

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 • tālr. (+371) 67388624 • fakss (+371) 67388634 • e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

LĒMUMS

Rīgā

2009.gada 8.jūnijā

Nr. E03-REUD-22

Par administratīvā soda un tiesiskā pienākuma izbeigt negodīgu komercpraksi uzlikšanu

Par Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 4.panta otrajā daļā noteikto negodīgas komercprakses īstenošanu, par kuru paredzēts administratīvais sods Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166.¹³ panta trešajā daļā

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores vietniece Brigita Liepiņa,
piedaloties akciju sabiedrības „Aizkraukles banka”,
juridiskā adrese: Elizabetes iela 23, Rīga, LV-1010,
vienotās reģistrācijas numurs: 50003149401,
personas ieņemamais amats: pilnvarotajiem pārstāvjiem
vārds, uzvārds: (...)
personas kods: (...)
vārds, uzvārds: (...)
personas kods: (...)

izskatīja administratīvo lietu un konstatēja:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), ņemot vērā saņemtos patērētāju iesniegumus, pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu, ir izvērtējis a/s „Aizkraukles banka” (turpmāk – Banka) īstenotās komercprakses atbilstību NKAL, patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo un citu normatīvo aktu prasībām.

PTAC ir saņēmis 22 patērētāju sūdzības, kā arī 2009.gada 13.februārī PTAC saņemts Biedrības „Latvijas Kredītņēmēju apvienība” (turpmāk – Biedrība) iesniegums par Bankas rīcību, kuram pievienota 66 personu sniegtā informācija par saņemtajām vēstulēm no Bankas, kā arī pievienotas 2 iesniedzēju parakstītas papildvienošanās pie hipotekārās kredītēšanas līguma, sakarā ar Bankas rīcību, izsūtot vēstules aizņēmējiem, ķīlas devējiem, kā arī galvniekiem, kurās pieprasīts līdz 2009.gada 16.februārim sniegt virkni dokumentu sakarā ar ķīlas ņēmēja, aizņēmēja, galvnieku, kā arī pilngadīgo ģimenes locekļu materiālo stāvokli, kā arī informējot par to, ka tiek noteikta maksa Ls 5,00 apmērā par norēķinu konta apkalpošanu. Kā alternatīva Ls 5,00 maksai par norēķinu konta apkalpošanu tiek piedāvāts atvērt speciālu kontu kredīta maksājumu veikšanai, parakstot papildvienošanos ar, vairāku sūdzību iesniedzēju ieskatā, nesamērīgiem un neadekvātiem noteikumiem. No saņemtajām sūdzībām un patērētāju iesniegtās informācijas izriet, ka konkrētas

vienošanās Banka piedāvā gan patērētājiem, kuri regulāri ir pildījuši savas pret Banku uzņemtās kredītsaistības, gan patērētājiem, kuri savas kredītsaistības pret Banku nav pienācīgi pildījuši.

2009.gada 29.janvārī PTAC nosūtīja Bankai vēstuli Nr.21-04/706-P-26 Par AS „Aizkraukles banka” praksi, kurā PTAC cita starpā pieprasīja Bankai sniegt konkrētu informāciju un detalizētu skaidrojumu par to, uz kāda pamata Banka ir paaugstinājusi maksu par norēķinu konta apkalpošanu un kāds ir maksas paaugstināšanas pamatojums, kā arī par to, kāds papildu vienošanās teksts ar grozījumiem hipotekārā kredīta līgumā tiek piedāvāts patērētājiem.

2009.gada 29.janvārī PTAC nosūtīja Finanšu un kapitāla tirgus komisijai (turpmāk – FKTK) vēstuli Nr.21-04/715-P-26 *Par viedokļa sniegšanu*, kurā PTAC lūdza FKTK izvērtēt konkrēto situāciju, kad Banka pieprasa patērētājiem iesniegt Bankai konkrētos dokumentus, un sniegt savu viedokli par to, vai Bankas noteiktās prasības ir pamatotas, kāda veida pārskatu un informāciju, un to, cik bieži konkrēto informāciju Banka var prasīt patērētājiem.

2009.gada 3.februārī PTAC saņēma FKTK vēstuli Nr.04.02.19/428 *Par viedokļa sniegšanu*, kurā FKTK informēja, ka FKTK ir tikusies ar Bankas pārstāvjiem, lai pārrunātu Bankas rīcību saistībā ar aizņēmējiem, ķīlas devējiem, kā arī galvotājiem pieprasītajiem dokumentiem. FKTK norāda, ka „[...] Bankas pārstāvji Komisijai norādīja, ka jau tuvākajā laikā klientiem tiks skaidrots šādas bankas rīcības pamatotība un nosūtīta papildu informācija par iespējām tikt ar bankas kredītspeciālistu un pārrunāt klienta saistību izpildes gaitu, kā arī bankas prasības par attiecīgā kredīta izlietojumu tiks pielāgotas attiecīgā klienta kredīta maksāšanas situācijai. Komisija banku arī informēja, ka līgumsodu var uzlikt tikai tādā gadījumā, ja var nodrošināt klientu konsultēšanu par iesniedzamajiem dokumentiem līdz dokumentu iesniegšanas beigu termiņam.

Par Jūsu jautājumu, cik bieži un kāda veida pārskatus un informāciju banka ir tiesīga pieprasīt patērētājam, informējam, ka saskaņā ar Kredītiestāžu likuma 52.pantu un Komisijas 02.11.2001. „Kredītriska pārvaldīšanas ieteikumi” bankai ir pienākums pēc kredīta izsniegšanas pastāvīgi pārbaudīt un dokumentēt kredīta ņēmēja spēju pildīt kredīta līgumā noteiktās saistības. Ņemot vērā, ka bankai izsniegtā kredīta apkalpošanas laikā ir jābūt pietiekamai informācijai par kredīta ņēmēja finansiālo stāvokli, lai nodrošinātu adekvātu sava kredītriska novērtējumu un pārvaldīšanu, un ņemot vērā minētos tiesību aktus, uzskatām, ka bankai ir likumisks pamats prasīt tās klientiem dokumentus, kas apliecina klienta pašreizējo finansiālo stāvokli un tā spēju pildīt kredīta līgumā uzņemtās saistības. Par pārējām personām bankai ir tiesības prasīt kredīta ņēmējam informāciju tikai tādā gadījumā, ja līdzīgi līgumā par to ir vienojušies. Finanšu tirgus regulējošie normatīvie akti nedefinē pārskata formu un veidu, līdz ar to, mūsdiā, kredīta ņēmējs, vadoties no tā, kāda veida kredītu ir paņēmis, iesniedz bankai brīvā formā dokumentus, kas apliecina, ka kredīts ir izlietots pielīgtajam mērķim.”

2009.gada 6.februārī PTAC saņēma Bankas 2009.gada 6.februāra vēstuli Nr.1-1-VI/315 *Par situācijas skaidrojumu*, kurā Banka paskaidro sekojošo:

„[...] Šī gada 19. un 20.janvārī Banka nosūtīja saviem klientiem – hipotekāro kredītu ņēmējiem un ķīlas devējiem – vēstules ar lūgumu iesniegt Bankai dokumentus, kas saistīti ar aizņēmēju, viņu ģimenes locekļu un galvnieku ienākumiem, kredīta un ķīlas līgumu nosacījumu izpildes kontroli. Vēstulēs, kas tika adresētas aizņēmējiem, papildus tika norādīts, ka Banka ievieš komisijas maksu par norēķinu konta

apkalpošanu 5 Ls mēnesī. Šīs vēstules izraisīja neviennozīmīgu reakciju un plašu ažiotažu kā klientu vidū, tā arī no masu mediju puses.

Sakarā ar lielo klientu atsaucību Banka nespēja pirmajās dienās nodrošināt visu klientu telefona zvanu pieņemšanu un apkalpošanu, līdz ar to daļa klientu pauda neapmierinātību sūdzībās Bankai un masu medijos, jo līdz galam neizprata minēto darbību nepieciešamību un pamatojumu no Bankas puses. [...]

Katrai no šīm Bankas darbībām ir savs juridiskais un ekonomiskais pamatojums, kas diemžēl detalizēti netika izskaidrots klientiem un izanalizēts no masu mediju puses. [...] Uzreiz vēršam Jūsu uzmanību uz sekojošām bankas darbībām, kas tika veiktas, lai mazinātu klientu vidū radušos spriedzi un neizpratni.

1) Ikmēneša komisijas maksa par norēķinu konta apkalpošanu 5 Ls apmērā tiek pārcelta uz 2009.gada jūliju. Klientam līdz šim laikam būs iespēja izvēlēties:

- Saglabāt norēķinu kontu ar tā pilno funkcionalitāti, kas sākot ar 2009.gada jūliju maksās 5 Ls mēnesī, vai
- Atteikties no norēķinu konta un tā vietā atvērt kredīta atmaksas kontu bez komisijas maksas par tā apkalpošanu. Klientiem tiks sniegta sīkāka informācija par kredītu atmaksas kontu atvēršanas kārtību un funkcionalitāti Bankas mājas lapā internetā (www.ab.lv) vai pa Klientu līnijas telefonu 67775555.

2) Banka pagarina dokumentu iesniegšanas termiņu, kas tika noteikts iepriekšējā vēstulē. Tuvāko mēnešu laikā Bankas kredītu menedžeris personīgi sazināsies ar klientu un vienosies par vizītes laiku, kas nebūs agrāks par vienu mēnesi kopš sazināšanās brīža. Līdz ar to klientiem tiek dots pietiekami ilgs laiks, lai bez steigas savāktu nepieciešamos dokumentus. Dokumenti, kuri tikuši sagatavoti pēc pirmās vēstules saņemšanas, tiks pieņemti neatkarīgi no to derīguma termiņa notecēšanas, ja tāds ir noteikts.

[...] Klienti ir tikuši informēti par minētajiem Bankas lēmumiem ar rakstisku vēstuli (vēstules saturs – pielikumā Nr.1 un Nr.2). Informācija par iepriekš minēto tika ievietota Bankas mājas lapā jau pirms PTAC vēstules saņemšanas.

Atbildot uz Jūsu vēstulē minētajiem jautājumiem to uzdošanas secībā, paskaidrojam:

1) [...]

2) Vēstules tika nosūtītas sekojošam skaitam klientu:

- Aizņēmējiem ar hipotēku kredītu: 10345 (vēstules saturs – sk. pielikumu Nr.3);
- Ķīlas devējiem: 11045 (vēstules saturs – sk. pielikumu Nr.4).

3) Vēstules tika nosūtītas ne tikai klientiem, kuriem konstatēts līguma pārkāpums. Kā jau minējām, vēstuļu nosūtīšanas mērķis ir situācijas apzināšana par visu hipotekāro kredīta ņēmēju finansiālo stāvokli un visu līgumu izpildes kontrole, kā arī klientu informēšana par komisijas maksas ieviešanu par norēķinu konta apkalpošanu.

4) [...]

5) [...]

6) [...]

7) Banka ir tiesīga brīvi noteikt maksu par saviem pakalpojumiem un vienpusēji grozīt to, informējot par to klientu un paredzot iespēju klientam neizmantot

pakalpojumu vai atteikties no pakalpojuma izmantošanas. Komisijas maksas ieviešana par norēķinu konta apkalpošanu saistīta ar Bankas papildus administratīvajām izmaksām saistībā ar šo kontu un to īpašnieku saimnieciskās un profesionālās darbības pārbaudi, ko Bankai uzliek par pienākumu normatīvie akti. Ņemot vērā, ka daudzi aizņēmēji izmanto norēķinu kontu Bankā tikai kredīta maksājumu veikšanai, tika nolemts šīm vajadzībām piedāvāt speciāla kredīta atmaksas konta atvēršanu un apkalpošanu, kas būtu bez maksas, un no kura maksājumi varētu tikt novirzīti tikai klienta saistību pret Banku izpildei. Līdz ar to klientiem ir tiesības atteikties no norēķinu konta izmantošanas, slēdzot norēķinu kontu vai, ja klientam norēķinu konts tiek izmantots kredīta maksājumu dzēšanai – slēdzot norēķinu kontu un atverot bezmaksas kredīta atmaksas kontu. Jūs savā vēstulē vēršat Bankas uzmanību uz to, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu par netaisnīgu līguma noteikumu uzskatāms noteikums, kas atļauj ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam palielināt cenu un nedod patērētājam tiesības atcelt līgumu, ja galīgā cena ir pārmērīgi augsta salīdzinājumā ar cenu, par kuru līgumslēdzējas puses vienojās, slēdzot līgumu. Tāpat Jūs norādāt, ka saskaņā ar minēto likumu netaisnīgi līguma noteikumi ir spēkā neesoši. Paskaidrojam, ka šīs normas nav piemērojamas augstāk minētajam gadījumam, jo klientam ir iespēja atcelt līgumu, t.i., izbeigt norēķina konta lietošanu.

Jūsu vēstulē norādītais, ka klientiem tika piedāvātas tikai divas alternatīvas – piekrist komisijas maksai par norēķinu konta apkalpošanu vai parakstīt kredīta līguma grozījumus ar potenciāli netaisnīgiem līguma noteikumiem, neatbilst Bankas praksei minētajā jautājumā. Paskaidrojam, ka kredītu līguma noteikumi tiek pārskatīti tikai tiem klientiem, kuru kredītrisks ir palielinājies sakarā ar konstatētiem līgumu noteikumu pārkāpumiem. Klienti, kuru kredītrisks nav palielinājies, var parakstīt papildvienošanos pie kredīta līguma, ar kuru netiek pārskatīti citi līguma noteikumi, bet tiek atrunāta tikai norēķinu konta slēgšana un kredīta atmaksas konta lietošanas kārtība. Kredīta atmaksas konta atvēršana un norēķinu konta slēgšana bez atsevišķas vienošanās parakstīšanas nav iespējama, jo kredītu līgumos ir noteikts, ka kredīta atmaksu klients veic ar norēķinu konta starpniecību. Līdz ar to klientam, atsakoties no norēķinu konta, jāgroza līgumā noteiktā kredīta atmaksas kārtība.

