



Liuba Sevciuc &lt;liubashevciuc@gmail.com&gt;

---

## Solicitare de interviu

---

**Natalia Storceac** <natalia.storceac@apc.gov.md>

Tue, Jul 2, 2019 at 7:50 PM

To: liubashevciuc@gmail.com

Cc: "tatiana.barac" &lt;tatiana.barac@apc.gov.md&gt;, Violina Varta &lt;violina.varta@apc.gov.md&gt;

Bună ziua, dl.Liuba sevciuc.

Vă salută Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (în continuare APCSP).

Cu referire la subiectul întrebărilor adresate, Vă comunicăm următoarele:

În conformitate cu prevederile Legii privind protecția consumatorilor nr.105 din 13.03.2003, APCSP efectuează controlul respectării prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv al activității în domeniul jocurilor de noroc, controlul respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață destinate consumatorilor și efectuează supravegherea pieței privind conformitatea produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață, cerințelor esențiale aplicabile, precum și controlul conformității serviciilor prestate, inclusiv turistice, cerințelor prescrise/stabilite în actele normative și/sau declarate, cu excepția domeniilor atribuite competenței altor organe, conform art. 28 alin. (2) din Legea menționată. Concomitent, conform art. 281 al.(1) al legii menționate supra, APCSP efectuează controlul respectării prevederilor Codului civil în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii și constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condițiile legii.

Iar potrivit prevederilor Legii nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, APCSP este Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației cu privire la contractele de credit pentru consumatori.

Prin art.23 din Legea cu privire la organizațiile de creditare nebancară nr.1 din 16.03.2018 este clar stipulat că, Autoritatea de supraveghere - Comisia Națională a Pieței Financiare - este organul de stat care reglementează și supraveghează activitatea organizațiilor de creditare nebancară. În scopul reglementării și supravegherii eficiente a activității organizațiilor de creditare nebancară, autoritatea de supraveghere este împuternicită să aprobe decizii, să efectueze controale din oficiu și controale pe teren asupra activității organizațiilor de creditare nebancară, să examineze rapoarte, documente contabile și alte documente și informații, condițiile în care își desfășoară activitatea organizațiile de creditare nebancară și respectarea de către acestea a legislației, să întreprindă acțiuni și să emită prescripții în vederea implementării prevederilor prezentei legi și ale actelor normative aferente, precum și să îndeplinească orice alte acțiuni conform prezentei legi și actelor normative ale autorității de supraveghere.

Reieșind din cele expuse, APCSP în sectorul non-bancar efectuează

controlul respectării prevederilor Codului civil în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii și constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condițiile legii și examinează plîngerile și petițiile, inclusiv sesizările sau solicitările organelor de drept sau ale altor organe de stat, în baza cărora poate iniția controale inopinate pe subiectul sesizat, în strictă conformitate cu prevederile Legii privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător nr.131 din 08.06.2012.

Prin urmare, de către APCSP au fost recepționate reclamații de la consumatorii de împrumuturi contractate de la Organizațiile de Microcreditare, mai nou, Organizații de Creditare Nebancară, pe parcursul anului 2017- 12 reclamații, 2018 - 19 petiții și 6 luni 2019 - 20 petiții.

În mare parte reclamațiile consumatorilor constituie solicitarea de a efectua verificarea contractelor de împrumut încheiate sub aspectul prezenței clauzelor abuzive. Aceste solicitări în majoritatea cazurilor sunt adresate de avocații consumatorilor sau de către însuși consumatorii deja atunci când se află în litigiu în instanța de judecată.

Trebuie să spunem că, în perioada a.2017 - I.tr.2019 APCSP nu a efectuat controale, dar a examinat reclamațiile consumatorilor din oficiu. Toate solicitările de constatare a clauzelor abuzive s-au soldat cu întocmirea Actelor de constatare și prezentarea acestora de către consumatori în instanța de judecată, deoarece cauzele se aflau pe rol.

