



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

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

2025-08-06 Nr. 429-174
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:

Draudikas ir UAB „Garantijų centras“ Pirkinio draudimo taisyklių¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu sudarė pirkinio draudimo sutartį (toliau – Sutartis), kuria pareiškėjo naudai ir interesais² buvo apdraustas pareiškėjo įsigytas mobilusis telefonas *SAMSUNG Galaxy Fold 4 256GB, Beige* (toliau – telefonas), draudimo tipas – pratęstos garantijos draudimas „Premium Plus“. Sutarties sudarymą patvirtinančiame draudimo sertifikate Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sertifikatas) nurodoma, kad draudimo apsauga galioja nuo 2024 m. gruodžio 23 d. iki 2026 m. gruodžio 23 d.

2024 m. balandžio 8 d. pareiškėjas kreipėsi į meistrus, pateikdamas tokį nusiskundimą: „wi-fi problemos, wi-fi neprisijungia prie tinklų nekorektiškai veikia wi-fi. Dingsta prie užlenkto telefono.“ 2024 m. balandžio 17 d. pareiškėjui buvo gražintas suremontuotas telefonas. Tuo metu galiojo įstatyme nustatyta dvejų metų garantija, remiantis ja ir buvo suremontuotas telefonas.

2025 m. gegužės 1 d. pareiškėjas dėl kito telefono gedimo kreipėsi į remonto įmonę UAB „MTTC“, nurodydamas, kad 2025 m. balandžio mėn. vėl atsirado telefono gedimas (toliau – Įvykis). 2025 m. gegužės 5 d. pareiškėjas gavo atsakymą iš remonto įmonės UAB „MTTC“, jog telefonas yra pažeistas mechanškai, yra įdauža korpuse, todėl pareiškėjo turimas pratęstos garantijos draudimas šiuo atveju negalioja.

Kadangi remonto įmonė UAB „MTTC“ nurodė, jog pratęstos garantijos draudimo apsauga šiuo atveju netaikoma, 2025 m. gegužės 6 d. pareiškėjas pateikė skundą UAB „Garantijų centras“ dėl atsisakymo užtikrinti garantinį priežiūrą. Pareiškėjas nurodė, jog telefonas nėra mechanškai pažeistas (įdaužos nėra), todėl telefono gedimas turi būti laikomas vidiniu gedimu.

2025 m. gegužės 9 d. draudikas kreipėsi į kitą remonto įmonę – *LMT Retail & Logistics SIA* Lietuvos filialą (toliau – „TSC Lietuva“), šis nurodė, jog telefone rasti mechaniniai pažeidimai yra atsidarę dėl smūgio (kritimo) vyrio srityje. Taip pat „TSC Lietuva“ pateikė vertinimą, kad smūgiai ir kritimai sukelia negrįžtamą žalą įrenginio elektroniniams komponentams, tai turi įtakos įrenginio stabiliam veikimui ir sukelia defektus. Taigi, „TSC Lietuva“ pateiktos išvados: „nurodytas defektas atsirado kaip priežastinis ryšys dėl netinkamo naudojimo ir gamintojo nurodytų naudojimo ir garantijos sąlygų nepaisymo.“

2025 m. gegužės 27 d. draudikas pateikė pareiškėjui atsakymą į pareiškėjo 2025 m. gegužės 6 d. skundą. Atsakyme draudikas nurodė, kad, atsižvelgęs į remonto įmonių UAB „MTTC“ ir „TSC Lietuva“ išvadas, draudikas neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo skundo, nes telefono gedimas atsirado ne savaime, o dėl mechaninio pažeidimo.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą. Pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir suremontuoti telefoną pagal garantiją. Pareiškėjas kreipimesi nurodė, kad draudikas neįrodė priežastinio ryšio tarp tariamos įdaužos ir „Wi-Fi“ bei „Bluetooth“ signalo sutrikimo. Pareiškėjo

¹ Nuo 2021 m. gegužės 1 d. galiojusi redakcija.

