



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts ptac@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

SIA "Creamfinance Latvia"
Reģ.Nr.40103283854
Uriekstes ielā 2A – 24
Rīgā, LV-1005

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā

2018.gada 29.martā

Nr.6–pk

Administratīvā procesa likuma (turpmāk – APL) 51.pants nosaka, ka *administratīvo lietu izskata iestāde atbilstoši savai kompetencei, kas tai piešķirta ar normatīvo aktu*. Tādējādi Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) savas kompetences ietvaros un pēc savas iniciatīvas, pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, kas nosaka, ka *uzraudzības iestāde veic komercprakses uzraudzību atbilstoši iestādes noteiktajām uzraudzības prioritātēm, izvērtējot iespējamā pārkāpuma ietekmi uz patērētāju kolektīvajām interesēm, kā arī nodrošinot līdzsvarotu komercprakses īstenotāju darbības uzraudzību pēc savas iniciatīvas, tai skaitā pamatojoties uz personas iesniegumu atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam* (turpmāk – PTAL), ir izvērtējis SIA „Creamfinance Latvia” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses, piemērojot Līguma Speciālo noteikumus (turpmāk – Noteikumi), atbilstību NKAL un PTAL prasībām.

[1] Lietas izvērtēšanas gaitā PTAC ar 2017.gada 11.septembra vēstuli Nr.3.3.-7/6285/F-261 (turpmāk – Vēstule1), pieprasīja Sabiedrībai līdz 2017.gada 26.septembrim sniegt informāciju par PTAC 2017.gada 21.augustā saņemto patērētāja iesniegumu, kā arī skaidrojumu par aizdevuma līguma noteikumu piemērošanu gadījumā, kad patērētājs kavē aizdevuma līgumu, kurā, Gada procentu likme ir 0%.

[2] 2017.gada 12.septembrī PTAC saņēma Sabiedrības 2017.gada 12.septembra vēstuli, kurā Sabiedrība, ņemot vērā citas lietas ietvaros no PTAC saņemto informācijas pieprasījumu, lūdza PTAC pagarināt termiņu paskaidrojumu sniegšanai līdz 2017.gada 6.oktobrim.

[3] PTAC 2017.gada 18.septembrī nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.3.-7/6509/F-261, kurā informē, ka, ievērojot Sabiedrības izteikto lūgumu un pamatojoties uz Administratīvā procesa likuma 47.panta pirmo daļu, PTAC pagarina Vēstulē1 noteikto termiņu informācijas sniegšanai līdz 2017.gada 6.oktobrim.

[4] 2017.gada 6.oktobrī PTAC saņēma Sabiedrības 2017.gada 6.oktobra vēstuli (turpmāk – Vēstule2), kurā skaidro, ka standartinformācijas veidlapā sadaļā pie kredīta izmaksām ir norādīta informācija par attiecīgām izmaksām, tostarp par gada procentu likmi un tās

pieņēmumiem, ar piebildi, ka šī gada procentu likme ir spēkā, ja kredīta summa tiek atmaksāta pilnībā un nekavējoties vienā maksājumā izsniegtās summas lietošanas termiņa beigās. Tāpat Vēstulē2 norādīts, ka Noteikumos bija minēts, ka aizdevuma komisijas maksai tiek piemērota 100% atlaide un informācija par tās spēkā neesamību, ja klients neveic aizdevuma atmaksu noteiktajā termiņā. Sabiedrībai ir tiesības piešķirt atlaidi, bet ir tiesības arī atcelt to, gadījumā, ja klients neievēro noteiktās prasības, kas tika izvirzītas atlaides piešķiršanas brīdī. Turklāt visos Sabiedrības informatīvajos materiālos ir norādīts skaidrs piemērs aizdevuma summai ar un bez atlaides. Papildus Sabiedrība skaidro, ka tās ieskatā atlaides anulēšana nav un nevar tikt uzskatīta par soda sankciju.

