



**Autoritatea Națională
pentru Protecția Consumatorilor**

Bld. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1
București, România,
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62
www.anpc.gov.ro

*Am primit 1 exemplar
original*

*Bogdan Anasita
în calitate de reprezentant
împuternicit al
RAIFFEISEN BANK SA*

20.10.2017 **Nesecret**

ora 14:20.

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

**ORDIN NR. 837
DIN DATA DE 20.10.2017**

**Raiffeisen
BANK**
Direcția Dezvoltare Vânzări și Service

Având în vedere prevederile :

- Hotărârii de Guvern nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare;
- art.4 alin.(1), art.12, art.13, alin.1, lit.a) și 13¹ din Legea 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare;
- Procesul verbal de constatare a contravenției Seria ANPC nr. 0765202 din data de 10.10.2017, încheiat împotriva operatorului economic RAIFFEISEN BANK SA, J40/44/1991, CUI 361820, cu sediul în București, Calea Floreasca 246C Clădirea Sky Tower, sector 1

În temeiul art. 5, alin. (5) din nr.700/2012, Secretarul de Stat, Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, numit prin Decizia nr.253/03.11.2015 a Primului Ministru, emite următorul:

ORDIN

Art 1. Începând cu data de 23.10.2017 se dispune, conform celor propuse în procesul verbal de constatare a contravenției Seria ANPC nr. 0765202 din data de 10.10.2017, încetarea practicii comerciale incorecte, utilizată de operatorul economic RAIFFEISEN BANK SA, J40/44/1991, CUI 361820, cu sediul în București, Calea Floreasca 246C Clădirea Sky Tower, sector 1, ce constă în fapta operatorului economic de a nu informa în prealabil consumatorii despre viitoarele costuri ale produsului financiar, a determinat consumatorii să ia o decizie pe care altfel nu ar fi luat-o dacă aceștia ar fi cunoscut în prealabil, nivelul la care dobânda urma să crească, respectiv costurile pe care nu le-au putut preconiza, deși operatorul financiar bancar cunoștea nivelul dobânzii pe care urma să-l aplice, așa cum a fost detaliat în documentația ce a stat la baza întocmirii procesului verbal de constatare a contravenției.

Art. 2. Urmare a cercetării sesizărilor înregistrate la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor cu nr. 6834/17.08.2017 și nr. 6819/17.08.2017, a fost întocmit PVCC SERIA ANPC nr. 0765202/10.10.2017 împotriva operatorului economic financiar bancar Raiffeisen Bank SA.

În urma verificărilor și analizei documentelor puse la dispoziția instituției noastre, agenții constatare au concluzionat următoarele:

Controlul a vizat verificarea aspectelor semnalate în adresele Grupului clienților cu credite în CHF, transmise către Secretariatul General al Guvernului – Direcția Relații Publice și Administrația Prezidențială – Probleme Cetățenești și redirecționate către ANPC, înregistrate sub nr. 6834/17.08.2017 și nr. 6819/17.08.2017, adrese indicând posibilitatea încălcării legislației privind protecția consumatorilor de către operatorul economic de servicii financiare SC Raiffeisen Bank SA, la încheierea contractelor de credit în moneda CHF, astfel a fost demarată acțiunea de verificare și control a situațiilor semnalate.

Din sesizarea depusă de către Grupul clienților cu credite în CHF reiese faptul că în urma apariției în spațiul public a unei serii de documente interne ale Raiffeisen Bank din perioada 2006-2009, se fac cunoscute informații referitoare la acordarea creditelor în CHF, evidențiind astfel o serie de fapte ce denotă intenția băncii de a exploata prin practici incorecte necesitățile financiare ale unor consumatori cu venituri reduse și chiar inducerea în eroare a acestora.

Astfel, în perioada 2006-2008 clienții Raiffeisen Bank, cât și ofițerii bancari prezentau francul elvețian ca fiind cea mai stabilă monedă, mai mult ofereau credite ipotecare ce urmau să fie rambursate în plăți lunare pe o perioadă de 20-30 de ani aducând ca argument evoluția comparativă CHF - RON și EURO – RON, doar din ultimii 3 ani înainte de data lansării ofertelor de creditare în CHF. Prin urmare, Raiffeisen Bank dorea să acorde cât mai multe credite în cuantumul cât mai mare și a acordat credite cu dobânzi situate, la origine, sub nivelul pieței dar cu termene lungi, dând posibilitate consumatorilor să ia credite stipulând în contracte clauza de majorare discreționară a dobânzii după primul an de grație, ceea ce a determinat o majorare treptată a gradului de îndatorare. În acest sens, operatorul financiar bancar Raiffeisen Bank SA, a setat în sistem mărirea automată a dobânzilor atunci când creditele implineau un an de la acordare, justificând această practică printr-o clauză introdusă în contract prin care să-și justifice majorarea unilaterală a dobânzii, astfel banca a planificat revizuirea discreționară a dobânzii la nici 2 luni după acordarea creditelor în perioada 01.02.2008 - 18.12.2008. Banca știa deja în ianuarie 2007 că din anul al doilea va încasa sume mai mari din dobânzi majorate deși nu le majora în relație cu evoluția LIBOR, ci pur și simplu pentru a-și crește profiturile prin supraîndatorarea clienților.

