

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

TEISĖS FAKULTETAS

VERSLO TEISĖS KATEDRA

EGLĖ ŠEIBAK

VERSLO TEISĖ

GREITIEJI VARTOJIMO KREDITAI
VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS KONTEKSTE

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė:

Doc. dr. Lina Novikvienė

Vilnius, 2011

TURINYS

IVADAS	3
1. GREITŲJŲ VARTOJIMO KREDITŲ RINKA KREDITAVIMO SISTEMOJE	6
1.1. Greitieji vartojimo kreditai ir jų skirtumai kitų vartojimo kreditų atžvilgiu	6
1.2. Vartojimo kredito sutarties ypatumai	13
2. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS IR GYNIMO UŽTIKRINIMO PROBLEMINIAI ASPEKTAI GREITŲJŲ VARTOJIMO KREDITŲ SEKTORIUJE	20
2.1. Kredito vartotojų teisių gynyba ir jos būtinumo svarba	20
2.2. Savireguliacijos svarba vartojimo kreditų sektoriuje	22
2.3. Kredito vartotojų mokumo įvertinimas ir asmens duomenų apsaugos užtikrinimas	26
2.4. Nesąžiningos vartojimo kredito sutarties sąlygos	29
2.4.1. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų kontrolė	32
3. KREDITŲ VARTOTOJŲ IR PASLAUGŲ TEIKĖJŲ NUOMONIŲ TYRIMAS	40
3.1. Greitieji vartojimo kreditai vartotojų požiūriu	40
3.2. Kreditus teikiančių įmonių nuomonės dėl vartotojų teisių apsaugos analizė	51
3.3. Kredito rizikos valdymo įmonės vietos greitųjų vartojimo kreditų sektoriuje analizė	52
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	54
LITERATŪRA	56
SANTRAUKA	60
SUMMARY	61
PRIEDAI	62
I Priedas	62
II Priedas	65
III Priedas	66

IVADAS

Greitieji vartojimo kreditai Lietuvoje vis labiau populiarėja, tą rodo išaugęs greituosius vartojimo kreditus teikiančių įmonių ir kreditus imančių asmenų skaičius. Šiuo metu Lietuvoje veikia per 30 tokių įmonių. Tačiau su išaugusia greitųjų vartojimo kreditų pasiūla didėja skundų dėl nesąžiningų sutarties sąlygų bei vartotojų teisių pažeidimų skaičius.

Temos aktualumas – smukęs ekonomikos lygis, mažas uždarbis vis labiau visuomenę verčia kreiptis į greituosius vartojimo kreditus teikiančias įmones. Tai lengviausias ir greičiausias būdas pasiskolinti pinigų, kai trūksta, pavyzdžiui, apmokėti komunalines paslaugas, nusipirkti buitinius prietaisus ar kitus norimus daiktus. Šiuo aspektu galima išvystyti ir šių finansinių paslaugų privalumą, kai nereikia ilgą laiką taupyti norimam daiktui įsigyti, nes pinigus pasiskolinti galima prekybos centruose, pašto skyriuose, net neišėjus iš namų SMS trumpąja žinute, internetu. Norima pinigų suma pasiekia gavėją net tą pačią dieną. Tačiau, tai kas lengvai pasiekama, gali priversti ir prie skaudesnių pasekmių, tokių kaip neaptartos palūkanos, didelis delspinigių dydis bei nustatytos baudos už vėlavimą grąžinti pasiskolintą sumą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba per 2010 metus sulaukė per 100 nusiskundimų, kad nevykdant sutartyje nurodytų įsipareigojimų reikalaujama mokėti milžiniškas baudas, delspinigius, o greituosius kreditus teikiančios įmonės nepakankamai aiškiai supažindina su sutarties sąlygomis bei vartotojui tenkiančiomis prievolėmis. Taigi neapsaugotos vartotojų teisės nuo nesąžiningų sutarties sąlygų klampina juos į dar didesnes skolas.

Magistriniame darbe daugiausia dėmesio skiriama vartotojų teisių apsaugai greitųjų vartojimo kreditų sektoriuje, kadangi skolinimasis iš greitųjų vartojimo kreditų įmonių yra labai suaktyvėjęs, o Lietuvoje dar nėra viskas padaryta, kad kredito gavėjo ir davėjo interesai sutaptų.

Tyrimo problema – neužtikrinta kredito vartotojų apsauga ir tinkamo reglamentavimo nebuvimas kelia nesąžiningų sutarties sąlygų atsiradimo kredito vartotojų atžvilgiu grėsmę.

Tyrimo tikslas – įvertinti vartotojų teisių apsaugos lygį greitųjų vartojimo kreditų sektoriuje.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti greitųjų vartojimo kreditų rinką kreditavimo sektoriuje bei vartojimo sutarčių ypatumus kredito vartotojų atžvilgiu;
2. Įvertinti faktorius, sukeliančius vartotojų teisių apsaugos pažeidimus bei ištirti tobulintinus šios sferos aspektus;
3. Ištirti empirinių tyrimų pagrindu kredito vartotojų ir greitųjų vartojimo kreditų įmonių supratimą apie kreditų vartotojų teisių apsaugą.

Tyrimo objektas – kredito vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai teikiant greituosius vartojimo kreditus.

Tyrimo hipotezė – šiuo metu vartotojų teisės greitųjų vartojimo kreditų sektoriuje nėra tinkamai apsaugotos.

Tyrimo metodai. Tyrimas atliktas naudojantis šiais tyrimo metodais:

1. Lietuvos ir užsienio mokslinės literatūros, teisinių dokumentų analizė ir lyginimas.
2. Anketinė kredito vartotojų apklausa. Gauti rezultatai pavaizduojami skritulinėmis bei stulpelinėmis diagramomis.
3. Analizės metodas, atlikus interviu su greituosius vartojimo kreditus teikiančiomis įmonėmis bei kredito rizikos valdymo įmone.

Darbe atliekamos lyginamosios analizės tikslas palyginti greituosius vartojimo kreditus teikiančių įmonių kreditavimo sąlygas vartotojams, išnagrinėti, kokio amžiaus vartotojai dažniausiai skolinasi, ar visada susipažįstama ir informuojama apie kredito sutarties sąlygas.

Atliekant interviu su kredito rizikos valdymo įmone ir greituosius kreditus teikiančiomis įmonėmis bei anketinę kredito vartotojų apklausą, siekiama išsiaiškinti kokiais būdais yra dažniausiai pažeidžiamos vartotojų teisės ir su kokiomis problemomis susiduria kredito vartotojai greitųjų vartojimo kreditų rinkoje.

Tyrimo šaltiniai: mokslinė literatūra (nagrinėjant kreditavimo sistemą remtasi V. Aleknevičienės, o analizuojant nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas remtasi D. Bublienės moksliniais darbais), teisės aktais (Lietuvos Respublikos įstatymais, Europos Tarybos direktyvomis, Vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymais, nutarimais), statistiniais duomenimis (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Pasaulio banko bei kredito asociacijų duomenys), moksliniais pranešimais (daug reikšmės SMS trumposiomis žinutėmis užsakomiems greitiesiems vartojimo kreditams skyrė K. Saare, K. Sein, M. Simovart publikacijoje “Protection of consumer rights in sms loan agreements”), internetiniais šaltiniais.

Darbo struktūra: Darbą sudaro trys dalys.

Pirmoje dalyje išanalizuojamos vartojimo sutartys, jų sąvoka ir vieta kreditavimo sistemoje. Daug reikšmės skiriama vartojimo kredito sutarties sąlygoms, jų sudarymo, atsisakymo, nutraukimo atvejams bei jų pakeitimams įsigaliojus Vartojimo kredito įstatymui.

Antroje dalyje tiriama Valstybinės vartotojų teisių apsaugos veikla vartotojų teisių apsaugos gynimo klausimais. Ištiriamos asmenų mokumo įvertinimo bei duomenų tinkamo užtikrinimo problemos bei pateikiami pasiūlymai nustatytoms problemoms spręsti. Aptariamas savireguliacijos

poreikis greitųjų kreditų sektoriuje. Išanalizuojami nesąžiningų sutarčių sąlygų atvejai bei jų kontroliavimas.

Trečioje dalyje pristatomi atliktų tyrimų rezultatai: interviu su greituosius vartojimo kreditus teikiančiomis įmonėmis bei kredito rizikos valdymo įmone dėl vartotojų teisių apsaugos įvertinant vartotojų mokumą, kredito grąžinimo laiku galimybes bei išskolinimą, kredito vartotojų anketinė apklausa, kurie bent vieną kartą ėmė greitąjį vartojimo kreditą. Šios anketinės apklausos tikslas – vartotojų finansinio raštingumo lygis, patirtis sprendžiant problemas bei patirtus vartotojų teisių pažeidimus pasirašius vartojimo kredito sutartį. Pateikiama vartotojų prašymų dėl pažeistų teisių nagrinėjimo tvarka bei gynimo eiga.

1. GREITŲJŲ VARTOJIMO KREDITŲ RINKA KREDITAVIMO SISTEMOJE

Kredito sistema – ekonominių piniginių santykių, susijusių su įmonių, organizacijų ir gyventojų laikinai laisvų pinigų kaupimu ir tikslinių jų teikimu apmokėjimo ir grąžintinumo pagrindais, įvairių formų ir metodų visuma. Kredito sistemoje dalyvauja gyventojai, įmonės bei organizacijos, valstybė ir kredito įstaigos (bankai, kredito unijos, kredito kooperatyvai ir pan.)¹

Vartojimo kredito sutartys priskiriamos vartojimo sutartims. Pagal Bublienę D. vartojimo sutartys yra tarp vartotojo ir verslininko, kitaip tariant jos apibrėžiamos per šioje sutartyje dalyvaujančius subjektus, sutarties šalis. Viena iš vartojimo sutarties šalių yra vartotojas (angl. *consumer*) ir kita - kaip priešingybė jai – verslininkas (angl. *Businessman*).² Vartotojo sąvoka pirmą kartą buvo apibrėžta 1968 m. Rugsėjo 27 d. Briuselio konvencijoje dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose vykdymo (toliau – Briuselio konvencija, Konvencija).³

Greitųjų vartojimo kreditų sektorius vis labiau užima stabilesnę vietą kreditų sistemoje. Buityje atsiradus ekonominiams nuosmukiams greitieji vartojimo kreditai palengvina finansinę padėtį, kol sąlygos pagerėja, pavyzdžiui, gaunamas darbo užmokestis. Greitieji vartojimo kreditai suteikia lankstumo ir pasirinkimo pojūtį. Per trumpą laiko tarpą jie leidžia vartotojams įsigyti norimas prekes bei daiktus ar susimokėti mokesčius. Tačiau greitieji vartojimo kreditų sektorius turi tiek savo privalumų, tiek trūkumų.

1.1. Greitieji vartojimo kreditai ir jų skirtumai kitų vartojimo kreditų atžvilgiu

Kredito sąvoka kilo iš lotynų kalbos žodžio „credo“ - „tikėti“, „pasitikėti“. Kreditas yra ekonominiai piniginiai santykiai, susiję su įmonių, organizacijų ir gyventojų laikinai laisvų pinigų kaupimu ir tikslinių jų teikimo apmokėjimo ir grąžintinumo pagrindais.⁴ Viena iš kredito rūšių yra vartojimo kreditai.

Pagal Aleknevičienę V. vartojimo kreditai teikiami gyventojams vartojimo prekėms įsigyti (baldams, ryšio priemonėms, automobiliams), gyvenimo sąlygoms gerinti (gyvenamųjų namų statybai, nekilnojamo turto pirkimui), išsimokslinimo išlaidoms (studijoms užsienio universitetuose, stažuotėms, individualiems moksliniams projektams), medicininėms išlaidoms ir pan.⁵

Vartotojimo kreditas reprezentuoja vieną sritį, kur egzistuoja kredito ir įsiskolinimo tarpusavio

1 Aleknevičienė V. Finansai ir kreditas. - Vilnius: Enciklopedija, 2005. P. 143 – 144.

2 Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. - Vilnius: Registrų centras, 2009. P. 81.

3 Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Prieiga per internetą: http://www.lat.lt/4_tpbiuleteniai/senos/nutartis.aspx?id=34108 [žiūrėta 2011-04-03].

4 Aleknevičienė V. Finansai ir kreditas. Vilnius: Enciklopedija, 2005. P. 141.

5 Aleknevičienė V. Finansai ir kreditas. Vilnius: Enciklopedija, 2005. P. 153.

santykiai ir yra apibrėžiama kaip pinigai, produktai arba paslaugos teikiamos individui.⁶

Pagal LR Vartojimo kredito įstatymą prieš sudarant vartojimo kredito sutartį kredito davėjas turi pateikti kredito gavėjui šią informaciją apie vartojimo kreditą, kurioje turi būti nurodyta:

- 1) kredito rūšis;
- 2) vartojimo kredito davėjo ir, jei taikoma, vartojimo kredito tarpininko pavadinimas, buveinės adresas; kai vartojimo kredito tarpininkas yra fizinis asmuo, – jo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas;
- 3) bendra vartojimo kredito suma ir vartojimo kredito išmokėjimo sąlygos;
- 4) vartojimo kredito sutarties trukmė ir vartojimo kredito grąžinimo terminas (kai jie nesutampa);
- 5) prekės ar paslaugos ir jų kainos, kai vartojimo kreditas suteikiamas atidedant mokėjimą už konkrečias prekes ar paslaugas, taip pat sudarant susietojo vartojimo kredito sutartis;
- 6) vartojimo kredito palūkanų norma, vartojimo kredito palūkanų normos taikymo sąlygos ir, jei žinomas, pradinei vartojimo kredito palūkanų normai taikomas indeksas arba orientacinė vartojimo kredito palūkanų norma, taip pat vartojimo kredito palūkanų normos keitimo laikotarpiai, sąlygos ir tvarka (jei skirtingomis aplinkybėmis taikoma skirtinga vartojimo kredito palūkanų norma, šiame punkte nurodyta informacija suteikiama apie visas taikomas vartojimo kredito palūkanų normas);
- 7) bendra vartojimo kredito gavėjo mokama suma, bendros vartojimo kredito kainos metinė norma ir kartu pateikiamas standartinis pavyzdys, kuriame būtų paminėtos visos šios normos apskaičiavimo prielaidos (jeigu vartojimo kredito sutartyje numatomi skirtingi lėšų išmokėjimo būdai ir dėl to taikomi skirtingi mokesčiai ar vartojimo kredito palūkanų normos, vartojimo kredito davėjas privalo nurodyti, kad šios rūšies vartojimo kredito sutartyje numatyti skirtingi lėšų išmokėjimo būdai gali lemti didesnę bendros vartojimo kredito kainos metinę normą);
- 8) įmokų dydis, jų mokėjimo skaičius ir periodiškumas, tam tikrais atvejais įmokų paskirstymo padengiant mokėtinas pagal vartojimo kredito sutartį sumas, kurioms taikoma skirtinga vartojimo kredito palūkanų norma, tvarka;
- 9) informacija apie tai, kad gali reikėti sumokėti atlyginimą notarui, kai naudojamosi jo paslaugomis;
- 10) pareiga sudaryti su vartojimo kredito sutartimi susijusią papildomų paslaugų teikimo sutartį, jei šios sutarties sudarymas yra privalomas siekiant gauti vartojimo kreditą skelbiamomis sąlygomis;
- 11) pavėluoto įmokų mokėjimo atvejais mokamos netesybos ar palūkanos ir jų apskaičiavimo tvarka;
- 12) mokėjimų nevykdymo pasekmės;

6 Finlay S. Consumer Credit Fundamentals. - New York: Palgrave Macmillan, 2005. P. 3.

13) reikalavimas sudaryti prievolės įvykdymo užtikrinimo sutartį, jeigu vartojimo kredito sutartyje tai numatyta;

14) vartojimo kredito gavėjo teisė atsisakyti vartojimo kredito sutarties;

15) vartojimo kredito gavėjo teisė grąžinti vartojimo kreditą anksčiau nustatyto termino ir informacija apie vartojimo kredito davėjo teisę į kompensaciją, šios kompensacijos apskaičiavimo, atsižvelgiant į šio įstatymo 17 straipsnio nuostatas, tvarka;

16) vartojimo kredito gavėjo teisė šio įstatymo 9 straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais nedelsiant ir nemokamai gauti informaciją apie rezultatus, gautus duomenų bazėse patikrinus vartojimo kredito gavėjo mokumą;

17) vartojimo kredito gavėjo teisė paprašius nemokamai gauti vartojimo kredito sutarties projekto kopiją, kai vartojimo kredito davėjas prašymo pateikimo metu nori sudaryti vartojimo kredito sutartį su vartojimo kredito gavėju;

18) laikotarpis, kuriuo vartojimo kredito davėjas įsipareigoja pagal ikisutartinę informaciją;

19) vienos ar kelių sąskaitų, kuriose registruojamos mokėjimo operacijos ir vartojimo kredito lėšų išmokėjimas, administravimo mokesčiai, išskyrus atvejus, kai sudaryti sąskaitos sutartį neprivaloma, taip pat mokėjimo priemonių, skirtų mokėjimo operacijoms atlikti ir vartojimo kredito lėšoms išmokėti, išlaidos, kitos su vartojimo kredito sutartimi susijusios išlaidos ir sąlygos, kuriomis tie mokesčiai ar išlaidos gali būti keičiami.⁷

Greitieji vartojimo kreditai – tai yra specifinė vartojimo kredito rūšis, kurios svarbiausi skirtumai kitų vartojimo kreditų atžvilgiu yra:

- Kredito davėjai - greituosius vartojimo kreditus teikiančios įmonės, kurios turi teisę verstis kreditų teikimo veikla, jei Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba jas įtraukė į viešąjį vartojimo kredito davėjų sąrašą, jeigu jis atitinka šiuos reikalavimus:

Vartojimo kredito davėjas – asmuo, išskyrus fizinį asmenį, kuris verslo tikslais teikia arba įsipareigoja suteikti vartojimo kreditus.⁸ Taip pat turi pateikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai šiuos dokumentus:

1. Tarnybos nustatytos formos prašymą įrašyti į viešąjį vartojimo kredito davėjų sąrašą;
2. informaciją apie viešąjį registrą, kuriame Tarnyba gali patikrinti pagrindinius asmens duomenis. Kilus abejonų, Tarnyba turi teisę prašyti pateikti išplėstinį viešojo registro išrašą;
3. vartojimo kredito gavėjų mokumo vertinimo taisyklės ir informaciją apie duomenų bazes, kuriose tikrinamas vartojimo kredito gavėjų mokumas;
4. vartojimo kredito gavėjų skundų nagrinėjimo taisyklės;

⁷ Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios.2010, Nr. XI-1253.

⁸ Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios.2010, Nr. XI-1253.

5. vartojimo kredito tarpininkų sąrašą, jeigu asmuo naudoja vartojimo kredito tarpininkų paslaugomis. Asmuo turi nurodyti vartojimo kredito tarpininko pavadinimą, buveinės adresą, jeigu vartojimo kredito tarpininkas yra fizinis asmuo, jo vardą, pavardę ir adresą bei informaciją apie viešąjį registrą, kuriame Tarnyba gali patikrinti pagrindinius vartojimo kredito tarpininko duomenis.⁹

- Greituosius vartojimo kreditus teikiančios įmonės nėra priskiriamos prie kreditų įstaigų, taip pat Lietuvos bankas nevykdo greitųjų vartojimo kreditus teikiančių įmonių kontrolės.

Kredito įstaiga (angl. *credit institution*) – Lietuvos Respublikos ar kitos Europos Sąjungos valstybės narės įmonė, kuri verčiasi indėlių ar kitų grąžintinų lėšų priėmimu iš visuomenės (neprofesionalių rinkos dalyvių) ir jų skolinimu arba elektroninių pinigų išleidimu ir tvarkymu, arba kitos užsienio valstybės įmonė, kuri turi tos valstybės kompetentingos institucijos išduotą licenciją verstis ir verčiasi indėlių ar kitų grąžintinų lėšų priėmimu iš visuomenės (neprofesionalių rinkos dalyvių) ir jų skolinimu arba elektroninių pinigų išleidimu ir tvarkymu.¹⁰

Pagal Finansų įstaigų įstatymą kredito įstaiga – įmonė, kuri turi licenciją verstis ir verčiasi indėlių ar kitų grąžintinų lėšų priėmimu iš neprofesionalių rinkos dalyvių ir jų skolinimu arba elektroninių pinigų išleidimu ir tvarkymu.¹¹

Kreditų įstaigas prižiūri ir priežiūrą vykdo Lietuvos bankas, tačiau greituosius vartojimo kreditus teikiančių įmonių veiklos pagal teises aktus nėra kontroliuoti nėra įgaliotas.

Finansinė įstaiga ne tik išduoda, bet ir priima indėlius, dėl to greitųjų vartojimo kreditų įmonės nėra finansinė įstaiga, nes nepriima indėlių iš neprofesionalių rinkos dalyvių. Jei bendrovė tik dalina kreditus – jos veikla nėra suvaržyta ar reglamentuota, todėl nepatenka į Lietuvos Banko priežiūros sritį.¹²

Iki šiol greitųjų vartojimo kreditų kontrolės vykdymas nėra priskirtas tam tikrai institucijai. Diskusijos kyla dėl kontrolės vykdymo priskyrimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos arba Lietuvos banko veiklai. Iš pradžių būta nuomonių, kad kontrolę privalėtų vykdyti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, nes į šią tarnybą nuolat plaukia greitųjų kreditų vartotojų skundai. Dabar vis labiau linkstama kontrolę patikėti Lietuvos bankui. Pagrindinė Lietuvos banko priežastis dėl kontrolės nepriskyrimo, tai kad neturi darbo patirties su kreditais. Bankas gali kontroliuoti pinigų srautus ar klientų mokumą, tačiau norėdami kontroliuoti kreditus privalėtų turėti atskirą padalinį, kuriame dirbtų tos srities specialistai.¹³

9 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymas Dėl vartojimo kredito davėjų įrašymo į viešąjį vartojimo kredito davėjų sąrašą tvarkos aprašo patvirtinimo Nr. 1-32. Vilnius, 2011.

10 Dėl kapitalo pakankamumo skaičiavimo bendrųjų nuostatų, Lietuvos banko valdybos nutarimas Nr. 138. Vilnius, 2006.

11 Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas // Valstybės žinios. 2002. Nr. 91-3891.

12 Prezentacija Diskusija Seime „Greitieji vartojimo kreditai: teisinis reguliavimas, problemos ir jų sprendimo būdai, vartotojų teisių apsauga“. Vilnius, 2010.

13 Vyšniauskienė L. Nuo greitųjų kreditų ašaros negelbsti // Lietuvos žinios Nr. 280 (12809), Vilnius, 2010. P. 1.

Galima teigti, kad kontrolę patikėti vertėtų geriau Lietuvos bankui, kadangi Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pasiekia tik kredito vartotojų skundai ir tik tada prasideda kreditų davėjų reguliavimas. Taigi kredito davėjai turėtų gauti atitinkamas Lietuvos banko licencijas verstis greitųjų vartojimo kreditų išdavimo veikla, kurios suvienodintų bendras kreditų išdavimo tvarką ir taisykles bei pašalintų neprofesionaliai dirbančias kredito įmones.

- Vartojimo kredito gavėjas (vartotojas) – fizinis asmuo, kuris siekia sudaryti ar sudaro vartojimo kredito sutartį asmeninėms, šeimos, namų ūkio, bet ne verslo ar profesinėms reikmėms.¹⁴ Kredito gavėju gali būti pilnametis asmuo, sulaukęs 18 metų.

Greitieji vartojimo kreditai pastaruoju metu sparčiai yra išplitę ne tik Lietuvoje, bet ir visame pasaulyje. Daugeliui žmonių greitieji vartojimo kreditai tapo neatskiriama dalis kasdieniniame gyvenime. Greitųjų vartojimo kreditų pagalba visuomenei yra sudarytos visos sąlygos įsigyti norimus daiktus tą pačią dieną.

Tokių greitą vartojimo kreditus teikiančių įmonių ir išduotų kreditų skaičių augimą rodo ir 2009 – 2010 metų statistiniai duomenys, kuriuos pateikia Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų ir Lietuvos vartojimo lizingo ir kredito asociacijos:

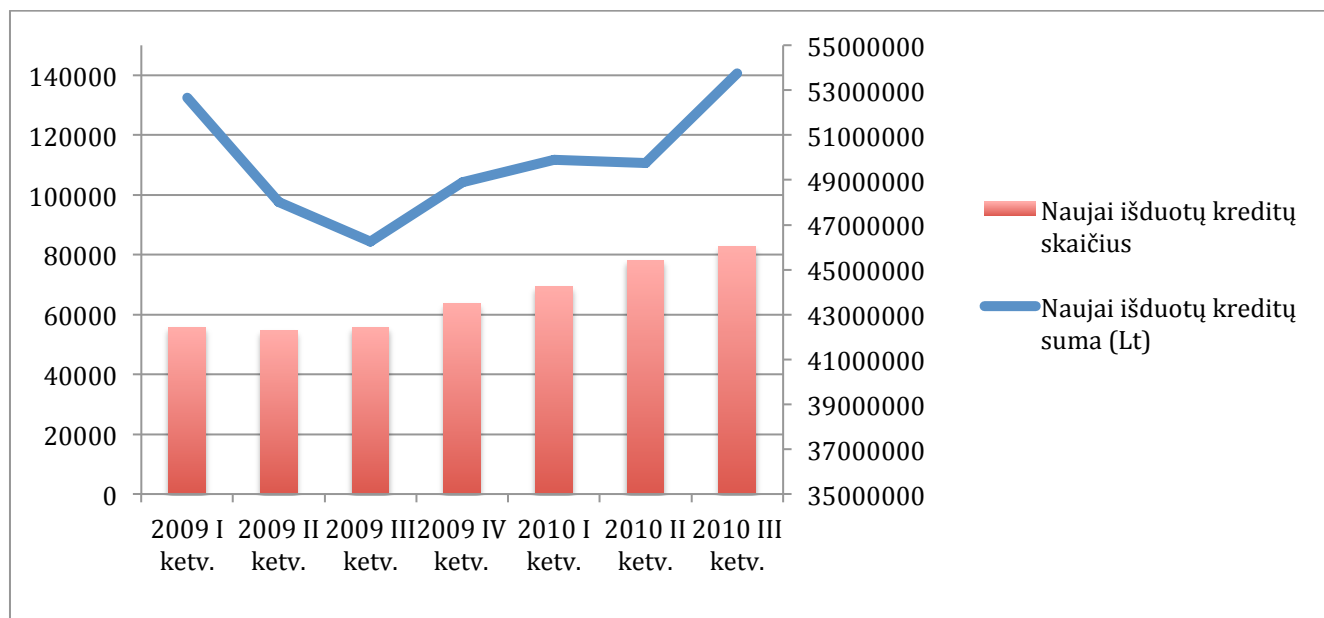
1 lentelė

Periodas	Įmonių skaičius	Naujai išduotų kreditų suma (Lt)	Naujai išduotų kreditų skaičius
2009 I ketv.	12	9 570 852	19 585
2009 II ketv.	14	8 633 325	18 178
2009 III ketv.	14	8 296 441	18 050
2009 IV ketv.	15	10 589 236	21 889
2010 I ketv.	17	13 849 687	28 404
2010 II ketv.	17	16 016 529	33 532
2010 III ketv.	17	16 952 660	36 028

Šaltinis: LSVKA narių finansiniai duomenys, www.lsvka.lt, 2011 m.

