

## Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2011.gada 1.ceturksnī saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

### Statistika:

2011.gada 1.ceturksnī Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 69 sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 6 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 44 sūdzības, savukārt par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam, rīcību saņemtas 19 sūdzības.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par personu, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, darbību
<b>Kopā saņemtas – 44 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 6 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 19 sūdzības</b>
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem:  patērētāju kreditēšanas līgumos – 27 sūdzības  citu finanšu pakalpojumu līgumos – 3 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 3 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju kreditēšanas līgumos – 11 sūdzības
Par negodīgu komercpraksi – 3 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas	Par negodīgu komercpraksi - 4 sūdzības
Citas (par atkāpšanos no kredītlīguma, maksāspējas grūtībām, soda naudas un komisijas maksas apmēru u.c.) – 11 sūdzības	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības neizmaksāšanu, apdrošināšanas atlīdzības apmēru u.c.) – 3 sūdzības	Citas (par augstu procentu likmi, maksāspējas grūtībām u.c.) – 4 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.

Sakarā ar patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumu izvērtēšanu 2011.gada 1.ceturksnī uzsāktas 2 administratīvās lietas (abas par kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam) un saņemtas 2 rakstveida apņemšanās par pārkāpumu labprātīgu novēršanu (no kredītiestādes un personas, kas neatbilst kredītiestādes statusam). No kredītiestādes saņemta apņemšanās par labprātīgu pārkāpumu novēršanu līgumos attiecībā uz līgumsoda piemērošanu un par patērētāju individuālo informēšanas procedūru attiecībā uz izmaiņām aizņēmuma likmēs. Savukārt no personas, kas neatbilst kredītiestādes statusam saņemta apņemšanās par labprātīgu pārkāpumu novēršanu un netaisnīgu līgumu noteikumu nepiemērošanu noslēgtajos ķīlas un aizdevuma līgumos attiecībā uz ķīlas realizāciju un brīdinājuma izsniegšanas nepieciešamību.

## Galvenās tendences 2011.gada I ceturksnī 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 iekļāto 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. Saskaroties 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 galviniekiem, ķīlas devējiem vai līdzzaizņēmējiem sakarā ar to, ka kredīta devējs vērs pret viņiem prasības par parāda piedziņu. PTAC kompetencē nav atbrīvot līdzzaizņēmējus, galviniekus 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 5 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 kreditēšanas reklāmām ar lūgumu izvērtēt, vai attiecīgais kredīta devējs nesniedz maldinošu informāciju, piemēram, apgalvojot, ka tā piedāvātais aizdevums ir visizdevīgākais.