

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2010.gadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

Statistika:

2010.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 402 sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 49 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 219 sūdzības, savukārt par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam, rīcību saņemtas 134 sūdzības.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par personu, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, darbību
Kopā saņemtas – 219 sūdzības	Kopā saņemtas – 49 sūdzības	Kopā saņemtas – 134 sūdzības
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kreditēšanas līgumos – 161 sūdzība citos finanšu pakalpojumu līgumos – 25 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 20 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kreditēšanas līgumos – 85 sūdzības citos finanšu pakalpojumu līgumos – 43 sūdzības
Par negodīgu komercpraksi – 10 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas	Par negodīgu komercpraksi - 2 sūdzības
Citas (par kredīta restrukturizāciju, neatbildēšanu uz iesniegumiem, procentu likmes paaugstināšanu, nepatiesu informāciju, norādot valūtas kursu, u.c.) – 23 sūdzības	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības neizmaksāšanu, apdrošināšanas atlīdzības apmēru, neskaidru informāciju apdrošināšanas polisē, par noteiktā polises limita pārsniegšanu u.c.) – 29 sūdzības	Citas (par neatbildēšanu uz iesniegumiem, par atlikušo maksājumu apmēru līguma laušanas gadījumā u.c.) – 4 sūdzības

Paralēli saņemtajām sūdzībām PTAC tiek saņemti daudz patērētāju e-pasti, tiek sniegtas klātienēs un telefoniskās konsultācijas sakarā ar patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem finanšu pakalpojumu jomā.

Par patērētāju kreditēšanas līgumiem saņemto sūdzību skaits ir samazinājies, salīdzinājumā ar 2009.gadu (saņemtas 372 sūdzības par patērētāja kreditēšanas līgumiem, 2010.gadā par patērētāja kreditēšanas līgumiem saņemtas 245 sūdzības),

tomēr, salīdzinot ar sūdzību skaitu par citiem līgumu veidiem, 2010.gadā tieši par patērētāju kreditēšanas līgumiem tāpat kā 2009.gadā ir saņemts visvairāk sūdzību.

Šāds sūdzību skaits galvenokārt skaidrojams ar kredītu devēju vēlmi palielināt procentu likmes un citus maksājumus, pieprasīt kredītu pirmstermiņa atmaksu patērētāju līgumsaistību neizpildes gadījumā (īpaši gadījumos, kad patērētājs noslēdzis līzings līgumu), kā arī patērētāju maksātspējas samazināšanos, ņemot vērā pašreizējo ekonomisko situāciju valstī.

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, piemēram, kredītiestādes nepaaugstināja procentu likmi.

Sakarā ar patērētāju kreditēšanas līgumu izvērtēšanu uzsāktas 17 administratīvās lietas (8 lietas par kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam līgumu izvērtēšanu, 9 lietas par kredītiestāžu piedāvāto kreditēšanas līgumu atbilstību), kuru ietvaros kredīta devēji aicināti labprātīgi novērst netaisnīgos līguma noteikumus. 7 lietas uzsāktas par patērētāja kredīta līgumu izvērtēšanu, 1 lieta – par finanšu līzings līgumu izvērtēšanu, 8 lietas – par hipotekārā kredīta līguma izvērtēšanu, 1 lieta – par kredītiestādes pakalpojumu cenrādī ietvērto noteikumu, kas paredz maksu par nepamatotas pretenzijas izskatīšanu. No tām 1 lieta izbeigta, ņemot vērā, ka lietas izskatīšanas gaitā tika atklāts, ka konkrētais kredīta devējs patērētājiem kredītus neizsniedz.

2010.gadā saņemtas 8 (t.sk., 5 lietās, kas uzsāktas 2009.gadā) rakstveida apņemšanās par pārkāpumu labprātīgu novēršanu, kā arī vairākās lietās līgumi izlaboti daļēji, tādēļ vēl tiek turpināta to saskaņošana ar kredītu devējiem. Rakstveida apņemšanās saņemtas, piemēram, no kredītiestādēm par labprātīgu pārkāpumu novēršanu hipotekārā kredīta līgumos attiecībā uz līgumsoda piemērošanu, bankas tiesībām vienpusēji atkāpties no līguma, procentu likmes paaugstināšanu. Papildus atzīmējams, ka 1 lietā uzņēmējs pats pēc savas iniciatīvas iesniedza rakstveida apņemšanos attiecībā uz pārkāpumu labprātīgu novēršanu.

