

## Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2011.gadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

### Statistika:

2011.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 291 sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 27 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 159 sūdzības, par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam, rīcību saņemtas 92 sūdzības, savukārt par parādu piedziņas sabiedrībām saņemtas 13 sūdzības.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par personu, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, darbību	Par parādu piedziņas sabiedrībām
<b>Kopā saņemtas – 159 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 27 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 92 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 13 sūdzības</b>
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem:  patērētāju kreditēšanas līgumos – 90 sūdzības  citu finanšu pakalpojumu līgumos – 5 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 9 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju kreditēšanas līgumos – 36 sūdzības	Par parādu piedziņas procesu – 11 sūdzības
Par negodīgu komercpraksi – 4 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas	Par negodīgu komercpraksi - 10 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi - 2 sūdzības
Citas (par atkāpšanos no kredītlīguma, maksātspējas grūtībām, soda naudas un komisijas maksas apmēru, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu u.c.) – 60 sūdzības	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības neizmaksāšanu, apdrošināšanas atlīdzības apmēru u.c.) – 18 sūdzības	Citas (par augstu procentu likmi, maksātspējas grūtībām u.c.) – 46 sūdzības	

Lielākajā daļā gadījumu, atbildot uz sūdzībām, PTAC sniedza patērētājiem rakstveida konsultācijas un skaidrojumus sakarā ar viņu tiesību aizsardzības jautājumiem, nepieciešamības gadījumā pieprasot paskaidrojumu attiecīgajam finanšu pakalpojumu sniedzējam. Pēc PTAC paskaidrojuma pieprasījumiem vairākās lietās patērētāju sūdzībās norādītās problēmas patērētājam tika atrisinātas pozitīvi.

Paralēli saņemtajām rakstveida sūdzībām PTAC tiek saņemti patērētāju e-pasti, tiek sniegtas klātienēs un telefoniskās konsultācijas sakarā ar patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem finanšu pakalpojumu jomā. Vienlaikus PTAC sniedz konsultācijas finanšu pakalpojumu sniedzējiem pēc to aicinājuma saistībā ar finanšu pakalpojumu sniegšanu patērētājiem, atsevišķu kredītu līgumu noteikumu, reklāmu un esošās vai plānotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Sakarā ar patērētāju kreditēšanas līgumu izvērtēšanu 2011.gada divpadsmit mēnešos uzsāktas 2 administratīvās lietas (abas par kredītu devēju, kas neatbilst

kredītiestādes statusam), kuru ietvaros kredīta devējs aicināts labprātīgi novērst konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus.

Pārskata periodā ir saņemtas 4 rakstveida apņemšanās par pārkāpumu labprātīgu novēršanu – 2 no kredītiestādēm (AS DnB NOR Banka un AS “NORVIK BANKA”) un 2 no personām, kas neatbilst kredītiestādes statusam (SIA „KB Līzings” un AS „West Kredit”), vairākas rakstveida apņemšanās tiek izvērtētas. Piemēram, no kredītiestādēm saņemtas apņemšanās par labprātīgu pārkāpumu novēršanu līgumos attiecībā uz līgumsoda piemērošanu un par patērētāju individuālo informēšanas procedūru attiecībā uz izmaiņām aizņēmuma likmēs, kā arī attiecībā uz bankas klientiem – patērētājiem – nepiemērot cenrādī noteikto komisijas maksu par nepamatotas pretenzijas izskatīšanu saistībā ar darījumiem, kas veikti ar maksājuma (norēķinu) kartēm.

Vienlaikus pārskata periodā saistībā ar patērētāja kreditēšanas līgumiem PTAC konstatēja, ka SIA „Paus Konsults” īsteno profesionālajai rūpībai neatbilstošu, patērētāja ekonomisko rīcību negatīvi ietekmējošu un agresīvu komercpraksi, kā cesionārs parādniekiem piemērojot līguma punktu par līgumsoda aprēķināšanu, kādu tas saskaņā ar noslēgtā līguma noteikumiem pēc atkāpšanās no līguma nebija tiesīgs piemērot. Ierosinātās lietas izskatīšanas gaitā sabiedrība atzina konstatēto pārkāpumu un rakstveidā apņēmas novērst PTAC konstatētos patērētāju tiesību pārkāpumus, veikt piemēroto līgumsodu pārrēķinus un turpmāk piemērot līgumsodu saskaņā ar aizdevumu līgumos noteikto.

Savukārt no personām, kas neatbilst kredītiestādes statusam, saņemtas apņemšanās par labprātīgu pārkāpumu novēršanu un netaisnīgu līgumu noteikumu nepiemērošanu noslēgtajos ķīlas, aizdevuma un līzings līgumos attiecībā uz ķīlas realizāciju un brīdinājuma izsniegšanas nepieciešamību, kā arī par šķērējtiesas klauzulas neizmantošanu un citiem finanšu nomas līguma netaisnīgiem noteikumiem.

