

REGIM SPECIAL

A. DATELE DE IDENTIFICARE ALE INSTITUTIEI DE CONTROL:

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR

CRPC Regiunea ANPC CJPC/CPMB ANPC

C.F.: [4266502] Localitate: Bucuresti

Adresa: Bd. Aviatorilor nr. 72, sector 1

Tel.: [021] [312.12.95] Fax: [021] [314.34.62]

An luat la cunoastinta 12.10.2017

Valabil pentru stampila

SERIE: ANPC Nr. 0765202 Data: [10/10/2017]

PROCES VERBAL DE CONSTATARE A CONTRAVENTIEI

1. Locul incheierii: la sediul unitatii/operatorului economic: [] la sediul CJPC/CPMB [X] ANPC

B. DATELE DE IDENTIFICARE A AGENTILOR CONSTATATORI:

2. Nume si prenume: [Marecu Cristina] 3. Functia: [consilier] 4. Nr. legitimatiei: [38]

5. Nume si prenume: [Rovul Silvia Anghel] 6. Functia: [director general] 7. Nr. legitimatiei: [15]

8. Nume si prenume: [] 9. Functia: [] 10. Nr. legitimatiei: []

C. DATELE DE IDENTIFICARE A COLABORATORILOR:

11. Denumirea institutiei colaboratoare: [] 12. Nume si prenume: [] 13. Functia: [] 14. Nr. legitimatiei: []

D. DATELE DE IDENTIFICARE A OPERATORULUI ECONOMIC:

15. Denumire operator sau nume si prenume persoana fizica autorizata: [RAIFFEISEN BANK SA]

17. CUI/CF/CNP: [361820] 18. Cont bancar: [] 16. Nr. RC: [780144/1998]

20. Localitatea: [Bucuresti, sector 1] 21. Adresa: [Calea Floreasca 246C, Sky Tower] 19. Banca: []

22. Forma organizare: Persoana juridica mic contr. []; mijl. contr. []; mare contr. [X] Persoana fizica autorizata: [] Institutie publica: []

E. DATELE DE IDENTIFICARE A UNITATII (PUNCTULUI DE LUCRU):

23. Denumire: [RAIFFEISEN BANK SA]

24. Localitatea: [Bucuresti, sector 1] 25. Adresa: [Calea Floreasca 246C, Sky Tower]

26. Categoria: Producator: [] Importator: [] Distribuitor: [] Vanzator: [] Prestator servicii: [X]

F. DATELE DE IDENTIFICARE A PERSOANEI IN PREZENTA CAREIA S-A EFECTUAT CONTROLUL:

27. Nume si prenume: [ATANASIU BOGDAN-FRUCU] 28. In calitate de: [MPUTERNIC]

Act identitate: [CI] Seria: [B] Nr.: [200212] Eliberat de: [JPCP B3 Nr. 3] la data: [27.03.2008]

30. Cod numeric personal: [1670817414020]

G. SEGMENTUL DE PIATA CONTROLAT SI TIPUL CONTROLULUI:

31. Segmentul de piata controlat: Alimente: [] Produse nealimentare: [] Prestari Servicii: [] Servicii financiare: [X]

32. Tip control: Operativ: [] Verificare masuri: [] PVCC: [] PVC: Nr. [] data: [] Tematic: [] Cercetare sesizare: [X] Reclamatie: [] Nr.: [] data: []

H. DATELE DE IDENTIFICARE A PRODUSELOR NECONFORME/CONFORME:

Nr. crt.	33. Denumire produs	33. 1 Tip/Nr. model	33. 2 Nr. lot/ Cod bare	34. Provenienta/ Furnizor	35. Cant/ UM	36. Valoare (lei)	37. Denumirea document furnizor/Nr./data
	Cercetare		6834/17.08.2017				
	restoran		6819/17.08.2017				

38. Alte produse controlate, fara abateri: Indigene: [] lei Import: [] lei

I. DESCRIEREA FAPTELOR CONSTATATE:

40. Descrierea faptelor constatate:

41. Data savarsirii faptelor: [10/10/2017] Ora: []

41.1. Data constatarii faptelor: [10/10/2017] Ora: []

Având în vedere adresele Grupului creditif cu credit în CHF, transmise către Secretariatul General al Guvernului, Direcția Relații Publice și Administrația Prezidențială Probleme Către Justiție și Redirecționare la ANPC, înregistrate sub nr. 634/14-ol. 2017 și nr. 6319/17-ol. 2017, adresă încheierea de către Grupul creditif înregistrat în cadrul protecției consumatorilor de către operatorul economic de asigurări financiare SC. Pariflex Bank SA, la încheierea contractelor de credit în moneda CHF, a fost denunțată activitatea de vânzare și cumpărare a titlurilor de valoare.

J. SANCTIUNI CONTRAVENTIONALE APLICATE:

Table with 9 columns: 42. Contravenient, 43. Adresa completa, 44. CUI/CF al operatorului sau CI al persoanei, 45. Act normativ incalcat, 46. Articol, alineat, liniuta, litera, incalcare, 47. Act normativ care stabileste/sanctioneaza contravenitia, 48. Articol, alineat, litera aplicare, 49. Valoarea amenziilor aplicate (lei). Handwritten entries include Pariflex Bank SA, Bucuresti, Calea Floreasca 361820, Legea 363/2007, etc.