8) *Tā kā katrs parakstītais līgums ar klientu ir individuāls, mēs nevaram runāt par noteiktu līguma standartu. Arī gadījumos, ja līguma noteikumi tiek pārskatīti, tie tiek pārskatīti katram klientam individuāli. Lai varētu sniegt paskaidrojumus par šiem klientiem un ar tiem noslēgto līgumu noteikumiem, lūdzam mums nosūtīt pieprasījumus par šiem klientiem, kā mēs mutiski par to vienojamies tikšanās laikā. Papildus informējam, ka Banka veic visu pēdējo mēnešu laikā noslēgto kredītu līgumu papildvienošanos pārbaudi, lai konstatētu, vai tās tikušas noslēgtas, ievērojot šajā vēstulē minēto praksi.”*

2009.gada 9.februārī pēc Bankas 2009.gada 6.februāra vēstules Nr.1-1-VI/315 *Par situācijas skaidrojumu saņemšanas un izvērtēšanas, PTAC, konstatējot iespējamās Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa (turpmāk – LAPK) 166.¹³ panta trešajā daļā noteiktā pārkāpuma, proti, negodīgas komercprakses īstenošanas, pazīmes, saskaņā ar LAPK 238.¹ panta noteikumiem pieņēma lēmumu par lietvedības administratīvā pārkāpuma lietā uzsākšanu.*

2009.gada 13.februārī PTAC pieņēma lēmumu *Par pagaidu noregulējumu* (turpmāk – Lēmums), ar kuru PTAC uzlika Bankai tiesisku pienākumu *nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, aizliedzot Bankai piedāvāt patērētājiem, kuri vēlas*

izmantot bezmaksas kredīta atmaksas kontu, noslēgt papildvienošanās, kurās ir izmainīti ne tikai hipotekārā kredīta noteikumi, kas attiecas uz kredītsaistību pildīšanai noteikto kontu, bet arī citi hipotekārā kredīta līguma noteikumi. Vienlaikus PTAC pieprasīja Bankai iesniegt PTAC norēķinu konta līguma noteikumus, kuri tika piedāvāti attiecīgajām personām; iesniegt apstiprinātus Bankas pakalpojumu cenrāžus, kas bija spēkā 2007.gada 1.jūlijā un 2009.gada 1.februārī; sniegt informāciju par to, cik patērētāji ir noslēguši papildvienošanās ar paaugstinātām procentu likmēm un/vai saīsinātu kredīta atmaksas termiņu, kā arī citām izmaiņām. Lēmuma *Par pagaidu noregulējumu* pielikumā PTAC pievienoja 16 saņemtos patērētāju iesniegumus.

2009.gada 19.februārī PTAC nosūtīja Bankai vēstuli Nr.21-04/1251-G-37 *Par iesniegumu*, kurā PTAC norādīja, ka ir izvērtējis Bankas patērētājiem piedāvāto papildvienošanos noteikumus un ir konstatējis, ka tās satur netaisnīgus un nevienlīdzīgus līguma noteikumus.

2009.gada 5.martā PTAC saņēma Bankas 2009.gada 27.februāra vēstuli Nr.1-1-VI/496 *Par pagaidu noregulējumu un paskaidrojumu sniegšanu*, kurā Banka informē, ka tā nepiekrīt vairākiem Lēmuma motīvu daļā izteiktajiem apsvērumiem un izdarītajiem secinājumiem, bet vienlaikus norāda, ka Banka ir nolēmusi Lēmumu nepārsūdzēt, jo Lēmumā uzlikto tiesisko pienākumu Banka ir pildījusi arī pirms Lēmuma pieņemšanas. Vēstulē Banka skaidro, ka „*1. Nepiekrītam PTAC viedoklim, ka kredītu līgumu papildvienošanos noslēgšana notikusi piespiešanas vai nesamērīgas ietekmes rezultātā. Vēlreiz paskaidrojam, ka vēstulē izteiktais brīdinājums par iespējamo līgumsodu piemērošanu attiecas tikai uz līgumos noteikto pienākumu neizpildi. Banka nav grasījies piemērot un nav piemērojusi nevienu līgumsodu par tādu dokumentu neiesniegšanu, kuru iesniegšanas pienākums klientiem nav noteikts līgumā. PTAC izceltajā vēstules citātā: „Informējam, ka par noteikto pienākumu neizpildi Banka ir tiesīga piemērot līgumos noteiktos līgumsodus” PTAC akcentē „noteikto pienākumu neizpildi”, savukārt mēs gribam uzsvērt, ka šeit iet runa tikai par „līgumos noteikto līgumsodu” piemērošanu. Līdz ar to PTAC secinājums, ka „Banka, īstenojot konkrēto komercpraksi, izmantojusi piespiešanu vai nesamērīgu ietekmi, draudot patērētājiem veikt nelīgumiskas un nelikumīgas darbības, proti, piemērot līgumsodus tādā gadījumā, kādā Bankai nav uz to tiesību”, ir nepamatots un izriet no vēstulē minētās informācijas sagrozītas interpretācijas.*

2. Tāpat uzskatām par nepamatotu PTAC argumentu par to, ka „*Banka nostādījusi patērētājus izvēles priekšā – maksāt norēķinu konta maksu Ls 5 mēnesī vai parakstīt papildvienošanos ar vienpusēji izmainītiem būtiskiem līguma noteikumiem.*” Kā jau minējām iepriekš un paskaidrojam atkārtoti, komisijas maksas ieviešana par norēķinu konta apkalpošanu nav saistīta ar hipotekāro kredīta līgumu monitoringu. Klientiem no pirmo vēstuļu nosūtīšanas dienas ir bijusi iespēja atteikties no norēķinu konta lietošanas, parakstot papildvienošanās, kurās netiek pārskatīti citi kredīta līguma noteikumi. PTAC argumenti par maldinošu komercpraksi nav pamatoti šo pašu iemeslu dēļ.

3. Lēmumā ir izteikts PTAC viedoklis arī par gadījumiem, kuros Bankai nav tiesību piedāvāt klientiem līguma noteikumu pārskatīšanu – ja patērētājs ir noslēdzis overdrafta vai kredītkartes līgumu citā bankā vai nav laicīgi nomaksājis komunālos maksājumus, kavējis kredīta līguma maksājumus par dažām dienām, tirgus apstākļu dēļ ir samazinājusies patērētāja ieķīlātā īpašuma vērtība, no patērētāja neatkarīgu apstākļu dēļ ir samazinājušies patērētāja ienākumi un tml. Un tālāk minēts, ka PTAC vērs Bankas uzmanību, kā arī jebkurā gadījumā – neatkarīgi no tā, vai patērētājs ir

vai nav nokārtojies savas līgumsaistības – Banka saskaņā ar PTAL 6.panta pirmās daļas un astotās daļas noteikumiem nav tiesīga ne piedāvāt, ne arī piemērot patērētājiem netaisnīgus un nevienlīdzīgus līguma noteikumus.

Uzskatām, ka PTAC pārlieku plaši interpretē Patērētāju tiesību aizsardzības likuma normas attiecībā uz netaisnīgiem līguma noteikumiem (Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 6.pants). Visi šajā pantā noteiktie kritēriji ir vērtējami, un mēs esam gatavi apspriest Bankas piedāvāto līgumu noteikumu atbilstību likumā noteiktajiem kritērijiem, samērojot tos ar Civillikumā noteikto līgumisko attiecību nodibināšanas brīvību un izpildes regulējumu. Gribam norādīt, ka augstāk minētā PTAC likuma interpretācija var būt neizdevīga arī patērētājiem, jo, ja Banka nebūs droša par savu interešu aizsardzību līgumā, samazināsies bankas pretimnākšana izsniegto kredītu līgumu restrukturizācijā, kas patērētājiem pašlaik ir aktuāls jautājums. Pašlaik Banka pārskata to klientu līgumu noteikumus, kuri ir pieļāvuši būtiskus pārkāpumus un Banka plāno piedāvāt klientiem, kuri nonākuši finansiālās grūtībās, saistību izpildi atvieglojošus noteikumus. [...]

4. [...]

5. Attiecībā uz Jūsu pēdējo jautājumu, cik patērētāji ir noslēguši papildvienošanās ar paaugstinātām procentu likmēm un/vai saīsinātu kredīta atmaksas termiņu, kā arī citām izmaiņām – paskaidrojam sekojošo. Banka veic patērētāju kredītešanu ļoti ilgu laiku un lielos apmēros, un mēs nevaram paskaidrot, ar cik klientiem tikušas veiktas noslēgto līgumu izmaiņas. Izmaiņas tiek veiktas regulāri, gan piedāvājot jaunus nosacījumus jauniem klientiem, gan pārskatot līgumu noteikumus jau izsniegtajiem kredītiem (izskatot klientu līgumus par nepieciešamām izmaiņām un piedāvājot klientiem Bankas noteikumus). Varam paskaidrot, ka, veicot noslēgto līgumu monitoringu, par kuru rakstījām iepriekšējā vēstulē, tika konstatēts, ka pirmajās dienās pēc bankas vēstulju nosūtīšanas par komisijas maksas ieviešanu par norēķinu konta apkalpošanu ar 53 klientiem, kas nāca uz Banku slēgt papildvienošanos pie kredītu līgumiem par kredīta atmaksas konta atvēršanu, tika parakstītas papildvienošanās, ar kuriem viss kredīta līgums tika izteikts jaunā redakcijā (t.sk., samazinot kredīta atmaksas termiņu līdz 2 gadiem). Ar Bankas vadības lēmumu šī prakse tika apturēta nekavējoties pēc šādas informācijas saņemšanas. Bankas nolūks nebija kredītu līgumu noteikumu pārskatīšana šiem klientiem, un šāda situācija radās nepietiekamās menedžeru informētības dēļ. Banka tuvākajā laikā piedāvās minētajiem klientiem grozīt minētās papildvienošanās.”

Vienlaikus Banka 2009.gada 27.februāra vēstulē Nr.1-1-VI/496 informē, ka tā ir gatava sadarboties ar PTAC, lai novērstu potenciālās klientu sūdzības un neapmierinātību ar Bankas sniegtajiem pakalpojumiem.

2009.gada 23.martā PTAC saņēma Bankas 2009.gada 20.marta vēstuli Nr.1-1-VI/734 *Par klientu iesniegumiem*, kurā Banka sniedz skaidrojumu attiecībā uz vairākām PTAC saņemtajām patērētāju sūdzībām. No konkrētā paskaidrojuma izriet, ka Banka pēc attiecīgo vēstulju nosūtīšanas ir parakstījusi papildvienošanās, kurās ir izmainīti ne tikai tie līgumu noteikumi, kuri attiecās uz norēķinu konta slēgšanu un kredīta atmaksas konta atvēršanu, bet arī pārējie hipotekārā kredīta līguma noteikumi, arī ar patērētājiem, kuri nav pārkāpuši hipotekārā kredīta līguma noteikumus. Kā, piemēram, attiecībā uz patērētāja (...) iesniegumu Banka paskaidro, ka „ar klientu 2006.gada 11.augustā noslēgts Kredīta līgums Nr.(...), izsniegts kredīts EUR 47353,80 apmērā. Pēc 2009.gada 19.janvāra Bankas vēstulju izsūtīšanas par norēķinu konta maksas ieviešanu klients atnāca uz Bankas filiāli atvērt kredīta atmaksas kontu.

Kļūdas pēc klientam tika piedāvāts parakstīt papildvienošanos, ar kuru tika pārskatīti visi līguma noteikumi, nevis tikai kredīta konta atvēršanas un lietošanas kārtība.

(...) līguma pārkāpumu nebija. Informējam, ka klientam tiks piedāvāts noslēgt vienošanos, ar kuru puses atjaunos līdzšinējos kredīta līguma noteikumus”.

2009.gada 5.maijā PTAC nosūtīja Bankai vēstuli Nr.21-07/3371 *Par lietvedības administratīvā pārkāpuma lietā uzsākšanu un uzaicinājumu uz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu.* Vēstulē PTAC informēja Banku par to, ka PTAC ir konstatējis pazīmes, kas apliecina, ka Banka ir īstenojusi negodīgu, proti, agresīvu komercpraksi pret patērētājiem un tādējādi PTAC ir pieņēmis lēmumu par lietvedības administratīvā pārkāpuma lietā uzsākšanu, un līdz ar to PTAC informēja Banku par administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laiku un vietu, kā arī to, ka Bankai līdz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanai ir tiesības izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā.

2009.gada 28.maijā PTAC saņēma Bankas vēstuli Nr.1-1-VI/1208 *Par rakstisko apņemšanos*, kurā Banka rakstveidā apņemas nepiemērot ar patērētājiem noslēgtajos kredīta un hipotēkas līgumos ietvertos netaisnīgos līguma noteikumus. Tajā skaitā, Banka apņemas patērētājiem, kuri nav pārkāpuši kredīta līgumu noteikumus un nav informējuši Banku, ka nespēs pildīt kredīta līgumu saistības, bet ir parakstījuši papildvienošanās par pāriešanu uz kredīta atmaksas kontu, un kuru papildvienošanās paredzēja samazinātu kredīta termiņu, nepiemērot samazināto kredīta atmaksas termiņu, bet atstāt spēkā iepriekš līgumā norādīto kredīta atmaksas termiņu.

2009.gada 5.jūnijā PTAC saņēma Bankas pilnvarotā pārstāvja (...) vēstuli *Pieteikums par prettiesiskā lēmuma atcelšanu*, kurā ir izteikts lūgums atcelt vai atzīt par spēkā neesošu PTAC 2009.gada 5.maija lēmumu Nr.21-07/3371 „*Par lietvedības administratīvā pārkāpuma lietā uzsākšanu un uzaicinājumu uz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu*”.

Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā 2009.gada 8.jūnijā Banka iesniedza 2009.gada 28.maija vēstuli Nr.1-01/1964 *Par viedokli un argumentiem administratīvā pārkāpuma lietā*, kurā Banka paskaidro, ka „[...] Pirmkārt, Banka vēlreiz vērš PTAC uzmanību uz vēstulē esošo formulējumu „par noteikto pienākumu neizpildi Banka ir tiesīga piemērot līgumos noteiktos līgumsodus”. Esam jau snieguši paskaidrojumus, ka Banka nav grasījies un nav piemērojusi nevienu līgumsodu, kas nebūtu paredzēts klienta un Bankas starpā noslēgtajā līgumā, un pieņemums, ka līgumsods varētu tikt piemērots par darbībām, kas nav paredzētas līgumā, ir absurds un pretrunīgs pēc būtības. Nav pamatots PTAC konstatējums, ka par vēstulēs minētās informācijas nesniegšanu patērētājam nevar tikt piemērots līgumsods. Visos kredīta līgumos ar patērētājiem ir iekļauts noteikums, kas paredz aizņēmēja pienākumu izlietot kredītu atbilstoši kredīta mērķim un pēc Bankas pieprasījuma sniegt tai atskaiti par kredīta izlietošanu. Par šī pienākuma neizpildi ir paredzēts līgumsods. Tāpat līgumsods ir paredzēts par citu individuāli pielīgto nosacījumu neizpildi, kuru banka nenorādīja konkrēti katram klientam, ņemot vērā vēstuļu izsūtīšanas praksi (tika izsūtītas viena satura vēstules visiem klientiem, jo to individualizēšana prasītu lielus administratīvos un laika resursus).

