

# AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

## *Specificitatea contractelor financiare încheiate cu consumatorii persoane fizice*

*Mihail Meiu,  
Director  
ANPC  
mihailmeiu@anpc.ro*

*05.03.2013  
București*

## De ce o legislație de protecție a consumatorilor?

- consumatorul este considerat ca fiind partea slabă, vulnerabilă dintr-un contract cu profesionistul;
- creditorul se consideră că are atât putere financiară cât și expertiză pe domeniul său de activitate. El are juriști proprii sau poate plăti case de avocatură.
- Consumatorul se consideră că nu dispune de aceste mijloace. Sigur există și consumatori care fac excepție, dar după cum se știe, excepția confirmă regula.
- În activitatea sa, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) a urmărit ca accesul consumatorilor la produsul financiar să se bazeze pe existența unei legislații clare și precise, care să includă prevederi legislative în domenii, cum sunt: informații precontractuale, dreptul de retragere, de rambursare anticipată, publicitatea, practici comerciale incorecte, clauze abuzive în contracte.

# Ce aduce nou legislația de protecție a consumatorilor?

- Există o nouă abordare a relațiilor dintre cele două părți contractuale. Ceea ce era cunoscut ca fiind de nezduncinat acum este puțin mai altfel.
- De exemplu sintagma “Contractul este legea părților” nu mai are același înțeles, în sensul că dacă ai semnat, toate clauzele din contract devin obligatorii.
- Legiuitorul a prevăzut că există anumite obligații ale profesionistului în contractele cu consumatorii, obligații ce trebuie respectate chiar dacă profesionistul nu dorește a fi prevăzute.

# Obligații ale creditorului în contractele cu consumatorii

- Informarea consumatorului, atât în faza precontractuală cât și în faza contractuală, este prevăzută în mod expres în **Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 50/2010** privind contractele de credit încheiate cu consumatorii.
- **Informarea în stadiu precontractual:**
- informațiile necesare care să îi permită consumatorului **să compare** mai multe oferte;
- informațiile sunt furnizate **gratuit**, cu suficient timp, dar nu mai puțin de **15 zile**, înainte ca un consumator să încheie un contract de credit sau să accepte o ofertă, pe hârtie sau pe un alt suport durabil și într-o modalitate prin care să se asigure că toate informațiile au același grad de vizibilitate.
- Informațiile pot fi furnizate prin intermediul **formularului** „Informații standard la nivel european privind creditul pentru consumatori”.
- În plus, consumatorului i se poate furniza, la cerere și gratuit, un **exemplar din proiectul de contract de credit** care să includă informațiile contractuale.
- Actul normativ prevede cerințe precontractuale de informare pentru anumite contracte de credit sub forma „descoperit de cont” și pentru anumite contracte specifice de credit;

# Obligații ale creditorului în contractele cu consumatorii – OUG 50/2010

- **Informarea în stadiu precontractual:**
- tipul de credit;
- identitatea și adresa sediului social și a punctului de lucru al creditorului/intermediarului de credit implicat;
- valoarea totală a creditului;
- durata contractului de credit;
- rata dobânzii aferente creditului și condițiile care o guvernează;
- dobânda anuală efectivă și valoarea totală platibilă de către consumator;
- comisioanele;
- obligația, după caz, de a încheia un contract privind un serviciu accesoriu aferent unui contract de credit;
- garanțiile solicitate;
- existența sau lipsa dreptului de retragere;
- dreptul de rambursare anticipată;
- perioada în care informațiile precontractuale au forță juridică obligatorie pentru creditor, etc.

# Obligații ale profesionistului în contractele cu consumatorii - OUG 50/2010

- **Informarea în stadiu contractual:**
- Contractele de credit sunt redactate în scris, vizibil și ușor de citit, fontul utilizat fiind Times New Roman, mărimea de minimum 12 p.
- **Informații incluse în contractele de credit** (1):
- tipul de credit;
- identitatea și adresa sediului social și a punctului de lucru/adresa de domiciliu a părților contractante/a intermediarilor de credit implicați;
- durata contractului de credit;
- valoarea totală a creditului și condițiile care reglementează tragerea creditului;
- rata dobânzii aferente creditului și condițiile care o guvernează;
- dobânda anuală efectivă și valoarea totală platibilă de către consumator, calculate la momentul încheierii contractului de credit; se menționează toate ipotezele folosite pentru calcularea acestei rate;
- suma, numărul și frecvența plăților care urmează să fie efectuate de către consumator;
- garanțiile și asigurările necesare;
- existența sau inexistența unui drept de retragere;
- dreptul de rambursare anticipată, etc.

