



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

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

2023-06-28 Nr. 429-394
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą 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:

Pareiškėjas 2019 m. spalio 4 d. parduotuvėje *Topo Centras* už 3 789,03 Eur įsigijo televizorių LG OLED 77C8 ir pratęstos garantijos pirkinio draudimo paslaugą (pirkinio draudimo sertifikatas Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Sertifikatas), kuria pagal UAB „Garantių centras“ (toliau – draudėja) ir draudiko sutartą draudimo sutartį buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su pirkinio gedimais. Draudimo laikotarpis – nuo 2021 m. spalio 4 d. iki 2024 m. spalio 3 d.

Kadangi įrenginys sugedo tebegaliojant draudimo apsaugai, pareiškėjas atgabeno televizorių į remonto servisą, buvo nustatytas įrenginio gedimas ir draudėja informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą pakeisti jį nauju. Pareiškėjas taip pat buvo informuotas apie tai, kad jeigu prekyboje nebus tokios pačios prekės, tai draudėjos specialistai pasiūlys analogą ir sumokėjęs besąlyginę išskaitą (jeigu ji numatyta) pareiškėjas gaus naują pirkinį.

Kai sprendimas pakeisti įrenginį buvo priimtas, pareiškėjas ir draudiko įgaliota draudėja pradėjo derybas dėl įrenginio keitimo, pareiškėjui buvo siūloma sugedusį įrenginį pakeisti arba į LG OLED 77C21LA, arba *Samsung QLED QE75QN900A*. Pareiškėjui nė vienas iš šių pasiūlytų įrenginių netiko, jis nurodė, kad jį domina televizorius *Sony XR83A90JAEP* ir jis galėtų pats susimokėti senojo ir naujojo įrenginių kainų skirtumą. Draudėja paaiškino, kad tokiu atveju pareiškėjas turėtų sumokėti priemoką, pradedamą skaičiuoti nuo 2 999 Eur (siūlomų analogų kaina), tačiau pareiškėjas pageidavo priemoką skaičiuoti pagal sugadinto televizoriaus kainą pirkimo dieną (3 789,03 Eur). Dėl įrenginio keitimo šalys nesusitarė, todėl tarp jų kilo ginčas.

Lietuvos bankui persiūstame kreipimesi pareiškėjas teigė po įrenginio patikros gavęs informaciją apie tai, kad televizoriaus remontas yra netikslingas ir jis bus keičiamas nauju, tačiau prekybos centre tokio pačio įrenginio nebebuvo parduodamo. Pareiškėjo netenkino tai, kad draudikas pasiūlė pigesnius įrenginius (palyginti su sugedusio įrenginio įsigijimo kaina) ir teigė priemoką skaičiuosiantis nuo pasiūlyto analogo kainos. Taip pat netenkino tai, kad servisas priėmė televizorių ir jo suremontuoti negali, o draudikas pinigų negrąžina ir siūlo tik savo nuožiūra išrinktą kitą įrenginį. Pareiškėjas nurodė manęs, kad jeigu nėra galimybės suteikti garantinių paslaugų (suremontuoti įrenginį), tai bent jau turi būti gražinta įrenginio vertė jo įsigijimo dieną atitinkanti pinigų suma.

Remdamasis kreipimesi nurodytais argumentais ir kartu pateiktais dokumentais, pareiškėjas draudikui kėlė šiuos alternatyvius reikalavimus: 1) suremontuoti įrenginį; 2) pakeisti įrenginį tokio paties modelio nauju įrenginiu; 3) kompensuoti įrenginio įsigijimo kainą; 4) leisti įsigyti analogą už kainą, atitinkančią sugedusio įrenginio vertę įsigijimo dieną.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su keliamais reikalavimais nesutinkąs ir laiką, kad jo pateikti pasiūlymai dėl įrenginio keitimo visiškai atitinka draudimo sąlygas.

