

## Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2011.gada I pusgadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

### Statistika:

2011.gada 1.pusgadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 128 sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 10 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 79 sūdzības, par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam, rīcību saņemtas 35 sūdzības, savukārt par parādu piedziņas sabiedrībām saņemtas 4 sūdzības.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par personu, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, darbību	Par parādu piedziņas sabiedrībām
<b>Kopā saņemtas – 79 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 10 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 35 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 4 sūdzības</b>
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem:  patērētāju kreditēšanas līgumos – 41 sūdzības  citu finanšu pakalpojumu līgumos – 4 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 4 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju kreditēšanas līgumos – 15 sūdzības	Par parādu piedziņas procesu – 3 sūdzības
Par negodīgu komercpraksi – 4 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas	Par negodīgu komercpraksi - 7 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi - 1 sūdzība
Citas (par atkāpšanos no kredītlīguma, maksātspējas grūtībām, soda naudas un komisijas maksas apmēru, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu u.c.) – 30 sūdzības	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības neizmaksāšanu, apdrošināšanas atlīdzības apmēru u.c.) – 6 sūdzības	Citas (par augstu procentu likmi, maksātspējas grūtībām u.c.) – 13 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 noteikumu izvērtēšanu 2011.gada 1.pusgadā uzsāktas 2 administratīvās lietas (abas par kredītu devēju, kas neatbilst

kredītiestādes statusam) un saņemtas 3 rakstveida apņemšanās par pārkāpumu labprātīgu novēršanu (viena no kredītiestādes un 2 no personām, kas neatbilst kredītiestādes statusam; vēl vairākas saņemtās rakstveida apņemšanās tiek izskatītas). 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 neteikumu nepiemērošanu noslēgtajos ķīlas un aizdevuma līgumos attiecībā uz ķīlas realizāciju un brīdinājuma izsniegšanas nepieciešamību, kā arī par šķīrējtiesas klauzulas neizmantošanu un citiem finanšu nomas līguma netaisnīgiem noteikumiem.

### **Galvenās tendences 2011.gada I pusgadā saņemtajās sūdzībās:**

1. Vairums no PTAC saņemtajām rakstveida un elektroniskā pasta sūdzībām saistītas ar to, ka kredīta devējs ir vienpusēji lauzis 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 vēšot 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 augstu līgumsodu, kura apmērs nav samērīgs ar patērētāja izdarīto pārkāpumu un tā radītajām sekām, un tāpēc var tikt atzīts par netaisnīgu līguma noteikumiem.
2. Tāpat PTAC ir saņēmis vairākas sūdzības no galviniekiem, ķīlas devējiem vai līdzaizņēmējiem sakarā ar to, ka kredīta devējs vērs pret viņiem prasības par parāda piedziņu. PTAC kompetencē nav atbrīvot līdzaizņēmējus, 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, 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, kuru risināšanai PTAC ir pieprasījis paskaidrojumus no attiecīgajiem pakalpojumu sniedzējiem.

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).