Agenții constatatori analizând documentele au mai reținut următoarele: Din corespondența internă a Raiffeisen Bank rezultă modul în care consumatorii erau informați în mod incorect asupra costurilor ulterioare de refinanțare astfel încât să îi determine să rămână prinși în capcana băncii, astfel:

“ Nivelul dobânzilor practicat în perioada promoției a fost următorul:

Mortgage – EUR 6,9% (promoție prelungită până la 30 aprilie 2007)

- RON 7,6% (promoție încheiată în 31 august 2006)

- CHF 4,9%

Flexi Plus – EUR 7,9% (promoție prelungită până la 30 aprilie 2007)

- RON 7,9% (promoție încheiată la 31 august 2006)

- CHF 5,9%

Programul de repricing se desfășoară în 3 etape, după cum urmează:

Etapa I – în cursul lunii mai 2007 (mai precis în 10 mai a fost efectuată modificarea în sistem), clienților achiziționați pe promoție EUR și RON, în perioada mai – 31 august 2006 li s-a majorat dobânda după cum urmează:

Mortgage – EUR de la 6,9% → 8,5%

- RON de la 7,6% → 8,4% (actuala dobânda standard a băncii)

Flexi Plus (inclusiv refinanțare)

- EUR de la 7,9% → 9%

- RON de la 7,9% → 8,9% (actuala dobânda standard a băncii)

Etapa a IIa – în cursul lunii septembrie 2007, clienților achiziționați pe promo EUR și pe CHF în perioada septembrie – 31 decembrie 2006 li se va majora dobânda inițială după cum urmează:

Mortgage – EUR de la 6,9% → 8,5%

- CHF de la 4,9% → 5,9%

Flexi Plus (inclusiv refinanțare)

- EUR de la 7,9% → 9%

- CHF de la 5,9% → 7%

Etapa a IIIa – în cursul lunii ianuarie 2008, clienților achiziționați pe promo EUR și pe CHF în perioada ianuarie – 30 aprilie 2007 li se va majora dobânda inițială după cum urmează:

Mortgage – EUR de la 6,9% → 8,5%

- CHF de la 4,9% → 5,9%

Flexi Plus (inclusiv refinanțare)

- EUR de la 7,9% → 9%

- CHF de la 5,9% → 7%

Conform contractului de credit, dobânda este revizuiabilă. Banca poate modifica Rata dobânzii curente în funcție de evoluția pieței financiare, urmând să aducă la cunoștința împrumutatului noua Rata a dobânzii în modalitățile menționate în "Condițiile Generale de Derulare a Afacerilor", semnate de client.

În cursul lunii aprilie 2007 au fost transmise clienților din acest program scrisori de înștiințare, după cum se poate observa din modelul atașat. Noua rată lunară li se va comunica fie la telefon (pentru cei cu Raiffeisen Direct), fie direct în unitate.

În cazul în care clienții solicită explicații suplimentare privind creșterea dobânzii și doresc refinanțarea creditului (printr-un credit de la alta bancă), se pot aduce următoarele argumente:

Clientul ar trebui să nu uite că dobânda oferită de celelalte bănci este fixă pe primul an și se va mari după primul an de creditare. Dacă s-ar refinanța acum la alta bancă, vor suporta niște costuri destul de importante care pot ajunge la 2000 – 2500 de EUR pentru un credit mediu de 30.000 EUR, pentru a beneficia de o dobândă mai mică doar pentru un an, după care se vor găsi în aceeași situație;

Clientul ar trebui să se uite atât la dobândă, cât și la comisioanele percepute de concurență (comisioane de administrare lunare sau anuale, comision de acordare credit). Dacă vor lua în calcul și aceste comisioane, vor vedea că ajung la aceeași dobândă pe care o au acum la Raiffeisen sau chiar la o dobândă mai mare;