² Pareiškėjas Sutartyje nurodomas kaip apdraustasis, naudos gavėjas.

teigimu, serviso išvados yra vienašalės. Pareiškėjas taip pat teigė, kad identiškas telefono gedimas jau buvo kartą pripažintas draudžiamuoju įvykiu.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Jame draudikas paaiškino, kad Taisyklių 8 punkte aiškiai ir nedviprasmiškai numatyta, jog, pasirinkus pratęstos garantijos draudimą, draudžiamuoju įvykiu bus laikomi staiga ir netikėtai atsitikę pirkinio vidaus gedimai. Taip pat pirkinio draudimo sertifikate nurodyta rizika – savaiminiai vidaus gedimai. Abi remonto įmonės pateikė savo išvadas, kad nustatė pažeidimą (įdaužą) korpuso (vyrio) srityje, taip pat nurodė, jog vyrio srityje yra mechaninių pažeidimų, atsiradusių dėl smūgio ar kritimo, dėl to ir kilo pareiškėjo nurodyti telefono gedimai.

Draudikas paaiškino, kad priešingai, nei nurodo pareiškėjas, 2024 metų balandžio mėnesį buvo kreiptasi ne dėl identiško telefono gedimo, nes 2024 m. pareiškėjas skundėsi netinkamai veikiančiu „Wi-Fi“ („dingsta prie užlenkto telefono“), o nagrinėjamu atveju skundžiasi tuo, kad, atlenkus telefono ekraną, „Wi-Fi“ neprisijungia prie tinklo. Telefono gedimas šiuo metu yra kitoks, nes prieš tai buvo tik „Wi-Fi“ ryšio sutrikimai ir užlenkus telefoną „Wi-Fi“ ryšys visada dingdavo, o dabar nurodoma, jog tiek „Wi-Fi“, tiek „Bluetooth“ veikia netinkamai, neprisijungia. Draudikas pažymėjo, kad telefonas 2024 m. buvo taisytas būtent todėl, kad nebuvo nustatyta mechaninių pažeidimų.

Draudikas teigia sprendimą priėmęs, vadovaudamasis telefono nuotraukomis, kuriose matosi ant vyrio srities esantis mechaninis pažeidimas (įdauža), bei dviejų specializuotų remonto įmonių pateiktomis išvadomis. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad surinko pakankamai duomenų, pagrįstai pripažino įvykį nedraudžiamuoju, todėl prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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.

Atsižvelgiant į šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal Sutartį draudikas pagrįstai įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

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.

CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja teisės aktams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis). CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai įpareigoja sutarties šalis savo prievolės vykdyti sąžiningai, tinkamai, pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra – vadovaujantis protingumo kriterijais. Be to, kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis).

Šalių sudaryta Sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Pisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo

apsaugos ribas.³ Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtą draudimo rizikos laipsnį.⁴ Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime (šiuo atveju – Sertifikate) aptartose individualiosiose sąlygose.⁵

Vertinant įvykio požymius Sutarties sąlygų kontekste, pažymėtina, kad Sertifikate nurodyta, jog telefonas buvo apdraustas pratęstos garantijos draudimu nuo savaiminių vidaus gedimų rizikos.

Tiek prie Sertifikato pridėtame Draudimo produkto informaciniame dokumente, tiek Taisyklių dalies „Pratęstos garantijos draudimas“ 8 punkte įtvirtinta, kad, pasirinkus pratęstos garantijos draudimo variantą, draudžiamuoju įvykiu bus laikomi staiga ir netikėtai atsitikę pirkinio vidaus gedimai.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas nesutinka su draudiko sprendimu įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nes telefono gedimas atitinka draudžiamąjį įvykį sąlygą, kadangi „<...> Wi-Fi“ ryšio sutrikimas yra aiškiai vidinis funkcionalumo sutrikimas“. Pareiškėjo teigimu, draudikas neįrodė priežastinio ryšio tarp remonto įmonių nustatytos telefono įdaužos ir „Wi-Fi“ ryšio sutrikimo.

