



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

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

2024-05-13 Nr. 429-98
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:

2020 m. liepos 13 d. pareiškėja įsigijo nešiojamąjį kompiuterį „Asus FX505DT“ (toliau – kompiuteris) ir pirminių draudimo paslaugą „pratęsta garantija“ (draudimo laikotarpis nuo 2022 m. liepos 13 d. iki 2025 m. liepos 12 d.), kuria draudiko parengtų Pirkinio draudimo taisyklių¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti pareiškėjos interesai, susiję su garantiniais kompiuterio vidaus gedimais. Pareiškėjai buvo išduotas pirminių draudimo sertifikatas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sertifikatas).

2023 m. gruodžio 5 d. pareiškėja Sertifikate nustatyta tvarka pranešė draudikui (per draudimo tarpininkę UAB Garantijų centrą (toliau – bendrovė)) apie kompiuterio gedimą: „*vaizdas pilkas būna, pasirodė mėlynas ekrans prašo atstatyti duomenis, nėra varžtų po gamintojo garantijos taisymo*“. Kompiuterį pareiškėjai buvo nurodyta pristatyti į „Asus“ gamintojo įgaliojantį aptarnavimo centrą (servisą) (*duomenys neskelbtini*) (toliau – servisas), pareiškėja taip pat buvo informuota apie tai, kad servisas atliko pirkinio diagnostiką ir pateiks išvadas bendrovei, o ši priims sprendimą dėl pirkinio taisymo ir informuos pareiškėją.

2023 m. gruodžio 5 d. kompiuteris buvo perduotas servisui, o gruodžio 7 d. atlikta kompiuterio diagnostika bei nustatyta: „*neįsijungia, apliejimo žymės*“.

2023 m. gruodžio 8 d. servisas elektroniniu paštu informavo pareiškėją apie tai, kad testavimo metu nustatyta, jog kompiuteris neįsijungia, matomos apliejimo žymės. Servisas nurodė, kad pratęstos garantijos polisas nedengia šių pažeidimų, todėl servisas gali pasiūlyti tik mokamą remontą už 539 Eur su PVM kaina.

2023 m. gruodžio 8–22 d. vyko elektroninis susirašinėjimas tarp pareiškėjos ir serviso: pareiškėja reiškė servisui pretenzijas dėl sugadinto kompiuterio ir prašė pateikti atsakymus į įvairaus pobūdžio klausimus. Ji teigė, kad kompiuteris buvo atiduotas veikiantis ir klausė, ką servisas padarė, kad jis nebeįsijungia. Taip pat pareiškėja teiravosi, kodėl servisas siūlo keisti pagrindinę plokštę, o ne ją išvalyti ir perlituoti kelis komponentus, bei darė prielaidas, kad servisas diagnostikos metu pats sugalvojo kompiuterio gedimo priežastį ir kt.

Servisas paaiškino, kad kompiuteris tikrinimo metu visiškai neįsijungė, jį išardžius nustatytos suliejimo žymės ant pagrindinės plokštės, nieko papildomai daroma nebuvo. Taip pat paaiškino, kad pagrindinė plokštė pažeista drėgmės, dėl to kompiuteris neveikė tinkamai, o drėgmės paveikti komponentai gali nustoti veikti bet kuriuo metu, taip pat gali pakenkti ir kitų komponentų veikimui. Anot serviso, pagal gamintojo taisyklės toks atvejis yra negarantinis, nes įrenginys buvo naudojamas netinkamai, t. y. pažeistas drėgmės.

Nesutikusi su sprendimu įvykį laikyti negarantiniu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką ir prašė, kad draudikas pakeistų serviso sugadintą kompiuterį arba atlygintų žalą, tačiau įstatymų nustatyta tvarka pareiškėjos pretenzija buvo persiūsta draudikui ir paprašyta pateikti motyvuotą atsakymą į pareiškėjos kreipimąsi.

2024 m. vasario 6 d. atsakyme į pareiškėjos pretenziją draudikas nurodė, kad pagal pareiškėjai išduoto Sertifikato pagrindu teikiamą „pratęstos garantijos“ paslaugą

¹ Galiojusių nuo 2017 m. birželio 1 d.

draudžiamaisiais įvykiais laikomi staigiai ir netikėtai, nepriklausomai nuo draudėjo valios įvykę pirkinio garantiniai gedimai, o nedraudžiamaisiais laikomi įvykiai, kai pirkinys naudojamas ne pagal paskirtį arba sąlygomis, kuriomis naudoti jis nepritaikytas, eksploatuojamas pažeidžiant gamintojo reikalavimus arba yra taikomas netinkamas aptarnavimas ar priežiūra. Draudiko teigimu, servise testuojant kompiuterį jis neįsijungė, buvo nustatyta, kad pagrindinė plokštė pažeista drėgmės. Draudikas taip pat nurodė, kad jau ankstesnio remonto metu buvo fiksuota, jog kompiuteris sulietas, tačiau skystis neprasiskverbė iki pagrindinės plokštės. Kadangi kompiuterio gedimas nėra savaiminis, o įvyko dėl išorinių priežasčių, tai garantija gedimui šalinti netaikoma ir įvykis laikomas nedraudžiamuoju.

