

COMUNICAT
privind controlul tematic de verificare a respectarii prevederilor legale privind
modalitatile sau mijloacele de desfasurare a activitatilor de publicitate a operatorilor
financiari bancari, desfasurat in perioada 28.08.2017- 06.10.2017

In perioada **28.08.2017 – 06.10.2017** s-a desfasurat o actiune tematica de verificare a respectarii prevederilor legale privind modalitatile sau mijloacele de desfasurare a activitatilor de publicitate a operatorilor financiari bancari.

In cadrul actiunii de control au fost verificati **15 operatori economici**:

Pentru abaterile constatate s-au aplicat:

- **amenzi contravenionale in valoare totala de 570.000 lei**, fiind incheiat un numar de 15 Procese Verbale de Constatate a Contraventiei
- **s-au dispus masuri de aducere la conformitate cu prevederile legale a contractelor in termen de 30 de zile, masuri de incetare a practicilor comerciale incorecte, masuri de restituire a sumelor incasate fara temei legal in termen de 15 zile, masuri de corectare a oricaror neconformitati cu prevederile legale constatate in termen de 15 zile, cat si masuri de suspendare a derularii campaniilor publicitare pana la intrarea in legalitate.**

Detaliem in continuare abaterile constatate, sanctiunile aplicate si masurile dispuse in urma controlului efectuat de catre comisarii ANPC:

In urma verificării documentelor puse la dispozitie de banca au fost constatate următoarele abateri:

I. In cadrul flyerului transmis de către bancă, in care se realizează publicitatea produsului, nu sunt cuprinse informatiile obligatorii in orice formă de publicitate, referitoare la contractele de credit, prevăzute de prevederile art. 9 din OUG 50/2010, astfel:

1. lipsă informatii standard oferite prin intermediul unui exemplu reprezentativ contrar prevederilor art. 9, alin. (1) din OUG 50/2010;

II. In cadrul fișierului pdf transmis de către bancă in format electronic, in care se realizează publicitatea produsului, nu sunt cuprinse informatiile obligatorii in orice formă de publicitate, referitoare la contractele de credit, prevăzute de prevederile art. 9 din OUG 50/2010, astfel:

1. lipsă avertizare consumator privind faptul ca posibilele fluctuatii ale ratei de schimb valutar ar putea afecta suma ce trebuie plătită de consumator conform prevederilor art. 7, alin. (2), lit. j), din OUG 52/2016 pentru creditele in euro cu garantie imobiliară;

2. lipsă avertizare consumator privind riscurile specifice asociate contractelor de credit, in special cu privirea la variatia indicelui de referinta, fluctuatia veniturilor proprii, aceasta putând conduce la afectarea posibilității de plată conform prevederilor art. 7, alin. (7), din OUG 52/2016 pentru creditele cu garantie imobiliară;

III. In cadrul paginii web și conform fișierelor transmise de către bancă, in care se realizează publicitatea produsului, nu sunt cuprinse informațiile obligatorii in orice formă de publicitate, referitoare la contractele de credit, prevăzute de prevederile art. 7 din OUG 52/2016, astfel:

1. lipsă avertizare consumator privind faptul că posibilele fluctuatii ale ratei de schimb valutar ar putea afecta suma ce trebuie plătită de consumator conform prevederilor art. 7, alin. (2), lit. j), din OUG 52/2016 pentru creditele in euro cu garantie imobiliară;

2. lipsă avertizare consumator privind riscurile specifice asociate contractelor de credit, in special cu privire la variatia indicelui de referință, fluctuatia veniturilor proprii, aceasta putând conduce la afectarea posibilității de plată conform prevederilor art. 7, alin. (7), din OUG 52/2016 pentru creditele cu garantie imobiliară;

IV. In cadrul fișierelor transmise de către Bancă, in care se realizează publicitatea produsului, nu sunt cuprinse informațiile obligatorii in orice formă de publicitate, referitoare la contractele de credit, prevăzute de prevederile art. 7, din OUG 52/2016, astfel:

1. lipsă avertizare consumator privind faptul că posibilele fluctuatii ale ratei de schimb valutar ar putea afecta suma ce trebuie platită de consumator conform prevederilor art. 7, alin. (2), lit. j), din OUG 52/2016 pentru creditele in euro cu garantie imobiliara;

2. lipsă avertizare consumator privind riscurile specifice asociate contractelor de credit, in special cu privire la variatia indicelui de referință, fluctuatia veniturilor proprii, aceasta putând conduce la afectarea posibilității de plată conform prevederilor art. 7, alin. (7), din OUG 52/2016 pentru creditele cu garantie imobiliară;

V. In cadrul paginilor web s-a constatat mentionarea in cadrul prezentarii produselor la sectiunea “Comisioane” a comisionului de rambursare anticipată cu valoare zero (0%) sub forma: “COMISION DE RAMBURSARE ANTICIPATA: 0%”, precum și in cadrul flyerului transmis de către Bancă, deși neperceperea comisionului este legiferată de prevederile art. 68 lit. c) din OUG 50/2010, dobânda fiind variabilă.

Conform prevederilor Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii, Anexa I, punctul I.10: *“Prezentarea drepturilor oferite consumatorilor prin lege ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului” constituie practică comercială incorectă.*”

Astfel, art. 68, lit. c) din OUG 50/2010 prevede: *“Nu se solicită o compensatie pentru rambursare anticipată in niciunul dintre următoarele cazuri: c) “rambursarea anticipată intervine intr-o perioadă in care rata dobânzii aferente creditului nu este fixă”, ori in acest caz dobânda este variabilă.*

Practica utilizată de către bancă deformează sau este susceptibilă să deformeze in mod esential comportamentul economic al consumatorului mediu și adresată unui anumit grup de consumatori, de exemplu: consumatorii ce accesează siteul web al acestor produse financiare, prin prezentarea unei caracteristici a produselor, și anume comisionul de rambursare anticipată ca fiind zero, in conditiile in care acest aspect este prevăzut de legislatia mentionată, determină consumatorii să ia o decizie de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

Având in vedere aspectele mentionate se constată că Banca utilizează o practică comercială înșelătoare, așa cum este definită in cadrul art. 6, alin. (1), lit. b) din Legea 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii, coroborat cu Anexa I, punctul I.10 din Legea 363/2007, și se sancționează

conform prevederilor art. 15, alin. (1), lit. b) din Legea 363/2007 coroborat cu art. 17, alin. (2), lit. c) din Legea 363/2007.

Se propune și măsura de incetare a practicii comerciale incorecte, conform prevederilor art. 13, alin. (1), lit. a) din Legea 363/2007.

Faptele săvârșite și anume nementionare în orice formă de publicitate printr-un exemplu reprezentativ a ratei dobânzii, duratei creditului, dobânzii anuale efective (DAE), valorii totale plătită de către consumator și valoarea ratelor lunare, constituie o încălcare a prevederilor art. 9, alin. (1) din OUG 50/2010 și se sancționează prin același act normativ art. 86, alin. (1). În conformitate cu prevederile art. 88, alin. (1), lit. d), OUG 50/2010 se dispune repararea deficiențelor constatate prin procesul-verbal, în termen de maximum 15 zile.

Faptele săvârșite și anume lipsă avertizare consumator privind faptul ca posibilele fluctuatii ale ratei de schimb valutar ar putea afecta suma ce trebuie plătită de consumatori constituie o încălcare a prevederilor art. 7, alin. (2), lit. j), din OUG 52/2016 pentru creditele în euro cu garanție imobiliară, și se sancționează prin același act normativ art.121, alin. (1), lit. b) În conformitate cu prevederile art. 123, alin. (1), lit. d), OUG 52/2016 se dispune corectarea oricăror neconformități cu prevederile legale, în termen de cel mult 15 zile calendaristice.

Faptele săvârșite și anume lipsă avertizare consumator privind riscurile specifice asociate contractelor de credit, în special cu privire la variația indicelui de referință, fluctuația veniturilor proprii, aceasta putând conduce la afectarea posibilității de plată constituie o încălcare a prevederilor art. 7, alin. (7), din OUG 52/2016 pentru creditele cu garanție imobiliară și se sancționează prin același act normativ art.121, alin. (1), lit. b). În conformitate cu prevederile art. 123, alin. (1), lit. d), OUG 52/2016 se dispune corectarea oricăror neconformități cu prevederile legale constatate prin procesul-verbal de constatare a contravenției, în termen de cel mult 15 zile calendaristice.

Contravențiile constatate sunt continue conform prevederilor art. 13 alin. (2) din O.G. nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor.

În urma verificării documentelor puse la dispoziție de către banca au fost constatate următoarele abateri:

(I). 1. În pliantul în care se realizează publicitatea produsului, nu sunt cuprinse informațiile obligatorii în orice formă de publicitate, referitoare la contractele de credit, prevăzute de prevederile art. 9 din OUG 50/2010, astfel:

Pe verso pliant se menționează valoarea dobânzii corespunzătoare tranzacțiilor comerciale în rate avantajoase și nu se menționează rata dobânzii, ce reprezintă dobânda pentru celelalte tranzacții, și anume pentru dobânda reținută la valoarea eliberării de numerar din limita de credit, conform adresei băncii nr./04.10.2017 și așa cum s-a constatat și în contractul nr., client, astfel încât prin lipsa ratei dobânzii aferente creditului se încalcă prevederile art. 9, alin. (1), lit. a), OUG 50/2010.

De asemenea este menționat și un alt exemplu de calcul, pentru o linie de credit de 5367 Ron, DAE 31,28%, durata 12 luni, fără a se menționa și informații privind rata dobânzii aferente creditului, fixă și/sau variabilă și valoarea totală plătită de către consumator, respectiv valoarea ratelor, contrar prevederilor art. 9, alin. (1), lit. a) și f) din OUG 50/2010.

2. In pliantul in care se realizează publicitatea produsului, nu sunt cuprinse informatiile obligatorii in orice formă de publicitate, referitoare la contractele de credit, prevăzute de prevederile art. 9 din OUG 50/2010, astfel:

Pe verso pliant, in exemplul de credit, valoare 2400 lei, 24 rate, nu sunt mentionate rata dobânzii și dobânda anuală efectivă (DAE) contrar prevederilor art. 9, alin. (1) lit. a) și c) din OUG 50/2010.

Pentru exemplul de credit, al doilea din același pliant, se mentionează doar DAE fără a se mentiona următoarele informatii: rata dobânzii, fixă sau variabilă, valoarea totală plătită a creditului și valoarea ratei, contrar prevederilor art.9, alin. (1) lit. a) și f) din OUG 50/2010.

3. In pliantul in care se realizează publicitatea produsului nu sunt cuprinse informatiile obligatorii in orice formă de publicitate, referitoare la contractele de credit, prevăzute de prevederile art. 9 din OUG 50/2010, astfel:

Lipsă exemplu reprezentativ cu mentionarea ratei dobânzii fixă sau variabilă, duratei creditului, valorii ratei lunare, valorii total plătită, lipsă cost de utilizare mijloc de plata contrar prevederilor art. 9, alin. (1), lit. a), d) și f) din OUG 50/2010.

Faptele săvârșite și anume nementionare in orice formă de publicitate printr-un exemplu reprezentativ a ratei dobânzii, duratei creditului, dobânzii anuale efective (DAE), valorii totale plătită de către consumator și valoarea ratelor lunare, constituie o încălcare a prevederilor art. 9, alin. (1), lit. a), c), d) și f) din OUG 50/2010 și se sancționează prin același act normativ art.121, alin. (1), lit. b. In conformitate cu prevederile art. 88, alin. (1), lit. d), OUG 50/2010 se dispune repararea deficiențelor constatate prin procesul-verbal, in termen de maximum 15 zile.

(II). In cadrul paginii web, s-a constatat mentionarea in cadrul prezentarii produselor la sectiunea “Comisioane percepute” a comisionului de rambursare anticipată cu valoare zero (0%) deși neperceperea comisionului este legiferată de prevederile art. 68 lit. c) din OUG 50/2010, dobânda este variabilă.

Conform prevederilor Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii, Anexa I, punctul I.10: *“Prezentarea drepturilor oferite consumatorilor prin lege ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului” constituie practică comercială incorectă.”*

Astfel, art. 68, lit. c) din OUG 50/2010 prevede: *“Nu se solicită o compensatie pentru rambursare anticipată in niciunul dintre următoarele cazuri: c) “rambursarea anticipată intervine intr-o perioadă in care rata dobânzii aferente creditului nu este fixă”, ori in acest caz dobânda este variabilă.*

Practica utilizată de către bancă deformează sau este susceptibilă să deformeze in mod esential comportamentul economic al consumatorului mediu și adresată unui anumit grup de consumatori, de exemplu: consumatorii ce accesează siteul web al acestor produse financiare, prin prezentarea unei caracteristici a produselor, și anume comisionul de rambursare anticipată ca fiind zero, in conditiile in care acest aspect este prevăzut de legislatia mentionată, determină consumatorii să ia o decizie de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

Având in vedere aspectele mentionate se constată că Banca utilizează o practică comercială înșelătoare, așa cum este definită in cadrul art. 6, alin. (1), lit. b) din Legea 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii, coroborat cu Anexa I, punctul I.10 din Legea 363/2007, și se sancționează

conform prevederilor art. 15, alin. (1), lit. b) din Legea 363/2007 coroborat cu art. 17, alin. (2), lit. c) din Legea 363/2007.

Se propune și măsura de incetare a practicii comerciale incorecte, conform prevederilor art. 13, alin. (1), lit. a) din Legea 363/2007.

Contravențiile constatate sunt continue conform prevederilor art. 13 alin. (2) din O.G. nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor.

În urma verificării documentelor puse la dispoziție de către banca au fost constatate următoarele abateri:

1. Conform fișiere pdf transmise de către Bancă, în care se realizează publicitatea produsului, nu sunt cuprinse informațiile obligatorii în orice formă de publicitate, referitoare la contractele de credit, prevăzute de prevederile art. 7 din OUG 52/2016, astfel:

1. pentru creditele în euro lipsă avertizare consumator asupra faptului că posibilele fluctuații ale ratei de schimb valutar ar putea afecta suma care trebuie plătită de consumator, contrar prevederilor art. 7, alin. (2), lit. j), din OUG 52/2016;

2. În posterul în care se realizează publicitatea produselor Băncii nu sunt cuprinse informațiile obligatorii în orice formă de publicitate, referitoare la contractele de credit, prevăzute de prevederile art. 7 din OUG 52/2016, astfel:

1. nu sunt cuprinse informațiile obligatorii în orice formă de publicitate, referitoare la contractele de credit, prin lipsa exemplului reprezentativ, contrar prevederilor art. 7, alin. (2), (4) din OUG 52/2016;

3. Pe pagina web, în cadrul prezentării produselor la secțiunea “Comisioane”, comisionului de rambursare anticipată este de 0% deși neperceperea comisionului este legiferată de prevederile art. 41 alin. (3) din OUG 52/2016 pentru Creditul Prima Casa, respectiv de prevederile art. 68, lit. b) din OUG 50/2010 pentru Descoperitul de cont.