K. MASURI PROPUSE/DISPUSE IN CONFORMITATE CU PREVEDERILE LEGALE (Act normativ, art., alin., lit.)

Încetarea practicii comerciale necorecte, văzută prevăzută la art. 13 alin. 1 lit. a) Legea 363/2007 (cu respectarea prevederilor art. 13 din Legea 363/2007)

50. În timpul controlului au fost distruse produse în baza: PVD Nr. Data: [] Valoare: [] lei

L. ALTE MENTIUNI/OBIECTIUNI:

Eventuale obiectiuni vor fi formulate și susținute în instanță

M. DATELE DE IDENTIFICARE A MARTORULUI:

51. Nume și prenume: 52. Localitate: 53. Adresa: 54. Act Identitate: Seria: Nr. [] Eliberat de: data: []

55. Împotriva procesului-verbal contravenientul poate face plângere în termen de 15 zile de la data înmânării sau comunicării acestuia la instanța competentă, conform art. 31 și 32(1) din OG 2/2001

56. Conform art. 16 (7) din O.G. nr. 2/2001 contravenientul poate formula obiectiuni care vor fi completate la rubrica "ALTE MENTIUNI/OBIECTIUNI"

57. Procesul-verbal conține [17] pagini și s-a întocmit în 3 exemplare, din care unul se comunica...

N. ANEXE / urmatul, anexa de vedere, sursele ale Grupului creditif în CHF.

AGENT CONSTATOR SEMNATURA MARTOR (Signature) CNP: [] CI Seria: [] Nr. []

INSTIINTARE DE PLATA Destinatari Pariflex Bank SA din Bucuresti. (numele, prenumele sau denumirea operatorului economic) (localitatea de domiciliu sau sediul operatorului economic)

Conform procesului verbal de constatarea contravenientului, seria ANPC emis de CRPC Regiunea ANPC la data de 10/10/2017, ati fost sanctionat cu 50.000 lei

În conformitate cu prevederile art. 25 alin. (3) din O.G. 2/2001, aveți obligativitatea de a achita amenda stabilită în termen de 15 zile de la comunicarea prezentei instiințari, în contul nr. deschis la Trezoreria/alte institutii abilitate.

Operatorul economic declara pe propria raspundere încadrarea în forma de organizare menționată la pct. 25 pentru persoane juridice și ca a luat la cunoștință de conținutul referent acestei forme de organizare, deschis la Trezorerie.

Amenda aplicată conform Legea 363/2007 adică suma de 50.000 lei se va achita integral.

În conformitate cu prevederile O.G. 2/2001 art. 28 alin (1) se poate achita în termen de 48 de ore de la comunicarea prezentei instiințari, jumătate din minimul legal al amenzii prevăzute în actul normativ adică suma de

Din sesizarea depusa de catre Grupul clientilor cu credite in CHF reiese faptul ca in urma aparitiei unei serii de documente interne ale Raiffeisen Bank din perioada 2006-2009 se fac cunoscute informatii referitoare la acordarea creditelor in CHF, evidentiind astfel o serie de fapte ce denota intentia bancii de a exploata prin practici incorecte necesitatile financiare ale unor consumatori cu venituri reduse si chiar inducerea in eroare a acestora. Astfel in perioada 2006-2008 pliantele Raiffeisen Bank, cat si ofiterii bancari prezentau francul elvetian ca fiind cea mai stabila moneda, mai mult ofereau credite ipotecare ce urmau sa fie rambursate in plati lunare pe o perioada de 20-30 de ani aducand ca argument evolutia comparativa CHF - RON si EURO - RON, doar din ultimii 3 ani inainte de data lansarii ofertelor de creditare in CHF. Prin urmare, Raiffeisen Bank dorea sa acorde cat mai multe credite in quantum cat mai mare si a acordat credite cu dobanzi situate, la origine, sub nivelul pietei dar cu termene lungi, ca sa isi permita consumatorul sa ia credit stipuland in contract clauza de majorare discretionara a dobanzii dupa primul an de gratie ceea ce a determinat o majorare treptata a gradului de indatorare. Raiffeisen Bank a setat in sistem marirea automata a dobanzilor atunci cand creditele implineau un an de la acordare justificand aceasta practica printr-o clauza introdusa in contract prin care sa-si justifice majorarea unilaterala a dobanzii, astfel banca a planificat revizuirea discretionara a dobanzii la nici 2 luni dupa acordarea creditelor in perioada 01.02-18.12.2008. Banca stia deja in ianuarie 2007 ca din anul al doilea va incasa sume mai mari din dobanzi majorate desi nu le majora in relatie cu evolutia LIBOR, ci pur si simplu pentru a-si creste profiturile prin supraindatorarea clientilor. Grupul clientilor cu credite in CHF subliniaza faptul ca banca a planificat aceasta practica inselatoare instruind angajatii din agentii despre modul in care sa motiveze cresterea dobanzilor daca ar fi intalnit clienti care aveau intentia de a refinanta creditele la alte banci.