Dacă decid să refinanțeze creditul pe care îl au acum la RBRO, ar trebui să se gândească și la costuri: 3% comision de rambursare anticipată, taxa de analiză dosar la cealaltă bancă, taxa raport de evaluare, taxe notariale care pot fi substanțiale, comision de acordare. Dacă totalizează aceste sume și împart la perioada de creditare, vor vedea că suma lunară de plată va fi aceeași sau chiar mai mare;

Clientul a beneficiat de o dobândă promoțională în primul an, care i-a permis încadrarea la un credit mai mare. Acum dobânda a devenit variabilă și a fost adusă la nivelul de piață. Însă se poate spune clientului, pentru cei care au credite mortgage în EUR, că oricum beneficiază de o dobândă bună (8,5% față de 9% cât este dobânda în momentul de față în oferta curentă a băncii – pentru dobândă revizuiabilă). „

Din cele relatate mai sus, echipa de control a constatat faptul că banca nu a depus toate diligențele în relația cu consumatorul, dând dovadă de o totală lipsă de preocupare față de gradul de îndatorare al consumatorilor. Conform documentelor, reiese faptul că în perioada februarie - decembrie 2008, Raiffeisen Bank a acordat 914 credite cu dobândă promoțională de 4,6% și setase în sistem faptul că peste un an rata dobânzii va fi de 5.4 % (informație ce nu a fost

comunicată vreunui consumator) pentru ca, ulterior să o majoreze cu 5.6% conform contractului debitorul ar fi putut să opteze pentru dobânzi fixe însă această opțiune nu era în același camp vizual, astfel încât consumatorul să accepte respectiva variantă (8,6%/an, respectiv 14%/3 ani). Din cele sesizate reiese faptul că banca folosea această practică la întreg portofoliul de credite (inclusiv LEI și EURO).

Prin Invitația nr. 0112328/21.08.2007 agenții constatatori au solicitat un punct de vedere Raiffeisen Bank cu privire la aspectele semnalate de către Grupul cu credite în CHF în care banca deși afirma că: "decizia băncii de a oferi astfel de credite a avut la bază o analiză obiectivă a evoluției atât a cursului de schimb, cât și a ratei dobânzii, care dovedeau stabilitatea monedei CHF, ceea ce dovedește că nu au existat intenții comerciale înșelătoare în raport cu consumatorii, iar analiza riscului s-a efectuat în mod responsabil", în realitate se poate constata că toate analizele economice aveau la bază exclusiv calcule comerciale, bazate pe indicatori de profit, și nu au ținut cont de eventualele variații ale cursului sau ale ratei dobânzii, respectiv nu au avut în vedere menținerea unei relații corecte cu consumatorii, prin expunerea acestora la un risc de neplata considerabil și afectând astfel o mare parte din portofoliul de credite denumite în CHF.

Deși banca afirma: "ca regulă, decizia pe care orice comerciant o ia la un moment dat cu privire la includerea unui serviciu sau produs în portofoliul propriu de servicii/produse, pe care le comercializează către clienți are la bază atât indicatori de risc, cât și profitabilitate, iar o astfel de analiză a stat și la baza deciziei Raiffeisen Bank SA de a oferi clienților săi un nou produs de creditare", în realitate analiza economică a avut în vedere exclusiv indicatorul de profitabilitate, și nu interesele consumatorilor.

Prin Invitația nr. 0112320/08.09.2017, comisarii au solicitat prezentarea în detaliu a portofoliului de credite active denumite în RON, EUR, CHF. Prin punctul de vedere nr. 8506/22.09.2017, operatorul economic a afirmat "referitor la numărul total de contracte de credit garantat (nevoi personale, imobiliare), încheiate de bancă cu persoane fizice, în perioada 2006-2010 în monedele RON, EUR, CHF, și câte dintre acestea mai sunt active, situația la data de 31.08.2017, conținând un număr total de 38.350 credite de achiziție locuință și de nevoi personale garantate cu ipotecă acordate în perioada 2006-2010 (împărțite pe fiecare an și pe fiecare valută), din care mai sunt active un număr de 16.608 credite".

Prin urmare, au fost influențate deciziile de însușire a acestor contracte prin neprezentarea în piață a unor posibilități negative legate de eventualitatea unor probleme la rambursarea acestor credite (scăderi semnificative ale veniturilor, creșteri ale cursului valutar sau ale dobânzilor), care au determinat consumatorii să adopte decizii pe care altfel nu le-ar fi luat, sau au generat în rândul consumatorilor convingerea că produsul pe care îl dețineau nu mai respecta caracteristicile prezentate inițial, la semnare.