Conform prevederilor Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii, Anexa I, punctul I.10: *“Prezentarea drepturilor oferite consumatorilor prin lege ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului” constituie practică comercială incorectă.*

Astfel, art. 41 alin. (3) din OUG 52/2016 prevede: *“Creditorul nu are dreptul să aplice penalizări, să perceapă compensație sau orice alte costuri de la consumator în cazul rambursării anticipate”*, respectiv art. 68, lit. b) din OUG 50/2010 prevede: *“Nu se solicită o compensație pentru rambursare anticipată în niciunul dintre următoarele cazuri: b) contractul de credit este acordat sub forma “descoperitului de cont”*.

Practica utilizată de către bancă deformează sau este susceptibilă să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu și adresată unui anumit grup de consumatori, de exemplu: consumatorii ce accesează siteul web al acestor produse financiare, prin prezentarea unei caracteristici a produselor, și anume comisionul de rambursare anticipată ca fiind zero, în condițiile în care acest aspect este prevăzut de legislația menționată, determină consumatorii să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

Având în vedere aspectele menționate se constată că banca utilizează o practică comercială înșelătoare, așa cum este definită în cadrul art. 6, alin. (1), lit. b) din Legea 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii, coroborat cu Anexa I, punctul I.10 din Legea 363/2007, și se sancționează

conform prevederilor art. 15, alin. (1), lit. b) din Legea 363/2007 coroborat cu art. 17, alin. (2), lit. c) din Legea 363/2007.

Se propune și măsura de incetare a practicii comerciale incorecte, conform prevederilor art. 13, alin. (1), lit. a) din Legea 363/2007.

Fapta săvârșită și anume pentru creditele in euro, lipsă avertizare consumator asupra faptului că posibilele fluctuații ale ratei de schimb valutar ar putea afecta suma care trebuie plătită de consumator, in orice formă de publicitate, constituie o încălcare a prevederilor art. 7, alin. (2), lit j), din OUG 52/2016, și se sancționează prin același act normativ art.121, alin. (1), lit. b). In conformitate cu prevederile art. 123, alin. (1), lit. d), OUG 52/2016 se dispune corectarea oricăror neconformități cu prevederile legale constatate prin procesul-verbal de constatare a contravenției, in termen de cel mult 15 zile calendaristice.

Fapta săvârșită și anume lipsă exemplu reprezentativ in orice formă de publicitate, constituie o încălcare a prevederilor art. 7, alin. (2), lit i), din OUG 52/2016, respectiv art. 7, alin. (2), (4) din OUG 52/2016, și se sancționează prin același act normativ art.121, alin. (1), lit. b). In conformitate cu prevederile art. 123, alin. (1), lit. d), OUG 52/2016 se dispune corectarea oricăror neconformități cu prevederile legale constatate prin procesul-verbal de constatare a contravenției, in termen de cel mult 15 zile calendaristice.

Contravențiile constatate sunt continue conform prevederilor art. 13 alin. (2) din O.G. nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor.

Reprezentantii bancii au pus la dispozitia echipei de control materialele publicitare prin care banca isi promoveaza produsele de creditare oferite consumatorilor, ocazie cu care s-a constatat:

1. Din examinarea materialului publicitar rezulta urmatoarele informatii:

CEA MAI MICA DOBANDA.

DOAR VARA ASTA

- | | |
|-------------------------------------|---------|
| • 2% marja fixa + ROBOR 3 luni | DOBANDA |
| • Avans incepand cu 15% | 2 % |
| • Pre-aprobare financiara in 24 ore | + ROBOR |

“Nu-i usor sa fii singur impotriva tuturor. Probabil ca si familia si prietenii ti-au tot spus ca e cazul sa te muti la casa ta. Si ai amanat. Si ai amanat. Parea ca esti inventatorul lucrurilor amanate. Dar stii ceva? Uite ca ai avut dreptate sa astepti. Momentul potrivit a venit. Pentru ca acum ai cea mai mica dobanda de 2% marja fixa plus ROBOR 3 luni la creditul garantat cu ipoteca imobiliara (...). Valabil numai vara asta”.

“Oferta este supusa unor termeni si conditii si este valabila pentru aplicatiile aprobate in perioada 1 iunie – 31 august 2017, doar daca iti incasezi venitul in contul de la (...), inchei asigurare de imobil si viata si achizitionezi Pachetul (...) si un card de credit sau descoperit de cont. Daca, pe durata creditului, renunti la incasarea lunara a veniturii in contul de la (...), atunci dobanda devine 3,25% + ROBOR 3 luni.”

Din informatiile inscrise in materialul publicitar privind prezentarea produsului financiar se constata ca oferta a fost disponibila pentru perioada de 1 iunie – 31 august 2017, pentru ca ulterior oferta creditorului sa fie prezentata in cadrul aceluiași tip de suport publicitar privind promovarea produsului in forma “*cea mai mica dobanda, pana la iarna*”, prelungita pana in 31 decembrie 2017.

Afirmarea falsa ca oferta operatorului financiar este “Valabil numai vara asta”, in cardul ofertei disponibile pentru perioada 01 iunie – 31 august 2017, este de natura sa induca in eroare consumatorul asupra faptului ca produsul financiar nu va fi disponibil decat pentru o perioada foarte limitata de timp sau ca nu va fi disponibil decat in anumite conditii, pentru o perioada foarte limitata, in scopul obtinerii unei decizii imediate si a lipsirii consumatorului de alte posibilitati sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere in cunostiinta de cauza.

Oferta,asa cum s-a specificat mai sus, este considerata o practica comerciala inselatoare asa cum este ea prezentata in Anexa 1, alin. (7), Practici comerciale inselatoare din Legea 363/2007, actualizata, folosita in scopul obtinerii unei decizii imediate si a lipsirii consumatorului de alte posibilitati sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere in cunostinta de cauza.

Fapta descrisa si savarsita constituie contraventie si se sanctioneaza conform prevederilor art. 15 alin. (1) lit. b) coroborat cu art. 17 alin. (2) lit. c) din Legea 363/ 2007, cu amenda contraventionala de la 7000 lei si 100000 lei.

Data savarsirii faptei este data inceperii ofertei promotionale respectiv 01 iunie 2017 si are caracter continuu atat in perioada campaniei 01 iunie 2017 – 31 august 2017, cat si ulterior pana la data de 31 decembrie 2017, intrucat au fost incheiate contracte in temeiul ofertei respective. Data constatarii faptei este data de 03.10.2017, data la care agentii constatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic.

Individualizarea amenzii s-a facut conform prevederilor art. 17 alin. (2) lit. c) din Legea 363/ 2007 si se aplica amenda contraventionala de 10000 lei.

2. Din examinarea Pliantului privind promovarea produsului financiarrezulta urmatoarele aspecte:

Creditul de nevoi personale Nume Prenume

✓ ACORDARE PE LOC Dobanda 7,9%

✓ Fara adeverinta de venit

% DOBANDA DE 7,9% pe an

“Valabila pentru creditele in suma de peste 30000 Lei (refinantare a creditelor de la alte banci sau suma noua) si daca alegi sa incasezi salariul sau pensia la (...) sau optezi pentru asigurarea de viata si somaj atasata creditului”

Prin inscrierea in Pliant sub forma “valoare dobanda” fara a se preciza tipul de dobanda “fixa sau variabila”, in contextul prezentarii situatiei de fapt, tinand cont de toate caracteristicile si circumstantele acesteia, precum si de limitele mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informatiei, se omite o informatie esentiala necesara consumatorului mediu, susceptibila sa determine luarea de catre consumator a unei decizii de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

Promovarea ofertei prin pliant, in forma mentionata mai sus, este considerata o practica comerciala incorecta, respectiv omisiune inselatoare, asa cum prevede art. 7 alin. (2) din Legea 363/ 2007, actualizata.

Fapta descrisa si savarsita constituie contraventie si se sanctioneaza conform prevederilor art. 15 alin. (1) lit. b) coroborat cu art. 17 alin. (2) lit. c) din Legea 363/ 2007, cu amenda contraventionala de la 7000 lei si 100000 lei.

Data savarsirii faptei este data la care consumatorii au beneficiat pentru prima data de oferta prezentata in pliant, data care nu se cunoaste, dar exista contactele de Credit nr. si nr.(puse la dispozitie de catre Banca), prin care imprumutatii au beneficiat de aceasta oferta.

Data savarsirii faptei este considerata data incheierii contractelor mentionate, respectiv 23.06.2017 si 06.09.2017 si are caracter continuu.

Data constatarii faptei este data de 03.10.2017, data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic financiar.

Individualizarea amenzii s-a facut conform prevederilor art. 17 alin (2) lit. c) din Legea 363/ 2007 si se aplica amenda contraventionala de 8000 lei. Totodata in conformitate cu prevederile art. 13 alin. (1) lit. a) din Legea 363/ 2007, actualizata, se propune incetarea practicii comerciale incorecte.

3. In Brosura privind publicitatea produsului financiar se precizeaza urmatoarele:

“Pachetul (...) reuneste servicii bancare utilizate in mod frecvent, la un cost unic, mult sub nivelul costurilor aferente fiecarui produs bancar accesat individual.”

- Administrare cont Pachet este de 20*** lei/ luna cu mentiunea “***Include asigurarea de calatorie”, deci asigurarea de calatorie este inclusa in administrare cont.

In contractele Pachete si Servicii Persoane fizice:

La Anexa nr. 1, pct. 1.1 Taxe si comisioane specifice Pachetului, se mentioneaza:

- Comision administrare lunara curent inclus in pachet 17.75 RON,
- Asigurare de calatorie lunara atasata cardului de debit VISA 2.25 RON.

Modalitatea de promovarea a Pachetului (...) sub forma “la un cost unic, mult sub nivelul costurilor aferente fiecarui produs bancar atasat individual”, induce in eroare sau este susceptibila sa induca in eroare consumatorul / imprumutatul intrucat pretul standard la Asigurare de calatorie este de 2.0 lei/luna iar la pct. 1.1 din Anexa 1, Asigurarea de calatorie lunara este de 2,25 RON, superioara pretului standard, este considerata practica comerciala incorecta, respectiv actiune inselatoare, asa cum este prezentata la art. 6 alin. (1) lit. d) din Legea 363/ 2007, actualizata si contravine prevederilor art. 15 alin. (1) lit. b) coroborat cu art. 17 alin. (2) lit. c) din Legea 363/ 2007, cu amenda contraventionala de la 7000 lei si 100000 lei.

Data savarsirii faptei este data la care consumatorii au beneficiat pentru prima data de oferta prezentata, data care nu se cunoaste, dar exista contractele de Pachete si Servicii Persoane fizice incheiate in data de 30.08.2017 si 04.09.2017 (puse la dispozitie de catre Banca), prin care imprumutatii au beneficiat de aceasta oferta.

Data savarsirii faptei este considerata data incheierii contractelor mentionate, respectiv 30.08.2017 si 04.09.2017 si are caracter continuu.

Data constatarii faptei este data de 03.10.2017, data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic financiar.

Individualizarea amenzii s-a facut conform prevederilor art. 17 alin (2) lit. c) din Legea 363/ 2007 si se aplica amenda contraventionala de 7000 lei. Totodata in conformitate cu prevederile art. 13 alin. (1) lit. a) din Legea 363/ 2007, actualizata, se propune incetarea practicii comerciale incorecte.

Ca urmare a solicitarii echipei de control, reprezentantii bancii au pus la dispozitia echipei de control materialele publicitare prin care banca isi promoveaza produsele de creditare oferite consumatorilor, ocazie cu care s-a constatat:

Din analiza site-ului bancii privind promovarea produselor financiare destinate Persoanelor Fizice, la sectiunea Produse& Servicii, Banca precizeaza urmatoarele informatii :

Costurile aferente creditului:

Costuri

Dobanzi	RON
Dobanzi	ROBOR 3M + 9,00%
Comision analiza	100 RON
Comision administrare credit periodic	0.1%/ luna
Alte costuuri, aferente serviciilor accesorii creditului (percepute de terti, conform tarifulor acestora)	Inscriere, modificare, radiere - AEGRM

Din analiza contractului de credit nr. incheiat in 16.08.2017, intre urmatoarele parti contractante: Banca si Dl., obiectul Contractului: *acordarea de catre Banca, Imprumutatului, a unui credit sub forma de imprumut*, se constata urmatoarele:

In Conditiiile Speciale ale Contractului la pct. (4) Costuri: 1. Costuri directe aferente creditului, cunoscute la data incheierii si semnarii prezentului contract:

d) Comision de administrare credit periodic: 0,1%/ luna, aplicat la valoarea totala a creditului, platibil de catre Imprumutat la sfarsitul fiecarei luni calendaristice de creditare, din sursele proprii ale Imprumutatului si/ sau din facilitatea de credit card.

Conform prevederilor art. 36 alin. (3) din OUG 50/ 2010, actualizata, privind contractele de credit pentru consumatori, “Comisionul de administrare credit se percepe pentru: Monitorizarea/ inregistrarea/ efectuarea de operatiuni de catre creditor in scopul utilizarii/ rambursarii creditului acordat consumatorului. In cazul in care acest comision se calculeaza ca procent, acesta va fi aplicat la soldul curent al creditului”.

Prin faptul ca banca percepe comisionul de administrare credit periodic de 0,1%/ luna, aplicat la valoarea totala a creditului, banca incalca prevederile art. 36 alin. (3) din OUG 50/ 2010, actualizata.

Fapta descrisa constituie contraventie si se sanctioneaza conform prevederilor art. 86 alin. (2) din OUG 50/ 2010, actualizata, cu amenda contraventionala de la 20000 lei la 100000 lei.

1. Odata cu aplicarea sanctiunii amenzii contraventionale se dispune urmatoarea sanctiune contraventionala complementara:

In conformitate cu prevederile art. 88 alin. (1) lit. b) din OUG 50/ 2010, actualizata, se dispune restituirea sumelor incasate fara temei legal intr-un termen de maximum 15 zile.

2. Odata cu aplicarea sanctiunii amenzii contraventionale se propune urmatoarea masura complementara:

In conformitate cu prevederile art. 89 alin. (1) lit. b) din OUG 50/ 2010, actualizata, se propune aducerea tuturor contractelor similare in conformitate cu prevederile legale, in termen de 30 de zile.

