



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

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

2023-06-21 Nr. 429-380
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiųstą X. X. (toliau – pareiškėja) 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:

Pareiškėja 2020 m. vasario 23 d. įsigijo dulkių siurblių robotą „XIAOMI ADMI Roborock S5 MAX“ (toliau – įrenginys) ir pratęstos garantijos pirkinio draudimo paslaugą, kurią patvirtina pirkinio draudimo sertifikatas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sertifikatas) ir kuria pagal UAB „Garantijų centras“ (toliau – draudėjas) ir draudiko sutartytą draudimo sutartį Pirkinio draudimo taisyklių (patvirtintų 2017 m. gegužės 23 d. ir galiojusių nuo 2017 m. birželio 1 d) (toliau – Taisyklės) pagrindu draudimo variantu „Auksinis“ buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su įrenginio vidaus gedimais (kompensavimo (draudimo išmokos mokėjimo) būdas – „keitimas nauju“). Draudimo laikotarpis – nuo 2022 m. vasario 23 d. iki 2024 m. vasario 22 d.

2023 m. vasario 3 d. pareiškėja pristatė sugedusį įrenginį į parduotuvę, kurioje jis buvo įsigytas, kad šis būtų perduotas remonto servisui. Parduotuvėje buvo parengtas Prekės perdavimo–priėmimo garantiniam remontui aktas, jame nurodyta gedimo priežastis – „nekrauna, vandens talpos filtras įkritęs į vidų“.

2023 m. vasario 21 d. draudėja informavo pareiškėją, kad autorizuotas įrenginio gamintojo servisas nustatė įrenginio pažeidimus: „užterštas vandens indas, siurblys pažeistas drėgmės bei nešvarumų“. Pareiškėja buvo informuota, kad įvykiai, kuriuos lėmė netinkama priežiūra, yra nedraudžiamieji (taigi, draudimo išmoka mokama nebus) ir žalos administravimas yra baigtas.

Pareiškėja su sprendimu nemokėti draudimo išmokos nesutiko ir 2023 m. vasario 22 d. el. paštu nurodė draudėjai¹ nesutikimo su juo motyvus. Pareiškėja teigė mananti, jog tai, kad vandens talpa, kurios nėra galimybės išplauti, per laiką gali užsiteršti, yra normalu. Anot pareiškėjos, įrenginys negalėjo būti paveiktas drėgmės, nes vanduo niekada nebuvo ant jo patekęs, todėl nustatyti pažeidimai yra arba brokas, arba natūralūs dėl naudojimo atsiradę defektai.

Draudėja pareiškėjos prašymo pakeisti sprendimą netenkino, nurodė, kad instrukcijoje yra numatytas įrenginio valymas ir priežiūra, taip pat vandens talpos išvalymas, kurį reikia atlikti reguliariai pagal gamintojo rekomendacijas. Sprendimą draudėja teigė priėmusi pagal autorizuoto serviso išvadą. Tarp šalių kilo ginčas.

Prašyme dėl ginčo nagrinėjimo pareiškėja nurodė mananti, kad serviso nustatyti įrenginio gedimai atsirado dėl įprasto įrenginio naudojimo pagal jo paskirtį, taip pat teigė, kad draudėja nepateikė duomenų, susijusių su įrenginio nesikrovimo problemomis. Pareiškėja reikalavo, kad įrenginys būtų pakeistas nauju.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas į pareiškėjos kreipimąsi, jame draudikas nurodė su keliamu reikalavimu nesutinkąs. Anot draudiko, Taisyklių 1.11 papunktyje įtvirtinta, kad draudžiamaisiais įvykiais laikomi staiga ir netikėtai atsitikę pirkinio garantiniai gedimai, o pagal 3.3 papunktį, pirkinio garantiniu gedimu yra laikomas vidinis gedimas,

¹ Draudėja kartu veikia kaip draudiko įgaliotas asmuo žalų nagrinėjimo procese.

numatytas gamintojo garantijoje, kuris staiga ir netikėtai įvyko draudimo apsaugos laikotarpiu.

Draudiko teigimu, autorizuotas remonto servisas nustatė, kad „gedimas nėra garantinis, jį lėmė netinkama priežiūra ir aptarnavimas“, jokio vidinio gedimo, dėl kurio įrenginys turėtų būti keičiamas nauju, nebuvo nustatyto. Draudikas paaiškino papildomai kreipęsis į remonto servisą su prašymu pateikti išsamesnę informaciją apie gedimą ir pateikti duomenys patvirtino, kad gedimas nėra vidinis ir atsirado dėl to, kad įrenginys iš viršaus buvo pažeistas drėgmės.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įrenginio (dulkių siurblio roboto) gedimą pripažinti nedraudžiamuoju įvykiu pagrįstumo.