Prin Adresa nr. 1987/28.09.2017 s-a solicitat băncii, autenticitatea documentelor apărute în spațiul public și conformarea cu originalul a acestora, criteriile cuantificabile și verificabile având în vedere modul de calcul al dobânzii variabile și exemplificarea variației dobânzii la tipurile de credite prezentate anterior. De asemenea, s-a solicitat prezentarea demersurilor întreprinse pentru a notifica autoritățile competente cu privire la riscurile asociate împrumuturilor în CHF, și începând cu anul 2009 (data la care banca a încheiat acordarea de credite în CHF), acțiunile întreprinse pentru a aduce la cunoștința tuturor consumatorilor beneficiari de credite în CHF riscurile asociate contractelor de credit.

Conform punctului de vedere transmis de către bancă nr. 8809/04.10.2017, „Raiffeisen Bank este în măsură să pună la dispoziția ANPC următoarele documente apărute în presa în luna iulie 2017 asumate „conform cu originalul”: Decizia Comitetului pentru Active și Pasive nr. 364/01.09.2006, Decizia Comitetului pentru Active și Pasive nr. 397/10.05.2007 și Decizia Comitetului pentru Active și Pasive nr. 577/20.02.2009. În ceea ce privește documentele care nu

poartă o semnătură olografă, nu se poate vorbi de conformitate cu un document original. În ceea ce privește celelalte documente apărute în presă în luna iulie 2017, care poartă semnături olografe, Raiffeisen Bank nu este în măsură să le pună la dispoziția ANPC asumate "conform cu originalul" întrucât, cel puțin până în prezent, aceste documente nu au fost identificate în arhiva băncii în varianta originală. Nu excludem situația în care aceste originale să fi fost sustrase de persoana/persoanele care au transmis către presă aceste documente. Menționăm că Raiffeisen Bank SA a sesizat organele de cercetare penală pentru a se verifica în ce măsură sunt întrunite elementele unei infracțiuni în legătură cu serviciul și/sau cu divulgarea secretului profesional." Astfel, chiar din punctul de vedere transmis, Raiffeisen Bank SA nu neagă veridicitatea documentelor care au apărut în presă.

„Obligația creditorilor de a avertiza împrumutatii cu credite în valută în cazul în care valoarea totală platibilă variază cu mai mult de 20% ca efect al creșterii cursului de schimb valutar s-a prevăzut în OUG 52/2016, privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, pentru creditele garantate cu garanții ipotecare imobiliare și se aplică creditelor acordate începând cu data intrării în vigoare a acestui act normativ. "Într-adevăr, nu există la acel moment prevedere legală expresă, dar există obligația informării consumatorului în mod corect, complet și precis asupra produsului și a consecințelor lui.

Efectele prejudiciabile pentru consumatori ale acestor practici abuzive (redenumite după 2007 prin Legea 363/2007 în practici incorecte) nu s-au epuizat la data inserării lor în contractele consumatorilor; aceste efecte nu numai că se produc și în prezent dar, mai mult, sunt agravate prin trecerea timpului, de unde rezultă caracterul de contravenție continuă.

Din punctul de vedere al temeiului legal pentru o acțiune în încetare, pentru fapte care au început să producă efecte unele din anul 2006, 2007, 2008, 2009, dar care își manifestă efectele și în prezent, este foarte important de analizat, în ordinea de mai jos, regimul juridic construit de Codul Consumului în privința ilegalității practicilor abuzive/înselătoare/incorecte și al sanctiunilor administrative pe care le presupun aceste fapte.

Astfel, în Codul Consumului, conform art. 8, operatorii economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii sigure, care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii și să nu folosească practici comerciale abuzive. Din art. 48 rezultă că orice consumator trebuie să fie informat despre riscurile la care este supus prin folosirea normală sau previzibilă a bunurilor. De asemenea, conform art. 27, consumatorii beneficiază, printre altele, de următoarele drepturi: a) de a fi protejați împotriva riscului, de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le aducă atingere drepturilor și intereselor legitime; b) de a fi informați complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor iar, conform art. 45, consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare oferite de către operatorii economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională între produsele și serviciile oferite, în conformitate cu interesele lor economice și de altă natură și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină siguranță și securitate. Similar, din art. 3 din O.G. nr. 21/1992 consumatorii au dreptul de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le afecteze drepturile și interesele legitime, precum și de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor.

Din dispozițiile art. 57 din Codul consumului rezulta ca, în cazul prestațiilor de servicii, informațiile trebuie să cuprindă categoria calitativă a serviciului, după caz, timpul de realizare, termenul de garanție și postgaranție, prețurile și tarifele, riscurile previzibile și, după caz, alte documente prevăzute expres de lege. În cazul serviciilor financiare, operatorii economici sunt obligați să ofere consumatorilor informații complete, corecte și precise asupra drepturilor și obligațiilor ce le revin, iar din art. 61 rezulta ca se interzice prezentarea, prin orice mijloace, a afirmațiilor și indicațiilor care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizează produsele și serviciile și care nu pot fi probate.