Data savarsiri faptei descrise mai sus este data incheierii Contractului de credit nr. ... incheiat in data de 16.08.2017 si are caracter continuu intrucat au fost incheiate si alte contracte atat inainte cat si dupa contractual de credit precizat. Data constatarii faptei este data de 02.10.2017 data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic financiar.

Ca urmare a solicitarii echipei de control, reprezentantii operatorului financiar au pus la dispozitia echipei de control materialele publicitare prin care banca isi promoveaza produsele de creditare oferite consumatorilor.

In urma analizarii documentelor puse la dispozitie echipa de control a adus la cunostinta reprezentantilor operatorului financiar bancar, incalcarile reglementarilor legale din domeniul protectiei consumatorilor precum si consecintele aferente acestor deficiente.

Urmare a invitatiei seria ANPC nr. din data de 03.10.2017, banca a emis o adresa prin care se aduce la cunostinta ANPC remediarea sau masurile luate privind abaterile mentionate in Anexa la Invitatie nr. / 03.10.2017.

Abateri constatate:

A. CONTRACTE DE CREDIT DE CARD

1. Contract de credit pentru nevoi curente cu limita de creditare in contul de card de credit, imprumutat

a) Lista de taxe si comisioane din pliantul publicitar aferenta contului de card difera de cea din contract, referitor la:

-inlocuire card in regim de urgenta in strainatate-pliant -150EUR echivalent in lei
-contract-200 EUR echivalent in lei

-taxa penalizatoare pentru intrarea pe sold debitor a contului de card -pliant -15%/ an
-contract -20%/an

b) Perioada de gratie pentru cardul de credit

-pliant - pana la 56 zile
- informatii standard la nivel european- pana la 55 zile

2. Contract de credit pentru nevoi curente cu limita de creditare in contul de card de credit, imprumutat

a) Perioada de gratie pentru cardul de credit

-pliant- pana la 56 zile
- informatii standard la nivel european- pana la 55 zile

b) In pliantul publicitar exista mentiunea ca poti cumpara in rate fara dobanda tot ce iti doresti, sau iti aduce puncte pentru toate cumparaturile facute.

1 punct =1 leu

In partea de jos a pliantului (la final), cu litere minuscule si greu de citit, exista inscrisul „Pentru cumparaturile in rate nu se acorda puncte de loialitate,,

3. Contract de credit pentru nevoi curente, cu limita de creditare in contul de card de credit, imprumutat

a) Lista de taxe si comisioane din pliantul publicitar aferenta contului de card, difera de cea din contract, referitor la:

-inlocuire card in regim de urgenta in strainatate-pliant -100EUR echivalent in lei
-contract-150 EUR echivalent in lei

- taxa penalizatoare pentru intrarea pe sold debitor a contului de card -pliant -15%/ an
- contract –nu este inscrisa (spatiu liber)

Abaterile mentionate anterior, la litera A, care constau in informatii neclare, ce induc in eroare sau sunt susceptibile de a induce in eroare imprumutatii/consumatorii/ prin :

- diferente ale cuantumului tarifelor (taxe si comisioane) inscrise in pliantele publicitare fata de cele inscrise in contracte
- diferente privind perioada de gratie pentru cardul de credit
- inscrierea in format mic, cu caractere greu vizibile (la partea finala a materialului publicitar) a informatiei esentiale pentru consumatori ,, Pentru cumparaturile in rate nu se acorda puncte de loialitate,, in contradictoriu cu mentiunea (partea de inceput a materialului publicitar),, cardul tau de cumparaturi (...) iti aduce puncte pentru toate cumparaturile facute,, sunt considerate practici comerciale incorecte, respectiv actiuni inselatoare , asa cum sunt mentionate la art. 6 alineatul (1) din Lg. 363/2007 actualizata si, contravin prevederilor art.15 (1) litera (b) din acelasi act normativ, coroborat cu art. 17 alin. (2) lit. c) cu amenda contraventionala intre 7000 lei si 100000 lei.

Data savarsirii faptei este data incheierii contractelor de credit de card respectiv: 23.05.2017, 01.08.2017, 16.08.2017, si are caracter continuu.

Data constatarii faptei este data de 03.10.2017, data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic financiar.

B.CONTRACT DE CREDIT DE NEVOI PERSONALE

1. Contract de credit pentru nevoi personale cu destinatia de plata - studii, imprumutat

Exista diferente de clauze contractuale - intre cele mentionate in cuprinsul contractului si cele din Informatii standard la nivel european nr., astfel:

	<u>Contract</u>	<u>Informatii Standard</u>
-comision de analiza dosar	100 lei	0 lei
-dobanda penalizatoare (rata dobanzii curente 8.52%)	15%/an	11.52%/an

Fata de cele prezentate mai sus care constau in informatii neclare, ce induc in eroare sau sunt susceptibile de a induce in eroare imprumutatii/consumatorii/ prin:

- diferente ale cuantumului comisionului de analiza dosar de 0 lei in informatii standard fata de 100 lei inscris contract
- diferente ale dobanzii penalizatoare de 11,52%/ an in informatii standard fata de 15%/an inscrisa in contract

Faptele descrise sunt considerate practici comerciale incorecte, respectiv actiuni inselatoare, asa cum sunt mentionate la art. 6 alineatul (1) din Lg. 363/2007 actualizata si, contravin prevederilor art.15 (1) litera (b) din acelasi act normativ, coroborat cu art. 17 alin. (2) lit. c) cu amenda contraventionala intre 7000 lei si 100000 lei.

Data savarsirii faptei este data incheierii contractului de Credit de nevoi personale si are caracter continuu.

Data constatarii faptei este data de 03.10.2017, data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic financiar.

Individualizarea amenzii pentru abaterii prezentate la pct. A. si a celor prezentate la pct. B., s-a facut conform prevederilor art. 17 din Legea 363/ 2007 si se aplica amenda contraventionala de 20000 lei. Totodata in conformitate cu prevederile art. 13 alin. (1) lit. a) din Legea 363/ 2007 se propune incetarea practicilor comerciale incorecte.

Pe site-ul bancii, pentru promovarea creditului, operatorul de servicii financiare nu avertizeaza, in aceasta forma de publicitate, cu privire la variatia indicelui de referinta , la fluctuatia veniturilor proprii. Deficientele contravin prevederilor art. 7(7) din OUG 52/2016 sanctionate contraventional prin art. 121(1) b cu amenda de la 10000 lei la 80000 lei si s-a aplicat amenda de 10 000 lei.

Totodata in baza prevederilor art. 123(1) d din OUG 52/2010 se aplica sanctiunea contraventionala complementara de corectare a neconformitatilor legale constatate prin procesul verbal de constatare a contraventiei in termen de cel mult 15 zile calendaristice .

Intrucat materialul publicitar nu indica perioada campaniei publicitare si nu se poate stabili data savarsirii faptei aceasta este identica cu data constatarii faptei si este data de 02.10.2017, la data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic si are caracter continuu.

Pe site-ul bancii si in flayererele care promoveaza produsul financiar apare marcat cu semn distinctiv *100% protectie* – o umbrela neagra intr-un cerc galben - culoarea de fond a pliantului fiind albastra. “Concret iata ce iti oferim:... Explicatia umbrelei –optiunea de asigurare, pentru siguranta ta si a familiei tale.

Este normal sa te gandesti la cei dragi si sa vrei sa le fie bine, orice s-ar intampla, de aceea te sfatuim sa alegi protectia oferita de pachetul complet de asigurare ce acopera plata a pana la 24 rate lunare in caz de pierdere involuntara a locului de munca, incapacitate temporara de munca, invaliditate totala si permanenta precum si rambursarea creditului in caz de deces.”

Ex: In Contractul de credit nr. incheiat intre banca si d-l apare la punctul 9: Cost lunar de asigurare complexa-120lei. In sectiunea A Aspecte Specifice la punctual 8.2 Asigurari se precizeaza:” *Odata cu incheierea asigurarii complexe noi,.....,va oferim gratuit si asigurarea de viata. In cazul in care intervine incetarea asigurarii complexe inceteaza si asigurarea de viata oferita gratuit.*”

In sectiunea B Aspecte generale la punctul 14.1 se precizeaza:” In situatia in care banca va ofera optiunea si dumnevoastra optati pentru incheierea unui contract de asigurare complexa pentru acoperirea riscurilor definite in Contractul de asigurare semnat si acceptat de Dumnevoastra/Coplatitor, costul lunar de asigurare complexa reprezinta costul cu prima de asigurare. Vetii putea incheia asigurarea complexa impreuna cu asigurarea de viata oferita de (...) Asigurarea de viata acopera riscul produs ca urmare a intervenirii decesului in cadrul perioadei asigurate. In cadrul ambelor asigurari persoana asigurata sunteti Dumnevoastra sau Coplatitorul, in functie de tipul creditului contractat, cerintele impuse de catre societatea de asigurare precum si conform mentiunilor din documentele de asigurare. Asigurarea este valabila pe perioada cat Dumnevoastra veti plati costul lunar de asigurare complexa si veti respecta graficul de rambursare.”

Din publicitatea de pe site consumatorul mediu intelege ca in Pachetul Complet de asigurarea platita de el este inclusa si asigurarea de viata, orice s-ar intampla dar in contractele prezentate, banca sustine ca ea plateste asigurarea de viata dar in realitate in cazul in care consumatorul nu isi plateste Pachetul Complet, nu mai plateste nici banca asigurarea de viata. Asadar in caz de deces este asigurat de doua ori? Si surprinzator daca consumatorul nu-si achita lunar costul asigurarii nu-i plateste nici banca asigurarea de viata. In concluzie, ori esti asigurat de doua ori pentru deces ori niciodata. Din cele prezentate 100% protectie exista doar daca consumatorul se protejeaza singur platindu-si asigurarea.

Protectia 100% este prezentata ca un avantaj oferit consumatorilor desi aceasta *protectie este platita din buzunarul consumatorului, nefiind un avantaj oferit de banca* .

In contextul prezentarii situatiei de fapt, tinand cont de toate caracteristicile si circumstantele si din intrega succesiune si derulare a situatiei, operatorul de servicii financiar bancare a folosit o practica comerciala inselatoare considerata ca fiind o actiune inselatoare care induce in eroare sau este susceptibila sa induca in eroare consumatorul mediu, astfel incat, in ambele ipoteze fie il determina, fie este susceptibila a-l determina pe consumator sa ia o decizie de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o tinand cont de disponibilitatea, avantajele si caracteristicile produsului de creditare .

Din cele prezentate operatorul de servicii financiare a incalcat prevederile art 6(1)b din Legea 363/2007 cu modificari si completari, sanctionata contraventional prin art 15 alin 1 lit b corob cu art. 17 alin 2 lit c cu amenda intre 7000 si 100000 lei. Individualizarea amenzii s-a facut conform prevederilor art 17 din legea 363/2007 si se aplica amenda contraventionala de 15000 lei. Totodata in conformitate cu prevederile art. 13 alin 1 lit a din Legea 363/2007 se propune incetarea practicilor comerciale incorecte

In reclama publicitara a produsului financiar, afise, pliante, spoturi tv operatorul de servicii financiare prezinta avantajele oferite consumatorilor la incheierea contractelor de credit. Avantajele sunt prezentate distinct, cu caractere bolduite, culoare distincta fata de restul caracteristicilor produsului si sunt marcate cu asterisc. Un avantaj pentru consumatori este *“o suma suplimentara, pe care o poti obtine ca sa acoperi cheltuielile generate de proiectul tau imobiliar (notar, agentie imobiliara, etc), inclusa in limita celor 100000 euro”*. Acest avantaj in realitate nu exista. In contractele puse la dispozitie in cadrul tematicii acesta suma nu s-a putut identifica, nu s-a putut stabili sub ce forma acorda banca consumatorului suma suplimentara la care se face referire in reclama. Din cele prezentate reiese cu certitudine ca operatorul de servicii financiare foloseste o practica comerciala incorecta considerata ca fiind o actiune inselatoare care contine informatii false, sau, in orice situatie, inclusiv in prezentarea generala, induce in eroare sau este susceptibila sa induca in eroare consumatorul mediu, astfel incat in ambele ipoteze, fie il determina, fie este susceptibila a-l determina pe consumator sa ia o decizie de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

Consumatorul mediu, cu venituri modeste, fascinat de avantajul oferit de banca de a-i oferi o suma suplimentara creditului dorit, pentru a-si acoperi cheltuielile cu agentia imobiliara, notar, etc accepta incheierea contractului pentru a obtine creditul pentru ca ulterior, sa constate ca informatiile respective nu sunt reale .

1b. In reclama publicitara, de pe site-ul bancii, operatorul de servicii financiare prezinta avantajele oferite consumatorilor la incheierea acestor contracte de credit. Consumatorului i se prezinta prin pagina de site ca are *“SIGURANTA – cum poti sta linistit pe toata durata creditului? Esti in siguranta pe intreaga perioada de creditare prin incheierea unei asigurari de viata care iti ofera tie si familiei tale protectie in cazzul unor evenimente neprevazute (somaj, incapacitate de munca , invaliditate totala sau deces) Polita se incheie in momentul semnarii contractului de credit pentru intreaga perioada de creditare”*. Banca ne-a pus la dispozitie contracte incheiate cu consumatorii aferente materialelor publicitare. In contractele pentru credit, consumatorii sunt conditionati la acordarea creditului de incheierea unei *asigurari de viata pe care dar trebuie sa o plateasca* (in pliantul publicitar, prima de asigurare este de 0.09 % pe luna la soldul creditului si este inclusa in DAE). Din prezentarea facuta prin publicitate consumatorul mediu, cu venituri reduse si sub emotia psihica a pierderii locurilor de munca sau producerii unor evenimente neprevazute independente de vointa lor, sunt atrasi de reclamele in care operatorul de servicii financiare ofera siguranta pentru creditele acordate. Siguranta este prezentata ca un avantaj

oferit consumatorilor desi aceasta *siguranta este platita din buzunarul consumatorului, nefiind un avantaj oferit de banca* .

In contextul prezentarii situatiei de fapt, tinand cont de toate caracteristicile si circumstantele si din intrega succesiune si derulare a situatiei, operatorul de servicii financiar bancare a folosit o practica comerciala inselatoare considerata ca fiind o actiune inselatoare care induce in eroare sau este susceptibila sa induca in eroare consumatorul mediu, astfel incat, in ambele ipoteze fie il determina, fie este susceptibila a-l determina pe consumator sa ia o decizie de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o tinand cont de disponibilitatea, avantajele si caracteristicile produsului de creditare .

