



**Autoritatea Națională
pentru Protecția Consumatorilor**

Bld. Aviatorilor Nr. 72, Cod Postal 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*

*Boșan Alina
în calitate de reprezentant
al RAIFFEISEN BANK SA*

20.10.2017 **Nesecret**

ora 14:20.

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

**ORDIN NR. 834
DIN DATA DE 20.10.2017**

 **Raiffeisen
BANK**
Direcția Dezvoltare Vânzări și Service

Având în vedere prevederile :

- Hotărâri 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 constatați 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 pliantele 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 cuantum 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% (promotie prelungita pana la 30 aprilie 2007)

- RON 7,6% (promotie incheiata in 31 august 2006)
- CHF 4,9%

Flexi Plus – EUR 7,9% (promotie prelungita pana la 30 aprilie 2007)

- RON 7,9% (promotie incheiata la 31 august 2006)
- CHF 5,9%

Programul de repricing se desfasoara in 3 etape, dupa cum urmeaza:

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 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 revizibilă. Banca poate modifica Rata dobânzii curente în funcție de evoluția pieței financiare, urmând să aducă la cunoștință 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 altă bancă), se pot aduce următoarele argumente:

Clienții 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 altă 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;

Clienții 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;

Clienții au 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 clienților, 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 revizibilă).

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 s-a setat 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 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

... o semnătură olografă, nu se poate vorbi de conformitate cu un document original, 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 sustrate 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 exista la acel moment prevedere legală expresă, dar exista 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/inșelătoare/incorecte și al sancțiunilor 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, documente prevăzute expres de lege. În cazul serviciilor financiare, operatorii economici și obligati 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, 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 prezenta francul elvetian ca fiind cea mai stabilă monedă potrivit art. 39 din același Cod, statul, prin mijloacele sale, are ca scop protejarea consumatorilor la achiziționarea de produse și servicii, precum și protejarea 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 voință 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, înaintea încheierii 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 evalueze, 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 variantă.

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

tractului 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 imprevizibilă 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 rambursare 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 cunoscuse 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, încalcându-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 amendă 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.



REGIM SPECIAL

0765202

I. DESCRIEREA FAPTELOR CONSTATAE:

SERIE: ANPC Nr.

40. Descrierea faptelor constatate:

41. Data savarsirii faptelor:

Ora:

41.1. Data constatarei faptelor:

Ora:

Mand pe retele adresele Grupului clientilor cu domiciliu in C.H.H. Romania
apre Ministerul General al Guvernului, Ministerul Relatiilor Publice si
Administratia Prezidentiale Probleme economice si industriale
la ANPC, inregistrati sub nr. 6234/17.01.2014 si nr. 6235/17.01.2014
adresand indicand ca in baza de date operatiunilor economice si financiare
inregistrate la Parthenon BANK SA, la incheierea contractelor
de credit in moneda C.H.H. a fost denigrata reputarea de
credibilitate si control de activitate de semnalate.

J. SANCTIUNI CONTRAVENTIOUALE APLICATE:

continuate in anexa

42. Contravenient (denumire operator economic/nume si prenume persoana fizica autorizata)	43. Adresa completa	44. CUI/CF al operatorului sau CI al persoanei (seria, nr. data, emitent)	45. Act normativ incalcat	46. Articol, alinat, litera, incalzare	47. Act normativ care stabileste sanctioneaza contravenienta	48. Articol, alinat, litera aplicate	49. Valoarea amenzii aplicate (lei)
Roof-Hersek BANK SA	Bucuresti Calea Florilor nr. 100 Județul Timisoara	861820	Legea 363/2007	Art. 13 alin. 1 lit. a)	Legea 363/2007	Art. 13 alin. 1 lit. a)	50.000

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

Impunerea aplicarii amenzii in conformitate cu prevederile Legii 363/2007 (cu modificari si completari) art. 13 alin. 1 lit. a)

