

# Rolul ANPC în supravegherea implementării OUG nr. 50/2010 în România

*Seminar*

16.06.2011

*Legislația aplicabilă contractelor de creditare pentru persoanele fizice – prevederi complementare la limita  
dintre legislația generală și cea specială*

# Drepturile consumatorilor înainte de publicarea OUG nr. 50/2010

## Legislație specifică:

- **Legea nr. 289/2004** privind regimul juridic al contractelor de credit pentru consum destinate consumatorilor, persoane fizice;
- **OUG nr. 174/2008** pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor;
- **Legea nr. 190/1999** privind creditul ipotecar pentru investiții imobiliare, cu modificările și completările ulterioare;
- **OG nr. 85/2004** privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, cu modificările și completările ulterioare.

## Legislație generală :

- **Legea nr. 193/2000** privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori;
- **Legea nr. 363/2007** privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii;
- **OG nr. 21/1992** privind protecția consumatorilor.

## Organisme competente:

- BNR
- ANPC
- Instanța de judecată

# Drepturile consumatorilor înainte de publicarea OUG nr. 50/2010

## Reclamațiile consumatorilor

- ❑ În 2008, ca urmare a intrării în vigoare a OUG nr. 174/2008, numărul reclamațiilor consumatorilor prin care erau semnalate încălcări ale legislației de către creditorii a crescut cu 1050% comparativ cu 2007.
- ❑ Atât în 2008 cât și în 2009, piața serviciilor financiar-bancare s-a aflat printre primele 10 piețe cu probleme, așa cum arată numărul de reclamații depuse de consumatori:
  - în 2008: 4.000 de reclamații, reprezentând 6,1% din numărul total al reclamațiilor depuse de consumatori la ANPC;
  - în 2009: 3.026 de reclamații, reprezentând 5,87% din numărul total al reclamațiilor depuse de consumatori la ANPC. Scăderea, în 2009, a numărului reclamațiilor cu aproximativ 25% nu înseamnă rezolvarea problemelor consumatorilor, ci alți factori trebuie luați în calcul (condiții mai severe la acordarea creditelor impuse de BNR, creșterea ratei dobânzii etc.);
  - în perioada ianuarie – iulie 2010 au fost înregistrate 2.096 de reclamații împotriva creditorilor.

# Drepturile consumatorilor înainte de publicarea OUG nr. 50/2010

Principalele aspecte reclamate de consumatori privind contractele de credit s-au referit la:

- majorarea, în mod abuziv, a dobânzii la creditele contractate;
- refuzul băncii de a diminua dobânda la creditele acordate în Euro și CHF deși indicii de referință au scăzut considerabil;
- majorarea, în mod abuziv, a marjei din dobânda percepută pentru creditele acordate;
- refuzul băncii de a reeșalona creditele;
- impunerea unor costuri foarte mari pentru rambursarea anticipată, afectând astfel mobilitatea consumatorilor pe piața creditelor de consum;
- percepere comision de administrare cont curent, despre care consumatorii nu au fost informați.

# Drepturile consumatorilor înainte de publicarea OUG nr. 50/2010

Banca Mondială, în studiul *Diagnostic review of Consumer Protection and Financial Literacy, vol I*, iulie 2009, subliniază ca fiind probleme frecvente pentru consumatori lipsa transparenței comisioanelor, comisioane ascunse.

De asemenea, în studiul *Consumer Protection and Financial Literacy, Lessons from Nine Country Studies*, publicat în iunie 2010, Banca Mondială evidențiază probleme precum:

- Contracte ipotecare scrise cu fonturi de 6p, marimea fonturilor fiind mult prea mică pentru a putea citi clauzele contractuale;
- Încercarea de a obține o copie a contractului înainte de semnarea acestuia s-a dovedit a fi un test de răbdare ca, de altfel, și aflarea cuantumului tuturor comisioanelor.

# Situația de pe piața creditelor, în România, în 2010

- 4,5 milioane de consumatori aveau încheiate contracte de credit (jumătate din populația activă a României); fiind în curs de derulare aproximativ 8 milioane de contracte de credit;
- Aceasta situație se datorează împrumuturilor masive din ultimii ani, când creditele se acordau cu ușurință (fără evaluarea riscului, pe baza cărții de identitate sau a fluturașului de salariu);
- De la începutul crizei, băncile au majorat în mod constant costurile creditelor pentru consumatori, în comparație cu alte state membre în care costurile au rămas la fel sau chiar au scăzut;
- majorarea prețurilor este mai frecvent semnalată de consumatorii romani comparativ cu cei din alte state membre (Eurobarometru 243);
- DAE este, în general, de 19% - printre cele mai mari din UE;
- Până la intrarea în vigoare a OUG nr. 50/2011, costurile aferente rambursării anticipate nu erau reglementate iar creditorii stabileau în mod unilateral comisioanele, adesea acestea fiind descurajante.