Din cele prezentate operatorul de servicii financiare a incalcat prevederile art 6(1)b din Legea 363/2007 cu modificari si completari, sanctionata contraventional prin art 15 alin 1 lit b coroborat cu art. 17 alin 2 lit c cu amenda intre 7000 si 100000 lei. Individualizarea amenzii s-a facut conform prevederilor art 17 din legea 363/2007 si se aplica amenda contraventionala de 15000 lei. Totodata in conformitate cu prevederile art. 13 alin 1 lit a din Legea 363/2007 se propune incetarea practicilor comerciale incorecte .

Data savarsirii faptei este data inceperii campaniei publicitare, intrucat in afise si flyere nu se mentioneaza o perioada a campaniei, data savarsirii faptei este identica cu data constatarii faptei si este data de 02.10.2017, data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic si are caracter continuu. Campania publicitara-data savarsirii faptei este data de inceput a campaniei 03.04.2017 si are caracter continuu, intrucat contractele incheiate in perioada campaniei sunt in derulare . In cazul creditului, pe site nu apare o perioada de valabilitate asa incat data savarsirii este identica cu data constatarii faptei respectiv, 02.10.2017, data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic si are caracter continuu.

2a. In afisele de mari dimensiuni pentru promovarea creditului, operatorul de servicii financiare nu avertizeaza, in aceasta forma de publicitate, cu privire la variatia indicelui de referinta, la fluctuatia veniturilor proprii. Deficientele contravin prevederilor art. 7(7) din OUG 52/2010 sanctionate contraventional prin art. 121(1) b cu amenda de la 10000 lei la 80000 lei si s-a aplicat amenda de 25.000 lei.

Totodata in baza prevederilor art. 123(1) d din OUG 52/2010 se aplica sanctiunea contraventionala complementara de corectare a neconformitatilor legale constatate prin procesul verbal de constatare a contraventiei in termen de cel mult 15 zile calendaristice .

Intrucat materialul publicitar nu indica perioada campaniei publicitare si nu se poate stabili data savarsirii faptei aceasta este identica cu data constatarii faptei si este data de 02.10.2017, la data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic si are caracter continuu.

3a. In promovarea creditului este mentionata o singura data –aprilie 2017, iar pe alte flyere data iulie 2017 dar fara a se cunoaste ce reprezinta data respectiva. Lipsa acestor informatii influenteaza comportamentul consumatorului mediu care nu cunoaste daca data respectiva reprezinta inceputul sau sfarsitul campaniei si in aceste conditii il determina sa ia o decizie de tranzactionare fara a cunoaste toate informatiile referitoare la Campania publicitara.

Din intrega succesiune a faptelor, operatorul de servicii financiar bancare foloseste o practica comerciala incorecta considerata ca fiind omisiune inselatoare care in contextul prezentarii situatiei de fapt, tinand cont de toate caracteristicile si circumstantele acestea precum si de limitele mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informatie, omiterea unei informatii esentiala necesara consumatorului mediu, tinand cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzactionare in cunostinta de cauza si, prin urmare, determina

sau este susceptibila sa determine luarea de catre consumator a unei decizii de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

Din cele prezentate operatorul de servicii financiar bancare a folosit o practica considerata ca fiind o omisiune inselatoare incalcand prevederile art 7(1) din Legea 363/2007 sanctionata contraventionala prin art 15 alin 1 lit b corob cu art. 17 alin 2 lit c) cu amenda intre 7000 si 100000 lei. Individualizarea amenzii s-a facut conform prevederilor art. 17 din Legea 363/2007 si se aplica amenda contraventionala de 10000 lei. Totodata in conformitate cu prevederile art. 13 alin 1 lit a din Legea 363/2007 se propune incetarea practicilor comerciale incorecte.

Data savarsirii faptei este identica cu data constatarii faptei si este data de 02.10.2017, data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic financiar, si are caracter continuu.

Campania in care se prezinta posibilitatea alegerii unui credit de nevoi personale a fost prezentata prin pliante in ” varianta I - oferta de 10.000 lei rambursabili in 18 luni, cu o rata a dobanzii fixe de 6 % si un comision de analiza a dosarului de doar 50 lei, redus cu 75% “ si varianta II - oferta de 15000 lei, rambursabili in 30 de luni, cu o rata a dobanzii fixe de 6.45% si un comision de analiza dosar de doar 100 lei, redus cu 50 %”. Pe aceeaasi pagina a pliantului publicitar se prezinta si o alta posibilitate: “daca nu iti sunt de ajuns ofertele dedicate, (banca) s-a gandit la tot: dobanda fixa standard a tuturor creditelor de nevoi personale *scade cu 0.6%* pe toata perioada campaniei. Multe cifre? Tot ce trebuie sa tii minte este ca poti lua un credit de nevoi personale cu cea mai buna oferta pe care o poti gasi, oricare ar fi nevoia.”

Conform pliantului publicitar campania cuprinde creditele de nevoi personale cu ipoteca si fara ipoteca, dar in realitate se refera doar la cele fara ipoteca cu dobanda fixa standard si nu cea de de 6 % respectiv 6.45%. Consumatorul mediu care are cunostinte minime de specialitate si doreste un credit avantajos si cu dobanda mica este atras de aceste informatii incomplete cu privire la tipul de credite de nevoi personale si nefiind informat cat este dobanda standard –mentionata in Lista de dobanzi si comisioane –persoane fizice , de 8.52% pentru persoane care nu isi incaseaza salariul la Banca si 7.5 % pentru persoane care isi incaseaza salariul la Banca. In pliantul publicitar nu se face diferentierea carui tip de consumator este destinat, cu sau fara virare salariu intr-un cont al bancii si nici faptului ca suma minima contractata incepe de la 20000 lei. Nu este prezentata nici valoarea dobanzii standard pentru a avea termen de referinta cu privire la reclama ca aceasta este cea mai buna dobanda pentru nevoile sale.

In contextul prezentarii situatiei de fapt, tinand cont de toate caracteristicile si circumstantele acestea precum si de limitele mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informatie, omiterea unei informatii esentiala necesara consumatorului mediu, tinand cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzactionare in cunostinta de cauza si, prin urmare, determina sau este susceptibila sa determine luarea de catre consumator a unei decizii de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o. Asadar, informatiile incomplete din oferta prezentata de operatorul economic induc consumatorului mediu impresia iluzorie ca va “beneficia de cea mai buna oferta pe care o poate gasi , oricare ar fi nevoia sa” la o dobanda fixa de 6% sau 6.45%, dar in realitate aceasta este de 8.52% sau 7.5 % la care se aplica reducerea de 0.6 % promovata .

Din intrega succesiune si derulare a situatiei operatorul de servicii financiar bancare a folosit o practica considerata ca fiind o omisiune inselatoare incalcand prevederile art 7(1) din Legea 363/2007 sanctionata contraventionala prin art 15 alin 1 lit b corob cu art. 17 alin 2 lit c) cu amenda intre 7000 si 100000 lei. Individualizarea amenzii s-a facut conform

prevederilor art. 17 din legea 363/2007 si se aplica amenda contravenționala de 15000 lei. Totodata in conformitate cu prevederile art. 13 alin 1 lit a din Legea 363/2007 se propune incetarea practicilor comerciale incorecte.

Data savarsirii faptei este data inceperii campaniei publicitare respectiv 01.03.2017 si are caracter continuu atat in perioada campaniei cat si ulterior intrucat au fost incheiate contracte in temeiul campaniei respective. Data constatarii faptei este data de 02.10.2017, data la care agentii constatatori si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic financiar .

2. Pe site, operatorul economic isi face publicitate creditelor de nevoi personale cu sume peste 90000 lei dobanda fixa sau variabila. Printre avantajele produsului este si ca beneficiezi gratuit de protectie a rambursarii creditului care acopera pierderea involuntara a locului de munca, deces. Tot pe site se precizeaza faptul ca, in cazul pierderii involuntare a job-ului, asigurarea iti acopera ratele pentru 6 luni consecutive si 3 evenimente pe durata creditului.

Tinand cont de aceasta reclama s-a solicitat operatorului economic prezentarea a 3 situatii in care consumatorul beneficiaza de prima de asigurare ca urmare a producerii evenimentului. A fost prezentat un singur caz pentru pierderea involuntara a locului de munca si anume in contractul de credit de consum de nevoi personale nr. (pus la dispozitie in baza tematicii de control) incheiat intre Banca si

In data de 12.06.2017 consumatoarea a notificat banca cu privire la producerea evenimentului asigurat respectiv, incetarea contractului individual de munca din initiativa angajatorului - eveniment produs in 30.05.2017. Consumatorul a prezentat documentatia necesara incasarii primei de asigurare.

Consumatorul a beneficiat de prima de asigurare in data de 22.08.2017 desi conform planului de rambursare data scadentei era 14.08.2017 (conform extrasului de cont prezentat). Exista o diferenta de 8 zile dintre data data scadenta a ratei si plata primei de asigurare, si banca ne-a comunicat ca in aceasta perioada dobanzile penalizatoare se percep conform contractului si cad in sarcina debitorului.

Din intreaga derulare a faptelor si tinand cont de toate circumstantele, operatorul de servicii financiar bancare a folosit o practica comerciala incorecta, contrara diligentei profesionale, consumatorul fiind indus in eroare de beneficiul de a fi asigurat gratuit in cazul pierderii involuntare a locului de munca, neasteptandu-se la penalitati in cazul producerii evenimentului.

Prin urmare, consumatorul ia o decizie de tranzactionare sub iluzia unui avantaj pe care l-ar avea in cazul in care nu are bani pentru a achita ratele, negandindu-se nici un moment ca pot exista situatii asemeni celor prezentate si ca trebuie sa plateasca dobanzi penalizatoare. Asadar, consumatorul mediu ajuns in situatia tragica a pierderii locului de munca si lipsei veniturilor pentru asigurarea traiului zilnic este supus de care banca unei presiuni psihice suplimentare de a respecta clauzele contractuale respectiv, de a plati dobanzi penalizatoare desi era sigur ca beneficiaza de asigurare pentru evenimentul produs.

In acest fel, operatorul economic a utilizat o practica comerciala incorecta contrara diligentei profesionale care a deformat in mod esential comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge ori al unui membru mediu al unui grup cand practica comerciala este adresata unui anumit grup de consumatori care doresc achizitionarea unui credit cu asigurare de somaj respectiv deces. Diligenta profesionala asa cum este definita de lege reprezinta competenta si grija asteptata in mod rezonabil de catre un consumator din partea comerciantilor, in conformitate cu practicile corecte de piata si principiul general al buneii credinte in domeniul de activitate al acestora. In cazul de fata nu putem discuta de o practica corecta si principiul buneii credinte intrucat operatorul de servicii financiar bancare percepe dobanzile penalizatoare in sarcina consumatorului desi acesta se afla in situatie

precara financiar si este convins ca prin publicitatea cu privire la beneficiile asigurarii nu poate ajunge in situatia unor penalitati de intarziere la plata ratelor.

Pe site-ul bancii la rubrica Termeni si conditii- mentiuni juridice se precizeaza "banca va depune toate eforturile penru a prezenta in mod cat mai clar si concis toate informatiile din acest site. Cu toate acestea, banca nu este si nu va fi legal responsabila sub nici o circumstanta pentru nici o inadvertenta ori descriere eronata a informatiilor prezentate in acest site."

Asadar, desi consumatorul mediu este convins ca publicitatea facuta de operatorul economic este corecta si reala, afla ca informatiile prezentate nu sunt asumate de banca si exista posibilitatea ca acestea sa nu fie corecte. Si in aceasta situatie operatorul de servicii financiare incalca diligenta profesionala definita ca competenta si grija asteptate in mod rezonabil de consumator in conformitate cu practicile corecte de piata si principiul general al buneii credinte in domeniul de activitate al acestora.

In situatia de fata operatorul economic de servicii financiare utilizeaza o practica comerciala incorecta asa cum este definita de lege incalcandu-se prevederile art. 4 alin 1 din Legea 363/2007 cu modificarile si completarile ulterioare si se sanctioneaza in conformitate cu prevederile art 15 alin 1 lit a coroborat cu art 17 alin 1c cu amenda intre 5000-100000 lei. In conformitate cu prevederile art 17 alin. Individualizarea sanctiunii contraventionale s-a facut in baza prevederilor art 17 alin 1 lit c din Legea 363/2007 si s-a aplicat amenda de 15000 lei. Totodata in conformitate cu prevederile art. 13 alin 1 lit a din Legea 363/2007 se propune incetarea practicilor comerciale incorecte.

Data savarsirii faptei este data la care consumatorul a beneficiat de prima de asigurare si banca a inceput sa plateasca dobanzi penalizatoare respectiv 22.08.2017 si are caracter continuu. Referitor la Termenii si Conditii, intrucat data savarsirii faptei nu a putut fi identificata se considera a fi identica cu data constatarii faptei. Data constatarii faptei este data de 02.10.2017, data la care agentii constatatari si-au facut convingerea vinovatiei operatorului economic financiar.

In urma discutiilor purtate de către echipa de control cu reprezentantii operatorului financiar bancar, banca a emis corespondenta electronică prin care aduce la cunoștința ANPC că și-a asumat și însușit partial o singură practică comercială incorectă, astfel că anumite materiale publicitare au fost modificate. De asemenea, operatorul economic a emis puncte de vedere prin care aduce la cunoștința ANPC, referitor la celelalte deficiente semnalate, că își asumă in continuare propria conduită.

Analizând materialele colectate cât și pe cele solicitate și puse la dispozitia ANPC, s-au constatat urmatoarele deficiente:

1. Nerespectarea *Art. 35 din OUG 50/2010 - (1) Fără a aduce atingere prevederilor legale privind modificarea dobânzii, pe parcursul derulării contractului de credit:*

.....

d) se interzice perceperea unui comision de retragere pentru sumele trase din credit. ,,

Astfel, in cuprinsul flyer-ului de promovare a unui card de credit, in exemplul de calcul reprezentativ oferit se mentioneaza ca și cost ce urmează a fi perceput *comision de retragere numerar in reseaua proprie: 1%, minim 2 lei*. Analizând lista de tarife și comisioane aferentă produsului financiar pusă la dispozitia consumatorilor pe site-ul propriu al operatorului (accesat la data de 02.10.2017), s-a constatat că acest comision este perceput in prezent, pentru toate retragerile de numerar (sume trase, de altfel, din credit) de la ATM sau prin EPOS ghișeu din reseaua bancii.

Având în vedere cele menționate anterior, rezultă faptul că banca acordă consumatorilor un credit cu card atașat, cardul fiind instrumentul de plată aferent utilizării sumelor din credit, durata de valabilitate a cardului ca și instrument de plată fiind înscrisă pe suprafața acestuia.