Astfel, agentii constatatori analizand documentele atasate adreselor, au constatat urmatoarele: in urma aparitiei in spatiul public a unor documente interne emise de reprezentantii bancii in perioada 2006-2009, Grupul clientilor cu credite in CHF ne aduce la cunostinta modul in care Raiffeisen Bank a acordat creditele in CHF in respectiva perioada. Astfel Grupul clientilor cu credite in CHF sustine faptul ca, in perioada 2006-2008 au fost incurajati atat prin pliantele emise de catre banca cat si de catre ofiterii bancari sa contracteze credite in moneda CHF, intrucat aceasta era prezentata ca fiind cea mai stabila moneda. Totodata Grupul clientilor cu credite in moneda CHF ne aduce la cunostinta faptul ca le-au fost oferite dobanzi mici care sa permita cresterea nivelului sumelor imprumutate prin urmare era singura optiune pentru a se incadra in masura necesitatilor financiare.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

Volubul for
Anghel

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 bancii.

Nivelul dobanzilor 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 promo 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 bancii)

Flexi Plus (inclusiv refinanțare)

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

Etapa a II-a – 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)

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

Valdub
fără sta

- EUR de la 7,9% →9%
- CHF de la 5,9% →7%

Etapa a IIIa – in cursul lunii ianuarie 2008, clientilor achizitionati pe promo EUR si pe CHF in perioada ianuarie – 30 aprilie 2007 li se va majora dobanda initiala dupa cum urmeaza:

Mortgage – EUR de la 6,9% →8,5%

- CHF de la 4,9% →5,9%

Flexi Plus (inclusiv refinantare)

- EUR de la 7,9% →9%
- CHF de la 5,9% →7%

Conform contractului de credit, dobanda este revizuibila. Banca poate modifica Rata dobanzii curente in functie de evolutia pietei financiare, urmand sa aduca la cunostinta Imprumutatului noua Rata a dobanzii in modalitatile mentionate in "Conditile Generale de Derulare a Afacerilor", semnate de client.

In cursul lunii aprilie 2007 au fost transmise clientilor din acest program scrisori de instiintare, dupa cum se poate observa din modelul atasat. Noua rata lunara li se va comunica fie la telefon (pentru cei cu Raiffeisen Direct), fie direct in unitate.

In cazul in care clientii solicita explicatii suplimentare privind cresterea dobanzii si doresc refinantarea creditului (printr-un credit de la alta banca), se pot aduce urmatoarele argumente:

Clientul ar trebui sa nu uite ca dobanda oferita de celelalte banci este fixa pe primul an si se va mari dupa primul an de creditare. Daca s-ar refinanta acum la alta banca, vor suporta niste 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 dobanda mai mica doar pentru un an, dupa care se vor gasi in aceeasi situatie;

Clientul ar trebui sa se uite atat la dobanda, cat si la comisioanele percepute de concurenta (comisioane de administrare lunare sau anuale, comision de acordare credit). Daca vor lua in calcul si aceste comisioane, vor vedea ca ajung la aceeasi dobanda pe care o au acum la Raiffeisen sau chiar la o dobanda mai mare;

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

Daca decid sa refinanteze creditul pe care il au acum la RBRO, ar trebui sa se gandeasca si la costuri: 3% comision de rambursare anticipata, taxa de analiza dosar la cealalta banca, taxa raport de evaluare, taxe notariale care pot fi substantiale, comision de acordare. Daca totalizeaza aceste sume si impart la perioada de creditare, vor vedea ca suma lunara de plata va fi aceeași sau chiar mai mare;

Clientul a beneficiat de o dobanda promotionala in primul an, care i-a permis incadrarea la un credit mai mare. Acum dobanda a devenit variabila si a fost adusa la nivelul de piata. Insa se poate spune clientului, pentru cei care au credite mortgage in EUR, ca oricum beneficiaza de o dobanda buna (8,5% fata de 9% cat este dobanda in momentul de fata in oferta curenta a bancii – pentru dobanda revizuibila).

Din cele relatate mai sus, echipa de control constata faptul ca banca nu a depus toate diligentele in relatia cu consumatorul, dand dovada de o totala lipsa de preocupare fata de gradul de indatorare a consumatorilor. Conform documentelor atasate reiese faptul ca in perioada februarie - decembrie 2008, Raiffeisen Bank a acordat 914 credite cu dobanda promotionala de 4,6% si setase in sistem faptul ca peste un an rata dobanzii va fi de 5.4 % (informatie ce nu a fost comunicata vreunui consumator) pentru ca ulterior sa o majoreze cu 5.6% conform contractului debitorul ar fi putut sa opteze pentru dobanzi fixe inasa aceasta optiune nu era in acelasi camp vizual astfel incat consumatorul sa accepte respectiva varianta (8,6%/an, respectiv 14%/3 ani). Din cele sesizate reiese faptul ca banca folosea aceasta practica la intreg portofoliul de credite (inclusiv LEI si EURO).

Din documentele anexate reiese faptul ca impactul a fost asupra "9658 clienti afectati reprezentand 389,2 milioane EURO

Prin Invitatie nr. 0112328/21.08.2007 comisarii au solicitat un punct de vedere privind aspectele semnalate de catre Grupul cu credite in CHF in care banca desi afirma ca: "decizia bancii de a oferi astfel de credite a avut la baza o analiza obiectiva a evolutiei atat a cursului de schimb, cat si a ratei dobanzii, care dovedeau stabilitatea monedei CHF, ceea ce dovedeste ca nu au existat intentii comerciale inselatoare in raport cu consumatorii, iar analiza riscului s-a efectuat in mod responsabil", in realitate se poate constata ca toate analizele economice aveau la baza exclusiv calcule comerciale, bazate pe indicatori de profit, si nu au tinut cont de eventualele variatii ale cursului sau ale ratei dobanzii, respectiv nu au avut in vedere mentinerea unei relatii corecte cu consumatorii, prin expunerea acestora la un risc de neplata considerabil si afectand astfel o mare parte din portofoliul de credite denuminate in CHF.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

*Valebyl Poro
Stampato*

„In ceea ce priveste dobanda aferenta acestor credite, nu existau niciun fel de constrangeri legislative in legatura cu practicarea dobanzilor variabile, astfel la momentul oferirii de catre banca a creditelor denumite in CHF, era permisa atat creditarea in valuta, cat si practicarea unei dobanzi variabile la credite”, insa legislatia la acel moment obliga operatorul economic la o informare corecta, completa si precisa a consumatorilor.

