Draudiko teigimu, vabzdžių patekimas į įrenginių vidų tarp skystųjų kristalų ekrano

ir apsauginio stiklo yra retas, tačiau pasitaikantis dalykas, todėl pareiškėjo atvejis nėra išskirtinis ar išimtinai susijęs su apdrausto televizoriaus kokybe. Esant tokiai situacijai, įvykis nelaikomas nei garantiniu pagal SONY įrangos gamintojo taikomą garantiją, kuri įvykio metu buvo pasibaigusi, nei draudžiamuoju pagal Taisyklių 4.1.4 sąlygas.

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 pateiktus paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl televizoriaus gedimo (vabzdžio patekimo tarp televizoriaus skystųjų kristalų ekrano ir apsauginio stiklo) pripažinimo draudžiamuoju.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas: šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams.

Civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuota įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad šalių sudaryta įrangos draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse 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 yra nurodyta, 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 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012*). Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, kurios laikomos standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis, paprastai taikomomis visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.

Kaip minėta pirmiau, Pirkinių draudimo sutartimi buvo apdrausti pareiškėjo turtingi interesai, susiję su televizoriaus naudojimu, pasirinkta draudžiama rizika „Pratęsta garantija“. Taisyklių 3.3 papunktyje įtvirtinta, kad, pagal variantą „Pirkinio vidaus gedimų (pratęstos garantijos) draudimas“, draudžiamuoju įvykiu laikomi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo draudėjo valios, atsitikę pirkinio garantiniai gedimai. Pagal Taisyklių 3.5.1 papunktį, įvykis laikomas nedraudžiamuoju ir draudikas neatlygina žalos dėl gedimų, kuriems galioja gamintojo garantija. Tai reiškia, kad, sprendžiant dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, pirmiausia turi būti nustatyta, kad gedimui jau nebegalioja gamintojo garantija, tačiau, jeigu ji galiotų, tai nustatytas gedimas būtų laikomas garantiniu.

Taip pat pažymėtina, kad Taisyklių 4 skyriuje (4.1 ir 4.1.1–4.1.36 papunkčiuose) yra nustatyti bendrieji nedraudžiamieji įvykiai, t. y. atvejai, kai draudimo apsauga netaikoma ir draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmokos. Pagal Taisyklių 4.1.4 papunktį, įvykis taip pat laikomas nedraudžiamuoju, jeigu žala atsirado dėl vabzdžių, graužikų, kitų parazitų, gyvūnų poveikio, korozijos, pelijimo, puvimo, grybelio ar natūralaus nusidėvėjimo.

Iš bylos duomenų matyti, kad televizoriaus apžiūrą po pareiškėjo nurodyto gedimo atliko Remonto bendrovė, ji nustatė, kad pareiškėjo televizoriuje tarp skystųjų kristalų ekrano ir apsauginio stiklo yra įstrigęs vabzdys (tikriausiai musė). Prie bylos dokumentų pridėta, kaip nurodoma, pareiškėjo televizoriaus ekrano nuotrauka, kurioje matomas ekrane įstrigęs vabzdys. Bendraudama su tarpininke minėta bendrovė paaiškino, kad svetimkūnių, tokių kaip vabzdžiai, patekimas nėra garantinis gedimas, be to, įrenginiai nėra apsaugoti nuo musių, skruzdžių ar kitų vabzdžių patekimo, nes juos yra nemažai ertmių orui. Remonto bendrovė taip pat nurodė, kad atliekant diagnostiką mechaninių televizoriaus pažeidimų nebuvo aptikta, aptiktas tik vabzdžio darinys ekrano „matricos“ viduje. Negamyklinių angų taip pat nenustatyta,

televizorius techniškai tvarkingas. Duomenų, paneigiančių Remonto bendrovės nustatytą televizoriaus būklę ar Remonto bendrovės teiginius, jog SONY įrangos gamintojas netaiko garantijos vabzdžių patekimo į televizorių atveju, pareiškėjas nepateikė. Vien pareiškėjo teiginiai, kad jis nesutinka su išvadamis dėl gedimo priežasties ir draudiko sprendimu neremontuoti televizoriaus (neatlyginti jo remonto išlaidų) ar pakeisti jį nauju, negali paneigti nustatytų duomenų.

Įvertinus bylos duomenis darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė pripažinti įvykį draudžiamuoju, nes jis neatitinka Taisyklių 3.3 papunktyje nustatyto draudžiamąjo įvykio apibrėžimo, t. y. byloje nėra duomenų, kurie patvirtintų, kad televizoriaus gamintojas jam būtų taikęs garantiją. Be to, nustatytos aplinkybės atitinka ir Taisyklių 4.1.4 papunktyje nustatytą bendrojo nedraudžiamąjo įvykio sąlygą, nes žalą galima pagrįstai laikyti atsiradusia dėl vabzdžių poveikio. Taigi, pagal Taisyklių nuostatas, dėl vabzdžių atsiradusi žala visais atvejais laikytina nedraudžiamuoju įvykiu.

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 pareiškėjo X. X. reikalavimus.

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