



Supravegherea A.N.P.C. la nivel national

1. Controale tematice la nivel national – se urmareste respectarea legislatiei privind protectia consumatorilor si legislatia specifica domeniului respectiv
2. Cercetarea si solutionarea reclamatilor primite de la consumatori



Controlul tematic

- Tematica de control are rol de prevenire si urmareste, in general, respectarea prevederilor legale, specifice si generale, dintr-un anumit domeniu:

Ex: recenta tematica de control privind vanzarea de produse cu plata in rate, prin intermediul unor contracte de credit (card de credit sau credit de consum); prin aceasta tematica s-a dorit verificarea materialelor publicitare (inclusiv a informatiilor prezentate pe site-urile comerciantilor/creditorilor), a informatiilor precontractuale si a contractelor - adica, informatiile si documentele pe care ar trebui sa le primeasca un consumator in momentul in care solicita incheierea unui contract de credit pentru achizitionarea unui bun.



Cercetarea reclamatilor

- Cercetarea si solutionarea reclamatilor primite de la consumatori – au caracter punctual; se verifica in principal, aspectele reclamate de consumatori, controlul putand fi extins si asupra altor aspecte din domeniul protectiei consumatorilor, daca este cazul.

A.N.P.C. urmareste solutionarea amiabila a litigiului dintre consumator si creditor, ceea ce nu exclude posibilitatea aplicarii unei sanctiuni pentru incalcarea prevederilor legale din domeniul protectiei consumatorilor.

Ex: un consumator reclama existenta unei clauze abuzive in contract, cea referitoare la variatia dobanzii; in timpul controlului, comisarul descopera ca in contract este mentionat un comision de rambursare anticipata de 3% - comisarul va aplica amenda pentru perceperea comisionului si va incheia PVC pentru clauza abuziva.



Precizari referitoare la subiectele propuse de ALB

- **1. Clauzele obligatorii in contractele de credit**
 - Conform prevederilor: OUG 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, modificata si completata de Legea 288/2010; Legii 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele incheiate intre comercianti si consumatori; OG 21/1992 privind protectia consumatorilor (r2), cu modificarile si completarile ulterioare (cele care nu sunt prevazute si in OUG 50/2010).



Precizari referitoare la subiectele propuse de ALB

- **2. Modul de exprimare a dobanzii penalizatoare: procent fix versus dobanda curenta majorata cu X puncte procentuale**
 - Conform prevederilor art. 38, alin. 2: "Dobanda penalizatoare se calculeaza pe baza de procent fix si se aplica la sumele restante in conformitate cu prevederile contractului de credit, cu exceptia sumelor provenite din calculul dobanzii"
 - Nu se accepta varianta cu un procent fix adaugat peste procentul de dobanda variabila, intrucat respectiva dobanda penalizatoare va varia si ea in functie de indicele de referinta, deci nu va fi "procent fix";



Precizari referitoare la subiectele propuse de ALB

- **3. Reducerea termenului legal de informare in cazul produselor care necesita actiune rapida din partea creditorului, de exemplu in cazul refinantarilor care trebuie operate pana la urmatoarea data scadenta**
 - Reducerea termenului legal de 15 zile prevazut pentru furnizarea informatiilor necesare consumatorului pentru a compara mai multe oferte si pentru a putea lua o decizie informata cu privire la eventuala incheiere a unui contract de credit se face conform art. 11, alin. 3 - cu acordul scris al consumatorului.



Precizari referitoare la subiectele propuse de ALB

■ **4. Clarificarea intelesului Art.79**

Conform art. 79. - (1) "Contractele de credit nu pot fi incheiate in afara punctelor de lucru organizate in acest scop in spatii comerciale, in conditiile legii".

Astfel, avem 3 situatii:

- Contract de credit incheiat la un punct de lucru declarat,
- Contract de credit legat,
- Contract de credit incheiat la distanta.