Nesutikusi su draudiko atsakymu pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė, kad draudikas pripažintų įvykį draudžiamuoju ir išmokėtų 699,99 Eur draudimo išmoką. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigė, kad servisas bando išsisukti ir išvengti atsakomybės, nors pats galutinai sugadino kompiuterį jį ardydamas ar atlikdamas kitus veiksmus, o draudikas visiškai nesigilina į situaciją ir remiasi tik paties serviso pateikta informacija.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas laikėsi atsakyme į pretenziją pateiktos pozicijos ir iš esmės atkartojė jame nurodytus ginčijamo sprendimo motyvus. Draudiko teigimu, pirkinio apžiūros metu paaiškėjus, kad pirkinys buvo sulietas skysčiu ir tai lėmė jo gedimą, pirkiniui apskritai negali būti taikoma gamintojo garantija, kuri suprantama, kaip užtikrinimas, kad įrenginys patikimai atliks savo gamyklines funkcijas. Draudikas nurodė, kad toks gedimas negali būti siejamas su gamintojo užtikrinimu dėl gaminio patikimumo.

Draudikas paaiškino ginčijamą sprendimą priėmęs remdamasis nepriklausomo trečiojo asmens – profesionalios remonto įmonės – atliktu testavimu ir gedimo priežasčių nustatymu, atsižvelgęs į jo metu užfiksuotus vandens pėdsakus ant įrenginio mikroschemų (pareiškėja jų neneigia). Anot draudiko, nagrinėjamu atveju pati pareiškėja neneigia, jog pirkinys buvo sulietas, taip pat neneigia remonto įmonės užfiksuotų skysčio pėdsakų, tačiau pasirinko deklaratyviai laikytis pozicijos, kad įrenginys buvo sugadintas servise, ir tai lemia jos argumentų tarpusavio prieštaravimą.

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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį (kompiuterio gedimą) pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai įvykį pripažino 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, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

Pareiškėjos interesai, susiję su kompiuteriu, buvo draudžiami pagal savanorišką draudimo sutartį. 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.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 pirmiau minėta, pareiškėjai išduoto Sertifikato pagrindu buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su kompiuterio vidiniais (garantiniais) gedimais. Taisyklių 3.3 papunktyje nustatyta, kad pagal „pratęstos garantijos“ draudimą draudžiamuoju įvykiu laikomi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo draudėjo valios atsitikę pirkinio garantiniai gedimai. Taisyklių 1.11 papunktyje įtvirtinta, kad garantinis gedimas – vidinis gedimas, numatytas gamintojo garantijoje, kuris staiga ir netikėtai įvyko draudimo apsaugos laikotarpiu.

Taisyklių 4.1–4.1.36 papunkčiuose apibrėžti nedraudžiamieji įvykiai, t. y. atvejai, kai draudimo išmoka nemokama. Draudiko teigimu, nagrinėjamu atveju įvykis laikytinas nedraudžiamuoju pagal Taisyklių 4.1.14 papunktį, kuriame nustatyta kad įvykis nedraudžiamasis, jei pirkinys buvo naudojimas ne pagal paskirtį arba sąlygomis, kuriomis naudoti jis nepritaikytas, eksploatuotas pažeidžiant gamintojo reikalavimus, netinkamai prižiūrėtas ar aptarnautas ir kt.

Remiantis bylos duomenimis, sugedęs kompiuteris, pareiškėjai pranešus bendrovei apie gedimą („*vaizdas pilkas būna, pasirodė mėlynas ekranas prašo atstatyti duomenis*“), buvo nugabentas į servisą. Priėmus įrenginį remonto suvestinėje (akto Nr. RMA-40058970 (toliau – Aktas)) nurodyta: „*kompiuteris (naudotas, išsukti du varžtai, išsižiojęs korpusas) + kroviklis + 4 varžtai maišelyje + dėžė*“. Servisas, atlikęs kompiuterio diagnostiką, pateikė išvadą: „*Neįsijungia, apļiejimo žymės*.“ Akte nurodytas gedimo apibūdinimas – „*Neįsijungia*“. Po kompiuterio testavimo pareiškėja buvo informuota, kad kompiuteris neįsijungia, matomos apļiejimo žymės. Jai buvo nurodyta, kad įvykis nėra garantinis, ir pasiūlyta atlikti remontą savo lėšomis.