# Obligații ale profesionistului în contractele cu consumatorii - OUG 50/2010

- **Informații ce trebuie incluse în contractele de credit (2) :**
- În cazul rambursării în rate a valorii totale lit. j), creditorul pune la dispoziția consumatorului un **extras de cont sub forma unui tabel de amortizare/grafic de rambursare** cu îndeplinirea, în mod cumulativ, gratuit, în orice moment la solicitare și pe hârtie sau suport durabil.
- În cazul în care rata dobânzii nu este fixă sau costurile suplimentare pot fi modificate pe baza contractului de credit, tabelul de amortizare/graficul de rambursare indică în mod clar și concis că datele cuprinse în tabel/grafic vor rămâne valabile numai până la schimbarea următoare a ratei dobânzii aferente creditului sau a costurilor suplimentare potrivit contractului de credit.

# Obligații ale profesionistului în contractele cu consumatorii – OG 85/2004

## Contractele la distanță privind serviciile financiare:

- **Ordonanța Guvernului nr. 85/2004** privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare – cuprinde prevederi referitoare la informarea consumatorului, atât în faza precontractuală cât și în faza contractuală
- **Informarea în stadiu precontractual (1):**
- Informațiile referitoare la serviciul financiar ce urmează a fi prestat trebuie să fie oferite consumatorului de către creditor **in timp util, corect și complet, înainte de încheierea unui contract la distanță** sau la momentul prezentării ofertei, și includ:
  - denumirea furnizorului/a reprezentantului acestuia/a intermediarului, forma de organizare, activitatea sa principală, adresa sediului social;
  - descrierea **caracteristicilor esențiale** ale serviciului financiar respectiv, **prețul total** pe care consumatorul îl are de plătit, inclusiv **toate comisioanele, taxele, costurile suplimentare ori cheltuielile aferente și toate tarifele, achitate direct de către consumator ori achitate prin intermediul furnizorului;**
  - **elementele specifice** anumitor operațiuni privind existența unor **riscuri** speciale asociate contractării serviciilor financiare;
  - orice **limita de timp** sau data până la care informațiile furnizate sunt valabile.



# Obligații ale profesionistului în contractele cu consumatorii – OG 85/2004

- **Informarea în stadiu precontractual (2):**
- existența sau inexistența **dreptului de denunțare unilaterală**, termenul și condițiile în care acesta poate fi exercitat;
- **durata minimă** pentru care se încheie contractul la distanță, în cazul prestării unor servicii financiare cu caracter permanent sau periodic.
- În cazul în care mijlocul de comunicare la distanță este **telefonul** sau orice alt mijloc ce implică vorbirea directă, la începutul convorbirii furnizorul are obligația de a informa consumatorul, în mod complet, corect și precis asupra:
  - datelor sale de identificare;
  - scopului comercial al apelului.
  - Cu condiția obținerii **consimțământului expres** al consumatorului, furnizorul trebuie să prezinte celelalte informații.

# Obligații ale profesionistului în contractele cu consumatorii – OG 85/2004

## Informații ce trebuie incluse în contracte:

- Furnizorul va comunica consumatorului, în totalitate, termenii și condițiile contractuale și informațiile, **în scris**, pe hârtie sau pe orice suport durabil disponibil și accesibil consumatorului, **în timp util**, înainte ca acesta să aibă obligații rezultate din semnarea unui contract la distanță sau din acceptarea unei oferte a unui astfel de serviciu financiar la distanță.
- Dacă părțile nu au convenit altfel, **momentul încheierii contractului** la distanță privind serviciile financiare îl constituie momentul primirii mesajului de confirmare de către consumator, referitor la comanda sa.
- Consumatorul are dreptul de a **denunța unilateral contractul la distanță**, în termen de **14 zile** calendaristice, fără penalități și fără a fi necesară invocarea vreunui motiv. În cazul contractelor la distanță care au ca obiect asigurările de viață și contractele referitoare la operațiuni privind pensiile individuale, termenul în care consumatorul își poate exercita dreptul de denunțare unilaterală este de **30 de zile** calendaristice.