# OUG nr. 50/2010

aprobată prin Legea 288/2010

La elaborarea noului act normativ s-a ținut cont de:

- legislația națională și europeană;
- situația specifică de pe piața românească a creditelor pentru consumatori;
- practicile utilizate de creditorii.

Problemele de interes major pentru consumatori au fost reglementate atât prin elaborarea de prevederi naționale specifice cât și prin transpunerea în legislația românească a Directivei nr. 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind contractele de credit pentru consumatori.

# OUG nr. 50/2010

aprobat ă prin Legea 288/2010

- OUG nr. 50/2010 este un act normativ unic pentru toate contractele de credit destinate consumatorilor, cu excepția celor în mod expres excluse;
- Pentru evitarea fragmentărilor legislative, OUG nr. 50/2010 își propune o abordare unitară pentru contractele care intră în sfera de aplicare a acesteia, astfel încât să se creeze condiții echitabile de concurență pentru toți participanții din piață și să se asigure o protecție adecvată a consumatorilor.



# OUG nr. 50/2010

aprobată prin Legea 288/2010

- Principalele noutăți aduse de OUG nr. 50/2011:
  - OUG 50/2010 se aplică tuturor contractelor de credit pentru consumatori, indiferent de **suma** ce face obiectul acestora;
  - reglementarea atât a creditelor de consum cât și a celor garantate cu ipotecă sau cu un drept asupra unui bun imobil, contractelor de credit al caror scop îl constituie dobândirea ori pastrarea drepturilor de proprietate asupra unui bun imobil existent sau proiectat ori renovarea, amenajarea, consolidarea, reabilitarea, extinderea sau creșterea valorii unui bun imobil;
  - introducerea formularului standardizat de furnizare informații oferit în stadiu precontractual;
  - oferirea, la cerere și gratuit, a unui exemplar din proiectul de contract de credit;

# OUG nr. 50/2010

## aprobată prin Legea 288/2010

- interdicția, pe parcursul derulării contractului, a majorării nivelului comisionelor, a introducerii de noi comisioane, cu excepția celor pentru produse și servicii suplimentare;
- stabilirea în mod limitativ a numărului și tipului de comisioane ce pot fi percepute;
- transparentizarea modului de calcul a dobânzii variabile;
- în cazul rambursării anticipate, actul normativ stabilește condițiile în care consumatorul poate rambursa anticipat creditul, drepturile acestuia, dar și compensația pe care creditorul o poate percepe în cazul rambursării anticipate.
- acordarea dreptului consumatorilor de a se retrage din contractul de credit în termen de 14 zile calendaristice.

# OUG nr. 50/2010

## aprobată prin Legea 288/2010

Principalele abateri de la respectarea legislației, constatate în anul 2011 sunt:

- în stadiu precontractual
  - în formularul "Informații standard la nivel european privind creditul pentru consumatori" nu se menționa valoarea DAE, ci doar că "dobânda anuală efectivă reprezintă costul total exprimat ca procentaj anual din valoarea totală a creditului. DAE vă ajută să comparați diferite oferte";
  - în formularul standardizat informațiile privind rambursarea anticipată constau în precizarea compensațiilor de 1%, respectiv 0,5% din valoarea creditului rambursat anticipat, fără nicio mențiune privind tipul ratei dobânzii pentru care se aplică (fixă sau variabilă), cu atât mai mult cu cât pentru exemplul analizat în formular, rata dobânzii creditului era variabilă;

# OUG nr. 50/2010

## aprobată prin Legea 288/2010

- la capitolul „Costuri și comisioane ce reies din contractul de credit”, sunt stipulate „comision pentru analiza documentației de credit de .... , reprezentând procent de ...% din valoarea creditului contractat” și „comision lunar de administrare credit de ... , reprezentând procent de ... % din valoarea creditului”, în loc să fie menționat un comision de analiză în sumă fixă și un comision de administrare credit calculat ca procent din soldul curent al creditului;
- acordarea informațiilor precontractuale în vederea studierii cu „10 zile lucrătoare” înainte de semnarea contractului sau cu „o perioadă de timp rezonabilă înainte de data semnării”;
- informațiile precontractuale destinate consumatorilor erau redactate cu mărimea fontului de 10 în loc de 12 puncte;
- nu se elibereau răspunsuri cu privire la cererile depuse de consumatori privind acordarea sau neacordarea creditelor;
- consumatorii nu sunt informați cu privire la dreptul de a alege modalitatea de rambursare a creditului prin rate fixe sau prin rate descrescătoare.