Actul normativ care guvernează astfel de contracte de credit încheiate de către operatorii financiar-bancari cu consumatorii persoane fizice este OUG nr. 50/2010 ulterior modificată.

Analizând cu atenție pliantele care promovează acest produs financiar, rezultă din modul în care acestea sunt prezentate, faptul că singura modalitate de retragere de numerar din linia de credit de către consumatori este doar cea purtătoare de costuri în sarcina acestora, astfel că, se constată faptul că banca încalcă dreptul consumatorului de a efectua retrageri de numerar din creditul acordat fără plata unui comision de retragere numerar.

Având în vedere faptul că un contract presupune drepturi și obligații pentru fiecare parte, considerăm că este dreptul instituției financiar bancare de a percepe un comision pentru utilizarea mijlocului de plată, în speță cardul, dar este și dreptul consumatorilor de a retrage numerar oricând din creditul acordat fără plata comisioanelor de retragere aferente, drept prevăzut în mod clar, expres și imperativ de prevederile OUG nr. 50/2010 modificată, fără ca legiuitorul să prevadă excepții, variante, derogări sau alte proceduri de lucru referitor la acest aspect.

Fapta operatorului financiar bancar de a percepe comisioane de retragere numerar pentru sumele creditate, constituie contravenție fiind încălcate prevederile art. 35 alin. 1 lit. d) din OUG nr. 50/2010 modificată și se sancționează conform prevederilor art. 86 alin. 2 din OUG 50/2010 cu amendă contravențională de la 20.000 la 100.000 lei, aplicându-se amendă contravențională în cuantum de 55.000 lei.

Constatănd că acest comision nu se regăsește printre cele pe care, în mod expres și limitativ, legiuitorul le permite, astfel încât, atât înscrisa lui în contract cât și perceperea lui nu respectă dispozițiile legale mai sus amintite, agenții constatatori au solicitat operatorului economic verificat, transmiterea unei situații centralizate cu numărul contractelor de card de credit, deținători persoane fizice, aflate în derulare în portofoliul băncii și care au prevăzută și aplicabilă clauza în baza căreia se percepe acest comision de retragere numerar, precum și valoarea totală a sumelor încasate de la consumatori, persoane fizice, în baza acestor contracte cu acest titlu până în prezent.

La individualizarea sancțiunii s-a ținut cont, astfel, de implicațiile materiale ce cad în sarcina consumatorilor și care au afectat interesele economice ale acestora, comunicate de operatorul economic prin intermediul poștei electronice în data de 04.10.2017, în cuantum de 5.251.343,42 lei, sumă percepută consumatorilor cu titlu de comision de retragere numerar din credit cu card de credit atașat, în perioada 01.06.2010-30.09.2017, această sumă incluzând comisioanele percepute în baza contractelor în derulare dar și a celor care figurează în prezent ca fiind reziliate.

Totodată, se dispune :

- *repararea deficiențelor constatate prin procesul verbal în termen de maximum 15 zile, sancțiune contravențională complementară prevăzută la art. 88 alin 1 lit d) din OUG 50/2010.*
- *restituirea sumelor încasate fără temei legal în cazul contractelor de card de credit de acest tip, deținători persoane fizice, aflate în derulare în portofoliul băncii și care au prevăzută și aplicabilă clauza în baza căreia se percepe acest comision de retragere numerar, într-un termen de maximum 15 zile de la data luării la cunoștință a prezentului proces verbal, sancțiune contravențională complementară prevăzută la art. 88 alin 1 lit b) din OUG 50/2010.*

și se propune :

- *aducerea* tuturor contractelor de card de credit respective, detinători persoane fizice, aflate in derulare in portofoliul băncii și care au prevăzută și aplicabilă clauza in baza căreia se percepe acest comision de retragere numerar pentru sumele trase din credit, *intr-un termen de 30 de zile*, măsură complementară prevăzută la art.89, alin.1, lit b) din OUG 50/2010.

Intrucât echipa de control nu a putut stabili cu exactitate o dată certă a săvârșirii faptelor-contravenții continue deoarece aceasta poate varia in functie de data incheierii fiecărui contract in parte, data savarsirii faptelor se consideră a fi, data inmânării invitatiei (02.10.2017), moment in care agentii constatatori si-au format convingerea vinovăției operatorului economic pentru fiecare din faptele descrise mai sus.

2. Nerespectarea art. 17 alin. 1 din OUG 52/2016 - *Pentru creditul acordat, creditorul poate percepe numai: comision de analiză dosar, comision de administrare credit sau comision de administrare cont curent, costuri aferente contractelor de asigurare incheiate și, după caz, dobânda penalizatoare, alte costuri aferente creditului respectiv percepute de terti, precum și un comision unic pentru servicii prestate la cererea consumatorilor.*

Astfel, in cuprinsul acestui articol, legiuitorul insereaza in mod limitativ, printre altele, comisioanele și costurile permis a fi percepute de catre creditor consumatorului, parte intr-un contract de credit garantat cu ipotecă imobiliară.

Din verificările intreprinse asupra informatiilor referitoare la costuri inscrise in cuprinsul campaniei promotionale de acordare a contractelor de credit garantate cu ipotecă desfășurată in perioada 01.09.2017-31.12.2017, informatii disponibile pentru toti consumatorii, persoane fizice, pe site-ul propriu al profesionistului (accesat in perioada 04.09-04.10.2017), echipa de control a constatat inscrierea in rândul costurilor ce nu intră in calculul DAE (deci costuri ce nu sunt initial cunoscute) a sumelor aferente evaluării bunurilor imobile/mobile admise in garantie, exceptând însă cazul in care evaluarea se realizeaza de evaluatorii interni ai Băncii. Analizând însă *Tariful de comisioane in vigoare practicat la creditele existente in oferta Băncii acordate persoanelor fizice (actualizat la 07.07.2017)*, listă la care se face trimitere in câmpul vizual aferent dobânzilor și comisioanelor datorate in cazul acestui produs financiar, am constatat inscrierea *Comisionului pentru evaluare bun mobil/ imobil admis in garantie* in valori diferite. In ceea ce privește *sumele aferente evaluării bunurilor imobile/mobile admise in garantie datorate in cazul in care evaluarea se realizeaza de evaluatorii interni ai Băncii*, s-a constatat că, deși exceptate de la costurile ce nu intră in calculul DAE, neregăsindu-se nici in rândul comisioanelor care se percep in cazul contractelor de credit astfel promovate, acestea se regăsesc mentionate in contractele de credit aferente acestui produs financiar solicitate și puse la dispozitia ANPC de operatorul economic verificat. Solicitarea de punere la dispozitia ANPC a contractelor incheiate s-a făcut cu intentia de a verifica respectarea conditiilor de creditare prescrise, promovate dar și pe cele declarate pe site-ul propriu la momentul materializării acestei oferte intr-un contract de credit. Revenind la sumele aferente evaluării bunurilor imobile/mobile admise in garantie datorate in cazul in care evaluarea se realizează de evaluatorii interni ai Băncii, in cuprinsul contractelor de credit ipotecar analizate, acestea se regăsesc inscrise sub denumirea de *Comision pentru evaluare bun mobil/ imobil admis in garantie* atât in cuprinsul *Art.2 Conditii de costuri-conditii speciale* la pct. 2.1., *Comisioane* spct. 2.1.1.*Pentru creditul pus la dispozitie Banca percepe următoarele comisioane* (unde este fără valoare) cât și la spct. 2.2.13. in rândul elementelor de cost incluse in valoarea totală plătită (lit.e) – *Comision pentru evaluare bun mobil/ imobil admis in garantie efectuată de Bancă*, in valoare, de această dată, de 350 lei. De altfel, așa cum reiese din extrasul de cont aferent creditului contractului exemplificat, acest comision a și fost plătit

de consumator, fiind debitat automat din contul acestuia in data de 28.08.2017, la momentul acordării sumelor contractate.

Cu respectarea prevederilor art. 83 alin. 1 din OUG 52/2016, consumatorul, titular al contractului exemplificat, a optat la momentul semnării *Declaratiei de selectare evaluator și solicitare de evaluare* pentru un evaluator intern al bancii. Astfel, deși evaluarea s-a făcut cu respectarea opțiunii consumatorului de către un evaluator intern al Băncii (deci angajat/remunerat de aceasta) și nu de către un tert, operatorul economic de servicii financiar-bancare a procedat la perceperea acestui cost contrar prevederilor art. 17 alin 1 OUG 52/2016, care *dă posibilitatea perceperii unui astfel de cost aferent creditului numai in situatia in care ar fi datorat unor terti*. Ori, un evaluator intern al Băncii, angajat/remunerat de aceasta, nu poate fi in nici un caz asimilat unui tert.

Deficienta constatată contravine prevederilor art. 17 alin.1 din OUG 52/2016 cu modificările ulterioare sanctionată conform prevederilor art. 121 alin. 1, lit.c) din OUG 52/2016 cu amenda de la 20.000 la 100.000 lei. Se aplică amendă contravențională in cuantum de 20.000 lei.

Constatând că acest comision nu se regăsește printre cele pe care, in mod expres si limitativ, legiuitorul le permite, astfel încât atât inscrierea lui in contract cât și perceperea lui nu respectă dispozitiile legale mai sus amintite, agentii constatatori au solicitat operatorului economic verificat prin adresa nr. 2007/04.10.2017 transmiterea unei situatii centralizate cu numărul contractelor de credit garantate cu ipotecă incheiate cu persoane fizice incepând cu data de 01.10.2016 (echipa de control a ales această perioadă de raportare pentru a putea analiza și aprecia impactul financiar asupra consumatorilor titulari) aflata in derulare in portofoliul băncii și care au prevăzută și aplicabilă clauza in baza căreia s-a perceput comision de evaluare imobil (in cuantumul prevăzut in lista de tarife și comisioane a bancii) in situatia in care evaluarea s-a realizat ca urmare a opțiunii consumatorilor exprimată in scris in acest sens de către evaluatorii interni ai Băncii, precum și valoarea totală a sumelor incasate de către Bancă in baza acestor contracte cu acest titlu până in prezent. Urmare a acestei solicitări, operatorul economic a identificat și comunicat, prin intermediul poștei electronice, un nr. total de 2255 de facilități de credit, urmând ca până la finalul zilei de 10.10.2017 să furnizeze informatiile privind nr. de contracte in cazul cărora consumatorii au ales evaluatorul Băncii si valoarea comisioanelor de evaluare incasate in cazul acestora.

Totodată, *se propune dispunerea incetării incasării, respectiv restituirea sumelor incasate fără temei legal pentru toate contractele similare* (contracte de credit garantate cu ipotecă, incheiate cu persoane fizice, aflate in derulare in portofoliul băncii și care au prevăzută și aplicabilă clauza in baza căreia s-a perceput comision de evaluare imobil, in situatia in care evaluarea s-a realizat, ca urmare a opțiunii consumatorilor exprimată in acest sens, de către evaluatorii interni ai Băncii), *intr-un termen de cel mult 15 zile calendaristice*, sanctiune contravențională complementară prevăzută la art. 123 alin. 2 lit.e) din OUG 52/2016.

Intrucât echipa de control nu a putut stabili cu exactitate o dată certă a săvârșirii faptelor-contravenții continue deoarece aceasta poate varia in functie de data perceperii acestui comision pentru fiecare contract in parte, data săvârșirii faptelor se consideră a fi, data inmânării invitatiei (02.10.2017), moment in care agentii constatatori și-au format convingerea vinovatiei operatorului economic pentru fapta descrisă mai sus.

3. In pliantul aferent promovării, *campanie realizată* sub sigla bancii, este promovat acest serviciu ca fiind „*cel mai bun serviciu de transfer de bani din străinătate*”.

In vederea verificării temeiului in baza căruia operatorul economic de servicii financiare își promovează serviciul imbunătătit, cu ajutorul unei astfel de afirmatii, echipa de control a solicitat furnizarea unor dovezi certe, verificabile și concludente, fără echivoc privind exactitatea afirmatiilor in legătură cu această practică comercială intreprinsă, solicitare in

urma căreia Banca este obligată să pună la dispoziția Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor documente care să probeze cele afirmate (conform art.11 alin.1 din Legea 363/2007). Întrucât operatorul economic nu a răspuns acestei solicitări până la data stabilită, echipa de control a revenit cu aceeași solicitare. Urmare a acesteia, operatorul economic a transmis ANPC doar un punct de vedere neînsotit de documentele justificative solicitate, conținând numai aprecieri proprii, subiective, estimative fără a prezenta un studiu/statistică întocmită de o entitate specializată, cu referințe în materie sau cel puțin o analiză comparativă a indicatorilor luați în considerare la formularea aprecierii „cel mai bun serviciu”, indicatori aferenți celorlalți operatori de servicii financiare concurenți.

Punctul de vedere comunicat prin intermediul poștei electronice în cursul zilei de 03.10.2017, deși nu a fost furnizat în termenul inițial stabilit de agenții constatatori, a fost analizat, iar echipa de control, având în vedere cele înscrise mai sus, consideră ca fiind insuficiente, irelevante, incomplete și total nejustificative cele înscrise în punctul de vedere neînsotit de alte documente care să vină în susținerea celor afirmate. Astfel, în acord cu legiuitorul (art. 11 alin 2 din Legea 363/2007), informațiile în cauză (în speță afirmația „cel mai bun serviciu de transfer de bani din străinătate”) *se consideră inexacte*.

Considerăm prezentarea acestui serviciu ca fiind „*cel mai bun serviciu de transfer de bani din străinătate*”, afirmație inexactă de altfel, una de natură a induce în eroare sau susceptibilă să inducă în eroare consumatorul mediu, astfel încât, fie îl determină, fie este susceptibilă a-l determina să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o. Avem, astfel, de a face cu o practică comercială incorectă contrară cerințelor diligenței profesionale (așa cum aceasta este definită de legiuitor în cuprinsul *art 2 lit h din Legea 363/2007 - diligență profesională - competența și grija așteptate, în mod rezonabil, de un consumator din partea comercianților, în conformitate cu practicile corecte de piață și/sau cu principiul general al bunei-credințe, în domeniul de activitate al acestora*) de natură sau cel puțin susceptibilă să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge, având în vedere faptul că oferta este adresată grupurilor vulnerabile de consumatori cu nevoi financiare care doresc să apeleze la un serviciu de transfer de bani cât mai bun, mai sigur, cu costuri cât mai reduse, fiindu-le indusă impresia că acesta ar fi cel căutat.

