

SINTEZA ACTIUNILOR DE CONTROL

IANUARIE 2016 – AUGUST 2017

I. Actiuni de control derulate in perioada ianuarie 2016 – iulie 2017

- **În anul 2016**

- In perioada 27.11.2015 – 31.03.2016, s-a desfasurat o actiune tematica de verificare a respectarii prevederilor legale privind protectia consumatorilor la incheierea contractelor de credit de consum, cu sau fara ipoteca, de catre societatile bancare.

Anexa 2 cuprinde masurile aplicate si principalele abateri pentru 2016

- Au fost incheiate 249 Procese Verbale de Constatate a Contraventiei, cu amenzi in valoare totala de 1.743.000 lei.

Au fost restituite consumatorilor sume in valoare de 1.097.773,31 lei, 112.161,29 Euro, 361.828,78 CHF si 361,13 USD, urmare a actiunilor ANPC de cercetare a reclamatiilor.

- 10.476 reclamatii instrumentate la nivel national.

- **În anul 2017**

- In perioada **08.05.2017 – 16.06.2017**, s-a desfasurat o actiune tematica nationala de verificare a respectarii prevederilor legale privind protectia consumatorilor la incheierea contractelor de credit, cu sau fara ipoteca, de catre institutiile financiar nebanzare, incheiate in intervalul 01.02.2017 – 05.05.2017.

In cadrul operatiunii au fost verificate 40 de institutii financiare nebanzare.

- Pentru abaterile constatate:

- s-au aplicat sanctiuni contraventionale, in valoare totala de 337.000 lei;

- s-au dispus masuri de remediere a deficientelor constatate in termen de 15, respectiv 30 de zile; masuri de aducere la conformitate cu prevederile legale a contractelor in termen de 15, respectiv 30 de zile; masuri de incetare a practicilor comerciale incorecte; masuri de restituire a sumelor incasate fara temei legal in termen de 15 zile; masuri de corectare a oricaror neconformitati cu prevederile legale constatate in termen de 15 zile, precum si masuri de suspendare a derularii campaniilor publicitare pana la intrarea in legalitate.

Anexa 1 cuprinde masurile aplicate si principalele abateri

- 6.137 reclamatii instrumentate la nivel national, pana in prezent.

- La nivelul structurii centrale, au fost incheiate 57 Procese Verbale de Constatate a Contraventiei, cu amenzi in valoare totala de 489.000 le si au fost restituite, pana in prezent, consumatorilor sume in valoare de 489.155,73 lei, 20.082,93 Euro, 13.724,76 CHF si 252,23 USD, urmare a actiunilor ANPC in cercetare a reclamatiilor.

In perioada 2016-2017, au fost emise 9 Ordine in baza prevederilor Legii nr. 363/2007 privind practicile comerciale incorecte, respectiv in baza OUG nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori

prin care s-a dispus incetarea practicilor comerciale incorecte, respectiv aducerea la conformitate cu prevederile legale a contractelor.

II. Actiuni in justitie

În perioada 2016-2017 ANPC a înaintat în instanță, în baza *Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori*, un număr de **46 de acțiuni** împotriva instituțiilor de credit. Hotărârea instanței se va aplica tuturor contractelor de același tip încheiate de respectiva instituție de credit.

III. Elaborarea legislației

În vederea asigurării echilibrului între drepturile și obligațiile părților în cadrul contractelor privind serviciile financiare, ANPC are în permanență în vedere asigurarea unui cadru legislativ eficient, care, pe de o parte, să răspundă specificului pieței naționale și, pe de altă parte, să respecte și să transpună în legislația națională actele normative elaborate la nivelul forurilor legislative europene.

Astfel, începând din anul asumării de către ANPC, în 2008, a supravegherii pieței serviciilor financiare în scopul respectării drepturilor consumatorilor persoane fizice, au fost întocmite reglementări specifice. Menționăm modificările introduse, în 2008, în OG nr. 21/1992 privind drepturile consumatorilor, precum și Ordinul Președintelui ANPC nr. 632/2009 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către operatorii economici care desfășoară activități de schimb valutar, OUG nr. 113/2009 privind serviciile de plată, urmate apoi de OUG nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, OUG nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și actele subsecvente acestora (Ordine ale Președintelui ANPC).

În cazul serviciilor financiare, se aplică, de asemenea, legislația cu caracter general precum Legea nr. 363/2007 privind practicile comerciale incorecte și Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori.