



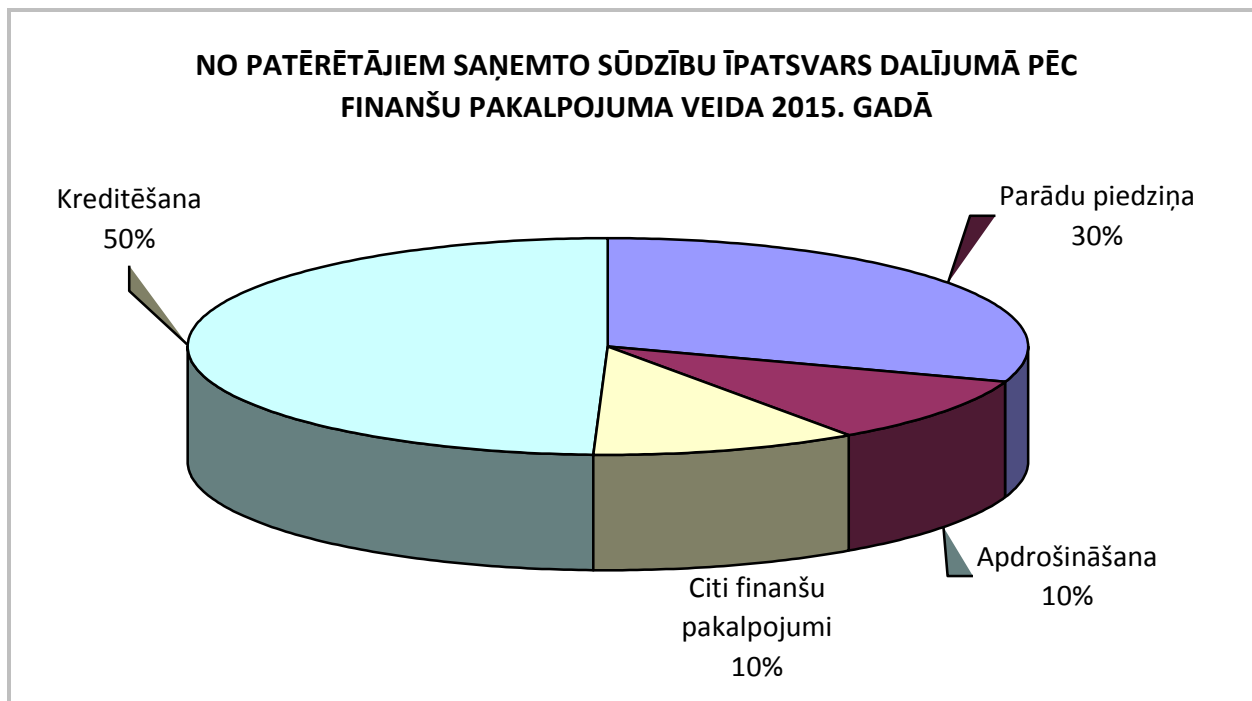
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

**Patērētāju tiesību aizsardzības centrā
2015.gadā saņemto sūdzību par finanšu
pakalpojumiem analīze.**

Rīga 2016

Sūdzību statistika

2015.gada gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) saņemtas 374 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 283 gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, 59 gadījumos juridiskas personas un 32 gadījumos valsts institūcijas (t.sk. ārvalstu). Patērētāji PTAC 137 gadījumos sūdzējušies par kredītēšanas jomu (t.sk. 42 sūdzības par hipotekārajiem kredītiem un 95 sūdzības par patēriņa kredītiem), 86 gadījumos par parādu atgūšanu, 32 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem un 28 gadījumos par apdrošināšanas jomu.



1.att. No patērētājiem saņemto sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma veida 2015.gadā.

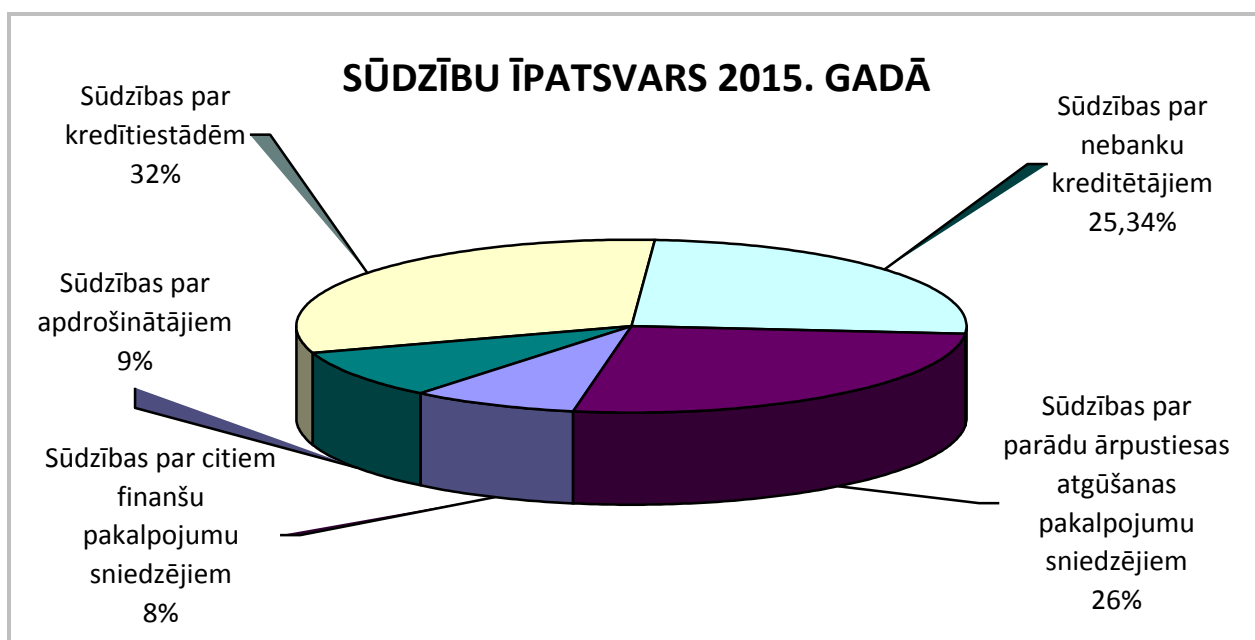
1. tabula

1.Patērētāju sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2014. gads	2015. gads	2015.gads/2014.gads
Joma	Sūdzību skaits	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %
Kredītēšana	145	137	-5,52%
Parādu piedziņa	77	85	10,39%
Apdrošināšana	23	28	21,74%
Citi finanšu pakalpojumi	25	32	28,00%
Kopā	270	282	4,44%

1. tabula parāda, ka 2015.gadā salīdzinājumā ar 2014.gadu ir samazinājies patērētāju PTAC iesniegto sūdzību skaits par kredītēšanas jomu (-5,52%), savukārt pieaudzis patērētāju sūdzību skaits citās jomās: par parādu piedziņu + 10,39%, ar apdrošināšanas jautājumiem saistīto sūdzību skaits +21,74%, par citiem finanšu pakalpojumiem + 28,00%¹.