Desi banca afirma :”ca regula, decizia pe care orice comerciant o ia la un moment dat cu privire la includerea unui serviciu sau produs in portofoliul propriu de servicii/produse, pe care le comercializeaza catre clienti are la baza atat indicatori de risc, cat si profitabilitate, iar o astfel de analiza a stat si la baza deciziei Raiffeisen Bank SA de a oferi clientilor sai un nou produs de creditare”, in realitate analiza economica a avut in vedere exclusiv indicatorul de profitabilitate, si nu interesele consumatorilor.

Prin Invitatie nr. 0112320/08.09.2017, comisarii au solicitat prezentarea in detaliu a portofoliului de credite active denumite in RON, EUR, CHF. Prin punctul de vedere nr. 8506/22.09.2017, operatorul economic a afirmat ”referitor la numarul total de contracte de credit garantat (nevoi personale, imobiliare), incheiate de banca cu persoane fizice, in perioada 2006-2010 in monedele RON, EUR,CHF, si cate dintre acestea mai sunt active, regasiti mai jos situatia la data de 31.08.2017, continand un numar total de 38.350 credite de achizitie locuinta si de nevoi personale garantate cu ipoteca acordate in perioada 2006-2010 (impartite pe fiecare an si pe fiecare valuta), din care mai sunt active un numar de 16.608 credite”.

Prin urmare, au fost influentate deciziile de insusire a acestor contracte prin neprezentarea in piata a unor posibilitati negative legate de eventualitatea unor probleme la rambursarea acestor credite, din care se pot arata: scaderi semnificative ale veniturilor, cresteri ale cursului valutar sau ale dobanzilor, care au determinat consumatorii sa adopte decizii pe care altfel nu le-ar fi luat, sau au generat in randul consumatorilor convingerea ca produsul pe care il detineau nu mai respecta caracteristicile prezentate initial, la semnare.

Prin Adresa nr. 1987/28.09.2017 s-a solicitat autenticitatea documentelor aparute in spatiul public si conformarea cu originalul a acestora, **criteriile cuantificabile si verificabile avand in vedere modul de calcul al dobanzii variabile si exemplificarea variatiei dobanzii la tipurile de credite prezentate anterior. De asemenea, s-a solicitat prezentarea demersurilor intreprinse pentru a notifica autoritatile competente cu privire la riscurile asociate imprumuturilor in CHF, si incepand cu 2009 (data la care banca a incheiat acordarea de credite in CHF),**

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank SA

Volobil forzi
Rampolo

actiunile intreprinse pentru a aduce la cunostinta tuturor consumatorilor beneficiari de credite in CHF riscurile asociate contractelor de credit.

Conform punctului de vedere nr. 8809/04.10.2017, „Raiffeisen Bank este in masura sa puna la dispozitia ANPC urmatoarele documente aparute in presa in luna iulie 2017 asumate „conform cu originalul”: Decizia Comitetului pentru Active si Pasive nr. 364/01.09.2006, Decizia Comitetului pentru Active si Pasive nr. 397/10.05.2007 si Decizia Comitetului pentru Active si Pasive nr. 577/20.02.2009.

In ceea ce priveste documentele care nu poarta o semnatura olografa, nu se poate vorbi de conformitate cu un document original.

In ceea ce priveste celelalte documente aparute in presa in luna iulie 2017, care poarta semnaturi olografe, Raiffeisen Bank nu este in masura sa le puna la dispozitia ANPC asumate „conform cu originalul” intrucat, cel putin pana in prezent, aceste documente nu au fost identificate in arhiva bancii in varianta originala.

Nu excludem situatia in care aceste originale sa fi fost sustrate de persoana/persoanele care au transmis catre presa aceste documente. Mentionam ca Raiffeisen Bank SA a sesizat organele de cercetare penala pentru a se verifica in ce masura sunt intrunite elementele unei infractiuni in legatura cu serviciul si/sau cu divulgarea secretului profesional.” **Banca nu neaga veridicitatea documentelor care au aparut in presa.**

„Obligatia creditorilor de a avertiza imprumutatii cu credite in valuta in cazul in care valoarea totala platibila variaza cu mai mult de 20% ca efect al cresterii cursului de schimb valutar s-a prevazut in OUG 52/2016, privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum si pentru modificarea si completarea Ordonantei de urgenta a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, pentru creditele garantate cu garantii ipotecare imobiliare si se aplica creditelor acordate incepand cu data intrarii in vigoare a acestui act normativ. ”Intradevar, nu exista la acel moment prevedere legala expresa, dar exista obligatia informarii consumatorului in mod corect, complet si precis asupra produsului si a consecintelor lui.