[5] PTAC 2017.gada 27.oktobrī nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.3.-7/7984/F-261 (turpmāk – Vēstule3), kurā sniedza skaidrojumu par Sabiedrības īstenoto negodīgo komercpraksi, kā arī pieprasīja Sabiedrībai līdz 2017.gada 17.novembrim iesniegt:

- 1) informāciju, no kura datuma Sabiedrība ir uzsākusi iepriekš minēto komercpraksi;
- 2) informāciju par īstenotās komercprakses īstenošanas apjomu, proti:
 - 2.1) patērētāju skaitu attiecībā uz kuriem Sabiedrība aizdevuma līgumos, kuros procentu likme gadā ir 0%, ir aprēķinājusi nokavējuma procentus virs 0,1% dienā no kavētās aizdevuma pamatsummas;
 - 2.2) patērētāju skaitu attiecībā uz kuriem Sabiedrība pieprasījusi komisijas maksu no patērētājiem, kuri kavējuši vai nepilnīgi atmaksājuši aizdevumu, kuram līgumā noteiktā procentu likme gadā ir 0%;
 - 2.3) informāciju par aprēķināto un no patērētājiem saņemto nokavējuma procentu un komisijas maksu, kopējo summu un samaksāto daļu, līgumiem, kuros noteiktā procentu likme gadā ir 0% (ievērojot Vēstules3 [12] punkta 2.1. un 2.2.apakšpunktu);
- 3) informāciju par plānotajām darbībām negatīvo seku novēršanai (t.sk., zaudējumu atlīdzību patērētājiem);
- 4) citu informāciju, kas lietā varētu būt būtiska.

Vienlaikus Vēstule3 PTAC informēja, ka saskaņā ar APL 59.panta pirmo daļu, 61.pantu un 62.panta pirmo daļu Sabiedrībai ir tiesības izteikt viedokli un argumentus rakstveida formā administratīvajā lietā. Rakstveida viedokli, paskaidrojumus un argumentus PTAC lūdz iesniegt līdz 2017.gada 15.novembrim.

[6] 2017.gada 17.novembrī PTAC saņēma Sabiedrības 2017.gada 17.novembra vēstuli (turpmāk – Vēstule4), kurā Sabiedrība skaidro, ka Sabiedrības ieskatā PTAC atsauce uz NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu un 6.pantu ir nepamatota. Sabiedrība paskaidro, ka informatīvajos materiālos ar uzskatāma piemēra palīdzību tiek norādīta informācija par aizdevuma izmaksām, kad klientam tiek piešķirta atlaide un šī paša aizdevuma izmaksas bez atlaides, tādējādi jau pirms līguma slēgšanas patērētājam ir skaidra informācija par iespējamās izmaksām. Papildus standartinformācijas veidlapā sadaļā pie kredīta izmaksām ir norādīta informācija, tostarp par gada procentu likmi un tās pieņēmumiem, ar piebildi, ka šī gada procentu likme ir spēkā, ja kredīta summa tiek atmaksāta pilnībā un nekavējoties vienā maksājumā izsniegtās summas lietošanas termiņa beigās. Turpinot pieteikšanās procesu, klientam ir jāapstiprina līguma noteikumi, kuros tajā skaitā, tiek minēts, ka aizdevuma komisijas maksai tiek piemērota 100% atlaide un tiek norādīta attiecīgā informācija par atlaides spēkā neesamību, ja klients neveic aizdevuma atmaksu noteiktajā termiņā.

Vienlaikus Sabiedrība Vēstulē4 atzīmē, ka Sabiedrība nepiemēro savā saimnieciskajā darbībā līgumsodu par saistības nepienācīgu izpildi vai neizpildīšanu īstā laikā (Civillikuma 1716.panta trešā daļa). Sabiedrības ieskatā, atlaides atcelšana nekādā veidā nav un nevar tikt vērtēta kā līgumsods Civillikuma izpratnē un PTAC patvaļīgi ir paplašinājis tiesību normas, jo lietošanas procentu kā līgumsoda interpretācijai nav nekāda tiesiska pamata. Vienlaikus Sabiedrība norāda, ka PTAC nav sniedzis situācijas izvērtējumu atbilstoši Vēstulē2 minētajiem argumentiem par atlaižu piešķiršanu un anulēšanu. Sabiedrība vēlreiz uzsver, ka komersantam

ir tiesības piešķirt atlaidi, bet ir tiesības arī atcelt to, gadījumā, ja klients neievēro noteiktās prasības, kas tika izvirzītas atlaides piešķiršanas brīdī. Šī brīža tirgus situācijā komersanti bieži vien izvirza tādus nosacījumus kā noteikts līguma termiņš, noteiktu darbību veikšana vai konkrētu pakalpojumu izvēle, lai atlaide būtu spēkā, tādējādi atlaides piešķiršana vai anulēšana ir komersanta brīva izvēle un tam ir tiesības veidot atlaižu sistēmu, kādu uzskata par likuma prasībām atbilstošu.