Pareiškėja mano, kad įrenginio gedimas yra vidinis, atsiradęs įprastos jo eksploatacijos metu, ir todėl jis turėtų būti laikomas draudžiamuoju įvykiu. Draudikas su tokiu įvykio aplinkybių vertinimu nesutinka ir laikosi pozicijos, kad gedimas nėra vidinis ir nėra garantinis, jį sukėlė iš išorės įrenginį paveikusi drėgmė, tokiomis aplinkybėmis nutikęs įvykis laikytinas nedraudžiamuoju.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą, būtina įvertinti draudiko priimtą riziką (įvertinti pareiškėjai teiktos draudimo paslaugos sąlygas) ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

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.

Draudimo sutartis, kurios pagrindu buvo draudžiami pareiškėjos interesai, susiję su įrenginiu, 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. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, priimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas.² Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, kurios laikomos standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat tie, kurie tokiais nelaikytini.³

Kaip minėta pirmiau, Taisyklių ir Sertifikate nurodytų sąlygų pagrindu buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su įrenginio (dulkių siurblio roboto) vidiniais („garantiniais“) gedimais. Taisyklių 3.3 papunktyje įtvirtinta, kad draudžiamuoju įvykiu, pagal „pratęstos garantijos“ draudimo sąlygas, laikomi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo draudėjo valios, atsitikę pirkinio garantiniai gedimai. Taisyklių 1.11 papunktyje nustatyta, kad pirkinio garantinis gedimas – pirkinio vidinis gedimas, numatytas gamintojo garantijoje, kuris staiga ir netikėtai įvyko draudimo apsaugos laikotarpiu.

Iš bylos duomenų matyti, kad sugedęs įrenginys buvo pristatytas specializuotam elektronikos servisui AG Service. Servise buvo atlikta įrenginio diagnostika, įvertinti įrenginio pažeidimai. Draudikas pateikė serviso 2023 m. kovo 24 d. parengtą pažymą „Dėl buitinių prietaisų patikros“ (toliau – Pažyma), kurioje nurodyta, kad apžiūrėjus įrenginį buvo nustatyta, kad „įrenginys pažeistas drėgmės iš viršaus (galimai gyvūno), atidarius viršutinį dangtelį

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012.

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

jaučiamas aitrus kvapas, matyti drėgmės dėmės ir purvo sąnašos, kurios patekti iš vandens bakelio negalėjo". Anot serviso, dėl šių priežasčių neveikia tiek įrenginys, tiek jo krovimas. Pažymoje taip pat nurodyta, kad prietaisas yra be savaiminių gedimo požymių ir kad atvejis nėra garantinis.

Pažymėtina, kad ši specialistų išvada nėra paneigta jokiais kitais duomenimis, pareiškėja serviso poziciją dėl gedimo priežasčių ginčija tik subjektyvia savo nuomone, todėl abejoti serviso išvadomis bylos duomenų kontekste nėra pagrindo.

Taip pat pažymėtina ir tai, kad draudikas pateikė Lietuvos bankui išardyto įrenginio nuotraukas ir paaiškino, kad remonto dirbtuvių pateiktose nuotraukose matosi, kad po įrenginio dangteliu, dengiančiu visą viršutinį plotą, yra vandens ir purvo sąnašų. Anot draudiko, įrenginio vandens rezervuaras yra statomas jo galinėje apatinėje dalyje ir yra naudojamas prie jo prikabinamai tekstilinei dulkių šluostei sudrėkinti. Rezervuaras yra sandarus ir tiesiogiai su įrenginiu nesąveikauja, t. y. jame esantis vanduo nėra naudojamas plovimui ir įrenginys niekaip kitaip nerenka į save panaudoto vandens, todėl naudojamas vanduo visada išlieka švarus ir į įrenginį apskritai neturi galimybės patekti. Nesant duomenų apie galimą įrenginio broką ar savaiminį gedimą, šie draudiko paaiškinimai papildo serviso padarytas išvadas.

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 objektyvių duomenų (pavyzdžiui, *AG Service* nustatytoms gedimo priežastims prieštaraujančių specialistų išvadų ar kt.), kurie patvirtintų, kad įrenginio gedimas buvo vidinis ir (ar) gamintojas nustatytam gedimui būtų taikęs garantiją. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad draudikas įvykį pagrįstai pripažino nedraudžiamuoju.

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 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