Efectele prejudiciabile pentru consumatori ale acestor practici abuzive (redenumite dupa 2007 prin Legea 363/2007 in practici incorecte) nu s-au epuizat la data inserarii lor in contractele consumatorilor; aceste efecte nu numai ca se produc si in prezent dar, mai mult, sunt agravate prin trecerea timpului, de unde rezulta caracterul de contraventie continua.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank SA


Valeriu Poni
Stangate

Din punctul de vedere al temeiului legal pentru o actiune in incetare, pentru fapte care au inceput sa produca efecte unele din anul 2006, 2007, 2008, 2009, dar care isi manifesta efectele si in prezent, este foarte important de analizat, in ordinea de mai jos, regimul juridic construit de Codul Consumului in privinta ilegalitatii practicilor abuzive/inselatoare/incorecte si al sanctiunilor administrative pe care le presupun aceste fapte.

Astfel, in Codul Consumului, conform art. 8, operatorii economici sunt obligati sa puna pe piata numai produse sau servicii sigure, care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, sa se comporte in mod corect in relatiile cu consumatorii si sa nu foloseasca practici comerciale abuzive. Din art. 48 rezulta ca orice consumator trebuie sa fie informat despre riscurile la care este supus prin folosirea normala sau previzibila a bunurilor. De asemenea, conform art. 27, consumatorii beneficiaza, printre altele, de urmatoarele drepturi: a) de a fi protejati impotriva riscului de a achizitiona un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea sa le prejudicieze viata, sanatatea sau securitatea ori sa le aduca atingere drepturilor si intereselor legitime; b) de a fi informati complet, corect si precis, asupra caracteristicilor esentiale ale produselor si serviciilor, astfel incat decizia pe care o adopta in legatura cu acestea sa corespunda cat mai bine nevoilor lor iar, conform art. 45, consumatorii au dreptul de a fi informati, in mod complet, corect si precis, asupra caracteristicilor esentiale ale produselor si serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare oferite de catre operatorii economici, astfel incat sa aiba posibilitatea de a face o alegere rationala intre produsele si serviciile oferite, in conformitate cu interesele lor economice si de alta natura si sa fie in masura sa le utilizeze, potrivit destinatiei acestora, in deplina siguranta si securitate. Similar, din art. 3 din O.G. nr. 21/1992 consumatorii au dreptul de a fi protejati impotriva riscului de a achizitiona un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea sa le prejudicieze viata, sanatatea sau securitatea ori sa le afecteze drepturile si interesele legitime, precum si de a fi informati complet, corect si precis asupra caracteristicilor esentiale ale produselor si serviciilor, astfel incat decizia pe care o adopta in legatura cu acestea sa corespunda cat mai bine nevoilor lor.

Din dispozitiile art. 57 din Codul consumului rezulta ca, in cazul prestarilor de servicii, informatiile trebuie sa cuprinda categoria calitativa a serviciului, dupa caz, timpul de realizare, termenul de garantie si postgarantie, preturile si tarifele, riscurile previzibile si, dupa caz, alte documente prevazute expres de lege. In cazul serviciilor financiare, operatorii economici sunt obligati sa ofere consumatorilor informatii complete, corecte si precise asupra drepturilor si obligatiilor ce le revin, iar din art. 61 rezulta ca se interzice prezentarea, prin orice mijloace, a afirmatiilor si indicatiilor care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizeaza produsele si serviciile si care nu pot fi probate.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

In ceea ce priveste sesizarea cu privire la publicitatea facuta de catre Raiffeisen Bank prin care banca prezenta francul elvetian ca fiind cea mai stabila moneda potrivit art. 39 din acest Cod, statul, prin mijloacele sale, are ca scop protejarea consumatorilor la achizitionarea de produse si servicii, precum si protejarea interesului public general impotriva publicitatii inselatoare, a consecintelor negative ale publicitatii si stabileste conditiile in care este permisa publicitatea comparativa.

Conform art. 15, in cazul in care operatorii economici iau cunostinta, la o data ulterioara punerii pe piata a produselor comercializate, despre existenta unor pericole care, la momentul punerii pe piata nu puteau fi cunoscute, trebuie sa anunte, fara intarziere, autoritatile competente si sa faca aceste informatii publice. Asadar, se constata faptul ca banca nu a depus toate diligentele in vederea respectarii obligatiilor de a anunta public existenta unor pericole la adresa consumatorilor. Conform Directivei 2014/17, bancile aveau, inca din 2003, obligatia de a avertiza debitorii imediat ce cursul de schimb al valutei de plata ar fi depasit o variatie fata de cursul initial mai mare de 20%. Iar acest comportament este, conform definitiei din anexa la Codul consumului, o forma de practica comerciala abuziva, intrucat este o metoda de vanzare restrictiva sau conditionare care afecteaza interesele consumatorilor.

Contractele comerciantilor cu consumatorii sunt in mod esential contracte comutative, adica efectele generate de contract, inclusiv riscul contractului sau al produsului, sunt determinate sau determinabile (certe, cuantificabile). Legislatia protectiei consumatorilor dezavueaza contractele aleatorii (cu exceptia celor care, prin natura lor, sunt contracte aleatorii, asa cum sunt, spre exemplu, contractele de asigurare) si interzice transformarea sau pervertirea prin vointa unilaterala a comerciantului (partea puternica a raportului juridic, cel care pre-stabileste clauzele contractuale – tip, ne-negociabile, pe care le impune consumatorului) a unui contract comutativ intr-un contract aleatoriu.

