



Serviciile de plata, controlate de ANPC

COMUNICAT

Din dispoziția secretarului de stat Constantin Cerbulescu, președinte al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, în cursul lunii iulie 2010 s-a desfășurat un control național privind respectarea prevederilor legale din domeniul protecției consumatorilor la prestarea serviciilor de plată de către societățile bancare.

Au fost verificați 252 operatori economici, la 161 dintre aceștia constatându-se abateri de la prevederile legale în vigoare. Au fost aplicate 66 de amenzi contravenționale în valoare totală de 527 500 lei și 95 de avertismente. De asemenea, la 17 operatori economici s-a dispus măsura opririi temporare a prestării serviciilor de încheiere a contractelor de credit, până la remedierea deficiențelor.

Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor București a verificat 7 operatori economici. Pentru abaterile constatate au fost aplicate 5 amenzi contravenționale, în valoare de 188 000 lei și 3 avertismente.

Abateri constatate, privind:

- 1. Informarea consumatorilor** - nerespectarea art. 25 și 26 din OG 21/1992, privind protecția consumatorilor
 - informare incompletă privind unele comisioanele specificate în lista cu dobânzi, tarife și comisioane, afișată în unitate. Comisioanele erau specificate sub forma *"lei/operatiune + comision BNR"*, fără a se preciza valoarea comisionului. Abateri constatate la operatori economici din județul Teleorman;
 - neînscriserea în "Ghidul de tarife" a comisionului de denunțare a contractului deși în "Condițiile generale bancare pentru persoane fizice" era specificat: *"în cazul în care utilizatorul de servicii bancare dorește să denunțe unilateral contractul în primele 12 luni ale contractului acesta va plăti un comision de denunțare conform Ghidului de tarife"* (Suceava);
 - neafisarea valorii comisionului pentru plata facturii la Romtelecom (Teleorman);
 - neafisarea la loc vizibil a listei cuprinzând tarifele, dobânzile și comisioanele practicate, (Teleorman);
 - neafisarea autorizațiilor emise de BNR și/sau codul unic de înregistrare pentru punctul de lucru din care să rezulte obiectul de activitate (Timiș, Bacău);
 - neafisarea orarului de funcționare (Ilfov).

- 2. Informarea prealabilă a consumatorilor, în scris, cu privire la condițiile contractuale** - art. 97 din OUG 113/2009, privind serviciile de plată
 - neinformarea în scris cu privire la condițiile contractuale, cu minim 15 zile înainte ca utilizatorul să devină parte la un contract cadru sau la oferta (Teleorman, Mureș);
 - neînscriserea în contractele încheiate cu utilizatorii a perioadei de timp pe care aceștia o au la dispoziție pentru a-și însuși informațiile privind condițiile contractuale (Suceava);
 - crearea de confuzie prin nebifarea în contracte sau bifarea ambelor opțiuni referitoare la informarea în prealabil cu privire la condițiile contractuale (informarea consumatorilor cu 15 zile înainte de a deveni parte în contract și acordul consumatorului de a reduce cele 15 zile) (Vrancea);
 - existența în contracte a unei mențiuni prin care consumatorul declară că a primit informațiile prelabile și, prin semnarea "Cererii de deschidere de cont", acesta *"este de acord cu reducerea termenului de 15 zile pentru transmiterea prealabilă a informațiilor privind condițiile contractuale"*. Din această mențiune reiese că în toate cazurile informarea se face, cu acordul consumatorilor, într-un termen mai scurt de 15 zile. S-a constatat lipsa clauzei din care să reiasă posibilitatea informării consumatorului cu minim 15 zile înainte de semnarea contractului, dacă acesta nu este de acord cu termenul scurtat (Vrancea);

- netransmiterea in scris sau pe un suport durabil a informatiilor referitoare la conditiile contractuale. Banca mentiona in contract, la capitolul "Informatii despre plata", ca informarea prealabila se face prin: *"aducerea la cunostinta prin publicare la loc vizibil in cadrul unitatii teritoriale"* (Bistrita Nasaud);
- impunerea prin contract a reducerii termenului de 15 zile de informare prealabila prin inscrierea mentiunii: *"clientul solicita expres reducerea termenului de 15 zile de informare prealabila"* (Mures).

3. Incheierea unui contract cadru care trebuie sa cuprinda cel putin informatiile si conditiile de la art. 99 din OUG 113/2009, privind serviciile de plata

- mentionarea in contract a altei instante judecatoresti decat cea abilitata sa solutioneze litigiile - sucursala bancii stipula in mod eronat in contract ca litigiile se solutioneaza la instanta din orasul in care e sediul central, ceea ce e de natura sa descurajeze consumatorii privind initierea actiunilor in instanta (Arges);
- contracte din care lipseau datele de identificare ale autoritatilor de supraveghere corespunzatoare (Vrancea, Arges);
- lipsa informarii consumatorilor privind posibilitatea solutionarii litigiilor prin proceduri extrajudiciare (sesizari depuse la ANPC sau BNR) (Vrancea);
- neprecizarea termenului de 2 luni de zile privind obligatia bancii de a notifica eventualele modificari la contract si implicit termenul in care consumatorul poate denunta contractul (Arges);
- lipsa mentiunilor privind costul total aferent denuntarii unilaterale sau modul de calcul al acestuia (Giurgiu).

