

“Obiectivul nostru este asigurarea unui înalt grad de protecție a consumatorilor.”

**Bogdan Pandelica,
Presedinte ANPC**

Bună ziua,

Vă mulțumesc pentru invitație. Prezența noastră aici este importantă în contextul în care ANPC, ca instituție dedicată protecției consumatorilor (persoane fizice) consideră și prevenția un element important în domeniul nostru.

În ultima decada, atât la nivelul UE cât și la nivel național, instituțiile financiare nebancare sunt mai prezente pe piața de profil și, automat, în relația cu consumatorii.

Piața se modelează conform propriilor repere ținând cont evident de legislația în domeniul protecției consumatorilor, iar acțiunile noastre sunt în acest sens.

În ceea ce privește drepturile consumatorilor, Uniunea Europeană a făcut o serie de demersuri pentru a asigura un cadru legislativ unitar și eficient în toate statele membre.

Legislația UE în domeniul serviciilor financiar-bancare și-a propus câteva obiective clare din perspectiva creditelor pentru consumatori:

- creșterea transparenței și a încrederii în relația consumator-profesionist
- informarea completă, corectă și precisă a consumatorilor, astfel încât aceștia să ia decizii adecvate nevoilor lor financiare;
- eficientizarea proceselor de soluționare a reclamațiilor consumatorilor.

Actele normative naționale aplicabile în cazul creditelor acordate de IFN-uri sau de instituțiile bancare au la bază legislația europeană. Mă refer la bine cunoscuta OUG 50/2010 și recenta OUG 52/2016 referitoare la contractele garantate cu ipotecă.

OUG 52/2016 a intrat în vigoare la data de 30 septembrie 2016 și se aplică doar contractelor de credit ipotecar/imobiliar încheiate de consumatori după această dată.

Directiva 17 și, implicit, OUG 52/2016 reglementează drepturile și obligațiile părților în cazul contractelor de credit încheiate de consumatori și care au ca obiect achiziționarea unor bunuri imobile și/sau care sunt garantate cu ipotecă asupra unor bunuri imobile.

Contractele de credit ipotecar incheiate inainte de data de 30 septembrie 2016 raman sub incidenta legii in vigoare la data incheierii, respectiv a OUG 50/2010 sau, dupa caz, legislatia anterioara.

Contractele de credit de consum care nu sunt garantate cu un bun imobil, atat cele in curs de derulare cat si cele viitoare, raman sub incidenta OUG 50/2010.

Trebuie sa precizez ca, prin OUG 52/2016, se aduc, de asemenea, unele modificari OUG 50/2010. Respectiv:

- Se stabilesc aspecte privind evaluarea bonitatii consumatorului;
- se stabilesc limite maxime pentru dobanzile penalizatoare
- se stabilesc situatiile in care nu pot fi percepute penalitati;
- se stabilesc aspecte privind cesiunea contractelor de credit, respectiv a creantelor rezultate din acestea
 - Contractele de credit și creanțele rezultate din acestea pot fi cesionate numai către creditori
 - Creanțele rezultate din contractele de credit neperformante, pentru care creditorul a declarat scadența anticipată ori a inițiat procedura executării silite a consumatorului, pot fi cesionate către entități care desfășoară activitatea de recuperare creanțe;
 - notificarea cesiunii si informatiile pe care trebuie sa le cuprinda;
- se stabilesc obligatii pentru entitatile care desfasoara activitati de recuperare creante (sediul social, o sucursală sau un reprezentant în România, inregistrarea la ANPC etc.)
- Dintre aceste modificari, cele referitoare la dobanzile penalizatoare se aplica doar contractelor incheiate dupa data de 30 septembrie. Restul prevederilor, se aplica si contractelor aflate in curs de derulare la data publicarii actului normativ.

Din experienta castigata pana acum, apreciem ca fiind necesare, pentru toate partile interesate – ANPC, consumatori, creditori - urmarirea urmatoarelor linii de actiune:

- asigurarea ca sectorul financiar ofera servicii si produse necesare si adecvate nevoilor si situatiei consumatorilor. Obiectivul principal al mediului de afaceri ar trebui sa fie promovarea calitatii, cresterea increderii consumatorilor si construirea unei relatii durabile in timp, iar nu obtinerea de profit;
- asumarea de catre industrie, prin ghiduri de bune practici, a unor angajamente suplimentare prevederilor legislative;

- o mai mare proactivitate din partea creditorilor – sa vina in intampinarea consumatorilor, sa foloseasca expertiza pe care o detin inclusiv in scopul prevenirii unor situatii limita (executarea silita);
- actiuni de informare si educare financiara a consumatorilor, cu atentie la capitolul publicitatii agresive;
- relatie transparenta creditor-consumator.

Ma astept ca respectarea legislatiei sa fie un obiectiv principal pentru creditorii. In ceea ce ne priveste, obiectivul nostru este asigurarea unui inalt grad de protectie a consumatorilor iar abordarea ANPC pentru cei care nu respecta legislatia este ferma.