Periodas	Naujai išduotų kreditų suma (Lt)	Naujai išduotų kreditų skaičius
2008 IV ketv.	86 000 982	91 532
2009 I ketv.	43 105 997	36 131
2009 II ketv.	39 381 530	36 558
2009 III ketv.	37 955 271	37 646
2009 IV ketv.	38 296 003	41 956
2010 I ketv.	36 057 641	41 048
2010 II ketv.	33 738 481	44 673
2010 III ketv.	36 784 286	46 836

Šaltinis: LVLKA narių finansiniai duomenys, <http://www.lvlka.lt/Statistika.aspx>, 2010 m.



1 pav. Bendras išduotų greitųjų kreditų skaičius ir suma nuo 2009 I ketvirčio iki 2010 III ketvirčio. Sukurtas remiantis LVLKA bei LVSKA narių finansiniais duomenimis.

Pagal aukščiau pateiktą 1 lentelę galima teigti, kad auga tiek greitųjų vartojimo kreditų rinka, tiek naujai įkurtų kreditus teikiančių įmonių skaičius. Per beveik du metus jų skaičius išaugo nuo 12 iki 17 įmonių. Taip pat atitinkamai padidėjo kreditų suma ir išduotų kreditų skaičius (žr. 1 pav.). Toks skaičius rodo, kad greitieji vartojimo kreditai populiarėja ir vis daugiau vartotojų skolinasi. Įdomu tai, kad tokiu sparčiu naujų įmonių atsiradimu greitai pasieksime ir kitas Europos šalis, kuriose yra žymiai didesnis gyventojų skaičius negu Lietuvoje. Suomijoje, kurioje yra apie 5,5 mln. gyventojų, veikia daugiau nei 60 greitųjų kreditų bendrovių. Švedijoje, turinčioje 7,5 mln. gyventojų, jų yra apie 70. Taip pat 1,5 mln. gyventojų turinčioje Estijoje greituosius kreditus dalija apie 20 bendrovių.¹⁵

15 Kaip pažabojami greitieji kreditai svetur. Prieiga per internetą http://www.netylek.lt/greitieji_kreditai, [žiūrėta 2011-03-22].

Išanalizavus abiejų asociacijų naujai išduotų kreditų sumas, matoma, kad vartotojai skolinasi vis dažniau didesnes pinigų sumas, taip pat vartotojų kiekis auga kiekvieną metų ketvirtį.

Vienas iš pagrindinių faktorių, įtakančių kreditų vartotojų skaičiaus augimą, yra palankūs greitųjų vartojimo kreditų gavimo būdai:

- *SMS trumpąja žinute.* Galimybė gauti kreditą mobiliojo telefono pagalba. Kreditas SMS žinute suteikiamas vos tik per keletą minučių. Tereikia atlikti vienkartinę registraciją internetu bei pasirinkti SMS kredito galimybę. Tuoj pat po registracijos greitas SMS kreditas būna prieinamas bet kuriuo metu.¹⁶ Šį būdą kredito davėjai nurodo kaip privalumą, kad vieną kartą užsiregistravus kredito davėjo tinklalapyje ir gavus prisijungimo kodus, galima kreditą užsisakyti bet kur esant ir bet kuriuo paros metu.
- *internetu.* Privaloma turėti internetinę bankininkystę bei atitikti kredito gavėjo statusą. Kreditas internetu - tai galimybė gauti greitą kreditą internetu per kelias minutes, bei pratęsti kredito grąžinimo terminą. Kredito davėjai tai nurodo, kaip būdą maksimaliai greitai patenkinti klientų poreikius gauti paskolą.¹⁷

Štai tokia tvarka vyksta kredito gavėjo registracija kredito davėjo tinklalapyje su tikslu gauti kreditą:

Užsiregistravęs tinklalapyje pareiškėjas gali įvesti gautą kliento kodą, asmens kodą ir telefono numerį, kad sistema atpažintų jį kaip užregistruotą klientą ir leistų jam pradėti paraiškos pateikimo procedūrą. Po to tinklalapyje pareiškėjas turi susipažinti su jam pateiktu šių Bendrųjų sąlygų tekstu (kurį Pareiškėjui sudaroma galimybė išspausdinti ir išsaugoti savo kompiuteryje ar kitoje patvarioje laikmenoje) ir pažymėjęs varnelę tekstą „Sutinku su paskolos sutarties sąlygomis“ aktyvuoti nuorodą „Tęsti“, taip išreišdamas įsipareigojimą laikytis bendrųjų sąlygų.

Po to pareiškėjas nukreipiamas į puslapį, kuriame pateikiama informacija apie paskolos mokesčio dydį, mokėjimų grąžinant paskolą skaičių, sumas ir datas. Pareiškėjui suteikiama galimybė pasirinkti paskolos sumą bei terminą. Kai pareiškėjas pasirenka Paskolos sumą ir terminą pareiškėjui jo nurodytu mobiliojo telefono numeriu paskolos davėjas atsiunčia SMS žinutę su skaičių kombinacija (kodu), kurią pareiškėjas turi nurodyti tinklalapyje, kad paskolos davėjas galėtų įsitikinti, jog pareiškėjas faktiškai naudojasi jo nurodytu mobiliojo telefono numeriu. Jeigu skaičių kombinacija (kodas), kurią pareiškėjas nurodo tinklalapyje, atitinka skaičių kombinaciją (kodą), kurią paskolos davėjas išsiuntė pareiškėjui SMS žinute, tinklalapyje atidaroma elektroninė paskolos paraiškos forma,

16 SMS kreditas. Prieiga per internetą: <https://www.creditplus.lt/?gclid=CILiuM7G0acCFUO-zAodQSg6Dg>, [žiūrėta 2011-03-15].

17 Kreditas internetu. Prieiga per internetą: <https://www.creditplus.lt/?gclid=CILiuM7G0acCFUO-zAodQSg6Dg>, [žiūrėta 2011-03-15].

kurioje Pareiškėjas turi nurodyti trūkstamą informaciją ir kurią jis, norėdamas gauti paskolą, turi patvirtinti. Po to, kai pareiškėjas patvirtina paskolos paraišką, paskolos davėjas sudaro galimybę pareiškėjui atsispausdinti ar išsaugoti Pareiškėjo kompiuteryje ar kitoje patvarioje laikmenoje paskolos paraišką, kas yra prilyginama bendrųjų sąlygų ir paskolos paraiškos įteikimui.¹⁸

- *pašto skyriuose, prekybos centruose bei degalinėse.* Kredito davėjų tikslas būti vietose, kur susiburia didelis žmonių skaičius ir kur yra tenkinami būtiniai poreikiai.
- *kreditus teikiančių įmonių patalpose.* Greitąjį vartojimo kreditą galima įsigyti užėjus į greituosius vartojimo kreditus teikiančių įmonių biurus. Manoma, kad šis būdas iki šiol yra vienas iš patikimesnių kredito vartotojų duomenų apsaugos aspektu. Kadangi asmens tapatybės duomenys patikrinami žmogui esant akis į akį su kreditus teikiančių įmonių specialistais.

Taigi būdų, mažai reikalaujančių pastangų, įsigyti greitai kreditą yra daug. Iš kitos pusės greiti būdai įsigyti kreditą gali sukelti ir neigiamų pasekmių. Galima teigti, kad daugelis žmonių gyvena išlaidžiau nei jiems reikia ir tai reikalauja daugiau finansų, negu asmuo turi šiuo metu, kadangi papildomai finansai naudojami neesminei veiklai, pavyzdžiui, pomėgiams, linksmybėms arba norint parodyti savo statusą visuomenėje.¹⁹

1.2. Vartojimo kredito sutarties ypatumai

Pagal Vartojimo kredito įstatymą vartojimo kredito sutartis – sutartis, pagal kurią vartojimo kredito davėjas suteikia arba įsipareigoja suteikti vartojimo kredito gavėjui vartojimo kreditą atidėto mokėjimo, paskolos forma arba kitu panašiu finansiniu būdu, išskyrus sutartis dėl nuolatinio tos pačios rūšies paslaugų teikimo ar tos pačios rūšies prekių tiekimo, kai vartojimo kredito gavėjas už teikiamas paslaugas ar tiekiamas prekes moka dalimis jų teikimo ar tiekimo metu.²⁰

Remiantis Civilinio kodekso 1.39 straipsniu, vartojimo sutartimi yra laikoma sutartis dėl prekių ar paslaugų įsigijimo, kurią fizinis asmuo (vartotojas) su prekių ar paslaugų pardavėju (tiektėju) sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniais, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti.²¹ Vartojimo sutarties šalys gali pasirinkti sutartinei prievolei taikytiną teisę. Nepasirinkus šalims taikytinos teisės, tada taikoma valstybės, kurioje yra nuolatinė vartotojo gyvenamoji vieta, teisė. Tačiau atsižvelgiant į vartotojo, kaip silpnesnės sutarties šalies, teisių ir

18 Paskolos sutarties bendrosios sąlygos. Prieiga per internetą <http://www.credit24.lt/sutarties-salygos.html>, [žiūrėta 2011-03-20].

19 Finlay S. Consumer Credit Fundamentals. – Great Britain: Palgrave macmillan, 2005. P. 5.

20 Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios. 2010, Nr. XI-1253.

21 Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

interesų gynimo būtinumą, CK 1.39 straipsnio 2 dalyje²² yra numatyta išlyga, leidžianti teismui netaikyti šalių pasirinktos teisės. Pagal komentuojamo straipsnio 2 dalį, aplinkybė, kad vartojimo sutarties šalys yra pasirinkusios taikytiną teisę, neatima iš teismo teisės taikyti imperatyvias vartotojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybės teisės normas, jeigu vartojimo sutartis buvo sudaryta esant bent vienai iš šioje normoje numatytų aplinkybių.²³

Prekių ar paslaugų įsigijimo sutartis, kurios dalykas yra aprūpinti produktais ar paslaugomis fizinį asmenį („vartotoją“) su jo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu.²⁴

Vartojimo kredito sutartimi taip pat laikoma pirkimo – pardavimo išsimokėtinai (išperkamosios nuomos) arba kita panašaus pobūdžio sutartis, kai daiktai, esantys sutarties dalyku, vartotojo nuosavybėn pereina per šioje sutartyje nustatytą terminą sumokėjus daikto kainą, kredito palūkanas bei kitus sutartyje nustatytus mokesčius.²⁵

Vartojimo kredito sutartis – tai dvišalė sutartis, numatanti abiejų šalių teises ir pareigas, pasirašoma norint gauti vartojimo kreditą. Dažniausiai iškilusi problema dėl sutarčių sudarymo yra neaiškiai pateiktos sutarčių sąlygos ir kurių nesupratimas gali vartotoją priversti įsiskolinti jam nesuprantant. Kredito vartotojas turi teisę susipažinti su visomis sutarties sąlygomis ir nesupratus, turi teisę kreiptis į kreditą teikiančias įmones dėl išaiškinimo.

Vartojimo kredito sutartyje turi būti nurodyta:

- Visa suma, kurią reikės grąžinti;
- Palūkanų norma;
- Kiti papildomi mokesčiai ir išlaidos;
- Įmokų periodiškumas ir įmokų dydžiai;
- Teisė grąžinti kreditą, nesibaigus jo grąžinimo terminui;
- Paskolos trukmė;
- Metinė kredito grąžinimo norma procentais, kurie parodo bendrą kredito kainą.²⁶

Nesant sutartyje nurodytai bent vienai iš šių aukščiau išvardintų sąlygų, vartotojas privalo

22 Šio kodekso 1.37 straipsnio 1 dalyje numatyta sutarties šalių teisė pasirinkti sutartinei prievolei taikytiną teisę neatima ir neriboja vartotojo teisės ginti savo interesus priemonėmis ir būdais, kuriuos nustato jo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybės teisė, jeigu:

1) vartojimo sutartis buvo sudaryta jo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybėje pagal specialią ofertą ar reklamą toje šalyje;

2) vartotojas buvo kitos sutarties šalies paskatintas vykti į užsienio valstybę sudaryti sutarties;

3) kita šalis ar jos atstovas gavo užsakymą iš vartotojo šio nuolatinės gyvenamosios vietos valstybėje.

23 Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso komentaras. Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos. – Vilnius: Justitia, 2001. P. 135.

24 Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos pastabos Lietuvos respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo projektui.

25 Ambrasienė D. Baranauskas E. ir kt. Civilinė teisė. Prievolių teisė. Mykolo Romerio universitetas. - Vilnius, 2006. P. 526-527.

26 Vartojimo kreditas. Prieiga per internetą <http://www.ecc.lt/zinokteises/?LT=vartojimo-kreditas>, [žiūrėta 2011-03-03].

atsisakyti pasirašyti tokią sutartį, o pasirašius turi teisę nutraukti sutartį, žinoma, taip pat grąžinti pasiskolintą pinigų sumą, bet nemokėti palūkanų ir kitų sutartyje nustatytų mokesčių.

Vartojimo kredito sutartimi nelaikoma kredito sutartis, jei:

- 1) kredito sutartims, užtikrintoms nekilnojamojo turto įkeitimu (hipoteka);
- 2) kredito sutartims, kurių paskirtis – įgyti arba išlaikyti nuosavybės teises į žemę arba į esamą ar projektuojamą statinį, išskyrus atvejus, kai vartojimo kredito sutarties sudarymo paskirtis yra esamo pastato renovacija ar jo vertės padidinimas;
- 3) kredito sutartims, kai bendra suteikiamo kredito suma yra didesnė negu 75 000 eurų atitinkanti suma litais;
- 4) nuomos ar išperkamosios nuomos sutartims, kai šiose sutartyse ar atskiroje sutartyje nenustatyta pareiga įsigyti sutarties objekto;
- 5) kredito sutartims, pagal kurias darbdavys, kai kreditavimas yra jo antrinė veikla, suteikia darbuotojams kreditą be palūkanų arba už mažesnę negu rinkoje vyraujanti bendros vartojimo kredito kainos metinę normą ir kurios paprastai nėra siūlomos visuomenei;
- 6) kredito sutartims, kurios sudaromos su finansų maklerio įmonėmis arba kredito įstaigomis siekiant leisti investuotojui įvykdyti sandorį, susijusį su viena ar daugiau Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatyme nurodytų finansinių priemonių, jei kreditą suteikianti finansų maklerio įmonė arba kredito įstaiga dalyvauja tokia sandoryje;
- 7) kredito sutartims, kurios yra sudarytos pagal susitarimą, pasiektą teisme arba viešojo administravimo institucijoje;
- 8) kredito sutartims, kurios yra susijusios su nemokamai atidėtu esamos skolos mokėjimu;
- 9) kredito sutartims, pagal kurias reikalaujama, kad kredito gavėjas savo skolinių įsipareigojimų vykdymą užtikrintų daikto įkeitimu, perduodant jį kredito davėjui, ir kredito gavėjo atsakomybė būtų ribojama tik įkeistu daiktu;
- 10) kredito sutartims, pagal kurias teisės aktų nustatytais atvejais, kai siekiama bendro intereso, tam tikrai ribotai visuomenės daliai suteikiamas kreditas taikant mažesnę negu rinkoje vyraujanti palūkanų normą arba visai nemokant palūkanų, arba kitomis sąlygomis, kurios būtų palankesnės kredito gavėjui negu rinkoje vyraujančios sąlygos ir taikant ne didesnę negu rinkoje vyraujanti palūkanų normą;
- 11) sąskaitos kreditavimo sutartims, kai kreditas turi būti grąžinamas per vieną mėnesį.²⁷

Vartojimo kredito sutarties sudarymo būdai. Vartotojas gali sudaryti vartojimo kredito sutartį jam patogiu metu bei patogioje vietoje, nes kreditą galima gauti SMS trumpąja žinute, internete, prekybos centruose, pašto padaliniuose ir t.t. Sutartys internete pateikiamos elektroniniu būdu, kur

27 Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios.2010, Nr. XI-1253.

pažymėjus, kad sutinkama su standartinėmis sutarties sąlygomis, gaunamas kreditas.

Kalbant apie SMS kreditą, užsiregistravęs kredito davėjo svetainėje vartotojas nurodo asmeninę informaciją, įskaitant mobilaus telefono numerį, asmens kodą, banko atsiskaitomosios sąskaitos numerį. Kredito davėjas identifikuoja asmenį per tapatybės kortelės duomenis ar internetinės bankininkystės sistemą ir išduoda kreditą, gavęs vartotojo sutikimą, kad sutinka su standartinėmis paskolos sutarties sąlygomis. Tik tapus kredito davėjo svetainės vartotoju, asmuo gali pateikti prašymą dėl SMS kredito. Vieną kartą užsiregistravus svetainėje kitais kredito ėmimo atvejais tereikia mobiliuoju telefonu nusiųsti tekstinę žinutę su trumpaisiais sutartiniais kodais, dažniausiai tai būna žodžiai, kaip pinigai, kreditas ir t.t. Gavęs tekstinę žinutę, kredito davėjas atlieka vadinamąją kredito analizę, tikrina informaciją apie registracijos metu įvestus duomenis, taip pat viešuosiuose registruose, taip pat peržiūri, ar nėra jokių neapmokėtų skolų. Pagrindinis reikalavimas dėl SMS kreditų yra, kad išankstinė informacija pateikiama visiems vartotojams iki kredito sutarties sudarymo ir tokiu būdu, kuris tinka ir nuotolinio ryšio priemonėmis. Informacija turi būti pateikta aiškiai, suprantamai ir taip, kad būtų aiškūs komerciniai tikslai.²⁸ Taigi turi būti skirtas tam tikras laiko tarpas iki sutarties pasirašymo, kad kredito vartotojas apgalvotų, ar kredito sutarties sąlygos jam yra aiškos ir tinkamos.

Daug diskusijų kyla dėl vartojimo kredito sutarčių sudarymo nakties metu. Didelė laisvė sudarant vartojimo kredito sutartį net ir naktimis gali pridaryti problemų asmenims. Kadangi nakties metu žmonės psichologiškai yra labiau pažeidžiami, neatidūs, taip pat būna apsvaigę nuo alkoholio ar kitų kenksmingų medžiagų ir tai sukelia abejonių, ar asmuo tinkamai supranta sutarties sąlygas ir pagalvoja apie pasekmes. Be to, skolinimasis naktį dažniausiai yra susijęs su pramogomis, o ne dėl svarbių aplinkybių. Pavyzdžiui, Suomijoje taikoma praktika, kur apribota galimybė teikti kreditus nuo 22 val. iki 6 val.²⁹

Vartojimo kredito sutarties elementai. Vartojimo kredito sutartis skiriasi nuo kitų kredito sutarčių tuo, kad vartojimo kredito gavėju gali būti tik fizinis asmuo, sulaukęs pilnametystės ir yra veiksnus, galintis atsakyti už savo poelgius.

Vartojimo kredito gavimo trukmė. Greitasis vartojimo kreditas gaunamas tą pačią dieną, po kelių minučių jį užsakius ir pasirašius ar sutikus su vartojimo kredito sutarties sąlygomis.

Vartojimo kredito sutarties atsisakymas ir nutraukimas. Kredito gavėjas turi teisę grąžinti paimtą kreditą anksčiau laiko, taip pat turi teisę sutarties atsisakyti, jei tarpusavio pasirašytoje vartojimo kredito sutartyje nenurodytos privalomosios sąlygos ar suteikta informacija yra klaidinga. Skirtumas tarp atsisakymo ir nutraukimo yra toks, kad nutraukus sutartį ir grąžinus kreditą anksčiau laiko, vartotojas turi sumokėti tik priskaičiuotas palūkanas bei kitus mokesčius, kuriuos turėtų

28 Business & Basic rules of SMS loans. Prieiga per internetą: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/c1ee33a5-2beb-4246-b38f-a4b6b8f53478/Basic+rules+of+sms+loans.pdf>, [žiūrėta 2011-03-16].

29 Seimo narė A.Zuokienė Seime pateikė Pasiūlymą dėl vartojimo kredito įstatymo projekto Nr.XIP-1315. Prieiga per internetą: http://www.netylek.lt/greitieji_kreditai [žiūrėta 2011-04-02].

sumokėti iki faktiško kredito grąžinimo dienos. Atvirkščiai yra su sutarties atsisakymu, kadangi sutarties privalomos sąlygos buvo ne visos sutartyje aptartos, tokiu atveju kredito vartotojas privalo grąžinti paimtą kreditą, bet neprivalo mokėti toje pačioje sutartyje nustatytų palūkanų, taip pat kitų mokesčių.

Po finansinių paslaugų sutarties atsisakymo, iš vartotojo gali būti reikalaujama kompensuoti faktiškai suteiktos paslaugos tiekėjo kainą, tai yra, tą sumą, dėl kurios buvo sutarta ir nurodyta tarpusavio sutartyje. Jokios kitos kompensacijos negali būti reikalaujama sumokėti, jeigu kreditorius neinformavo vartotojų pareigos apmokėti arba įtraukė į sutartį be vartotojo sutikimo.³⁰

Pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą dėl vartojimo kredito sutarčių norint užtikrinti vartotojų pasitikėjimą, svarbu, kad rinkta suteiktų pakankamą vartotojų apsaugos lygį. Taigi, turėtų būti įmanoma, kad laisvas kredito pasiūlymų judėjimas vyktų optimaliomis sąlygomis tiems, kurie siūlo kreditus, ir tiems, kurie nori juos gauti, deramai atsižvelgiant į konkrečią padėtį atskirose valstybėse narėse.³¹

Pagal 2008 m. Europos Parlamento ir Tarybos nustatytą direktyvą 2008/48/EB vartojimo kredito sutarčių nuostatas Lietuva privalėjo į nacionalinę teisę perkelti iki 2008 m. birželio 11 d. Perkeliant ES Vartojimo kredito direktyvos nuostatas į Lietuvos nacionalinę teisę būtų naudinga įtraukti nedidelių sumų kreditus, bei tuos, kuriuos teikia lizingo bendrovės. ES Vartojimo kredito direktyva, priimta 1987 m. ir peržiūrėta 2008 m., siekia sukurti tokią aplinką, kurioje vartotojai būtų tinkamai ginami visoje ES, kad jie galėtų patikimai naudotis kredito paslaugomis ir kitose valstybėse. Direktyvoje įtvirtinta aiški metodika, skirta nustatyti bendros kredito kainos metinę normą (APR) ar faktines skolinimosi išlaidas, įskaitant įmokas ir kitus mokesčius. Direktyva yra priimta laikantis minimalaus suderinimo principo, reiškiančio, kad valstybės narės privalo įgyvendinti bent jau tas nuostatas, kurios išdėstytos Direktyvoje. Tačiau valstybės narės gali išlaikyti ar įtvirtinti ir griežtesnes taisykles vartotojų naudai. Direktyva yra taikoma kredito sutartims, kai bendra suteikiamo kredito suma yra ne mažesnė nei 200 eurų, tačiau vartotojai dažnai yra labiausiai pažeidžiami skolinamiesi nedideles sumas, rizikuodami, kad jiems nebus suteikta būtina informacija. Vartojimo kredito įstatymai turėtų būti taikomi visiems vartotojų skolinimosi atvejams, nepriklausomai nuo kredito teikėjo, t.y. ne tik bankų ir kredito unių, bet ir finansų bendrovių, vartojimo lizingo bendrovių ir mažmeninių paslaugų teikėjų.³²

Lietuvoje pagrindinis šiuo metu priimtas įstatymas yra 2010 m. gruodžio 23 d. Lietuvos

30 Saare K., Sein K., Simovart M., Protection of consumer rights in sms loan agreements, European review of private law c kluwer law internationa. - Great Britain, 2010. P. 134.

31 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinti Tarybos direktyvą 87/102/EEB. Oficialusis leidinys L 133, 22/05/2008 p. 0066 – 0092.

32 Lietuva. Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. I dalis. Pagrindinės išvados ir rekomendacijos. Pasaulio bankas. Privataus ir finansų sektoriaus plėtros departamentas. Europos ir Centrinės Azijos regionas Vašingtonas, DC. 2009.

Respublikos Vartojimo kredito įstatymas, kuris įsigaliojo nuo 2011 m. balandžio 1 d. Šis įstatymas – pirmasis, kuriuo siekiama nustatyti teisinį visų vartojimo kreditus teikiančių subjektų reguliavimą bei skatinti atsakingo skolinimo principą.³³ Vartojimo kredito įstatymas pakeitė kai kurias LR Civilinio kodekso normas, kurios reglamentavo vartojimo kreditą.

Įstatyme įtvirtintas ribojantis nustatytas delspinigių dydis, kuris negalės viršyti 0,05 procentų nuo nesumokėtos sumos. Jokios kitos piniginės sankcijos, išskyrus delspinigius, kredito gavėjui nebus taikomos, jei jis sutarties nevykdys. Taip pat naujame įstatyme įtvirtinta galimybė apsigalvoti kredito vartotojui ir grąžinti jį be jokių pasekmių, žinoma, tik sumokėjus per tą laiką priskaičiuotas palūkanas.

