



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



Modalitati de creditare la distanta. Drepturile si obligatiile partilor

Adrian Ispas
Legal Manager

Cetelem IFN SA



PROGRAMME
oxygène

Please consider the environment before printing

Agenda

1. Cadrul normativ aplicabil
2. Clarificare notiuni
3. Tipuri de credite incheiate la distanta
4. Drepturile consumatorilor
5. Creditul prin telefon
6. Creditul prin internet
7. Forma contractului incheiat la distanta
8. Concluzii

Cadrul normativ aplicabil

Cadrul normativ aplicabil acestei problematici este format din:

- Ordonanta Guvernului nr.85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, republicata și modificata
- Ordonanta Guvernului nr. 130/2000 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță, republicata
- Ordonanta de Urgenta a Guvernului nr.50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată cu modificări prin Legea nr.288/2010
- Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, republicata

Clarificare notiuni

Ceea ce dorim sa tratam in prezentarea actuala este categoria contractelor de credit de consum incheiate la distanta.

Nu intelegem sa rezolvam chestiuni teoretice cat sa analizam o serie de probleme practice legate incheierea si executarea acestor tipuri de contracte.

Asa cum am prezentat actul normativ de baza este Ordonanta Guvernului nr.85/2004 care defineste sfera sa de aplicare astfel :

Art. 1 - Prezenta ordonanță reglementează condițiile de informare a consumatorilor în vederea încheierii și executării contractelor la distanță privind serviciile financiare dintre furnizorii de servicii financiare și consumatori.

Clarificare notiuni

Art.3 a) contract la distanță - contractul de furnizare de servicii financiare încheiat între un furnizor și un consumator, în cadrul unui sistem de vânzare la distanță sau al unui sistem de furnizare de servicii organizat de către furnizor care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță

b) serviciu financiar - orice serviciu bancar, de credit, de asigurare, pensii individuale, servicii de investiții financiare reglementate de Legea nr.297/2004 privind piața de capital, cu modificările și completările ulterioare, sau orice servicii referitoare la plata în natură;

e) tehnică de comunicație la distanță - orice mijloc care, fără a necesita prezența fizică simultană a celor două părți, consumator și furnizor, poate fi folosit pentru comercializarea ori promovarea la distanță a serviciilor financiare.

În ceea ce privește tehnicile de comunicare la distanță există o listă exemplificativă a acestora în Anexa la Ordonanța Guvernului nr. 130/2000 ceea ce nu e cazul la Ordonanța Guvernului nr.85/2004

Clarificare notiuni

Astfel:

- Trebuie sa diferentiem intre:
 - (a) contractele incheiate la distanta
 - (b) contractele incheiate fata de in fata de catre parti

- Trebuie sa diferentiem intre:
 - (a) contractele incheiate la distanta
 - (b) contractele incheiate in forma electronica.

Tipuri de credite incheiate la distanta

In acest moment pe piata romaneasca sunt oferite ca si contracte de credit incheiate la distanta :

- 1.Creditul prin telefon
- 2.Creditul prin internetului

Drepturile consumatorilor

In functie de stadiul contractual, drepturile si obligatiile partilor trebuie analizate 3 pe etape intermediare:

- 1.Etapa precontractuala
- 2.Etapa contractuala
- 3.Incetarea contractului. Solutionarea eventualelor litigii

Drepturile consumatorilor

1. Etapa precontractuala

Regula e ca furnizorul de servicii financiare este obligat, potrivit prevederilor art.4 din Ordonanta 85/2004, sa informeze consumatorul în timp util, corect și complet cu privire la ;

a.identitatea sa

b.serviciul financiar ce urmeaza fi prestat

c.contractul la distanta ce urmeaza a fi incheiat

d.caile de solutionare a litigiilor

e.faptul ca informatiile suplimentare sunt disponibile la cerere.

In cazul creditelor de consum, art.11(4) din Ordonanta de Urgenta nr.50/2010 statueaza faptul ca obligatiile sus mentionate sunt indeplinite daca este furnizat formularul "Informații standard la nivel european privind creditul pentru consumatori",

Drepturile consumatorilor

2 Etapa contractuală

Ordonanța 85 /2004 stabilește momentul încheierii contractului
Consumatorul are dreptul să denunțe unilateral / să se retragă din Contract.

În cazul creditelor de consum Ordonanța de Urgență nr.50/2010 a venit cu o regulă care să se aplice uniform creditelor de consum indiferent de canalul de distribuție și statuează faptul că sunt aplicabile art.58-61 din Ordonanța de Urgență nr.50/2010 și nu art.9-13 din Ordonanța 85/2004.

