

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem 2010.gada I pusgadā analīze

Statistika:

2010.gada pirmajā pusgadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 233 sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 35 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 127 sūdzības, savukārt par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam, rīcību saņemta 71 sūdzība.

Sūdzības	Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par personu, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, darbību
Kopā saņemtas	127	35	71
t.sk.			
par netaisnīgiem līguma noteikumiem		17	
patērētāju kredītēšanas līgumiem	95		42
citiem finanšu pakalpojumu līgumiem	10		27
par negodīgu komercpraksi	8	0	0
citas	14 (par kredīta restrukturizāciju, neatbildēšanu uz iesniegumiem, procentu likmes paaugstināšanu u.c.)	18 (par apdrošināšanas atlīdzības neizmaksāšanu, apdrošināšanas atlīdzības apmēru u.c.)	2 (par neatbildēšanu uz iesniegumiem, par atlikušo maksājumu apmēru līguma laušanas gadījumā u.c.)

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

Par patērētāju kredītēšanas līgumiem saņemto sūdzību skaits ir samazinājies, salīdzinājumā ar 2009.gada I pusgadu (saņemtas 187 sūdzības par patērētāja kredītēšanas līgumiem, 2010.gada I pusgadā par patērētāja kredītēšanas līgumiem saņemtas 137 sūdzības), tomēr, salīdzinot ar sūdzību skaitu par citiem līgumu veidiem, 2010.gada I pusgadā tieši par patērētāju kredītēšanas līgumiem tāpat kā 2009.gada I pusgadā 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.

Tāpat arī PTAC saņemto sūdzību pamata ir uzsācis 10 (4 lietas par finanšu pakalpojumu sniedzējiem, kas neatbilst kredītiestādes statusam, 6 lietas par kredītiestāžu piedāvāto līgumu atbilstību) administratīvās lietas, kuru ietvaros kredīta devēji aicināti labprātīgi novērst netaisnīgos līguma noteikumus. 5 lietas uzsāktas par patērētāja kredīta līgumu izvērtēšanu, 1 lieta – par finanšu līzings līguma izvērtēšanu, 1 lieta – par hipotekārā kredīta līguma izvērtēšanu, 1 lieta par overdrafta līguma izvērtēšanu, 1 lieta par kredītiestādes prasības par komisijas maksas LVL 5 apmērā pieprasīšanu, ja patērētāja iesniegtā sūdzība ir nepamatota, 1 lieta par maksājumu pakalpojumu līguma izvērtēšanu. No tām 1 lieta izbeigta, ņemot vērā, ka lietas izskatīšanas gaitā tika atklāts, ka konkrētais kredīta devējs patērētājiem kredītus neizsniedz, 1 lietā iesniegta rakstveida apņemšanās sakarā ar pārkāpuma labprātīgu novēršanu. Vairākās lietās līgumi izlaboti daļēji, tādēļ vēl tiek turpināta to saskaņošana ar kredītu devējiem.

Galvenās tendences 2010.gada I pusgadā 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 praktiskas nozīmes konkrētajos strīdos, jo līguma noteikumu izvērtēšana nespēj atrisināt situāciju, kad patērētājs nespēj veikt līgumā noteiktos maksājumus.

2. Daudz sūdzību saņemtas par kredītiestāžu piedāvātajiem kredītiestādes 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 – līzings 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 līzings devēju rīcību. Tāpat arī daudz patērētāju sūdzību saņemtas sakarā ar atlikušo kredīta maksājumu apmēru pēc ieķīlātās automašīnas realizācijas, kā arī par attiecīgā līzings 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. PTAC ir saņēmis vairākas sūdzības no galvniekiem un ķīlas devējiem sakarā ar to, ka kredīta devējs vērs pret viņiem prasības par parāda pierziņu. PTAC kompetencē nav atbrīvot 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

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);
- 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 atjaunošanas vērtību;
- nosaka, ka aizdevējs ir tiesīgs piedzīt parādu bezstrīdus piespiedu izpildes kārtībā bez iepriekšējas patērētāja brīdināšanas;
- šķīrējtiesas klauzulas.