Vartojimo kredito gavėjas, nenurodydamas priežasties, gali atsisakyti vartojimo kredito sutarties per 14 kalendorinių dienų.³⁴ Tačiau toks paimto kredito grąžinimas gali sukelti tam tikrų spragų, pavyzdžiui, paėmus išperkamosios nuomos sutartimi automobilį ir juo pasinaudojus 14 dienų grąžinti. Būtų tarsi ir tokia nemokama nuoma. Nordea Finance Lithuania generalinio direktoriaus R. Petrausko nuomone, kai kuriuos bendrovės iš viso išperkamosios nuomos paslaugos neteiks kurį laiką, lauks aiškumo dėl įstatymo, kai kurie galbūt rizikuos tikėdamiesi, kad tinkamai daro. Remiantis įstatymu kredito palūkanos ir kitos kredito išlaidos turi būti pagrįstos.³⁵

Kredito davėjas savo pagrįstumą gali įrodyti teisme, jei to pareikalaus kredito gavėjas. Kreditą teikiančių įmonių platinama informacija apie kredito sutarties sąlygas privalo būti teisinga ir vienoda.

Taip pat Vartojimo kredito įstatymu griežtinamos vartojimo kreditavimo reklamos sąlygos. Vartojimo kredito sutarties reklamoje, kurioje nurodoma palūkanų norma arba bet kokios su vartojimo kreditu susijusios išlaidos, privalo būti aiškiai, glaustai ir pastebimai nurodyta ir ši informacija: fiksuotoji ir (arba) kintamoji vartojimo kredito palūkanų norma ir informacija apie išlaidas, įtrauktas į bendrą vartojimo kredito kainą; bendra vartojimo kredito suma; bendros vartojimo kredito kainos metinė norma; jei taikoma, vartojimo kredito sutarties trukmė ir vartojimo kredito grąžinimo terminas (jeigu jie nesutampa); prekių ar paslaugų kaina ir bet kokio išankstinio mokėjimo suma, jeigu vartojimo kreditas suteikiamas atidedant mokėjimą už konkrečias prekes ar paslaugas.³⁶ Netinkamai ar tam tikrus faktus nuslepiant kredito davėjai siekia pritraukti vartotojus, kurie iki galo neišsiaiškinę sutartinių sąlygų gali įklimpti į dideles skolas.

Aukščiau aptartos nuostatos, kurios skirtos vartotojų apsaugai, įsigaliojo tik nuo 2011 m. balandžio mėn. Tai tapo svarbiu postūmiu greitųjų kreditų sektoriuje, nes iki šiol nebuvo įstatymo, kuris nustatytų delspinigių ribas, baudas, dėl to pasitaikydavo atvejų, kai vartotojai, norėdami išbristi iš skolų, įkliūdavo į dar gilesnes.

33 Priimtas pirmasis Vartojimo kredito įstatymas. Prieiga per internetą <http://www.rln.lt/index.php/pageid/403>, [žiūrėta 2011-03-20].

34 Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios. 2010, Nr. XI-1253.

35 Beveik komunizmas: pasivažinėji, grąžini ir viską atgauni // Verslo žinios. 2011 kovo 16 d. Nr. 51 (3452).

36 Priimtas Vartojimo kredito įstatymas, 2010 m. gruodžio 23 d. pranešimas VIR, iš Seimo plenarinių posėdžių. Prieiga per internetą: http://www.valstybe.com/naujiena/priimtas_vartojimo_kredito_istatymas/14385, [žiūrėta 2011-03-22].

Prieš nusprendžiant sudaryti vartojimo kredito sutartį, būtina patikrinti esminius dalykus:

- palyginti kelis kredito sutarties pasiūlymus;
- patikrinti, ar yra visos svarbiausios sutarties nuostatos;
- niekada nepasirašinėti dokumento, kuriame yra neužpildytų grafų; dokumento, kuriame nėra nurodyta, kokia yra taikoma bendra kredito kainos metinė norma, ar nėra patikslinta, kaip bus atliekamas pinigų grąžinimas, kadangi kreditorius visada gali į tuščias dokumento vietas įrašyti priešingai, nei buvo sutarta.
- kredito sutarties pasiūlyme patikrinti, kokia yra nurodyta data; niekada nepasirašinėti dokumento ankstesne data.
- visada reikalauti dokumento, kurį pasirašoma, kopijos, ar tai būtų kredito sutartis ar draudimo polisas.³⁷

Svarbiausia prieš vartojimo kredito sutartį gerai apsvarstyti, ar kreditas yra būtinas, ar galima išsiversti ir be jo, taip pat palyginti kitų kredito davėjų pasiūlymus, pasirinkti geresnes sutarties sąlygas. Be to sutartį pasirašyti nebūtina tą pačią akimirką, skiriamas laikas vartotojui susipažinti su sutarties sąlygomis, pasitarti su teisinį, finansinį išsilavinimą turinčiais asmenimis bei įvertinti savo finansines galimybes.

Apibendrinant galima teigti, kad greitųjų vartojimo kreditų sutartis skiriasi nuo kitų subjektų, pavydžiui, banko teikiamų kreditų sutarčių. Gauti kreditą iš greitųjų vartojimo kreditų įmonių yra kur kas lengviau negu iš banko, taip pat nereikia pateikti tikslių duomenų, kokiam tikslui yra skolinamasi ir kaip bus panaudojami pinigai. Nereikia teikti finansinių ataskaitų, garantijų, laidavimų ar turto įkeitimo.

37 Sudarant vartojimo kredito sutartį. Prieiga per internetą: <http://www.dolceta.eu/lietuva/Mod2/spip.php?rubrique47>, [žiūrėta 2011-03-06].

2. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS IR GYNIMO UŽTIKRINIMO PROBLEMINIAI ASPEKTAI GREITŲJŲ VARTOJIMO KREDITŲ SEKTORIJE

Greitųjų vartojimo kreditų vartotojai dėl savo pažeistų teisių turi teisę kreiptis į vartotojų teises gynančią instituciją Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Taip pat prie vartotojų teisių apsaugos gynimo prisideda ir vartotojų asociacijos, kaip pavyzdžiui, Lietuvos vartotojų institutas bei Nacionalinė Lietuvos vartotojų federacija, tačiau jų indėlis yra tik finansinio švietimo suteikimu vartotojams.

Greitųjų vartojimo kreditų sektoriuje ypatingai svarbus yra tinkamas asmens mokumo įvertinimas, kuris lemia, ar kredito vartotojas tinkamai yra pasiruošęs gauti kreditą ir supranta savo įgyjamus finansinius įsipareigojimus. Vartojimo kreditų vartotojų teisės apsaugomos remiantis Europos Parlamento ir Tarybos direktyva bei kredito vartojimo įstatymo projektu, tačiau nuo 2011 m. balandžio mėn. 1 - osios dienos jau įsigaliojo naujas priimtas Vartojimo kredito įstatymas, nes iki šio įstatymo įsigaliojimo vartojimo kreditą reglamentavo Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso nuostatos.

Didžiausius vartotojų teisių pažeidimus sukelia vartojimo kredito nesąžiningos sutarties sąlygos, kurios dažniausiai būna susijusios su neteisingomis palūkanomis, per dideliais delspinigiais, baudomis, sutarties nutraukimu kredito davėjų iniciatyva ir pan.

2.1. Kredito vartotojų teisių gynyba ir jos būtinumo svarba

Kredito vartotojų teises kredito davėjų atžvilgiu gyna Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kuri yra pavaldi LR Teisingumo ministerijai.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra valstybės institucija, įgyvendinanti valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką ir siekianti užtikrinti veiksmingą vartotojų teisių apsaugą, atitinkančią Europos Sąjungos teisės reikalavimus.³⁸

Pagal 2010 m. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos ataskaitą pagrindinis strateginis tikslas buvo veiksmingai apsaugoti vartotojų teises įgyvendinant valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką.³⁹

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos įsipareigojimai:

- Užtikrinti kokybės valdymo sistemos funkcionavimą laikantis LST EN ISO 9001:2008 standarto reikalavimų, periodiškai peržiūrėti, kad ji nuolat būtų aktuali ir veiksminga;

38 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kokybės politika. - Vilnius. 2010.

39 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. veiklos ataskaita. - Vilnius, 2011.

- Kvalifikuotai vykdyti Tarnybos nuostatuose apibrėžtas funkcijas;
- Skatinti tinkamą dėmesį vartotojams įgyvendinant vartotojų teisių apsaugos politiką;
- Veiksmingai ginti vartotojus, kurių teisės ir interesai buvo pažeisti;
- Taikyti efektyvias prevencijos ir poveikio priemones skatinant sąžiningą verslo praktiką bei užtikrinant produktų ir paslaugų saugą bei kokybę;
- Užtikrinti kokybišką, suprantamą pateiktą ir visiems prieinamą vartotojų ir verslininkų informavimą ir konsultavimą;
- Nuolat rinkti ir analizuoti duomenis apie vartotojų problemas ir jų poreikius gerinant vartotojų teisių apsaugą;
- Užtikrinti veiklos viešumą ir skaidrumą, tarnybinį bendradarbiavimą su Lietuvos, užsienio ir tarptautinėmis vartotojų teisių apsaugos institucijomis bei organizacijomis;
- Gerinti darbuotojų motyvaciją siekti geresnių rezultatų ir efektyviau dirbti, gerinant dirbančiųjų darbo sąlygas bei vidinės komunikacijos galimybes, užtikrinant užtikrinti kvalifikacijos tobulinimo galimybes;
- Pasitelkiant prevencinio pobūdžio priemones, skatinti verslininkų atsakingą požiūrį teisės aktais nustatytus reikalavimus bei tinkamą dėmesį vartotojams.⁴⁰

Vartojimo kredito gavėjas, manydamas, kad vartojimo kredito davėjas ar vartojimo kredito tarpininkas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę kreiptis į Tarnybą išankstinio ginčų sprendimo ne teisme tvarka arba į teismą.⁴¹

Vartotojai, nukentėję dėl nesąžiningų sutarties sąlygų turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybos specialistus su prašymu padėti apginti pažeistas vartotojo teises. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nagrinėja kredito vartotojų skundus, teikia rekomendacinio pobūdžio pasiūlymus pakeisti ar panaikinti kredito sutartyse nesąžiningas sąlygas, kurios pažeidžia silpnesniosios pusės – vartotojo teises.

Kadangi vartotojų teisių apsaugos tarnybos viena iš funkcijų yra sutarčių standartinių sąlygų kontrolė bei įvertinus tarnybos kompetenciją, nustačius, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, kreiptis į paslaugų teikėją ir pasiūlyti jam per 14 dienų pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos, sudarant sutartis su vartotojais, o jiems nesutikus, kreiptis su ieškiniu į teismą.⁴²

Taip pat Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi teisę išbraukti kredito davėją iš vartojimo kredito davėjų sąrašo, jeigu:

1) paaiškėja, kad įrašant į viešąjį vartojimo kredito davėjų sąrašą vartojimo kredito davėjas pateikė Tarnybai suklastotus dokumentus;

40 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kokybės politika. – Vilnius, 2010.

41 Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios.2010, Nr. XI-1253.

42 Prašymas dėl vartotojo teisių gynimo, pavyzdinis. – Vilnius, 2010.

- 2) vartojimo kredito davėjas per nustatytą terminą, kuris turi būti ne trumpesnis kaip 20 darbo dienų, nepašalina aplinkybių, dėl kurių jis yra laikinai išbrauktas iš viešojo kredito davėjų sąrašo;
- 3) vartojimo kredito davėjas per vienus metus pakartotinai padarė pažeidimą, už kurį jam buvo paskirta šio įstatymo nustatyta bauda;
- 4) vartojimo kredito davėjui yra iškelta bankroto byla, jis likviduojamas ar pasibaigia kitais įstatymų nustatytais pagrindais.⁴³

Apibendrinant galima teigti, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba siekia pasiekti kompromisą tarp kredito davėjo ir gavėjo bei išspręsti kredito vartotojų problemas, kurios atsiranda pažeidus vartotojų teises. Vartotojų prašymų dėl pažeistų teisių gynimo tvarka nagrinėjama magistrinio darbo trečioje dalyje.

2.2. Savireguliacijos svarba vartojimo kreditų sektoriuje

Greitųjų vartojimo kreditų sektoriuje yra dvi asociacijos - Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų asociacija (LSVKA) ir Lietuvos vartojimo lizingo ir kredito asociacija (LVLKA). Šios asociacijos atstovauja savo narių - kreditus teikiančių įmonių, interesus bei prižiūri, kad nariai laikytųsi Etikos kodekso, kurio pagrindinis tikslas yra skaidri ir sąžiningą veiklą.

Savireguliacijos sistemos paprastai apima įmonių grupių įsipareigojimus suteikti tam tikrą kokybės standartą, per pavyzdžiui, Etikos elgesio kodeksą. Šių kodeksų tikslas būna įsitikinti, kad visi grupių nariai - įmonės atitiktų kokybės standartus, kurie yra nustatyti.⁴⁴

Pagal Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų asociacijos (LSVKA) Etikos kodeksą:

- LSVKA nariai privalo gerbti žmogų, jo teises ir laisves, visuomenę, valstybę, jos institucijas ir įstaigas, laikytis LR Konstitucijos, įstatymų, kitų teisės aktų, teismų sprendimų, valstybės bei savivaldybės institucijų bei įstaigų nurodymų bei šio Etikos kodekso nuostatų.
- LSVKA nariai privalo elgtis taip, kad visuomenė pasitikėtų smulkiuosius vartojimo kreditus teikiančiomis įmonėmis bei jų vykdoma veikla.
- LSVKA nariai privalo tinkamai atlikti jiems nustatytas funkcijas ir laiku vykdyti pavedamas užduotis, laikydamiesi LR Konstitucijos, įstatymų, kitų teisės aktų, teismų sprendimų, valstybės bei savivaldybės institucijų bei įstaigų nurodymų, Etikos kodekso nuostatų.
- LSVKA nariai privalo užtikrinti, kad jų darbuotojai būtų taktiški, mandagūs ir paslaugūs.
- LSVKA nariai privalo suteikti visuomenei informaciją apie save, savo siūlomas paslaugas bei kitus rinkos dalyvius.

43 Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios.2010, Nr. XI-1253.

44 The economics of selfregulation in solving consumer quality issues. Prieiga per internetą: http://www.oft.gov.uk/shared_of/economic_research/oft1059.pdf [Žiūrėta 2011-04-02].

- LSVKA nariai privalo gerbti kliento teisę į laisvą apsisprendimą ir elgtis su savo klientais sąžiningai bei su priderama pagarba.⁴⁵

Greitųjų vartojimo kreditų davėjai telkiasi į asociacijas, šiuo metu yra dvi svarbiausios - Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų asociacija (LSVKA) ir Lietuvos vartojimo lizingo ir kredito asociacija (LVLKA). Pagrindinis abiejų asociacijų tikslas yra atstovauti savo narius bei jų interesus reikalingose institucijose.

Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų asociacija (LSVKA), anksčiau buvusi Greitųjų vartojimo kreditų asociacija (GVKA), buvo sukurta atstovauti smulkiuosius vartojimo kreditus teikiančias bendroves, standartizuoti smulkiųjų vartojimo kreditų teikimo procesus bei siekti lankstaus ir atsakingo smulkiųjų vartojimo kreditų rinkos formavimo.⁴⁶ Asociacijos pavadinimas buvo pakeistas atsižvelgiant į pakitusią situaciją asociacijoje ir narių poreikius. Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų asociacijos steigėjos - įmonės, trumpalaikių paskolų paslaugas teikiančios internetu, SMS trumposiomis žinutėmis: UAB „Argentum lucrum“, UAB „ARN group“, UAB „AVSC Capital“, UAB „Ekspres kreditas“, UAB „Ferratum“, UAB „Finverta“ UAB „HST komunikacijos“, UAB „Katalogas“, UAB „MiniCredit“, UAB „NWO Invest“, UAB „Paskola šiandien“, UAB „Procentas“, UAB „SMScredit.lt“.

LSVKA nariais gali tapti tik smulkiuosius vartojimo kreditus teikiantys juridiniai asmenys. Jie privalo laikytis etinių įsipareigojimų bei užtikrinti vartotojų teisių apsaugą. Visi registruoti LSVKA nariai priklauso Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai kaip asmens duomenų valdytojai. Registruojantis į asmens duomenų valdytojų valstybės registrą, kartu įrašomas ir asmens duomenų tvarkymo tikslas.

LSVKA nariai yra nurodę tokius tikslus, kaip kreditų (paskolų) teikimas fiziniams asmenims, jų tinkamas mokumo vertinimas prieš sudarant paskolos sutartį, teisėtų interesų ir teisių saugojimas ir gynimas, kliento tapatybės nustatymas, mokumo įvertinimas, suteiktų paskolų valdymas bei įsiskolinimo valdymas.

Pasak LSVKA direktorės K. Nemaniūtės Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų asociacijos nariai - smulkaus verslo atstovai, įmonėse dirba po kelis darbuotojus, todėl žodis „smulkiųjų“ apibūdina ir mūsų verslą. Esame smulkiojo verslo atstovai, kuriame darbo vietas šalies sostinėje ir regionuose, teikiame smulkiuosius vartojimo kreditus ir savo mokamais mokesčiais papildome Lietuvos biudžetą.⁴⁷

45 Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų asociacijos etikos kodeksas. Prieiga per internetą: <http://www.lsvka.lt/?id,43>; [žiūrėta 2011-04-02].

46 Faktai apie LSVKA, prieiga per internetą: <http://www.lsvka.lt/index.php?id,59>, [žiūrėta 2011-02-10].

47 Nemaniūtė K. Dėl visko kaltinkite. Prieiga per internetą: <http://www.lsvka.lt/index.php?id,74;blog,4>, [žiūrėta 2011-03-05].

Dažniausiai pasitaiko kredito vartotojų nusiskundimų dėl greitųjų vartojimo kreditų nesąžiningų sutartinių sąlygų, vartotojo mokumo įvertinimo, dėl to LSVKA pagrindinis tikslas – prižiūrėti, kad atsakingai asociacijos nariai teiktų savo paslaugas ir tinkamai įvertintų kliento mokumo galimybes, kad būtų išvengta įsiskolinimo.

Lietuvos vartojimo lizingo ir kredito asociacija (LVLKA) – pelno nesiekianti organizacija savanoriškos narystės pagrindu vienijanti didžiausias finansų įmones, profesionaliai ir atsakingai teikiančias vartojimo lizingo ir kredito bei su jais susijusias paslaugas.⁴⁸ Šią asociaciją įsteigė trys didžiausios finansus teikiančios įmonės: UAB „General Financing“, UAB „MCB Finance“ ir UAB „Moment Credit. Pastatoji bendrovė viena pirmųjų Lietuvoje pradėjo teikti klientams kreditus internetu ir pirmoji pasiūlė kreditus SMS žinute.⁴⁹

Svarbiausi „Lietuvos vartojimo lizingo ir kredito asociacijos“ uždaviniai:

- atstovauti bendriems asociacijos narių interesams;
- rengti ir siūlyti valstybės institucijoms su vartojimo lizingo ir kreditų paslaugų veikla susijusių teisės aktų bei programų projektus, pasiūlymus, komentarus;
- bendradarbiauti vykdant visus teisės aktuose numatytus reikalavimus, susijusius su vartojimo lizingo ir kreditų paslaugų veikla;
- įgyvendinti etikos kodeksą;
- organizuoti mokymus, seminarus, konferencijas;
- identifikuoti ir analizuoti vartojimo lizingo ir kreditų paslaugų sektoriaus problemas bei ieškoti jų pozityvaus sprendimo;
- stebėti ir teikti informaciją apie vartojimo lizingo ir kreditų paslaugų rinkos pokyčius bei tendencijas;
- viešinti asociacijos veiklą ir jos rezultatus;
- šviesti vartotojus, informuoti juos apie būtinybę įvertinti įsipareigojimų įvykdymo galimybes.⁵⁰

Galima daryti išvadą, kad šią asociaciją įsteigusios daugiausiai kreditų sumų išduodančios kredito įmonės turi tikslą kartu bendradarbiaujant įgyvendinti profesionalų vartojimo kreditų teikimą, įtraukiant naujausius standartus, tokius kaip vartotojų švietimą, atsakingo skolinimosi principo taikymą bei nefinansuoti asmenų, kurie nesuvokia kredito sutartinių sąlygų bei jų nesilaikymo pasekmių.

48 Lietuvos lizingo ir kredito asociacija. Prieiga per internetą <http://www.lvlka.lt/>, [žiūrėta 2011-03-20].

49 Nariai. Prieiga per internetą <http://www.lvlka.lt/Nariai.aspx>, [žiūrėta 2011-03-22].

50 Tikslai ir uždaviniai. Prieiga per internetą <http://www.lvlka.lt/ApieLVLKA/Tikslaiiruzdaviniai.aspx>, [žiūrėta 2011-03-22].

Savireguliacija, griežtos, aiškiai nustatytos taisyklės, pasak LGVKA direktorės Kristinos Nemaniūtės, — priemonės padedančios užtikrinti, kad vartotojų teisės nebūtų pažeistos. "Asociacijos tikslas — reguliuoti LGVKA narių veiklą, prižiūrėti, jog visi LGVKA nariai griežtai laikytųsi Etikos kodekso, kuriame yra apibrėžti veiklos ir elgesio principai, siekiant efektyvaus, skaidraus, sąžiningo greitųjų vartojimo kreditų veiklos vystymo bei plėtojimo. Tai padeda užtikrinti, jog vartotojams būtų suteiktos profesionalios paslaugos". Efektyvia LGVKA savireguliacijos priemone tampa ir glaudus bendradarbiavimas su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybine duomenų apsaugos inspekcija bei kitomis Lietuvos Respublikos institucijomis. Kaip teigė Kristina Nemaniūtė, bendravimas su valstybinėmis institucijomis, visuomenės švietimas apie greituosius vartojimo kreditus — tai būdas užkirsti kelią pažeidimams: užtikrinti asmens duomenų apsaugą, vartotojų teises, tinkamą ir profesionalų verslo bei klientų mokumo rizikos valdymą, ugdyti atsakingą klientą.⁵¹

Tačiau viena iš didžiausių šiuo metu neišspręstų problemų yra visuomenės švietimas, kurio trūkumas sukelia visuomenės neatsakingą skolinimąsi, finansinį neišprusimą bei neraštingumą.

Finansinių paslaugų sektorius greitai kinta. Diegiamos naujovės ir globalizacijos procesai lemia tai, kad žmonės gali rinktis vis įvairesnius produktus ir paslaugas, sukurtus įvairiems poreikiams įvairiomis aplinkybėmis tenkinti. Technologijų pažanga, nauji elektroniniai paslaugų teikimo kanalai ir finansų rinkų integracija lėmė, kad padaugėjo siūlomų paslaugų ir jų teikimo būdų. Tačiau daugeliui piliečių produktai yra per daug sudėtingi, o jų būsimus rezultatus sunku įvertinti. Informacijos asimetrija išlieka didelė — net palyginti paprasti finansiniai produktai gali pasirodyti gana sudėtingi vidutiniam piliečiui, kuris turi mažai arba apskritai neturi finansų srities žinių. Finansinio švietimo poveikis jaučiamas ne tik tiesiogiai su tuo susijusių asmenų, bet ir plačiau visuomenėje. Jis gali padėti spręsti finansinės atskirties problemas — žmonės, įgiję kokių nors finansų srities žinių, yra kur kas labiau linkę naudotis tradicinių finansų įstaigų paslaugomis, o ne būti priklausomi nuo brangesnių ir didesnės rizikos nepatikimų paslaugų teikėjų arba lupikautojų. Taip piliečiai, net ir gaunantys mažas pajamas, gali būti skatinami planuoti ir taupyti tam tikrą pajamų dalį. Tai gali padėti ugdyti ateities finansininkų įgūdžius.⁵²

Ne visi vartotojai tinkamai sugeba pasirinkti finansines paslaugas bei įvertinti su jomis susijusią riziką. Toks finansinio raštingumo neišprusimas sukelia ekonominių interesų pažeidimus. Pagal 2009 m. Lietuvos vartotojų instituto atliktą tyrimą siūloma finansų įstaigoms, nevyriausybiniams organizacijoms ir žiniasklaidai atlikti savo vaidmenį šviečiant vartotojus. Finansinio švietimo programos turėtų būti kruopščiai parengtos ir tiksliai įvertintos, bei laikomos ilgalaikėmis investicijomis. Turėtų būti atliktas pirminis nacionalinis finansinių gebėjimų tyrimas, siekiant nustatyti

51 Skundų dėl greitųjų vartojimo kreditų negauta. Prieiga per internetą: <http://www.lsvka.lt/?id,62;news3,21> [žiūrėta 2011-04-01].

52 Finansinis švietimas. Prieiga per internetą:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52007DC0808:LT:HTML> [žiūrėta 2011-04-02].

pažeidžiamus Lietuvos gyventojų sluoksnius bei parengti finansinio švietimo ir vartotojų informavimo programas. Tolesni tyrimai turėtų būti atliekami kas trejus - penkerius metus, siekiant įvertinti programų efektyvumą.⁵³ Vadinasi, būtina ir patartina labiau reguliuoti vartotojų teisių apsaugos sritį.

2.3. Kredito vartotojų mokumo įvertinimas ir asmens duomenų apsaugos užtikrinimas

Vienas iš svarbiausių aspektų yra asmens, norinčio paimti greitąjį vartojimo kreditą, apsaugos užtikrinimas nuo įsiskolinimo - tai yra tinkamas to asmens mokumo įvertinimas.

Vienas iš svarbiausių dalykų, kuris įtvirtintas Vartojimo kredito įstatyme, tai pareiga kredito davėjams patikrinti ir atsakingai įvertinti kredito gavėjo mokumą, kad nepajėgus grąžinti kredito, jį grąžinti su delspinigiais turi, pavyzdžiui, tėvai.⁵⁴

Šiandien greitųjų kreditų teikimo rizika vertinama neturint patikimų kredito reitingo modelių, klientą subjektyviai vertina nedidelę kvalifikaciją ir patirtį turintys GKB ekspertai, darantys mokumo vertinimo klaidų. Vieniems kreditai išduodami, nors jie yra nemokūs (bedarbiai, studentai ir pan.), kiti - nuolat perfinansuojami ir tampa nebemokūs. Per daug pasikliaujama kliento pajamų informacija: jeigu klientas dirba - iškart išduodama paskola, neatsižvelgus į jo "blogą" mokumo istoriją praeityje ir t.t.⁵⁵

Kredito davėjai dažniausiai nesureikšmina vartotojų mokumo. Tam, kad įvertintų, ar asmuo gali paimti vartojimo kreditą bei jį grąžinti laiku, patikrinamas jo mokumas duomenų bazėse, ar tuo metu jis nėra įsiskolinęs, tačiau neatsižvelgiama į tokius rodiklius, kaip asmens menėsinės pajamos, darbovietė, išlaikomų šeimos narių skaičius ir t.t. Dėl to išduodant vartojimo kreditą svarbu remtis vartotojo mokumo vertinimo kriterijais.