Draudikas, siekdamas pagrįsti sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nurodo, kad dvi remonto įmonės pateikė išvadas, kuriose aiškiai konstatuotas telefono mechaninis pažeidimas, sukeliantis negrįžtamą žalą įrenginio elektroniniams komponentams.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė remonto įmonių išvadą apie telefono techninę būklę. UAB „MTTC“ 2025 m. gegužės 5 d. parengtame Įrenginio techninės patikros akte (toliau – techninės patikros aktas) nurodyta: „Atlikus įrenginio patikrą buvo nustatyta: Mechaniniai pažeidimai (įdauža) korpuso (vyrio) srityje. Kritimo sukelta smūgio banga gali paveikti visus įrenginio komponentus, tiek išorinius, tiek vidinius. Mechaninio pažeidimo sukulto gedimo plitimo prognozuoti neįmanoma, nes jis yra nenusipėjamas.“

Remonto įmonės „TSC Lietuva“ 2025 m. gegužės 21 d. parengtoje Išvadoje apie įrenginio techninę būklę Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – išvada apie įrenginio techninę būklę) taip pat konstatuota: „Patikrinimo rezultatai: Įrenginyje rasti mechaniniai pažeidimai atsiradę dėl smūgio, kritimo – vyrio srityje. <...> Smūgiai ir kritimai sukelia negrįžtamą žalą įrenginio elektroniniams komponentams, tai turi įtakos įrenginio stabiliam veikimui ir sukelia defektus. Išvados: nurodytas defektas atsirado kaip priežastinis ryšys dėl netinkamo naudojimo ir gamintojo nurodytų naudojimo ir garantijos sąlygų nepaisymo. Nurodytas defektas nėra gamybos defektas.“

Atkreiptinas dėmesys, kad tiek techninės patikros akte, tiek išvadoje apie įrenginio techninę būklę, be kita ko, konstatuota, kad telefonas neatitinka gamintojo keliamų reikalavimų garantiniam aptarnavimui: „Pagal gamintojo garantijos sąlygas garantija negalioja jei: įrenginys pažeistas kritimo / smūgio metu, įskaitant, bet neapsiribojant, įbrėžimus, įlenkimus ar suskilusį plastiką; įrenginys turi pažeidimų atsiradusių dėl netinkamo naudojimo, kontakto su skysčiu, ugnies ar kitų išorinių priežasčių.“

Atsižvelgiant į nurodytą informaciją, darytina išvada, kad net dvi remonto įmonės patvirtino, jog telefono gedimas nėra savaiminis įrenginio vidaus gedimas, o atvirkščiai – yra mechaninis, jis neatitinka gamintojo garantijos sąlygų.⁶

Negana to, negalima sutikti su pareiškėjo argumentu, kad draudikas neįrodė priežastinio ryšio tarp remonto įmonių nustatytos telefono įdaužos ir „Wi-Fi“ ryšio sutrikimo, nes, priešingai, nei teigia pareiškėjas, remonto įmonių pateiktame telefono techninės apžiūros akte ir išvadoje apie įrenginio techninę būklę aiškiai ir nedviprasmiškai konstatuota, jog nustatyta įdauža yra mechaninio pažeidimo žymė, o toks mechaninis pažeidimas gali paveikti visus įrenginio komponentus, tiek išorinius, tiek vidinius, be to, mechaninio pažeidimo sukulto gedimo prognozuoti neįmanoma.

Draudikas pabrėžė, kad abi remonto įmonės telefoną apžiūrėjo betarpiškai, apie telefono būklę nebuvo sprendžiama tik iš nuotraukų ar vaizdo įrašų. Papildomai konstatuota, kad

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d.; nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.

⁶ Atkreiptinas dėmesys, kad oficialioje „Samsung Lietuva“ interneto svetainėje nurodyta, jog „Garantija netaikoma Produkto trūkumams ir jų galimoms pasekmėms, kurie atsirado dėl įprastinio nusidėvėjimo, nelaimingo atsitikimo, kosmetinio pažeidimo.“

„nurodytas defektas atsirado kaip priežastinis ryšys dėl netinkamo naudojimo ir gamintojo nurodytų naudojimo ir garantijos sąlygų nepaisymo. Nurodytas defektas nėra gamybos defektas.“ Taigi, tiek remonto įmonė UAB „MTTC, tiek remonto įmonė „TSC Lietuva“ konstatavo, kad nustatytas mechaninis pažeidimas (įdauža) yra tiesiogiai susijęs su nurodytu gedimu.