# Obligații ale profesionistului în contractele cu consumatorii

- **Regulamentul nr. 924/2009/CE** privind plățile transfrontaliere și **Hotărârea Guvernului nr.1259/2010**
- Regulamentul cuprinde prevederi referitoare la:
  - nivelul **comisioanelor** percepute pentru plăți transfrontaliere; **identificarea plății naționale** corespunzătoare; situațiile în care pot fi percepute comisioane suplimentare; la stabilirea unor comisioane adecvate și în acord cu costurile; la stabilirea acestor comisioane de comun acord cu utilizatorul serviciilor de plată, precum și la informarea, în timp util, a utilizatorului serviciilor de plată cu privire la valoarea comisioanelor suplimentare; quantumul comisionului interschimb multilateral pentru operațiunile transfrontaliere/nationale de debitare directă, etc.
- Amenzi cuprinse între 5.000 lei și 10.000 lei pentru nerespectarea prevederilor Regulamentului.

# Dreptul de retragere

## OUG 50/2010

Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 50/2010 prevede:

- Consumatorul are la dispoziție un termen de **14 zile** calendaristice în care se poate retrage din contractul de credit **fără a invoca motive**, începând de la una dintre următoarele date:
- data încheierii contractului de credit;
- data la care consumatorului îi sunt aduse la cunoștință clauzele, condițiile contractuale și informațiile în cazul în care ziua respectivă este ulterioară celei la care se face referire la primul punct.

Exercitarea dreptului de retragere își produce efectul de la data expedierii notificării de către consumator.

În cazul în care **consumatorul își exercită dreptul de retragere**, acesta trebuie să:

- îl notifice pe creditor;
- să plătească creditorului creditul sau partea de credit trasă și dobânda aferentă de la data la care creditul sau partea respectivă din credit a fost trasă până la data la care creditul sau partea respectivă din credit a fost rambursată; dobânda se calculează pe baza ratei dobânzii convenite.

# Dreptul de retragere

OUG 50/2010

## **Dreptul de retragere în cazul contractelor de credit legate**

- În cazul în care consumatorul și-a exercitat un drept de retragere dintr-un contract de furnizare de bunuri sau servicii, potrivit Ordonanței Guvernului nr. 130/2000 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță, republicată, cu modificările ulterioare, Ordonanței Guvernului nr. 85/2004, republicată, cu modificările ulterioare, Ordonanței Guvernului nr. 106/1999, republicată, sau a altor actelor normative ce transpun sau ce creează cadrul de aplicare pentru actele normative comunitare, acesta nu mai are obligații în temeiul unui contract de credit legat.
- Creditorul răspunde solidar cu vânzătorul pentru orice pretenții pe care consumatorul le poate avea împotriva vânzătorului.

# Dreptul de rambursare anticipată

## OUG 50/2010

- Consumatorul are dreptul, în orice moment, să se libereze **în tot sau în parte** de obligațiile sale care decurg dintr-un contract de credit. În acest caz, consumatorul are dreptul la o **reducere a costului total al creditului**, această reducere privind **dobânda și costurile** aferente perioadei dintre data rambursării anticipate și data prevăzută pentru încetarea contractului de credit.
- În cazul rambursării anticipate a creditului, creditorul este îndreptățit la o **compensație echitabilă și justificată în mod obiectiv** pentru eventualele costuri legate direct de rambursarea anticipată a creditului cu condiția ca **rambursarea anticipată să intervină într-o perioadă în care rata dobânzii aferente creditului este fixă**.
- Compensație nu poate fi mai mare de:
  - **1 %** din valoarea creditului rambursat anticipat, **dacă perioada de timp** dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru încetarea contractului de credit **este mai mare de un an**;
  - **0,5 %** din valoarea creditului rambursat anticipat, **dacă perioada de timp** dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru încetarea contractului de credit **nu este mai mare de un an**.
- Creditorul stabilește o metodă de calcul a compensației clară și ușor verificabilă, pe care o va face cunoscută consumatorului din stadiu precontractual.

# Dreptul de rambursare anticipată

OUG 50/2010

- **Nu se solicită o compensație** pentru rambursare anticipată în niciunul dintre următoarele cazuri:
- rambursarea a fost realizată ca urmare a executării unui **contract de asigurare** care are drept scop asigurarea riscului de neplată;
- contractul de credit este acordat sub forma „**descoperitului de cont**”;
- rambursarea anticipată intervine într-o perioadă în care **rata dobânzii aferente creditului nu este fixă.**
- Orice compensație **nu poate depăși** quantumul dobânzii pe care consumatorul ar fi plătit-o în perioada dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru încetarea contractului de credit.