Daca lipseste informatia sau, si mai grav, informatia este disimulata sau ascunsa, contractul se transforma in mod nepermis, prin vointa unilaterala a partii puternice a contractului, mai precis, se perverteste, intr-un contract aleatoriu, in care efectele contractului, adica obligatiile si riscurile generate de acesta, nu mai depind de intelegerea initiala, reala, a partilor, ci de hazard, si nici de motivatiile economice ale partilor, contemporane incheierii contractului.

In cadrul legislatiei protectiei consumatorilor, informarea consumatorului asupra continutului contractului, inca din etapa publicitatii, are o importanta capitala, intrucat aceasta contribuie la transparenta contractului, in sensul ca permite consumatorului sa compare ofertele de

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank SA

Robert Fose
stampa

contractare, iar pe de alta parte, permite consumatorului sa aprecieze intinderea obligatiei sale¹. Ne-existand negociere a continutului contractului, ci doar clauze pre-stabilite de comerciant in contractele sale tipizate, aceasta informare, localizata indeobste in faza pre-contractuala, este un substitut al negocierii si, practic, singurul instrument cu ajutorul caruia contractul de adeziune poate fi construit in asa fel incat sa genereze obligatii certe si determinate (determinabile) in sarcina consumatorului.

Pentru ca nu au avut posibilitatea reala de negociere cu comerciantii, consumatorii trebuiau sa fie informati, clauzele contractuale trebuiau sa fie clare, usor inteligibile si fara echivoc, intrucat numai in acest fel se putea considera ca ei contractau in cunostinta de cauza, avand constiinta faptului ca se obliga si isi asuma conditiile pre-redactate de comercianti, inclusiv riscurile. Informarea completa si corecta a consumatorului este o obligatie insotita, deseori, de obligatia de avertizare a consumatorului asupra riscurilor si de obligatia de consiliere a consumatorului asupra alegerilor si a cailor de iesire din impas².

Un debitor caruia i se refuza informarea in faza pre-contractuala (sau macar la momentul contractarii) este un debitor riscant. Insolvabilitatea in care debitorul poate intra pe motiv de inadecvare la realitatea contractului sau pe motiv de neintelegere a amplitudinii riscurilor asumate si a intinderii obligatiilor care ii incumba, poate transforma iluzia unui castig neasteptat, pe seama naivitatii sau a lipsei de educatie economica, financiara sau juridica a debitorului, in certitudinea unei pierderi pentru creditor.

Omisiunea informarii, grava in sine, date fiind consecintele de tipul hazardului moral ale acesteia, este depasita, totusi, in gravitate, de practicile inselatoare ale comerciantilor. De cele mai

¹A se vedea speta *Cofinoga* (cauza C – 264/02). Solutia este reluata si in speta *Aziz* (cauza C-415/11) unde, la considerentul 69, se adauga : „este important de verificat daca vinzatorul sau furnizorul, actionind in mod corect si echitabil fata de consumator, se putea astepta in mod rezonabil ca acesta din urma sa accepte o asemenea clauza in urma unei negocieri individuale”. In speta *Árpád Kásler, Hajnalka Káslerné Rábai împotriva OTP Jelzálogbank Zrt* (C-26/13, pct. 70), CJUE a statuat că pentru un consumator, informarea, înainte încheierii unui contract, cu privire la condițiile contractuale și la consecințele respectivei încheieri este de o importanță fundamentală. Acesta din urmă decide, în special pe baza respectivei informări, dacă dorește să se oblige contractual față de un vânzător sau de un furnizor prin aderarea la condițiile redactate în prealabil de acesta. În continuare, la pct. 75 din aceeași hotărâre, Curtea a apreciat că cerința potrivit căreia 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 ca 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 evalueze, pe baza unor criterii clare și inteligibile, consecințele economice care rezultă din aceasta în ceea ce îl privește.

²Acestea sunt obligatii suplimentare ale profesionistilor din domeniul financiar, fiind specifice contractelor de credit de retail. Pentru amanunte, a se vedea *infra*, pct. 4.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

Volobuh Rogo
Stampata

multe ori, aceste practici incorecte ale comerciantilor reprezinta "reteta" prin intermediul careia contractele comerciantilor cu consumatorii, comutative prin natura lor, sunt transformate, in contra vointei consumatorilor sau dincolo de intelegerea acestora, in contracte aleatorii.

Directiva UE 2005/29 privind practicile comerciale neloiale ale intreprinderilor de pe piata interna fata de consumatori (denumita in continuare Directiva practicilor inelatoare) reglementeaza notiunile de practici incorecte sau inelatoare ale comerciantilor si stabileste in sarcina statelor membre obligatia de a asigura mijloace eficiente pentru stoparea si combaterea acestora³.

Practicile inelatoare ale comerciantilor pot fi actiuni inelatoare, menite a induce consumatorul in eroare, sau omisiuni inelatoare, menite a ascunde sau a disimula o informatie semnificativa necesara consumatorului pentru a lua o decizie in cunostinta de cauza.