Lietuvos banko nuomone, draudikas objektyviais įrodymais – t. y. specialių žinių turinčių asmenų (remonto įmonių darbuotojų) pateiktais vertinimais – pagrindė poziciją, jog telefono gedimas nėra savaiminis telefono vidinis gedimas, o dėl mechaninio poveikio (įdaužos) kilęs gedimas.

Pareiškėjas, siekdamas pagrįsti savo reikalavimą Lietuvos bankui, pateikė vaizdo įrašą, kuriame, pareiškėjo teigimu, „aiškiai matyti, kad nulupus apsaugines plėveles įrenginio paviršiuje nelieta jokių įdaužos požymių, o žymės atsirado nuo apsauginio telefono dėklo dažų ar originalių telefono plėvelių dengiančių korpusą.“ Lietuvos bankas, įvertinęs nurodytą vaizdo įrašą, negali sutikti su pareiškėjo teiginiais, kad ginčui aktualios įdaužos, nulupus apsauginę plėvelę, nebelieka. Minėtame vaizdo įrašė „20250505 Nulupimas pleveles.mp4“, kuriame, kaip pareiškėjas teigia, užfiksuotas telefonas po apsauginės plėvelės nuėmimo, matomas tas pats įlenkimas (įdauža) telefono korpuso dalyje, kurioje yra užrašas „Samsung“.

Pareiškėjas Lietuvos bankui taip pat pateikė telefono nuotrauką po apsauginės plėvelės nulupimo, tačiau jose nėra užfiksuota ginčui aktuali telefono korpuso dalis, kurioje yra užrašas „Samsung“. Savo ruožtu draudikas pateikė telefono pažeidimo (įdaužos) nuotrauką, kuriose aiškiai užfiksuota ginčui aktuali įdauža telefono korpuso dalyje, kurioje yra minėtas užrašas „Samsung“. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo pateiktas vaizdo įrašas ir telefono nuotraukos nepatvirtina pareiškėjo teiginio, kad telefono įdauža apskritai neegzistuoja, o yra tik žymė, atsiradusi, kaip teigia pareiškėjas, „nuo apsauginio telefono dėklo dažų ar originalių telefono plėvelių dengiančių korpusą“.

Atsižvelgiant į tai, negalima sutikti ir su kitu pareiškėjo argumentu, kad nustatyta įdauža yra tik „bendro naudojimo žymė“. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodo: „Bendro naudojimo žymės negali būti laikomos pagrindu atmesti išmoką. Įrenginys naudotas 2,5 metų, todėl kosmetinės žymės yra normalus nusidėvėjimo požymis. Servisas nepateikė jokių įrodymų, kad būtent šios žymės nulėmė gedimą. Jeigu natūralios naudojimo žymės laikomos kliūtimi taikyti garantiją, tuomet tokia draudimo paslauga yra iš esmės neįgyvendinama. Tokia praktika prieštarauja vartotojo interesams bei sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principams.“

Atkreiptinas dėmesys, kad, kaip minėta pirmiau, dvi specializuotos telefonų remonto įmonės konstatavo, jog telefono įdauža yra mechaninio pobūdžio defektas, sukėlęs telefono gedimą, o ne „bendro naudojimo žymė“, kaip teigia pareiškėjas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentuoja ir tai, jog remonto įmonės UAB „MTTC ir „TSC Lietuva“ nurodo skirtingas gedimo priežastis: „Pirmasis servisas, kaip tariamus pažeidimus nurodė dažų likučius ir paviršiaus žymes (nuotraukos pateiktos kaip 1.png ir 2.png), esančias ant apsauginių plėvelių, užklijuotų po ankstesnio remonto. Šias plėveles pašalinus (tai užfiksuota vaizdo įrašė), jokių išorinių pažeidimų nelieta, o šis faktas buvo aiškiai nurodytas mano 2025-05-06 skunde draudikui. Vėliau, pateikus pirminį skundą, atliekamas kartotinis vertinimas kitame servise; pastarasis nebegrįžta prie šių tariamų įbrėžimų, tačiau pateikia visiškai kitą argumentą – esą gedimas atsirado dėl „kritimo ar smūgio“ vyrio srityje. Toks nenuoseklus vertinimas, kai skirtingi servisirai nustato skirtingus tariamus defektus, bet abu priima tą pačią iš anksto numanomą išvadą, rodo neobjektyvumą ir kelia pagrįstą abejonių dėl sprendimo skaidrumo.“