Otrkārt, vēlreiz uzsveram, ka banka augstākminēto informāciju ir pieprasījusi, izmantojot ar patērētājiem noslēgto kredīta un ķīlas līgumu noteikumus, kā arī tiesību aktos paredzēto Bankas pienākumu veikt kredīta ņēmēju uzraudzību. Kā jau Banka paziņoja iepriekš Bankai ir pienākums pēc kredīta izsniegšanas pastāvīgi pārbaudīt un dokumentēt kredīta ņēmēja spēju pildīt līgumā noteiktās saistības saskaņā ar

Kredītiestāžu likuma 52.pantu. Turklāt Finanšu un kapitāla tirgus komisijas noteikumi „Kredītrisku pārvaldīšanas ieteikumi” un Finanšu un kapitāla tirgus komisijas norādījumi uzliek Bankai par pienākumu veikt izsniegto kredītu risku uzraudzību un vērtēt aizņēmēju kredīspēju. Turklāt Banka vēlas uzsvērt, ka, pieprasot augstāk minētos finanšu stāvokli apliecinājošos dokumentus, Banka ir pildījusi tās uzraugošās iestādes Finanšu un kapitāla tirgus komisijas (turpmāk – „FKTK”) norādījumus, ko apliecina šeit pievienotās Bankai adresētās FKTK vēstules.

Treškārt, Banka uzskata, ka PTAC, vērtējot augstākminēto Bankas informācijas pieprasījumu patērētājiem un paziņojumu par iespējamu līgumā paredzētu sodu piemērošanu par noteikto pienākumu neizpildi, nepareizi kvalificē šādu rīcību kā negodīgu komercpraksi, un šāds vērtējums ir pretrunā materiāli tiesiskajām tiesību normām, proti, Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – „NKAL”) 12.pantam. [...]

Ievērojot to, ka NKAL 12.panta 2.daļas izpratnē par nesamērīgu ietekmi uzskatāma piespiedu līdzekļu izmantošana pret patērētāju vai patērētāja pakļaušana spiedienam pat tādos gadījumos, kad fizisks spēks netiek lietots un netiek draudēts ar tā lietošanu, tomēr būtiski tiek ierobežota patērētāja iespēja pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu. Līdz ar to Banka uzskata, ka tā nav izmantojusi nesamērīgu ietekmi, jo Banka nav nedz izmantojusi piespiedu līdzekļus, nedz pakļāvusi patērētāju spiedienam, kā rezultātā būtiski tiktu ierobežota patērētāja iespēja pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, jo, paziņojot aizņēmējiem par līgumu iesniegt to finansiālā stāvokļa, kredīta kontrolei un kredītrisku izvērtēšanai nepieciešamos dokumentus un informējot patērētāju par Bankas tiesībām piemērot līgumsodus līgumā paredzētā, banka nekādā veidā neietekmēja izvēles vai rīcības brīvību attiecībā uz precī vai pakalpojumu, kā rezultātā patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, kas ir būtiska pazīme, lai Bankas rīcību varētu kvalificēt kā agresīvu komercpraksi saskaņā ar NKAL 12.panta 1.daļu.

Banka uzskata, ka kritiski vērtējams un nepamatots ir PTAC viedoklis, ka Banka ir izmantojusi draudus nelīgumiskas un nelikumiskas darbības, to argumentējot tādējādi, ka „vidusmēra patērētājs” augstākminēto paziņojumu, ka „Banka ir tiesīga piemērot līgumos noteiktos līgumsodus” uztvers kā draudus veikt nelikumīgas darbības draudus prettiesiski piemērot līgumsodu („draudus veikt pretlikumīgas darbības”) par neesošiem saistību pārkāpumiem pretēji līguma noteikumiem. Banka nevar piekrist PTAC vērtējumam, ka augstākminēto apliecina lielais sūdzību skaits, jo neskatoties uz lielo sūdzību skaitu, sūdzību saturs neliecina, ka „vidējais patērētājs” uzskatītu šo paziņojumu kā Bankas draudu veikt prettiesiskas darbības. Līdz ar to PTAC vērtējums, ka „patērētājs nepārprotami konkrēto informāciju uztver kā draudus par noslēgtajos līgumos noteikto līgumsodu piemērošanu tādā gadījumā, ja patērētājs līdz vēstulē minētajam termiņam neiesniegs vēstulē minētos dokumentus”, mūsūprāt, ir nepamatots.

[...] Banka nesaista komisijas maksas ieviešanu par norēķinu konta apkalpošanu ar papildvienošanas slēgšanu. Banka atkārtoti vērš PTAC uzmanību, ka PTAC viedoklis, ka klientiem tika piedāvātas tikai divas alternatīvas – piekrist komisijas maksai par norēķinu konta apkalpošanu vai parakstīt kredīta līguma grozījumus ar potenciāliem netaisnīgiem līguma noteikumiem, neatbilst Bankas praksei. Klienti, kuri pilda saistības un kuru kredītrisks nav mainījies var parakstīt papildvienošanas pie kredīta līguma, ar kuru netiek pārskatīti citi līguma noteikumi. Citu kredīta līguma noteikumu grozīšana tika piedāvāta individuāli un veikta

neatkarīgi no Bankas vēstulēm par komisijas maksas ieviešanu un iespēju atvērt kredīta kontu bez komisijas maksas atvēršanas, un banka uzskata, ka tā nav izmantojusi savu nesamērīgo ietekmi – nav veikusi nedz piespiešanu, nedz izteikusi draudus piemērot līgumsodu vai izteikusi jebkādu citus draudus.

Bankas paskaidrojumi, ka ar 53 klientiem, kuri vērsās Bankā, lai atvērtu kredīta atmaksas kontu, tika parakstītas papildvienošanās ar jauniem kredīta līguma noteikumiem (t.sk., saīsinātu kredīta atmaksas termiņu), nav saistāmi ar to, ka šiem klientiem nebūtu bijusi iespēja atvērt kredīta atmaksas kontu bez citu kredīta līgumu noteikumu pārskatīšanas. Individuālās pārrunās ar šiem klientiem menedžeri vienojās par visu kredīta līgumu noteikumu pārskatīšanu. Tomēr, kā jau minējām, Bankas nolūks attiecībā uz šiem klientiem nebija visu noteikumu pārskatīšana, tāpēc Banka jau ir piedāvājusi daļai un nosūtīs patērētājiem no šiem klientiem piedāvājumu šo papildvienošanos grozīšanai. Šai situācijai nav nekā kopīga ar NKAL definētajām agresīvas komercprakses pazīmēm.

Banka uzskata, ka PTAC nav pienācīgi ņēmis vērā NKAL 12.panta 3.daļas noteikumus, lai noteiktu, vai Bankas komercpraksē ir izmantotas neatlaidīgas darbības, piespiešana vai nesamērīga ietekme. PTAC apgalvo, ka tas „saskaņā ar NKAL 12.panta trešās daļas 1. un 3.punktu ņem vērā konkrētos apstākļus – ka sakarā ar vispārējo ekonomiski sarežģīto situāciju valstī patērētāji ir nonākuši tādos apstākļos, kas nopietni mazina viņu spriestspēju attiecībā uz izsvērtu lēmumu pieņemšanu.” Banka uzskata, ka tieši NKAL 12.panta 3.daļas 1.punktā paredzētie apstākļi nav pietiekami izvērtēti, proti, Banka, ievērojot augstākminētos Bankas argumentus, uzskata, ka PTAC pavirši izvērtējis Bankas rīcības raksturu. Tāpat Banka neatzīst, tā nolūkā ietekmēt patērētāja lēmumu par līguma slēgšanu būtu apzināti izmantojusi. Banka atsakās piekrist, ka Banka būtu izmantojusi „konkrētu nelaimi” vai „nopietnus apstākļus”, kas mazina patērētāju spriestspēju. Banka uzskata, ka arī Banka līdzīgi patērētājiem ir ekonomiski sarežģītās situācijas „ķīlniece”, un Bankai ir ekonomiska nepieciešamība un tiesiskas pienākums veikt stingrāku savu klientu uzraudzību un savu interešu aizsardzību.

Turklāt Banka uzskata, ka, vērtējot Bankas rīcību, PTAC pārmērīgi plaši un vispārināti interpretē 12.panta 3.daļas 3.punktu, proti, nav atbilstoši, ka kādas Bankas vai citas personas nesamērīga ietekmes vērtēšana NKAL mērķim notiek, balstoties uz tik plašu apstākļu ekonomiski sarežģīta situācija valstī, jo pretējā gadījumā jebkādu tiesisku, bet patērētājam nelabvēlīgu tiesību izmantošana no pakalpojumu sniedzēju puses patreizējos ekonomiskos apstākļos, PTAC ieskatā varētu tikt kvalificēta nesamērīgas ietekmes izmantošana.

Papildus, Banka uzskata, ka PTAC pārmērīgi šauri interpretē Bankas un patērētāju tiesību papildvienošanos slēgšanu neatbilstību patērētāju tiesību aizsardzības normām, ņemot vērā patērētāju kredītu līgumos paredzētos pienākumus un citas ar banku nozari saistītās un Bankām piemērojamās tiesību normas. [...] banka uzskata ka PTAC neobjektīvi izvērtē līgumsaistību pārkāpumu smagumu, Bankas ieskatā – liela apmēra vai pat neliela apmēra īstermiņa kredītsaistības var būtiski pasliktināt patērētāja maksātspēju un var tikt atzīts par būtisku līguma noteikumu pārkāpumu, nebūtu uzskatāms, ka šādu kredītsaistību uzņemšanās varētu tikt uzskatīta par patērētāju ienākumu samazināšanos no patērētāja neatkarīgu iemeslu dēļ. Banka uzskata, ka PTAC nav objektīvi novērtējis Bankas rīcību attiecībā uz papildvienošanos slēgšanu ar tiem patērētājiem, kuri ir pieļāvuši saistību pārkāpumus vai kuriem citu iemeslu dēļ ir palielinājies kredītrisks.

PTAC nav ņēmis vērā, ka Banka īstenojot pasākumus, kas saistīti ar tās klientu kredītu riska izvērtēšanu, vienlaicīgi veic pasākumus, kas ir saistīti ar banku darbību regulējošu tiesību aktu izpildi attiecībā uz riska darījumu noteikšanu un kapitāla pietiekamības prasību ievērošanu, proti, atbilstoši FKTK noteikumiem „Minimālo kapitāla prasību noteikumi” kredītiem, kuriem ir augstāka riska pakāpe, ir jāveido lielāki kapitāla uzkrājumi. Šeit jāņem vērā, ka patreizējā ekonomiskajā situācijā, kapitāla cena ir krietni pieaugusi un riskanta aizdevuma saglabāšana Bankas bilancē ar tādu procentu likmi, kas šādam aizdevumam tika noteikta tā izdošanas brīdī, var izrādīties ekonomiski nelietderīga. Līdz ar to ir kritiski vērtējams PTAC viedoklis, ka papildvienošanās ar mainītiem līguma noteikumiem slēgšana ar patērētājiem, kuri ir pieļāvuši pēc PTAC domām nebūtiskus pārkāpumus, ir agresīva komercprakse. Izvirzot šādus apsvērumus, PTAC rada nelabvēlīgu augsni tādas tiesību normas interpretācijas iedzīvināšanai praksē, kas liegs bankām restrukturizēt līgumsaistības uz stingrākiem noteikumiem, un kreditors būs spiests šādos gadījumos izmantot vienīgo tiesību aizsardzības līdzekli, t.i. prasīt aizdevuma pirmstermiņa dzēšanu labprātīgā vai piespiedu ceļā.

Izvērtējot lietas materiālus, AS „Aizkraukles banka” konstatēja, ka iestāde – PTAC bankas darbībā pārkāpumus saskata tikai pret dažiem bankas klientiem, kuri ir vērsušies ar iesniegumu PTAC. Tā, PTAC ir nolēmis izvērtēt (...) (kopā 12) iesniegumus.

Arī AS „Aizkraukles banka” ir izvērtējusi šos iesniegumus un vēlas paskaidrot, ka visas šīs personas vērsās PTAC ar iesniegumiem tikai saistībā ar saņemtajām AS „Aizkraukles banka” 2009.gada 19.janvāra un 20.janvāra vēstulēm. Neviena no šīm personām – iesniedzējiem nav noslēgusi kredītlīguma grozījumus vai līgumu jaunā redakcijā. Turklāt atbilstoši starp šīm personām un AS „Aizkraukles banka” noslēgtajiem līgumiem visiem iesniedzējiem bija noteikts pienākums sniegt līgumā norādīto informāciju. Un par šī pienākuma neizpildi visiem šiem iesniedzējiem līgumā bija noteikts līgumsods.

Papildus paskaidrojam, ka (...) pati norāda ka viņa pati lūdza banku pārskatīt visus kredītlīgumu un tā noteikumus sakarā ar „patreizējo grūto materiālo stāvokli”. Tāpēc šīs klientes iesnieguma izskatīšana nav pamatota pēc būtības. Turklāt, minētā kundze būtiski kļūdās norādot nepareizu līguma noslēgšanas datumu.

Savukārt Latvijas Kredītņēmēju apvienības iesniegums nav skatāms vispār, jo atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam, patērētāji ir tikai un vienīgi fiziskās personas.

Līdz ar to, PTAC pieņēmumi par faktiskām sekām un bankas agresīvo komercpraksi ir kļūdaini.

Pirmkārt, bankai ir pienākums zināt klienta finansiālo stāvokli un spēju atmaksāt ņemto kredītu. Šāds pienākums ir noteikts likumā un citas valsts uzraudzības iestādes – Finanšu un kapitāla tirgus komisija prasībās.