Conform art. 6 din Directiva practicilor inelatoare (text transpus aproape ad litteram in legislatia noastra, prin art. 6 din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii), o practica comerciala se considera inelatoare in cazul in care contine informatii false si, in consecinta, este mincinoasa sau, in orice alt fel, inclusiv prin prezentarea generala, induce sau poate induce in eroare consumatorul mediu, chiar daca informatia este corecta in fapt, cu privire la unul sau mai multe elemente esentiale ale contractului si, in oricare dintre situatii, determina sau poate determina o decizie comerciala pe care consumatorul nu ar fi luat-o in alta situatie. Spre exemplu, un astfel de element important al contractului, asupra caruia consumatorul nu ar lua o decizie comerciala fara sa fi fost indus in eroare de comerciant, este cea de la lit. (d), adica pretul sau modalitatea de calcul al pretului (ori existenta unui avantaj specific in ceea ce priveste pretul).

Conform art. 7 din aceeași Directiva a practicilor inelatoare, o practica comerciala se considera inelatoare si in cazul in care, analizand faptele si tinand seama de toate caracteristicile si circumstantele, precum si de limitele proprii mediului de comunicare utilizat, comerciantul omite o informatie semnificativa de care consumatorul mediu are nevoie in contextul respectiv pentru a lua o decizie comerciala in cunoastinta de cauza si care, in consecinta, determina sau poate

³Combaterea comportamentului incorect al comerciantilor fata de consumatori nu este lasat, totusi, exclusiv la aprecierea statelor membre modalitatea in care aceste practici trebuie sa fie combinate, UE emitand reglementari ample cu privire la protectia consumatorilor, atat pentru stabilirea regulilor de comportament, cat si cu privire la mijloacele de sanctionare ale devierilor de la acest comportament conform.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

valabil doar
stampilă

determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o în alte împrejurări. De asemenea, o practică comercială se consideră omisiune înșelătoare în cazul în care un comerciant disimulează o asemenea informație semnificativă sau o furnizează într-o manieră neclară, neinteligibilă, ambiguă sau nepotrivită sau dacă nu își declară intenția comercială adevărată în cazul în care aceasta nu reiese deja din context sau în cazul în care, în orice situație, aceasta determină sau poate determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o în alte împrejurări.

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.

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 varianție.

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.

Dreptul de a modifica rata dobânzii este evidentă absența oricărui criteriu obiectiv în raport cu care respectivul drept să fie exercitat, nimeni în afara acestuia neputând interpreta respectivul criteriu, pentru a stabili când, dacă și în ce măsură devine incident.

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

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank SA

Astfel cum s-a aratat anterior, clauza care permite bancii calculul dobanzii in functie de politica bancii, precum si clauzele care permit bancii modificarea in mod unilateral a cuantumului dobanzilor acorda un drept discretionar bancii de a modifica acordul de vointa format la momentul semnarii contractului de credit, consumatorii neputand determina in nici un fel modalitatea in care banca calculeaza dobanda. Contractele de credit nu explica ce reprezinta politica bancii, cum variaza dobanda in functie de aceasta, care sunt factorii care o influenteaza, aceste aspecte nefiind cunoscute consumatorilor si nu precizeaza care sunt factorii care pot determina aceste modificari. Modificarea dobanzii este impredictibila pentru consumatori, ea variind in functie de vointa bancii si in functie de o politica cunoscuta numai de aceasta.

In ceea ce priveste formula „potrivit politicii bancii”, aceasta este, in mod manifest, lipsita de transparenta, in conditiile in care nu este precizat in contract ce presupune acest indicator pe baza caruia se face revizuirea ratei dobanzii curente.

De asemenea, ea este lipsita de inteligibilitate, nu in sens gramatical, ci in sens conceptual, nefiind usor nici pentru o persoana ce are cunostinte in domeniul bancar sa identifice cu exactitate la ce se refera acest factor, cu atat mai mult pentru persoane ce nu au studii de specialitate, economice, juridice, financiar-bancare: termenul de politica, ce in limba romana nu are paronim pentru a crea distinctia din limba engleza intre policy si politics, putand fi lamurit doar din context (mai nou, prin utilizarea pluralului „politici,„), poate sa se refere la o multitudine de situatii in care se angreneaza banca: strategii pe piata interbancara in raport cu alte entitati de profil, masuri de maximizare a profitului sau de diminuare a riscului in raport cu evolutia pietelor monetare, facilitati acordate unei anumite categorii de consumatori ce au accesat sau urmeaza sa acceseze diferite produse ale bancii etc.

Această conduită reprezintă o practică comercială înșelătoare, interzisă și sancționată prin Legea 363/2007 având în vedere faptul că orice consumator așteptă din partea operatorului care îi oferă servicii de creditare, ca acesta să-i ofere toate diligențele prin competență și grijă așteptată în mod rezonabil.

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.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

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)

Legea stabilește o regulă generală din care sunt interzise toate practicile comerciale incorecte. O practică comercială este considerată incorectă dacă întrunște 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 mod evident, în stabilirea înțeleșului de practica inselatoare, se ține cont inclusiv de multitudinea de contracte din portofoliul bancii în cauza, pe care acesta le utilizează în realizarea demersului său incorect și inselator, fără ca, în apărare, operatorul economic să poată susține că prin admiterea în procedura de urgență a acțiunii în încetare ar fi modificate sau afectate în vreun alt fel contractele legal încheiate cu consumatorii. În concepția normei care reglementează această acțiune urgentă în încetare, nu contractele, în ele însele, au a fi analizate, ci practicile inselatoare, în exercitiul cărora comerciantul se folosește și de contracte.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

Volobit Rone
stampa

Actiunea in incetare, fie ea in procedura de urgenta sau in procedura obisnuita⁴, nu este o actiune in raspundere contractuala, ci o actiune in raspundere delictuala. Privit in el insusi, un contract utilizat ca instrument al unei practici inselatoare poate fi considerat nul fie pentru ca este rezultatul unei erori – obstacol sau al unui dol, fie pentru ca este rezultatul unei metamorfoze a unui contract comutativ intr-unul aleatoriu, dar ca element al unui portofoliu de contracte tipizate, contractul este un instrument al unei practici inselatoare.