În ceea ce privește sesizarea cu privire la publicitatea făcută de către Raiffeisen Bank prin care banca prezintă francul elvețian ca fiind cea mai stabilă monedă potrivit art. 39 din acest Cod, statul, prin mijloacele sale, are ca scop protejerea consumatorilor la achiziționarea de produse și servicii, precum și protejerea interesului public general împotriva publicității înșelătoare, a consecințelor negative ale publicității și stabilește condițiile în care este permisă publicitatea comparativă.

Se constată faptul că banca nu a depus toate diligentele în vederea respectării obligațiilor de a anunța public existența unor pericole la adresa consumatorilor. Iar acest comportament este, conform definiției din anexa la Codul consumului, o formă de practică comercială abuzivă, întrucât este o metodă de vânzare restrictivă sau condiționare care afectează interesele consumatorilor.

În considerarea celor de mai sus, agenții au constatat: Contractele comercianților cu consumatorii sunt în mod esențial contracte comutative, adică efectele generate de contract, inclusiv riscul contractului sau al produsului, sunt determinate sau determinabile (certe, cuantificabile). Legislația în materia protecției consumatorilor blamează contractele aleatorii și interzice transformarea sau modificarea prin voință unilaterală a comerciantului (partea puternică a raportului juridic, cel care pre-stabilește clauzele contractuale – tip, ne-negociabile, pe care le impune consumatorului) a unui contract comutativ într-un contract aleatoriu.

Dacă lipsește informația sau, și mai grav, informația este disimulată sau ascunsă sau omisă, contractul se transformă în mod nepermis, prin voința unilaterală a părții puternice a contractului, mai precis, se modifică, într-un contract aleatoriu, în care efectele contractului, adică obligațiile și riscurile generate de acesta, nu mai depind de înțelegerea inițială, reală, a părților, ci de hazard, și nici de motivațiile economice ale părților, din momentul încheierii contractului.

Informarea consumatorului asupra conținutului contractului, încă din etapa publicității/ofertei, are o importanță capitală, întrucât aceasta contribuie la transparența contractului, în sensul că permite consumatorului să compare ofertele de contractare, iar pe de altă parte, permite consumatorului să aprecieze întinderea obligației sale.

Mai mult, informarea/aprobarea, înainte de încheierea unui contract, cu privire la condițiile contractuale și la consecințele respectivei încheieri este de o importanță majoră. Acesta din urmă decide, în special pe baza respectivei informări, dacă dorește să se oblighe contractual față de un vânzător sau de un furnizor prin aderarea la condițiile redactate în prealabil de acesta. De asemenea, o clauză contractuală trebuie redactată în mod clar și inteligibil trebuie înțeleasă ca impunând nu numai ca respectiva clauză să fie inteligibilă pentru consumator din punct de vedere gramatical, ci și că acel contract să expună în mod transparent funcționarea concretă a mecanismului de schimb al monedei străine la care se referă clauza respectivă, precum și relația dintre acest mecanism și cel prevăzut prin alte clauze referitoare la deblocarea împrumutului, astfel încât acest consumator să poată să evălueteze, pe baza unor criterii clare și inteligibile, consecințele economice care rezultă din aceasta în ceea ce îl privește (a se vedea jurisprudența CJUE, speța Cofinoga cauza C-264/02, soluția este reluată și în speța Aziz cauza C-415/11, precum și în cauza C-26/2013 pct. 70, în speța Arpad Kasler).

Ne-existând o negociere a conținutului contractului, ci doar clauze pre-stabilite de comerciant în contractele sale tipizate, această informare, localizată în faza pre-contractuală, este un substitut al negocierii și, practic, singurul instrument cu ajutorul căruia contractul de adeziune poate fi construit în așa fel încât să genereze obligații certe și determinate (determinabile) în sarcina consumatorului.

Pentru că nu au avut posibilitatea reală de negociere cu comercianții, consumatorii trebuiau să fie informați, clauzele contractuale trebuiau să fie clare, ușor inteligibile și fără echivoc, întrucât numai în acest fel se putea considera că ei contractau în cunoștință de cauză, având conștiința faptului că se obliga și își asuma condițiile pre-redactate de comercianți, inclusiv riscurile. Informarea completă și corectă a consumatorului este o obligație însoțită, deseori, de obligația de avertizare a consumatorului asupra riscurilor și de obligația de consiliere a consumatorului asupra alegerilor și a căilor de ieșire din impas.