¹ saņemto sūdzību skaits un pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem saņemtas sūdzības nesakrīt, jo atsevišķās sūdzībās ir izteiktas pretenzijas par vairākiem pakalpojumu sniedzējiem.

2015.gadā no patērētājiem 86 sūdzības saņemtas par kredītiestāžu (banku) rīcību un tas ir par 16 sūdzībām jeb 15,7% mazāk nekā 2014.gadā, 70 sūdzības iesniegtas par nebanku kredītētāju rīcību, kas ir par 8 sūdzībām vai 10,3% mazāk nekā 2014.gadā, 73 sūdzības iesniegtas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju rīcību, kas par 8 sūdzībām jeb 9,9% mazāk nekā 2014.gadā, savukārt sūdzību skaits par apdrošinātāju rīcību pieaudzis par 7 jeb 38,9% un sūdzību skaits par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju rīcību palielinājies par 15 jeb 187,5%.



2.2. att. Sūdzību īpatsvars pēc pakalpojumu sniedzēju darbības veidiem 2015.gadā.

2. tabula

Darbības veids	2014. gads		2015. gads	
	Skaits	%	Skaits	%
Sūdzības par apdrošinātājiem	18	6,27	25	9,03
Sūdzības par kredītiestādēm	102	35,54	86	31,05
Sūdzības par nebanku kredītētājiem	78	27,18	70	25,27
Sūdzības par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem	81	28,22	73	26,35
Sūdzības par finanšu pakalpojumu sniedzējiem	8	2,79	23	8,30
Kopā	287	100	277	100

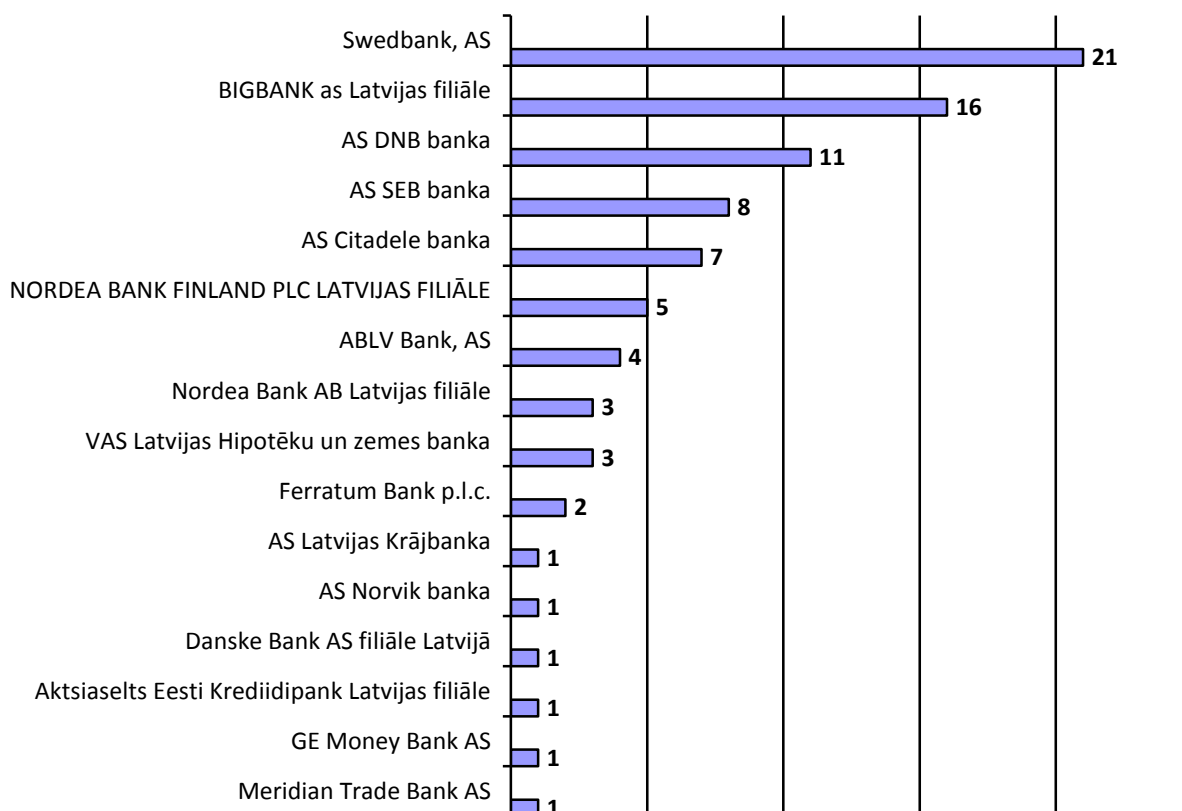
2. tabula parāda, ka 2015.gadā (tāpat kā gadu iepriekš) lielākais īpatsvars no visām sūdzībām bijis par kredītiestādēm, tomēr salīdzinājumā ar 2014.gadu tas sarucis par 4,49 procentpunktiem līdz 31,05% no visām sūdzībām. Līdzīgi kā gadu iepriekš patērētāju sūdzības par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saglabā otro vietu pēc īpatsvara, tomēr 2015.gadā to īpatsvars kopējā sūdzību skaitā samazinājies par 1,87 procentpunktiem līdz 26,35%, savukārt sūdzības par nebanku kredītētājiem, 2015.gadā salīdzinājumā ar 2014.gadu sarukušas par 1,91 procentpunktu līdz 25,27%. Sūdzību īpatsvars par apdrošinātājiem 2015.gadā kopējā patērētāju sūdzību īpatsvarā pieaudzis par 2,76 procentpunktiem līdz 9,03% un sūdzību īpatsvars par citu finanšu pakalpojumu sniedzējiem pat par 5,51 procentpunktu līdz 8,30% no visām sūdzībām.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju vai iestāžu darbību
Kopā saņemtas 86 sūdzības	Kopā saņemtas 25 sūdzības	Kopā saņemtas 70 sūdzības	Kopā saņemtas 73 sūdzības	Kopā saņemtas 23 sūdzības
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> 29 sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> 9 sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> 36 sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> 7 sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> 8 sūdzības
<i>Par negodīgu komercpraksi</i> 16 sūdzības (maldinoša informācija, reklāma, neskaidri līguma noteikumiem)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> 3 sūdzības (par līgumu noteikumu neizskaidrošanu, noklusēšanu)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> 13 sūdzības (par neatbilstošu maksātspējas izvērtēšanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> 39 sūdzības (Par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību, maksājumu novirzīšanu, agresīvu komercpraksi)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> 5 sūdzības
<i>Citas pretenzijas</i> 41 sūdzības (par parādu piedziņu, noguldījumiem, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> 13 sūdzības (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu un novilcināšanu, neskaidriem noteikumiem, līgumu noteikumu neizskaidrošanu u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> 21 sūdzības (par parāda pamatotību, procentu apmēru, krāpnieciskiem gad. u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> 27 sūdzības (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par darbību bez licences u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> 10 sūdzības (par kreditoru sadarbību ar ārpustiesas parādu piedzinējiem, par darbību bez licences, par sabiedrības, kas zaudējusi kredītiestādes statusu līgumiem)