Vēstulē4 Sabiedrība skaidro, ka ar 2016.gada sākumu Sabiedrība ir ieviesusi atlaides piešķiršanas – anulēšanas sistēmu brenda *Ladyloan* pirmajam aizdevumam, ņemot vērā apstākli, ka pēc 2016.gada PTAL grozījumu spēkā stāšanās Sabiedrība sākotnēji nepiešķir klientiem aizdevumus bez komisijas maksas. Uz Vēstules4 nosūtīšanas brīdi Sabiedrības *Ladyloan* sistēmā ir atzīmēti 330 aktīvie, t.i. šobrīd atvērtie un spēkā esošie līgumi, attiecībā uz kuriem ir atcelta atlaide un ir aprēķināta komisijas maksa jeb lietošanas procenti par izmantoto periodu. Šiem līgumiem aprēķinātā komisijas maksa kopsummā sastāda [...] apmērā, no kuras saņemti [...]. Nokavējuma procentu aprēķins līgumiem ar 0% likmi gadā uz Vēstules4 sagatavošanas dienu ir [...], no kuriem atgūti [...].

Sabiedrība informē, ka pārskatīs mājas lapas saturu, kā arī mārketinga materiālus, lai šī informācija par atlaides piešķiršanu būtu patērētājam vēl pārskatāmāka, iespēju robežās ieviejojot papildus informāciju mājas lapā.

[7] PTAC 2018.gada 15.februārī nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.3.-7/1389/F-261, kurā PTAC sniedza Sabiedrībai skaidrojumu par tās īstenoto negodīgo komercpraksi un izteica aicinājumu līdz 2018.gada 1.martam iesniegt rakstveida apņemšanos izbeigt īstenoto negodīgo komercpraksi un novērst tās sekas attiecībā uz izbeigtiem un spēkā esošiem aizdevuma līgumiem, atmaksājot patērētājiem nepamatoti ieturētos nokavējuma procentus un atbilstoši pārrēķinot parāda apmēru līgumiem, kuru saistības vēl nav izpildītas. Vienlaikus PTAC aicināja Sabiedrību līdz 2018.gada 1.martam iesniegt precizētu, aizpildītu normatīvajiem aktiem atbilstošu Noteikumu projektu, kā arī aktuālo vispārējo līguma noteikumu versiju.

[8] 2018.gada 2.martā PTAC saņēma Sabiedrības 2018.gada 1.marta vēstuli (turpmāk – Vēstule5), kurā Sabiedrība informē PTAC, ka konkrētajā lietā neatzīst pārkāpuma esamību.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos lietas materiālus, PTAC konstatē:

[9] NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam, ir komercprakse. NKAL 1.panta otrā daļa paredz, ka citi šā likuma termini un jēdzieni lietoti PTAL izpratnē. Līdz ar to Noteikumu piemērošana ir komercprakse NKAL izpratnē, jo konkrētās darbības ir atzīstamas par tādām, kuras saistītas ar Sabiedrības sniegto pakalpojumu, proti, patērēja kredītu sniegšanu patērētājiem, veicināšanu.

[10] Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktā noteikto, proti, ka komercprakse ir negodīga, ja tā neatbilst profesionālajai rūpībai un negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas vidusmēra patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar, savukārt NKAL 6.pants, skaidrojot profesionālās rūpības jēdzienu, nosaka, ka komercpraksi uzskata par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, ja tā netiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārārtītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam. NKAL 7.panta pirmā daļa paredz, ka „*par patērētāja ekonomisko rīcību būtiski negatīvi ietekmējošu uzskata tādu komercpraksi, kura būtiski mazina patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis*”. Tāpat NKAL 7.panta otrās daļas 2.punktā noteikts, ka „*par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums, par to, kādā veidā un ar kādiem noteikumiem iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu*”.