Elektroninio susirašinėjimo su pareiškėja metu serviso atstovai taip pat paaiškino jai gedimo nustatymo aplinkybes ir galimas priežastis, nurodė, kad priimtas kompiuteris buvo perduotas tolesnei apžiūrai, pradėtas tikrinti, tačiau tikrinimo metu visiškai neįsijungė. Kompiuterį išardžius nustatyta, kad sulieta pagrindinė plokštė, daugiau nieko su kompiuteriu nebuvo daroma. Servisas taip pat paaiškino, kad drėgmės pažeisti komponentai gali nustoti veikti bet kuriuo metu, taip pat jie gali pakenkti kitų komponentų veikimui. Kartu servisas pateikė ir drėgmės paveiktos plokštės nuotrauką.

Pažymėtina, kad pareiškėja kreipimesi iškeltas savo įvairaus pobūdžio abejones dėl serviso nustatyto gedimo ir jo priežasčių grindė vien tik subjektyvaus pobūdžio pasvarstymais ir asmenine nuomone. Nors pareiškėja iš esmės laikėsi pozicijos, kad servisas sąmoningai siekia ją apgauti ir nepagrįstai nustatyti tokią gedimo priežastį, pagal kurią nebūtų taikoma gamintojo garantija, byloje nėra jokių duomenų, kurie suteiktų pagrindą abejoti serviso padaryta išvada dėl kompiuterio gedimo aplinkybių. Be to, byloje yra pateiktas to paties kompiuterio anksčiau atlikto remonto faktą patvirtinantis aktas Nr. RMA-30098555, kuriame nurodyta, jog testavimo metu buvo nustatyta, kad „*klaviatūra sulieta lipniu skysčiu, limpa, traška klavišai*“. Taigi, jau ir ankstesnio remonto metu kompiuteris turėjo suliejimo požymių.

Draudikas taip pat pateikė pareiškėjos kompiuterio vartotojo vadovą, kuriame nurodyta, jog kompiuterį reikia saugoti nuo skysčių, lietaus arba drėgmės poveikio. Taip pat byloje yra pateiktas „Asus“ gamintojo garantinės kortelės pavyzdys, kurio 6 dalyje nurodyta, kad garantija apima tik su technine įranga susijusias problemas esant įprastoms naudojimo sąlygoms ir netaikoma su programine įranga susijusioms problemoms ar pažeidimams, kurie atsirado dėl kliento kaltės, įskaitant pažeidimus, atsiradusius dėl nelaimingo atsitikimo, atsitiktinio sugadinimo, aplaidumo ar netinkamos priežiūros.

Įvertinus visas nurodytas aplinkybes, manytina, kad draudikas tinkamai nustatė kompiuterio gedimo pobūdį ir priežastį (motininės plokštės gedimas dėl suliejimo (drėgmės)). Tokios gedimo aplinkybės neatitinka Taisyklių 3.3 ir 1.11 papunkčiuose nustatytų „pratęstos garantijos“ draudžiamųjų įvykių sąlygų, nes nustatytas gedimas nelaikytinas vidiniu, atsiradusiu nepriklausomai nuo draudėjo valios. Sutiktina su draudiku, kad įvykis, be kita ko, turi ir Taisyklių 4.1.14 papunktyje įtvirtintų nedraudžiamųjų įvykių požymių, t. y. kompiuteris buvo netinkamai

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.

prižiūrėtas ir aplietas, o tai lėmė pagrindinės plokštės gedimą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas įvykį pagrįstai pripažino nedraudžiamuoju, o pareiškėjos reikalavimas laikytinas nepagrįstu ir todėl atmestinu.

Pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką ir kituose pateiktuose dokumentuose nurodyti jos argumentai, susiję su serviso siūloma negarantinio remonto apimtimi ir būdais (keičiant pagrindinę plokštę, ją valant ar kt.), neturi jokios įtakos sprendimui šioje byloje, nesukelia draudikui teisinių pasekmių ir yra susiję išimtinai su pareiškėjos ir serviso tarpusavio santykiais, todėl Lietuvos banko nevertinami ir dėl jų atskirai nepasisakoma.

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 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