PTAC norāda, ka saņemtie iesniegumi nenorāda, ka saņemtās sūdzības ir pamatotas, kā arī to, ka, analizējot saņemto sūdzību skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā to sniegto pakalpojumu klāsts, tirgus daļas lielums un fakts, ka ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību skaitu un pakalpojumu sniedzēja klientu (patērētāju) skaitu.

Starp kredītiestādēm 2015.gadā salīdzinājumā ar 2014.gadu ir mainījies līderis PTAC saņemto sūdzību skaita ziņā. Ja 2014.gadā visvairāk sūdzību no patērētājiem tika saņemtas par BIGBANK AS Latvijas filiāles darbību, tad 2015.gadā tādu visvairāk – skaitā 21 bija par Swedbank AS, BIGBANK AS Latvijas filiālei nonākot otrajā pozīcijā ar 16 sūdzībām. Tām seko AS DNB Banka, par kuru kopumā tika saņemtas 11 patērētāju sūdzības, AS „SEB banka” ar 8 sūdzībām un AS “Citadele banka” ar 7 sūdzībām.

PAR KREDĪTIESTĀDĒM SAŅEMTO SŪDZĪBU SKAITS 2015. GADĀ

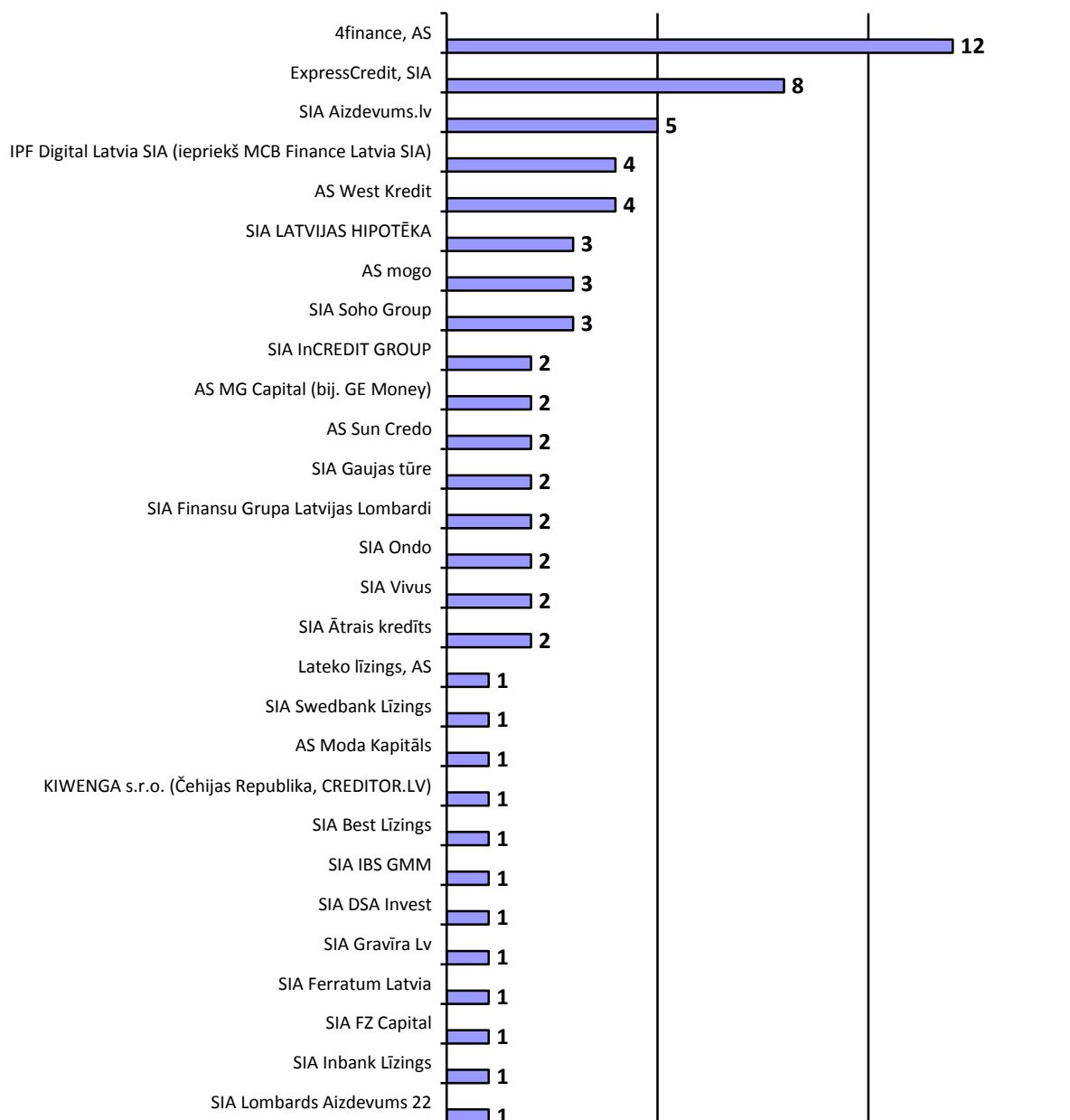


3.att. Par kredītiestādēm² saņemto sūdzību skaits 2015.gadā

No nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzējiem nemainīgi, visvairāk – 12 sūdzības (par 1 mazāk nekā 2014.gadā) ir saņemtas par lielāko tirgus dalībnieku „4finance” AS, kas darbojas ar preču zīmi „smscredit.lv”. Otrajā pozīcijā ir izvirzījusies SIA „ExpressCredit”, par kuru 2015.gadā saņemtas 8 sūdzības (sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2014.gadu dubultojies), trešajā SIA “Aizdevums.lv.”- ar 5 sūdzībām, kam ar 4 sūdzībām par katru seko IPF Digital Latvia SIA (iepriekš MCB Finance Latvia SIA) un AS “West Kredit”.

² t.sk. kredītiestādes, kuras ir reorganizētas vai kuru darbība ir izbeigta.