PTAC paskaidro, ka Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2005/29/EK (2005.gada 11.maijs), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 („Negodīgas komercprakses direktīva”) (turpmāk – Direktīva), un Eiropas Kopienas tiesas (turpmāk – EKT) praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērts un piesardzīgs (skat. Direktīvas preambulas 18.punkts; EKT C-112/99, 52.paragrāfs; C-44/01, 55.paragrāfs; C- 356/04, 78.paragrāfs; C-381/05, 23.paragrāfs). Minētais PTAC viedoklis izriet arī no Direktīvā noteiktā: saskaņā ar Direktīvas preambulas 11.punktu, ar šo direktīvu ir sasniedzama augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība, nosakot vienotu vispārēju aizliegumu tādai negodīgai komercpraksi, kas kropļo patērētāju saimniecisko rīcību. Direktīvas 2.panta e) punkts nosaka, ka, „būtiski kropļot patērētāja saimniecisko rīcību” nozīmē izmantot komercpraksi, lai būtiski mazinātu patērētāja spējas pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, tādējādi liekot patērētājam pieņemt tādus lēmumus par darījuma veikšanu, kādus viņš citādi nebūtu pieņēmis. Savukārt saskaņā ar Direktīvas 2.panta k) punktu „lēmums veikt darījumu” ir jebkurš patērētāja pieņemts lēmums par to, vai, kā un pēc kādiem noteikumiem veikt pirkumu, vai veikt pilnus vai daļējus maksājumus, paturēt produktu vai no tā atbrīvoties, vai attiecībā uz to izmantot līgumtiesības, neatkarīgi no tā, vai patērētājs nolemj rīkoties vai no rīcības atturēties. Iepriekš minētā Direktīvas interpretācija izriet arī no Eiropas Komisijas publicētajām Negodīgas komercprakses direktīvas vadlīnijām (skatīt, [http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/Guidance UCP Directive en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/Guidance_UCP_Directive_en.pdf)).

Negodīgas komercprakses jēdziena vispārīga interpretācija vienīgi no gramatiskā viedokļa vai citu normatīvo aktu kontekstā nav pamatota un pietiekama (sk. *Augstākās tiesas 2014.gada 22.decembra sprieduma lietā SKA-170/14 /A420807710 9.punktu*). Pie secinājuma, ka pieteicēja ir veikusi negodīgu komercpraksi, var nonākt, vienīgi vērtējot kompleksu pieteicējas rīcību (sk. *Administratīvās apgabaltiesas 2014.gada 1.apriļa sprieduma lietā Nr.42254511 9.3.punktu*). Arī Eiropas Savienības tiesa ir paskaidrojusi, ka komercprakse var tikt uzskatīta par negodīgu Direktīvas 2005/29 5.panta 2.punkta izpratnē tikai tad, ja ir izpildīts dubults nosacījums, pirmkārt, tai ir jābūt pretrunā profesionālās rūpības prasībām un, otrkārt, attiecībā uz produktu būtiski jākropļo vai jāvar būtiski kropļot vidusmēra patērētāja saimniecisko rīcību. Šajā kontekstā ir jāatgādina, ka saskaņā ar šīs direktīvas preambulas 18.apsvērumu novērtējuma kritērijs ir pietiekami labi informēts, kā arī pietiekami vērts un piesardzīgs vidusmēra patērētājs, ievērojot sociālos, kultūras un valodas faktoros (sk. *Eiropas Savienības tiesas 2016.gada 7.septembra sprieduma lietā Nr.C-310/15 32.punktu*).

[11] PTAC uzsver, ka Sabiedrībai, īstenojot komercpraksi, ir jāņem vērā, ka par profesionālai rūpībai atbilstošu un par godīgu uzskatāma komercprakse, kas tiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārējam godīgam tirgus praksei un labas ticības principam. Viens no būtiskākajiem kritērijiem komercprakses vērtēšanai ir vispārējam godīgam tirgus praksei noteiktā jomā, kas prasa uzņēmējiem veikt savas darbības profesionalitāti un godīgi no saprātīgas personas skatpunkta (sk. Vītoliņa B. Patērētāju tiesību aizsardzības pamati. – Rīga: Zvaigzne ABC, 2015.gads, 211.lpp).