Un consumator căruia i se refuză informarea în faza pre-contractuală (sau măcar la momentul contractării) este un posibil debitor riscant. Insolvabilitatea în care debitorul poate intra pe motiv de inadecvare la realitatea contractului sau pe motiv de neînțelegere a amplitudinii riscurilor asumate și a întinderii obligațiilor care îi revin, poate transforma iluzia unui câștig neașteptat, pe seama naivității sau a lipsei de educație economică, financiară sau juridică a debitorului, în certitudinea unei pierderi pentru creditor.

Omisiunea informării, gravă în sine, este depășită, totuși, în gravitate, de practicile înșelătoare ale comercianților. De cele mai multe ori, aceste practici incorecte ale comercianților reprezintă "rețeta" prin intermediul căreia contractele comercianților cu consumatorii, comutative prin natura lor, sunt transformate, în contra voinței consumatorilor sau dincolo de înțelegerea acestora, în contracte aleatorii.

Directiva UE 2005/29 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori, reglementează noțiunile de practici incorecte sau înșelătoare ale comercianților și stabilește în sarcina statelor membre obligația de a asigura mijloace eficiente pentru stoparea și combaterea acestora

Operatorul financiar-bancar a prezentat un produs cu o dobândă favorabilă consumatorilor, însă în realitate variația dobânzii este determinată de elemente necunoscute consumatorilor, astfel atenția lor a fost îndreptată către dobândă, ca fiind esențială și nu pe costurile neștiute care au determinat această variație.

Astfel, consumatorilor le-a fost imposibil să determine modalitatea în care va fi calculată dobânda, fapt ce echivalează cu o nerespectare a caracterului determinabil al dobânzii, încălcând dispozițiile legislației protecției consumatorilor.

Dobânda, la creditele acordate în moneda CHF, era de 4,9% fixă în primul an, după un an, aceasta devenea 5,9% (acest sistem de majorare era accesibil numai operatorului financiar bancar, nu și consumatorului).

În acest sens, banca trebuia să furnizeze consumatorilor informații suficiente pentru a le permite să adopte decizii prudente și în cunoștință de cauză.

Un consumator mediu, normal informat și suficient de atent și de avizat să poată nu numai să cunoască în timp fluctuația dobânzii ci să și evalueze consecințele economice, potențial semnificative ale unei astfel de creșteri a dobânzii, respectiv asupra obligațiilor sale financiare, în timp.

Banca nu numai că acorda un credit cu o dobândă netransparentă care putea fi modificată după bunul plac, însă în același timp setează în sistem că va majora rata dobânzii fără însă a anunța și consumatorul despre această modificare.

Astfel, banca calculează dobânzii în funcție de politica sa, aceasta modifică în mod unilateral cuantumul dobânzilor, modificând acordul de voință format la momentul semnării

contractului de credit, consumatorii neputând determina în nici un fel modalitatea în care banca calculează dobânda.

Contractele de credit nu explică ce reprezintă politica bancii, cum variază dobânda în funcție de aceasta, care sunt factorii care o influențează, aceste aspecte nefiind cunoscute consumatorilor și nu precizează care sunt factorii care pot determina aceste modificări. Modificarea dobânzii este impredictibilă pentru consumatori, ea variind în funcție de voința băncii și în funcție de o politică cunoscută numai de aceasta.

În ceea ce privește formula „potrivit politicii băncii”, aceasta este lipsită de transparență, în condițiile în care nu este precizat în contract ce presupune acest indicator pe baza căruia se face revizuirea ratei dobânzii curente.

Această conduită reprezintă o practică comercială incorectă a operatorului economic în raport cu consumatorul, interzisă și sancționată prin Legea 363/2007 având în vedere faptul că orice consumator așteaptă din partea operatorului care îi oferă servicii de creditare, ca acesta să-i ofere toate diligențele prin competență și grijă așteptată în mod rezonabil, prin oferirea tuturor informațiilor necesare astfel încât consumatorul, să poată face o alegere rațională și în cunoștință de cauză raportat la nevoile și puterile sale de ramburdare a datoriei.

Trebuie de avut în vedere și jurisprudența CJUE unde există referiri la noțiunea de consumator mediu prezentat ca o persoană cu “un nivel de informare rezonabil” luându-se în considerare factorii sociali, culturali și lingvistici.

După cum s-a constatat din practică, pentru a fi considerată incorectă, practica comercială trebuie să deformeze sau să fie susceptibilă să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu.