PAR NEBANKU KREDITĒTĀJIEM SAŅEMTO SŪDZĪBU SKAITS 2015. GADĀ

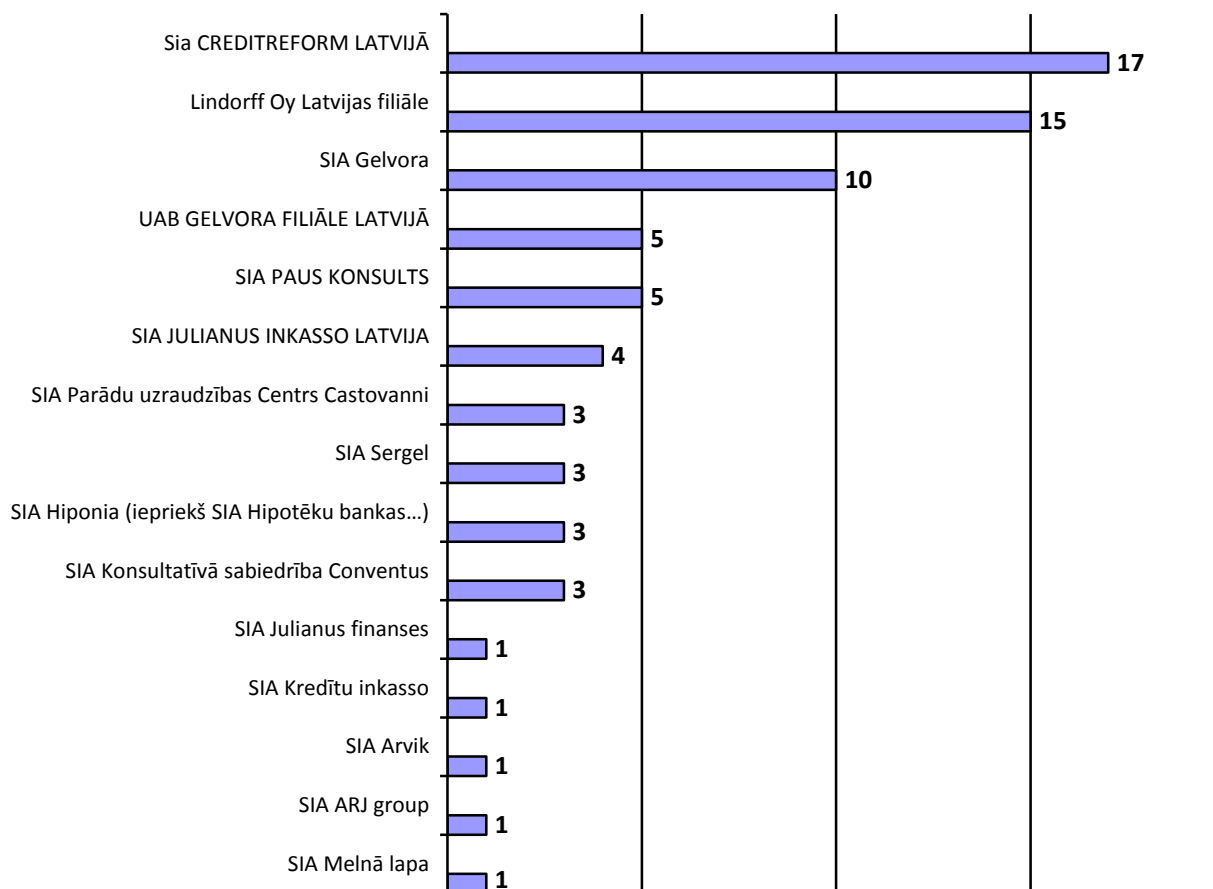


4.att. Par nebanku kreditētājiem³ saņemto sūdzību skaits 2015.gadā

No parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem visvairāk sūdzību 2015.gadā (tāpat kā 2014.gadā) ir saņemts par SIA „Creditreform Latvijā” darbību. Tomēr to skaits bija par 9 jeb 32.1% mazāk (17 sūdzības šogad pret 28 pērn). Kā nākamās sarakstā ir Lindorff Oy Latvijas filiāle, par kuru 2015.gadā saņemtas tikpat sūdzību cik 2014.gadā - 15, un SIA “Gelvora”, par kuru tās pirmajā darbības - 2015.gadā bijušas 10 sūdzības.

³ Apkopojumā ietverti ne tikai speciālo atļauju (licenci) saņēmušie pakalpojumu sniedzēji, bet arī tādi, kuri tos sniedza pirms prasību par speciālās atļaujas (licences) prasību spēkā stāšanās vai par kuriem pastāv aizdomas par darbību bez speciālās atļaujas (licences) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai.

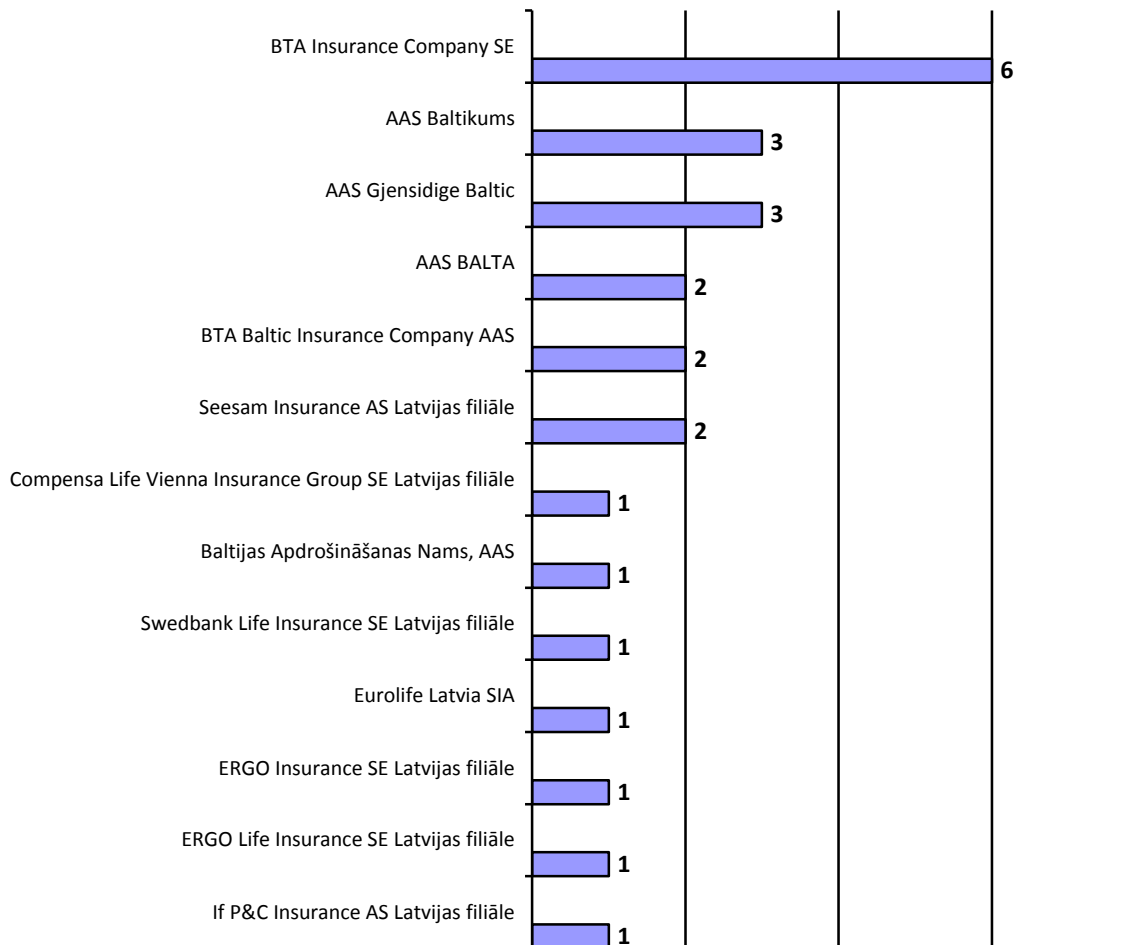
**PAR PARĀDU ĀRPUSTIESAS ATGŪŠANAS PAKALPOJUMU SNIEDZĒJIEM
SAŅEMTO SŪDZĪBU SKAITS 2015. GADĀ**