Ievērojot augstāk norādīto un secināto, PTAC uzsver, ka patērētāju kreditēšanas nozare ir būtiska, tai nepieciešama ar normatīviem aktiem regulēta uzraudzība, kas aizsargā patērētāja tiesības un ekonomiskās intereses. PTAC praksē ir secinājis, ka šādā veidā kreditēšanas pakalpojumus visbiežāk izmanto pamatvajadzību apmierināšanai (komunālo pakalpojumu norēķini, esošu parādsaistību dzēšana, sadzīves preču iegāde)¹. Patērētāju tiesību aizsardzība

¹ Latvijas Universitātes 2017.gadā veiktais pētījums “Distances jeb ātro kredītu izmantošana Latvijā”. http://www.parads.lv/Uploads/2018/02/12/distances_jeb_atro_kreditu_izmantosana_latvija.pdf

finanšu pakalpojumu jomā ir būtiska, it īpaši saistībā ar pēdējo gadu finanšu krīzi globālajā un nacionālajā līmenī. Krīze parādīja, ka neatbildīga aizņemšanās var novest pie globālām negatīvām sekām gan patērētājiem, gan valsts ekonomikai. PTAC ieskatā tieši patērētāju uzticība labi funkcionējošam finanšu pakalpojumu tirgum (tostarp patērētāju kredīšanas pakalpojumi) veicina finanšu stabilitāti, izaugsmi, efektivitāti un inovācijas ilgtermiņā (sk., Vītoliņa B. Patērētāju tiesību aizsardzības pamati. – Rīga: Zvaigzne ABC, 2015.gads, 263.lpp).

PTAC ieskatā vidusmēra patērētājs varēja paļauties uz to, ka Sabiedrība kā profesionāle konkrētajā jomā pareizi aprēķina lietošanas un nokavējuma procentus. Nezinot, ka Sabiedrība tos aprēķina nepareizi, vidusmēra patērētājs varēja, piemēram, pieņemt lēmumu izvēlēties Sabiedrības pakalpojumu un arī to apmaksāt.

[12] Papildus PTAC paskaidro, ka rīcība, ietverot līgumā un piemērojot patērētājiem netaisnīgus līguma noteikumus, var tikt vērtēta kā profesionālai rūpībai neatbilstoša komercprakse saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu, kas, ievērojot NKAL 4.panta pirmo daļu, ir aizliegta. Papildus PTAC norāda uz Eiropas Savienības tiesas 2017.gada 20.jūlija spriedumu (desmitā palāta) lietā C- 357/16, kura 20. un 21.punktā minēts:

“Otrkārt, atbilstoši Negodīgas komercprakses direktīvas 3. panta 1. punktam, lasot to kopsakarā ar tās preambulas 13. apsvērumu, šī direktīva attiecas uz uzņēmuma īstenotu negodīgu komercpraksi, pat ārpus jebkādam līgumsaistībām, vai arī pirms līguma noslēgšanas vai pēc tās, vai arī līguma noslēgšanas vai izpildes laikā.

Tādējādi vārdi “tieši saistīta ar produkta [...] pārdošanu” ietver jebkuru pasākumu, kas veikts ne tikai saistībā ar līguma noslēgšanu, bet arī ar tā izpildi, un konkrēti pasākumus, kuri veikti, lai saņemtu samaksu par produktu”.

[13] PTAL 6.panta trešās daļas 4.punkts nosaka, ka: *“Līguma noteikums, kuru līgumslēdzējas puses savstarpēji nav apspriedušas, ir netaisnīgs, ja tas pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam. Par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas uzliek patērētājam, kurš neizpilda vai nepienācīgi izpilda līgumsaistības, neproporcionāli lielu līgumsodu vai citu kompensāciju par līgumsaistību neizpildi vai nepienācīgu izpildi salīdzinājumā ar līgumsaistību neizpildīšanas vai nepienācīgas izpildīšanas radīto zaudējumu vai ņemot vērā citus apstākļus”.*

[13.1] Līguma Noteikumu sadaļā Aizdevuma likme noteikts: **“Pirmā aizdevuma komisijas maksai tiek piemērota atlaide 100% apmērā, ja tiek ievēroti līguma noteikumi. (..) Kavētas vai nepilnīgas atmaksas gadījumā Aizdevuma likme dienā ir 0.29%. Aizdevuma likme ir 8.92% mēnesī no neatmaksātās Aizdevuma summas. Aizdevuma likme tiek aprēķināta piemērojot lineāro aprēķināšanas metodi, un gadā tā sastāda 107.07% no Aizdevuma. Aizdevuma likmes vietā tiek piemērota Aizdevuma komisija, kas ir **fiksēta naudas summa EUR 26.40 (apmērā)**”.**