Taip pat šio magistrinio darbo tyrimo metu atliktame interviu su greituosius vartojimo kreditus teikiančiomis įmonėmis, viena iš jų pažymėjo, kad kreditą išduoda asmenims, sulaukusiems 21 metų. Vartojimo sutartyse vartotojas yra silpnoji sutarties šalis, kadangi ne visų vartotojų finansinis raštingumo lygis yra aukštas, neturi finansinio ar teisinio išsilavinimo, taip pat kartais vartotojai nepastebi ar neįsigilina į reikšmingas ir daug lemiančias sutarties sąlygas.

Vartojimo kredito davėjas, vertindamas vartojimo kredito gavėjo mokumą, atsižvelgdamas į vartojimo kredito rūšį, bendrą vartojimo kredito sumą, vartojimo kredito kainą ir kitas reikšmingas aplinkybes turi įvertinti:

1. vartojimo kredito gavėjo finansinę situaciją;

53 Lietuvos vartotojų institutas. Prieiga per internetą: www.vartotojai.lt [žiūrėta 2011-04-03].

54 Dėl greituosius kreditus teikiančių bendrovių veiklos kontrolės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Prieiga per internetą: http://www.netylek.lt/uploads/tmce/files/atsakymas_kreditai_Vartotojai.pdf [žiūrėta 2011-03-15].

55 Mokumo įvertinimas. Prieiga per internetą: http://www.netylek.lt/greitieji_kreditai, [žiūrėta 2011-03-15].

2. vartojimo kredito gavėjo kredito istoriją ir informaciją apie vartojimo kredito gavėjo esamą ir buvusį finansinių įsipareigojimų netinkamą vykdymą;
3. vartojimo kredito gavėjo esamus ir planuojamus įsipareigojimus, jeigu vartojimo kredito davėjas apie juos žinojo ar turėjo žinoti) (tiek susijusius su paskolų vykdymu, tiek nesusijusius su paskolų vykdymu);
4. vartojimo kredito gavėjo nurodytą ar vartojimo kredito davėjui žinomą aplinkybių įtaką vartojimo kredito gavėjo ekonominei ir finansinei situacijai bei vartojimo kredito gavėjo galimybes tinkamai vykdyti finansinius įsipareigojimus.⁵⁶

Vartojimo kredito davėjas privalo nedelsdamas nemokamai pranešti Jums apie mokumo patikrinimo duomenų bazėje rezultatus, jeigu Jūsų prašymas gauti vartojimo kreditą buvo atmestas remiantis tokiu patikrinimu.⁵⁷

Jeigu gauta informacija nustatoma, kad kredito gavėjas nėra pajėgus prisiimti vykdyti finansinių įsipareigojimų visą kredito vartojimo sutarties laikotarpį, tai vartojimo kreditas tokiam vartotojui neturi būti suteiktas.

Sudarant ir pasirašant kredito davėjų elektroninėse svetainėse virtualias kredito vartojimo sutartis, svarbu saugoti savo asmeninius duomenis, nurodyti tik tiek, kiek yra reikalaujama paslaugai atlikti. Papildomų duomenų, jei jie yra nebūtina geriau nenurodyti. Kiekvienas papildomas asmens tapatybės duomenų patalpinimas virtualioje erdvėje sukelia pavojų tų duomenų pasisavinimui.

Praktikoje dažniausiai pasitaikančių mokumo ir asmens tapatybės nustatančių pažeidimų:

- Netiksliai pateikti duomenys apie asmens duomenų valdymą;
- Duomenys tvarkyti ne ta apimtimi, kuri buvo deklaruota;
- Neregamentuotas asmens duomenų saugojimo terminas, techninės duomenų saugojimo priemonės;
- Duomenys teikiami elektroniniu paštu neapsaugant duomenų nuo nesankcionuotos prieigos, elektroninio laiško perėmimo;
- Nėra užtikrintas saugių protokolų ar slaptažodžių naudojimas interneto tinklapyje suvedant ir perduodant duomenis į serverį;
- Neteisėtais būdais įgyta informacija apie turto areštus, ar klientų mokumą;⁵⁸

Pagal Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją, Vartotojo (arba administratoriaus) teisių pažeidimu laikomas asmens teisėtas arba nelegalus (slaptas) naudojimasis kito asmens (arba savo)

⁵⁶ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymas Nr. 1-33 Dėl vartojimo kredito gavėjų mokumo vertinimo principų patvirtinimo. – Vilnius, 2011.

⁵⁷ Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios.2010, Nr. XI-1253.

⁵⁸ Prezentacija Diskusija Seime „Greitieji vartojimo kreditai: teisinis reguliavimas, problemos ir jų sprendimo būdai, vartotojų teisių apsauga“. – Vilnius, 2010.

teisėmis, siekiant pakenkti sistemai ar jos vartotojams. Yra daugybė galimybių išnaudoti sistemos administratoriaus teises – pradėdant nesankcionuotą bylų skaitymą, vartotojų įsiregistravimo duomenų pakeitimą, baigiant bandymu paveikti protokolą, vartotojų veiksmų sekimu, visos sistemos išjungimu ir t.t.⁵⁹

Elektroninio verslo sistemos iš duomenų subjekto, t.y. vartotojo, turėtų reikalauti tik minimalios informacijos, reikalingos nustatyti vartotojo tapatybę, pvz., elektroninio pašto adresu, slaptažodžio. Papildomai gali būti pareikalauta pateikti slaptą klausimą ir slaptą atsakymą. Slaptas klausimas ir atsakymas naudojamas patikrinti vartotojo tapatybę (kad čia yra tas vartotojas).⁶⁰

Asmens duomenų užtikrinimui padėtų tokie metodai:

- konfidencialiai kiekvienam vartotojui išduoti prisijungimo kodai, kurie nuolat turėtų būti keičiami;
- užduodami klausimai iš vartotojo asmeninio gyvenimo, į kurių atsakymus tik jis pats galėtų atsakyti;
- neatskleisti visos informacijos telefoninių pokalbių metu.

Kredito rizikos valdymo įmonė UAB „Creditinfo Lietuva“ sukūrė būdą apsaugoti asmenis ir jų asmeninius duomenis nuo sukčių, kurie pasinaudoja pamestais, pavogtais ar padirbtais dokumentus su tikslu kreditams imti ne savo vardu. Tam, kad išvengti tokių nusikaltimų, asmuo, kuris artimiausiu metu neplanuoja imti paskolų gali pasinaudoti prevencine priemone – įsirašyti į nekredituotinių asmenų sąrašą (sistema „Mano creditinfo“) ir tokiu būdu asmens vardu, įtraukto į sąrašą, pageidaujama terminu kreditai ir kitos finansinės paslaugos nebus suteikiamos.

Paslaugos "STOP Kreditui" tikslas apsaugoti nuo galimų nepageidaujamų atvejų, kai duomenimis, pavogtais ar pamestais dokumentais, gali pasinaudoti tretieji asmenys siekdami gauti kreditą, pasiimti prekes ar paslaugas išsimokėtinai kito asmens vardu. Užsisakius paslaugą, Creditinfo Lietuva sistemos dalyviai (bankai, lizingai, telekomunikaciniai ir kt.) informuojami, kad asmeniui nebūtų išduodami kreditai ar parduodamos prekes / paslaugos išsimokėtinai.⁶¹ Tokio pobūdžio asmens duomenų apsauga yra stengiamasi užtikrinti, kad niekas kitas kito asmens vardu negalėtų atlikti finansinių operacijų.

Taip pat greituosius vartojimo kreditus teikianti UAB „Bigbank“ siūlo apsaugos kreditą. Apsaugos kreditas – tai yra draudimas nuo tokių įvykių, kaip nenumatyto darbo praradimo, laikino nedarbingumo ir mirties atveju draudimas padengia apdraustojo kredito įmokas. Draudimas:

- Nenumatyto darbo praradimo ar laikino nedarbingumo atveju ERGO Kindlustuse AS padengia

59 Duomenų apsaugos reikalavimų nustatymo metodika (sutrumpinta redakcija), Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija prie Valdymo reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos. - Vilnius, 1999, - 1.3.2. punktas.

60 Rekomendacijos dėl asmens tapatybės nustatymo internete parengtos pagal darbo grupės asmenų apsaugai rekomendaciją wp 68, darbo dokumentas dėl tapatybės nustatymo paslaugų internete, valstybinė duomenų apsaugos inspekcija. – Vilnius, 2003, - II sk. 4 punktas.

61 STOP kreditui. Prieiga per internetą: <https://www.manocreditinfo.lt/Paslaugos.aspx?p=7>, [žiūrėta 2011-03-16].

iki 12 mėnesių kredito įmokas už vieną draudiminį įvykį.

- Įvykus keliems draudiminiams įvykiams, dengiama iki 24-ių mėnesinių kredito įmokų.
- Kredito gavėjo mirties atveju draudimas pilnai padengia mirties momentu esantį nesumokėtą kredito likutį.
- Draudimo laikotarpis priklauso nuo kredito gavėjo pasirašytos kredito sutarties, bet negali būti ilgesnis kaip 60 mėnesių. Draudimas neapima pirmųjų 60 dienų nuo nenumatyto darbo netekimo ar laikino nedarbingumo dienos.⁶²

Apibendrinant galima teigti, kad vienas iš svarbiausių dalykų, tai prisijungus prie elektroninių valdymo sistemų, kuriuose patalpinti asmeniniai duomenis, pabaigus jomis naudotis, būtina nuo jos atsijungti, kad pašaliniai negalėtų lengvai užėjus tų duomenų pasisavinti ir jais pasinaudoti, pavyzdžiui, kitu vardu per sistemą paimti greitąjį vartojimo kreditą. Tai yra didelis pavojus ir tikimybė, kad asmuo gali kito asmens duomenimis pasiimti kreditą virtualiu būdu, nes tokiu būdu asmens tapatybė sunkiai nustatoma, nes asmuo nėra matomas. Taip pat kylančioms problemoms dėl kredito vartotojo mokumo įvertinimo kredito davėjas, vertindamas vartojimo kredito gavėjo pajamas, turi įvertinti tiek esamas pajamas, tiek pajamas ateityje.

2.4. Nesąžiningos vartojimo kredito sutarties sąlygos

Sąžiningumas yra vienas pamatinių šiuolaikinės teisės principų. Bendruoju sąžiningumo reikalavimu grindžiami visi civilinės teisės pošakiai ir institutai, tarp jų – ir sutarčių teisė. Sąžiningumo principas ypač aktualus vartojimo sutartinuose santykiuose. Vartotojas, būdamas silpnesnioji sutarties šalis, dėl informacijos, patirties, specialių žinių stokos ir panašių aplinkybių turi ribotas galimybes, sudarydamas sutartį, tinkamai įgyvendinti savo interesų apsaugą ir daryti įtaką sutarties sąlygų turiniui, dažnai jis gali tik rinktis arba pasirašyti jam siūlomą sutartį, arba jos atsisakyti. Atitinkamai verslininkas per sutarties sąlygas įgyja nepateisinamą pranašumą prieš vartotoją. Dėl šių priežasčių teisingai sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrai vartojimo sutartyse užtikrinti yra reikalingas specialus, tik vartojimo sutartims taikomas įstatyminis reguliavimas.⁶³

Vartotojas, norėdamas gauti greitąjį vartojimo kreditą, privalo pasirašyti ir sutikti su įmonių, teikiančių greituosius vartojimo kreditus, vartojimo kredito ar paskolų sutarčių sąlygomis. Pasirašius sutartį, pinigai vedami vartotojui, o imant kreditą elektroniniu būdu, prisijungiant prie kreditus teikiančių įmonių elektroninių svetainių, reikia pažymėti, kad su sutartimi yra susipažinta. Tačiau dažniausiai vartotojai, skubėdami su sutarties sąlygomis nesusipažįsta ir nesilaikydami sutarties

62 Draudimo sąlygos. Priega per internetą <http://www.bigbank.lt/lt/kreditai/paskolos-draudimas>, [žiūrėta 2011-03-21].

63 Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartinuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Priega per internetą: http://www.lat.lt/4_tpbiuleteniai/senos/nutartis.aspx?id=34108 [žiūrėta 2011-04-03].

sąlygų, patiria netikėtų nuostolių. Taigi didžiausias skolinimosi tikslas yra ne tik pasiskolinti pinigų, bet ir gerai išnagrinėti pasirašomos vartojimo sutarties sąlygas ir pasiskolintų pinigų grąžinimo tvarką.

Toks lengvas būdas gauti pinigų sukelia pavojų vartotojų teisių apsaugai, dėl to teisės aktais imtasi priemonių, kad tos teisės nebūtų pažeistos. Didžiausia pavojų kelia nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios būdamos nesąžiningos vartotojo atžvilgiu, sukelia skaudžias pasekmes ir klampina vartotojus į didesnes skolas, tuo pačiu versdami skolintis iš naujo. Tokiu keliu vartotojai naujomis skolomis dengia senąsias.

Nesąžiningomis sutarties sąlygomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios individualiai nėra aptariamoms, kurių parengimui negalėjo daryti įtakos vartotojams, ypač jeigu tokios sąlygos nustatytos iš anksto pardavėjo ar paslaugų teikėjo parengtoje standartinėje sutartyje.

Europos Sąjungos Nesąžiningų sąlygų direktyva priskiriama Europos Sąjungos vartojimo sutarčių teisę reglamentuojančioms direktyvoms ir yra svarbiausia sutarčių teisės direktyva.

Nesąžiningų sąlygų direktyvos tikslas – pasiekti vienodą Europos Sąjungos valstybėse narėse vartotojų apsaugą nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų vartojimo sutartyse.⁶⁴

Nesąžiningų sąlygų direktyvos priėmimo pagrindas, išdėstytas jos preambulėje, yra dvejopas: iš vienos pusės direktyva yra grindžiama vieningos vidaus rinkos sukūrimo būtinumu.⁶⁵ Europos Sąjungos nesąžiningų sąlygų direktyva yra skiriama abejoms vartojimo sutarties šalims, kuriuo siekiamas vienpusio pasitikėjimo.

Lietuvoje nesąžiningų sutarties sąlygų direktyva buvo perkelta į naująjį LR Civilinį kodeksą ir LR vartotojų teisių apsaugos įstatymą.

Nesąžiningomis sutarties sąlygomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios individualiai nėra aptariamoms, kurių parengimui negalėjo daryti įtakos vartotojams, ypač jeigu tokios sąlygos nustatytos iš anksto pardavėjo ar paslaugų teikėjo parengtoje standartinėje sutartyje.

LR Civilinio kodekso 6.188 straipsnyje pateikiamas pavyzdinis sąrašas standartinių sutarties sąlygų, kurias įstatymas laiko nesąžiningomis vartotojams:

1. panaikina arba apriboja pardavėjo ar paslaugų teikėjo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą dėl vartotojo gyvybės atėmimo, sveikatos sužalojimo, ar už žalą, padarytą vartotojo turtui;
2. panaikina arba apriboja vartotojo teises, susijusias su pardavėju, paslaugų teikėju ar kita šalimi tuo atveju, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus;
3. numato, kad vartotojas privalo vykdyti sutarties sąlygas, o pardavėjo ar paslaugų teikėjo pareiga vykdyti šią sutartį priklauso nuo kitų sąlygų, ir jos įvykdomos tik paties pardavėjo ar paslaugų teikėjo valia;

64 Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. - Vilnius: Registrų centras, 2009. P. 54.

65 Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. - Vilnius: Registrų centras, 2009. P. 52.

4. suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui negražinti vartotojui iš šio gautų sumų, kai vartotojas nusprendžia nesudaryti sutarties ar jos nevykdyti, ir nenumato vartotojo teisės gauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo tokio pat dydžio sumas, kai šie vienašališkai nutraukia sutartį;
5. nustato neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą;
6. suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai nutraukti sutartį ar bet kada savo nuožiūra jos atsisakyti, o ši teisė vartotojui nesuteikiama arba pardavėjui ar paslaugų teikėjui suteikiama teisė negražinti iš vartotojo iki sutarties įvykdymo gautų sumų, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas vienašališkai nutraukia sutartį ar nuo jos atsisako;
7. suteikia pardavėjui ar paslaugų teikėjui teisę be pakankamo pagrindo vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį apie numatomą sutarties nutraukimą iš anksto tinkamai neišspėjus vartotojo;
8. suteikia pardavėjui ar paslaugų teikėjui teisę vienašališkai automatiškai pratęsti terminuotą sutartį arba numato, kad laikas, per kurį vartotojas turi pareikšti savo nuomonę dėl sutarties pratęsimo, yra neprotingai trumpas, arba kad apie savo sutikimą ar nesutikimą pratęsti sutartį vartotojas turi pranešti neprotingai anksti;
9. įpareigoja vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti;
10. suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas;
11. suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui be pakankamo pagrindo vienašališkai pakeisti bet kokias prekių ar paslaugų savybes;
12. suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui prekių perdavimo ar paslaugų teikimo metu vienašališkai nustatyti jų kainas arba teisę vienašališkai padidinti kainą be vartotojo teisės atsisakyti sutarties, jeigu galutinė kaina yra didesnė už sutartyje nustatytąją. Ši nuostata netaikoma sutartims dėl vertybinių popierių, kitų finansinių dokumentų, taip pat daiktų perleidimo ir paslaugų teikimo, kai kaina yra susijusi su biržų kursų ar indeksų svyravimais ir jos nekontroliuoja pardavėjas ar paslaugų teikėjas, bei užsienio valiutos, kelionės čekių ar užsienio valiuta išreikštų tarptautinių pašto perlaidų pirkimo – pardavimo sutartims;
13. suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai spręsti, ar pateikti daiktai arba suteiktos paslaugos atitinka sutarties reikalavimus;
14. pardavėjui ar paslaugų teikėjui suteikia išimtinę teisę aiškinti sutartį;
15. riboja pardavėjo ar paslaugų teikėjo pareigą vykdyti jų atstovų prisiimtus įsipareigojimus arba nustato, kad ši pareiga priklauso nuo tam tikrų sąlygų;
16. įpareigoja vartotoją įvykdyti visus įsipareigojimus pardavėjui ar paslaugų teikėjui net ir tuo atveju, kai šie neįvykdo savųjų arba nevisiškai juos įvykdo;

17. suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui be vartotojo sutikimo perleisti savo teises ir prievoles, atsirandančias iš sutarties, kai tai gali sumažinti vartotojui teikiamas garantijas;

18. panaikina arba suvaržo vartotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais (reikalauja perduoti spręsti ginčus tik arbitražui, apriboja įrodymų panaudojimą, perkelia įrodinėjimo pareigą vartotojui ir pan.).⁶⁶

Daug kreditus teikiančios įmonės padaro pažeidimų per reklamines akcijas, norėdami pritraukti kuo daugiau vartotojų.

Didelę konkurenciją palaikančios yra greituosius vartojimo kreditus teikiančios įmonės. Savo siūlomas paslaugas kreditų davėjai apibūdina kaip lengviausias, greičiausias, geriausias būdas pasiskolinti pinigų per kelias minutes. Vartotojus siekiama pritraukti tuom, kad pinigus galima gauti tą pačią dieną, nereikia teikti finansinių ataskaitų, laidavimo, kaip tai reikia daryti bankams norint gauti paskolą. UAB „General financing“ (Bigbank) buvo nubaustas 30 000 Lt. bauda, nes savo reklamose teigė, kad „Bigbank - greičiausias kelias iki pinigų“, tačiau paaiškėjo, kad jie nėra greičiausias kelias gauti kreditą, nes yra įmonių, kurios suteikia kreditą per greitesnį laiką negu UAB „General financing“ ir tuo suklaidina vartotojus, kurie patiki šiuo reklaminiu šūkiu. Šiuo metu UAB „General financing“ (Bigbank) reklaminis šūkis skamba „Bigbank - greitesnis kelias link pinigų“.⁶⁷

2.4.1. Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų kontrolė

Įstatymų nustatyta tvarka Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir nagrinėja bei ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, gavusi vartotojo skundą, imasi visų priemonių, kad nesąžiningos sutarčių sąlygos būtų visos išaiškintos ir vartotojų teisės būtų apgintos. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, gynantis vartotojo viešąjį interesą, įtvirtina teisinę procedūrą, kurios privaloma laikytis nustačius, jog vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos.

Taikant Europos Sąjungos teisės normas, susijusias su vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies, apsauga, turi būti atsižvelgiama į ETT išaiškinimus, kuriuose nagrinėjama vartotojo sampratos koncepcija. ETT atskleidė vartotojo sampratą, aiškindamas Briuselio konvencijos nuostatas ir sprendamas, ar konkrečioje byloje asmuo gali būti pripažįstamas vartotoju bei ar jam gali būti taikomos Konvencijoje nustatytos išimtinės jurisdikcijos taisyklės. ETT praktikoje formuojama *siauroji vartotojo sampratos koncepcija* – vartotoju pripažįstamas tik fizinis asmuo, veikiantis ne savo verslo ar profesijos tikslais. *Bertrand* byloje ETT įvardijo vartotojus, palyginus su pardavėjais, kaip silpnesniąją šalį, nes jie yra privatūs galutiniai vartotojai, kurie, pirkdami prekes suteikiant kreditą

⁶⁶ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės Žinios, 2000, Nr. 74-2262, 6.188 str.

⁶⁷ Lietuvos Respublikos Konkurencijos tarybos nutarimas Dėl reklaminio teiginio „Bigbank greičiausias kelias iki pinigų“ atitikties Lietuvos Respublikos Reklamos įstatymo reikalavimams. Prieiga per internetą: http://www.konkuren.lt/index.php?show=nut_view&nut_id=981 [žiūrėta 2011-04-03].

išsimokėtinai, neužsiima verslo ar profesine veikla. ETT pripažino, kad pirkėjas, neužsiimantis verslo ar profesine veikla ir įsigyjantis prekes suteikiant kreditą išsimokėtinai, šios bylos prasme yra vartotojas, o šio sandorio objektas – vartojimo prekė (1978 m. birželio 21d. Sprendimas, 150/77, Rink. p. 01431, 21 punktas).⁶⁸

2009 m. Tarnyba taip pat kreipėsi į UAB „Ferratum“ ir AB „DnB NORD“ banką, prašydama pateikti standartines vartojimo kredito sutartis ir kitus dokumentus, įteikiamus vartotojams pasirašant vartojimo kredito sutartis. Tarnyba šiuo metu nagrinėja, ar šių bendrovių standartinės vartojimo sutartys nepažeidžia vartotojų interesų ir, ar jos atitinka sutarčių sudarymo sąžiningų sąlygų principus.⁶⁹

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2009 metais priėmė 4 nutarimus, kuriuose nustatyta, kad greituosius vartojimo kreditus teikiančių įmonių „Balti Investeeringute Grupi Pank AS“ filialo „Big bank“, UAB „General financing“ prekės ženklo „Kreditas 123“, UAB „Moment Credit“ ir UAB „Mobile Credit Baltic“ prekės ženklo „Credit 24“ standartinėse sutartyse yra sąlygų, atitinkančių sutarčių nesąžiningumo kriterijus bei pažeidžiančių vartotojų ekonominius interesus.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, turi kreiptis į kreditus teikiančią įmonę su pasiūlymu pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningų sutarties sąlygų sudarant sutartis su vartotojais. Vartojimo sutarties sąlygų pakeitimui nustatomas 14 dienų terminas nuo Tarnybos pasiūlymo gavimo dienos. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, teikdama pasiūlymą dėl nesąžiningų sutarties sąlygų, taip pat nurodo apie teisminį nesąžiningų sutarties sąlygų pripažinimo, jeigu kredito davėjas neatsižvelgs ir nevykdys Tarnybos pasiūlymo per nurodytą terminą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pripažinus, kad tam tikros vartojimo sutarties sąlygos atitinka Civiliniame kodekse nustatytus sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kriterijus ir kredito davėjui nevykdant Tarnybos pasiūlymo pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningų sutarties sąlygų sudarant sutartis su vartotojais. Tarnyba gali pradėti vykdyti nesąžiningų sutarties sąlygų kontrolę administraciniu – teisiniu būdu. Tarnyba kreipiasi į teismą su ieškiniu dėl nesąžiningų sutarties sąlygų ar sąlygos pakeitimo ar pripažinimo negaliojančiomis, siekdama apsaugoti vartotojų viešąjį interesą. Pagal Civilinio kodekso 6.188 straipsnio 7 dalį nesąžiningos sutarties sąlygos ar sąlyga pripažintos teismo negaliojančiomis, negalioja nuo vartojimo sutarties sudarymo, tačiau kitos sutarties sąlygos šalims lieka privalomos, jeigu tolesnis sutarties vykdymas yra įmanomas, panaikinus nesąžiningas sutarties sąlygas ar sąlygą.

Dažniausiai pasikartojančios nesąžiningos sutartyse įtvirtintos sąlygos yra nustatančios, kad

68 Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Prieiga per internetą: http://www.lat.lt/4_tpbuletiniai/senos/nutartis.aspx?id=34108 [žiūrėta 2011-04-03].

69 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba tikrina vartojimo kreditų sutarčių sąlygas. Prieiga per internetą: <http://www.teisesforumas.lt/index.php/idomybes-ir-naudinga-informacija/321-vartojimo-kreditu-sutarciau-salygos.html>, [žiūrėta 2011-02-01].

vartotojas, grąžindamas anksčiau laiko kreditą, turi sumokėti ne tik priskaičiuotas palūkanas, bet ir kitus mokesčius, taip pat kitas palūkanas, netgi baudas, nenumatytas sutartyje.

Remiantis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimais, kuriais buvo pripažinta nesąžiningos sutarties sąlygos, kuriomis tiksliai nenurodoma, kokius kitus mokesčius, kitas baudas ar kitas palūkanas gali tekti mokėti vartotojui, taip pat įpareigoja jį vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis negalėjo realiai susipažinti ar nebuvo supažindintas iki sutarties sudarymo, ir nenumato vartotojo teisės šių sąlygų atsisakyti. Atsižvelgdama į tai, kad tokios sutarties sąlygos dėl taikomų mokesčių yra neaiškios vartotojams, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pasiūlo kredito davėjams jas patikslinti.