5.att. Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaits 2015.gadā

Savukārt starp apdrošināšanas sabiedrībām visvairāk sūdzības – 6, kas ir 24% no visām sūdzībām saņemtas par BTA Insurance Company SE rīcību. Uz pusi mazāk – 3 sūdzības par katru no apdrošināšanas sabiedrībām bijis par AAS “Baltikums” un AAS “Gjensedige Baltic”.

PAR APDROŠINĀŠANAS SABIEDRĪBĀM SAŅEMTO SŪDZĪBU SKAITS 2015. GADĀ



6.att. Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību skaits 2015.gadā

Sūdzību izskatīšana

Lielākajā daļā gadījumu, atbildot uz patērētāju iesniegumiem/sūdzībām, PTAC sniedza rakstveida skaidrojumus saistībā ar tiesību aizsardzības jautājumiem, sniedzot konsultāciju un nepieciešamības gadījumā pieprasot paskaidrojumu attiecīgajam finanšu pakalpojumu sniedzējam. Pēc PTAC paskaidrojuma pieprasījumiem vairākās lietās patērētāju sūdzībās norādītās problēmas patērētājam un/vai patērētāju grupai tika atrisinātas pozitīvi. Atsevišķos gadījumos patērētāju sūdzības pirmšķietami nav pamatotas vai strīds pēc būtības risināms vispārējās jurisdikcijas tiesā.

Individuālo sūdzību izskatīšanas rezultāti

Vairākos gadījumos PTAC, ņemot vērā patērētāju sūdzībās minēto, atklāja patērētāju tiesību pārkāpumus vai komersanta pieļautas neatbilstības, kuras ar PTAC iesaistīšanos tika novērstas. Piemēram, kredītiestāde norādīja, ka tā veiks procentu pārrēķinu tiem klientiem, kuru līgumi neietver noteikumu par nulli kā zemāko bāzes likmes vērtību par periodu, kura laikā klientam piemērotā bāzes likme bija negatīva, attiecīgi, ja līgumā nav tieši atrunāts, kā rīkoties gadījumā, ja bāzes likme ir negatīva, tad banka šo situāciju interpretēs klientam izdevīgākajā veidā – negatīvā bāzes likme samazinās pievienoto likmi tiktāl, kamēr kopējā likme ir lielāka vai vienāda par nulli; citā gadījumā apstiprināja faktu, ka tās sniegtajā atbildē uz patērētāja iesniegumu bija

norādīta neprecīza informācija, līdz ar to banka pieņēma lēmumu atmaksāt piemērotās komisijas maksas par skaidras naudas izmaksu, beidzoties termiņnoguldījuma līgumam.

Savukārt, citā gadījumā kredītiestāde ir atzinusi un labprātīgi piekritusi patērētājam atgriezt naudas līdzekļus, ko tā vairāk nekā gada garumā nepamatoti norakstīja no patērētāja konta par neeksistējošām galvinieka saistībām.

Vairāki nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēji ir atzinuši, ka ir pieļauta kļūda, aprēķinot parāda apmēru, patērētājam veicot saistību pirmstermiņa dzēšanu. Attiecīgi sabiedrības veikušas kredītu pārrēķinu, precizējušas maksājumu grafikus vai atlikušā parāda apmēru, kā arī veikta patērētāja pārmaksāto naudas līdzekļu atgriešana. Citā gadījumā sabiedrība ir piekritusi, ka tās sūtītie brīdinājumi patērētājiem par parāda atmaksu nav bijuši pietiekami precīzi, attiecīgi precizējot izsūtāmo brīdinājuma vēstuļu tekstus.

Tāpat parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzējs ir atzinis, ka tehnisku iemeslu dēļ sistēma automātiski sagatavojusi nepamatotu maksājuma paziņojumu, dzēšot nepamatoti norādītu informāciju parādnieku datubāzē; pārtraucot parādu atgūšanas procesu, kreditoram nespējot pamatot prasījuma pamatotību; precizējot parāda summu atbilstoši 2013.gada 30.janvārī Augstākās tiesas Senāta spriedumam civillietā Nr.SKC-644/2013, ar kuru tika noteikti ierobežojumi pielīgto procentu un līgumsoda aprēķināšanai un piedziņai atbilstoši līguma nosacījumiem pēc līguma laušanas; labprātīgi samazinot norādīto parāda piedziņas izdevumu apmēru par periodu pirms Parādu ārpustiesas atgūšanas likuma spēkā stāšanās u.c.

Savukārt vienā gadījumā patērētājam daļēji rasts pozitīvs risinājums strīdā ar parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzēju par normatīvo aktu piemērošanas kārtību gadījumā, kad parādu piedzen pēc ārvalstīs reģistrētas kompānijas prasības.

Viena no apdrošināšanas akciju sabiedrībām pēc PTAC iesaistīšanās vienā no lietām ir veikusi lēmuma pārskatīšanu un piekritusi apdrošināšanas atlīdzības izmaksai, savukārt citā gadījumā patērētājam sagatavoti dokumenti papildu apdrošināšanas atlīdzības izmaksai.

Sūdzību analīze par apdrošināšanas pakalpojumu sniegšanu

Ņemot vērā saņemto sūdzību skaita pieaugumu par apdrošināšanas pakalpojumu sniegšanu 2015.gadā attiecībā pret 2014.gadu, PTAC veica padziļinātu saņemto sūdzību izvērtēšanu un konstatēja sekojošas tendences:

- patērētājiem nav izskaidroti līguma noteikumi;
- līgumu noteikumi ir neskaidri - sarežģīti, terminoloģiski kļūdaini, dažādi interpretējami;
- apdrošinātājs neveic detalizētu apstākļu noskaidrošanu, atsaucas uz formāliem iemesliem;
- apdrošinātāji piemēro konkrētam līgumam neatbilstošus vispārējos noteikumus.

Problēmas:

Patērētāju sūdzību galvenais iemesls nav mainījies un joprojām starp patērētāju un apdrošinātāju pastāv strīdi par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikuma pamatotību, tomēr vairākos gadījumos atteikums izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību tika pamatots ar iespējami neskaidriem līguma noteikumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (PTAL) 6.panta otrās daļas un (2¹) daļas izpratnē. Jāņem vērā, ka apdrošināšanas līgumu noteikumi pārsvarā ir līgumu būtiskās sastāvdaļas, tādēļ nepakļaujas netaisnīgu līgumu noteikumu izvērtējumam⁴, taču komersantam joprojām paliek pienākums tos formulēt vienkāršā un saprotamā valodā.

Pirmšķietami neskaidru līgumu noteikumu piemēri:

⁴ PTAL 6.panta (2²) daļa

Apdrošināšanas pakalpojuma sniedzējs atteicās izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību par motocikla avārijā bojā gājušu personu. PTAC ieskatā vidusmēra patērētājs, kas ir samērā informēts, uzmanīgs un apdomīgs, var nesaprast, ka noteikumu sadaļā *Sports un citas aktivitātes iekļaušana apdrošināšanas segumā* iekļautais vārdu savienojums – motocikla vadīšana – ir attiecināms uz motocikla vadīšanu ikdienas ceļa satiksmē, bet gan var pieņemt, ka tas ir attiecināms uz motocikla vadīšanu kā sporta veidu, piemēram, gatavošanās sacensībām. Citā lietā patērētājam tika atteikts izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību par saņemtajiem ārstniecības pakalpojumiem slimnīcā. PTAC lietā secināja, ka apdrošināšanas pakalpojuma sniedzēja līguma/polises programmas un apdrošināšanas pakalpojuma sniedzēja noteikumi nesatur norādes un definīcijas par to, kas ir „ambulatorā ārstniecības iestāde”, „dienas stacionārs” un „stacionārā ārstniecības iestāde”. PTAC ieskatā no līguma/polises programma un apdrošināšanas pakalpojuma sniedzēja noteikumiem jebkuram patērētājam nav saprotams, kādus pakalpojumus apmaksā apdrošināšanas pakalpojuma sniedzējs, ja patērētājam, piemēram, ir nozīmēta sekundārā ambulatorā ārstniecības aprūpe vai sekundārā stacionārā ārstniecības aprūpe.

Risinājums:

Apdrošināšanas pakalpojuma sniedzējiem tāpat kā jebkuram citam komersantam, kas piedāvā līgumus patērētājiem, izstrādājot piemērojamus līguma noteikumus, ir jāievēro PTAL 6.panta otrajā daļā noteikto, proti, *līguma noteikumi formulējami vienkāršā un saprotamā valodā*. Savukārt neskaidri un neprecīzi rakstveida līguma noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam (PTAL 6.panta (2¹) daļa).

PTAC kompetences ietvaros neietilpst izvērtēt apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikuma pamatotību, līdz ar to attiecīgajos gadījumos patērētāji tiek informēti par to tiesībām saskaņā ar Civilprocesa likuma 1.pantu vērsties tiesā, kura, *izšķirot strīdu vai veicot citas no ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja un patērētāja noslēgtā līguma izrietošās procesuālās darbības, izvērtē līguma noteikumus un strīda atrisināšanai attiecībā uz patērētāju nepiemēro līgumā ietvertos netaisnīgos noteikumus* (PTAL 6.panta vienpadsmitā daļa). Tādējādi, tiesai vai ārpus tiesas strīdu risinātājam, skatot šāda un līdzīga satura strīdus, ir jāņem vērā līgumu noteikumu formulējums un jebkuru neskaidru vai neprecīzu noteikumu piemērošanas gadījumā jāpiemēro PTAL 6.panta (2¹) daļa.

Atsevišķas konstatētās tendences finanšu pakalpojumu darījumos

[1] Līgumsoda un procentu pieprasīšana pēc līguma laušanas.

No patērētāju sūdzībās minētā izriet, ka atsevišķos gadījumos komersanti savas nezināšanas vai apzinātas rīcības dēļ neņem vērā 2013.gada 30.janvāra Augstākās tiesas Senāta Civillietu departamenta spriedumā lietā Nr. SKC-644/2013⁵ (Spriedums) izdarītos secinājumus un turpina aprēķināt līgumsodu un līgumiskos procentus pēc tam, kad komersants ir izmantojis tiesības atkāpties no līguma. Atbilstoši Spriedumā izdarītajiem secinājumiem līgumiskie procenti un līgumsods gadījumos, kad līdzējs tiesīgi atkāpjas no līguma, ir atlīdzināmi līdz brīdim, kad līgums beidz pastāvēt.

Turklāt starp patērētāju un komersantu nereti rodas strīdi par to, vai notikusi vienpusēja atkāpšanās no līguma (līguma laušana). Tādēļ jāņem vērā, vai no lietas materiāliem izriet, ka līgums faktiski ir izbeigts, bet komersants to nevēlas atzīt. PTAC ieskatā ne visos gadījumos ir nepieciešams atsevišķs paziņojums par līguma izbeigšanu, nereti no lietas materiāliem izriet, ka līgums ir faktiski izbeigts, piemēram, ja prasītājs pieprasa visu summu pirms līgumā noteiktā atmaksas termiņa vai sāk aprēķināt procentus (t.sk. nokavējuma) no visas atlikušās pamatsummas pirms līgumā noteiktā atmaksas grafika beigām. Gadījumā, ja parādu atgūst

⁵ Pieejams: www.at.gov.lv/files/files/644-sk-2013.doc

parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzējs un tā rīcībā nav informācijas par līguma tiesisko statusu, informāciju jālūdz sniegt kreditoram.

Vairāk informācijas: http://ptac.webmultishop.com/page/212&news_id=336

[2] Līgumu slēgšana komercdarbības (saimnieciskās darbības) mērķim.