Otrkārt, līgumos ar klientiem ir paredzēts paša klienta pienākums sniegt šādas ziņas.

Treškārt, par pienākuma neizpildīšanu ir noteikts līgumsods. Līgumsods ir atbilstošs un samērīgs, kā arī saskanīgs ar likuma prasībām.

Ceturtkārt, Banka līgumsoda piemērošanu norādīja informatīvā kārtībā. Līgumsoda piemērošana tika norādīta tikai uz tiem Klienta pienākumiem, par kuru neizpildi līgumsods bija noteikts līgumos. Turklāt, banka nevienam iesniedzējam nav piemērojusi līgumsodu.

Piektkārt, neviens iesniedzējs nav sūdzējies par uzspiestu jaunu kredītlīgumu, bet gan lūdzis PTAC dot vērtējumu par saņemtajām vēstulēm. Faktiski iesniedzēji centušies panākt iestādes reakciju, lai pašiem nebūtu jāpilda līguma prasības un jārada pārliecība par savu finansiālo spēju izpildīt kredītsaistības.

Sestkārt, bankas menedžeru rīcība – piedāvājums klientiem kredītu pārstrukturizāciju (lai gan pilnīgi iespējams, ka klienti to uztvēra dažādi) bija vairāk kā klientu interesēm atbilstoši. Vadoties no PTAC paustā publiskā viedokļa, ja klienta piedāvātais nodrošinājuma vērtējums būtiski samazinās, vai tas nav zināms vispār un klients atsakās arī sniegt jebkādu informāciju par savu spēju turpmāk pildīt kredītsaistības, jebkurai bankai atbilstoši Kredītiestāžu likuma 52.pantu un FKTK 02.11.2001. „Kredītriska pārvaldīšanas ieteikumi” prasībām būs jāveido uzkrājumi. Savukārt, veidojot uzkrājumus, bankai būs jācieš būtiski zaudējumi un jebkura banka būs spiesta gan palielināt kredītprocentu apmēru, gan pieprasīt kredīta pirmstermiņa atmaksāšanu. Cik noprotams, aptuveni šāds veidojas PTAC publiskajā telpā izskanējušais piedāvājums. [...]

Saskaņā ar administratīvā pārkāpuma lietā esošo rezolūciju, administratīvā pārkāpuma lieta pēc LAPK 166.¹³ panta 3.daļas PTAC tika uzsākta 2009.gada 9.februārī.

2009.gada 13.februārī PTAC pieņēma lēmumu Nr.21-07/125 Par pagaidu noregulējumu, kurā PTAC konstatēja, ka Banka veic negodīgu komercpraksi un pieņēma NKAL 15.panta 8.daļas 2) apakšpunktā minēto lēmumu, ar kuru uzlika Bankai tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi.

Tādējādi, PTAC pēc administratīvā pārkāpuma lietvedības uzsākšanas ar lēmumu tika konstatējis, ka Banka ir veikusi negodīgu komercpraksi, un nav pieņēmis lēmumu par administratīvā soda piemērošanu saskaņā ar minētajiem LAPK noteikumiem [LAPK 215.⁴ panta trešā daļa un 166.¹³ panta trešā daļa]. Līdz ar to, saskaņā ar LAPK 215.⁴ panta 3.daļu PTAC nav tiesīgs pieņemt lēmumu par administratīvā soda piemērošanu par LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā paredzēto pārkāpumu. Jo, tulkojot šīs normas sistemātiski ar NKAL 17.pantu, kurš nosaka Uzraudzības iestādes tiesības pieņemt lēmumu par pagaidu noregulējumu, nonākam pie secinājuma, ka šāda lēmuma pieņemšana, konstatējot, ka ir tikusi veikta negodīga komercprakse, izslēdz administratīvā soda piemērošanu saskaņā ar LAPK 166.¹³ panta 3.daļu, ja tas netiek piemērots vienlaikus ar šī lēmuma par pagaidu noregulējumu pieņemšanu.”

Nemot vērā Bankas 2009.gada 28.maija vēstulē Nr.1-1/1964 Par viedokli un argumentiem administratīvā pārkāpuma lietā minēto, Banka lūdz izbeigt lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā.

Vienlaicīgi 2009.gada 8.jūnijā PTAC saņēma Bankas pilnvarotā pārstāvja (...) 2009.gada 5.jūnija vēstuli Pieteikums par lietvedības izbeigšanu lietā, kurā tiek norādīts uz to, ka PTAC nav ievērojis lietas izskatīšanas un lēmuma pieņemšanas LAPK noteiktos procesuālos termiņus, un tādējādi tiek lūgts izbeigt iesākto lietvedību pret AS „Aizkraukles banka” par negodīgas (agresīvas) komercprakses īstenošanu pret patērētājiem.

Papildus administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā Bankas pilnvarotais pārstāvis (...) attiecībā uz patērētājiem, kuri nebija pārkāpuši līguma noteikumus, bet ar kuriem papildvienošanās ar izmainītiem būtiskiem kredīta līguma noteikumiem tika parakstīta, skaidro, ka „lielākā daļa jau nāca izpildīt tās vēstules noteikumus un tad, kad izvērtēja, ka viņi nevar izpildīt, tad ar viņiem tika slēgta šī vienošanās. [...] Par

tiem 53 tur lielākais stāsts ir tas, ka viņi atnāca un nevarēja izpildīt tos noteikumus, kas vēstulē bija rakstīts. [...] tie 53 ir tādi arī, kuri negribēja pildīt tos mūsu pieprasītos noteikumus [...]”.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos materiālus, PTAC secina turpmāk minēto:

NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka *darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam*, ir komercprakse. Savukārt NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka *ražotājs, pakalpojuma sniedzējs vai pārdevējs, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita persona, kas rīkojas ražotāja, pakalpojuma sniedzēja vai pārdevēja vārdā vai uzdevumā*, ir komercprakses īstenotājs.

Ņemot vērā iepriekš minētās definīcijas, Banka ir atzīstama par komercprakses īstenotāju, kas komercpraksi īsteno, veicot konkrētās darbības, kas tieši saistītas ar Bankas pakalpojuma, proti, kredīta sniegšanu patērētājiem.

PTAC norāda, ka NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka *negodīga komercprakse ir aizliegta*. Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 3.punktu *komercprakse ir negodīga, ja tā ir agresīva*.

NKAL 12.panta pirmā daļa nosaka, ka *komercpraksi uzskata par agresīvu, ja, ņemot vērā visas īpatnības un visus apstākļus, var secināt, ka tā faktiski ietver neatlaidīgas darbības, piespiešanu, tostarp fiziska spēka vai nesamērīgas ietekmes izmantošanu, negatīvi ietekmē vai var ietekmēt vidusmēra patērētāja izvēles vai rīcības brīvību attiecībā uz precī vai pakalpojumu un rezultātā patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis*. Saskaņā ar NKAL 12.panta otro daļu *par nesamērīgu ietekmi uzskata piespiedu līdzekļu izmantošanu pret patērētāju un patērētāja pakļaušanu spiedienam pat tādos gadījumos, kad fizisks spēks netiek lietots un netiek draudēts ar tā lietošanu, tomēr būtiski tiek ierobežota patērētāja iespēja pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu*. NKAL 12.panta trešā daļa paredz, ka, *lai noteiktu, vai komercpraksē ir izmantotas neatlaidīgas darbības, piespiešana vai nesamērīga ietekme, ņem vērā:*

- 1) *notikuma laiku, vietu, raksturu vai ilgumu;*
- 2) *to, vai nav pieļauta draudēšana vai aizvainošana ar vārdiem vai rīcību;*
- 3) *to, vai komercprakses īstenotājs nolūkā ietekmēt patērētāja lēmumu par līguma slēgšanu nav apzināti izmantojis konkrētu nelaimi vai tik nopietnus apstākļus, kas mazina patērētāja spriestspēju;*
- 4) *jebkurus apgrūtinošus vai nesamērīgus nelīgumiskus šķēršļus, ko komercprakses īstenotājs liek patērētājam gadījumos, kad patērētājs vēlas izmantot līgumiskās tiesības, tostarp izbeigt līgumu vai izvēlēties citu precī, pakalpojumu vai arī citu pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju;*
- 5) *jebkurus draudus veikt nelikumīgas darbības.*

PTAC paskaidro, ka Bankas īstenoto komercpraksi PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas

Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 („Negodīgas komercprakses direktīva”), un Eiropas Kopienų tiesas (turpmāk – EKT) praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērīgs un piesardzīgs (skat. Direktīvas preambulas 18.punkts; EKT C-112/99, 52.paragrāfs; C-44/01, 55.paragrāfs; C-356/04, 78.paragrāfs; C-381/05, 23.paragrāfs).

Izvērtējot Bankas ar patērētājiem izsniegtajiem hipotekārajiem kredītiem saistīto īstenoto komercpraksi, PTAC ieskatā tā NKAL 12.panta pirmās daļas izpratnē ir atzīstama par agresīvu komercpraksi sekojošu iemeslu dēļ:

[1] No PTAC rīcībā esošajiem lietas materiāliem izriet, ka Banka 2009.gada janvāra vidū izsūtīja patērētājiem (saskaņā ar Bankas sniegto informāciju - 10345 patērētājiem ar hipotekāro kredītu un 11045 ķīlas devējiem) vēstules, kurās norādīja, ka saskaņā ar Bankas un patērētāju starpā noslēgtajiem kredīta līgumu noteikumiem Banka lūdz iesniegt konkrētus dokumentus, tieši:

1) kredīta ņēmējiem:

- a) Valsts ieņēmumu dienesta izdotu izziņu par kredīta ņēmēja, kredīta galvnieku (ja tādi ir) un pilngadīgo ģimenes locekļu, ar kuriem kredīta ņēmējam ir kopīga saimniecība, ienākumiem. Izziņai jābūt iesniegtai Bankā ne vēlāk par 30 dienām no tās izsniegšanas brīža un jāatspoguļo ienākumi uz izziņas izsniegšanas brīdi;
- b) Izziņu no darbavietas par kredīta ņēmēja, kredīta galvnieku (ja tādi ir) un pilngadīgo ģimenes locekļu, ar kuriem kredīta ņēmējam ir kopīga saimniecība, darba algu un bankas algas konta izrakstu par pēdējiem 6 mēnešiem;
- c) Atskaiti par kredīta izlietošanu atbilstoši kredīta mērķim un dokumentus, kas tos apstiprina;
- d) Atskaiti par Kredīta līguma Īpašajos noteikumos noteikto pienākumu izpildi, ja tādi ir noteikti Kredīta līgumā;
- e) Dokumentus, kuru izsniegšanas pienākums ir noteikts saskaņā ar Kredīta līguma noteikumiem, un kuri nav iesniegti Bankā uz šīs vēstules nosūtīšanas brīdi;

2) Ķīlas devējiem;

- a) Rēķinu par Ķīlas priekšmeta apsaimniekošanu par pēdējo mēnesi (tajā skaitā, par komunālajiem maksājumiem, elektroenerģiju) un dokumentu, kas apliecina minētā rēķina samaksu (kvītis, maksājuma uzdevumus);
- b) Dokumentus, kas apliecina nekustamā īpašuma nodokļa samaksu par Ķīlas priekšmetu (ja tajā ietilpst zeme);
- c) Izziņu par Ķīlas priekšmetā (dzīvoklī vai mājā) savu dzīvesvietu deklarējušām personām.

Papildus Banka vēstulē kredīta ņēmējiem norāda: „*Vēlamies Jūs informēt, ka augstāk norādītie dokumenti (to oriģināli) ir jāiesniedz Bankā līdz 2009.gada 16.februārim. Lūdzu piesakiet tikšanos pie kredītu menedžera, zvanot Klienta līnijai pa tālruni 67775555. Informējam, ka par noteikto pienākumu neizpildi Banka ir tiesīga piemērot līgumos noteiktos līgumsodus.*”, bet vēstulē ķīlas devējiem norādīts: ”*Visiem dokumentiem jābūt iesniegtiem Bankā ne vēlāk par 30 dienām no to izsniegšanas brīža.*”

Informējam, ka saskaņā ar Ķīlas līgumu, par minēto noteikumu neievērošanu Banka ir tiesīga piemērot līgumsodu Ķīlas līgumā noteiktajā apmērā un kārtībā.”

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos starp Banku un patērētājiem noslēgtos hipotekārā kredīta un ķīlas līgumus, PTAC nekonstatē, ka hipotekārā kredīta līgumā būtu iekļauts noteikums, ka Bankas prasības iesniegt visu vēstulēs minēto informāciju neizpildes rezultātā patērētājam var tikt piemērots līgumsods. Atbildība hipotekārās kreditēšanas līgumā paredzēta tikai par daļas no pieprasītās informācijas neiesniegšanu, proti, par informācijas par kredīta summas izlietošanu nesniegšanu (hipotekārā kredīta līguma II daļas 5.6.punkts).

Ķīlas līgumā atbildība paredzēta par dokumentu, kas apliecina, ka ķīlas devējs ir savlaicīgi veicis visus maksājumus, kas saistīti ar ķīlas priekšmeta ekspluatāciju (maksā par komunālajiem pakalpojumiem, elektrību, telefonu u.t.t., kā arī visi ar ķīlas priekšmetu saistītie nodokļu maksājumi) un izziņas par ķīlas priekšmetā dzīvojošām personām neiesniegšanu, respektīvi, par visas pieprasītās informācijas nesniegšanu.

Izvērtējot Bankas rīcību, vēstulēs kredītaņēmējiem pieprasot iesniegt konkrētus dokumentus, kuru iesniegšanas pienākums hipotekārā kredīta līgumā nav noteikts un vienlaicīgi informējot, ka *par noteikto pienākumu neizpildi Banka ir tiesīga piemērot līgumos noteiktos līgumsodus*, PTAC ieskatā Banka, īstenojot konkrēto komercpraksi, ir izmantojusi nesamērīgu ietekmi, draudot patērētājiem veikt nelīgumiskas un nelikumīgas darbības, proti, piemērot līgumsodu tādā gadījumā, kādā Bankai nav uz to tiesības.

Attiecībā uz Bankas skaidrojumu par to, ka PTAC secinājums, ka „*Banka, īstenojot konkrēto komercpraksi, izmantojusi piespiešanu vai nesamērīgu ietekmi, draudot patērētājiem veikt nelīgumiskas un nelikumīgas darbības, proti, piemērot līgumsodus tādā gadījumā, kādā Bankai nav uz to tiesību*”, ir nepamatots un izriet no vēstulē minētās informācijas sagrozītas interpretācijas, jo vēstulē izteiktais brīdinājums par iespējamo līgumsodu piemērošanu attiecās tikai uz līgumos noteikto pienākumu neizpildi un Banka nav grasījusies piemērot un nav piemērojusi nevienu līgumsodu par tādu dokumentu neiesniegšanu, kuru iesniegšanas pienākums klientiem nav noteikts līgumā, PTAC norāda, ka tas nenoliedz, ka vēstulēs minēto brīdinājumu par līgumsodu Banka, iespējams, vēlējās attiecināt tikai uz hipotekārā kredīta līgumos noteikto pienākumu neizpildi. Taču, kā jau iepriekš PTAC norādīja, vēstulēs ietverto informāciju PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa.

Banka patērētājiem izsūtītajās vēstulēs pēc iesniedzamo dokumentu uzskaitījuma atsevišķā rindkopā sniedz konkrētu informāciju: „*Vēlamies Jūs informēt, ka augstāk norādītie dokumenti (to oriģināli) ir jāiesniedz Bankā līdz 2009.gada 16.februārim. Lūdzu piesakiet tikšanos pie kredītu menedžera, zvanot Klienta līnijai pa tālruni 67775555. Informējam, ka par noteikto pienākumu neizpildi Banka ir tiesīga piemērot līgumos noteiktos līgumsodus.*” Vairākās PTAC saņemtajās patērētāju sūdzībās, kā piemēram, (...) sūdzībās, patērētāji attiecībā uz Bankas norādi par Bankas tiesībām piemērot līgumsodu norāda:

- (...) – „*[...] turklāt, Vēstulē Aizdevējs informē Aizņēmēju, ka gadījumā, ja pieprasītie dokumenti netiks iesniegti, Aizņēmējam tiks uzlikts līgumsods Līgumā noteiktajā apmērā [...]*”;
- (...) - „*[...] Absurds arī ir termiņš, līdz kuram ir jāiesniedz minētie dokumenti. Banka nav sazvanāma. Pēc lieliem pūliņiem sazvanot, pierakstījos uz konsultāciju, varēšot tikties tikai pēc 2 ned.. Baidos, ka to*

fiziski nebūs līdz 16.febr. iespējams izpildīt un banka piemēros soda procentus”;

- (...) – „[...] Neskatoties uz to, banka brīdina, ka pieprasīto dokumentu neiesniegšanas gadījumā, tā ir tiesīga piemērot līgumsodus”;
- (...) – „[...] turklāt, Vēstulē Aizdevējs informē Aizņēmēju, ka gadījumā, ja pieprasītie dokumenti netiks iesniegti, Aizņēmējam tiks uzlikts līgumsods Līgumā noteiktajā apmērā [...]”;
- (...) – „[...] pamatojoties uz minēto, AB pieprasa man iesniegt līdz 2009.gada 16.februārim [...], pretējā gadījumā AB draud, ka par vēstulē izklāstīto pienākumu neizpildi AB attiecībā pret mani piemēros līgumos noteiktos līgumsodus [...]”.

Tādējādi, vērtējot to, kā konkrēto komercpraksē izmantoto informāciju uztvertu vidusmēra patērētājs, PTAC ieskatā, ko apliecina no patērētājiem saņemto sūdzību skaits un saņemtajās sūdzībās minētais, vidusmēra patērētājs konkrēto informāciju uztvēra vai varēja uztvert kā draudus par noslēgtajos līgumos noteikto līgumsodu piemērošanu tādā gadījumā, ja patērētājs līdz vēstulē minētajam datumam neiesniegs visus tajā norādītos dokumentus. Tāpat arī PTAC ņem vērā Bankas konkrētajās vēstulēs noteikto īso dokumentu iesniegšanas termiņu, proti, 2009.gada 16.februāris, kas ir 23 – 24 dienas pēc Bankas vēstuļu izsūtīšanas; to, ka noteiktajā termiņā visiem patērētājiem nebija iespējams pierakstīties pie Bankas kredītspeciālista (kā tas tika lūgts vēstulēs), tajā skaitā, lai noskaidrotu, konkrēti kādus dokumentus ir nepieciešams Bankai iesniegt, jo, kā apliecina Banka savā 2009.gada 6.februāra vēstulē Nr.1-1-VI/315 *Par situācijas skaidrojumu*, „*sakarā ar lielo klientu atsaucību Banka nespēja pirmajās dienās nodrošināt visu klientu telefona zvanu pieņemšanu un apkalpošanu*”, kā rezultātā vēl vairāk tika ietekmēta patērētāju reakcija uz konkrēto vēstuļu saturu; kā arī PTAC ņem vērā to, ka Banka patērētājiem pieprasīja iesniegt finansiālo stāvokli apliecinājošus dokumentus arī par personām (ģimenes locekļiem), par kurām Bankai nebija tiesības konkrētos dokumentus pieprasīt. Arī FKTK 2009.gada 3.februāra vēstulē Nr.04.02.19/428 *Par viedokļa sniegšanu* ir norādīts, ka [...] *par pārējām personām bankai ir tiesības prasīt kredītaņēmējam informāciju tikai tādā gadījumā, ja līdzēji līgumā par to ir vienojušies*. Tādējādi PTAC secina, ka Banka izsūtītajās vēstulēs ir radījusi patērētājiem iespaidu par draudiem veikt nelikumīgas/nelīgumiskas darbības.

PTAC neapstrīd Bankas norādi, ka patērētājiem atsevišķos gadījumos ir pienākums saskaņā ar hipotekārā kredīta un ķīlas līguma noteikumiem sniegt Bankai informāciju, tomēr PTAC uzsver, ka konkrētajā lietā ir saskatījis pārkāpumus attiecībā uz Bankas darbībām, informējot patērētājus par līgumsoda piemērošanu, ko vidusmēra patērētājs varēja uztvert kā draudus par līgumsoda piemērošanu visas Bankas izsūtītajās vēstulēs pieprasītās informācijas nesniegšanas gadījumā. Papildus PTAC vērs Bankas uzmanību, ka attiecībā uz līgumos noteiktā līgumsoda apmēru par informācijas nesniegšanu Banka 2009.gada 28.maijā PTAC ir iesniegusi rakstveida apņemšanos Nr.1-1-VI/1208 par līgumos noteiktā līgumsoda apmēra samazināšanu (skat., apņemšanās 6. un 9.punktā), tos piemērojot atkarībā no pārkāpuma smaguma. PTAC ieskatā konkrētajā gadījumā nav nozīmes tam, vai Banka ir kādai personai piemērojusi līgumsodu par informācijas neiesniegšanu, bet gan tam, kā šo informācijas pieprasījumu uztvertu vidusmēra patērētājs, jo jau informēšana par nepamatota līgumsoda piemērošanu par informācijas neiesniegšanu, kas nav paredzēts līgumā,

tādējādi spējot ietekmēt vai ietekmējot patērētāja rīcību, atbilst agresīvas komercprakses pazīmēm.

Iepriekš aprakstītās Bankas darbības, vērtējot šādu praksi kontekstā ar NKAL 12.panta otrās daļas un trešās daļas 5.punkta noteikumiem, atbilst NKAL 12.panta pirmajā daļā noteiktajām agresīvas komercprakses pazīmēm.

[2] Patērētājiem adresētajās vēstulēs, kas viņiem pēc Bankas sniegtās informācijas tika nosūtītas 2009.gada 19. un 20.janvārī, Banka papildus informē, ka „sākot ar 2009.gada 1.februāri mainās Aizkraukles bankas norēķinu kontu izcenojumi. Turpmāk ikmēneša komisijas maksa par konta apkalpošanu būs 5 LVL. Lūdzam katra mēneša pēdējā darba dienā nodrošināt komisijai nepieciešamo summu Jūsu norēķinu kontā. Gadījumā, ja Jūs nevēlaties turpmāk izmantot norēķinu kontu, kredīta maksājumu veikšanai ir jāatver speciāls konts, parakstot papildvienošanos pie Kredīta līguma. Komisijas maksa par speciālā konta izmantošanu un Kredīta līguma izmaiņu parakstīšanu netiks piemērota.” No Bankas PTAC iesniegtajiem skaidrojumiem un tiem pievienotajiem dokumentiem izriet, ka Banka ir nolēmusi ieviest komisijas maksu norēķinu konta apkalpošanai, kas iepriekš nav tikusi noteikta.

Patērētājiem adresētajās vēstulēs Banka norāda, ka, ja patērētāji nevēlas turpināt izmantot norēķinu kontu kredīta maksājumu veikšanai, viņiem ir iespējas atvērt speciālu kontu, kuram netiks piemērota apkalpošanas maksa, par to attiecīgi parakstot papildvienošanos pie hipotekārā kredīta līguma. No Bankas PTAC iesniegtā 2009.gada 6.februāra paskaidrojuma izriet, ka Banka patērētājiem, kuriem nav palielinājies kredītrisks, piedāvāja jauno papildvienošanos, kurā „*tiek atrunāta tikai norēķinu konta slēgšana un kredīta atmaksas konta lietošanas kārtība*”, savukārt patērētājiem, kuriem kredītrisks ir palielinājies, tika piedāvāta papildvienošanās ar pārskatītiem hipotekārā kredīta līguma noteikumiem, tajā skaitā ar iekļautu paaugstinātu procentu likmi un īsu (2 gadu) kredīta atmaksas termiņu. Savukārt PTAC rīcībā esošajās patērētāju sūdzībās norādīts, kā arī no Bankas iesniegtajiem paskaidrojumiem izriet, ka Banka piedāvāja parakstīt papildvienošanos ar izmainītiem būtiskajiem līguma noteikumiem, tajā skaitā, nosakot kredīta atmaksas termiņu 2 gadi ar varbūtību to pagarināt, un kurā ir iekļauti nevienlīdzīgi un netaisnīgi līguma noteikumi arī patērētājiem, kuri ir veikuši ikmēneša maksājumus atbilstoši hipotekārās kreditēšanas līgumā noteiktajam maksājuma grafikam un ir pildījuši savas līgumsaistības.

Konkrēto praksi apliecina patērētāju, kā, piemēram, (...) sūdzībām pievienotie dokumenti, proti parakstītas vai vēl neparakstītas, bet piedāvātas papildvienošanās, kā arī Bankas 2009.gada 27.februāra paskaidrojumā minētais, ka pirmajās dienās pēc Bankas vēstuļu nosūtīšanas par komisijas maksas ieviešanu par norēķinu konta apkalpošanu papildvienošanās tika parakstītas ar 53 klientiem (ar konkrētajām papildvienošanām viss kredītu līgums tika izteikts jaunā redakcijā), ar kuriem, kā Banka paskaidro, Bankai nebija nolūks pārskatīt kredīta līguma noteikumus, un tādējādi Banka konkrētajā gadījumā piedāvās konkrētajiem patērētājiem grozīt minētās papildvienošanās. Savukārt, kā izriet no Bankas pilnvarotā pārstāvja administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā sniegtās informācijas, Banka piedāvās konkrētajiem patērētājiem grozīt noslēgtās papildvienošanās tikai tādā gadījumā, ja patērētāji iesniegs visus bankas pieprasītos dokumentus.

PTAC konstatē, ka konkrētajā situācijā, kad Banka vienpusēji ievieš maksu par norēķinu kontu, kurš ir tieši saistīts ar hipotekāro kredīta līgumu, apkalpošanu, Banka pēc būtības nostāda patērētājus izvēles priekšā – maksāt norēķina konta apkalpošanas maksu Ls 5,00 apmērā mēnesī vai parakstīt papildvienošanos ar vienpusēji

izmainītiem būtiskiem līguma noteikumiem, tādējādi būtiski ierobežojot patērētāja izvēles brīvību un patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu. Izvērtējot šo apstākli, PTAC ņem vērā to, ka saskaņā ar Bankas sniegto informāciju Banka vēstules par konta maksas maiņu nosūtīja 2009.gada 19. un 20.janvārī, informējot, ka maksa par konta apkalpošanu tiks ieviesta no 2009.gada 1.februāra, kas nozīmē, ka patērētājiem lēmums sākotnēji bija jāpieņem nesamērīgi īsā laika posmā.

PTAC norāda, ka nav pieļaujams, ka Banka, izmantojot vispār saprotamo un iepriekš paredzamo vidējā patērētāja rīcību, proti, ka patērētāji pēc Bankas darbības, ieviešot salīdzinoši lielu norēķinu konta apkalpošanas maksu, un konkrēto vēstuļu saņemšanas izmantos iespēju slēgt papildvienošanas par maksas norēķina konta slēgšanu un bezmaksas kredīta atmaksas konta atvēršanu (nevis atstās norēķinu kontu, kuram tiek noteikta nesamērīgi augsta apkalpošanas maksa), piedāvā patērētājiem noslēgt papildvienošanās, kurās ir izmainīti ne tikai hipotekārā kredīta līguma noteikumi, kas attiecas uz kredītsaistību pildīšanai noteikto kontu, bet arī citi hipotekārā kredīta līguma noteikumi, kuros ietverti netaisnīgi līguma noteikumi un noteikumi, kuri ir patērētājam neizdevīgāki un nelabvēlīgāki. Izvērtējot šos apstākļus, PTAC ņem vērā Bankas sniegto informāciju, ka papildvienošanās ar mainītiem citiem hipotekārā kredīta līguma noteikumiem netika slēgtas ar visiem patērētājiem, kas ieradās Bankā, lai noslēgtu papildvienošanas par bezmaksas konta atvēršanu, bet tikai ar daļu no patērētājiem.

PTAC norāda, ka Banka ir tiesīga uzaicināt patērētājus ierasties Bankā un vienoties, kā arī slēgt atsevišķas vienošanās, mainot hipotekārā kredīta līguma noteikumus, īpaši ar patērētājiem, kuriem kādu iemeslu dēļ nav iespējams pildīt un/vai tie nepilda savas ar hipotekāro kredīta līgumu uzņemtās saistības. Konkrētajā gadījumā PTAC uzskata, ka nav pieļaujama tāda komercprakse, kuras ietvaros Banka veic tādas darbības, kuru ietekmē patērētājs (neatkarīgi no tā, vai viņš pilda vai nepilda savas saistības) ir spiests nekavējoties pieņemt lēmumu par ierašanos Bankā un par tādas papildvienošanās noslēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis, jo pretējā gadījumā patērētājs tiktu nostādīts neizdevīgā stāvoklī, proti, patērētājam papildus būtu jāmaksā ieviestā augstā norēķinu konta apkalpošanas maksa. Papildus PTAC ņem vērā, ka saskaņā ar Civillikuma 1440. pantu, lai līgums būtu spēkā, jābūt izteiktai gribai, kas ir radusies bez maldības, viltus jeb spaidiem. Arī saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 17.panta pirmo daļu pakalpojuma sniedzēja, šajā gadījumā Bankas, pienākums ir sniegt pilnīgu un patiesu informāciju par pakalpojumu. Līdz ar to, ja Banka vēlējas ar konkrētiem patērētājiem grozīt līguma noteikumus tāda iemesla dēļ, ka patērētājs ir pārkāpis savas līgumsaistības, tad, piedāvājot līguma grozījumus, Bankas pienākums bija izskaidrot patērētājam iemeslus noteikumu maiņai, kā arī informēt par tiem noteikumiem, kuri tiek būtiski mainīti, īpaši par līguma būtisko sastāvdaļu (procentu likmes, atmaksas termiņa) maiņu.

Pastāvot šādiem apstākļiem, PTAC ieskatā nav izšķirošas nozīmes faktam, vai papildvienošanās tika piedāvātas tikai tiem patērētājiem, kas bija pieļāvuši kādu līgumsaistību pārkāpumu, jo negodīgas komercprakses izmantošana ir aizliegta attiecībā pret visiem patērētājiem neatkarīgi no tā, vai konkrētais patērētājs ir vai nav izpildījis savas līgumsaistības pienācīgi. Turklāt no lietas materiāliem konstatējams, ka Banka papildvienošanās piedāvāja arī tiem patērētājiem, kuri nebija pieļāvuši līgumsaistību pārkāpumus.

Izskatot lietu, PTAC ir konstatējis un ņem vērā to, ka Banka piedāvāja parakstīt papildvienošanās ar tādiem noteikumiem, kas ir patērētājiem būtiski neizdevīgāki, kā,

piemēram, uz 2 gadiem saīsinātais kredīta atmaksas termiņš ar varbūtību to pagarināt, ja tas atbildīs Bankas spēkā esošajai kredītpolitikai; Bankai papildvienošanās ir noteiktas tiesības vienpusējā kārtā palielināt pievienoto kredīta procentu likmi par 2%, piemēram, gadījumā, ja saistībā ar Aizdevēja darbību reglamentējošajiem normatīvajiem aktiem [...] ir mainījusies (pasliktinājusies) Aizņēmēja izsniegtā kredīta klasifikācija vai riska pakāpe un/vai ja palielinājušās Aizdevēja izmaksas, kas saistītas ar kredītresursu piesaistīšanu, kā arī tajās tika iekļauti vairāki netaisnīgi līguma noteikumi, kā, piemēram, Bankas tiesības pieprasīt patērētājam kredīta pirmstermiņa atmaksu gadījumā, „ja Nekustamais īpašums ir gājis bojā vai tā tirgus vērtība ir samazinājusies tādā apmērā, ka Nekustamā īpašuma tirgus vērtības proporcijas pret Kredītu kļuvusi mazāka, nekā tā bija Kredīta summas izsniegšanas brīdī, un Aizņēmējs nav devis Aizdevējam papildus nodrošinājumu no Kredīta līguma izrietošo saistību nodrošināšanai” (iepriekš noslēgtā hipotekārā kredīta līguma konkrētais punkts nebija attiecināms uz gadījumiem, kad tirgus vērtības samazinājumu nekustamajam īpašumam noteica vispārējās tendences nekustamo īpašumu tirgū); ka „Aizņēmējam ir pienākums 10 (desmit) darba dienu laikā pēc Aizdevēja pieprasījuma par saviem līdzekļiem veikt Nekustamā īpašuma novērtējumu pie Aizdevēja akceptēta nekustamo īpašumu vērtētāja un iesniegt Aizdevējam minēto novērtējumu” u.c.

To, ka iepriekš minētie un vēl citi papildvienošanās iekļautie līguma noteikumi ir netaisnīgi, proti, atbilst PTAL 6.panta trešajā daļā definētajām netaisnīgu līguma noteikumu pazīmēm, arī Banka atzinusi PTAC 2009.gada 29.maijā iesniegtajā 2009.gada 27.maija vēstulē Nr.1-1-VI/1208 *Par rakstveida apņemšanos*, apņemoties iepriekš minētos noteikumus nepiemērot.

Attiecībā uz Bankas norādi, ka Bankas nolūks nebija hipotekāro kredītu līguma noteikumu pārskatīšana tiem patērētājiem, kuri nebija pārkāpuši līguma noteikumus, un konkrētā situācija radās nepietiekamās menedžeru informētības dēļ, PTAC vērs uzmanību, ka Komerclikuma 42.pants nosaka, ka komersanta darbinieki, kas nodarbināti preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas vietā, uzskatāmi par pilnvarotiem tādai preču pārdošanai vai pakalpojumu sniegšanai un citu ar to saistīto tiesisko darbību veikšanai, kādas parasti tiek veiktas šādā vietā. Savukārt Civillikuma 1639.pants, nosaka, ka „tiesību aizskārums uzliek atbildību tam, kas pieļauj to tādos apstākļos, kuri, pēc viņa personiskām attiecībām pret aizskārēju, dod viņam, kā vienam no vecākiem vai saimniekam, iespēju un tātad arī uzliek pienākumu aizkavēt tādu aizskārumu”. Civillikuma 1639.panta komentāros norādīts, ka ar terminu “saimnieks” Civillikuma 1639.pantā saprotama persona, kas savā saimniecībā pieņem darbā darbiniekus, kalpotājus, un ka termins “saimnieks” tulkojams plaši, aptverot darba devēja un darbinieka attiecības¹. Tādējādi no iepriekšminētā secināms, ka Banka ir atbildīga par to, lai tās darbinieki patērētājam sniegtu atbilstošu pakalpojumu.

Papildus PTAC atzīmē, ka civiltiesisko attiecību dalībnieki savu pienākumu un saistību izpildei var piesaistīt palīgus. Tas var notikt uz darba līguma, uzņēmuma, arī apakšuzņēmuma līguma pamata². Saskaņā ar Civillikuma 1782.pantu „Ja kāds nepiegrīž vajadzīgo uzmanību, izvēloties kalpotājus un citus darbiniekus, un nepārlicinās papriekš par viņu spējām un noderību izpildīt viņiem uzliekamos pienākumus, tad viņš atbild par zaudējumiem, ko viņi ar to nodarījuši trešajai

¹ Latvijas Republikas Civillikuma komentāri: Ceturtā daļa. Saistību tiesības. Autoru kolektīvs prof. K. Torgāna vispārīgā zinātniskā redakcijā. R.: *Mans Īpašums*, 2000, 148.lpp.

² Latvijas Republikas Civillikuma komentāri: Ceturtā daļa. Saistību tiesības. Autoru kolektīvs prof. K. Torgāna vispārīgā zinātniskā redakcijā. R.: *Mans Īpašums*, 2000, 274.lpp.

personai”. Līdz ar to, izvēloties darbiniekus, nepieciešams pārliecināties par viņu spējām un noderību uzliekamo pienākumu izpildīšanā.

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 67.panta piekto daļu „*administratīvā akta pamatojumā iestāde var izmantot argumentus, kas izteikti tiesas spriedumos un juridiskajā literatūrā, kā arī citā speciālajā literatūrā*”.

Tiesību zinātnieks K. Torgāns ir norādījis, ka pētījumos par juridiskās personas būtību ir izvirzīta koncepcija, ka darbinieki sastāda juridiskas personas cilvēcisko (personālo) substrātu un tāpēc darbinieku darbības ir pašas juridiskās personas darbības; darbinieki nav pretstatāmi juridiskajai personai, kuras sastāvdaļa tie ir.³ Tāpat K. Torgāns ir minējis, ka komentējamais pants (Civillikuma 1782.pants) gan nav orientēts uz juridiskajām personām, bet arī neizslēdz piemērošanu tām. Neatkarīgi no tā, kādu koncepciju atzīst par pareizu, tiesiskās sekas nemainās: arī juridiskajai personai rūpīgi jāizvēlas darbinieki, un, ja viņi izrādās nespējīgi vai nederīgi uzlikto pienākumu izpildei, tad par zaudējumiem atbild juridiskā persona.⁴ Juridiskajai personai, kas atlīdzinājusi zaudējumus, ir regresa prasījuma tiesības pret attiecīgo fizisko personu. Arī Darba likuma 86.panta pirmā daļa nosaka, ka „*ja darbinieks bez attaisnojoša iemesla neveic darbu vai arī veic to nepienācīgi vai citādas prettiesiskas, vainojamas rīcības dēļ ir nodarījis zaudējumus darba devējam, darbiniekam ir pienākums atlīdzināt darba devējam radušos zaudējumus*”.

PTAC nenoliedz, ka Banka konkrētajā situācijā ļāva patērētājiem izmantot savas likumiskās tiesības atkāpties no noslēgtajiem hipotekārā kredīta līgumiem, bet, ņemot vērā konkrētā pakalpojuma raksturu – liela apjoma naudas summas aizdevums – un pastāvošo ekonomiski sarežģīto situāciju valstī, secināms, ka patērētājiem reāli nav iespējams atkāpties no noslēgtā līguma, atmaksājot atlikušo aizdevuma summu, jo hipotekārais kredīts ir ilgtermiņa saistības, kas patērētāju piesaista pie konkrētas bankas pat vairākus gadu desmitus. Līdz ar to, iestājoties hipotekārās kreditēšanas attiecībās ar banku, iepriekš minēto iemeslu dēļ patērētājs ir daudz neaizsargātākā pozīcijā un ir atkarīgs no bankas. Tādējādi, ieviešot maksu par norēķinu kontu, kurš ir tieši saistīts ar hipotekāro kredīta līgumu, apkalpošanu, dodot daļai no patērētājiem iespēju izvēlēties – maksāt konta apkalpošanas maksu vai parakstīt konkrēto papildvienošanos, vai atkāpties no noslēgtā līguma (atmaksājot visu aizdevuma summu) – Banka saskaņā ar NKAL 12.panta otro daļu izmantoja nesamērīgu ietekmi, būtiski ierobežojot patērētāju izvēles brīvību, lai patērētāji parakstītu papildvienošanos ar izmainītiem būtiskiem, neizdevīgākiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem.

Arī Negodīgas komercprakses direktīvas 2005/29/EK, kuras noteikumi ir ieviesti NKAL, preambulas 16.punkts paredz, ka „*noteikumiem par agresīvu komercpraksi būtu jāattiecas uz praksi, kas būtiski mazina patērētāju izvēles brīvību. Tāda prakse ietver uzņēmēšanu, piespiešanu, tostarp fiziska spēka izmantošanu, un nesamērīgu ietekmi.*” Bez tam PTAC saskaņā ar NKAL 12.panta trešās daļas 1. un 3.punktu ņem vērā konkrētos apstākļus – ka sakarā ar vispārējo ekonomiski sarežģīto situāciju valstī patērētāji ir nonākuši tādos apstākļos, kas nopietni mazina viņu spriestspēju attiecībā uz izsvērtu lēmumu pieņemšanu. Iepriekš minēto apliecina arī PTAC saņemto rakstveida sūdzību skaits no patērētājiem (22 individuālas sūdzības un 1 sūdzība no Biedrības, kurai pievienojušies 66 patērētāji). Tāpat arī PTAC ņem vērā faktu, ka parasti patērētājs konkrētajā pastāvošajā situācijā nevar pārtraukt noslēgto līgumu, atmaksājot Bankai atlikušo aizdevuma summu, tādējādi patērētājs varēja

³ Turpat.

⁴ Turpat, 275.lpp.

pamatoti uzskatīt, ka viņam ir jāpiekāpjas Bankas uzstādījumiem, kā arī faktu, ka lēmuma pieņemšanai patērētājiem sākotnēji tika dots nesamērīgi īss termiņš - līdz 2009.gada 1.februārim no vēstuļu izsūtīšanas dienas 2009.gada 19. un 20.janvārī.

Līdz ar to PTAC ieskatā Banka, izmantojot nesamērīgu ietekmi līgumattiecībās ar patērētājiem, negatīvi ietekmēja vai varēja negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāju izvēles vai rīcības brīvību attiecībā uz konkrēto pakalpojumu – izsniegto kredītu, kuru patērētājs vēl arvien izmanto/saņem – un rezultātā patērētājs pieņēma vai varēja pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu – papildvienošanās ar izmainītiem līguma noteikumiem slēgšanu – kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

Nemot vērā iepriekš minēto, kā arī to, ka saskaņā ar NKAL 7.panta otro daļu, kura nosaka, ka *par patērētāja pieņemtu lēmumu slēgt līgumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums:*

- 1) *iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības;*
- 2) *kādā veidā un ar kādiem noteikumiem iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu;*
- 3) *samaksāt preces vai pakalpojuma cenu pa daļām vai kopumā;*
- 4) *paturēt preci, pieņemt pakalpojumu vai izmantot iespēju īstenot savas likumīgās patērētāja tiesības,*

PTAC ieskatā, iepriekš aprakstītās Bankas darbības ir atzīstama par agresīvu komercpraksi NKAL 12.panta pirmās daļas izpratnē kontekstā ar NKAL 12.panta otro daļu un trešās daļas 1.un 3.punktu, kuras ietekmē patērētāji pieņem vai var pieņemt tādus lēmumus par tādu līgumu slēgšanu, kādus viņi nepieņemtu, ja Banka neveiktu konkrētās darbības, tajā skaitā, nenostādītu viņus tādas izvēles priekšā, kur faktiski patērētājam labvēlīga izvēle nav dota.