Daugelyje nagrinėtų kredito vartojimo sutarčių buvo įtvirtintos sąlygos, nustatančios neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę dėl sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo. Sutartyse buvo nustatyta, kad vartotojas privalo sumokėti ne tik delspinigius, bet ir baudas, kai kredito davėjui atsakomybė už sutarties nevykdymą ar netinkamą vykdymą iš viso nebuvo nustatyta. Sutarties silpnosios šalies teisės yra pažeidžiamos. Vadinasi, taip yra pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra ir ekonomiškai silpnesnės sutarties pusės – kredito vartotojo – teisės ir interesai. Vienas iš pavyzdžių, išnagrinėjus vienos iš bendrovių vartojimo kredito sutartį, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnyba nustatė, kad kredito gavėjui taikoma 0,5 proc. dienos delspinigių norma arba 182,5 proc. metinė delspinigių norma. Ji net 20 kartų yra didesnė nei sutartyje nustatyta metinė palūkanų norma. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pasiekė, kad sutartyse būtų įtvirtintos netesybės ir kreditus teikiančioms bendrovėms, jei jos nevykdo ar netinkamai vykdo savo įsipareigojimus, nustatytus sutartyse. Atsižvelgdama į Tarnybos pastabas, viena iš bendrovių sumažino delspinigių dydį nuo 0,1 proc. iki 0,05 proc. ir taikomos baudos už delsimą grąžinti kreditą dydį – nuo 100 Lt iki 75 Lt.⁷⁰

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kelių vartojimo kreditus teikiančių įmonių sutartyse, kuriuose buvo įtvirtinta teisė bendrovei vienašališkai pakeisti sutarties sąlygas, pažymėjo, kad pagal Civilinio kodekso nuostatas, norint vienašališkai pakeisti sutarties sąlygas, būtina sutartyje nurodyti ir pagrindą, kuriuo remiantis sąlygos gali būti keičiamos. Nenurodžius pagrindo, sutarties sąlygos tampa nesąžiningomis.

Nustatyta atvejų, kai sutartyse suvaržoma vartotojo teisė pareikšti ieškinį, nes sutartyse nurodoma, kad teisminiai ginčai tarp šalių yra sprendžiami pagal bendrovės buveinės registracijos vietą. Tačiau Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atkreipė kreditų davėjų dėmesį į Civilinio proceso kodekso nuostatą, jog ieškinys dėl vartojimo sutarčių gali būti pareiškiamas pagal vartotojo gyvenamąją vietą. Todėl sutarties sąlyga, kurioje nustatyta, jog ginčai sprendžiami pagal bendrovės

70 Dėl greituosius kreditus teikiančių bendrovių veiklos kontrolės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Prieiga per internetą: http://www.netylek.lt/uploads/tmce/files/atsakymas_kreditai_Vartotojai.pdf [žiūrėta 2011-03-15].

buveinės registracijos vietą, yra nesąžininga.

Kredito vartojimo sutartyse buvo numatyta kredito davėjo teisė be vartotojo sutikimo perleisti, įkeisti, perduoti trečiajam asmeniui visus arba dalį sutartinių reikalavimų. Tačiau perleidus tokius reikalavimus trečiajam asmeniui nebuvo numatyta, kad vartotojo padėtis nepablogės.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymėjo, kad toks teisių perleidimas be vartotojo sutikimo gali sumažinti ar panaikinti vartotojui teikiamas garantijas, todėl pasiūlė nurodyti sutartyse, jog reikalavimų perleidimas negali pažeisti vartotojui teikiamų garantijų.⁷¹

Kai kurios sutarčių nuostatos pažeidžia vartotojų ekonominius interesus. Kreditų įmonės, taikydamos netesybas už ne laiku grąžintą kreditą, delspinigius skaičiuodavo ne nuo ne laiku grąžinto kredito sumos, bet ir nuo kitų bendrovės patirtų administravimo išlaidų, tokių, kaip pranešimo dėl vėlavimo grąžintą pasiskolintą kredito sumą, išsiuntimo dienos. Dabar kreditų delspinigius skaičiuoja tik nuo ne laiku grąžintos kredito sumos.

Taipogi labai svarbu mokėti apskaičiuoti metines palūkanų normas. Bendros vartojimo kredito kainos metinė norma (toliau - bendra kainos norma) yra apskaičiuojama atsižvelgiant į kredito sutarties įvykdymo terminus, palūkanas, metinius mokesčius, įmokų draudimą, bet kokius kitus mokesčius ir pan. Į bendros kainos normą įskaičiuojama: fiksuota arba kintanti palūkanų norma, papildomos išlaidos ir mokesčiai. Bendra kainos norma yra naudojama konkurencingų kredito pasiūlymų palyginimui.⁷² Vadinasi, žinoti metinę palūkanų normą yra labai svarbu, nes žinant palūkanų normą galima ją palyginti su kitų kreditus teikiančių įmonių siūlomomis palūkanų normomis ir tuo lengviau apsispręsti iš kur skolintis. Tinkamas būtų estų pavyzdys, kur nenustatoma palūkanų normos viršutinės riba. Jei toks ribojimas būtų Lietuvoje, didžiausios metinės palūkanos galėtų būti iki 45 proc. Tuo tarpu šiandien tokios palūkanos greitųjų paskolų rinkoje skolinantis trumpam terminui – pačios mažiausios, kai kuriose įmonėse jos siekia 500, o kai kur ir 1000 procentų. Kaip teigia greituosius kreditus išduodančių bendrovių atstovai, vidutinės trumpam terminui išduodamo kredito metinės palūkanos – nuo 400 proc.

- Vokietijoje labai didelės palūkanų normos gali būti pripažintos kaip nesąžininga komercinė veikla vartotojo atžvilgiu ir toks sandėris gali būti pripažintas niekiniu. Remiantis Vokietijos teismų praktika, sandėris laikomas nesąžiningu, jei palūkanų normos daugiau nei 100 % didesnės, lyginant su vyraujančiomis rinkoje.
- Prancūzijoje draudžiama teikti paskolas, kurių palūkanos daugiau nei trečdaliu didesnės negu vidutinės kredito įstaigų taikomos palūkanos.

71 Dėl greituosius kreditus teikiančių bendrovių veiklos kontrolės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Prieiga per internetą: http://www.netylek.lt/uploads/tmce/files/atsakymas_kreditai_Vartotojai.pdf [žiūrėta 2011-03-15].

72 Bendros vartojimo kredito kainos metinė norma. Prieiga per internetą: <http://www.dolceta.eu/lietuva/Mod2/spip.php?article81>, [žiūrėta 2011-03-18].

- Ispanijoje palūkanos laikomos neteisėtomis, jei yra neproporcingos ir reikšmingai didesnės nei normalu.
- Suomijoje draudžiama kreditus suteikti naktį. Kitose šalyse yra ribojimų kreditų teikimo spartai – negalima paskolos išduoti per 15 minučių, sąskaita pasipildo tik po 24 valandų. Žmogus turi laiko apsispręsti, pagalvoti.
- Nyderlanduose prieš suteikiant kreditą apskaičiuojamos šeimos galimybės išgyventi ir grąžinti kreditą - vertinama daugybę kitų faktorių, kreditą suteikianti įstaiga įvertina ir galimybes grąžinti kreditą.
- Airijoje draudžiama imti paskolą tam, kad "uždengtum" ankstesnę pradelstą paskolą.
- Italijoje lupikavimas yra baudžiamasis nusikaltimas, o lupikavimas prasideda, jei palūkanų normos - 50 proc. didesnės nei Italijos banko nustatyta vidutinė metinė norma.
- Čekijoje ir Slovėnijoje draudžiamos 2 kartus didesnės nei bankų palūkanų normos.⁷³

Vartotojas, siekdamas grąžinti kreditą prieš terminą, kai kuriuose kredito vartojimo sutartyse turi sumokėti palūkanas, priskaičiuotas iki sutartyje nurodytos kredito grąžinimo dienos. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi tai, kad Civilinis kodeksas įtvirtina vartotojo teisę grąžinti kreditą anksčiau nei pasirašytoje sutartyje nurodytą dieną, tačiau tokiu atveju vartotojas turi sumokėti tik iki kredito grąžinimo dienos, o ne sutartyje nurodytos dienos, priskaičiuotas palūkanas.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba taip pat atkreipė kai kurių kredito įmonių dėmesį į tai, jog, vadovaujantis Civilinio kodekso nuostatomis, vartojimo kredito sutartyje turi būti nurodyta metinė kredito kainos norma, palūkanų norma, mokesčiai ir kitos su kredito gavimu ir naudojimu susijusios kredito gavėjo išlaidos. Siekdami palyginti skirtingų bendrovių teikiamų kreditų kainas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymėjo, kad nurodyti metinę kredito kainos normą yra itin svarbu vartotojams. Metinę kredito kainos normą sudaro bendra kredito kaina (visos vartotojo išlaidos, įskaitant palūkanas, komisinius ir kitus su vartojimo kredito sutartimi susijusius bei kreditoriui žinomus mokesčius) išreikšta metiniu bendros kredito kainos procentu.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba negali imtis ekonominio poveikio prieš kreditus teikiančias įmones, tačiau jei įmonės neatsižvelgia į tarnybos siūlymus keisti vartojimo kredito nesąžiningas sutarties sąlygas, tarnyba turi teisę kreiptis į teismą su ieškiniu dėl nesąžiningų sutarties sąlygos/ų pripažinimo.

Pagal 2008 m. sausio 24 d. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimą Nr. 10-21 dėl kredito. VVTAK kreipėsi į UAB „Moment credit“ prašydama pateikti „Moment credit“

⁷³ Kaip pažabojami greitieji kreditai svetur, prieiga per internetą http://www.netylek.lt/greitieji_kreditai, [žiūrėta 2011-03-22].

standartinę vartojimo kredito sutartį tiek sudaromą raštu, tiek naudojantis nuotolinio ryšio priemonėmis (internetu, trumposiomis žinutėmis (SMS)) bei kitus dokumentus įteikiamus vartotojui pasirašant vartojimo kredito sutartį. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba taip pat paprašė pateikti informaciją apie vartojimo kredito minimalų ir maksimalų dydį, laikotarpius, įmokų mokėjimo tvarką, taikomus mokesčius (pvz., anksčiau laiko grąžinus vartojimo kreditą), bendros kredito kainos apskaičiavimo pavyzdį.⁷⁴ Pagal Civilinio kodekso 6.188 straipsnį numatyta, kad sutarties sąlyga gali būti pripažinta nesąžininga, kai neatitinka valios reikalavimams ir atsiranda sąlygos kredito davėjo ir vartotojo abipusių teisių ir pareigų nelygybei vartotojo nenaudai. Taip pat UAB „Moment credit“ sutartyje buvo įtraukta sąlyga, kad kredito davėjas gali vienašališkai keisti sutarties sąlygas.

UAB „Moment credit“ kredito sutarties 3.2.5 punktas nustato, kad bendrovė turi teisę „įkeisti tretiesiems asmenims iš Kredito sutarties kylančius reikalavimus“, UAB „Moment credit“ kredito sutarties 3.2.8 punktas nustato, kad bendrovė turi teisę „neišvardytais Bendrųjų sąlygų 3.2.4 – 3.2.7 punktuose būdais perleisti trečiajam asmeniui iš Kredito sutarties kylančias teises ir pareigas ar parduoti kam Kliento skolą“. ⁷⁵ Tai sumažina kredito vartotojo garantijas, nes kredito davėjas teises perleis tretiesiems asmenims be vartotojo sutikimo.

Taipogi UAB „Moment credit“ kredito sutartyje buvo nurodyta, kad už kiekvieną uždelstą dieną nuo laiku nesumokėtų grąžintinų sumų, skaičiuojami delspinigiai, tačiau nebuvo įtraukta į sutartį kitos pusės, tai yra paslaugos teikėjo atsakomybės. Tokiu būdu pažeidžiama vartotojo ir paslaugos teikėjo pusiausvyra ir tik vartotojo atsakomybę už sutarties netinkamą įvykdymą.

Apie paslaugos teikėjo atsakomybę vartotojo atžvilgiu buvo nagrinėta ir kitose VVTAT komisijos 2008 m. sausio 21 d. nutarimuose: Nr. 10-18 dėl UAB „Mobile credit baltic“ paskolos sutartis ir Nr. 10-171 dėl UAB „Ferratum“ paskolos sutarties bendrųjų sąlygų. Šiuo atveju buvo pasliesta už vėlavimą grąžinti kredita buvo taikomi ne tik delspinigiai už kiekvieną pavėluotą dieną, bet ir nustatytos baudos. Sutarties 6.4 punkte, be kita ko, nustatyta, kad „Už pavėlavimą nurodytais terminais grąžinti Paskolą, Paskolos gavėjas už kiekvieną pavėluotą dieną privalo sumokėti 20 LTL baudą <...>“. Sutarties 7.1 punktas numato, kad „Jeigu suėjus Paskolos terminui Paskolos gavėjas negrąžina Paskolos ar jos dalies ir/ar nesumoka Paskolos mokesčio ar jo dalies, jis įsipareigoja Paskolos davėjui nuo laiku negrąžintos Paskolos ar jos dalies, ar laiku nesumokėto Paskolos mokesčio ar jo dalies, mokėti 0,02 % dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną.“ Sutarties 7.2 punkte nurodyta, kad „Jeigu Paskolos gavėjas laiku negrąžina Paskolos ar jos dalies ir/ar nesumoka Paskolos mokesčio ar jo dalies, o Paskolos davėjas išsiunčia Paskolos gavėjui raginimą grąžinti Paskolą, ar jos dalį, ir/ar sumokėti Paskolos mokestį ar jo dalį, Paskolos gavėjas įsipareigoja sumokėti 20 LTL dydžio

74 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimas Nr. 10-21 dėl UAB „Moment credit“ kredito sutarties. - Vilnius, 2008.

75 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimas Nr. 10-18 dėl UAB „Mobile Credit Baltic“ kredito sutarties. – Vilnius, 2008.

raginimo mokestį už pirmąjį ir 40 LTL dydžio raginimo mokestį už kiekvieną paskesnįjį raginimą.<...>⁷⁶. Šioje UAB „Ferratum“ paskolos sutartyje įtvirtina vartotojo atsakomybę – už netinkamą sutartinių sąlygų vykdymą numatomi delspinigiai (0,02 proc.) bei baudas (20, 40 ir 80 Lt.). Tačiau pagal Civilinį kodeksą netesybos gali būti nurodytos konkrečios pinigų suma arba užtikrinamos prievolės sumos procentu. Taigi netesybos gali būti tik delspinigiai arba baudos, mokomos už kiekvieną pavėluotą dieną. Taip pat UAB „Ferratum“ nustatyti delspinigiai ir baudos, tačiau vartotojui už kredito davėjo atsakomybę už netinkamą sutarties vykdymą iš viso nėra nustatyta. Vadinasi, sutartis įpareigoja tik vieną šalį, šiuo atveju silpnąją, kai kita šalis neturi įsipareigojimų.

Kaip nesąžiningų sąlygų taikimą Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba išnagrinėjo UAB „Procentas“ kredito sutarties 3.4.3. punktą. „Iš anksto paskelbti Tinklapyje informaciją apie tai, jog keičiasi paslaugų teikimo tvarka, Kredito sutarties Bendroji dalis, Kreditoriaus rekvizitai ar kiti kontaktiniai duomenys“. Nors sutarties 9.9 punkte ir yra nurodyta, kad kreditoriui paskelbus apie tai, jog keičiasi kredito sutarties bendrosios dalies sąlygos, tarp šalių pasirašyta kredito sutarties bendroji dalis lieka galioti iki kredito grąžinimo bei kitų su tuo susijusių kliento įsipareigojimų visiško įvykdymo dienos, tačiau tai, kad kreditorius keičia paslaugų teikimo tvarką gali turėti esminės reikšmės vartotojui, sudariusiam sutartį būtent su šia bendrove. Sutartyje nėra numatyta, kokių pagrindu, kokioms sąlygoms esant bendrovė turi teisę pakeisti paslaugų teikimo tvarką. Atkreiptinas dėmesys, kad paslaugų teikimo tvarkos pakeitimas be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo neatitinka vartotojo teisėtų lūkesčių bei pažeidžia vartotojo, kaip silpnesnės sutarties šalies, teises ir teisėtus interesus.⁷⁷

Šią kredito sutartį pasirašydamas vartotojas prisiima neigiamų padarinių riziką, nes vartotojas yra įpareigojamas lankytis kredito davėjo tinklalapyje ir stebėti įmonės rekvizitus bei kitus kontaktinius duomenis. Taipogi įtrauktas į sutartį terminas „iš anksto“ labai gali suklaidinti vartotoją, nes nėra tiksliai nustatytas dienų terminas, nuo kada stebėti tinklalapyje kredito įmonės rekvizitų ir kitų kontaktinių duomenų pakeitimus.

Kitas svarbus nesąžiningų sąlygų taikymas – kredito vartotojo kylančios kredito sutartinės teisės ir pareigos užfiksuotos UAB „HST komunikacijos“ kredito sutartyje. Pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimą Nr. 10-156 Dėl UAB „HST komunikacijos“ kredito sutarties bendrųjų sąlygų.

Sutarties 2.4.1. punkte numatyta, kad kreditorius turi teisę „Be Kredito gavėjo sutikimo perleisti tretiesiems asmenims iš Kredito sutarties kylančius reikalavimus.“

Sutarties 2.4.2. punktas numato, jog kreditorius turi teisę „Pagal sutartį su trečiuoju asmeniu

⁷⁶ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas Nr. 10-171 dėl UAB „Ferratum“ paskolos sutarties bendrųjų sąlygų. – Vilnius, 2008.

⁷⁷ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas Nr. 10-221 dėl UAB „Procentas“ kredito sutarties. – Vilnius, 2009.

perkelti iš Kredito sutarties kylančias Kredito gavėjo teises ir pareigas trečiajam asmeniui.“

Sutarties 2.4.3. punkte numatyta, kad kreditorius turi teisę „Įkeisti tretiesiems asmenims iš Kredito sutarties kylančius reikalavimus.“

Sutarties 2.4.4. punkte numatyta, kad kreditorius turi teisę „Neišvardintais Bendrųjų sąlygų 2.4.1-2.4.4. punktuose būdais perleisti trečiajam asmeniui iš Kredito sutarties kylančias teises ir pareigas, ar perduoti jam Kredito gavėjo skolą.“

Sutarties 2.6.4. punkte numatyta, kad kredito gavėjas įsipareigoja „Be Kreditoriaus rašytinio sutikimo neperleisti iš Kredito sutarties kylančių savo teisių ir pareigų.“

Aukščiau išdėstyti Sutarties 2.4.1.–2.4.4. punktai suteikia teisę UAB „HST komunikacijos“ be vartotojo sutikimo perleisti tretiesiems asmenims iš kredito sutarties kylančias teises ir pareigas.⁷⁸

Aiškinant tokias kredito sutarties sąlygas yra pažeidžiamos vartotojų teisės ir sumažina vartotojų teikiamas garantijas. Tuo tarpu kitas sutarties punktas 2.6.4. nurodo imperatyviai, jog kredito vartotojas neturi teisės perleisti savo teises bei pareigas tretiesiems asmenims be raštiško kredito davėjo rašytinio sutikimo.

Dažniausiai Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kontroliuodama kredito davėjų sutarties sąlygas, susiduria su tokiomis nesąžiningomis sutarties sąlygomis, kaip netinkamas palūkanų paskaičiavimas, per didelių delspiningių, baudų bei metinės kredito normos nustatymu. Nustačius nesąžiningas sąlygas sudaromoje kredito sutartyje, kredito vartotojui tos sąlygos tampa neprivalomomis vykdyti, kadangi tos sąlygos pažeidžia jo, kaip vartotojo, teises.

⁷⁸ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas Nr. 10-156 dėl UAB „HST komunikacijos“ kredito sutarties bendrųjų sąlygų. - Vilnius, 2009.

3. KREDITŲ VARTOTOJŲ IR PASLAUGŲ TEIKĖJŲ NUOMONIŲ TYRIMAS

Siekiant išsiaiškinti, kaip užtikrinama kredito vartotojų teisių apsauga, tyrimo metu buvo apklausiamos pagrindinės kredito sutarties šalys – kredito davėjai ir kredito gavėjai. Tyrimas buvo vykdomas remiantis anketinės apklausos duomenimis su kredito vartotojais bei atliktų interviu su kredito davėjais. Tinkamai įvertinti abiejų šalių finansinę padėtį bei išsiaiškinti esamą situaciją kreditus teikiant bei kreditus imant, taip pat tiek kredito davėjo, tiek gavėjo supratimą bei atsakomybę, buvo atliekamas interviu su kredito rizikos valdymo įmone, kurios pagalba yra įvertinamas vartotojų mokumas bei išanalizuojama įsiskolinimų praeitis.

3.1. Greitieji vartojimo kreditai vartotojų požiūriu

Atliekant tyrimą vadovautasi kokybinio empirinio tyrimo metodika. Tyrimo metu siekta išsiaiškinti apibrėžtos vartotojų grupės – kredito vartotojų - supratimą apie greitųjų vartojimo kreditų privalumus bei su jais susijusią riziką. Kokybinis metodas yra tinkamas, kai sritis yra nauja ir mažai nagrinėta. Kokybiniai tyrimai pasirenkami:

- kai mažai tirta sritis;
- kai įstringama vienoje konkrečioje srityje ir negalima toliau judėti į priekį;
- kai reikia paaiškinti reiškinį, o ne tik pateikti statistiką;
- kai prireikia statistinių duomenų sociologinių interpretacijų;
- kai norima sužinoti subjektyvią respondentų nuomonę.⁷⁹

Kiekybinio tyrimo metodai taikyti tiek, kiek buvo siekiama nustatyti asmenų duomenis, tokius, kaip lytis, amžius, išsilavinimas ir pan. Tyrime atlikta apklausa raštu (anketinė apklausa raštu) ir apklausa elektroniniu būdu (elektroninė anketa).

Apklausos (raštu) klausimynas yra skirtas atskleisti greitųjų vartojimo kreditų vartotojų supratimą apie greitųjų vartojimo kreditų naudą bei su ja susijusios rizikos supratimą.

Tiriamųjų imtis. Tyrimo imtį sudarė 29 respondentai.

Tyrimo organizavimas. Apklausos klausimynas (raštu ir elektroniniu būdu) skirtas asmenims, bent kartą ėmusiems greitąjį vartojimo kreditą (3 priedas). Klausimyną sudaro 12 uždarų klausimų, iš kurių vienas yra atviro pobūdžio, kuriais siekiama išsiaiškinti, ar teko vartotojams susidurti su problemomis ir pažeidimais vartotojų teisių apsaugos atžvilgiu bei jų sprendimo būdus ir pasekmes. Klausimai pateikti tokia tvarka:

⁷⁹ Levickaitė R., Kiekybiniai medijų tyrimo metodai, VGTU HI, Filosofijos ir politologijos katedros jaunesnioji mokslo darbuotoja. Prieiga per internetą: <http://www.rasalevickaite.lt/kmtm/KMTM%20IV%20paskaita%20Socialiniai%20tyrimai%20Kiekybiniu%20Kokybinu%20tyrimu%20metodu%20apzvalga.pdf> [žiūrėta 2011-03-18].

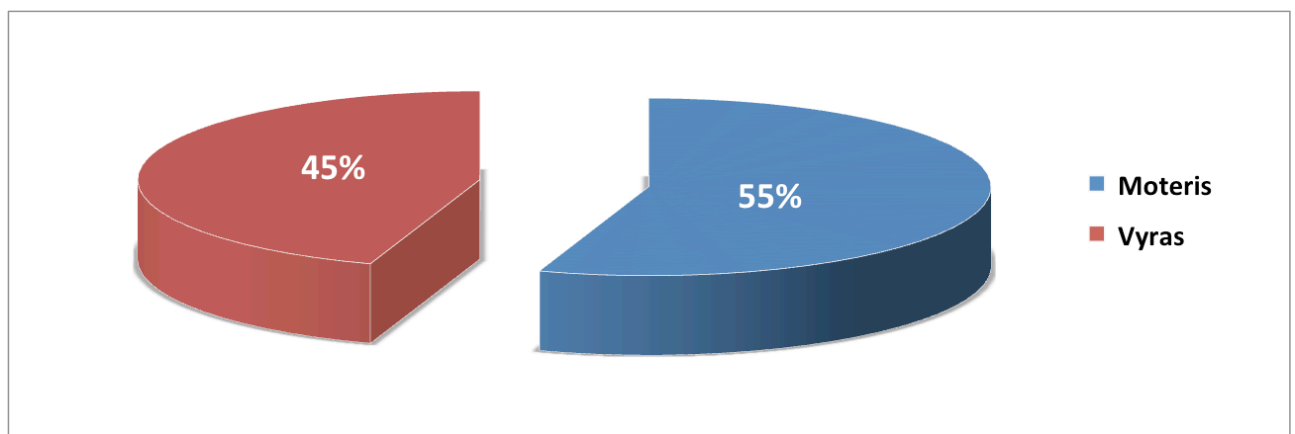
- Demografiniai duomenys;
- Greitųjų vartojimo kreditų privalumai;
- Greitųjų vartojimo kreditų vartotojų finansinio raštingumo lygis;
- Vartotojų teisių pažeidimai, susiję su greitųjų vartojimo kreditų grąžinimu, bei jų sprendimo būdai.

Tyrimo metu buvo laikomasi pagarbos žmogui. Tyrimas buvo grindžimas respondentų dalyvavimo apklausoje laisvanoriškumu bei anonimiškumu. Iš viso buvo užpildyti 29 klausimynai, iš kurių 11 buvo - elektroniniu būdu, o 18 anketų – raštu.

Surinkti duomenys pavaizduojami skritulinėse ir stulpelinėse diagramose. Skritulinės diagramos naudojamos norint išryškinti bendrą vartotojų kiekį, o stulpelinėse siekiama išryškinti lyčių skirtumą tam tikrų klausimų supratime.