În alte cazuri persoanele sunt nemulțumite de penalitățile și comisioanele aplicate pe sumele restante, atunci când se întârzie cu achitarea ratei lunare. Atunci consumatorii solicită efectuarea recalculărilor sau anularea penalităților, ceea ce nu este de competența APCSP, ci numai de instanța de judecată. Care de altfel, și în cazul clauzelor abuzive numai instanța de judecată le poate declara abuzive.

Sanționarea companiilor de microfinanțare, inclusiv retragerea licenței este în competența CNPF.

Principalele cauze când oamenii se simt mințiți la contractarea unui împrumut financiar sunt: necorespunderea informației din publicitate cu condițiile reale de oferire a creditelor; neoferirea informației precontractuale de către companiile de microfinanțare; lipsa de timp pentru a citi contractul (persoanele contractează de obicei aceste credite când au nevoi stringente de bani și nu au timp să se informeze cu clauzele contractuale); necunoașterea procentului real de achitare pentru banii primiți (nu se prezintă informația despre DAE dobînda anuală efectivă, ci doar despre Rata dobînzii, care de obicei este mai joasă decît DAE); scrisul mărunt în contracte.

În ultima perioadă este o tendință tot mai mare de a vinde produse în credit, iar creditele sunt oferite la fel de către Companiile de Microfinanțare. În aceste cazuri consumatorii sunt ademiniți de procurarea produsului fără achitarea imediată a lui și semnează contracte de împrumut în incinta magazinului - vînzător. Respectiv, vînzătorii nu oferă clar și explicit toate condițiile creditării sau chiar spun că marfa este vîndută în rate, ceea ce nu corespunde realității. Iar consumatorii abea când urmează să achite rata lunară, efectuînd calculele fără grabă, fiind posesori ai bunului achiziționat, își dau seama că de fapt au fost înșelați prin faptul că suma

ce urmează s-o achite în rate este cu 20-50% mai mare. Atunci consumatorul solicită ajutorul specialiștilor.

Consumatorii sunt îndemnați să se informeze obligatoriu despre:  
Informații precontractuale

◆ trebuie oferite pe hârtie sau pe alt suport durabil, în scris, vizibil și ușor de citit

◆ trebuie oferite cu suficient timp înainte, dar nu cu mai puțin de 15 zile înainte ca un consumator să încheie un contract de credit sau să accepte oferta

◆ fontul utilizat se recomandă să fie Times New Roman, minim 12p

◆ trebuie redactate inteligibil și să nu inducă în eroare consumatorii, prin utilizarea unor expresii tehnice, juridice sau specifice domeniului

Rata dobânzii aferente creditului, fixă și/sau variabilă, împreună cu informații privind orice costuri incluse în costul total al creditului pentru consumator

Valoarea totală a creditului

Dobânda anuală efectivă

Durata contractului de credit

După caz, valoarea totală plătită de către consumator și valoarea ratelor

Obligațiile părților

Consumatorii trebuie să-și cunoască Drepturile :

Dreptul de a se informa în prealabil cu conținutul contractului

Dreptul la clauze contractuale clare, univoce, a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale

Dreptul la redactarea contractului într-un limbaj clar și inteligibil

Dreptul la un conținut al contractului cu un conținut lizibil

Dreptul la rambursarea anticipată a creditului de consum

Dreptul la revocarea (retragerea) contractului de credit de consum în termen de 14 zile de la data semnării

Informații referitor la companiile de microfinanțare pe numele cărora cel mai des parvin plîngerii nu o putem oferi din mai multe considerente: în primul rînd încălcăm prevederile art.7 (2) lit.b) din Legea privind accesul la informație;

în rîndul doi - avem în lucru materiale cu unele companii, iar atîta timp cît nu este o hotărîre judecătorească definitivă pe un caz sau altul, nu suntem în drept să denigrăm imaginea.

Pe firmele Cash&Go SRL (brandul Rapid Finance) și Financecasa SRL (brandul Credit Casa) nu am primit reclamații.

Cu respect.

---

[Quoted text hidden]