[3] Vienlaicīgi PTAC, ņemot vērā Bankas pilnvarotā pārstāvja (...) administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā sniegto informāciju par to, ka „*lielākā daļa jau nāca izpildīt tās vēstules noteikumus un tad, kad izvērtēja, ka viņi nevar izpildīt, tad ar viņiem tika slēgtas šīs vienošanās. [...] Par tiem 53 tur lielākais stāsts ir tas, ka viņi atnāca un nevarēja izpildīt tos noteikumus, kas vēstulē bija rakstīti. [...] tie 53 ir tādi arī kuri negribēja pildīt tos mūsu pieprasītos noteikumus [...]*”, secina, ka Banka pret patērētājiem, kuri neiesniedza Bankai visus vēstulē pieprasītos dokumentus, izmantoja savu nesamērīgo ietekmi un piedāvāja parakstīt papildvienošanās ar izmainītiem ne tikai tiem noteikumiem, kuri attiecas uz kredīta atmaksai izmantojamo kontu, bet arī ar citiem būtiskiem līguma noteikumiem.

Kā jau PTAC iepriekš tika minējis un kā tas izriet no FKTK 2009.gada 3.februāra vēstules Nr.04.02.19/428 *Par viedokļa sniegšanu*, patērētājiem nav pienākums iesniegt Bankai visus Bankas izsūtītajās vēstulēs minētos dokumentus, kā, piemēram, informāciju par ģimenes locekļu finansiālo stāvokli. Tādējādi PTAC ieskatā Banka pirms papildvienošanās, ar kuru tiek izmainīti kredīta līguma noteikumi attiecībā uz kredīta atmaksai izmantojamo kontu, parakstīšanas, pieprasot patērētājiem iesniegt visus konkrētajās vēstulēs minētos dokumentus, ir likusi viņiem nesamērīgus nelīgumiskus šķēršļus, kad patērētājs ir vēlējies izmantot Bankas piedāvājumu, proti, Bankas pakalpojumu un nomainīt norēķinu kontu, kuram tiek ieviesta ikmēneša apkalpošanas maksa Ls 5,00 apmērā, pret bezmaksas kredīta atmaksas kontu.

Kā tas izriet no Bankas pārstāvja minētā, gadījumā, ja patērētājs neiesniedza vai atteicās iesniegt Bankai visus tās vēstulēs minētos dokumentus, Banka noslēdza papildvienošanos, ar kuru tika pārskatīti visi līguma noteikumi. Tādā gadījumā patērētājs tika nostādīts piespiedu izvēles priekšā – iesniegt Bankai visus Bankas

vēstulē minētos dokumentus, tajā skaitā, dokumentus par patērētāja ģimenes locekļu finansiālo stāvokli, ko Bankai nav tiesības pieprasīt; maksāt ikmēneša konta apkalpošanas maksu Ls 5,00 apmērā vai parakstīt papildvienošanos ar izmainītiem būtiskiem un patērētājam nelabvēlīgākiem līguma noteikumiem, tajā skaitā, piekrītot kredīta atmaksas termiņa saīsinājumam uz 2 gadiem ar varbūtību to pagarināt.

PTAC ieskatā, iepriekš aprakstītā Bankas darbības ir atzīstama par agresīvu komercpraksi NKAL 12.panta pirmās daļas izpratnē kontekstā ar NKAL 12.panta otro daļu un trešās daļas 4.punktu, kuras ietekmē patērētāji pieņēma vai varēja pieņemt tādus lēmumus par tādu līgumu slēgšanu, kādus viņi nepieņēmu, ja Banka neveiktu konkrētās darbības, tajā skaitā, nenostādītu patērētāju piespiedu izvēles priekšā.

Attiecībā uz Bankas izteikto argumentu, ka PTAC Bankas darbības agresīvu komercpraksi saskata tikai pret dažiem Bankas klientiem, kas vērsušies ar iesniegumu PTAC, PTAC norāda, ka konkrētajā gadījumā PTAC par Bankas praksi ar iesniegumu ir vērsušies 22 patērētāji, nevis 12 patērētāji, kā arī PTAC ir saņēmis Biedrības vēstuli, kurai pievienojušās 66 personas. Tāpat arī nav pamatots Bankas viedoklis, ka PTAC, izskatot lietu, ir ņēmis vērā tikai patērētāju iesniegtās sūdzības. PTAC informē, ka ir vērtējis Bankas praksi kopumā attiecībā pret visiem patērētājiem, kuriem Banka izsūtīja vēstules par informācijas iesniegšanu un maksas par konta apkalpošanu paaugstināšanu, kā arī papildvienošanos piedāvāšanu, ņemot vērā arī pašas Bankas paskaidrojumos sniegto informāciju. Patērētāju iesniegtās sūdzības un informāciju PTAC ir ņēmis vērā, izvērtējot prakses ietekmi uz patērētāju ekonomisko rīcību. PTAC ieskatā nav pamatots Bankas viedoklis, ka PTAC rīcībā nav neviena iesnieguma, no patērētāja, kurš būtu noslēdzis papildvienošanos, jo, kā jau PTAC minēja iepriekš, tad PTAC rīcībā ir vairāku patērētāju iesniegumi un sniegtā informācija, kurai pievienotas jau noslēgtas vai piedāvātas papildvienošanās (piemēram, (...)). Ar saņemtajiem iesniegumiem un PTAC sniegtajām atbildēm uz tiem Bankas pārstāvji (...) un (...) iepazinās 2009.gada 29.maijā. Attiecībā uz Bankas norādi uz (...) iesniegumu PTAC informē, ka tajā izteiktas pretenzijas par Bankas izsūtītajām vēstulēm par informācijas pieprasīšanu no patērētājiem. Līdz ar to iesniegums attiecas uz konkrēto lietu. Nav pamatota Bankas norāde, ka Biedrības vēstule neattiecas uz lietu, jo PTAC nav jāizskata tikai patērētāju iesniegumi, bet gan atbilstoši PTAL 25.panta trešajai daļai jānodrošina efektīva patērētāju tiesību un interešu aizsardzība, kā arī jāsasniedz NKAL 2.pantā noteiktais NKAL mērķis

Ņemot vērā iepriekš minēto, kā arī to, ka Banka konkrēto komercpraksi ir īstenojusi izmantojot savu nesamērīgo ietekmi, ka komercpraksi īstenojusi laikā, kad valstī pastāv vispārēja ekonomiski sarežģīta situācija, to, ka Bankas īstenotā komercprakse ir tikusi attiecināta pret visiem patērētājiem, ar kuriem Banka ir noslēgusi hipotekārā kredīta līgumus, to, ka Banka ir radījusi patērētājiem iespaidu par draudiem veikt nelīgumiskas/nelikumīgas darbības, PTAC uzskata, ka Banka, veicot iepriekš minētās darbības, ir īstenojusi negodīgu, proti, agresīvu komercpraksi NKAL 12.panta pirmās daļas izpratnē, kas saskaņā ar NKAL 4.panta pirmo daļu ir aizliegta.

[4] PTAC ņem vērā, ka Bankas 2009.gada 19. un 20.janvārī izsūtītajās vēstulēs kā alternatīva piedāvāta iespēja parakstīt papildvienošanos par bezmaksas konta atvēršanu, tomēr nekas nav minēts par to, ka patērētājiem piedāvātajās papildvienošanās varētu tikt grozīti citi, turklāt būtiski, līguma noteikumi (piemēram, aizdevuma atmaksas termiņš). Faktiski, izlasot minētās vēstules, patērētāji varēja pamatoti paļauties, ka nekādi papildus nosacījumi viņiem piedāvāti netiks un nekādi

atsevišķi šķēršļi arī netiks likti, ja viņi vēlēšies parakstīt papildvienošanas par bezmaksas norēķinu konta atvēršanu.

Vienlaikus PTAC, izskatot lietu, ņem vērā, ka patērētāju, kā, piemēram, (...) un (...), iesniegumos minēts, ka Bankas darbinieki patērētājiem pirms papildvienošanās noslēgšanas apgalvoja, ka papildvienošanās, salīdzinot ar iepriekš noslēgtajiem hipotekārā kredīta līgumiem, mainās tikai konkrētais kredīta atmaksas konts un ka pārējie līguma noteikumi paliek nemainīgi, ko Banka, sniedzot paskaidrojumus lietā, nav noliegusi.

PTAC norāda, ka saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punkta noteikumiem *komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, var secināt, ka: 1) tiek noklusēta būtiska informācija, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, un komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.* Ņemot vērā iepriekš minēto, patērētājs, ņemot vērā gan Bankas 2009.gada 19.janvāra, gan 2009.gada 2.februāra vēstulēs minēto informāciju, ka viņa līdzšinējā līguma noteikumi netiks mainīti, bet tiks mainīti tikai noteikumi par Bankas kontu, un tādējādi varēja pieņemt tādu lēmumu par papildvienošanās slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Līdz ar to saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punkta noteikumiem šāda komercprakse ir vērtējama kā maldinoša komercprakse, kas saskaņā ar NKAL 4.panta pirmo daļu ir aizliegta.

[5] Papildus PTAC vērs uzmanību uz to, ka jebkurā gadījumā – neatkarīgi no tā, vai patērētājs ir vai nav nokārtojis savas līgumsaistības – Banka saskaņā ar PTAL 6.panta pirmās daļas un astotās daļas noteikumiem nav tiesīga ne piedāvāt, ne arī piemērot patērētājiem netaisnīgus un nevienlīdzīgus līguma noteikumus. Piedāvājot patērētājiem netaisnīgus līguma noteikumus, ietverot tos papildvienošanās tekstā, Banka ir veikusi nelikumīgas darbības un tādējādi īstenojusi NKAL 6.pantā noteikto profesionālajai rūpībai neatbilstošo komercpraksi, proti, tādu komercpraksi, kura netiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārātzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam. PTAC ieskatā patērētāji varēja pamatoti sagaidīt, ka Banka, visiem patērētājiem piedāvājot papildvienošanās, iekļaus tajās taisnīgus un vienlīdzīgus līguma noteikumus, turklāt šāda prakse atbilstu gan godīgai tirgus praksei, gan arī labas ticības principam. Līdz ar to Bankas darbības, piedāvājot patērētājiem parakstīt papildvienošanās ar netaisnīgiem līguma noteikumiem, tai pašā laikā patērētājiem nosūtītajās vēstulēs nenorādot, ka tiks mainīti hipotekārā kredītēšanas līguma noteikumi, atzīstamas par profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi NKAL 6.panta izpratnē.

No PTAC rīcībā esošajiem lietas materiāliem izriet, ka Banka pēc konkrēto vēstuļu nosūtīšanas par informācijas sniegšanu un maksas konta ieviešanu piedāvāja slēgt un noslēdza ar patērētājiem papildvienošanās ar netaisnīgiem un nevienlīdzīgiem līguma noteikumiem. Konkrēto faktu apliecina arī PTAC 2009.gada 19.februārī Bankai nosūtītā vēstule Nr.21-04/1251-G-37 *Par iesniegumu* un 2009.gada 28.maijā no Bankas saņemtā 2009.gada 27.maija vēstule Nr.1-1-VI/1208 *Par rakstveida apņemšanos*, ar kuru Banka apņemas nepiemērot ar patērētājiem noslēgtajos līgumos ietvertos netaisnīgos un nevienlīdzīgos līguma noteikumus.

Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC uzskata un secina, ka Banka ir īstenojusi:

1) agresīvu komercpraksi, kas izpaudās kā nesamērīgas ietekmes izmantošana, tostarp, draudēšana ar līgumsodu, kāds ar patērētājiem noslēgtajos līgumos nav paredzēts, un patērētāju nostādīšana piespiedu izvēles priekšā, daļai no patērētājiem piedāvājot slēgt papildvienošanos, kurā ietverti netaisnīgi līguma noteikumi, vai maksāt konta apkalpošanas maksu Ls 5,00 mēnesī, vai iesniegt visus Bankas izsūtītajās vēstulēs pieprasītos dokumentus, tajā skaitā, dokumentus, kurus Bankai nav tiesības pieprasīt;

2) maldinošu komercpraksi, kas izpaudās kā informācijas par to, ka daļai no patērētājiem, noslēdzot konkrēto papildvienošanos par kontu maiņu, mainīsies arī citi kredīta līguma noteikumi, noklusēšana;

3) profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas izpaudās kā netaisnīgu un nevienlīdzīgu līguma noteikumu piedāvāšana patērētājiem, ietverot tos konkrētajās papildvienošanās.

NKAL 15.panta astotā daļa nosaka: „Ja Uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) uzliek komercprakses īstenotājam par pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) uzliek komercprakses īstenotājam par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) uzliek komercprakses īstenotājam par pienākumu publicēt attiecīgajai komercpraktei atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norāda laboto informāciju, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) piemēro administratīvo sodu likumā noteiktajā kārtībā”.

Izvērtējot lietderības apsvērumus, PTAC uzskata, ka Bankai nav lietderīgi uzlikt kādu no NKAL 15.panta astotajā daļā 1., 3. un 4.punktā paredzētajiem tiesiskajiem pienākumiem. Saskaņā ar PTAC rīcībā esošajiem lietas materiāliem, kā arī ņemot vērā NKAL 17.panta otrajā daļā noteikto, ka *lēmums par pagaidu noregulējumu ir spēkā no tā paziņošanas brīža līdz brīdim, kad tas ar uzraudzības iestādes lēmumu tiek atcelts vai grozīts vai kad stājas spēkā Uzraudzības iestādes galīgais lēmums*, PTAC konstatē, ka ir lietderīgi Bankai saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā noteikto **uzlikt tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi**, jo ar negodīgas komercprakses izbeigšanu tiks nodrošināta patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzība, kas kā likuma mērķis ir noteikts NKAL 2.pantā. Ņemot vērā, ka komercprakses negatīvā ietekme jau ir notikusi un ņemot vērā LAPK 9.panta pirmo daļu, proti, ka Banka ir izdarījusi administratīvo pārkāpumu, par kuru likumā paredzēta administratīvā atbildība, PTAC uzskata, ka, pamatojoties uz NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu, **Bankai piemērojams ietekmēšanas līdzeklis par administratīvo pārkāpumu, uzliekot administratīvo sodu.**

Attiecībā uz Bankas izteikto argumentu par to, ka PTAC nedrīkst piemērot administratīvo sodu, jo PTAC 2009.gada 13.februārī ir pieņēmis Pagaidu noregulējumu un tas saskaņā ar NKAL 17.pantu izslēdz LAPK 166.¹³ panta trešās daļas piemērošanu, ja administratīvais sods netiek piemērots vienlaicīgi ar Pagaidu noregulējuma pieņemšanu. PTAC norāda, ka NKAL 17.panta otrās daļas noteikumiem *lēmums par pagaidu noregulējumu ir spēkā no tā paziņošanas brīža līdz brīdim, kad tas ar Uzraudzības iestādes lēmumu tiek atcelts vai grozīts vai kad stājas spēkā Uzraudzības iestādes galīgais lēmums*. Savukārt NKAL 15.panta astotajā daļā noteikti pieci lēmumi veidi, kurus PTAC ir tiesības pieņemt, konstatējot negodīgu

komercpraksi – t.sk., pieņemot galīgo lēmumu. Līdz ar to PTAC norāda, ka PTAC ir tiesīgs izvēlēties pieņemt jebkuru vienu vai vairākus no NKAL 15.panta astotajā daļā paredzētajiem lēmumiem neatkarīgi no tā, vai lietā ir vai nav pieņemts pagaidu noregulējums. PTAC ieskatā LAPK 215.⁴ panta trešā daļa ir interpretējama atbilstoši NKAL 2.pantā noteiktajam likuma mērķim, kas ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenotājiem izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem. Līdz ar to Bankas interpretācija nav pamatota un LAPK 215.⁴ panta trešā daļa neizslēdz NKAL 15.panta astotās daļas 5.punkta piemērošanu.