Daļā no sūdzībām, kas saņemtas par citu finanšu pakalpojumu sniedzējiem, izriet, ka konkrētā darījuma izvērtēšana nevar tikt pakļauta patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām, jo līgums šķietami slēgts komercdarbības (saimnieciskās darbības) veikšanai, kas savukārt norādīts līguma tekstā. PTAC atzīmē, ka jebkuri līguma noteikumi, kas paredz, ka līguma slēgšanas mērķis ir fiziskās personas komercdarbības vai saimnieciskās darbības mērķim, liedz patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu aizsardzību un strīds par darījuma reālo būtību šādā gadījumā izskatāms vispārējās jurisdikcijas tiesā. PTAC aicina patērētājus pievērst uzmanību līgumā norādītajam līguma slēgšanas mērķim un ja tas neatbilst patērētāja izteiktajai gribai, prasīt komersantam to precizēt vai atteikties no līguma slēgšanas vispār.

PTAC atgādina, ka kritērijs darījuma atzīšanai par tādu, kas pakļauts patērētāju tiesību aizsardzības tiesiskajam regulējumam, ir līguma subjekts (fiziska persona, kas neizmanto precīz saimnieciskās darbības nodrošināšanai). Lai fiziskā persona varētu tikt uzskatīta par patērētāju, ir nepieciešams noskaidrot, kādam nolūkam tā izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties precīz vai izmantot pakalpojumu. Tātad, lai fizisku personu atzītu par patērētāju, tai ir jāatbilst abiem kritērijiem: 1) ir jābūt fiziskai personai, un 2) iegādātā prece vai pakalpojums nevar būt paredzēti saimnieciskās darbības veikšanai.

Atsevišķi PTAC aicina patērētājus informēt par visiem gadījumiem, kad komersants pretēji patērētāja izteiktajai gribai aicina noslēgt līgumu ar neatbilstošu līguma mērķi. Šāda komercprakse var tikt vērtēta atbilstoši Negodīgas komercprakses aizlieguma likumam.

[3] Neatbilstoša maksājumu novirzīšana.

Izvērtējot patērētājiem pieprasīto parādu apmērus kopsakarā ar patērētāja veiktajiem maksājumiem, daļā gadījumu pirmšķietami konstatēts, ka kreditors vai ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējs nepareizi novirza no patērētāja samaksātās naudas summas parāda dzēšanai.

Civillikuma 1843.pantā ietvertais regulējums (*redakcijā, kas bija spēkā līdz 2013.gada 31.decembrim*) nepārprotami attiecināms vienīgi uz procentu maksājumiem, nevis līgumsodu. Tas nozīmē, ka parāda atmaksai saņemtie maksājumi vispirms jāieskaita procentos un atlikusī summa jāizlieto pamatparāda dzēšanai⁶. Proti, atbilstoši Augstākās tiesas secinājumiem, arī pirms grozījumu spēkā stāšanās Civillikuma 1843.pants bija saprotams tādejādi, ka, ja kāds samaksā tikai daļu no sava parāda, tad viņa maksājumu vispirms ieskaita vēl nenomaksātos procentos un tikai pēc tam palikušo atlikumu izlieto kapitāla (*nevis līgumsoda*) dzēšanai. Minēto apstiprina arī tiesību doktrīnā paustais viedoklis par Civillikuma 1843.panta piemērošanu: „Kaut gan arī šajā pantā ir vārdi par izvēles iespēju, tāda līgumsoda iestarpināšana nav saredzama minētajā pantā kā līdzēju brīvas gribas jautājums”⁷.

PTAC ieskatā, komersantam, veicot nepareizu maksājumu novirzīšanu, ir pienākums veikt parāda pārrēķinu, jo neatbilstoša maksājumu novirzīšana liedz parādniekam iespēju veikt līgumsaistību izpildi pret kreditoru saistībā ar izsniegtā aizdevuma atgriešanu un prettiesiski palielina parāda apmēru. Jāņem gan vērā, ka strīdi par maksājumu novirzīšanu parasti ir ļoti komplicēti un nereti saistīti ar līgumā ietvertu noteikumu par maksājumu novirzīšanas kārtību, īpaši tas attiecināms uz līgumiem, kas slēgti pirms Civillikuma 2013.gada 20.jūnija

⁶ Latvijas Republikas Augstākās tiesas Civillietu departamenta 2015.gada 21.septembra spriedums lietā Nr.SKC-98/2015

⁷ Torgāns K. Līgumsods nosakāms konkrētā summā // Jurista Vārds, 2013.gada 29.janvāris, Nr.4(755)

grozījumiem Civillikumā (kas stājās spēkā 2014.gada 1.janvārī). Ievērojot spriedumā minēto, patērētājam ir tiesības lūgt tiesu izvērtēt maksājumu dzēšanas kārtību atbilstoši labas ticības principam un attiecīgā aizdevuma līguma parakstīšanas brīdī spēkā esošajai Civillikuma 1843.pantā noteiktajai maksājumu dzēšanas kārtībai kontekstā ar PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu kopsakarā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu.

Atsevišķi atzīmējams, ka vienotas izpratnes veicināšanai par līgumsoda un nokavējuma procentu piemērošanu, ievērojot Civillikuma grozījumus un konstatētās tendences, pašlaik PTAC strādā pie precizējumiem PTAC 2014.gada 4.aprīļa Vadlīnijās Nr.5 “Par nokavējuma procentu un līgumsoda piemērošanu ar patērētājiem noslēgtajos līgumos saistībā ar 2013.gada 20.jūnija grozījumiem Civillikumā”, kas pēc to pabeigšanas tiks publicētas PTAC mājaslapā internetā.

[4] Neatbilstoša parādu aprēķināšana.

Ievērojot jau iepriekšējā punktā norādīto, dažkārt no patērētāju sniegtās informācijas izriet, ka komersanti neizpilda Civillikuma 1763.panta 1.punktā un 1716.panta trešajā daļā noteikto pienākumu un neaptur patērētājiem aprēķināto parādu pieaugumu, tiklīdz tas sasniedz likumā noteikto maksimālo robežu, bet to dara tikai brīdī, kad tiek celta prasība tiesā, šķietami radot iespaidu par likuma prasību ievērošanu. PTAC ieskatā šāda komercprakse var tikt vērtēta atbilstoši Negodīgas komercprakses aizlieguma likumam, savukārt individuālā lietā strīds risināms vispārējās jurisdikcijas tiesā. Minētās Civillikuma normas skaidri norāda, kad līgumsoda un procentu pieaugums apstājas, savukārt neatbilstošas aprēķināšanas gadījumā, parāda apmērs pārsniedz likumā noteikto maksimumu un patērētāja veiktie maksājumi var tikt novirzīti tādu parādu segšanai, kurus komersants nemaz nav tiesīgs prasīt.