Potrivit legii, comportamentul economic al consumatorului este considerat deformat, atunci când prin intermediul practicii comerciale acesta este determinat să ia o decizie pe care altfel nu ar fi luat-o (dacă consumatorul ar fi cunoscut de la semnarea contractului nivelul la care putea să ajungă dobânda, poate lua o altă decizie de a încheia un contract cu un alt operator economic care, la acel moment practica o dobândă puțin mai mare decât cea practică de Raiffeisen Bank).

Legea stabilește o regulă generală din care sunt interzise toate practicile comerciale incorecte. O practică comercială este considerată incorectă dacă întrunește cumulativ două condiții: este contrară diligenței profesionale și deformează sau este susceptibilă să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, dacă este adresată unui anumit grup de consumatori.

Conform legii, diligența profesională reprezintă competența și grija așteptată în mod rezonabil de către 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.

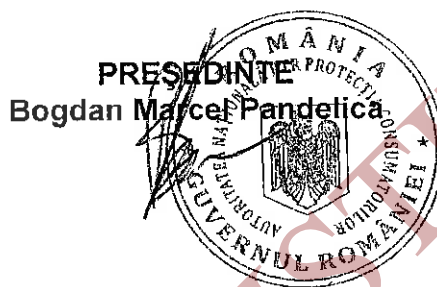
Consumatorii au nevoie de informații corecte, concrete și precise pentru a putea lua decizii în deplină cunoștință de cauză. Aceste informații trebuie să fie oferite de către operatorul economic raportat la necesitățile consumatorului mediu.

În sensul celor de mai sus, practica ce constă în fapta operatorului economic de a nu informa în prealabil consumatorii despre viitoarele costuri ale produsului financiar, a determinat consumatorii să ia o decizie pe care altfel nu ar fi luat-o dacă aceștia ar fi cunoscut în prealabil, nivelul la care dobânda urma să crească, respectiv costurile pe care nu le-au putut preconiza, deși operatorul financiar bancar cunostea nivelul dobânzii pe care urma să-l aplice, așa cum a fost detaliat în documentația ce a stat la baza întocmirii procesului verbal de constatare a contravenției. Operatorul economic trebuie să aducă contractele la momentul anterior practicii, inclusiv prin emiterea unui nou grafic de rambursare, cu condițiile contractuale de la momentul semnării acestora.

În situația de față, agenții constatatori au reținut faptul că, operatorul economic de servicii financiare Raiffeisen Bank, utilizează o practică comercială incorectă așa cum este definită de lege, încalându-se prevederile art. 15 alin. (1) lit. a) coroborat cu art. 4 alin. (1) din Legea 363/2007 cu modificările și completările ulterioare, practică ce se sancționează cu amenda contravențională de la 5.000 la 100.000 lei, conform prevederilor art 15 alin. (1) lit. a) coroborat cu art. 17 alin. (1) lit. c) din Legea 363/2007 și se aplică sancțiunea cu amendă de 50.000 lei.

Art. 3. Prezentul Ordin se va comunica operatorului economic RAIFFEISEN BANK SA, prin luare la cunoștință cu semnătura împuternicitului operatorului economic, sau, în caz de refuz, prin poștă cu confirmare de primire la sediul social din București, Calea Floreasca 246C Clădirea Sky Tower, sector 1, România.

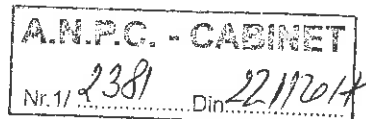
Art. 4. Prezentul Ordin poate fi contestat în termen de 30 de zile, la instanța de contencios administrativ, în condițiile Legii nr. 554/2004 privind contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.





Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Blvd. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1
București, România,
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62
www.anpc.gov.ro



Nesecret

Direcția Generală Control și Supraveghere Piață și Armonizare Europeană
Operator de date cu caracter personal nr.31753

Către: Raiffeisen Bank S.A.

În atenția: SCA Zamfirescu Racoți & Partners

Referitor la adresele dumnevoastră înregistrate la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor cu nr.9839/26.10.2017 și nr.10297/09.11.2017 prin care ne solicitați clarificări cu privire la dispozitivul Ordinului nr.837/20.10.2017, respectiv la modalitatea concretă de punere în aplicare a acestuia, vă comunicăm următoarele:

Urmare a controlului efectuat de către ANPC la sesizarea Grupului Clienților cu Credit în CHF a fost încheiat procesul-verbal de constatare a contravenției nr. 0765202/10.10.2017, ulterior fiind emis Ordinul nr.837/20.10.2017 prin care s-a dispus încetarea practicii comerciale incorecte pentru toate contractele afectate de către această practică, de a nu informa în prealabil consumatorii despre viitoarele costuri ale produsului financiar și totodată lipsa de informare cu privire la riscul valutar. În consecință, veți proceda la aducerea contractelor la momentul anterior practicii, inclusiv prin emiterea unui nou grafic de rambursare, cu condițiile contractuale de la momentul semnării acestora, precum și a expunerii la un risc valutar.