PTAC uzskata, ka ar administratīvā soda palīdzību Banka tiks motivēta savā turpmākajā komercdarbībā nepieļaut atkārtotu iepriekš minētā pārkāpuma izdarīšanu. Arī LAPK 1.panta pirmā daļa nosaka, ka *administratīvo pārkāpumu likumdošanas uzdevums ir aizsargāt sabiedrisko iekārtu, īpašumu, pilsoņu sociāli ekonomiskās, politiskās un personiskās tiesības un brīvības, kā arī komersantu, iestāžu un organizāciju tiesības un likumīgās intereses, noteikto pārvaldes kārtību, valsts un sabiedrisko kārtību, nostiprināt likumību, novērst tiesību pārkāpumus, audzināt pilsoņus likumu precīzas un stingras ievērošanas garā, ieaudzināt viņos cieņas pilnu attieksmi pret citu pilsoņu tiesībām, godu un pašcieņu, pret sadzīves noteikumiem, apzinīgu attieksmi pret saviem pienākumiem un atbildību sabiedrības priekšā*, un juridiskajā literatūrā pausts viedoklis, ka *soda kā piespiedu līdzekļa speciālās prevencijas uzdevums ir panākt, lai administratīvā akta adresāts neizdarītu jaunus prettiesiskus nodarījumus. Soda ģenerālās prevencijas uzdevums ir panākt, lai tos neizdarītu citas personas.*⁵ Vienlaikus PTAC ņem vērā, ka saskaņā ar LAPK 22.pantu administratīvā soda piemērošanas mērķis ir arī audzināt personu, kura izdarījusi administratīvo pārkāpumu, lai tā ievērotu likumus.

Attiecībā uz Bankas izteikto viedokli, ka PTAC ir nokavējis LAPK noteikto termiņu administratīvā soda piemērošanai Bankai, PTAC norāda, ka LAPK 37.panta pirmās daļas noteikumi nosaka, ka administratīvo sodu var uzlikt ne vēlāk kā četrus mēnešus laikā no pārkāpuma izdarīšanas dienas, bet, ja pārkāpums ir ilgstošs, - četrus mēnešus laikā no tā atklāšanas dienas. PTAC lēmumu par administratīvā pārkāpuma lietas ierosināšanu pieņēma 2009.gada 9.februārī, iepazīstoties ar Bankas 2008.gada 6.februāra vēstuli Nr.1-1-IV/15. PTAC ieskatā konkrētais pārkāpums ir uzskatāms par ilgstošu, jo Banka, izsūtot vēstules klientiem un pēc tam slēdzot papildvienošanās par bezmaksas konta atvēršanu ar mainītiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem, ir veikusi ilgstošas darbības. Tādējādi uzskatāms, ka PTAC pārkāpumu atklāja 2009.gada 9.februārī un līdz ar to uzsāka lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā. PTAC vērs Bankas uzmanību, ka jēdzienu „pārkāpuma atklāšanas diena” konkrētībā NKAL 15.panta astotās daļas 5.punkts. No konkrētās tiesību normas izriet, ka pārkāpuma atklāšanas diena negodīgas komercprakses pārkāpumu lietās ir uzraudzības iestādes lēmuma pieņemšanas diena par lietvedības uzsākšanu administratīvā pārkāpuma lietā⁶.

Attiecībā uz Bankas izteikto argumentu par LAPK 270.pantā noteiktā termiņa neievērošanu, PTAC norāda, ka konkrētajā gadījumā minētais pants uz lietu nav attiecināms, jo saskaņā ar LAPK 250.panta trešās daļas noteikumiem administratīvā pārkāpuma protokols konkrētajā lietā nav jāpasastāda.

⁵ Māris Baltais. Iestādes rīcības brīvība un lietderības apsvērumi. Jurista Vārds, Nr.18(373), 17.05.2005.

⁶ Salīdzinājumam skat., 2009.gada 6.februāra Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta sprieduma lietā Nr.SKA-10/2009 motīvu daļas 12.punktu

Līdz ar to uzskatāms, ka nav pamata lietvedības izbeigšanai administratīvā pārkāpuma lietā, jo lēmums par administratīvā soda piemērošanu tiek pieņemts 2009.gada 8.jūnijā.

Nemot vērā, ka ir izdarīts administratīvais pārkāpums un lietā nepastāv apstākļi, kas ir pamats lietvedības izbeigšanai (LAPK 239.pants), kā arī nepastāv apstākļi, lai nepiemērotu administratīvo sodu, un tā iemesla dēļ, lai atturētu pārkāpēju un citus tirgus dalībniekus no administratīvo pārkāpumu izdarīšanas, kā arī šādu pārkāpumu atkārtotāšanās, nepieciešams Bankai piemērot administratīvo sodu.

Vienlaicīgi PTAC ņem vērā to, ka no LAPK 9.panta pirmās daļas izriet, ka par administratīvo pārkāpumu atzīstama vainojama (ar nodomu vai aiz neuzmanības izdarīta) darbība vai bezdarbība. Tādējādi vispārējā gadījumā administratīvā pārkāpuma lietā jākonstatē pie atbildības saucamās personas vaina.

Ar vainu saprotama fiziskās personas subjektīvā psihiskā attieksme pret nodarījumu. Kā norādīts tiesību literatūrā, juridisko personu atbildības noteikšanā vainas jautājums nevar būt risināms veidā, kādā tiek noteikta fizisko personu vaina. Šķērslis tam ir apstākļi, ka nekāda juridiskās personas psihiskā darbība nepastāv. Ja tiesībpārkāpumu izdara juridiska persona, tad konstatējams un pierādāms tiesībpārkāpums, bet tajā netiek ietverta vaina. Juridiskās personas administratīvās atbildības pamatojumā varētu likt konstatēto juridiskās personas faktisko darbību vai bezdarbību, kas atzīta par prettiesisku un sodāmu, bez jebkādas norādes uz vainu⁷. Līdz ar to PTAC atzīst, ka juridiskās personas izdarīta administratīvā pārkāpuma gadījumā nav nepieciešams konstatēt pie atbildības saucamās personas vainu un ka administratīvo sodu ir pamats piemērot, konstatējot un pierādot pašu tiesībpārkāpumu (skatīt Administratīvās rajona tiesas 2009.gada 7.aprīļa spriedums lietā Nr.A42615607 (A1432-09/6)).

Kā jau iepriekš konstatēts, Banka ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, tādējādi pārkāpjot NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu, un līdz ar to Banka tiek saukta pie administratīvās atbildības par administratīvo pārkāpumu, par kuru administratīvais sods ir paredzēts LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā – *par negodīgu komercpraksi*.

LAPK 32.panta pirmā daļa nosaka, ka *sodu par administratīvo pārkāpumu uzliek ietvaros, ko nosaka normatīvais akts, kurā paredzēta atbildība par izdarīto pārkāpumu, stingrā saskaņā ar šo kodeksu un citiem aktiem par administratīvajiem pārkāpumiem*. Saskaņā ar LAPK 166.¹³ panta trešo daļu *par negodīgu komercpraksi - uzliek naudas sodu juridiskajām personām - līdz desmittūkstoš latiem*.

Saskaņā ar LAPK 32.panta otrās daļas noteikumiem, uzliekot sodu, ņem vērā izdarītā pārkāpuma raksturu, pārkāpēja personību, viņa vainas pakāpi, mantisko stāvokli, atbildību mīkstinošos un pastiprinošos apstākļus. Iestāde pārkāpēju ir tiesīga atbrīvot no administratīvās atbildības saskaņā ar LAPK 21.panta pirmās daļas noteikumiem tikai tādā gadījumā, ja izdarītais pārkāpums ir maznozīmīgs. Konkrētajā gadījumā no lietas materiāliem izriet, ka Banka ir pieļāvusi normatīvajiem aktiem neatbilstošas komercprakses īstenošanu attiecībā pret ievērojamu patērētāju loku, kas nav uzskatāms par maznozīmīgu pārkāpumu.

Lemjot par naudas soda piemērošanu, PTAC ņem vērā Administratīvā procesa likuma 5., 13.pantu un 66.panta pirmajā daļā minētos tiesību principus un lietderības apsvērumus, lai noteiktu lēmuma par personas sodīšanu piemērotību un atbilstību, konkrētajā gadījumā ievērojot samērību starp pie atbildības sauktā tirgus dalībnieka rīcību un tam uzliekamo ierobežojumu, kā arī patērētāju (visas sabiedrības) tiesiskās

⁷ Sk., Krastiņš U. Konceptuāli par vainu administratīvajās tiesībās. Jurista Vārds Nr. 23 (476), 2007.gada 5.jūnijs.

intereses, t.sk., tiesības saņemt normatīvajiem aktiem atbilstošu komercpraksi, un šo interešu aizskārumu, to, ka piemērojamām sankcijām jābūt efektīvām un no pārkāpuma atkārtotā atturošām.

Izvērtējot administratīvās lietas materiālus, tajā skaitā to, ka Banka ir izteikusi rakstveida apņemšanos nepiemērot patērētājiem papildvienošanās iekļautos netaisnīgos līguma noteikumus, kā arī to, ka Banka ir apņēmusies pārslēgt papildvienošanās ar patērētājiem, ar kuriem tās tika noslēgtas pirmajās dienās pēc Bankas 2009.gada 19.janvāra vēstuļu izsūtīšanas, PTAC ir konstatējis apstākļus, kas saskaņā ar LAPK 33.panta trešās daļas noteikumiem mīkstina atbildību par administratīvo pārkāpumu.

Izvērtējot administratīvās lietas materiālus, PTAC nav konstatējis apstākļus, kas saskaņā ar LAPK 34.pantu pastiprinātu atbildību par administratīvo pārkāpumu.

Izvērtējot iepriekš minētos apstākļus, kā arī ņemot vērā komercprakses īstenošanas veidu un laiku, patērētājiem izsūtīto vēstuļu skaitu, papildvienošanās ietvertos līguma noteikumus, izdarītā pārkāpuma raksturu, to, ka pārkāpējs ir juridiska persona, Bankas mantisko stāvokli, atbildību mīkstinošo apstākļu esamību un pastiprinošo apstākļu neesamību, PTAC uzskata, ka par negodīgas komercprakses īstenošanu Bankai ir uzliekams naudas sods Ls 8000,00 apmērā, kas ir uzskatāms par samērīgu naudas sodu, ņemot vērā izdarītā pārkāpuma – negodīgas komercprakses īstenošana – raksturu un tās īstenošanas veidu, apjomu un laiku.

Izvērtējot lietas materiālus un izskatīšanā konstatētos apstākļus, pamatojoties uz LAPK 14.¹ pantu, 23.panta pirmās daļas 2.punktu, 32.panta pirmo un otro daļu, 33.panta trešo daļu, 166.¹³ panta trešo daļu, 215.⁴ pantu, 274.pantu, 275.panta pirmās daļas 1.punktu, Administratīvā procesa likuma 5.pantu, 6.pantu, 12.pantu, 13.pantu un 66.panta pirmo daļu, NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu, 4.panta otro daļu, 7.panta otrās daļas 1.punktu, 6.pantu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu, 12.pantu, 14.panta pirmo daļu, 15.panta astotās daļas 2. un 5.punktu un 17.panta otro daļu

n o l e m t s:

uzlikt akciju sabiedrībai „Aizkraukles banka”,
juridiskā adrese: Elizabetes iela 23, Rīga, LV-1010,
vienotās reģistrācijas numurs: 50003149401,
naudas sodu Ls 8000,00 (astoņi tūkstoši) apmērā

uzdot akciju sabiedrībai „Aizkraukles banka”,
juridiskā adrese: Elizabetes iela 23, Rīga, LV-1010,
vienotās reģistrācijas numurs: 50003149401,
par tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi, aizliedzot a/s „Aizkraukles banka” piedāvāt patērētājiem, kuri vēlas izmantot bezmaksas kredīta atmaksas kontu, noslēgt papildvienošanās, kurās ir izmainīti ne tikai hipotekārā kredīta noteikumi, kas attiecas uz kredītsaistību pildīšanai noteikto kontu, bet arī citi hipotekārā kredīta līguma noteikumi.

Pieņemto lēmumu daļā par administratīvo pārkāpumu un pieņemto lēmumu daļā par tiesisko pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi a/s „Aizkraukles banka” ir tiesības pārsūdzēt likumā paredzētajā kārtībā. Saskaņā ar NKAL 16.pantu uzraudzības iestādes lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā Rīgā, Antonijas ielā 6 viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stāties spēkā.

Naudas sods jāsamaksā ar pārskaitījumu, maksājuma uzdevumā norādot:

Saņēmējs:	Valsts kase	Reģistrācijas numurs 90000050138
Saņēmēja iestāde:	Valsts kase	BIC kods TREL LV22
Konts (IBAN)	LV12TREL1060121019400	
Maksājuma mērķis:	Lēmums Nr. E03-REUD-22	
Pieņemšanas datums:	2009.gada 8.jūnijā	

Naudas sods jāsamaksā ne vēlāk kā 30 dienu laikā pēc dienas, kad saņemts lēmuma noraksts.

Direktores vietniece

(paraksts)

B.Liepiņa

IZRAKSTS PAREIZS