4. Conditii de modificare a clauzelor contractuale - art. 101 – 104 din OUG 113/2009, privind serviciile de plata

- modificarea clauzelor contractuale intr-un termen mai scurt de 2 luni de la notificare (Giurgiu);
- modificarea clauzelor contractuale fara notificarea clientului (Galati);
- substituirea obligatiei de notificare a modificarilor in contract cu alte proceduri neconforme cu legea, cum ar fi afisarea la sediul bancii (Giurgiu, Galati);
- anularea dreptului consumatorului de a fi notificat prin includerea unor clauze in contract cum ar fi *"banca are dreptul sa modifice [...] fara instiintarea prealabila a clientului"* (Giurgiu);
- omiterea din contracte a clauzelor privind obligatia de a notifica modificarile (Arges);
- omiterea din contracte a clauzelor privind termenul minim de notificare privind modificarile, de 2 luni (Arges);
- omiterea din contracte a clauzelor privind dreptului consumatorului de a denunta unilateral contractul daca nu e de acord cu modificarile propuse (Arges);
- includerea in contracte a unor clauze ce prezuma acceptarea tacita a modificarilor (Galati).

5. Conditii de denuntare unilaterala a contractului - art. 105-109 din OUG 113/2009, privind serviciile de plata Bancile au obligatia comunicarii unui preaviz cu doua luni inainte de reziliere, in cazul in care au initiativa rezilierii unilaterale.

- mentiuni contrare legii in contractul-cadru prin care banca isi aroga dreptul de a rezilia unilateral contractul, fara a notifica consumatorul si cu termen de aplicare imediat (Giurgiu);
- mentionarea unui termen de preaviz mult mai scurt decat cel prevazut de lege (Vrancea, Giurgiu, Salaj);
- lipsa mentiunii privind termenul de preaviz (Vrancea, Salaj).

6. Obligatiile prestatorilor de servicii de plata - art. 125 din OUG 113/2009, privind serviciile de plata

- nu se pastreaza inregistrari ale notificarilor pe durata prevazuta de lege (Bihor, Satu Mare);
- lipsa informatiilor privind termenele si modalitatile de notificare a refuzului de executie a platii (Bihor).

7. Redactarea contractelor - art. 91, lit. a) din OG 21/1992, privind protectia consumatorilor

"Contractele vor fi redactate in scris, vizibil si usor de citit, cu o marime a fontului utilizat de minimum 10, pe hartie sau pe alt suport durabil, in cel putin doua exemplare, fiind remis cate un exemplar original fiecarei parti. Culoarea de fond a hartiei pe care este redactat contractul trebuie sa fie in contrast cu cea a fontului utilizat."

- contracte scrise cu litere mai mici decat prevede legea (Iasi, Arges, Bacau);
- utilizarea de abrevieri sau acronime care nu sunt explicate consumatorului si care pot crea confuzie in intelegerea contractului (Prahova).

8. Clauzele abuzive din contractele incheiate intre comercianti si consumatori - Legea 193/2000, privind clauzele abuzive din contractele incheiate intre comercianti si consumatori

- contracte cu clauze abuzive privind dreptul bancii de a declara scadent descoperitul de cont, cum ar fi implinirea unei anumite varste sau plecarea din tara (Dambovita)

9. Practici incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii - Legea 363/2007, privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii

- netransparenta, ambiguitate in formula de calcul a ratei dobanzii, clauze de genul "*banca isi rezerva dreptul de a revizui oricand rata dobanzii in functie de evolutia indicelui de referinta ...*". Pe perioada in care indicele de referinta mentionat in contract a evoluat crescator, banca a crescut rata dobanzii; cand indicele de referinta a scazut, banca nu a redus rata dobanzii (Brasov, Mures);

10. Alte abateri de la legislatia privind protectia consumatorilor, constatate la fata locului

- la contractele in derulare, consumatorii sunt informati gresit cu privire la valoarea ratei dobanzii pe modul de calcul aplicat conform prevederilor OUG 50/2010 (Timis);

- inregistrare eronata a operatiunilor de plata (banca nu a operat plata comisionului anual de administrare cont, a notificat consumatorul cu privire la existenta unor restante pe care nu le-a precizat, a ignorat cererile clientului de verificare a situatiei contului) (Sibiu);

- consumatorii nu sunt informati complet, corect si precis asupra caracteristicilor serviciilor oferite astfel incat sa poata lua o decizie de cumparare in conformitate cu propriile interese (Timis);

- nefunctionarea din motive tehnice a serviciului de transfer Western Union (Timis);

- operatorul economic nu a prezentat registrul de control (Timis).

11. Legalitatea functionarii operatorului economic - art. 26 din OG 21/1992 privind protectia consumatorilor

- lipsa autorizatiei de functionare emisa de primarie (Bacau, Salaj, Teleorman);

- lipsa autorizatiei de functionare emisa de BNR (Bacau, Salaj, Teleorman).

Biroul de presa

31.08.2010