Conduita operatorului economic constituie o practică comercială incorectă în sensul în care a fost definită de legiuitor în cuprinsul art. 4 alineatul 1 litera a) și b) din Legea 363/2007 cu modificările și completările ulterioare, practică interzisă și considerată contravenție conform art 15 alin 1 Legea 363/2007 fiind sancționată în conformitate cu prevederile art.15 alin 1, lit. a) din Legea 363/2007 cu amendă de la 2.000 la 100.000 lei.

Individualizarea sancțiunii contravenționale s-a făcut cu respectarea prevederilor art. 17 alin 1, lit.c din Legea 363/2007. Se aplică amendă contravențională în cuantum de 20.000 lei.

Totodată considerăm necesar a se dispune *incetarea practicilor comerciale incorecte*, măsură prevăzută în cuprinsul art. 13 alin.1, lit. a) din Legea 363/2007.

Data săvârșirii faptei-contravenție continuă se considera a fi data de 02.10.2017, data întocmirii invitației seria ANPC nr. 01122241/02.10.2017, fiind data la care agenții constatatori și-au format convingerea vinovăției operatorului economic.

În urma discuțiilor purtate de către echipa de control cu reprezentanții operatorului financiar bancar, Banca a emis o adresă prin care aduce la cunoștința ANPC un punct de vedere referitor la deficiențele semnalate prin care își asumă în continuare și asumă conduita.

Analizând materialele colectate și pe cele solicitate și puse ulterior la dispoziția echipei de control, s-au constatat următoarele deficiențe:

1. Nerespectarea Art. 9. alin.(1) OUG 50/2010

Informațiile standard specifică, prin intermediul unui exemplu reprezentativ, următoarele:

- a) rata dobânzii aferente creditului, fixă și/sau variabilă, împreună cu informații privind orice costuri incluse în costul total al creditului pentru consumator;*
- b) valoarea totală a creditului;*
- c) dobânda anuală efectivă;*
- d) durata contractului de credit;*
- e) în cazul unui credit sub formă de amânare la plată pentru un anumit bun sau serviciu, prețul de achiziție și valoarea oricărei plăți în avans;*
- f) după caz, valoarea totală plătită de către consumator și valoarea ratelor.*

Astfel, în cuprinsul materialelor publicitare tip broșură aferente campaniei, informațiile standard oferite nu sunt ilustrate prin intermediul unui exemplu reprezentativ oferit consumatorului pentru fiecare tip de produs financiar încălcând astfel prevederile art. 9 alin.1 din OUG 50/2010 cu modificările și completările ulterioare, sancționate de art. 86 alin.1 din OUG 50/2010 cu modificările și completările ulterioare cu amendă de la 10000 la 80000 lei. Totodată, se propune *suspendarea derulării campaniei publicitare care încalcă prevederile art. 9, până la intrarea în legalitate*, măsură complementară prevăzută la art. 89 alin 1 lit a din OUG 50/2010.

Data săvârșirii faptei-contravenție continuă se considera a fi data de 02.10.2017, data întocmirii invitației seria ANPC nr./02.10.2017 fiind data la care agenții constatatori și-au format convingerea vinovăției operatorului economic.

2. În pliantul aferent campaniei este indicată dobânda de la 7,9% ca fiind dobândă promoțională disponibilă numai *“până pe 30 iunie 2017”*. Cu ocazia verificărilor întreprinse, s-a constatat faptul că operatorul economic de servicii financiar-bancare practică același nivel al dobânzii la creditele de același tip oferite și în continuare, echipa de control identificând pe piață același tip de produs financiar promovat într-o manieră similară dar cu perioada de valabilitate indicată *“până pe 30 Septembrie 2017”*. Menționăm că a fost verificat nivelul de dobândă promovat și practicat pentru credite similare, pe site-ul propriu la data întocmirii prezentului document de control, acesta fiind același, respectiv *“de la 7,9%”* valabil și pentru perioada următoare.

Afirmarea falsă că un produs nu va fi disponibil decât pentru o perioadă foarte limitată de timp sau că nu va fi disponibil decât în anumite condiții, pentru o perioadă foarte limitată, în scopul obținerii unei decizii imediate și al lipirii consumatorilor de alte posibilități sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere în cunoștință de cauză reprezintă o practică comercială considerată incorectă în orice situație și cuprinsă de legiuitor în anexa nr.1, pct. 7 la Legea 363/2007- Practici comerciale considerate incorecte în orice situație. Considerăm prezentarea acestei oferte ca fiind valabilă pe o perioadă limitată de timp, una de natură a induce în eroare sau susceptibilă să inducă în eroare consumatorul mediu, astfel încât, fie îl determină, fie este susceptibilă a-l determina să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o. Avem astfel de a face cu o practică comercială incorectă contrară cerințelor diligenței profesionale (așa cum aceasta este definită de legiuitor în cuprinsul art 2 lit h din Legea 363/2007 - diligență profesională - competența și grija așteptate, în mod rezonabil, de un consumator din partea comercianților, în conformitate cu practicile corecte de piață și/sau cu principiul general al bune-credințe, în domeniul de activitate al acestora) de natură sau cel puțin susceptibilă să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge, având în vedere faptul că oferta este adresată grupurilor vulnerabile de consumatori cu nevoi financiare care doresc să contracteze un produs financiar cu costuri cât mai reduse, fiindu-le indusă o decizie de tranzacționare rapidă

pentru “a prinde” această dobândă pentru care costurile sunt cele mai mici și valabile doar pâna la o anumită dată.

Astfel, in cuprinsul materialelor publicitare tip broșură, operatorul economic de servicii financiare prezintă ca fiind un avantaj pentru fiecare dintre aceste produse financiare, faptul că *nu se percepe comision depunere numerar*. Ori, perceperea unui comision de depunere numerar pentru plata ratelor aferente unor astfel de credite, este in mod expres interzisă de legiuitor in cuprinsul art. 35 alin 1 lit.c) din OUG 50/2010.

Analizând modul de promovare a creditelor ipotecare pe site-ul propriu al operatorului economic verificat, echipa de control a identificat ca operatorul economic financiar bancar prezintă ca fiind un avantaj al acestui produs financiar, faptul că *nu se percepe comision de retragere a creditului din contul curent* dar și că *poti rambursa creditul anticipat partial sau total in orice zi lucrătoare*. Ori, perceperea unui comision de retragere numerar pentru sumele trase dintr-un astfel de credit, indiferent de data la care este tras creditul, este in mod expres interzisă de legiuitor in cuprinsul art. 16 alin 1 lit. d) din OUG 52/2016 iar conform art. 40 din același act normativ, *consumatorul are dreptul, in orice moment, să își indeplinească integral sau partial obligatiile care ii revin in temeiul unui contract de credit inainte de incetarea acestuia. In acest caz, consumatorul are dreptul la o reducere a costului total al creditului, această reducere constând in dobânda și costurile aferente sumei rambursate anticipat pentru perioada dintre data rambursării anticipate și data prevăzută pentru incetarea contractului de credit*.

Prezentarea drepturilor oferite consumatorilor prin lege ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului reprezintă o practică comercială considerată incorectă in orice situatie și cuprinsă de legiuitor in anexa nr.1, pct.10 la Legea 363/2007- Practici comerciale considerate incorecte in orice situatie. Considerăm prezentarea acestor avantaje ca fiind oferite de profesionist, drept o practică de natură a induce in eroare sau susceptibilă să inducă in eroare consumatorul mediu, astfel încât, fie il determină, fie este susceptibilă a-l determina să ia o decizie de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o. Avem astfel de a face cu o practica comerciala incorecta contrară cerintelor diligentei profesionale (asa cum aceasta este definită de legiuitor in cuprinsul *art 2 lit h din Legea 363/2007 - diligentă profesională - competenta și grija așteptate, in mod rezonabil, de un consumator din partea comerciantilor, in conformitate cu practicile corecte de piață și/sau cu principiul general al bunei-credinte, in domeniul de activitate al acestora*) de natură sau cel puțin susceptibilă să deformeze in mod esential comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge, având in vedere faptul că oferta este adresată grupurilor vulnerabile de consumatori cu nevoi financiare care doresc să contracteze un produs financiar cu implicatii financiare in sarcina consumatorului cât mai reduse, fiindu-le indusă o decizie de tranzactionare având in vedere dobânda prezentată și așa zisele avantaje oferite.

Conduita operatorului economic constituie o practică comercială incorectă in sensul in care a fost stabilit de legiuitor in cuprinsul art. 4 alineatul 4 (Anexa nr.1 pct. 7 și 10) din Legea 363/2007 cu modificările și completările ulterioare, practica interzisa si considerata contraventione conform art 15 alin 1 Legea 363/2007 fiind sanctionată in conformitate cu prevederile art.15 alin 1 lit b Legea 363/2007 cu amenda de la 5000 la 100000 lei.

Individualizarea sanctiunii contraventionale s-a facut cu respectarea prevederilor art. 17 alin 2, lit.c din Legea 363/2007. S-a aplicat astfel sanctiunea de 35000 lei.

Totodată considerăm necesar a se dispune *incetarea practicilor comerciale incorecte*, măsură prevăzută in cuprinsul art. 13 alin.1, lit. a) din Legea 363/2007.

Data săvârșirii faptelor-contraventii continue se consideră a fi data de 02.10.2017, data întocmirii invitatiei seria ANPC nr./02.10.2017 fiind data la care agentii constatatori si-au format convingerea vinovatiei operatorului economic.

3. Nerespectarea cerintelor de informare precontractuală reglementate in cuprinsul Sectiunii a 2-a din OUG 50/2010 după cum urmează:

Avand in vedere prevederile art. 11 OUG 50/2010 modificată și completată, astfel:

(1) „Creditorul și, după caz, intermediarul de credit furnizează consumatorului, pe baza clauzelor și a condițiilor de creditare oferite de către creditor, precum și, după caz, a preferințelor exprimate și a informațiilor furnizate de către consumator, informațiile necesare care să îi permită consumatorului să compare mai multe oferte pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit. ”

(2) Informațiile sunt furnizate:

(...)

c) prin intermediul formularului "Informații standard la nivel european privind creditul pentru consumatori", prevăzut în anexa nr. 2.

și analizând toate formularele de acest tip aferente contractelor pentru credite de nevoi personale negarantate încheiate în baza campaniei de promovare cu dobândă de la 7,9%, contracte solicitate și puse la dispoziție, s-a constatat faptul că acestea nu conțin toate informațiile impuse de legiuitor a fi aduse la cunoștința consumatorului după modelul din anexa nr. 2 la OUG 50/2010 și înscrise în cuprinsul art. 14 alin 1, lit. f), h), k), m) și n) din OUG 50/2010 respectiv

Art. 14. - (1) Informațiile prevăzute la art. 11 cuprind următoarele:

.....

f) rata dobânzii aferente creditului;

.....

h) dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către consumator, ilustrate prin intermediul unui exemplu reprezentativ care menționează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective; în cazul în care consumatorul a informat creditorul în legătură cu una sau mai multe componente ale creditului preferat, precum durata contractului de credit și valoarea totală a creditului, creditorul trebuie să ia în considerare aceste componente;

.....

k) comisioanele de administrare ale unuia sau mai multor conturi care înregistrează atât operațiuni de plată, cât și trageri din credit, cu excepția cazului în care deschiderea unui cont este opțională, împreună cu costurile pentru utilizarea unui mijloc de plată atât pentru operațiuni de plată, cât și pentru trageri din credit, orice alte costuri rezultând din contractul de credit, precum și condițiile în care aceste costuri pot fi modificate;

.....

m) obligația, după caz, de a încheia un contract privind un serviciu accesoriu aferent unui contract de credit, în special o asigurare, în cazul în care încheierea contractului de servicii este obligatorie pentru obținerea creditului însuși sau pentru obținerea acestuia în concordanță cu clauzele și condițiile prezentate;

n) rata dobânzii aplicabile în cazul ratelor restante, măsurile pentru ajustarea acesteia și orice alte costuri intervenite în caz de nerespectare a contractului;

Astfel, în ceea ce privește rata dobânzii aplicabilă creditului ce urmează a fi contractat, operatorul economic prezintă această informație esențială sub forma unui tabel cu două variante de lucru, conținând un interval de dobândă (de la 10% la 17,5% dobândă variabilă sau 10,83% până la 18,33% dobândă fixă) fără a proceda la individualizarea acesteia, precum și a modalității de calcul în ceea ce privește dobânda variabilă.

In ceea ce privește DAE (dobânda anuală efectivă) aplicabilă creditului ce urmează a fi contractat, operatorul economic prezintă această informație esențială sub forma unui tabel cu două variante de lucru, conținând un interval de dobândă anuală efectivă (de la 10,47% la 18,97% dobândă variabilă sau 11,38% până la 19,95% dobândă fixă) fără a proceda la individualizarea acesteia, neilustrând drept urmare nici exemplul reprezentativ care să menționeze toate ipotezele folosite pentru calculul ratei.

In ceea ce privește comisioanele aferente creditului ce urmează a fi contractat, operatorul economic nu furnizează aceste informații esențiale în mod complet, omitând menționarea valorii comisionului de administrare cont curent datorat lunar, valoare ce se regăsește ulterior înscrisă în contract (5 lei).

In ceea ce privește rata dobânzii penalizatoare aplicabilă creditului ce urmează a fi contractat, operatorul economic prezintă această informație esențială tot sub forma unui tabel cu două variante de lucru, conținând un interval de dobândă penalizatoare (de la 12% la 19,5% dobândă variabilă și 12,83% până la 20,33% dobândă fixă) fără a proceda la individualizarea acesteia.

Precizăm că legiuitorul a prevăzut obligația de a pune la dispoziția consumatorilor aceste informații standard la nivel european necesare pentru luarea unei decizii informate de comparare cu alte oferte disponibile la alți operatori de servicii financiare și eventual, contractare, considerând obligația indeplinită numai în condițiile în care acestea respecta condițiile de formă impuse de actul normativ incident și redate în cuprinsul anexei nr. 2 din OUG 50/2010. Totodată, legiuitorul oferă operatorului de servicii financiar-bancare posibilitatea de a oferi într-un document separat, care poate fi anexat la formularul "Informații standard la nivel european privind creditul pentru consumatori", orice *informații suplimentare, deci nu esențiale ci altele decât cele inserate* în cuprinsul art.14 alin1 OUG 50/2010, pe care creditorul ar putea să i le furnizeze consumatorului.

Drept urmare, considerăm că transmiterea acestor informații sub forma unui document/scrisoare chiar și anexate formularului impus de lege în mod expres, reprezintă o încălcare a prevederilor art. 11 alin.2, lit.c) OUG 50/2010 și se sancționează în conformitate cu prevederile art. 86 alin 1 din OUG 50/2010 cu modificările și completările ulterioare cu amendă de la 10000 la 80000 lei. Totodată, se dispune *repararea deficiențelor constatate prin procesul-verbal, în termen de maximum 15 zile*, sancțiune contravențională complementară prevăzută la art. 88 alin 1 lit d) din OUG 50/2010.