50. In timpul controlului au fost distruse produse in baza: PVD Nr. Data: [] / [] / [] Valoare: [] lei

L. ALTE MENTIUNI/OBIECTIUNI:

Eventuale obiectiuni vor fi formulate si sustinute
in instanta

M. DATELE DE IDENTIFICARE A MARTORULUI:

51. Nume si prenume:

52. Localitate:

53. Adresa:

CNP:

54. Act Identitate:

Seria:

Nr. []

Eliberat de:

data: [] / [] / []

55. Impotriva procesului-verbal contravenientul poate face plangere in termen de 15 zile de la data inmanarii sau comunicarii acestuia la instanta competenta, conform art. 31 si 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 contine [] pagini si s-a intocmit in 3 exemplare, din care unul se comunica operatorului economic

N. ANEXE

1. Mand pe retele adresele Grupului clientilor cu domiciliu in C.H.H. Romania
2. Mand pe retele adresele Grupului clientilor cu domiciliu in C.H.H. Romania

AGENT CONSTATATOR

SEMNATURA MARTOR

SEMNATURA CONTRAVENIENT

CNP:

CI

Seria:

Nr.:

Semnatura:

INSTIINTARE DE PLATA

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 cuantum 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 unilateral 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.

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 dobândă standard a bancii)

Flexi Plus (inclusiv refinanțare)

- EUR de la 7,9% → 9%
- RON de la 7,9% → 8,9% (actuala dobândă 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.

valabil
fără sb

- 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 "Conditiiile 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.

Valeriu Foră Scup

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 aceeaasi 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 plata. 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 insa 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.

Volobyl Foro
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 denuminate 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 denuminate 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 asemeni, 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

Valabil până
la stampă

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 S.A.

Volobit Petro
Stancu

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 sancțiunilor administrative pe care le presupun aceste fapte.

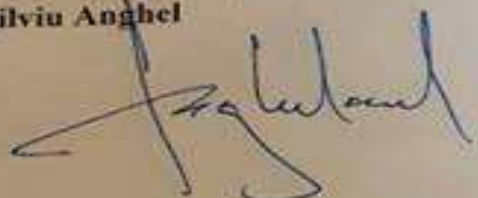
Astfel, în Codul Consumului, conform art. 8, operatorii economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii sigure, care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii și să nu folosească practici comerciale abuzive. Din 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 rezultă că, în cazul prestatilor 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 rezultă că 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.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel



Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.



Valeriu Popescu
stamped

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

Conform art. 15, în cazul în care operatorii economici iau cunoștință, la o dată ulterioară punerii pe piață a produselor comercializate, despre existența unor pericole care, la momentul punerii pe piață nu puteau fi cunoscute, trebuie să anunțe, fără întârziere, autoritățile competente și să facă aceste informații publice. Asadar, se constată faptul că banca nu a depus toate diligentele în vederea respectării obligațiilor de a anunța public existența unor pericole la adresa consumatorilor. Conform Directivei 2014/17, băncile aveau, încă din 2003, obligația de a avertiza debitorii imediat ce cursul de schimb al valutei de plată ar fi depășit o variație față de cursul inițial mai mare de 20%. 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.

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 protecției consumatorilor dezavuează contractele aleatorii (cu excepția celor care, prin natura lor, sunt contracte aleatorii, așa cum sunt, spre exemplu, contractele de asigurare) și interzice transformarea sau pervertirea 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, contractul se transformă în mod nepermis, prin voință unilaterală a părții puternice a contractului, mai precis, se pervertește, 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, contemporane încheierii contractului.

În cadrul legislației protecției consumatorilor, informarea consumatorului asupra conținutului contractului, încă din etapa publicității, are o importanță capitală, întrucât aceasta contribuie la transparența contractului, în sensul că permite consumatorului să compare ofertele de

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

Volobit for
transport

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 Kásler és Rábai* impotriva OTP Jelzálogbank Zrt (C-26/13, pct. 70), CJUE a statuat ca pentru un consumator, informarea, inaintea incheierii unui contract, cu privire la conditiile contractuale si la consecintele respectivei incheieri este de o importanta fundamentală. Acesta din urmă decide, in 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.