# OUG nr. 50/2010

## aprobată prin Legea 288/2010

- în stadiu contractual
  - în contractul de credit era înscrisă clauza „Banca va raporta existența debitelor restante la Biroul de credit, Centrala Riscurilor Bancare și altor structuri asemănătoare existente” fără a se menționa termenele la care se fac raportările, termenul la care se poate declanșa procedura de executare silită;
  - se raporta dobânda penalizatoare la dobânda curentă, fiind stabilită cu x puncte procentuale peste dobânda curentă;
  - sumele totale din informațiile precontractuale nu coincideau cu cele din contractul de credit încheiat, iar suma totală din contractul de credit pe care consumatorul trebuie să o achite la terminarea creditului și care este înscrisă în contract, nu coincidea cu suma totală înscrisă în graficul de rambursare;
  - perceperea unei „taxe inițiale de recuperare, executare silită în valoare de 500 lei, în cazul în care banca va demara procedurile de recuperare/executare silită în baza prezentului contract”, încalcându-se art. 36 (1) din OUG nr. 50/2010;

# OUG nr. 50/2010

aprobată prin Legea 288/2010

- în graficele de rambursare aferente contractelor de credit nu se precizează că acestea „rămân valabile doar până la schimbarea următoare a ratei dobânzii creditului sau a costurilor suplimentare potrivit contractului de credit”;

- existența unor clauze care pot fi considerate abuzive, și anume:  
„Împrumutatul/coplătitorul și garantul mandatează banca să debiteze unilateral orice cont al împrumutatului/coplătitorului/garantului deschis la bancă (inclusiv depozite), de unde aceasta poate încasa orice sumă datorată de împrumutat/coplătitor/garant, la scadențele prevăzute în prezentul contract”;

Orice modificare negativă a situației financiare a împrumutatului-reprezintă unul din cazurile de culpă;

# OUG nr. 50/2010

## aprobată prin Legea 288/2010

- „caz de culpă” sau „de neîndeplinire” - „orice eveniment care, în opinia băncii, poate afecta capacitatea împrumutatului și/sau coplătitorului de a-și respecta obligațiile contractuale”, „orice modificare negativă a situației financiare a împrumutatului”, în astfel de situație Banca rezervându-și dreptul de a declara creditul scadent anticipat și exigibil;

- „împrumutatul declară că a înțeles pe deplin clauzele contractului de credit, care conțin clauze complete, clare și ușor de înțeles.....și că acestea au făcut obiectul negocierii directe”;

- „Împrumutatul/Codebitorul/Garantul ipotecar se obligă:” - „să înștiințeze în termen de 10 zile calendaristice Banca despre oricare din următoarele”: „ orice schimbare a stării civile, a stării de sănătate..”, fără să se precizeze în mod clar și precis la care schimbări ale stării de sănătate are obligația împrumutatul să înștiințeze banca.

# OUG nr. 50/2010

aprobată prin Legea 288/2010

**Dintre aspectele reclamate pe marginea contractelor de credit acordate de IFN-uri cele mai importante sunt:**

- refuz restituire fond constituit;
- refuz eliberare suma de refinanțare;
- înregistrare incorectă a sumelor achitate;
- refuz restituire garanție;
- percepere sume suplimentare.



# Concluzii

- OUG nr. 50/2010 reprezintă, în primul rând, începutul modificării atitudinii atât a consumatorilor cât și a instituțiilor de credit;
- Un rol important în asigurarea stabilității financiare îl joacă:
  - implicarea a autorităților publice, a ONG-urilor și a instituțiilor de creditare în educarea financiară continuă a consumatorilor;
  - implicarea în mod activ a instituțiilor de credit în oferirea de sprijin pentru consumatori în înțelegerea caracteristicilor produselor de creditare;
  - informarea corectă a consumatorilor și transparența cu privire la costuri.

*BNR – numărul restanțelor la credite a continuat să crească și în aprilie (una din cauze o poate constitui alegerea unui produs nepotrivit cu nevoile și situația financiară a consumatorilor)*

*În România, gradul de mulțumire al consumatorilor cu privire la piața serviciilor financiare este la un nivel scăzut (Consumer Scoreboard, a4a ediție)*

Vă mulțumesc  
pentru atenția acordată!

*Laura Răduț  
Director  
Direcția Armonizare Europeană, Strategii și Asociații  
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor  
Blvd Aviatorilor nr. 72, sector 1, București  
[www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)*