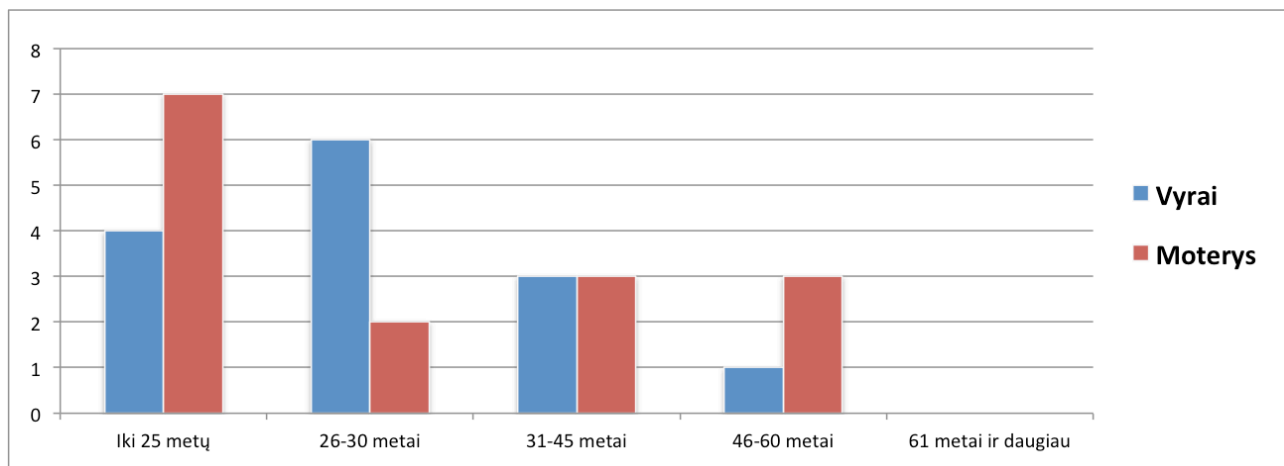
Tyrimo pradžioje nagrinėjami respondentų demografiniai duomenys tokie, kaip lytis, amžius bei išsilavimas.

Didesnį apklaustųjų skaičių sudaro moterys (16 respondentų), tai sudaro 55 % apklaustųjų, vyrai (13 respondentų) - sudaro 45 % apklaustųjų. (žr. 2 pav.)



2 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal lytį

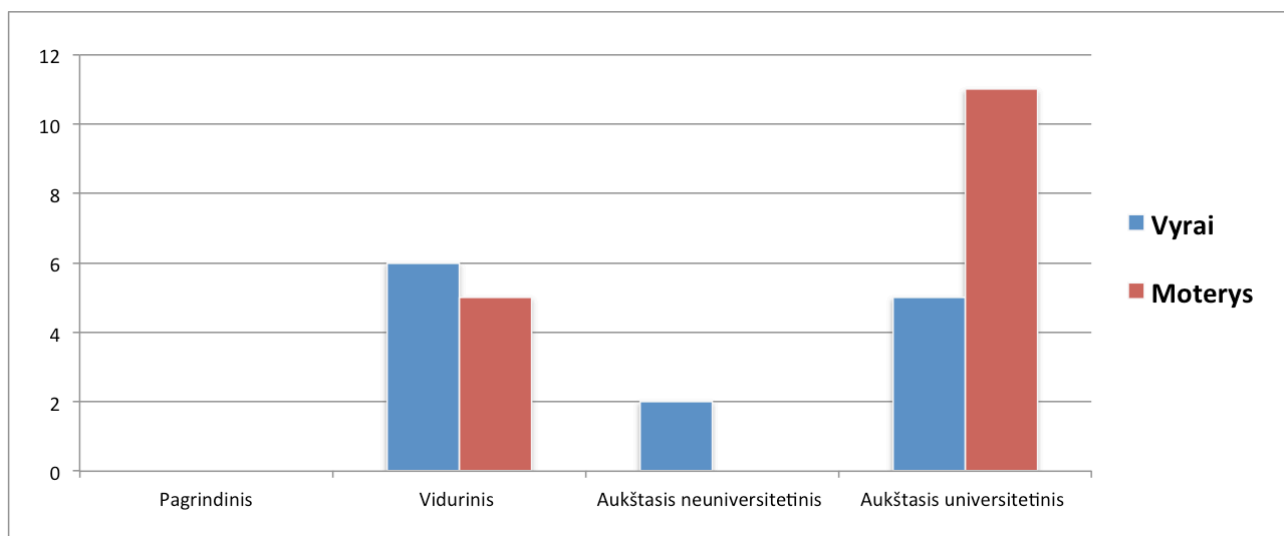
Apklaustųjų amžius svyruoja nuo 18 m. iki 60 m. Didžiausią dalį (22 respondentai) sudarė asmenys iki 25 m., o mažiausią (4 respondentai) – 46 – 60 m. asmenys, (8 respondenai) buvo nuo 26 m. iki 30 m. asmenys ir (6 respondentai) nuo 30 - 45 m. Tačiau skiriasi lyčių amžius pagal kiekį. Daugiau apklausoje moterų (7 respondentai) dalyvavo iki 25 m., o vyrų (6 respondentai) – tarp 26 – 30 m. Mažiausiai apklausoje dalyvavusių moterų (2 respondentai) amžius yra tarp 26 – 30 m., o vyrų (1 respondentas) – tarp 46 – 60 m. (žr. 3 pav.)



3 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal amžių.

Kaip matome apklaustųjų tarpe daugiausiai vartojimo kreditus ėmė asmenys iki 25 ir 30 m. amžiaus.

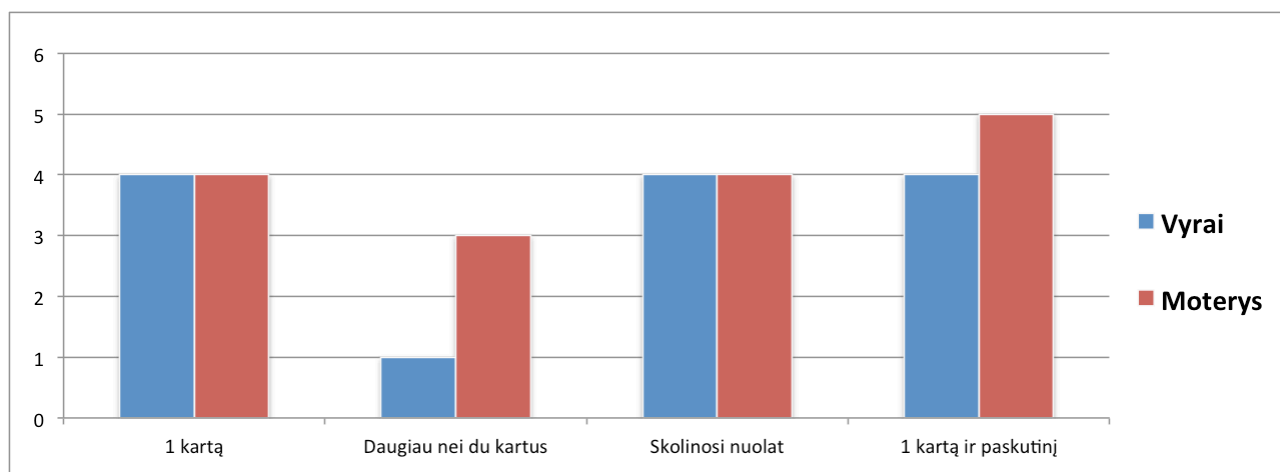
Pagal išsilavinimą tarp apklaustųjų daugiausiai yra turinčių aukštąjį išsilavinimą (16 respondentų). Vėliau seka vidurinį išsilavinimą turintys asmenys (11 apklaustųjų). Mažiausias apsklaustųjų skaičius turi aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą (2 respondentai). Pagrindinį išsilavinimą turintys asmenys apklausoje nedalyvavo (0 respondentų). Daugiausiai aukštąjį išsilavinimą tarp apklaustųjų turi moterys (11 respondentų), o vidurinį išsilavinimą – vyrai (6 respondentai). Mažiausiai aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą turi vyrai (2 respondentai), o vidurinį išsilavinimą – moterys (5 respondentai). Moterų, turinčių aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą, apklausoje nedalyvavo. (žr. 4 pav.)



4 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Daugiausiai apklaustųjų greituosius vartojimo kreditus ėmė vieną kartą ir jų nuomone paskutinį (9 respondentai). Mažesnę skaičių apklaustųjų sudaro greituosius vartojimo kreditus ėmusius vieną kartą (8 respondentai), tokį patį apklaustųjų skaičių sudaro ir asmenys, kurie vartojimo kreditus ima nuolat (8 respondentai). Mažiausią kiekį sudaro asmenys, kurie vartojimo kreditą ėmė jau daugiau nei

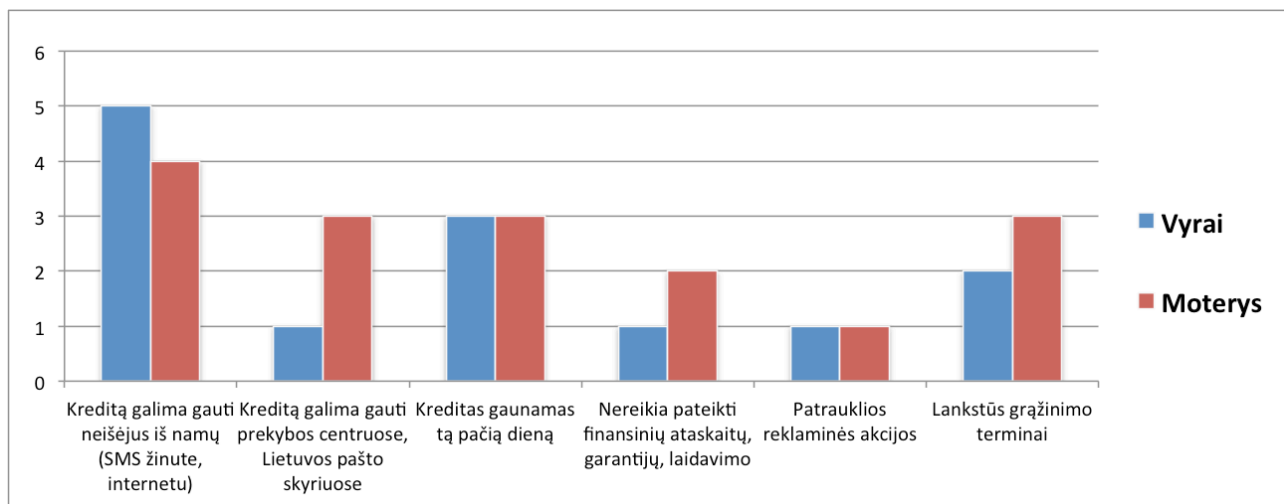
du kartus (4 respondentai). Tarp apklaustųjų moterų didžiausią skaičių sudaro tos, kurios skolinasi vieną kartą ir jų nuomone paskutinį (5 respondentai). Vienodas apklaustųjų skaičius tarp vyrų sudaro ėmusius vartojimo kreditus vieną kartą, nuolat bei vieną kartą ir jų nuomone paskutinį (4 respondentai). Mažiausią skaičių apklausoje dalyvavusių asmenų skolinasi iš kreditų davėjų daugiau nei du kartus - moterys (3 respondentai) ir vyrai (1 respondentas). (žr. 5 pav.)



5 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal imtų greitųjų vartojimo kreditų kiekį

Galima teigti, kad daugiausia apklaustųjų tarpe sudaro asmenys, kurie skolinasi vieną kartą ir daugiau neketina to daryti. Vadinasi, žmonės nelabai linkę skolintis, to priežastys gali būti pažeidimai iš vartojimo kreditų davėjų pusės, taip pat galbūt buvo svarbus ir skubus pirkinys, kuriam reikėjo skubiai pinigų, o tuo metu asmenys tokių pinigų sumų neturėjo.

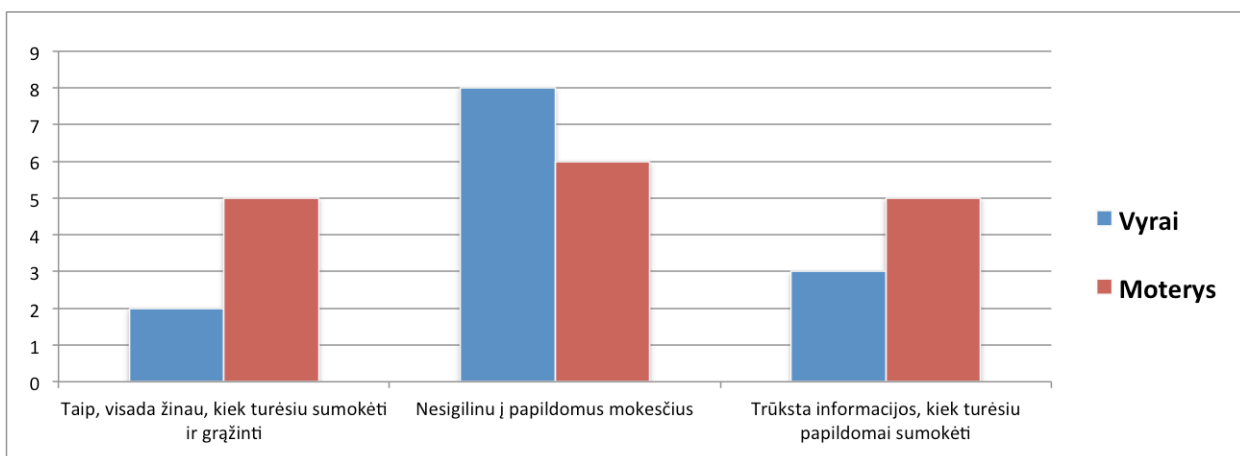
Kaip didžiausią greitųjų vartojimo kreditų privalumą apklaustieji išskyrė kredito gavimą neišėjus iš namų (SMS žinutėmis, internetu) (9 respondentai). Šiek tiek mažiau apklaustųjų pasirinko privalumą, kad kreditas gaunamas tą pačią dieną (6 respondentai), kitus apklaustuosius greitieji vartojimo kreditai vilioja lanksčiais grąžinimo terminais (5 respondentai). Taip pat apklaustieji kaip privalumą nurodė tai, kad greitąjį vartojimo kreditą galima gauti prekybos centruose, Lietuvos pašto skyriuose (4 respondentai). Mažesnę svarbą apklaustiems sudaro kreditų privalumai, kaip nereikalaujamos finansinės ataskaitos, garantijos, laidavimai (3 respondentai) ir patrauklios reklaminės akcijos (2 respondentai). Tiek moterys, tiek vyrai pirmenybę teikia kredito gavimui neišėjus iš namų (SMS žinute, internetu) (5 respondentai - vyrai ir 4 respondentai – moterys). Vienodas moterų skaičius taip pat įvardija tokius privalumus, kaip kredito gavimas tą pačią dieną (3 respondentai), kredito gavimas prekybos centruose, Lietuvos pašto skyriuose (3 respondentai) ir kredito grąžinimas lanksčiais terminais (3 respondentai). Vyrai antrą privalumą pagal svarbą išskiria kredito gavimą tą pačią dieną (3 respondentai), po to seka lanksčius grąžinimo terminai (2 respondentai) ir kredito gavimas prekybos centruose, Lietuvos pašto skyriuose (1 respondentas), finansinių ataskaitų, garantijų, laidavimo nereikalavimas (1 respondentas) bei reklaminės akcijos (1 respondentas). (žr. 6 pav.)



6 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal greitųjų vartojimo kreditų privalumus

Iš rezultatų matoma, kad greitieji vartojimo kreditai vertinami dėl jų lengvo gavimo SMS žinute, internetu ar apsiperkant prekybos centre bei mažų finansinių reikalavimų kiekio, tereikia atitikti mokumo įvertinimo kriterijams.

Apie tai, kad paėmus greitąjį vartojimo kreditą, jį reikia grąžinti kartu su kredito davėjo nustatytais papildomais mokesčiais (palūkanos, delspinigiai, baudos) žinojo nevisi apklaustieji. Daugiausiai apklaustųjų pažymėjo, kad nesigilina į papildomus mokesčius (14 respondentų). Taip pat, kad trūksta informacijos, kokius mokesčius papildomai turės sumokėti (8 respondentai). Deja, mažiausias apklaustųjų pasisakė, kad visada žino, kiek ir kokius papildomai turės sumokėti (6 respondentai). Šiuo atveju moterų ir vyrų supratimas apie papildomus mokesčius pasiskirstė vienodai pagal reikšmingumą. Tiek moterų (6 respondentai), tiek vyrų (8 respondentai) įvardijo, kad nesigilina į papildomus mokesčius. Vėliau seka moterų (5 respondentai) ir vyrų (3 respondentai) atsakymai apie informacijos trūkumą, kiek reikės papildomai sumokėti. Mažiausias skaičius moterų (5 respondentai) ir vyrų (2 respondentai) įvardijo, kad žino kokius papildomus mokesčius, kuriuos teks grąžinti su kreditu. (žr. 7 pav.)

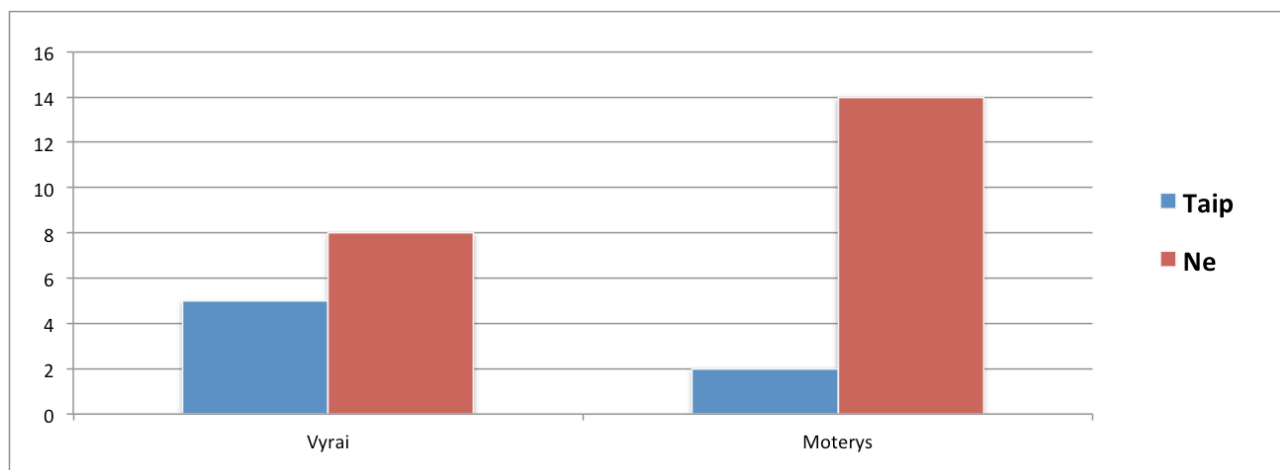


7 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal žinojimą apie papildomus mokesčius

Apibendrinimui galima teigti, kad vartotojams trūksta informacijos apie papildomus

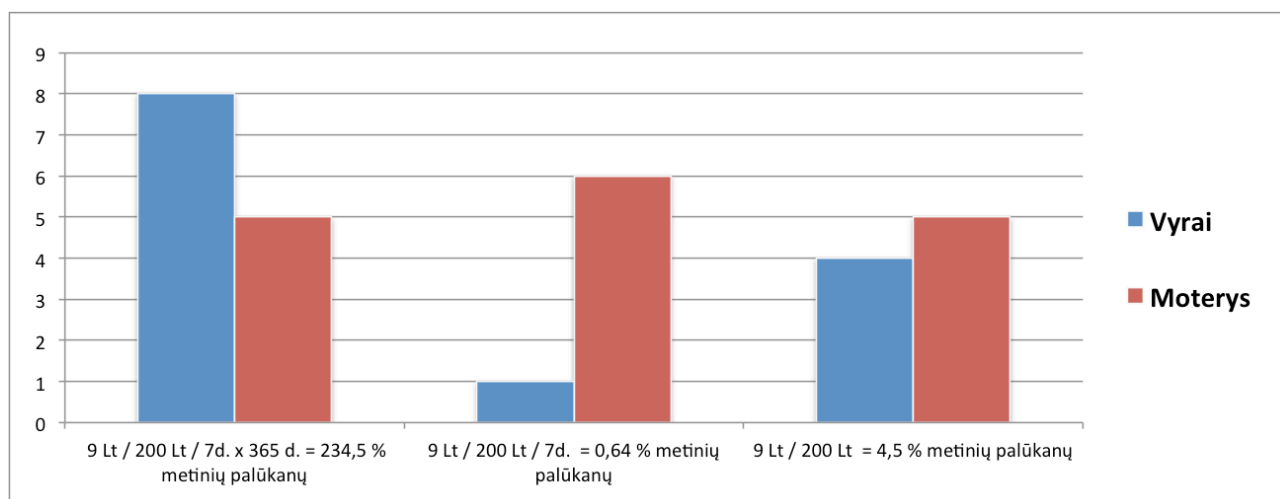
mokesčius, gal dėl to, kad greitąjį vartojimo kreditą galima gauti greitai, pavyzdžiui, parašius SMS žinutę, nesigilinant į papildomus finansinius įsipareigojimus. Taip pat galimybė gauti vartojimo kreditą nakties metu, tikrai neprisidės prie to, kad vartotojai imsis nagrinėti vartojimo sutarties sąlygų tokiu paros metu.

Pagal žinojimą, kaip apskaičiuoti metines palūkanas, daugiau apklaustųjų nurodė, kad nežino, kaip apskaičiuoti metines palūkanas (22 respondentai). Labai mažas apklaustųjų skaičius nurodė, kad žino ir moka apskaičiuoti metines palūkanas (7 respondentai). Beveik visos apklausoje dalyvavusios moterys nežinojo, kaip apskaičiuoti metines palūkanas (14 respondentų), o žinojo tik labai mažas skaičius (2 respondentai). Vyrų tarpe situacija buvo kiek geresnė, nes didesnis vyrų skaičius negu moterų žinojo kaip apskaičiuoti metines palūkanas (5 respondentai), taip pat ir nežinojo mažesnis kiekis negu moterų (8 respondentai). (žr. 8 pav.)



8 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal žinojimą, kaip apskaičiuoti metines palūkanas

Siekdami patikrinti ar respondentai teisingai nurodė žinantys/nežinantys, kaip apskaičiuoti metines palūkanų normas, buvo pateiktas uždavinys. Pagal pateiktą uždavinį metines palūkanas apskaičiavo teisingai 13 respondentų. Kitus likusius du variantus su blogais atsakymais pasirinko likusieji apsklaustieji (16 respondentų). Teisingai metines palūkanas pagal pateiktą uždavinį apskaičiavo didesnis vyrų skaičius (8 respondentai) negu moterų (5 respondentai). Neteisingus atsakymus pasirinko daugiau moterų (11 respondentų) negu vyrų (5 respondentai). (žr. 9 pav.)

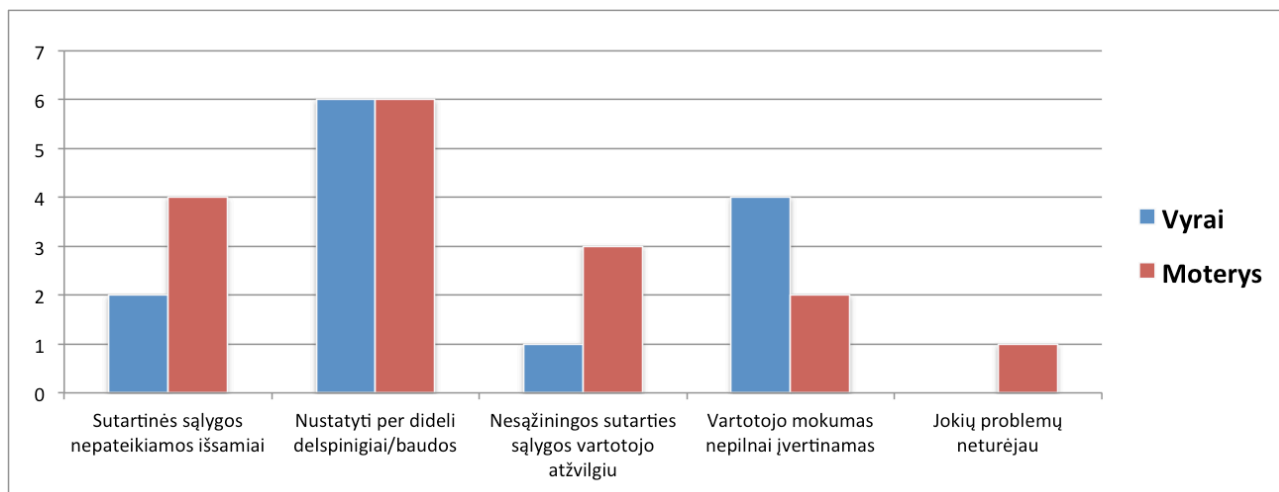


9 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal mokėjimą, kaip apskaičiuoti metines palūkanas

Prašant apskaičiuoti metinę palūkanų normą, norima patikrinti apklaustųjų finansinį raštingumo lygį. Žinant, kaip apskaičiuoti metinę palūkanų normą, galima patikrinti, ar metinė palūkanų norma nustatyta vartojimo kredito sutartyje neviršija leistinos palūkanų normos. Taip pat palyginti su kitų kreditus teikiančių įmonių siūlomomis metinių palūkanų normomis.

Deja, mažesnioji dalis apklaustųjų apskaičiavo teisingai metinę palūkanų normą pagal pateiktą uždavinį. Be to, pagal 7 paveikslą matoma, kad tik 7 respondentai pažymėjo, kaip mokantys apskaičiuoti metines palūkanų normas, tačiau pagal pateiktą uždavinį metinių palūkanų normą teisingai apskaičiavo 13 respondentų. Vadinasi, 5 respondentai nežinojo tiksliai, kaip apskaičiuoti ir teisingai pataikė spėjimo būdu.