In constructia regimului legal privind actiunile in incetare, indiferent daca au caracter judiciar sau administrativ si indiferent daca sunt sau nu urgente, sunt utilizate prezumtia „calitatii” de victimă a consumatorului și prezumtia de incorectitudine a practicilor reclamate.

Astfel, in interpretarea Directivei practicilor inselatoare, CJUE a statuat, în speta BKK Mobil Oil (cauza C-59/12, pct.36), ca „dispozițiile acesteia sunt concepute în mod esențial din perspectiva consumatorului în calitate de destinatar și de victimă a practicilor comerciale neloiale”.

În plus față de aceasta prezumție recunoscuta prin decizia de interpretare a dreptului European, decizie general obligatorie in intreg spatiul Uniunii Europene, deci si in Romania, Legea nr. 363/2007 privind practicile inselatoare ale comerciantilor și chiar Directiva practicilor inselatoare (Directiva 2005/29/CE) stabilesc o prezumție de in-corectitudine a practicilor invocate. Astfel, potrivit art. 11 din Legea nr. 363/2007, comercianții trebuie să furnizeze dovezi privind exactitatea afirmațiilor în legătură cu practica comercială întreprinsă și sunt obligați, la solicitarea ANPC sau a instanțelor judecătorești, să le pună acestora la dispoziție documente care să probeze cele afirmate; in cazul în care documentele nu sunt furnizate în termenul stabilit de solicitanți sau dacă sunt considerate insuficiente, afirmațiile în cauză se consideră inexacte”.

Prin urmare, sarcina probei în acest tip de litigiu este inversată, comercianții fiind ținuți să probeze cu inscrieri corectitudinea practicilor întreprinse, precum și faptul ca debitorul nu a fost prejudiciat prin acele practici, ne-avand, deci, pozitia de victima a acestor practici. În lipsa acestor probe, prevalează prezumția „calitatii” de victimă a consumatorului și prezumtia de incorectitudine a practicii comerciale reclamate.

⁴Actiunea obisnuita in incetare, întemeiată pe dispozițiile art. 10 și 13 din Legea nr. 363/2007, spre deosebire de actiunea urgenta in incetare, are un *dublu* scop : stoparea și combaterea practicilor comerciale incorecte reclamate, vizand comercianții care au săvârșit sau sunt susceptibili să săvârșescă practici comerciale incorecte. Dublul scop, stoparea și combaterea practicilor înșelătoare, se realizează prin încetarea sau interzicerea practicilor comerciale incorecte, potrivit dispozițiilor art. 13 alin. (1) lit. a) și b), iar finalitatea acestor măsuri este eliminarea efectelor practicilor comerciale incorecte. Daca stoparea practicilor inselatoare se realizeaza, conform art. 13 alin. (2) din Legea nr. 363/2007, prin încetarea, respectiv interzicerea acestora, combaterea practicilor inselatoare se poate realiza prin eliminarea efectelor acestor practici, publicarea hotărârii (art. 13 alin. 2) și sancționarea contravențională (art. 15).

Agenti constatatori,

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

Valeriu Foric
Stampat

În sensul celor de mai sus, practica comerciala incorecta folosita de catre Raiffeisen Bank este o practica ce consta in neinformarea in prealabil a consumatorului despre viitoarele costuri ale produsului financiar, fapta ce determina sau este susceptibila sa determine consumatorul sa ia o decizie pe care altfel nu ar fi luat-o, astfel se impune informarea corecta si completa a consumatorului fara a omite o informatie esentiala necesara unui consumator mediu, tinand cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzactionare.

In situatia de fata operatorul economic de servicii financiare utilizeaza o practica comerciala incorecta asa cum este definita de lege incalcandu-se prevederile art. 15 alin 1 lit a) coroborat cu art. 4 alin 1 din Legea 363/2007 cu modificarile si completarile ulterioare si se sanctioneaza cu amenda contraventionala 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 se aplica sanctiunea de 50.000 lei.

Agentii constatatori propun de asemenea masura de incetare a practicii comerciale incorecte, prevazuta la art. 13 alin. 1 lit a) din Legea 363/2007 si care urmeaza a fi dispusa cu respectarea prevederilor art. 13¹ din Legea 363/2007, masura folosita de catre Raiffeisen Bank de a nu informa in prealabil consumatorul despre viitoarele costuri ale produsului financiar, fapta ce determina sau este susceptibila sa determine consumatorul sa ia o decizie pe care altfel nu ar fi luat-o, astfel se impune informarea corecta si completa a consumatorului fara a omite o informatie esentiala necesara unui consumator mediu, tinand cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzactionare.

Cu privire la caracterul de continuitate al contraventiei, in speta sunt incidente dispozitiile art. 13 din **Ordonanța de Guvern nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor**, avand in vedere faptul ca, contractele de credit sunt contracte cu executare succesiva, ele producand efecte in fiecare luna, fiind si la acest moment in derulare si producand efecte in defavoarea consumatorilor.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

validabil
stamp