Atkreiptinas dėmesys, kad jau aptartame remonto įmonės UAB „MTTC“ techninės patikros akte aiškiai ir nedviprasmiškai konstatuotas mechaninis telefono pažeidimas (įdauža) korpuso (vyrio) srityje. Remonto įmonės „TSC Lietuva“ išvadoje apie įrenginio techninę būklę taip pat konstatuota: „Įrenginyje rasti mechaniniai pažeidimai atsiradę dėl smūgio, kritimo – vyrio srityje.“ Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo sutikti su pareiškėjo teiginiu, kad minėtų remonto įmonių išvados skiriasi ar yra prieštaraujančios viena kitai. Sutiktina su draudiko argumentu, kad skirtinga remonto įmonių aplinkybių ir išvadų formuluotė nedaro įtakos konstatuojamam faktui, kad telefono vyrio srityje yra užfiksuoti mechaniniai pažeidimai, dėl kurių ir atsirado telefono gedimas.

Draudikas, vertindamas pareiškėjo argumentus, jog 2024 m. balandžio mėnesį telefone fiksuotas, neva, identiškas gedimas, kuris buvo pripažintas garantiniu, todėl ir šis įvykis turėtų būti pripažintas draudžiamuoju, kreipėsi į telefono remontą 2024 m. atlikusią remonto įmonę UAB „MTTC“. Draudikas Lietuvos bankui pateikė šios remonto įmonės atstovės atsakymą, kuriame nurodoma, jog 2024 m. pareiškėjas skundėsi netinkamai veikiančiu „Wi-Fi“ („dingsta

prie užlenkto telefono"). Šiuo metu pareiškėjas skundžiasi tuo, jog atlenkus telefono ekraną „Wi-Fi“ neprisijungia prie tinklų.

Draudiko teigimu, surinkti duomenys patvirtina, kad ginčui aktualus telefono gedimas nėra identiškas gedimams, buvusiems 2024 m. Atitinkamai draudikas pažymėjo, jog telefonas 2024 m. buvo taisytas, nes nebuvo nustatyta jokių mechaninių pažeidimų.

Pažymėtina, jog civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema sprendina, remiantis tikimybių pusiausvyros principu, t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra.

Viena vertus, pareiškėjo pateiktame 2024 m. balandžio 17 d. atliktų Telefono remonto darbų akte nurodyta meistro išvada „Duomenų perdavimo problemos“. Kita vertus, draudiko pateikti įrodymai (dviejų remonto įmonių išvados, telefono įdaužos nuotraukos ir paaiškinimai) patvirtina labiau tikėtiną išvadą, kad ginčui aktualus telefono gedimas buvo sukeltas mechaninio poveikio (įdaužos), jis sukelia negrįžtamą žalą įrenginio elektroniniams komponentams ir daro įtaką įrenginio stabiliam veikimui.

Be to, minėtoje telefono gamintojo „Samsung“ interneto svetainėje tiek remonto įmonė UAB „MTTC“, tiek „TSC Lietuva“ nurodomos kaip įgalioti „Samsung“ gamintojo techninės priežiūros centrai, todėl, Lietuvos banko nuomone, įvertinus visus šalių pateiktus duomenis ir paaiškinimus, pagrindo abejoti minėtų draudiko pasitelktų remonto įmonių nustatytomis aplinkybėmis ir pateiktomis išvadomis nenustatyta.

Kaip minėta, šiuo atveju pagal Sertifikatą pareiškėjo telefonui buvo taikoma pratęstos garantijos (savaiminių vidaus gedimų) apsauga. Draudiko pasitelktiems ekspertams nustačius, kad gedimas nėra savaiminis vidinis gedimas, draudikas pagrįstai pripažino įvykį nedraudžiamuoju, todėl tenkinti pareiškėjo reikalavimo nėra pagrindo.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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. 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.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavaduojanti direktorių

Kristina Sačilkienė