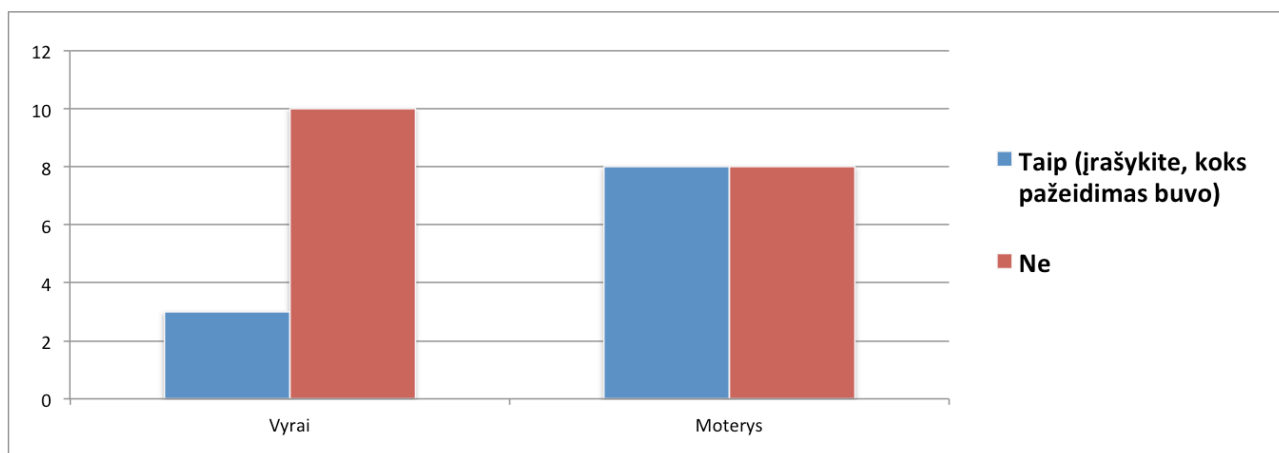
Analizuojant problemas, iškilusias pasirašant vartojimo kredito sutartį ir imant greitąjį vartojimo kreditą, daugiausiai apklaustųjų įvardijo per didelius nustatytus delspinigius bei baudas (12 respondentų). Kitos svarbios problemos buvo paminėtos kaip nepilnai įvertintas kredito vartotojo mokumas (6 respondentai) bei sutartinių sąlygų neišsamus pateikimas (6 respondentai). Tokia problema kaip nesąžiningos sutarties sąlygos vartotojo atžvilgiu buvo taip pat pažymėta (4 respondentai). Minimalus asmenų skaičius pažymėjo, kad jokių problemų imant greitąjį vartojimo kreditą neturėjo (1 respondentas). Vienodai, tiek moterys (6 respondentai), tiek vyrai (6 respondentai) pažymėjo, kad didžiausia problema yra per dideli delspinigiai ir baudos. Tarp vyrų mažiausia problema pažymėta kaip nesąžiningos sutartinės sąlygos vartotojo atžvilgiu (1 respondentas), o tarp moterų – vartotojo mokumas nepilnai įvertinamas (2 respondentai). (žr. 10 pav.)



10 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal problemas susiduriant imant greitąjį vartojimo kreditą

Pagal apklausos duomenis vartotojai dažniausiai susiduria su per dideliais delspinigiais ir baudomis, taip pat jiems tenka susidurti su neišsamiai pateiktomis sutartinėmis sąlygomis bei nepilnu vartotojo mokumo įvertinimu. Tik vienas asmuo iš apklaustųjų nurodė, kad jokių problemų neturėjo, vadinasi, augant kredito vartotojų skaičiui auga ir problemų kiekis, kurių kreditų davėjai dar nėra išsprendę ir nuo jų apsaugoję savo kreditų vartotojų.

Iš apklaustųjų mažiau nei pusei teko susidurti su vartotojų teisių pažeidimais (11 respondentų), likusieji pažymėjo, kad neteko susidurti su teisių pažeidimais imant greitąjį vartojimo kreditą. Šiuo atveju didesnis moterų skaičius (8 respondentai) palyginus su vyrais patyrė teisių pažeidimą (3 respondentai). (žr. 11 pav.)



11 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal patirtus vartotojų teisių pažeidimus

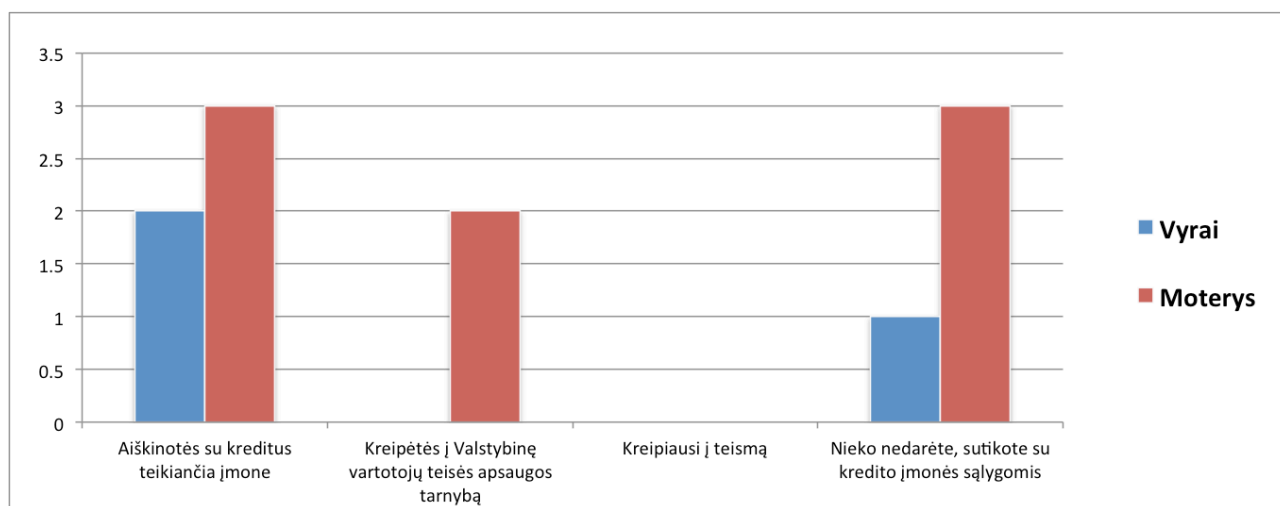
Apklausos anketoje apklaustųjų, pažymėjusių, kad teko susidurti su vartotojų teisių pažeidimu, buvo prašoma įvardinti tą pažeidimą. Taigi 11 apklaustųjų įvardijo šiuos vartotojų teisių pažeidimus:

- per dideles nustatytos metinės palūkanų normos (3 respondentai);
- tinkamai neįvertintas vartotojo mokumas (2 respondentai);
- netikslingas dienų apsiskaičiavimas (1 respondentas);

- nesąžiningos sutarties sąlygos (5 respondentai).

Daugiausia apklaustųjų, kurių teisės buvo pažeistos, aiškinosi su pačia kreditus teikiančia įmone (5 respondentai). Šiek tiek mažiau apklaustųjų nieko nedarė ir sutiko su kredito įmonės sąlygomis (4 respondentai). Likusieji kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (2 respondentai). Iš apklaustųjų niekas nesikreipė į teismą.

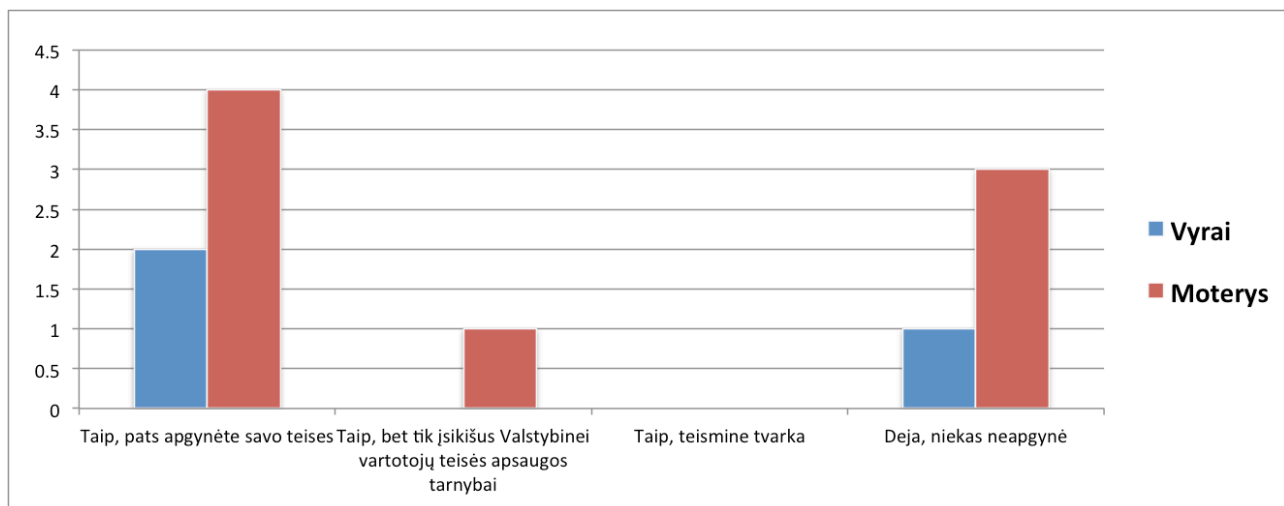
Vienodas moterų skaičius aiškinosi tiek su kreditus teikiančia įmone (3 respondentai) ir tiek nieko nedarė ir sutiko su kredito įmonės sąlygomis (3 respondentai). Tuo tarpu iš apklaustųjų vyrų daugiau aiškinosi su kreditus teikiančia įmone (2 respondentai), o mažiau sutiko su kredito įmonės sąlygomis (1 respondentas). Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą kreipėsi tik moterys (2 respondentai), o vyrai nesikreipė (0 respondentų). (žr. 7 pav.)



12 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal vartotojų teisių gynimo būdus.

Apibendrinant galima teigti, kad kredito vartotojai bando patys ginti savo pažeistas teises ir labai mažas vartotojų kiekis kreipiasi į vartotojų teises gynančias institucijas. Turbūt dėl to ir kyla problemos, pažeidimai, nes ne visų vartotojų finansinis raštingumo lygis yra aukštas, kad savo teises galėtų apginti be kompetetingų institucijų bei specialistų pagalbos.

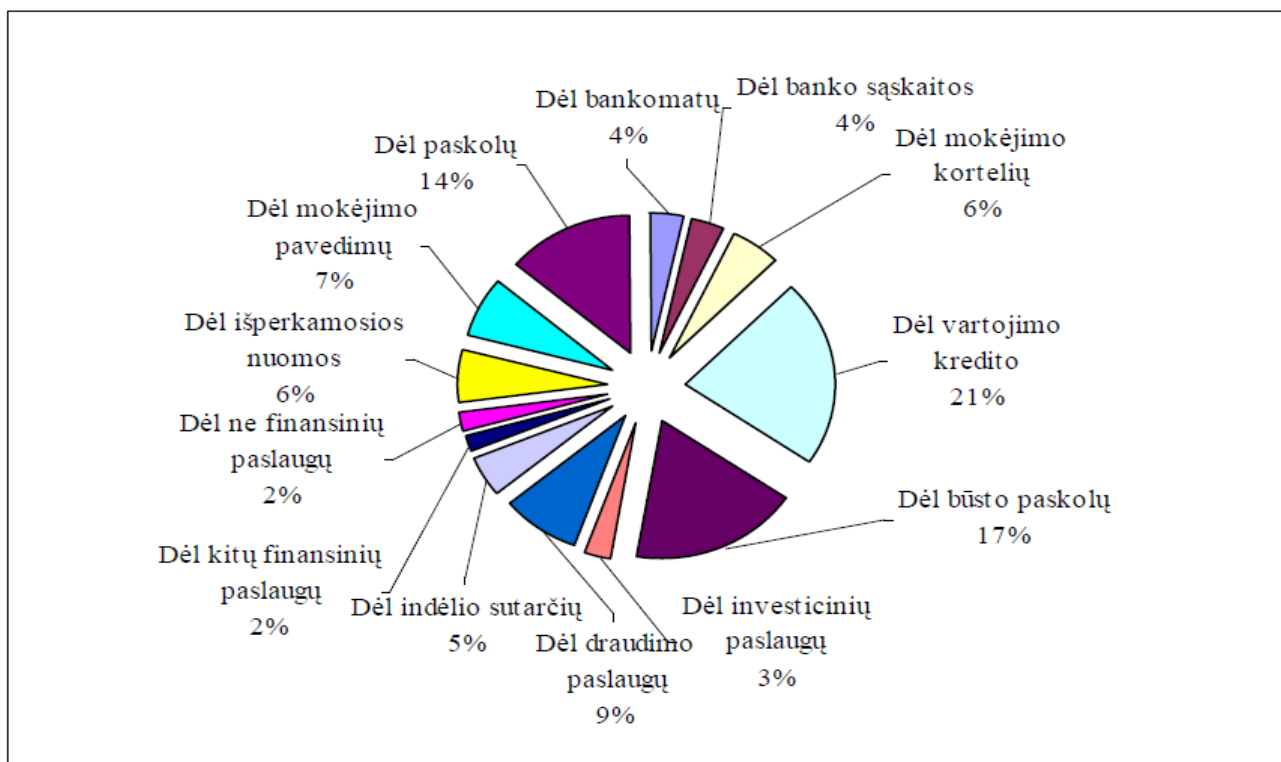
Daugiausiai savo, kaip vartotojų teises, apgynė patys (6 respondentai). Kita dalis apklaustųjų pažymėjo, kad jų teisės liko neapgintos (4 respondentai), o mažuma pažymėjo, kad teises apgynė įsikišus Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (1 respondentas). Šiuo atveju didesnis moterų skaičius apgynė savo teises pačios (4 respondentai) negu vyrai (2 respondentai). Taipogi moterų didesnis skaičius (3 respondentai) neapgynė savo teisių negu vyrai (1 respondentas). (žr. 13 pav.)



13 pav. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal apgintas vartotojų teises.

Pagal šiuos duomenis galime teigti, kad daugiausiai vartotojų savo teises apgynė patys ir išsiaiškino su kredito davėjais. Tačiau nemaža dalis liko nieko neapgynę. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba padėjo apginti vartotojo teises tik vienam nukentėjusiam vartotojui.

Pagal atlikto tyrimo duomenis galima daryti išvadas, kad ypatingai trūksta tinkamos informacijos apie vartojimo kredito sutarties sąlygas, kurių neįsigilinimas ar nesupratimas tampa vartotojų teisių apsaugos pažeidimų priežastimis. Tą parodo ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. atlikta statistika, kurioje raštų gautų ir išnagrinėtų skundų dėl vartojimo kredito yra daugiausiai ir sudaro 21 % palyginus su kito pobūdžio skundais. (žr. 14 pav.)



14 pav. Raštų gautų ir išnagrinėtų vartotojų skundų paskirstymas pagal skundo pobūdį (2010 m.)

Šaltinis: Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. veiklos ataskaita.

Pagal 2010 m. veiklos ataskaitą daugiausiai kredito vartotojai kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą dėl šių priežasčių:

- dėl neteisėto vartojimo kredito sutarties nutraukimo kreditoriaus reikalavimu;
- dėl vienašališkai padidintos vartojimo kredito palūkanų normos;
- dėl reikalavimo pasirašyti vekselį su didesnę sumą negu vartotojo pradelsti mokėjimai.⁸⁰

Pažeistų vartotojo teisių gynimo tvarka. Kredito vartotojas, kurio vartotojo teisės buvo pažeistos vartotojas pirmiausiai privalo raštu kreiptis į kredito davėją, kuris ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų turi pateikti motyvuotą atsakymą nuo kredito gavėjo prašymo dienos. Jeigu kredito davėjo atsakymas netenkina kredito vartotojo, jis turi teisę per 6 mėnesius nuo prašymo pateikimo kredito davėjui dienos kreiptis su raštišku prašymu į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą dėl ginčo sprendimo ne teisme tvarka.

Prašyme turi būti nurodyta:

1) vartojimo kredito gavėjo vardas, pavardė, adresas ir duomenys ryšiui palaikyti; vartojimo kredito davėjo, vartojimo kredito tarpininko, dėl kurių veiksmų (neveikimo) yra pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas, buveinės adresas (jeigu kreipiamasi dėl juridinio asmens) arba vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas (jeigu kreipiamasi dėl fizinio asmens);

2) vartojimo kredito gavėjo teisės ir įstatymų saugomi interesai, kuriuos, vartojimo kredito gavėjo nuomone, pažeidžia vartojimo kredito davėjas, vartojimo kredito tarpininkas; vartojimo kredito gavėjo reikalavimai; informacija apie kreipimąsi į vartojimo kredito davėją, vartojimo kredito tarpininką; informacija, ar tų pačių šalių ginčas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu yra nagrinėjamas teisme, ar teismas yra priėmęs sprendimą, ar yra įsiteisėjęs teismo sprendimas dėl šio ginčo.

3. Prie prašymo pridedami šiame prašyme nurodytas aplinkybes patvirtinantys vartojimo kredito gavėjo turimi dokumentai.⁸¹

Valstybinė vartotojų apsaugos tarnyba, išnagrinėjusi ginčą, priima nutarimą, kuriame turi būti nurodyta:

- 1) nutarimą priėmusios institucijos pavadinimas;
- 2) nutarimo priėmimo data ir vieta;
- 3) nutarimą priėmusio asmens (kolegialaus organo) duomenys, posėdžio sekretorius, ginčo šalys, kiti nagrinėjant ginčą dalyvavę suinteresuoti asmenys;
- 4) vartojimo kredito gavėjo prašymo turinys ir ginčo esmė;
- 5) nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;
- 6) įrodymų vertinimas;

80 2010 metų veiklos ataskaita. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. – Vilnius, 2011, - 41-42 p.

81 Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios.2010, Nr. XI-1253.

- 7) argumentai, dėl kurių atmetami kai kurie įrodymai;
- 8) įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi, kiti teisiniai argumentai;
- 9) priimtas sprendimas;
- 10) nutarimo įvykdymo tvarka ir terminas, per kurį nutarimą būtina įvykdyti;
- 11) nutarimo apskundimo tvarka ir terminai.

Valstybinė vartotojų apsaugos tarnyba, išnagrinėjusi ginčą, turi teisę priimti vieną iš šių sprendimų:

- 1) patenkinti vartojimo kredito gavėjo reikalavimus;
- 2) iš dalies patenkinti vartojimo kredito gavėjo reikalavimus;
- 3) atmesti vartojimo kredito gavėjo reikalavimus.⁸²

Taip pat Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gali atsisakyti nagrinėti kredito vartotojo prašymą, nurodyma atsisakymo priežasties per 30 dienų nuo prašymo gavimo dienos.

3.2. Kreditus teikiančių įmonių nuomonės dėl vartotojų teisių apsaugos analizė

Prieš pradėdant analizę reiktų išskirti jos tikslą - atskleisti ar greituosius vartojimo kreditus teikiančios įmonės suteikia visas sąlygas kredito vartotojams susipažinti su kredito sutarties sąlygomis ir kaip stengiamasi apsaugoti vartotojų teises greitųjų vartojimo kreditų sektoriuje. Tyrimo metu buvo atliekamas interviu su greituosius kreditus teikiančiomis įmonėmis UAB „Credit 24“ ir UAB „Ferratum“.

Tiriamųjų imtis. Tyrimo imtį sudarė 2 respondentai.

Tyrimo organizavimas. Ekspertinis interviu skirtas įmonėms, teikiančioms greituosius vartojimo kreditus (2 priedas). Interviu sudaro 7 atviri klausimai, kuriais siekiama sužinoti, kokias sąlygas asmuo turi atitikti, kad galėtų paaimti greitąjį vartojimo kreditą ir kaip apsaugomos jo, kaip vartotojo, teisės.

Klausimai pateikti tokia tvarka:

- Reikalavimai asmenims ir mokumo patikrinimas;
- Greitųjų vartojimo kreditų gavimo būdai;
- Dažniausiai išduodama kreditų suma ir taikomi papildomi mokesčiai;
- Kredito įforminimo tvarka.

Tyrimo metu buvo laikomasi pagarbos atsakinėjančiam asmeniui. Tyrimas buvo grindžiamas respondentų laisvanoriškumu bei anonimiškumu.

Dėl leistinio amžiaus vartojimo kreditą gauti vartojimo kreditus teikiančios įmonės pasiskirstė į skirtingas nuomones. Pas pirmąjį respondentą leidžiama nuo 18 m., o pas antrąjį nuo 21 m. Kadangi 18

82 Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios.2010, Nr. XI-1253.

m. asmenys dažniausiai būna dar moksleiviai ar ką tik pradėję studijas ir pastovaus darbo dar neturintys, dėl to tokio amžiaus asmeniui kredito išdavimas yra rizikingas abiejų sutarties šalių atžvilgiu.

Taip pat respondentų nuomonės išsiskyrė dėl asmenų nuolatinės registracijos vietos. Nors pirmasis respondentas teigia, kad užtenka būti Lietuvos Respublikos piliečiu, tačiau turėtų būti, kaip teigia antrasis respondentas, nurodytas nuolatinis registracijos adresas, tokiu būdu kredito vartotojas yra lengviau pasiekiamas.

Abu respondentai pabrėžia, kad kredito vartotojas privalo turėti sąskaitą banke ir ją naudotis, tačiau antrojo respondento reikalavimas – įrodyti, kad asmuo naudojasi sąskaita – tai kaip asmens teisių apsauga, kad kiti ta sąskaita nepasinaudotų.

Asmenys, norintys gauti kreditą, neturi turėti finansinių įsipareigojimų ir turi būti grąžinę ankstesnes paimtas paskolas. Šiuo klausimu antrojo respondento reikalavimai yra griežtesni, nes asmeniui, kuris vėlavo daugiau kaip 120 d. grąžinti pirmąją paskolą, nauja paskola yra neišduodama.

Abu respondentai tikrina asmenų mokumą su tikslu išvengti nereikalingo perfinansavimo ir įsiskolinimo UAB „Creditinfo Lietuva“ sistemose, Sodros duomenimis ir pan. Mokumo tikrinimas padidina tikimybę, kad klientas laiku grąžins prašomą paskolą.

Vidutinė išduodama kreditų suma pas pirmąjį respondentą yra apie 850 Lt., o antrojo – 400 – 600 Lt. Vadinas, populiariausias įmamas kredito dydis iki 1000 Lt.

Už kredito suteikimą yra taikomi papildomi mokesčiai, kurie priklauso nuo įmamo kredito termino. Kuo trumpesnis imamas terminas, tuo fiksuotas mokestis yra mažesnis.

Asmens tapatybei nustatant ir siekiant užtikrinti asmenų duomenų apsaugą, tikrinami asmenų tapatybės kortelių, pasų ar vairuotojų pažymėjimų duomenys, taip pat atliekamas kliento asmens ir jo asmeninės banko sąskaitos identifikavimas per bankines sistemas.

Vienas iš pagrindinių traukiančių faktorių paimti greitąjį vartojimo kreditą, tai yra greitas kredito įforminimas, kuris trunka nuo 5 min. iki 15 min., dėl kurio skubotumo atsiranda vartotojų teisių apsaugos pažeidimai, nes yra per trumpas laiko tarpas susipažinimui ir supratimui vartojimo kredito sutarties sąlygomis.

3.3. Kredito rizikos valdymo įmonės vietos greituojų vartojimo kreditų sektoriuje analizė

Analizės tikslas išnagrinėti, kaip greituosius vartojimo kreditus teikiančios įmonės tikrina klientų mokumą ir kokios dažniausiai pasitaiko įsiskolinimo sumos.

Tyrimo organizavimas. Ekspertinis interviu skirtas kredito rizikos valdymo įmonei UAB „Creditinfo Lietuva“ (3 priedas). Interviu sudaro 5 atviri klausimai.

Klausimai pateikti tokia tvarka:

- Kredito įmonių kreipimasis dėl asmenų mokumo patikrinimo;
- Dažniausiai pasitaikančių skolų dydžiai;
- Pasekmės, negrąžinus paimto kredito.

Tyrimo metu buvo laikomasi pagarba atsakinėjančiam asmeniui. Tyrimas buvo vykdomas respondentų laisvanoriškumu bei anonimiškumu.

Analizuojant gautus duomenis galima teigti, kad kredito vartotojų įsiskolinimas yra didelis. Tokių asmenų įsipareigojimų faktoriai dažniausiai būna perfinansavimas, netinkamas mokumo įvertinimas, per trumpas duodamas terminas kredito gavimo apmąstymui, sutartinių sąlygų esmės neįsisavinimas, papildomų mokesčių, delspinigių, baudų nežinojimas ir įvairių kredito įmonių pasiūlymų nepalyginimas.

Daugiausiai skolingų asmenų amžius vyrauja tarp 30 – 34 m. amžiaus. UAB „Creditinfo“ nurodo, kad svarbiausia išvengiant įsiskolinimo yra skolų prevencija ir keitimasis duomenimis apie įsiskolinimus. Patalpinus į duomenų bazę duomenis apie esamą skolininką ir skolos dydį, kiti kredito davėjai, patikrinę šį asmenį, ir nustatę jo mokumą, naujo kredito neišduos ar išduos rizikuodami.

Tačiau, kad vyksta asmenų mokumo tikrinimas rodo UAB „Creditinfo Lietuva“ pateikti duomenys. Per metus iš greitųjų vartojimo kreditų įmonių yra atliekama 0,5 mln. asmenų mokumo vertinimų.