[13.2] Līguma Noteikumu sadaļā Gada procentu likme noteikts: *“Gada procentu likme ir 0%. (..) Kavētas vai nepilnīgas atmaksas gadījumā Gada procentu likme ir 179.03%. (..)”.*

[13.3] Civillikuma 1716.panta pirmā daļa nosaka: *“Līgumsods ir pametums, ko kāda persona uzņemas ciest sakarā ar savu saistību neizpildi vispār, nepienācīgu izpildi vai neizpildīšanu īstā laikā (termiņā).”* Konkrētajā gadījumā, noslēdzot aizdevuma līgumu ar aizdevuma likmi gadā 0% (piemērojot atlaidi 100%), patērētājam par kavētas vai nepilnīgas kredīta summas atmaksu, tiek aprēķināti procenti (EUR 26.40) par visu faktisko periodu, tostarp, bezprocentu periodu un vienlaikus nokavējuma procenti 0.39% apmērā no laikā neatmaksātās kopējās aizdevuma summas par katru nokavējuma dienu. Šajā gadījumā aprēķināto procentu samaksas pienākums veic sankcijas (līgumsoda) funkciju par saistības neizpildi termiņā.

PTAC ieskatā iepriekš minētajā gadījumā var tikt piemērota neproporcionāla sankcija, jo par kavētas vai nepilnīgas kredīta summas atmaksu patērētājam tiek pieprasīta gan komisijas

maksa, gan nokavējuma procenti.

Ievērojot augstāk minēto, PTAC norāda, ka procentu maksājums par visu faktisko kredīta summas lietošanas periodu pat esot dažu dienu kavējumam, ir uzskatāms par neproporcionālu līgumsodu PTAL 6.panta trešās daļas 4.punkta izpratnē, savukārt, ievērojot PTAL 6.panta astoto daļu, līgumā ietvertie netaisnīgie noteikumi nav spēkā esoši no līguma noslēgšanas brīža.

PTAC vienlaikus paskaidro, ka Sabiedrībai, sniedzot kreditēšanas pakalpojumus patērētājiem, ir tiesības piedāvāt atlaides lietošanas procentiem, t.sk., piedāvāt aizdevumus patērētājiem ar 0% procentu likmi gadā, ievērojot attiecīgo normatīvo aktu prasības. Ņemot vērā PTAL 8.panta 2⁶.daļu, Sabiedrībai, piedāvājot aizdevumus patērētājiem ar 0% procentu likmi gadā, ir tiesības aizdevuma līgumā noteikt un aprēķināt nokavējumu procentus 0.1% apmērā par katru nokavējuma dienu.

[13.4] Attiecībā uz Vēstulē4 minēto, ka *klientam ir jāapstiprina līguma noteikumi, kuros tajā skaitā, tiek minēts, ka aizdevuma komisijas maksai tiek piemērota 100% atlaide un tiek norādīta attiecīgā informācija par atlaides spēkā neesamību, ja klients neveic aizdevuma atmaksu noteiktajā termiņā,* PTAC paskaidro, ka apstākļi vien, ka patērētājs ir iepazinies ar līguma noteikumu, t.sk., atlaides piešķiršanas kārtību, nenodrošina līguma noteikumu taisnīgumu un īstenotās komercprakses godīgumu. Turklāt vidusmēra patērētājs paļaujas uz pakalpojuma sniedzēju, ka tā īstenotā komercprakse ir tiesiska un atbilstoša normatīvo aktu prasībām.

[14] PTAL 8.panta 2⁶.daļa nosaka: *“Patērētāja kreditēšanas līguma noteikums, kurš paredz iespēju pieprasīt no patērētāja nokavējuma procentus, nav spēkā, ja šo procentu apmērs ir lielāks par 36 procentpunktiem virs aizņēmuma likmes gadā (..)”.*

Līguma Noteikumu sadaļā *Nokavējuma procenti* noteikts: *“Nokavējuma procenti Aizdevuma atmaksas termiņa kavējuma gadījumā ir 0.39% apmērā no laikā neatmaksātās kopējās Aizdevuma summas par katru nokavējuma dienu.”*