4 lietās (t.sk., 3 lietās, kas uzsāktas 2009.gadā) pieņemti lēmumi par patērētāja kreditēšanas līgumā ietvertiem nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma nosacījumiem.

Tāpat arī 2010.gada 10.septembrī tika rīkota tikšanās ar Latvijas Komerčbanku asociācijas un vairāku Latvijas kredītiestāžu pārstāvjiem, kurās tie tika informēti par PTAC galvenajiem konstatētajiem pārkāpumiem un saņemtajām sūdzībām.

Galvenās tendences 2010.gadā saņemtajās sūdzībās:

1. Bieži tiek saņemtas gan rakstveida, gan arī elektroniskā pasta sūdzības par to, ka kredīta devējs jau ir vienpusēji lauzis kredīta līgumu un vērsies tiesā, pieprasot visa kredīta atmaksu, vērsot piedziņu pret nekustamo īpašumu, jo patērētājs nav savlaicīgi veicis no līguma izrietošos maksājumus. Vairākas sūdzības saņemtas pēc tam, kad jau ir pieņemts tiesas nolēmums par saistību bezstrīdus piespiedu izpildi vai saistību

piespiedu izpildi brīdinājuma kārtībā, kurus iespējams ietekmēt vienīgi, ceļot prasību vispārējā prasības kārtībā. Saņemtas sūdzības arī par nekustamā īpašuma labprātīgas pārdošanas izolē tiesas ceļā kārtībā izskatītajām lietām, piemēram, par to, ka nekustamajam īpašumam tiek noteikta nesamērīgi maza izsoles sākumcena un to, ka patērētājam praktiski nav iespējams ietekmēt šī procesa rezultātu. Šādos gadījumos patērētāji parasti lūdz arī netaisnīgu līguma noteikumu izvērtēšanu, kam visbiežāk nav izšķirošas nozīmes konkrētajos strīdos, jo līguma noteikumu izvērtēšana nespēj atrisināt situāciju, kad patērētājs nespēj veikt līgumā noteiktos maksājumus.

2. Daudz sūdzību saņemtas par kredītiestāžu piedāvātajiem kreditēšanas līguma noteikumu grozījumiem, ja patērētājam tiek atlikts maksājuma termiņš, samazināti maksājumi, mainīta kredīta valūta vai procentu likme no fiksētās uz mainīgo vai otrādi. Visbiežāk sūdzības tiek saņemtas par to, ka minētajos gadījumos patērētājam tiek paaugstināta procentu likme.

Izskatot šāda veida patērētāju sūdzības, PTAC lielākajā daļā gadījumu ir atzinis kredītiestāžu rīcību par pamatotu, jo šādos gadījumos normatīvie akti neaizliedz pārskatīt līguma noteikumus, arī procentu likmi, ar nosacījumu, ka tā atbilst pastāvošajiem tirgus nosacījumiem. Lielākajā daļā gadījumu, kad PTAC ir šādos līgumos konstatējis netaisnīgus līguma noteikumus, attiecīgais pakalpojumu sniedzējs pārkāpumus ir novērsis labprātīgi.

3. Saņemtas daudz gan rakstveida, gan arī elektroniskā pasta sūdzības par to, ka kredītiestādes, kuru hipotekārā kredīta vai patēriņa kredīta līgumā paredzēts, ka tās pēc noteikta laika var pārskatīt procentu likmes (piemēram, mainīgās procentu likmes fiksēto daļu), to dara un par šo jauno likmju un līguma nosacījumu samērīgumu.

Lielākajā daļā no šiem gadījumiem PTAC pārkāpumus nav konstatējis, izņemot gadījumus, kad līgumu grozījumos tiek ietverti netaisnīgi līguma noteikumi. Kā galveno problēmu, kas izriet no šīm sūdzībām, PTAC saskata nepietiekamo patērētāju informētību par šāda veida līgumu un uzņemto saistību saturu, kā arī to, ka, iespējams, līguma slēgšanas brīdī, kredītiestāžu darbinieki sniedza patērētājiem nepilnīgu informāciju par pakalpojuma būtību.

Tāpat arī vairākos gadījumos PTAC konstatēja, ka kredītiestāde nav ievērojusi līgumā noteikto termiņu procentu likmes pārskatīšanai, kas ir pretrunā ar Civillikuma noteikumiem. Visos gadījumos pēc PTAC pieprasījuma kredītiestāde piekrita patērētājiem likmi nepārskatīt, piemērojot patērētājam arī uz nākamo termiņu iepriekšējo procentu likmi.