Intrucât echipa de control nu a putut stabili cu exactitate o singură dată certă a săvârșirii faptelor-contravenții continue deoarece aceasta poate varia în funcție de fiecare contract în parte încheiat, data săvârșirii faptelor se considera a fi, de asemenea, data înmânării invitației (02.10.2017), moment în care agenții constatatori și-au format convingerea vinovăției operatorului economic pentru fiecare din faptele descrise.

În urma discuțiilor purtate de către echipa de control cu reprezentanții operatorului financiar bancar, Banca a emis o adresă prin care aduce la cunoștința ANPC ca și-a asumat și însușit parțial deficiențele astfel ca anumite materiale publicitare au fost retrase urmând a fi modificate dar și că pentru restul deficiențelor semnalate își asumă în continuare conduita.

Analizând materialele colectate și pe cele puse la dispoziție s-au constatat următoarele deficiente:

1. Nerespectarea Art. 9. Alin. (1) OUG 50/2010:

Informațiile standard specifică, prin intermediul unui exemplu reprezentativ, următoarele:

a) rata dobânzii aferente creditului, fixă și/sau variabilă, împreună cu informații privind orice costuri incluse în costul total al creditului pentru consumator;

.....

c) dobânda anuală efectivă;

.....

Astfel, în cuprinsul materialelor publicitare aferente produsului financiar este indicată ca fiind *cea mai mică dobândă* cu mențiunea “exclusiv pentru Cluj” dobânda de 7.73%. În exemplul reprezentativ înscris în partea inferioară a materialelor publicitare nu se menționează tipul dobânzii practicate (fixă și/sau variabilă), încălcând astfel prevederile art. 9 alin. 1 lit. a) OUG 50/2010 cu modificările și completările ulterioare, sancționate de art. 86 alin.1 OUG 50/2010 cu modificările și completările ulterioare cu amendă de la 10000 la 80000 lei. Totodată, se propune *suspendarea derulării campaniei publicitare care încalcă prevederile art. 9, până la intrarea în legalitate*, măsură complementară prevăzută la art. 89 alin 1 lit a din OUG 50/2010.

În același pliant publicitar, în exemplul reprezentativ nu este menționată valoarea DAE (dobândă anuală efectivă) contrar prevederilor art. 9 alin 1, lit. c) din OUG 50/2010 cu modificările și completările ulterioare, sancționate de art. 86 alin.1 din OUG 50/2010 cu modificările și completările ulterioare cu amendă de la 10000 la 80000 lei. Totodată, se propune *suspendarea derulării campaniei publicitare care încalcă prevederile art. 9, până la intrarea în legalitate*, măsură complementară prevăzută la art. 89 alin 1 lit a din OUG 50/2010.

În plus, menționăm faptul că deficiențele de mai sus au făcut și obiectul unui articol de presă publicat în data de 11.09.2017 într-un ziar de specialitate, fiind aduse la cunoștința reprezentantului operatorului economic și de echipa de control anterior acestei date, respectiv la momentul înmânării invitației din data de 05/09/2017. Cu toate acestea, operatorul economic, în tot acest timp, nu a întreprins demersuri concrete pentru remedierea celor constatate și și-a manifestat disponibilitatea de remediere numai după ce echipa de control ANPC, în data de 26.09.2017 a identificat pliante similare pe piață.

2. În pliantul aferent campaniei este indicată dobânda de la 7,83% ca fiind disponibilă “exclusiv pentru Cluj” deși, cu ocazia verificărilor întreprinse, s-a constatat faptul că operatorul economic de servicii financiar-bancare practică același nivel al dobânzii la creditele de același tip oferite în sistem on-line (cu mențiunea *ofertă specială dacă aplici on-line*) dar și în agenții/sucursale din alte localități. Menționăm că a fost verificată și confirmată această informație în data de 04.09.2017 și prin apelarea de către echipa de control a nr. de tel. *2000 pus la dispoziția consumatorilor pentru detalii. Facem mențiunea că la sfârșitul convorbirii telefonice, comisarul a precizat faptul că a solicitat informațiile în calitate de reprezentant ANPC și dorește ca această convorbire să rămână înregistrată.

Considerăm prezentarea acestei oferte ca fiind valabilă exclusiv pentru Cluj respectiv, on-line, una de natură a induce în eroare sau susceptibilă să inducă în eroare consumatorul mediu, astfel încât, fie îl determină, fie este susceptibilă a-l determina să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o. Avem astfel de a face cu o practică comercială incorectă contrară cerințelor diligenței profesionale (așa cum aceasta este definită de legiuitor în cuprinsul *art 2 lit h din Legea 363/2007 - diligență profesională - competența și grija așteptate, în mod rezonabil, de un consumator din partea comercianților, în conformitate cu practicile corecte de piață și/sau cu principiul general al bune-credințe, în domeniul de activitate al acestora*) de natură sau cel puțin susceptibilă să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge, având în vedere faptul că oferta este adresată grupurilor vulnerabile de consumatori cu nevoi financiare care doresc să contracteze un

produs financiar cu costuri cât mai reduse, fiindu-le indusă impresia că acestea sunt costurile cele mai mici, exclusive la acel moment pentru Cluj (respectiv celelalte localități).

Conduita operatorului economic constituie o practică comercială incorectă în sensul în care a fost definită de legiuitor în cuprinsul art. 4 alineatul 1 litera a) și b) din Legea 363/2007 cu modificările și completările ulterioare, practică interzisă și considerată contravenție conform art. 15 alin. 1 Legea 363/2007 fiind sancționată în conformitate cu prevederile art. 15 alin. 1 lit. a) Legea 363/2007 cu amenda de la 2000 la 100000 lei.

Individualizarea sancțiunii contravenționale s-a făcut cu respectarea prevederilor art. 17 alin. 1, lit. c) din Legea 363/2007. S-a aplicat astfel sancțiunea de 20000 lei.

Totodată considerăm necesar a se dispune *incetarea practicilor comerciale incorecte*, măsură prevăzută în cuprinsul art. 13 alin. 1, lit. a) din Legea 363/2007.

3. Nerespectarea Art. 7 din OUG 52/2016

Alin. (1)

Orice formă de publicitate referitoare la contractele de credit trebuie să cuprindă informații standard în conformitate cu prezentul articol.

Alin. (2) Informațiile standard indică următoarele:

.....
c) rata dobânzii, indicând dacă este fixă sau variabilă sau o combinație a amândurora, împreună cu informații privind toate costurile incluse în costul total al creditului pentru consumator;

.....
j) avertizarea consumatorului asupra faptului că posibilele fluctuații ale ratei de schimb valutar ar putea afecta suma care trebuie plătită de consumator, dacă este cazul;

Astfel, în cuprinsul pliantului publicitar, creditul fiind acordat pe o perioadă cuprinsă între 3 și 30 de ani, nu se menționează rata dobânzii aplicabilă acestui contract după cei 7 ani și nici tipul acesteia (art. 7 alin. 2 lit. c) OUG 52/2016). De altfel, în exemplul reprezentativ, înscris cu caractere diferite, mai mici, se menționează o rată a dobânzii variabilă deși, anterior, aceasta nu era amintită. Deși în pliant este înscrisă o valoare a creditului cuprinsă între 5000 și 300000 de EUR, în cuprinsul pliantului nu se regăsește nicio avertizare referitoare la faptul că posibilele fluctuații ale ratei de schimb valutar ar putea afecta suma care trebuie plătită de consumator, informație înscrisă de legiuitor ca fiind obligatoriu de menționat în cuprinsul materialelor publicitare (art. 7 alin. 2, lit. j) OUG 52/2016).

Deficiențele constatate contravin prevederilor art. 7 alin. 1 din OUG 52/2016 sancționate de prevederile art. 121 alin. 1, lit. b) din OUG 52/2016 cu amenda de la 10000 la 80000 lei. Totodată, se propune *suspendarea derulării campaniei publicitare care încalcă prevederile art. 7, până la intrarea în legalitate*, sancțiune contravențională complementară prevăzută la art. 123 alin. 2 lit. c) din OUG 52/2016.

Data săvârșirii faptei se considera a fi data de 02.10.2017, data întocmirii invitației seria ANPC nr. 0112222/02.10.2017 fiind data la care agenții constatatori și-au format convingerea vinovăției operatorului economic.

Ca urmare a solicitării echipei de control, reprezentanții băncii au pus la dispoziția echipei de control, în data de 19.09.2017, pliantele publicitare forma fizică, pliante/ spoturi publicitare disponibile on line prin care banca își promovează produsele de creditare oferite consumatorilor, ocazie cu care s-au constatat următoarele:

Analizând modul de promovare al produsului de creditare prin intermediul pliantului publicitar, echipa de control a identificat ca operatorul economic prezintă ca fiind un avantaj

al acestui produs financiar, eliminarea a doua comisioane: comision lunar de administrare credit respectiv comision pentru deschiderea si administrarea contului curent (in cazul in care consumatorul indeplineste anumite conditii stabilite de catre Banca) astfel că mai raman in sarcina de plata a consumatorului urmatoarele comisioane:

“200 lei comision analiza dosar, pe care il dai doar cand primești creditul;

Comisionul de rambursare anticipata:

0,5% daca ti-a mai ramas mai puțin de un an din credit;

1% daca perioada ramasa e mai mare de un an.”

Art. 36, alin 1 din OUG 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori modificata prevede ca:

”Pentru creditul acordat, creditorul poate percepe numai: comision de analiză dosar, comision de administrare credit sau comision de administrare cont curent, compensatie in cazul rambursării anticipate, costuri aferente asigurărilor și, după caz, dobânda penalizatoare, alte costuri percepute de terti, precum și un comision unic pentru servicii prestate la cererea consumatorilor.”

Art. 19 din acelasi act normativ stabileste ca :

“Se interzice perceperea unui comision de analiză dosar in cazul in care creditul nu se acordă.”

Art. 67 din acelasi act normativ prevede ca :

“(1) In cazul rambursării anticipate a creditului, creditorul este indreptătit la o compensatie echitabilă și justificată in mod obiectiv pentru eventualele costuri legate direct de rambursarea anticipată a creditului cu conditia ca rambursarea anticipată să intervină intr-o perioadă in care rata dobânzii aferente creditului este fixă.

(2) O astfel de compensatie nu poate fi mai mare de:

a) 1 % din valoarea creditului rambursată anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru incetarea contractului de credit este mai mare de un an;

b) 0,5 % din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru incetarea contractului de credit nu este mai mare de un an.”

Prin informatiile comunicate prin intermediul materialului publicitar, operatorul financiar bancar isi promoveaza beneficiile si avantajele contactului de credit, astfel banca precizeaza faptul ca a luat de pe capul consumatorului doua comisioane :

- comisionul de analiza credit si
- comisionul pentru deschiderea si administrarea contului curent in lei pe toata perioada creditului creditului, cu card atasat daca consumatorul isi aduce veniturile recurente la banca si face minim o plata lunara (orice tranzactie cu exceptia transferurilor intre conturile proprii/plati comisioane).

Legiuitorul prevede in mod foarte clar (art 36, alin 1) ca pentru creditul acordat operatorul financiar bancar poate percepe numai: *comision de administrare credit sau comision de administrare cont curent*, adica doar unul dintre aceste doua comisioane.

Prin modul de formulare din materialul publicitar rezulta faptul ca printr-o decizie comerciala pentru a veni in sprijinul consumatorului bancii, a luat de pe capul clientilor doua

comisioane cand in realitate avea voie sa perceapa doar un singur comision: comision de administrare credit sau comision administrare cont curent.

Legiuitorul stabileste in mod expres faptul ca comisionul de analiza dosar este incasat doar in cazul in care creditul este acordat (art 19); prin modul de formulare din materialul publicitar operatorul financiar bancar lasa sa se inteleaga ca nu se achita comisionul de 200 lei de catre consumator, in cazul in care creditul nu este acordat ci doar il da/achita in cazul in care primeste creditul.

De asemenea formularea utilizata de catre operatorul financiar poate crea consumatorului falsa impresie ca beneficiaza de o facilitate, respectiv achita doar o data comisionului de analiza dosar, doar in momentul in care primeste creditul si nu de exemplu in fiecare luna pe perioada de derulare a relatiilor contractuale.

Prin OUG 50/2010 modificata, art 66, alin 1 legiuitorul precizeaza faptul ca:

“ Consumatorul are dreptul, in orice moment, să se libereze in tot sau in parte de obligatiile sale care decurg dintr-un contract de credit. In acest caz, consumatorul are dreptul la o reducere a costului total al creditului, această reducere constând in dobânda și costurile aferente perioadei dintre data rambursării anticipate și data prevăzută pentru incetarea contractului de credit.”

Art 67 din acelasi act normativ prevede ca:

(1) *In cazul rambursării anticipate a creditului, creditorul este indreptătit la o compensatie echitabilă și justificată in mod obiectiv pentru eventualele costuri legate direct de rambursarea anticipată a creditului cu conditia ca rambursarea anticipată să intervină intr-o perioadă in care rata dobânzii aferente creditului este fixă.*

(2) *O astfel de compensatie nu poate fi mai mare de:*

a) *1 % din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru incetarea contractului de credit este mai mare de un an;*

b) *0,5 % din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru incetarea contractului de credit nu este mai mare de un an.”*

Astfel dreptul de a rambursa anticipat creditul, cu plata comisionului de rambursare aferent este stabilit in mod expres de catre legiuitor si nu este o facilitate pusa la dispozitie de catre finantator.