Draudikas teigė draudimo išmoką mokąs tik pagal išlaidų kompensavimo principą ir draudimo liudijime (ar) sertifikate nurodytu šių išlaidų kompensavimo būdu – keičiant pirkinį nauju arba jį remontuojant. Kai įrenginys keičiamas nauju, draudikas įsipareigoja atlyginti nuostolius, patirtus įsigyjant tokį patį arba analogišką pirkinį, o apdraustajam pageidaujant –

draudikas gali kompensuoti susijusias pirkinio remonto išlaidas. Analogišku pirkinio draudikas nurodė laiką produktus, kurių rūšis ir kokybė pasižymi panašiomis esminėmis eksploatacinėmis ypatybėmis, o vertė yra artima keičiamos vertės rinkos vertei. Draudiko teigimu, analogiškos prekės vertės atitiktis keičiamai prekei yra esminė savybė, tačiau ji visais atvejais negali viršyti draudimo sumos.

Draudikas paaiškino pirmiausia pasiūlęs pakeisti sugedusį televizorių į LG OLED 77C21LA arba *Samsung QLED QE75QN900A* (abu 2021 m. modelio), ir tai atitiko draudimo sąlygas. Kilus ginčui, nors ir nepagrįstai pareiškėjui reikalaujant kompensacijos, ne mažesnės nei sugedusio įrenginio įsigijimo kaina, pareiškėjui buvo pasiūlytas naujesnis ir geresnis televizorius LG OLED 77G23LA, tačiau ir toks draudiko pasiūlymas pareiškėjo netenkino.

Draudiko nuomone, pareiškėjas savo reikalavimais bando pasigerinti savo padėtį ir vietoje sugedusio naudoto ir technologiškai pasenusio įrenginio nori įgyti akivaizdžiai geresnį (didesnės įstrižainės, naujesnės kartos) televizorių.

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 kompensacijos (draudimo išmokos) už sugedusį pareiškėjo televizorių mokėjimo būdo.

Pareiškėjas mano, kad draudikas turėtų suremontuoti sugedusį įrenginį, o nesant tokios galimybės – pakeisti nauju tokiu pačiu įrenginiu, atlyginti jo įsigijimo išlaidas arba pakeisti įrenginį į kitą, kurio kaina atitinka sugedusio įrenginio kainą jo įsigijimo dieną. Iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų taip pat galima suprasti, kad jis turėjo lūkestį, jog draudimo išmoka bet kuriuo atveju bus siejama su apdraustu įrenginiu (jo remontu, keitimu) ir (ar) jo verte (jeigu keičiama į kitą įrenginį arba mokama išmoka pinigais).

Draudikas su pareiškėjo reikalavimais nesutinka ir teigia, kad įrenginio suremontuoti negalima, nes remontui reikalingos dalys nebetiekiamos, o pakeisti įrenginiu tokiu pačiu taip pat nėra galimybės, nes jų rinkoje nebėra. Draudikas laiko, kad pareiškėjo padėtis pakeitus įrenginį į kurį nors iš siūlomų bus tinkamai atkurta į buvusią iki draudžiamąjį įvykių, pareiškėjas turės naują ir technologiškai ne prastesnį įrenginį.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą būtina įvertinti, ar draudiko sprendimas dėl draudimo išmokos mokėjimo būdo (įrenginio keitimo) neprieštarauja Sertifikato pagrindu pareiškėjui teiktos draudimo paslaugos sąlygoms.

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 pareiškėjo 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, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas.¹ 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.²

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015.

Kaip minėta pirmiau, draudėjos ir draudiko sutartytos sutarties ir pareiškėjui išduoto Sertifikato pagrindu buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su įrenginio (televizoriaus) vidiniais („garantiniais“) gedimais. Sutartas kompensavimo būdas – „remontas“.

Iš bylos duomenų matyti, kad sugedęs televizoriui buvo atgabentas į remonto servisą, jame buvo konstatuota, kad įrenginio remontas netikslingas, nes gamintojas nebetiekia atsarginių dalių. Kadangi rinkoje tokio paties modelio televizoriaus įsigyti nebebuvo galimybės, draudikas pasiūlė pareiškėjui įrenginį pakeisti arba į televizorių LG OLED 77C21LA, arba į televizorių *Samsung* QLED QE75QN900A. Pareiškėjas su draudiko pasiūlymais nesutiko, nurodė, kad jį domintų televizorius *Sony* XR83A90JAEP (su pareiškėjo priemoka, skaičiuojama nuo sugedusio įrenginio pirkimo kainos ir neviršijant pasiūlyto televizoriaus kainos), tačiau draudikas sutiko priemoką skaičiuoti tik nuo analogų kainos (2 999 Eur), o tai netenkino pareiškėjo.