4. Bieži saņemtas sūdzības no patērētājiem, kuri informējuši kredīta devēju, ka nespēj atmaksāt kredīta maksājumus, bet kredītiestāde vai cita veida aizdevējs (visbiežāk – līzinga devējs) nesniedz atbildes uz patērētāju iesniegumiem un nepiedāvā nekādu risinājumu, vēršot pierziņu. Pēc PTAL grozījumu spēkā stāšanās par hipotekārajiem kredītiem šādu sūdzību ir mazāk, visvairāk šādu sūdzību ir saņemtas par līzinga devēju rīcību. Tāpat arī daudz patērētāju sūdzību saņemtas sakarā ar atlikušo kredīta maksājumu apmēru pēc ieķīlātās automašīnas realizācijas, kā arī par attiecīgā līzinga devēja darbībām, pārdodot ieķīlāto automašīnu (automašīnas pārdošanas vērtību). Šādos gadījumos PTAC sniedza patērētājiem konsultācijas par viņu tiesībām konkrētajā gadījumā, ņemot vērā, ka šādu strīdu izskatīšana nav PTAC kompetencē.

5. Vairākas patērētāju sūdzības PTAC ir saņēmis par jautājumiem, kā izveidojies patērētājam aprēķinātais parāds, ar lūgumu PTAC izprasīt no kredītiestādēm informāciju par patērētāja veiktajiem maksājumiem, kā arī izprasīt no kredītiestādes izziņu par kredītsaistību nokārtošanu. PTAC, izskatot šāda veida patērētāju sūdzības, sniedz konsultācijas un informē, ka PTAC kompetence neietver minēto jautājumu risināšanu, ja vien tie nav saistīti ar netaisnīgiem līguma noteikumiem vai negodīgu komercpraksi.

6. Bieži PTAC saņem sūdzības par to, ka, ja patērētājs nespēj nokārtot savas patēriņa kredīta saistības un ir izveidojies parāds, kredīta devējs patērētājam piedāvā noslēgt jaunu kredīta līgumu, kurā aprēķina kredīta summu, ņemot vērā iepriekšējā līguma neatmaksāto parāda pamatsummu, procentus, kuru samaksas termiņš vēl nav iestājies, un līgumsodu. Parasti PTAC saņem sūdzības, kad patērētāji jauno kredīta līgumu ir parakstījuši. Šādā gadījumā PTAC nevar izvērtēt līgumā ietvertā parāda summu, taču, ja patērētājs līgumu nav parakstījis, PTAC sniedz patērētājiem konsultācijas, informējot, ka, aprēķinot parādu no procentiem, kuru samaksas termiņš vēl nav iestājies, attiecīgais kredīta devējs neievēro Civillikuma noteikumus.

7. PTAC tiek saņemtas sūdzības par līguma noteikumiem, kas ietver līgumsoda piemērošanu par dažādiem līgumsaistību pārkāpumiem. Ja PTAC konstatē, ka līgumsods var būt nesamērīgs ar pārkāpuma dēļ kredīta devējam radītajiem zaudējumiem un pārkāpuma būtību, piemēram, gadījumos, kad līgumsods var pat vairākkārt pārsniegt pamatparāda summu, vai ir noteikts par maznozīmīgu pārkāpumu, un ka šāda veida netaisnīgs līguma noteikums var radīt kaitējumu patērētāju kolektīvajām interesēm, PTAC uzsāk administratīvo lietu par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem. Ja PTAC ir pieņēmis lēmumu par netaisnīgiem līguma noteikumiem, vai arī, ja kredīta devējs ir iesniedzis rakstveida apņemšanos par labprātīgu pārkāpuma novēršanu, PTAC informē patērētāju par viņa tiesībām vērsties pie kredīta devēja par iespējamo zaudējumu atlīdzību.

8. 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, bet tikai veikt līgumu izvērtēšanu. Lielākajā daļā gadījumu PTAC ir secinājis, ka strīds starp pusēm ir par kredīta atmaksu, nevis par netaisnīgiem līguma noteikumiem, kam bieži šādos strīdos nav nozīmes.