Attiecībā uz nokavējumu procentu aprēķināšanu līgumos, kuros procentu likme gadā, t.sk., gada procentu likme, ir 0% (bezprocentu kredīts), PTAC norāda, ka Sabiedrības izmantotā nokavējumu procentu aprēķināšanas metodika nav atbilstoša PTAL 8.panta 2⁶.daļā noteiktajam, proti, Līgumā ietvertā nokavējuma procentu likme 0.39% (dienā) apmērā nav atbilstoša normatīvo aktu prasībām. Konkrētajā gadījumā patērētājam, piemērojot atlaidi, t.i., piedāvājot samazinātu procentu likmi, aizdevuma līgumam tiek piemērota un līgumā norādīta konkrēta aizdevuma likme, kura tiek ņemta par pamatu nosakot nokavējuma procentu maksimālo apmēru. Līdz ar to attiecīgajā gadījumā Sabiedrība attiecībā uz konkrēto patērētāju bija tiesīga aprēķināt nokavējumu procentus 0.1% apmērā par katru nokavējuma dienu, jo aizņēmuma likmes gadā sākotnējā periodā bija 0%. Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC norāda, ka attiecīgais līguma noteikums, kurš nosaka nokavējuma procentu apmēru ir uzskatāms par netaisnīgu PTAL 5.panta otrās daļas 1. un 5.punkta un 6.panta trešās daļas 1. un 4.punkta izpratnē, savukārt, ievērojot PTAL 6.panta astoto daļu, tas nav spēkā esošs no līguma noslēgšanas brīža.

[15] Ievērojot visu iepriekš minēto, PTAC konstatē, ka Sabiedrība, ietverot līgumā un piemērojot patērētājiem lēmumā minētos netaisnīgos līguma noteikumus, īsteno profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu un 6.pantu, kas varēja un var negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāja ekonomisko rīcību, proti, patērētājs varēja pieņemt lēmumu par komisijas maksas un nokavējuma procentu apmaksu.

Atbilstoši NKAL 15.panta piektajai daļai PTAC, ievērojot administratīvajā lietā esošos faktiskos apstākļus, pieļauto pārkāpumu, tā būtiskumu un ietekmi patērētāju kolektīvajām interesēm, ir tiesīgs pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, tādējādi nodrošinot augstu patērētāju interešu aizsardzības līmeni. Pieņemot vienu vai vairākus augstāk minētājā tiesību normā noteiktos lēmumus, PTAC ir pienākums ievērot administratīvā procesa principus (tostarp

tiesiskuma, tiesību normas saprātīgas piemērošanas, samērīguma); rīkoties tiesību normās dotā pilnvarojuma ietvaros un tam piešķirto publisko varu īstenot atbilstoši pilnvarojuma jēgai un mērķim – patērētāju tiesību aizsardzībai.

Papildus PTAC norāda, ka saskaņā ar NKAL 15.panta piektās daļas 2.punktu un, ņemot vērā konkrētas administratīvās lietas ietvaros esošus apstākļus, PTAC ir tiesīgs izvērtēt, vai aicināt uzņēmumu labprātīgi novērst pārkāpumu, rakstveidā apņemties, vai, neveicot nevienu no iepriekš minētajām darbībām, pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, kas minēti NKAL 15.panta astotajā daļā.

Vienlaikus PTAC paskaidro, ka komercprakses īstenotāja iesniegta rakstveida apņemšanās, vai iestādes pieņemtais lēmums ir vienīgais tiesiskais pamats kā patērētājiem, kurus ir skāris komersanta (Sabiedrības) izdarītais pārkāpums, ir iespējams īstenot savu tiesību aizsardzību.

Konkrētajā gadījumā PTAC izmantoja NKAL 15.panta piektajā daļā norādītās tiesības attiecībā pret Sabiedrību, aicinot rakstveidā apņemties novērst pārkāpumu, tādējādi atzīstot vainu pārkāpumā, savukārt, ievērojot Vēstulē5 minēto, Sabiedrība pārkāpumu neatzina un rakstveida apņemšanos neiesniedza.