[5] Parādu ārpustiesas atgūšanas izdevumu atlīdzināšana.

Dažkārt patērētāji iesniegumos pauž neapmierinātību par parādu ārpustiesas atgūvēju prasību par ārpustiesas parāda atgūšanas izdevumu segšanu, kas pārsvarā ir robežās starp 7.00 – 17.00 EUR.

Šādās lietās patērētāja iebildumi nav pamatoti, ja brīdī, kad parāds tika nodots parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzējam, tas pastāvēja un komersants ir veicis darbības parādu ārpustiesas atgūšanai. Tas pats attiecas uz gadījumiem, kad pēc brīdinājuma saņemšanas no parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēja, patērētājs veic pamatparāda samaksu pa tiešo kreditoram. Šāda rīcība sedz pamatparādu, taču patērētāja pienākums ir segt arī parāda ārpustiesas atgūšanas izdevums. Tādejādi gadījumā, ja parāds tika nodots tiesiski, ir pamatota arī prasība par parādu ārpustiesas atgūšanas izdevumu atlīdzināšanu, kas kopsummā vienai lietai nedrīkst pārsniegt 17,00 EUR.

[6] Finanšu pratība.

Vērtējot sūdzību kvalitāti, konstatējams, ka patērētājiem nereti trūkst zināšanas par normatīvo regulējumu un slēgto darījumu būtību, bieži vien patērētāji iedziļinās līguma saturā tikai pēc tam, kad ir radušās problēmas ar to izpildi.

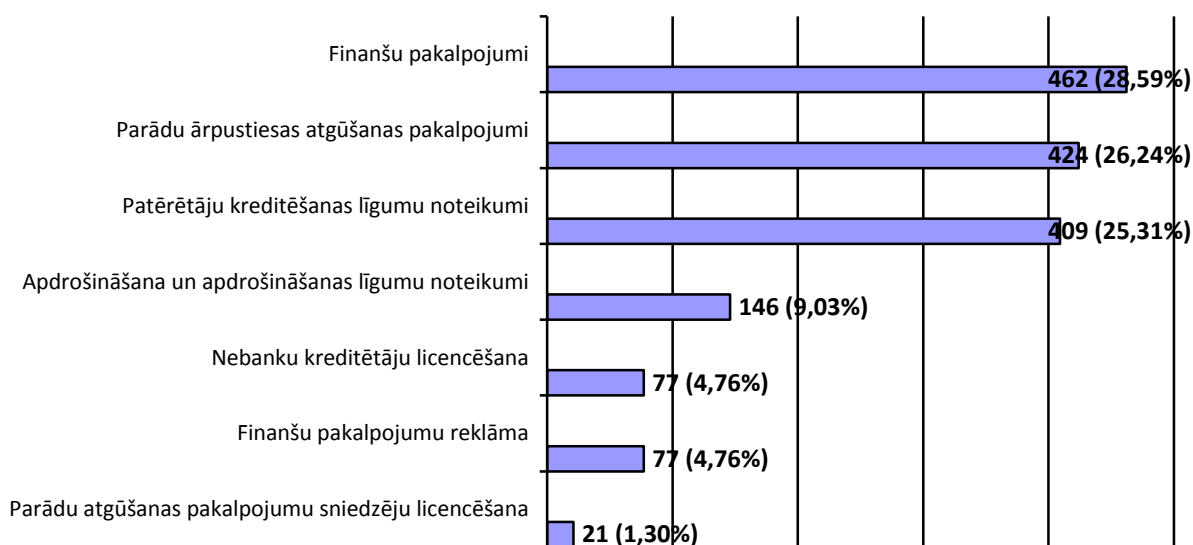
Līdz ar to PTAC aicina patērētājus rūpīgi izvērtēt finanšu pakalpojumu līgumu slēgšanas nepieciešamību un skaidri apzināties līguma sekas, jebkuru jautājumu vai neskaidrību gadījumā lūgt komersantu izskaidrot darījuma būtību un nepieciešamības gadījumā pieaicināt kvalitatīvu juridisko palīdzību.

Informāciju par patērētāju tiesībām aicinām iegūt PTAC mājaslapā internetā, sadaļā *Patērētājiem* (<http://www.ptac.gov.lv/lv/content/finansu-pakalpojumi>), savukārt padziļinātu izpratni par patērētāju tiesību jautājumiem var iegūt sadaļā *Komersantiem*. Vispārēja informācija par finanšu pakalpojumu būtību Finanšu un kapitāla tirgus komisijas vortālā Klientu skola: <http://www.klientuskola.lv/lv/>

Sniegtās konsultācijas

Paralēli saņemtajiem iesniegumiem (oficiālajām sūdzībām), PTAC tiek saņemti arī patērētāju e-pasti ar sūdzībām un jautājumiem, uz kuriem tiek sniegtas neoficiālas atbildes jeb konsultācijas. Vienlaikus tiek sniegtas klātienēs un telefoniskās konsultācijas saistībā ar patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem finanšu pakalpojumu jomā. Papildus PTAC sniedz konsultācijas finanšu pakalpojumu sniedzējiem saistībā ar finanšu pakalpojumu sniegšanu patērētājiem, atsevišķu kredītu līgumu noteikumu, reklāmu un esošās vai plānotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām.

SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS 2015. GADĀ



7.att. Sniegto konsultāciju skaits 2015.gadā.

2015.gadā PTAC sniedza 1616 konsultācijas par finanšu pakalpojumiem un visvairāk, proti, 462 konsultācijas (28,59%) tika sniegtas par vispārējiem finanšu pakalpojumiem (kreditēšana, noguldījumi, kartes u.c.), tikai nedaudz atpaliekot konsultācijām par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem – 424 (26,24%) un konsultācijām/e-pasta sūdzībām par patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem – 409 (25,31%).

PTAC pateicas komersantiem par sadarbību patērētāju individuālo un kolektīvo lietu izskatīšanā un interešu aizsardzībā, kā rezultātā komersanti labprātīgi novērsuši pārkāpumus, tādējādi ieguvēji ir gan patērētāji, gan komersanti, rūpējoties par savu reputāciju.

PTAC norāda, ka komersantu un PTAC abpusējās sadarbības rezultātā 2015.gadā ir vērojami pozitīvi rezultāti - samazinājies patērētāju sūdzību skaits par kreditēšanas jomu kopumā, par kredītiestāžu un nebanku kreditētāju sektora dalībniekiem, kā arī par parādu ārpustiesas atgūvējiem.

Šis statistikas apkopojums un analīze nesatur datus par PTAC ierosinātajām un izskatītajām administratīvajām un administratīvo pārkāpumu lietām finanšu pakalpojumu jomā, kā arī nesatur informāciju par PTAC darbības rezultātiem kolektīvo interešu uzraudzībā.