Valeriu Făgă
Stăncu

multe ori, aceste practici incorecte ale comerciantilor reprezintă "reteta" prin intermediul careia contractele comerciantilor cu consumatorii, comutative prin natura lor, sunt transformate, în contra vointei 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 (denumită în continuare Directiva practicilor înșelătoare) reglementează noțiunile de practici incorecte sau înșelătoare ale comerciantilor și stabilește în sarcina statelor membre obligația de a asigura mijloace eficiente pentru stoparea și combaterea acestora³.

Practicile înșelătoare ale comerciantilor pot fi acțiuni înșelătoare, menite a induce consumatorul în eroare, sau omisiuni înșelătoare, menite a ascunde sau a disimula o informație semnificativă necesară consumatorului pentru a lua o decizie în cunoștință de cauză.

Conform art. 6 din Directiva practicilor înșelătoare (text transpus aproape ad litteram în legislația noastră, prin art. 6 din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor în relația cu consumatorii), o practică comercială se consideră înșelătoare în cazul în care conține informații false și, în consecință, este mincinoasă sau, în orice alt fel, inclusiv prin prezentarea generală, induce sau poate induce în eroare consumatorul mediu, chiar dacă informația este corectă în fapt, cu privire la unul sau mai multe elemente esențiale ale contractului și, în oricare dintre situații, determină sau poate determina o decizie comercială pe care consumatorul nu ar fi luat-o în altă situație. Spre exemplu, un astfel de element important al contractului, asupra căruia consumatorul nu ar lua o decizie comercială fără să fi fost indus în eroare de comerciant, este cea de la lit. (d), adică prețul sau modalitatea de calcul al prețului (ori existența unui avantaj specific în ceea ce privește prețul).

Conform art. 7 din aceeași Directiva a practicilor înșelătoare, o practică comercială se consideră înșelătoare și în cazul în care, analizând faptele și ținând seama de toate caracteristicile și circumstanțele, precum și de limitele proprii mediului de comunicare utilizat, comerciantul omite o informație semnificativă de care consumatorul mediu are nevoie în contextul respectiv pentru a lua o decizie comercială în cunoștință de cauză și care, în consecință, determină sau poate

³Combaterea comportamentului incorect al comerciantilor față de consumatori nu este lasat, totuși, exclusiv la aprecierea statelor membre modalitatea în care aceste practici trebuie să fie combătute, UE emitând reglementări ample cu privire la protecția consumatorilor, atât pentru stabilirea regulilor de comportament, cât și cu privire la mijloacele de sancționare ale devierilor de la acest comportament conform.

Agenti constatatori

Iliescu Cristina

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

validat
stamping

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 S.A.

Volobit for
Stangito

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.

Aceasta conduită reprezintă o practică comercială înșelătoare, 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.

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.

Valeriu Forar
Stampato

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 intelesului de practica inselatoare, se ține cont inclusiv de multitudinea de contracte din portofoliul bancii în cauză, pe care acesta le utilizează în realizarea demersului sau 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 Cristida

Paul Silviu Anghel

Operator economic

Raiffeisen Bank S.A.

Volabil fără
stampile

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, in speta BKK Mobil Oil (cauza C-59/12, pct.36), ca „dispozitiile acesteia sunt concepute in mod esential din perspectiva consumatorului in calitate de destinatar si de victimă a practicilor comerciale neloiale”.

In 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) stabileste 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 in acest tip de litigiu este inversată, comercianții fiind ținuți să probeze cu inscrișuri 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 săvârșască practici comerciale incorecte. Dublul scop, stoparea și combaterea practicilor inselatoare, se realizează prin incetarea 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. Dacă stoparea practicilor inselatoare se realizează, conform art. 13 alin. (2) din Legea nr. 363/2007, prin incetarea, 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.

valabil for
stampat