



Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

GUVERNUL ROMÂNIEI
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Bulevardul Aviatorilor Nr. 72, cod: 011865, Sector 1, București, România Tel.: 021 312 12 75 Fax.: 021 314 34 62 www.anpc.ro

Directia Supraveghere Servicii si Produse
Serviciul Produse si Servicii Financiare

1/1328/21.09.2009

REFERAT

Avand in vedere inregistrarea unui numar mare de reclamatii si sesizari, atat la ANPC, cat si la nivelul structurilor noastre teritoriale, privind activitatea operatorilor economici care desfasoara activitati de schimb valutar, referitoare la afisarea necorespuzatoare a comisionului si a cursului de schimb valutar, precum si a operatiunilor incheiate prin crearea unor prejudicii consumatorilor.

Urmare constatarilor rezultate atat in urma efectuarii actiunilor de verificare a reclamatilor, cat si a tematicilor de control, privind incalcarea dispozitiilor legale din domeniul protectie consumatorilor de catre operatorii economici care efectueaza operatiuni de schimb valutar.

(Exemple : Pe panoul exterior nu existau doua coloane pentru operatiunile de cumparare si vanzare, acestea fiind asezate pe o coloana; panoul exterior era situat dupa usa de la intrarea intr-un magazin; la exteriorul casei de schimb valutar erau afisate două panouri: unul doar cu simbolurile valutelor fără a fi completate sumele cursurilor practicate (cifre) și al doilea panou cu valorile practicate în spatele primului panou, existau doua panouri unul pentru valuta (bancnote) conform anexei din Ordinul 448/2009 si unul pentru valuta (monede) cu alt curs valutar (mai mare decat pentru bancnote); panourile de informare privind schimbul valutar din interior și exterior sunt diferite și anume: panoul din exterior este conform ordinului (valută – cumpărare – vânzare), pe când cel din interior este inversat (valută – vânzare – cumpărare); nu se respecta marimea literelor si distanta dintre cuvinte, dintre cifre.

La interiorul casei de schimb valutar existau afișate două cursuri de schimb valutar, pentru sume mai mari și mai mici de 16.000 lei ; afisele interioare erau postate in cadrul unei usi blocate, deschise si care informau echivoc asupra cursului valutar doar la –valuta monede – cu un curs cu 80 bani mai mare decat cel exterior; in dreptul unei usi exista panoul de – cecuri de calatorie – lipit de cel cu cursurile valutare, unde cursul de la cumparare era trecut in coloana de jos sub vanzare, modul de amplasare a panourilor inducea in eroare consumatorii, fiind in masura sa le deformeze comportamentul, consumatorii fiind determinati astfel sa ia decizii de tranzactionare pe care in mod normal nu le-ar fi luat; operatorul economic informa consumatorii asupra cursului de schimb pentru bancnote uzate “in funcție de starea acestora” fără să se precizeze modul de evaluare a stării și valorile oferite ; in interiorul casei de schimb valutar exista un panou cu informatii despre cumparare - vanzare valute-monede la dimensiunile celui din exterior, amplasat sub ghiseu, panoul interior avand dimensiuni mult mai mici era amplasat pe un alt perete.

In formularul de acceptare a tranzactiei informatiile cu privire la cursul de schimb sunt redactate pe un formular A5 cu litere si cifre mai mici decat cele prevazute in ordinul 448/2009. Formularul de acceptare era mai mic decat marimea A5, nu avea toate rubricile prevazute de ordin, nu a fost intocmit pentru toti consumatorii care au efectuat schimbul valutar ; era in scris doar in limba romana; se intocmea intr-un singur exemplar ; fotocopia BNR nu era afisata la loc vizibil; nu se informau consumatorii asupra dreptului de a cere inscrierea pe verso bonului fiscal sau al buletinului de schimb valutar a seriilor si numarului bancnotelor vandute consumatorilor; in lista cursurilor de schimb de vanzare / cumparare pentru valutele cotate si substitute de numerar lipseau stampila, semnatura si data pentru care este afisat cursul de schimb valutar .

La institutiile financiar- bancare la care s-au constatat abateri de la prevederile Ordinului 448/2009 nu se realiza informarea consumatorului in scris inainte de efectuarea tranzactiei de schimb valutar prin formularul de acceptare a tranzactiei; formularul de acceptare se afla pe aceeasi foaie cu buletinul de schimb valutar; formularul de acceptare a tranzactiei era in scris doar in limba romana ; nu a putut face dovada faptului ca se intocmeste formularul de acceptare a tranzactiei de schimb valutar, nu informeaza clientii asupra dreptului de a solicita inscrierea pe verso-ul buletinului de schimb valutar a seriilor /numerelor bancnotelor vandute acestora; nu eliberau inainte de efectuarea tranzactiei formularul de accept al acesteia, consumatorii nu sunt informati asupra cursului de schimb valutar practicat pentru monede, bancnote uzate, rupte sau iesite din uz; nu existau panouri electronice pentru afisarea cursurilor de schimb valutar ; valutele erau afisate pe un panou la intrarea in unitate, greu vizibil.

Reclamatiiile consumatorilor au vizat informarea verbala incorecta asupra cursului de schimb de catre angajata casei de schimb, desi formularul de acceptare era corect intocmit si semnat de petent, informarea asupra cursului de schimb valutar care induce in eroare consumatorii, tranzactii pentru care in interiorul casei de schimb valutar se aflau expuse panouri diferite (panou pentru cecuri de calatorie si panou pentru valute .)

Avand in vedere si numeroasele articole din presa scrisa referitoare la consumatori prejudiciati de activitatea unor case de schimb valutar,

Serviciul Produse si Servicii Financiare din cadrul Directiei Supraveghere Servicii si Produse propune abrogarea Ordinului Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 448/2009 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către agenții economici care desfășoară activități de schimb valutar si emiterea unui nou ordin care sa cuprinda si problemele ridicate de catre consumatori.