Prin modul general de prezentare al informatiilor furnizate prin intermediul pliantului publicitar prin care se promoveaza creditul, banca prezinta *drepturile oferite consumatorilor prin lege ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului*, si reprezintă o practică comercială considerată incorectă in orice situatie și cuprinsă de legiuitor in anexa nr.1, pct.10 la Legea 363/2007- *PRACTICI COMERCIALE considerate incorecte in orice situatie.*

Astfel in Legea nr 363/2007 modificata, art 4 alin 4 se precizeaza ca: *“Lista practicilor comerciale care, in orice situatie se considera incorecte este prevazuta in Anexa numarul 1”* ; In Anexa 1 Practici comerciale considerate incorecte in orice situatie, Practici comerciale inselatoare, punctul 10 se precizeaza: *“ Prezentarea drepturilor oferite consumatorilor prin lege ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului.”*

Consideram prezentarea acestor avantaje ca fiind oferite de profesionist, drept o practică de natură a induce in eroare sau susceptibilă să inducă in eroare consumatorul mediu, de natura sau cel putin susceptibila sa deformeze in mod esential comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge, avand in vedere faptul ca oferta este adresata

grupurilor vulnerabile de consumatori cu nevoi financiare care doresc să contracteze un produs financiar cu implicatii financiare in sarcina consumatorului cât mai reduse, fiindu-le indusă o decizie de tranzactionare având in vedere comisioanele prezentate și așa zisele avantaje oferite, astfel încât, fie îl determină, fie este susceptibilă a-l determina să ia o decizie de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

Fapta comisa constituie o practica comerciala incorecta in sensul in care a fost stabilita de legiuitor in cuprinsul art 4, alin 4, Anexa 1, pct 10 din Legea 363/2007 cu modificările și completările ulterioare, practica interzisa, considerata contraventie si care se sanctioneaza conform prevederilor art.15, alin 1, lit b din Legea 363/2007.

Individualizarea sanctiunii contraventionale s-a facut cu respectarea prevederilor art. 17 alin. 2, lit. c din Legea 363/2007.

Referitor la data savarsirii faptei, la solicitarea echipei de control, reprezentanta operatorului financiar bancar precizeaza faptul ca materialele publicitare au fost disponibile pe piata din data de 28.08.2017 - pana in prezent 04.10.2017.

In urma discutiilor purtate de catre echipa de control cu reprezentantii operatorului financiar bancar, banca a emis o adresa prin care aduce la cunostinta ANPC faptul ca a retras de pe piata materialele publicitare la care s-au constatat incalcarile ale prevederilor OUG 50/2010 modificata si ca va restitui consumatorilor sumele inacstate fara temei legal conform extraselor de cont.

Ca urmare a solicitarii echipei de control, reprezentantii bancii au pus la dispozitia echipei de control, pliantele publicitare prin care banca isi promoveaza produsele de creditare oferite consumatorilor, publicitatea realizata on line, precum si contractele solicitate, ocazie cu care s-au constatat urmatoarele:

Pe materialele publicitare, se mentioneaza:

Pliantul 1

*“CELE MAI BUNE SOLUTII BANCARE PENTRU TINE
VREI UN CREDIT?”*

Obtii rapid pana la 50000 lei si ii folosesti cum vrei tu, fara sa justifici utilizarea lor

**Calcul dobanda: Robor 3M+9,05% p.a. (DAE:10,38%)*

Card de credit premium

Il poti utiliza atat in Romania, cat si in strainatate

ZERO comision pentru operatiuni la comercianti

ZERO comision emitere

Gratuit asigurare de calatorie in strainatate

**Calcul dobanda: Robor 3M+11,59% p.a.*

Specialistii nostri va stau la dispozitie!”

Pliantul 2

“Card de credit premium

Il poti utiliza atat in Romania, cat si in strainatate

ZERO comision pentru operatiuni la comercianti

ZERO comision emitere

Gratuit asigurare de calatorie in strainatate

**Calcul dobanda: Robor 3M+11,59% p.a. ”*

Pliant 3

“Fara hartii, fara drumuri la banca

(...) TOTUL ESTE ONLINE

Deschizi un cont si comanzi card 100% online

Obtii un CREDIT ONLINE, primul credit pentru care nu vii deloc la banca.

Ai toate operatiunile la un click distanta prin internet & Mobile Banking.

SI AI ZERO COMISIOANE LA MAJORITATEA OPERATIUNILOR:

Deschidere si administrare cont – GRATUIT

Plati si incasari prin internet Banking – GRATUIT

Comanda si livrare card la tine acasa– GRATUIT

Retrageri de la peste 500 de ATM – uri– GRATUIT

IAR DACA VREI UN CREDIT, ITI RECOMANDAM ADEVARATUL CREDIT ONLINE

Primul credit online pentru care nu vii deloc la banca

Semnatura electronica gratuita

Oferta limitata pana la 15 octombrie 2017 (DAE:9,06%)

Totul este on line

**Pentru un credit de 20000lei pe 5 ani platesti o rata lunara fixa de 416,57 lei, rata anuala a dobanzii este 9,21%, cu DAE 9,6%, valoarea totala de rambursat fiind 24994,23*

CU O DOBANDA DE 13,23%(DAE)

Este comandat online, livrat acasa, limita pana la 20000 lei

Dobanda 12,25%(11,39 Marja+0,86%Robor)

ZERO comision de emitere card

Comision de administrare: 4 lei/luna

**DAE 13,23%, calculat pentru o limita de credit de 20000 lei pe 3 ani “*

O.U.G. nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, modificata, prevede urmatoarele:

“Sectiunea 1 - Informatii standard care trebuie incluse in publicitate

Art.8

Orice forma de publicitate referitoare la contractele de credit trebuie sa cuprinda informatii potrivit prevederilor prezentei sectiuni.

Art.9

(1) Informatiile standard specifica, prin intermediul unui exemplu reprezentativ, urmatoarele:

a) rata dobanzii aferente creditului, fixa si/sau variabila, impreuna cu informatii privind orice costuri incluse in costul total al creditului pentru consumator;

b) valoarea totala a creditului;

c) dobanda anuala efectiva;

d) durata contractului de credit;

e) in cazul unui credit sub forma de amanare la plata pentru un anumit bun sau serviciu, pretul de achizitie si valoarea oricarei plati in avans;

f) dupa caz, valoarea totala platibila de catre consumator si valoarea ratelor.

(2) In orice forma de publicitate, informatiile prevazute la alin. (1) sunt scrise in mod clar, concis, vizibil si usor de citit, in acelasi camp vizual si cu caractere de aceeasi marime.

Fapta operatorului financiar bancar de a nu include in materialele publicitare prin care isi promoveaza produsele de creditare, un exemplu reprezentativ care sa contina pentru:

Pliantul numarul 1 :

Pentru Contractul de Credit - *informatii privind orice costuri incluse in costul total al creditului pentru consumator; valoarea totala a creditului; durata contractului de credit; respectiv dupa caz, valoarea totala platibila de catre consumator si valoarea ratelor.*

Pentru Contractul de Card de Credit - *informatii privind orice costuri incluse in costul total al creditului pentru consumator; valoarea totala a creditului; durata contractului de credit; respectiv dupa caz, valoarea totala platibila de catre consumator si valoarea ratelor.*

Pliantul numarul 2 :

Pentru Contractul de Card de Credit - *informatii privind orice costuri incluse in costul total al creditului pentru consumator; valoarea totala a creditului; DAE, durata contractului de credit; respectiv dupa caz, valoarea totala platibila de catre consumator si valoarea ratelor,*

Pliantul numarul 3 :

Pentru Contractul de Card de Credit - *informatii privind valoarea totala platibila de catre consumator si valoarea ratelor.*

constituie contraventie fiind incalcate prevederile art. 9, alin. 1 din OUG nr. 50/2010 modificata.

Nerespectarea prevederilor art. 9 alin. 1 din OUG nr. 50/2010 modificata constituie contraventie si se sanctioneaza in conformitate cu prevederile art. 86 alin. 1 din acelasi act normativ.

La solicitarea echipei de control, reprezentantul operatorului financiar bancar a pus la dispozitie prezentari comerciale pentru produsele de creditare; in urma verificarilor efectuate s-a constatat faptul ca este mentionata urmatoarea modalitate de calcul a sumei minime de plata astfel :

“Suma minima de plata: trebuie acoperite in proportie de 100% urmatoarele: taxe si comisioane, dobanda descoperit neautorizat, descoperit neautorizat, majorari dobanda restanta, majorari credit restant, dobanda restanta, credit restant, dobanda credit utilizat;”

“Suma minima de plata: se platesc integral urmatoarele: taxe si comisioane, dobanda descoperit neautorizat, descoperit neautorizat, majorari dobanda restanta, majorari credit restant, dobanda restanta, credit restant, dobanda credit utilizat; “.

Avand in vedere cele mentionate mai sus, echipa de control a solicitat extrase de cont pentru a se verifica modalitatea de evidentiere a sumelor achitate de consumatori. Astfel banca a prezentat trei extrase (pentru lunile iunie, iulie, august 2017) aferente cont client

Analizand extrasul aferent intervalului 01.06-30.06.2017 rezulta faptul ca:

- in data de 09.06.2017 s-a postat suma de 0,37 lei - dobanzi majorate credit
- in data de 09.06.2017 s-a postat suma de 0,73 lei - dobanzi majorate credit

In acelasi extras la rubrica Centralizator la data de 30/06/2017 se mentioneaza :

“Taxe suma descoperit neautorizat 4 lei

Penalitati pentru dobanda restanta 0,48 lei”

Analizand extrasul aferent intervalului 01.07-31.07.2017 rezulta faptul ca:

- in data de 10.07.2017 s-a postat suma de 0,45 lei- dobanzi majorate credit
- in data de 10.07.2017 s-a postat suma de 0,90 lei- dobanzi majorate credit

In acelasi extras la rubrica Centralizator la data de 31/07/2017 se mentioneaza :

“Taxe suma descoperit neautorizat 4 lei
Penalitati pentru dobanda restanta 0,65 lei”

Analizand extrasul aferent intervalului 01.08-31.08.2017 rezulta faptul ca:
- in data de 10.08.2017 s-a postat suma de 0,48 lei- dobanzi majorate credit
- in data de 10.08.2017 s-a postat suma de 0,94 lei- dobanzi majorate credit
In acelasi extras la rubrica Centralizator la data:31/08/2017 se mentioneaza :
“Taxe suma descoperit neautorizat 4 lei
Penalitati pentru dobanda restanta 0,67 lei”

Art 36, alin 1 din OUG 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori modificata prevede ca :

”Pentru creditul acordat, creditorul poate percepe numai: comision de analiză dosar, comision de administrare credit sau comision de administrare cont curent, compensatie in cazul rambursării anticipate, costuri aferente asigurărilor și, după caz, dobânda penalizatoare, alte costuri percepute de terti, precum și un comision unic pentru servicii prestate la cererea consumatorilor.”

Fapta operatorului financiar bancar de a percepe: dobanzi majorare credit ; taxe, suma descoperit neautorizat; penalitati pentru dobanda restanta, constituie contraventie fiind incalcate prevederile art. 36, alin. 1 din OUG nr. 50/2010 modificata.

Nerespectarea prevederilor art. 36 alin. 1 din OUG nr. 50/2010 modificata constituie contraventie si se sanctioneaza in conformitate cu prevederile art. 86 alin. 2 din acelasi act normativ.

Referitor la data savarsirii faptei, aferente pliantelor publicitare, la solicitarea echipei de control, reprezentantul operatorului financiar bancar precizeaza faptul ca materialele publicitare au fost disponibile pe piata in intervalul 01.05.2017- pana in prezent.

Referitor la data savarsirii faptei in cazul perceperii de taxe/dobanzi/penalitati care nu sunt stabilite de legiuitor, data savarsirii faptelor nu se poate stabili cu exactitate deoarece aceasta poate varia in functie de fiecare contract in parte astfel, data la care au fost percepute acestea in conformitatea cu extrasele de cont, fiind contraventie continua.

In conformitate cu prevederile art. 88 alin. 1 lit b din OUG 50/2010 modificata se dispune restituirea sumelor incasate in intervalul 05.04.2017-05.10.2017 fara temei legal intr-un termen de maxim 15 zile de la data intocmirii procesului verbal.

In temeiul prevederilor art 88 alin 1 lit d din OUG 50/2010 modificata se dispune repararea deficientelor constatate prin procesul verbal in termen de max 15 zile de la data intocmirii procesului verbal (respectiv incetarea incasarii sumelor percepute fara temei legal).

Ca urmare a solicitarii echipei de control, reprezentantii bancii au pus la dispozitia echipei de control, pliantele publicitare prin care banca isi promoveaza produsele de creditare oferite consumatorilor, ocazie cu care s-au constatat urmatoarele:

La deschiderea materialului publicitar dupa prezentarea cardului de salariu si a avantajelor sale operatorul financiar bancar precizeaza urmatoarele:

“ In plus, ai acces la produse de creditare si de economisire in conditii preferentiale si beneficiezi de o facilitate de descoperit de cont de pana la 6 salarii, maxim 5000 EUR, echivalent in Lei.

Pentru mai multe informatii”

Pentru promovarea cardului de credit se mentioneaza:

“ Cardul de credit

RATE fara DOBANDA

Anul acesta se poarta cumperaturile fara griji!

Plateste in rate fara dobanda cu cardurile de credit!“

O.U.G. nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, modificata, prevede urmatoarele:

“Sectiunea 1 - Informatii standard care trebuie incluse in publicitate

Art.8

Orice forma de publicitate referitoare la contractele de credit trebuie sa cuprinda informatii potrivit prevederilor prezentei sectiuni.

Art.9

(1) Informatiile standard specifica, prin intermediul unui exemplu reprezentativ, urmatoarele:

a) rata dobanzii aferente creditului, fixa si/sau variabila, impreuna cu informatii privind orice costuri incluse in costul total al creditului pentru consumator;

b) valoarea totala a creditului;

c) dobanda anuala efectiva;

d) durata contractului de credit;

e) in cazul unui credit sub forma de amanare la plata pentru un anumit bun sau serviciu, pretul de achizitie si valoarea oricarei plati in avans;

f) dupa caz, valoarea totala platibila de catre consumator si valoarea ratelor.

(2) In orice forma de publicitate, informatiile prevazute la alin. (1) sunt scrise in mod clar, concis, vizibil si usor de citit, in acelasi camp vizual si cu caractere de aceeasi marime. “

Fapta operatorului financiar bancar de a nu include in materialele publicitare prin care isi promoveaza produsele financiare de card de credit respectiv overdraft, un exemplu reprezentativ care sa contina: *rata dobanzii aferente creditului, fixa si/sau variabila, impreuna cu informatii privind orice costuri incluse in costul total al creditului pentru consumator; valoarea totala a creditului; dobanda anuala efectiva; durata contractului de credit; respectiv dupa caz, valoarea totala platibila de catre consumator si valoarea ratelor*, constituie contraventie fiind incalcate prevederile art. 9, alin. 1 din OUG nr. 50/2010 modificata.

Nerespectarea prevederilor art. 9 alin. 1 din OUG nr. 50/2010 modificata constituie contraventie si se sanctioneaza in conformitate cu prevederile art. 86 alin. 1 din acelasi act normativ.

Referitor la data savarsirii faptei, la solicitarea echipei de control, reprezentanta operatorului financiar bancar precizeaza faptul ca materilale publicitare au fost disponibile pe piata in intervalul 15.04.2017 - 02.10.2017.