### **Galvenās tendences 2011.gadā saņemtajās sūdzībās:**

1. Vairums no PTAC saņemtajām rakstveida un elektroniskā pasta sūdzībām saistītas ar to, ka kredīta devējs ir vienpusēji laužis kredīta līgumu, jo patērētājs nav savlaicīgi veicis no līguma izrietošos maksājumus, un vērsies tiesā vai nodevis parāda piedziņas tiesības parāda piedziņas sabiedrībai, pieprasot visa kredīta atmaksu, kā arī vērsot piedziņu pret nekustamo īpašumu vai iekļīlāto transportlīdzekli. Šādos gadījumos visbiežāk strīds rodas saistībā ar kredīta devēja aprēķināto parāda kopējo summu, kura sastāv no nesamaksātās pamatsummas, procentiem par kredīta izmantošanu un aprēķinātā līgumsoda par maksājumu kavējumiem. Saskaņoties ar šādiem gadījumiem, patērētāji parasti lūdz netaisnīgu līguma noteikumu izvērtēšanu, tai skaitā arī nesamērīga līgumsoda izvērtēšanu. Izvērtējot šādus gadījumus, vairākās lietās ir konstatēts, ka kreditors nosaka nepamatoti augstus līgumsoda apmērus, kuri nav tieši saistīti ar patērētāja izdarīto pārkāpumu un tā radītajām sekām, un tāpēc var tikt atzīti par netaisnīgiem līguma noteikumiem.
2. Tāpat PTAC ir saņēmis vairākas sūdzības no galvniekiem, ķīlas devējiem vai līdzzaizņēmējiem sakarā ar to, ka kredīta devējs vērs pret viņiem prasības par parāda piedziņu. PTAC kompetencē nav atbrīvot līdzzaizņēmējus, galvniekus vai ķīlas devējus no uzņemtajām saistībām, tomēr PTAC var veikt šādu līguma noteikumu izvērtēšanu. Lielākajā daļā gadījumu PTAC ir secinājis, ka strīds starp pusēm pēc būtības ir par kredīta atmaksas pienākumu, nevis par netaisnīgiem līguma noteikumiem, kam bieži šādos strīdos nav nozīmes.

3. Attiecībā uz apdrošināšanas pakalpojumu jomu galvenokārt PTAC ir saņēmis patērētāju sūdzības par to, ka apdrošinātājs atteicies izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību un apdrošināšanas atlīdzības apmēru. Gadījumos, kad pastāv strīds par apdrošināšanas atlīdzības izmaksu vai atlīdzības apmēru, PTAC iesniedzējus ir informējis par strīdu risināšanas iespējām Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombudā vai tiesā, ņemot vērā, ka šādu strīdu izskatīšana neietilpst PTAC kompetencē.
4. Saistībā ar komercprakses jomu pārsvarā saņemtas sūdzības par patērētāja kredītesšanas reklāmām ar lūgumu izvērtēt, vai attiecīgais kredīta devējs nesniedz maldinošu informāciju, piemēram, apgalvojot, ka tā piedāvātais aizdevums ir visizdevīgākais, kā arī ar neveicina bezatbildīgu aizņemšanos.
5. Tāpat PTAC ir saņēmis sūdzības saistībā ar kļūdaini veiktu maksājumu karšu maksājumu neatmaksāšanu, kā arī kļūdainiem skaidras naudas izņemšanas darījumiem bankas automātos.
6. Vienlaikus PTAC ir izskatījis vairākas sūdzības par kredītiestāžu noslēgtajiem līgumiem (citi finanšu pakalpojumu līgumi, kas nav kredīta līgumi), kas saistītas ar savstarpējām neatbilstībām, pretrunām starp vispārējiem darījuma noteikumiem un speciālajiem noteikumiem, kā arī sūdzības, kurās patērētājs nav apzinājies noslēgtā līguma specifisko raksturu (noguldījuma līgumi ar augstu risku, beztermiņa noguldījuma līgumi ar mainīgo procentu likmi).
7. Saistībā ar parādu piedziņas kompāniju īstenotajām darbībām, ir saņemtas patērētāju sūdzības par agresīvu komercpraksi, parādu piedziņas sabiedrībām vai to pilnvarotajām personām, izsūtot patērētājiem brīdinājumus par vēršanos policijā ar lūgumu par kriminālprocesa uzsākšanu saistībā ar termiņā neveiktu maksājumu saistību izpildi.
8. Tāpat PTAC ir saņēmis arī sūdzības par nesaprotamiem rēķiniem no parādu piedziņas sabiedrībām, gan pašiem kreditoriem, kuros nav detalizēta parāda aprēķina, neskaidra parāda summa, kā arī nepareizi aprēķināts no līguma izrietošais līgumsods.