În contractele de credit încheiate în perioada 2006-2010, nu exista o prevedere contractuală care să indice majorarea dobânzii, ci doar faptul că începând cu al doilea an de creditare dobândă este revizibilă în funcție de evoluția pieței financiare. Majorarea dobânzii începând cu al doilea an de creditare, fără a ține cont de evoluția pieței financiare, reprezintă prin raportare la Ordinul ANPC o practică comercială incorectă.

Constatările noastre se referă la majorarea dobânzii începând cu al doilea an de derulare a contractului de credit, informație cunoscută de către dvs. încă de la acordarea creditului și care nu a fost furnizată consumatorilor, ceea ce i-a determinat să ia o decizie pe care altfel nu ar fi luat-o.



Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Bldv. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1
București, România,
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62
www.anpc.gov.ro

Nesecret

Direcția Generală Control și Supraveghere Piață și Armonizare Europeană Operator de date cu caracter personal nr.31753

Prin urmare, institutia dvs. va implementa Ordinul de încetare a practicii comerciale incorecte prin diminuarea dobânzii cu diferența dintre valoarea procentuală a dobânzii (majorate) setate în sistem încă de la acordare și valoarea dobânzii contractuale de la momentul încheierii contractului de credit, pentru fiecare contract de credit încheiat în perioada 2006-2010, indiferent de moneda contractului de credit. Această majorare a dobânzii poartă denumirea de repricing. Pe baza documentelor interne, institutia noastră a constatat existența unei singure etape de repricing (deci doar aceasta poate fi pusă în aplicare prin raportare la Ordin), deși există contracte de credit unde a fost modificată succesiv dobânda, în mod discreționar.

Important de menționat faptul că diminuarea dobânzii precizate anterior își produce efectele până la momentul celei de a 2-a etape de repricing (daca este cazul) sau până la încheierea unui act adițional cu banca (fie că vorbim despre un act adițional semnat în temeiul OUG 50/2010, fie că vorbim despre un act adițional de restructurare/reeșalonare/rescadențare).

De asemenea, institutia dvs. trebuie să recalculeze soldul creditului, consumatorii având totodată posibilitatea de a solicita restituirea sumelor de bani (împreună cu dobânda legală) achitate în plus cu titlu dobândă contractuală față de momentul semnării contractului de credit și până la intervenirea unui nou act adițional convenit de către părți.

Cu titlu de exemplu:

Dacă un consumator a luat un credit în euro în anul 2007, cu o dobândă de 6.9%, fixă în primul an, și despre care banca știa că va fi majorată la 8.5% începând cu al doilea an de creditare, și ținând cont că această majorare a dobânzii și-a produs efectele până la semnarea unui act adițional în anul 2010, atunci banca este obligată pentru perioada 2007-2010 să refacă toate datele contractului de credit, în sensul revenirii strict pentru această perioadă la dobânda de 6.9%, urmând ca diferența de 1.6% cu titlu de dobândă să fie restituită consumatorului.

Situația debitorului căruia i-a fost implementat tacit actul adițional în temeiul OUG 50/2010. Pornind de la exemplul anterior, ca urmare a implementării actului adițional, dobândă a devenit marjă (7.5%) + Euribor (1%) = 8.5%. Ținând cont de faptul că dobânda inițială a fost majorată cu 1.6%, atunci și marja din dobânda implementată în temeiul OUG 50/2010 ar trebui să fie micșorată cu 1.6%. Pe cale de consecință, noua dobândă a împrumutatului ar trebui să fie formată din marjă (5.9%) + Euribor (1%).



Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Bld. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1
București, România,
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62
www.anpc.gov.ro

Nesecret

Direcția Generală Control și Supraveghere Piață și Armonizare Europeană
Operator de date cu caracter personal nr.31753

În concluzie, **pentru consumatorii care au semnat acte adiționale prin care a fost diminuată dobânda** (fie că ne referim la un act adițional semnat în temeiul OUG 50/2010, fie la un act adițional de restructurare/reeșalonare/rescadențare), reducerea de dobândă trebuie să se aplice de la data repricing-ului și până la data semnării actului adițional, **pentru consumatorii care nu au semnat acte adiționale**, reducerea de dobândă trebuie să se aplice de la data repricing-ului și până la zi.

Cu stimă,

DIRECTOR GENERAL
PAUL ȘILVIU ANGHEL