NKAL 15.panta četrpadsmitā daļa paredz, ka uzraudzības iestāde lietas par negodīgu komercpraksi izskata APL noteiktajā kārtībā, ciktāl šajā likumā nav noteikts citādi. PTAC norāda, ka atbilstoši NKAL 15.panta astotajai daļai un ievērojot, ka Sabiedrība ir atteikusies iesniegt rakstveida apņemšanos, saskaņā ar kuru tā atzīst izdarīto pārkāpumu, PTAC ir tiesīgs pieņemt vienu vai vairākus lēmumus par profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi (NKAL 6.pants), par ko Sabiedrība tika informēta lietas izskatīšanas gaitā.

NKAL 15.panta astotā daļa nosaka: „*ja Uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1)nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2)nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4)nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu publicēt attiecīgajai komercpraktei atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5)uzliek naudas sodu šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā; 6)nosaka par labas prakses kodeksu atbildīgajai personai pienākumu izdarīt labojumus kodeksā, lai novērstu negodīgu komercpraksi”.*

NKAL 15.² panta pirmā daļa paredz, ka „*uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzlikt komercprakses īstenotājam soda naudu līdz 10 procentiem no tā pēdējā finanšu gada neto apgrozījuma, bet ne vairāk kā 100 000 euro. Soda naudas apmērs ir nosakāms samērīgs ar izdarīto pārkāpumu (...)*”.

Izvērtējot Sabiedrības īstenotās komercprakses būtību, apjomu, proti, patērētājiem nodarītos zaudējumus (šī lēmuma [6] punkts), to, ka Sabiedrība neatzīst pārkāpuma esamību, PTAC secina, ka būtu lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 5.punktā noteikto lēmumu, lai pārkāpums nākotnē tiktu pārtraukts un neatkārtotos identiski negodīgas komercprakses pārkāpumi.

Saskaņā ar Sabiedrības gada pārskatu par 2016.gadu tās neto apgrozījums bija 2 723 433.00 EUR. Ievērojot pārkāpuma apjomu un ilgumu, tostarp šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, raksturu un radīto ietekmi, to, ka PTAC rīcībā nav informācija, ka konstatētā prakse būtu pārtraukta, PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags pārkāpums. Tādējādi kopējais soda naudas apmērs Sabiedrībai nosakāms 15 000,00 EUR apmērā. Procentos soda nauda apmērs sastāda aptuveni 0.55% no Sabiedrības 2016.gada neto apgrozījuma un 15% no maksimālās soda naudas, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā izdarīto pārkāpumu.

Ņemot vērā minēto, PTAC nolemj:

patatojoties uz NKAL 1.panta pirmo daļu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu, otrās daļas 1.punktu,

6.pantu, 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 2.punktu, 15.panta pirmās daļas 1.punktu, astotās daļas 2. un 5.punktu, 15.²panta pirmo daļu, PTAL 5.panta otrās daļas 1. un 5.punktu, 6.panta trešās daļas 1. un 4.punktu, astoto daļu, 8.panta 2^o daļu, APL 4.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.pantu un 67.pantu,

uzlikt **SIA "Creamfinance Latvia"**

juridiskā adrese: **Uriekstes iela 2A - 24, Rīga, LV-1005**

reģistrācijas numurs: **40103283854**

1) pienākumu izbeigt lēmumā konstatēto negodīgu komercpraksi

2) soda naudu 15 000,00 EUR (piecpadsmit tūkstoši eiro, 00 centi) apmērā.

Saskaņā ar NKAL 19.panta pirmo daļu, Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo un otro daļu, 79.panta pirmo daļu šis lēmums ir spēkā ar dienu, kad tas kļūst zināms Sabiedrībai, un Sabiedrība to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stāties spēkā Administratīvā procesa likuma noteiktajā kārtībā. Lēmuma pārsūdzēšana daļā par tiesisko pienākumu neaptur tā darbību.

Soda nauda jāsamaksā ar pārskaitījumu, maksājuma uzdevumā norādot:

Saņēmējs:	Valsts kase, Reģistrācijas numurs 90000050138
Saņēmēja iestāde:	Valsts kase, BIC kods TREL LV22
Konts (IBAN):	LV12TREL1060121019400
Maksājuma mērķis:	Lēmums Nr.6 –pk
Pieņemšanas datums:	2018.gada 29.marts

Soda nauda jāsamaksā ne vēlāk kā 30 dienu laikā pēc dienas, kad saņemts lēmums.

Direktore

(personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

(..)

IZRAKSTS PAREIZS