Siekdami taikiai išspręsti ginčą, draudikas ir pareiškėjas abipusiškai bendradarbiavo. Galiausiai draudikas pasiūlė įrenginį pakeisti į LG OLED 77G23LA ir pareiškėjui nurodė manąs, kad taip pareiškėjas ne tik būtų grąžintas į buvusią padėtį, bet ji netgi būtų pagerinta, nes pareiškėjas gautų naujesnės kartos įrenginį, tačiau pareiškėjas galiausiai nurodė sprendimą dėl keitimo priimsias tik Lietuvos bankui išnagrinėjus ginčą.

Pažymėtina, kad draudimo sutartis, kuria apdrausti pareiškėjo interesai, priskirtina turto draudimo grupei. Kasacinis teismas yra konstatavęs, jog vienas iš turto draudimo sutarčių ypatumų yra draudimo vertės kategorija, kuri yra svarbi nustatant draudimo sumą, draudimo įmoką ir draudimo išmoką. Draudimo vertės kategorija yra susijusi su draudimo interesu. Draudimo intereso, kurį draudžia draudėjas, vertė vadinama draudimo verte. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 94 straipsnyje nustatyta, kad būtina nuostolių draudimo sutarties sąlyga yra teisėtas draudėjo ar apdraustojo draudimo interesas, kurį galima įvertinti pinigais. Draudimo interesas yra nuostolis, kurį gali patirti draudėjas įvykus draudžiamajam įvykiui ir kuris gali būti įvertintas pinigais.³

Taigi turto draudimo sutartys yra nuostolių draudimo sutartys, t. y. tokios, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams (Draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalis). Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra pažymėjęs, kad turto draudimo sutarčių atveju draudimo išmokos dydis yra siejamas su nuostoliais, patirtais dėl draudžiamąjį įvykių, o Draudimo įstatymo 105 straipsnyje nustatyta, kad išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamąjį įvykių patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų).

Remiantis nurodytu turto draudimo sutartinių teisinių santykių reglamentavimu ir kasacinio teismo išaiškinimais bei Sertifikatu, darytina išvada, kad draudimo sutarties šalys nustatydamos apdrausto turto draudimo vertę susitarė, kad yra draudžiamas draudėjo draudimo interesas dėl draudimo išmokos, atlyginančios nuostolius, apskaičiuotus pagal išlaidas, kurias apdraustasis (pareiškėjas) patirtų už dėl draudžiamąjį įvykių apgadinto įrenginio (televizoriaus) remontą.

Atsižvelgiant į Sertifikato nuostatus ir remiantis turto draudimo sutarties samprata, taip pat konstatuotina, kad, nesant galimybės remontuoti įrenginio, nuostoliai apskaičiuotini pagal išlaidas, reikalingas tokios pat rūšies, kokybės, galingumo ar kitų analogiškų parametrų naujam turtui įsigyti, ir jie neturi viršyti turto rinkos vertės draudžiamąjį įvykių dieną (prieš sugadinimą). Todėl pareiškėjo patirtas nuostolis turi būti apskaičiuotas pagal kompensacijos principą ir turi būti lygus draudžiamąjį turtinio intereso piniginei vertei įvykių dieną, t. y. pagal įrenginio vertę draudžiamąjį įvykių dieną, o ne faktinę apdraustojo televizoriaus įsigijimo 2019 m. spalio 4 d. kainą.

Iš bylos duomenų matyti, kad televizorių LG OLED 77C8 pareiškėjas įsigijo 2019 m. spalio 4 d. už 3 879,03 Eur. Draudikui keliamus reikalavimus pareiškėjas sieja būtent su šia suma, nors įrenginys sugedo 2022 m. spalio 28 d., t. y. po ilgesnio nei trejų metų eksploatacijos laikotarpio. Iš viešos informacijos kainų pasiūlymų interneto portale matyti, kad tuo metu, kai sugedo įrenginys, tokio paties įrenginio įsigyti rinkoje jau nebuvo siūloma, o paskutinį kartą įrenginio kaina buvo fiksuota 2021 m. lapkričio 19 d. ir siekė 2 399 Eur.⁴ Atsižvelgiant į tai, galima manyti, kad trejus metus naudotas įrenginys, net ir nesugedęs, dėl savo natūralaus dėvėjimosi ir technologinės pažangos draudžiamąjį įvykių dieną buvo dar mažesnės rinkos vertės.

³ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2014 m. balandžio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-229/2014.

⁴ <https://www.kaina24.lt/p/lq-oled77c8lla/>

Nustačius, kad sugedusio įrenginio suremontuoti nepavyks, draudikas pasiūlė jį pakeisti į vieną iš panašių įrenginių, kurių naujų mažiausia kaina rinkoje draudžiamąjį įvykio metu siekė daugiau nei paskutinį kartą (vienus metus iki gedimo) fiksuota analogiško įrenginio kaina. 2022 m. spalio 28 d. buvo užfiksuota minimali 2 600 Eur televizoriaus LG OLED LG77C21LA kaina⁵, o 2022 m. spalio 16 d. fiksuota minimali 3 200 Eur televizoriaus Samsung QLED QE75QN900A kaina⁶. Kilus ginčui draudiko siūlyto ir tikslingiausiu keisti laikyto televizoriaus LG OLED 77G23LA 2022 m. spalio 25 d. fiksuota kaina siekė 3 320 Eur.⁷

Pažymėtina, kad visi trys pirmiau minėti įrenginiai draudžiamąjį įvykio dieną buvo didesnės vertės nei tokio paties modelio kaip pareiškėjo turėtas (tačiau sugedęs) naujas televizorius vieni metai iki įvykio, todėl nekyla abejonių, kad jų vertė draudžiamąjį įvykio dieną buvo didesnė. Be to, visi trys pasiūlyti įrenginiai technologiniu požiūriu yra ne mažiau pažangūs arba pažangesni, pradėti gaminti vėliau nei sugedęs įrenginys.

Lietuvos bankas, remdamasis bylos duomenimis, neturi pagrindo manyti, kad draudiko pasiūlyti įrenginiai neatitiktų pareiškėjo patirtų nuostolių sugedus apdraustam įrenginiui. Remiantis turto draudimą reglamentuojančiais teisės aktais, laikytina, kad šiuo atveju pareiškėjo nuostoliais dėl neremontuotino sugedusio įrenginio laikytina šio įrenginio vertė draudžiamąjį įvykio dieną, o ne jo įsigijimo kaina. Manytina, kad, įgyvendinus bent vieną iš draudiko pasiūlymų, pareiškėjo padėtis bus atkurta į buvusią iki draudžiamąjį įvykio ar net šiek tiek pagerinta, t. y. pareiškėjas turėtų naujesnio modelio ir (ar) naujesnės kartos, pažangesnį ir už sugedusį telefoną didesnę vertę turintį įrenginį.

Įvertinus bylos duomenis, darytina išvada, kad draudiko pasiūlytos draudimo išmokos mokėjimo alternatyvos (įrenginio keitimas į draudiko pasiūlytus įrenginius) atitiko pareiškėjui teikiamos draudimo apsaugos sąlygas ir atspindėjo turto draudimo sutarties tikslą. Nėra pagrindo draudimo išmokos metodų sieti su sugedusio įrenginio įsigijimo kaina, nes tokiu atveju pareiškėjas nepagrįstai pagerintų savo padėtį ir praturtėtų draudiko sąskaita. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimai laikytini nepagrįstais, todėl atmestini.

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 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

⁵ <https://www.kaina24.lt/p/lq-oled77c21la/>

⁶ <https://www.kaina24.lt/p/samsung-qe75qn900a/>

⁷ <https://www.kaina24.lt/p/lq-oled77g23la/>