Prin urmare:

- a.termen de retragere de 14 zile
- b.notificarea de către consumator
- c.consumatorul este obligat la restituirea creditului și a costurilor până la momentul retragerii
- d.creditorul nu are dreptul la nici o compensație

Evident pentru restul sunt aplicabile regulile din Ordonanța de Urgență nr.50/2010 ca și pentru orice alt credit de consum.

Drepturile consumatorilor

3. Incetarea contractului Solutionarea eventualelor litigii

Plângerile consumatorilor si procedurile de despăgubire în materie de de servicii financiare la distanță pot fi rezolvate și pe cale extrajudiciară

Sarcina probei privind îndeplinirea obligațiilor furnizorului de informare a consumatorului, precum și sarcina probei existenței consimțământului consumatorului cad în sarcina furnizorului.

Creditul prin telefon

1. Evident elementul definitoriu este utilizarea telefonului ca mijloc de comunicare intre creditor si consumator
2. Este posibila utilizarea atat timp cat consumatorul nu se opune expres
3. Este vorba atat de actiunile outbound cat si inbound
4. Etapele:
 - a. Informarea precontractuala la telefon
 - b. prelucrarea datelor si redactarea info precontractual, a contractelor de credit si a intregii documentatii
 - c. transmiterea catre consumator a info precontractual, a contractelor de credit si a documentiei in format hartie
 - d. semnarea cererii de creditare, a contractelor si atasarea documentelor de venit
 - e. transmiterea catre creditor a intregii documentatii de creditare
 - f. primirea si analizarea documentatiei de creditare sub toate aspectele ca si in cazul unui credit fata in fata
 - g. aprobarea dosarului de credit si transferul sumei de bani

Creditul prin internet

1. Evident elementul definitoriu este utilizarea internetului ca mijloc de comunicare intre creditor si consumator
2. Consumatorul intra in legatura cu creditorul prin accesare unor site-uri de cumparaturi sau direct site-ul creditorului
3. Etapele se deruleaza in cadrul site-ului creditorului
 - a) colectarea datelor personale si financiare pe site
 - b) generare Info precontractuala
 - c) generare cerere de credit si contracte de credit / documentatie si printarea acestora in format hartie
 - d) semnarea cerere de creditare si contracte de credit si atasarea documentelor de venit
 - e) transmiterea catre creditor a intregii documentatii de creditare
 - f) primirea si analizarea documentiei de creditare sub toate aspectele
 - g) aprobarea dosarului de credit si transferul sumelor catre contul consumatorului

Forma contractului incheiat la distanta

Chestiunea cea mai complicata este cea a formei contractului de credit incheiat la distanta

Regula este stabilita de art.7 din

Furnizorul va comunica consumatorului, în totalitate, (1) termenii și condițiile contractuale și (2) informațiile prevăzute la art. 4 și 6, în scris, (1) pe hârtie sau (2) pe orice suport durabil disponibil și accesibil consumatorului înainte de încheierea contractului.

În cazul în care nu este posibil, furnizorul își va îndeplini obligațiile ce îi revin, imediat după încheierea contractului la distanță.

Pe toată durata derulării contractului, consumatorul are dreptul să solicite comunicarea condițiilor și prevederilor contractuale potrivit alin. (1), pe suport hârtie.

Regula are si o sanctiune:

Consumatorii au dreptul de a solicita rezilierea contractului în situația în care furnizorul nu respectă prevederile art. 7, fără plata de penalități și fără costuri suplimentare.

Forma contractului incheiat la distanta

Fata de textele citate este evident faptul ca in final se ajunge la formatul hartie.

Sau exista posibilitatea de a utiliza a doua solutie suportul durabil.

In practica se intampla insa sa se foloseasca doar hartia si rezidual mai ales la creditul prin internet sa se salveze o parte din informatie in format pdf pe computerul consumatorului.

In ceea ce priveste creditul prin telefon evident se ajunge la format hartie. O problema majora la comunicarea prin telefon este cea a fortei probante a inregistrarilor audio.

Concluzii

- Sunt evident 2 canale de distributie care se vor dezvolta mult in viitor mai ales distanta pana la contractele in forma electronica e enorma
- Distanta fizica si nevoia de utilizare a noilor tehnologii sunt inca obstacole majore in accesarea acestor canale de distributie
- Reglementarea este complexa in ideea protectiei cat mai adecvate a consumatorului
- Forma contractului si reglementarile generale privind proba actelor juridice nu sunt adecvate



**Mulumesc pentru timpul
acordat**