Skolų atsiradimui galima užkirsti kelią greitai suregavus į asmenų kredito istoriją ir apsikeitus mokumo duomenimis. Jau vėlyvoje stadijoje, neatgavus skolų prasideda skolų išieškojimas, teismai ir pan.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Iškelta tyrimo hipotezė pasitvirtino – nesąžiningos kredito sutarties sąlygos, žemas finansinis raštingumo lygis, netinkamai įvertintas asmens mokumas, neužtikrinta duomenų apsauga sukelia kredito vartotojų teisių apsaugos pažeidimus. Vartotojų teisių apsaugos pažeidimų grėsmė atsiranda dėl to, kad kredito davėjai skiria nepakankamai dėmesio kreditų sutarčių išaiškinimui kredito vartotojui.
2. Greitieji vartojimo kreditai užima vis stabilesnę padėtį kreditavimo sistemoje. Didesnis greitųjų vartojimo kreditų poreikis atsirado dėl patogių kredito suteikimo sąlygų. Greitieji vartojimo kreditai turi privalumus lyginant su kitomis kredito rūšimis. Gauti greitąjį vartojimo kreditą nereikia įkeisti turto, pateikti finansinių ataskaitų, garantijų ar laidavimų. Greitąjį vartojimo kreditą galima gauti kiekvieną dieną, bet kuriuo paros metu. Kreditą galima gauti internetu, SMS trumposiomis žinutėmis, prekybos centruose, degalinėse, pašto skyriuose, taip pat kredito davėjų biuruose.
3. Vartojimo kredito sutartis priskiriama vartojimo sutartims. Vartojimo sutartis yra dvišalė, iš kurios kyla abiejų šalių teisės bei pareigos. Sutarties sąlygos, teisės bei pareigos turi atitikti viena kitos šalies reikalavimus bei tikslus. Silpnajai sutarties šaliai – kredito gavėjui - turi būti tinkamai išaiškinama ir sutartyje nurodoma suma, kurią reikia grąžinti, palūkanų norma, papildomi mokesčiai, išlaidos, įmokų periodiškumas ir įmokų dydžiai, teisė grąžinti kreditą, nepasibaigus jo grąžinimo terminui, paskolos trukmė, taip pat metinė kredito grąžinimo norma procentais, kuri parodo bendrą kredito kainą. Nesant kredito sutartyje nurodytai bent vienai iš šių sąlygų vartotojas gali atsisakyti pasirašyti tokią sutartį, o jei pasirašius, tai ją nutraukti tik grąžinant pasiskolintą kredito sumą, bet nemokėti palūkanų ir kitų mokesčių. Nusprendus paimti greitąjį vartojimo kreditą patartina yra neskubėti ir palyginti kelių kredito davėjų sutarties pasiūlymus bei sąlygas. Svarbiausia, kad sutartyse būtų nurodoma svarbiausios sutarties nuostatos, užpildytos visos grafos, kurios gali būti užpildytos netinkamai kredito vartotojo atžvilgiu, patikrinti, ar sutartis nesudaroma ankstesne data, taip pat visada reikalauti sutarties kopijos. Kredito sutarties nebūtina pasirašyti tą pačią akimirką, nes yra skiriamas laikas vartotojui susipažinti su sutarties sąlygomis, taigi tuo pačiu patikrinti bei palyginti su kitų kreditų davėjų pasiūlymais.
4. Greitas kartais ir skubotas greitojo vartojimo kredito paėmimas gali sukelti ir neigiamas pasekmes, tokias, kaip kredito vartotojų asmeninių duomenų bei teisių neužtikrinta apsauga bei jų pažeidimus.
5. Kredito vartotojų pažeistas teises gyna Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Institucija teikia rekomendacinius pasiūlymus greituosius vartojimo kreditus teikiančioms įmonėms dėl jų

siūlomų kreditų nesąžiningų sutarčių. Dažniausias vartotojų teisių apsaugos pažeidimas – nesąžiningos sutartinės sąlygos. Nesąžiningas sutarties sąlygas kontroliuoja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kuri nustačius pažeidimus kreipiasi į kredito davėją su pasiūlymu pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningų sutarties sąlygų. Kredito davėjams nesilaikant teikiamų reikalavimų kontrolė tada vykdoma teisiniu būdu. Nesąžiningomis sutartinėmis sąlygomis dažniausiai pasitaiko sutartyse įtvirtinamos sąlygos, kaip be paimto kredito, priskaičiuotų palūkanų grąžinimo, reikalaujama kitų mokesčių, taip pat delspinigių ir baudų, nors pagal LR Civilinį kodeksą sutartyse taikomi arba delspinigiai arba baudos atskirai. Taip pat nesąžiningomis sutartinėmis sąlygomis laikoma, kai netinkamai apskaičiuojama metinė palūkanų norma, nurodoma neteisinga ginčų sprendimo vieta ir pan.

6. Finansinių paslaugų, konkrečiai greitųjų vartojimo kreditų vartotojų finansinio raštingumo lygis gana žemas. Pagrindinė žemo finansinio neraštingumo lygio problema – nežinojimas ir nemokėjimas apskaičiuoti metinės palūkanų normos, kuri yra būtina ir nurodyta kiekvienoje kredito sutartyje. Didelė problema, kuri priveda kredito vartotojus prie didelio įsiskolinimo, yra netinkamai įvertinamas asmens mokumas bei tinkamai neužtikrinta asmenų duomenų apsauga.
7. Siekiant vykdyti sąžiningą veiklą savireguliacija užima svarbią vietą greitųjų vartojimo kreditų rinkoje. Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų ir Lietuvos vartojimo lizingo ir kredito asociacijų tikslai yra atstovauti savo narių interesus bei prižiūrėti, kad nariai laikytųsi teisės aktų, vykdytų profesionaliai savo veiklą bei tinkamai informuotų kredito vartotojus apie kredito sutarties sąlygas. Greitieji vartojimo kreditai išduodami asmenims, nors jie yra nemokūs (bedarbiai, studentai), taip pat nuo didelio perfinansavimo jie tampa nebemokūs. Trūksta tinkamo požiūrio į kredito vartotojo mokumo istoriją, reikėtų atsižvelgti į kredito vartotojo skolos dydžius praeityje bei dabartiniu metu esamas pajamas, išvengiant skolų atsiradimo ateityje.
8. Gauti kredito vartotojų anketinės apklausos duomenys parodė, kad kredito vartotojai labiausiai įvertina greitųjų vartojimo kreditų privalumus, tačiau nelabai įvertina tokius rizikos faktorius, kaip sutartinių sąlygų neįsiskaitymą, metinių palūkanų normų įvertinimo ir pan.
9. Atlikto antrojo tyrimo – interviu su greituosius vartojimo kreditus teikiančiomis įmonėmis gauti duomenys parodė, kad kredito davėjams rūpi teisingai įvertintas asmenų, norinčių gauti greitąjį vartojimo kreditą, mokumas bei užtikrintas asmeninių duomenų tikrumas. Tačiau kredito davėjai teikia mažiau reikšmės teikia kredito gavėjo susipažinimui su sutarties sąlygomis ir jų supratimui.
10. Interviu metu su kredito rizikos valdymo įmone gauti duomenys parodė, kad kreditus teikiančioms įmonėms yra svarbus kredito vartotojų mokumas ir to mokumo duomenų keitimasis duomenų bazėse su tikslu užkirsti kelią didelių įsiskolinimų atsiradimui.

LITERATŪRA

Teisės aktai

1. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės Žinios, 2000, Nr. 74-2262.
2. Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 91-3891.
3. Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. Vilnius // Valstybės žinios. 2010, Nr. XI-1253.
4. Lietuvos Respublikos Konkurencijos tarybos nutarimas Nr. 2S-3 Dėl reklaminio teiginio „Bigbank greičiausias kelias iki pinigų“ atitikties Lietuvos Respublikos Reklamos įstatymo reikalavimams.
5. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymas Nr. 1-32 Dėl vartojimo kredito davėjų įrašymo į viešąjį vartojimo kredito davėjų sąrašą tvarkos aprašo patvirtinimo. Vilnius, 2011.
6. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymas Nr. 1-33 Dėl vartojimo kredito gavėjų mokumo vertinimo principų patvirtinimo. Vilnius, 2011.
7. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimas Nr. 10-21 dėl UAB „Moment credit“ kredito sutarties. Vilnius, 2009.
8. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimas Nr. 10-18 dėl UAB „Mobile Credit Baltic“ paskolos sutarties. Vilnius, 2008.
9. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas Nr. 10-171 dėl UAB „Ferratum“ paskolos sutarties bendrųjų sąlygų. Vilnius, 2008.
10. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas Nr. 10-156 dėl UAB „HST komunikacijos“ kredito sutarties bendrųjų sąlygų. Vilnius, 2009.
11. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas Nr. 10-221 dėl UAB „Procentas“ kredito sutarties. Vilnius, 2009.
12. 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinti Tarybos direktyvą 87/102/EEB. Oficialusis leidinys L 133 , 22/05/2008 p. 0066 – 0092.

Specialioji literatūra

13. Aleknevičienė V. Finansai ir kreditas. - Vilnius: Enciklopedija, 2005.
14. Ambrasienė D. Baranauskas E. ir kt. Civilinė teisė. Prievolių teisė, Mykolo Romerio universitetas. - Vilnius, 2006.

15. Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. - Vilnius: Registrų centras.
16. Finlay S. Consumer Credit Fundamentals. - New York: Palgrave Macmillan, 2005.
17. Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso komentaras, Pirmoji knyga, Bendrosios nuostatos. Vilnius: Justitia, 2001.
18. Saare K., Sein K., Simovart M., Protection of consumer rights in sms loan agreements, European review of private law c kluwer law internationa. - Great Britain, 2010.

Kiti šaltiniai

19. Bendros vartojimo kredito kainos metinė norma. Prieiga per internetą: <http://www.dolceta.eu/lietuva/Mod2/spip.php?article81>, [žiūrėta 2011-03-18].
20. Beveik komunizmas: pasivažinėji, gražini ir viską atgauni. Verslo žinios. – Vilnius, 2011 kovo 16 d. Nr. 51 (3452).
21. Business & Basic rules of SMS loans. Prieiga per internetą: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/c1ee33a5-2beb-4246-b38f-a4b6b8f53478/Basic+rules+of+sms+loans.pdf>, [žiūrėta 2011-03-16].
22. Dėl greituosius kreditus teikiančių bendrovių veiklos kontrolės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Prieiga per internetą: http://www.netylek.lt/uploads/tmce/files/atsakymas_kreditai_Vartotojai.pdf [Žiūrėta 2011-03-15].
23. Dėl kapitalo pakankamumo skaičiavimo bendrųjų nuostatų, Lietuvos banko valdybos nutarimas Nr. 138. - Vilnius, - 4.1. p.
24. Draudimo sąlygos. Prieiga per internetą <http://www.bigbank.lt/lt/kreditai/paskolos-draudimas>, [žiūrėta 2011-03-21].
25. Duomenų apsaugos reikalavimų nustatymo metodika (sutrumpinta redakcija), Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija prie Valdymo reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos. - Vilnius, 1999, - 1.3.2. punktas.
26. Faktai apie LSVKA. Prieiga per internetą: <http://www.lsvka.lt/index.php?id,59>, [žiūrėta 2011-02-10].
27. Finansinis švietimas. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52007DC0808:LT:HTML> [Žiūrėta 2011-04-02]
28. Kaip pažabojami greitieji kreditai svetur. Prieiga per internetą http://www.netylek.lt/greitieji_kreditai, [žiūrėta 2011-03-22].
29. Kreditas internetu. Prieiga per internetą:

- <https://www.creditplus.lt/?gclid=CILiuM7G0acCFUO-zAodQSg6Dg>, [žiūrėta 2011-03-15].
30. Levickaitė R., Kiekybiniai medijų tyrimo metodai, VGTU HI, Filosofijos ir politologijos katedros jaunesnioji mokslo darbuotoja. Prieiga per internetą: <http://www.rasalevickaite.lt/kmtm/KMTM%20IV%20paskaita%20Socialiniai%20tyrimai%20Kiekybiniu%20Kokybiniu%20tyrimu%20metodu%20apzvalga.pdf> [žiūrėta 2011-03-18].
 31. Lietuva. Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. I dalis. Pagrindinės išvados ir rekomendacijos. Pasaulio bankas. Privataus ir finansų sektoriaus plėtros departamentas. Europos ir Centrinės Azijos regionas Vašingtonas, DC, 2009.
 32. Lietuvos lizingo ir kredito asociacija. Prieiga per internetą <http://www.lvka.lt/>, [žiūrėta 2011-03-20].
 33. Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos pastabos Lietuvos respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo projektui, - Vilnius.
 34. Lietuvos smulkiųjų vartojimo kreditų asociacijos etikos kodeksas. Prieiga per internetą: <http://www.lsvka.lt/?id,43>; [žiūrėta 2011-04-02].
 35. Lietuvos vartotojų institutas. Prieiga per internetą: www.vartotojai.lt [žiūrėta 2011-04-03]
 36. Mokumo įvertinimas. Prieiga per internetą: http://www.netylek.lt/greitieji_kreditai, [žiūrėta 2011-03-15].
 37. Nariai. Prieiga per internetą <http://www.lvka.lt/Nariai.aspx>, [žiūrėta 2011-03-22].
 38. Nemaniūtė K. Dėl visko kaltinkite, prieiga per internetą: <http://www.lsvka.lt/index.php?id,74;blog,4>, [žiūrėta 2011-03-05].
 39. Prašymas dėl vartotojo teisių gynimo, pavyzdinis. - Vilnius, 2010.
 40. Prezantacija Diskusija Seime „Greitieji vartojimo kreditai: teisinis reguliavimas, problemos ir jų sprendimo būdai, vartotojų teisių apsauga“. - Vilnius, 2010.
 41. Priimtas pirmasis Vartojimo kredito įstatymas. Prieiga per internetą <http://www.rln.lt/index.php/pageid/403>, [žiūrėta 2011-03-20].
 42. Priimtas Vartojimo kredito įstatymas, 2010 m. gruodžio 23 d. pranešimas VIR, iš Seimo plenarinių posėdžių. Prieiga per internetą: http://www.valstybe.com/naujiena/priimtas_vartojimo_kredito_istatymas/14385, [žiūrėta 2011-03-22]
 43. Rekomendacijos dėl asmens tapatybės nustatymo internete parengtos pagal darbo grupės asmenų apsaugai rekomendaciją wp 68, darbo dokumentas dėl tapatybės nustatymo paslaugų internete, valstybinė duomenų apsaugos inspekcija. 2003.
 44. Seimo narė A. Zuokienė Seime pateikė Pasiūlymą dėl vartojimo kredito įstatymo projekto Nr. XIP-1315. Prieiga per internetą: http://www.netylek.lt/greitieji_kreditai [žiūrėta 2011-04-02].

45. Skundų dėl greitųjų vartojimo kreditų negauta. Prieiga per internetą:
<http://www.lsvka.lt/?id,62;news3,21> [žiūrėta 2011-04-01].
46. SMS kreditas. Prieiga per internetą: <https://www.creditplus.lt/?gclid=CILiuM7G0acCFUO-zAodQSg6Dg>, [žiūrėta 2011-03-15].
47. STOP kreditui. Prieiga per internetą: <https://www.manocreditinfo.lt/Paslaugos.aspx?p=7>, [žiūrėta 2011-03-16].
48. Sudarant vartojimo kredito sutartį. Prieiga per internetą:
<http://www.dolceta.eu/lietuva/Mod2/spip.php?rubrique47>, [žiūrėta 2011-03-06].
49. The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. Prieiga per internetą:
http://www.oft.gov.uk/shared_of/economic_research/oft1059.pdf [žiūrėta 2011-04-02].
50. Tikslai ir uždaviniai. Prieiga per internetą
<http://www.lvlka.lt/ApieLVLKA/Tikslaiiruzdaviniai.aspx>, [žiūrėta 2011-03-22].
51. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba tikrino vartojimo kreditų sutarčių sąlygas. Prieiga per internetą: <http://www.teisesforumas.lt/index.php/idomybes-ir-naudinga-informacija/321-vartojimo-kreditu-sutarciau-salygos.html>, [žiūrėta 2011-02-01].
52. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kokybės politika. – Vilnius, 2010.
53. Vartojimo kreditas. Prieiga per internetą <http://www.ecc.lt/zinokteises/?LT=vartojimo-kreditas>, [žiūrėta 2011-03-03].
54. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Prieiga per internetą:
http://www.lat.lt/4_tpbuletieniai/senos/nutartis.aspx?id=34108 [žiūrėta 2011-04-03].
55. Vyšniauskienė L. Nuo greitųjų kreditų ašaros negelbsti // Lietuvos žinios Nr. 280 (12809). - Vilnius, 2010.

Šeibak E. Greitieji vartojimo kreditai vartotojų teisių apsaugos kontekste/ verslo teisės magistro baigiamasis darbas. Vadovė: Doc. dr. L. Novikovienė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Teisės fakultetas, 2011. – 66 p.

SANTRAUKA

Teisės fakulteto magistro baigiamojo darbo tema „Greitieji vartojimo kreditai vartotojų teisių apsaugos kontekste“ yra aktuali, nes greitųjų vartojimo kreditų rinka auga ir tai rodo išaugęs kreditus teikiančių įmonių bei kreditų vartotojų skaičius. Tokio greito augimo priežastys yra kelis metus vykstantis ekonominis nuosmukis, nedarbas. Greitiems pinigams gauti suteikiamos visos sąlygos bei lengvi gavimo būdai. Tuo pačiu plečiantis greitųjų vartojimo kreditų rinkai išauga ir vartotojų teisių apsaugos poreikis, nes imant greitąjį vartojimo kreditą tenka susidurti su vartotojų teisių apsaugos problemomis.

Atlikus tyrimus, kurių pagrindiniai uždaviniai buvo ištirti, kaip užtikrinama vartotojų teisių apsauga bei kredito vartotojų finansinis supratimas apie pasirašomų sutarčių sutartines sąlygų esmę. Buvo išanalizuota, kad daugumos kredito vartotojų ir kreditus teikiančių įmonių supratimas išsiskiria šiais aspektais:

- Nesąžiningos sutarties sąlygos kredito vartotojo atžvilgiu;
- Sutartinės sąlygos nepateikiamos išsamiai;
- Vartotojų mokumas nepilnai įvertinamas, kredito vartotojas neapsaugomas nuo perfinansavimo;
- Nustatyti per dideli delspinigiai, baudos, metinė palūkanų norma ir kiti mokesčiai kredito vartotojo atžvilgiu;
- Per žemas kredito vartotojų finansinio raštingumo lygis.

Darbo rezultatai. Išanalizuota greitųjų vartojimo kreditų rinka, jos privalumai ir trūkumai, parodė, kad greitai ir įvairiais būdais išduodami greitieji vartojimo kreditai sukelia ir skausmingas pasekmes. Taip pat išnagrinėti kredito vartojimo sutarties ypatumai ir dažniausiai pasitaikančių nesąžiningas sutarties sutartines sąlygas ir jų vykdumą kontrolę siekiant apsaugoti kredito vartotoją nuo jo teisių apsaugos pažeidimų. Tyrimo rezultatai parodė, kad kredito vartotojus greitieji vartojimo kreditai domina dėl jų universalumo, greito gavimo ir mažos atskaitomybės, tuo pačiu parodant kredito vartotojų žemą finansinio raštingumo lygį ir menką pažeidimų sprendimo būdą, nes tik mažuma apklaustųjų dėl pažeistų teisių pažeidimo kreipiasi į vartotojų teises ginančias institucijas.

SUMMARY

The topic of thesis “Short-term loans in the context of consumer rights protection” is actual nowadays as the market of SMS loans and the number of companies providing such service is increasing very rapidly. The causes of such fast raise are economic crisis in Lithuania and the possibilities provided to get money easily. As the market of short-term loans is raising rapidly the need to protect customers on the customer protection law basis.

During the reasearch, which main goals were to analyze how the user protection is being enabled and to find out what is the understanding of users about the contract conditions, it was clarified, that the main difference in understanding the key issues among the companies are:

- Dishonest terms and conditions of contracts for customers;
- Terms and conditions are not provided in exhausted explanation;
- The solvency of users is not evaluated carefully enough. The user is not protected of being overfinanced;
- The set fines, interest rates and other taxes are too high;
- Too low financial literacy of the users.

The results. The analysis of the short-term loan market, the advantages and disadvantages, has shown that rapidly and in very different ways provided credits cause painful consequences. In the thesis is is also analyzed the terms and conditions of short-term loans contracts, where the unscrupulous conditions are found very often. It is very difficult to protect customers from dishonest interaction from companies. The results of the research have shown that the users of short-term loans are attracted by the universality, fast reaction and low accountability, what shows low financial literacy among the consumers. A very low percentage of consumers apply to consumer rights protecting institutions, what shows that they do not know enough about their rights.

PRIEDAI

I Priedas

Esu Mykolo Romerio universiteto magistrantūros studijų verslo teisės specialybės studentė Eglė Šeibak. Šiuo metu rašau magistrinį darbą, kurio tema „Greitieji vartojimo kreditai vartotojų teisių apsaugos kontekste“.

Šios anketos tikslas – išsiaiškinti greitųjų vartojimo kreditų vartotojų supratimą apie greitųjų vartojimo kreditų privalumus bei su jais susijusia rizika. Surinkti duomenys anonimiškai bus naudojami tik magistro darbe. Ačiū, kad atsakinėjate į klausimus.

ANKETA - Greitąjį vartojimo kreditą ėmusiems vartotojams:

Jūsų lytis:

- a) Moteris;
- b) Vyras.

1 Jūsų amžius:

- a) Iki 25 metų;
- b) 26-30 metai;
- c) 31-45 metai;
- d) 46-60 metai;
- e) 61 metai ir daugiau.

3. Jūsų išsilavinimas

- a) Pagrindinis;
- b) Vidurinis;
- c) Aukštasis neuniversitetinis;
- d) Aukštasis universitetinis;

4. Kiek kartų teko imti greitąjį vartojimo kreditą:

- a) 1 kartą;
- b) Daugiau nei du kartus;
- c) Skolinosi nuolat;
- d) 1 kartą ir paskutinį;

5. Kokie Jūsų nuomone greitojo vartojimo kredito privalumai:

- a) Kreditą galima gauti neišėjus iš namų (SMS žinute, internetu);
- b) Kreditą galima gauti prekybos centruose, Lietuvos pašto skyriuose;
- c) Kreditas gaunamas tą pačią dieną;
- d) Nereikia pateikti finansinių ataskaitų, garantijų, laidavimo;
- e) Patrauklios reklaminės akcijos;
- f) Lankstūs grąžinimo terminai;

6. Ar pasidomite, kokius papildomai mokesčius Jums reikia mokėti imant greitąjį vartojimo kreditą?

- a) Taip, visada žinau, kiek turėsiu sumokėti ir grąžinti;
- b) Nesigilinu į papildomus mokesčius;
- c) Trūksta informacijos, kiek turėsiu papildomai sumokėti.

7. Ar žinote, kaip apskaičiuoti metines palūkanas?

- a) Taip;
- b) Ne.

7. Jūs gavote 200 Lt kreditą 7 dienoms. Iš viso turite grąžinti 209 Lt. Kokia yra metinė palūkanų norma?

- a) $9 \text{ Lt} / 200 \text{ Lt} / 7 \text{ d.} \times 365 \text{ d.} = 234,5 \% \text{ metinių palūkanų};$
- b) $9 \text{ Lt} / 200 \text{ Lt} / 7 \text{ d.} = 0,64 \% \text{ metinių palūkanų};$
- c) $9 \text{ Lt} / 200 \text{ Lt} = 4,5 \% \text{ metinių palūkanų}.$

8. Su kokiomis problemomis teko susidurti imant greitąjį vartojimo kreditą:

- a) Sutartinės sąlygos nepateikiamos išsamiai;
- b) Nustatyti per dideli delspinigiai/baudos;
- c) Nesąžiningos sutarties sąlygos vartotojo atžvilgiu;
- d) Vartotojo mokumas nepilnai įvertinamas;
- e) Jokių problemų neturėjau.

9. Ar teko susidurti su jūsų kaip vartotojo teisių pažeidimu?

- a) Taip,..... (įrašykite, koks pažeidimas buvo);
- b) Ne.

Jei pažymėjote šio klausimo a) variantą, prašome atsakyti į 10 ir 11 klausimus.

10. Kaip gynėte savo kaip vartotojo pažeistas teises:

- a) Aiškinotės su kreditus teikiančia įmone;
- b) Kreipėtės į Valstybinę vartotojų teisės apsaugos tarnybą;
- c) Kreipiausi į teismą;
- d) Nieko nedarėte, sutikote su kredito įmonės sąlygomis.

11 . Ar pažeistos jūsų kaip vartotojo teisės buvo apgintos:

- a) Taip, pats apgynėte savo teises;
- b) Taip, bet tik įsikišus Valstybinei vartotojų teisės apsaugos tarnybai;
- c) Taip, teismine tvarka;
- d) Deja, niekas neapgynė.

Esu Mykolo Romerio universiteto magistrantūros studijų verslo teisės specialybės studentė Eglė Šeibak. Šiuo metu rašau magistrinį darbą, kurio tema „Greitieji vartojimo kreditai vartotojų teisių apsaugos kontekste“.

Prašau Jūsų, esant galimybei atsakyti į mano pateiktus interviu klausimus. Šio interviu tikslas – išsiaiškinti, ar kredito vartotojui suteikiamos visos sąlygos susipažinti su kredito sutarties sąlygomis ir ar vartotojo teisės yra apsaugomos greitųjų vartojimo kreditų sektoriuje. Jūsų atsakymus panaudosiu tik savo magistriniame darbe. Atsakymai bus apibendrinti anonimiškai. Dėkoju už atsakymus.

INTERVIU - Greituosius vartojimo kreditus teikiančioms įmonėms:

1. Kokius reikalavimus turi tenkinti asmuo, kad gautų kreditą Jūsų įmonėje?
2. Kur ir kaip patikrinate, kad asmuo mokus gauti kreditą iš Jūsų įmonės?
3. Kokių būdu galima gauti iš Jūsų įmonės kreditą?
4. Koks kredito dydis populiariausias?
5. Kokie taikomi įkainiai už kredito suteikimą?
6. Kokie yra reikalingi dokumentai, norint gauti kreditą Jūsų agentūroje?
7. Kiek laiko užtrunka kredito įforminimas ir koks terminas duodamas asmeniui apmąstyti, ar jam reikalingas kreditas ir ar jį galės grąžinti?

Esu Mykolo Romerio universiteto magistrantūros studijų verslo teisės specialybės studentė Eglė Šeibak. Šiuo metu rašau magistrinį darbą, kurio tema „Greitieji vartojimo kreditai vartotojų teisių apsaugos kontekste“.

Prašau Jūsų, esant galimybei atsakyti į mano pateiktus interviu klausimus. Šio interviu tikslas – išsiaiškinti, ar kredito vartotojai dažnai įsiskolina kredito įmonėms ir kokios būna įsiskolinimo priežastys. Jūsų atsakymus panaudosiu tik savo magistriniame darbe. Dėkoju už atsakymus.

INTERVIU KLAUSIMYNAS – Kredito rizikos valdymo įmonei UAB „Creditinfo“

1. Kiek kartų per praėjusius metus greituosius kreditus teikiančios įmonės kreipiasi į jus dėl skolų išieškojimo iš fizinių asmenų?
2. Kokios dažniausiai išieškomos įsiskolinimo sumos?
3. Kokio amžiaus asmenys dažniausiai skolingi ir kaip siūlote apsaugoti asmenis nuo įsiskolinimo?
4. Kokios būna kredito negrąžinimo priežastys?
5. Kokios pasekmės būna skolininkams, kai nepavyksta atgauti negrąžintus kreditus?