9. Tāpat arī PTAC ir saņēmis vairākas sūdzības no galvniekiem un ķīlas devējiem, kas galvojuši vai devuši ķīlu aizdevuma līguma izpildei, kurš noslēgts ar juridisku personu, sūdzības no juridiskām personām, kā arī sūdzības par finanšu pakalpojumu līgumiem, no kuriem izriet, ka konkrētā persona, noslēdzot līgumu, darbojusies savas saimnieciskās darbības ietvaros. PTAC, atbildot uz šādām sūdzībām, ir informējis iesniedzējus, ka tie nav uzskatāmi par patērētājiem un ka šādu sūdzību izskatīšana nav PTAC kompetencē, informējot, ka šāda veida strīdi risināmi līgumā vai likumā noteiktajā kārtībā.

10. Attiecībā uz apdrošināšanas pakalpojumu jomu galvenokārt PTAC ir saņēmis patērētāju sūdzības par to, ka apdrošinātājs atteicies izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību un apdrošināšanas atlīdzības apmēru, kā arī līguma noteikumiem, uz kuru pamata apdrošināšanas atlīdzība nav izmaksāta vai izmaksāta daļēji. Gadījumos, kad pastāv strīds par apdrošināšanas atlīdzības izmaksu vai atlīdzības apmēru, PTAC ir

iesniedzējus informējis par strīdu risināšanas iespējām Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombudā vai tiesā, ņemot vērā, ka šādu strīdu izskatīšanas nav PTAC kompetencē, savukārt attiecībā uz netaisnīgiem līguma noteikumiem PTAC pārkāpumus nav konstatējis, izņemot to, ka līgumos ietvertas šķīrējtiesas klauzulas.

11. Vairākas patērētāju sūdzības PTAC ir saņēmis sakarā ar darījumiem ar finanšu instrumentiem, piemēram, maržinālajos kontos, FOREX darījumiem. Konkrētajos gadījumos PTAC ir saņēmis Finanšu un kapitāla tirgus komisijas atzinumu, savukārt līguma noteikumos PTAC pārkāpumus nav konstatējis, ņemot vērā šo darījumu specifiku. Savukārt attiecībā uz iespējamo zaudējumu atlīdzību PTAC sūdzību iesniedzējus ir informējis par iespējām strīdu izskatīt tiesā, ņemot vērā, ka šādu jautājumu risināšana nav PTAC kompetencē.

12. Saistībā ar komercprakses jomu saņemtas sūdzības par patērētāja kreditēšanas un depozīta ieguldījumu reklāmām, kredītiestādes vērtīgo pirkumu programmu, kredītiestādes rīcību, nosakot ierobežotu apdrošinātāju loku, kur patērētājam iespējams veikt nekustamā īpašuma apdrošināšanu, nekustamā īpašuma novērtēšanu, par to, ka kredīta devējs sniedz maldinošu informāciju par to, ka viņa kredīts ir visizdevīgākais.

13. Vairākos gadījumos patērētāju sūdzības saņemtas par prettiesiski debetētām summām, prettiesiski izmantojot patērētāja maksājumu karti. Šādā gadījumā patērētājiem ieteikts strīda risināšanai vērsties Komercbanku asociācijas ombudā, kas izskata strīdus sakarā ar maksājumu pakalpojumiem.

Galvenie konstatētie pārkāpumi finanšu pakalpojumu līgumos:

- neproporcionāli lieli līgumsodi (piemēram, līgumsods noteikts par katru maksājuma nokavējuma dienu un tiek aprēķināts no kopējās aizdevuma summas vai no atlikušās summas, izvērtējot kredīta devēja praksi, secināms, ka kredīta devēja piemērotais līgumsods pat vairākkārtīgi pārsniedz galvenā parāda summu);
- līgumā nav ietverta informācija par līgumsoda un citu maksājumu apmēru, norādīts, ka ar informāciju par izmaiņām jāiepazīstas banku mājas lapā un filiālēs;
- nepamatoti plašas tiesības atkāpties no līguma, piemērot līgumsodus;
- nosaka, ka patērētājam ieķīlātais nekustamais īpašums jāapdrošina tā atjaunošanas vērtībā, nosakot konkrētu minimālo atjaunošanas vērtību;
- nosaka, ka aizdevējs ir tiesīgs piedzīt parādu bezstrīdus piespiedu izpildes kārtībā bez iepriekšējas patērētāja brīdināšanas;
- nepamatotas tiesības paaugstināt procentu likmi, ja samazinājušies patērētāja ienākumi;
- nosaka, ka aizdevējs ir tiesīgs aprēķināt nokavējuma procentus no nesamaksātajiem procentu maksājumiem;
- šķīrējtiesas klauzulas.