Precizari referitoare la subiectele propuse de ALB

- **5. Art. 38 (indice1) dreptul clientului de a opta pentru una dintre modalitatile de rambursare a creditului (in rate egale/rate descrescatoare) – utilitatea clauzei pentru consumatori si interesul ANPC pentru introducerea acestei clauze in OUG nr. 50/2010; eludarea posibilitatii rambursarii in rate crescatoare sau in sistem mixt.**
 - Este interesul consumatorului sa poata opta pentru modalitatea de rambursare a creditului; pana la aparitia OUG 50/2010, consumatorului i se prezenta numai graficul de rambursare cu rate descrescatoare in care, rata de principal reprezenta o suma foarte mica, restul sumei constand in dobanzi si comisioane.



Precizari referitoare la subiectele propuse de ALB

- **6. clarificarea sintagmei “imposibilitatii consumatorilor de a accepta majorarea dobanzii”, in contextul in care daca e dobanda variabila, clientul cunoaste formula de la momentul semnarii contractului, iar in mod unilateral aceasta nu se poate majora.**
 - art. 39 nu face referire la majorarea unilaterala a dobanzii; acest art. se aplica in urmatoarele situatii:
 - diminuarea venitului consumatorului concomitent cu majorarea dobanzii (datorata cresterii valorii indicelui de referinta) – ceea ce conduce la imposibilitatea acestuia de a suporta ratele;
 - majorarea substantiala a dobanzii – ceea ce conduce la imposibilitatea consumatorului de a suporta ratele;



Precizari referitoare la subiectele propuse de ALB

- **7. Care este acceptiunea termenului „usor de citit” (dimensiunea fontului, distanta între randuri, culoare, contrast) prin prisma consumatorului mediu?**
 - Termenul “usor de citit” nu are nicio legatura cu consumatorul mediu, asa cum a fost definit de Legea 363/2007.
 - Sintagma “usor de citit” se refera la modalitatea de prezentare a informatiilor, prin care se “masoara” gradul de eficacitate in perceperea un mesaj.

(vezi exemplul urmator):



Mesaj “greu de citit”

- Pentru un credit de 10 000 EUR pe 5 ani, rata lunara 239 EUR, suma totala de rambursat 13 278 EUR, comision de analiza dosar 0 EUR, comision lunar de administrare credit 0.41%, dobanda variabila 7%, DAE 12.58%. Suma totala de rambursat poate varia in functie de anumite operatiuni facute pe durata creditului (ex. rambursare anticipate, reesalonare credit) sau ca urmare a aplicarii unor clause contractuale (ex. aplicarea dobanzii penalizatoare).



Mesaj "usor de citit"

- Pentru un credit de 10 000 EUR pe 5 ani:
 - rata lunara 239 EUR,
 - suma totala de rambursat 13 278 EUR,
 - comision de analiza dosar 0 EUR,
 - comision lunar de administrare credit 0.41%,
 - dobanda variabila 7%,
 - DAE 12.58%.

Suma totala de rambursat poate varia in functie de anumite operatiuni facute pe durata creditului (ex. rambursare anticipate, reesalonare credit) sau ca urmare a aplicarii unor clause contractuale (ex. aplicarea dobanzii penalizatoare).



Precizari referitoare la subiectele propuse de ALB

- **8. Care este formatul (fonturi, caractere, asezare in pagina a mesajului publicitar propriu-zis, logoului societatii, exemplului reprezentativ si titlului campaniei) unui material publicitar in viziunea ANPC, avand in vedere redactarea art. 8 si 9.**
- Nu intra in sfera de atributii a A.N.P.C. elaborarea de materiale publicitare



Precizari referitoare la subiectele propuse de ALB

- **9. Care este acceptiunea expresiei „forma de publicitate referitoare la contractele de credit” din art. 8 al OUG nr. 50/2010?**
 - Art. 8 din OUG 50/2010 se refera la “orice forma de publicitate referitoare la contractele de credit”.
 - Formele de publicitate ar trebui sa fie cunoscute de cei care lucreaza in domeniu, A.N.P.C. neavand atributii in elaborarea unor astfel de materiale.
 - Conform prevederilor Legii 158/2008 privind publicitatea inelatoare si publicitatea comparativa, prin PUBLICITATE se intelege - **orice forma de prezentare a unei activitati comerciale, industriale, artizanale sau liberale, in scopul promovarii vanzarii de bunuri ori servicii, inclusiv bunuri imobile, drepturi si obligatii;**