# Cesiunea de drepturi

## OUG 50/2010

- În cazurile în care drepturile creditorului în temeiul unui contract de credit sau contractul însuși se cesionează unei terțe persoane, **consumatorul are dreptul să invoce împotriva cesionarului orice mijloc de apărare la care putea recurge împotriva creditorului inițial, inclusiv dreptul la compensare.**
- Consumatorul este informat cu privire la cesiune.
- Cesiunea, individuală sau în cadrul unui portofoliu de creanțe, **devine opozabilă** consumatorului prin notificarea adresată acestuia de către cedent.
- **Cesionarul este obligat** să aibă o **persoană de contact în România** pentru rezolvarea eventualelor litigii și pentru a răspunde în fața autorităților publice.
- Cesiunea se notifică de către cedent consumatorului, în termen de **10 zile de la încheierea contractului de cesiune**, prin scrisoare recomandată cu **confirmare de primire**.
- Notificarea va menționa creditorul care va încasa de la consumator **sumele pentru rambursarea creditului după cesiune**, precum și numele și adresa sediului social și a punctului de lucru al reprezentantului legal în România.



# Publicitatea

## OUG 50/2010

- ***Informații standard care trebuie incluse în publicitate***
- Orice formă de publicitate referitoare la contractele de credit trebuie să cuprindă informații standard.
- **Informațiile standard specifică**, prin intermediul unui exemplu reprezentativ, următoarele: **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, în cazul unui credit sub formă de amânare la plată pentru un anumit bun sau serviciu, **prețul** de achiziție și **valoarea oricărei plăți în avans**, după caz, **valoarea totală plătită de către consumator și valoarea ratelor**.
- În orice formă de publicitate, informațiile sunt scrise în mod clar, concis, vizibil și ușor de citit, **în același câmp vizual și cu caractere de aceeași mărime**.
- În cazul în care încheierea unui contract referitor la un **serviciu accesoriu** aferent contractului de credit, în special o asigurare, este obligatorie pentru obținerea creditului însuși sau pentru obținerea acestuia în concordanță cu clauzele și condițiile prezentate, iar costul aceluia serviciu nu poate fi determinat în prealabil, obligația de a încheia un asemenea contract este, de asemenea, menționată în mod clar, concis și vizibil, împreună cu dobânda anuală efectivă.

# Practici comerciale incorecte

## Legea nr. 363/2007

- **O practică comercială este incorectă dacă:**
  - este **contrară cerințelor diligenței profesionale;**
  - **deformează sau este susceptibilă să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu** la care ajunge sau caruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, atunci când o practică comercială este adresată unui anumit grup de consumatori.
- Practicile comerciale susceptibile să deformeze în mod esențial comportamentul economic al unui anumit grup vulnerabil de consumatori, clar identificabil, trebuie evaluate din perspectiva membrului mediu al grupului.
- **Grupul** de consumatori este cu precădere **vulnerabil** la respectiva practică sau la produsul la care aceasta se referă, din motive de infirmitate mentală sau fizică, de vârstă sau de credulitate, comportamentul economic al acestuia putând fi în mod rezonabil prevăzut de comerciant. Aceasta prevedere nu aduce atingere practicilor publicitare obișnuite și legitime ce constau în declarații exagerate sau declarații ce nu sunt destinate a fi luate ca atare.

# Practici comerciale incorecte

## Legea nr. 363/2007

- **Practicile comerciale incorecte sunt înșelătoare sau agresive**
- **Practici comerciale înșelătoare**
- Practicile comerciale înșelătoare pot fi **acțiuni înșelătoare** sau **omisiuni înșelătoare**.
- O practică comercială este considerată ca fiind **acțiune înșelătoare** dacă aceasta conține **informații false** sau, în orice situație, inclusiv în prezentarea generală, **induce în eroare** sau **este susceptibilă să inducă în eroare consumatorul mediu**, astfel încât, în ambele ipoteze, fie îl determină, fie este susceptibilă a-l determina pe consumator să ia **o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o**, chiar dacă informațiile sunt, în fapt, corecte în raport cu unul sau mai multe elemente ale situației date.
- O practică comercială este considerată **agresivă** dacă, în contextul prezentării situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, **limitează sau este susceptibilă să limiteze în mod semnificativ libertatea de alegere sau comportamentul consumatorului mediu** cu privire la produs, prin **hărțuire, constrângere**, inclusiv prin **utilizarea forței fizice** sau prin **influența nejustificată** și, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia **o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o**.
- Lista practicilor comerciale care, în orice situație, se consideră incorecte este prevăzută în anexa nr. 1 la Legea 363/2007.

# Clauze abuzive în contracte

## Legea nr. 193/2000

- O clauză contractuală **care nu a fost negociată direct cu consumatorul va fi considerată abuzivă dacă**, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, **crează**, în detrimentul consumatorului și contrar cerințelor bunei-credințe, **un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților.**
- O clauză contractuală va fi considerată ca **nefiind negociată direct** cu consumatorul dacă aceasta a fost stabilită fără a da posibilitate consumatorului să influențeze natura ei, cum ar fi **contractele standard preformulate** sau condițiile generale de vânzare practicate de comercianți pe piața produsului sau serviciului respectiv.
- Faptul că anumite aspecte ale clauzelor contractuale sau numai una dintre clauze a fost negociată direct cu consumatorul nu exclude aplicarea prevederilor prezentei legi pentru restul contractului, în cazul în care o evaluare globală a contractului evidențiază că acesta a fost prestabilit unilateral de comerciant. Dacă un comerciant pretinde că o clauză standard preformulată a fost negociată direct cu consumatorul, este de datoria lui să prezinte probe în acest sens.
- Fără a încălca prevederile prezentei legi, natura abuzivă a unei clauze contractuale se evaluează în funcție de:
  - a) **natura produselor sau a serviciilor** care fac obiectul contractului la momentul încheierii acestuia;
  - b) **toți factorii care au determinat încheierea contractului;**
  - c) **alte clauze ale contractului** sau ale altor contracte de care acesta depinde.

# Clauze abuzive în contracte

Legea nr. 193/2000

- Evaluarea naturii abuzive a clauzelor nu se asociază nici cu definirea obiectului principal al contractului, nici cu calitatea de a satisface cerințele de preț și de plată, pe de o parte, nici cu produsele și serviciile oferite în schimb, pe de altă parte, în măsura în care aceste clauze sunt exprimate într-un limbaj ușor inteligibil.
- Lista cuprinsă în anexa care face parte integrantă din lege redă, **cu titlu de exemplu**, clauzele considerate ca fiind abuzive.

# Clauze abuzive în contracte

## Legea nr. 193/2000

(1) Sunt considerate **clauze abuzive** acele prevederi contractuale care:

- dau dreptul comerciantului de a **modifica unilateral clauzele contractului, fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract.**

**Prevederile acestei litere nu se opun clauzelor în temeiul cărora un furnizor de servicii financiare își rezervă dreptul de a modifica rata dobânzii plătibile de către consumator ori datorată acestuia din urmă sau valoarea altor taxe pentru servicii financiare, fără o notificare prealabilă, dacă există o motivație întemeiată, în condițiile în care comerciantul este obligat să informeze cât mai curând posibil despre aceasta celelalte părți contractante și acestea din urmă au libertatea de a rezilia imediat contractul.**

Prevederile acestei litere nu se opun, de asemenea, clauzelor prin care comerciantul își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele unui contract cu durată nedeterminată, în condițiile în care comerciantul are obligația de a-l informa pe consumator, printr-o notificare prealabilă transmisă în termen rezonabil, pentru ca acesta din urmă să aibă libertatea de a rezilia contractul;

- **b) obligă consumatorul să se supună unor condiții contractuale despre care nu a avut posibilitatea reală să ia cunoștință la data semnării contractului;**
- **c) obligă consumatorul să își îndeplinească obligațiile contractuale, chiar și în situațiile în care comerciantul nu și le-a îndeplinit pe ale sale;**

# Clauze abuzive în contracte

Legea nr. 193/2000

- **d) dau dreptul comerciantului să prelungească automat un contract încheiat pentru o perioadă determinată, prin acordul tacit al consumatorului, dacă perioada limită la care acesta putea să își exprime opțiunea a fost insuficientă;**
- **e) dau dreptul comerciantului să modifice unilateral, fără acordul consumatorului, clauzele privind caracteristicile produselor și serviciilor care urmează să fie furnizate sau termenul de livrare a unui produs ori termenul de executare a unui serviciu;**
- **f) dau dreptul comerciantului să constate unilateral conformitatea produselor și serviciilor furnizate cu prevederile contractuale;**
- **g) dau dreptul exclusiv comerciantului să interpreteze clauzele contractuale;**
- **h) restrâng sau anulează dreptul consumatorului să pretindă despăgubiri în cazurile în care comerciantul nu își îndeplinește obligațiile contractuale;**
- **i) obligă consumatorul la plata unor sume disproporționat de mari în cazul neîndeplinirii obligațiilor contractuale de către acesta, comparativ cu pagubele suferite de comerciant;**

# Clauze abuzive în contracte

Legea nr. 193/2000

- **j) restrâng sau interzic dreptul consumatorului de a rezilia contractul, în cazurile în care:**
  - **comerciantul a modificat unilateral clauzele menționate la lit. e);**
  - **comerciantul nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale;**
- **k) exclud sau limitează răspunderea legală a comerciantului în cazul vătămării sau decesului consumatorului, ca rezultat al unei acțiuni sau omisiuni a comerciantului privind utilizarea produselor și serviciilor;**
- **l) exclud dreptul consumatorului de a întreprinde o acțiune legală sau de a exercita un alt remediu legal, solicitându-i în același timp rezolvarea disputelor în special prin arbitraj;**
- **m) permit în mod nejustificat impunerea unor restricții în administrarea probelor evidente de care dispune consumatorul sau solicitarea unor probe care, potrivit legii, fac obiectul unei alte părți din contract;**
- **n) dau dreptul comerciantului să transfere obligațiile contractuale unei terțe persoane - agent, mandatar etc. -, fără acordul consumatorului, dacă acest transfer servește la reducerea garanțiilor sau a altor răspunderi față de consumator;**



# Clauze abuzive în contracte

## Legea nr. 193/2000

- **o)** interzic consumatorului să compenseze o datorie către comerciant cu o creanță pe care el ar avea-o asupra comerciantului;
- **p)** prevăd că prețul produselor este determinat la momentul livrării sau permit vânzătorilor de produse ori furnizorilor de servicii dreptul de a crește prețurile, fără ca, în ambele cazuri, să acorde consumatorului dreptul de a anula contractul în cazul în care prețul final este prea mare în raport cu prețul convenit la momentul încheierii contractului. Prevederile acestei litere nu se opun clauzelor de indexare a prețurilor, atâ timp cât sunt legale, cu condiția ca metoda prin care prețurile variază să fie descrisă în mod explicit;
- **r)** permit comerciantului obținerea unor sume de bani de la consumator, în cazul neexecutării sau finalizării contractului de către acesta din urmă, fără a prevedea existența compensațiilor în sumă echivalentă și pentru consumator, în cazul neexecutării contractului de către comerciant;
- **s)** dau dreptul comerciantului să anuleze contractul în mod unilateral, fără să prevadă același drept și pentru consumator;

# Clauze abuzive în contracte

## Legea nr. 193/2000

- **t)** dau dreptul comerciantului să înceteze contractul încheiat pentru o durată nedeterminată fără o notificare prealabilă rezonabilă, cu excepția unor motive întemeiate.

Prevederile acestei litere nu se opun clauzelor prin care furnizorul de servicii financiare își rezervă dreptul de a dispune în mod unilateral încetarea unui contract încheiat pe o perioadă nedeterminată și fără o notificare prealabilă în cazul unui motiv întemeiat, cu condiția ca furnizorul să fie obligat să informeze imediat celelalte părți contractante.

- **(2)** Dispozițiile alin. (1) lit. a), p) și t) nu sunt aplicabile în cazul:
  - **a)** tranzacțiilor cu valori mobiliare, instrumentelor financiare și altor produse sau servicii, în cazul în care **prețul este legat de fluctuațiile cotației bursiere sau ale indicelui bursier ori ale unei rate de schimb pe piața financiară, pe care vânzătorul sau furnizorul nu le poate controla;**
  - **b)** contractelor pentru cumpărarea sau vânzarea de devize, cecuri de călătorie, ordine de plată internaționale emise în devize sau alte instrumente de plată internaționale.

# Concluzii

- Banca nu este o instituție de binefacere, dar nici nu trebuie să aibă o **atitudine dominatoare** față de client.
- Este de dorit adoptarea unei **atitudini pro-consumatoriste** – respectiv orientarea către client.
- Acest lucru va contribui și la **schimbarea de imagine**. Vina trebuie căutată în interiorul sistemului și nu în afara lui.
- Banca trebuie să stabilească o **relație cu clienții** având o strategie pe termen lung:
  - Să ofere clienților **serviciile** care li se **potrivesc**, precum și cele pe care aceștia și le **permit**;
  - Salariile la conducere – limitate;
  - Recâștigarea încrederii clientului.
- Societățile de recuperare – creează **imagine proastă** care se răsfrânge și asupra băncilor.
- **Coduri de bună practică**.
- Servicii de “**satisfacere a clienților**”.

Vă mulțumesc!