

FIȘĂ CONTROL – DEZVOLTATORI IMOBILIARI

1. **Dezvoltatorul imobiliar care desfășoară activitate de creditare este înregistrat la ANPC ?** (art. 128 alin 1 lit a din OUG 52/2016:” Începând cu data de 1 ianuarie 2017, vor putea să desfășoare activitate de creditare doar dezvoltatorii imobiliari înregistrați la ANPC”)

- ***Se incalca prevederile art.128 alin 1 lit a din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin. 6 din OUG 52/2016, cu amendă de la 30.000 lei la 100.000 lei.***

Da* Operatorul economic nu este înregistrat ca dezvoltator imobiliar la ANPC, contrar prevederilor art.128, alin. 1 , lit a din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 1:

2. **Operatorul economic a pus pe piață materiale publicitare și de promovare privind contractele de credit corecte, clare și care să nu fie susceptibile de a induce în eroare consumatorii?**

- ***Se incalca prevederile art. 6 alin. (1) din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei***

Da* Operatorul economic a pus pe piață materiale publicitare și de promovare privind contractele de credit incorecte, neclare și care sunt susceptibile de a induce în eroare consumatorii, contrar prevederilor art. 6 alin 1 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 2:

3. **În vederea încheierii unui contract de credit, operatorul economic utilizează formulări care pot crea așteptări neîntemeiate consumatorului în ceea ce privește disponibilitatea sau costul unui credit?**

- **Se incalca prevederile art. 6 alin. (2) din OUG 52/2016 si se sanctioneaza conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei**

Nu.* Operatorul economic utilizează, în vederea încheierii unui contract de credit, formulări care pot crea așteptări neîntemeiate consumatorului privind disponibilitatea sau costul creditului, contrar prevederilor art. 6, alin.2 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 3:

4. Orice formă de publicitate derulată de operatorul economic referitoare la contractele de credit cuprinde informații standard, în conformitate cu prevederile art. 7, alin. (1) din OUG 52/2016?

- **Se incalca prevederile art. 7 alin 1 din OUG 52/2016 si se sanctioneaza conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei**

Da.* Publicitatea derulată de operatorul economic referitoare la contractele de credit nu cuprinde informații standard, contrar prevederilor art. 7, alin. (1) din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 4:

5. În cadrul informațiilor standard oferite în publicitate, sunt indicate cel puțin identitatea creditorului, necesitatea garantării creditului cu un bun imobil, rata dobânzii și tipul acesteia (fixă sau variabilă), costurile aplicabile creditului, valoarea totală a creditului, valoarea DAE, durata contractului de credit, valoarea ratelor, numărul ratelor, valoarea totală plătită de consumator, avertizarea privind posibila fluctuație a ratei de schimb valutar, obligativitatea de a încheia un contract de asigurare de viață sau alte tipuri de asigurări, conform prevederilor art.7, alin. 2 din OUG 52/2016?

- **Se incalca prevederile art. 7 alin 2 din OUG 52/2016 si se sanctioneaza conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei**

Da.* Nu sunt oferite consumatorilor prin publicitate toate informațiile standard referitoare la credit, prevăzute de art. 7 alin 2 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 5:

6. În forma de publicitate, informațiile standard sunt scrise în mod clar, concis, vizibil și ușor de citit, în același câmp vizual și cu caractere de aceeași mărime, sau clar audibile, după caz, în funcție de suportul utilizat pentru publicitate?

-Se incalca prevederile art. 7 alin 3 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art. 121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei

Da.* Informațiile standard din publicitate nu sunt scrise în mod clar, concis, vizibil și ușor de citit, în același câmp vizual și cu caractere de aceeași mărime sau nu sunt clar audibile, după caz, contrar prevederilor art. 7, alin. 3 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 6:

7. Operatorul economic furnizează informațiile standard printr-un exemplu reprezentativ, iar informațiile sunt conforme cu respectivul exemplu reprezentativ de la început până la sfârșit, conform art. 7, alin. 4 din OUG 52/2016?

- Se incalca prevederile art. 7 alin 4 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei

Da.* Operatorul economic nu furnizează informațiile standard printr-un exemplu reprezentativ, contrar prevederilor art. 7, alin. 4 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 7:

8. La stabilirea exemplului reprezentativ, creditorul non-financiar respectă criteriile privind valoarea medie a sumei creditate pentru acel tip de produse, durata medie a contractului, media costurilor suplimentare?

-Se incalca prevederile art. 7 alin 5 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei

Da.* La stabilirea exemplului reprezentativ, creditorul nu respectă criteriile privind valoarea medie a sumei creditate, durata medie a contractului, media costurilor suplimentare, contrar prevederilor art. 7, alin. 5 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 8:

9. Creditorul a inclus, în orice formă de publicitate, o avertizare concisă și proporționată privind riscurile specifice asociate contractelor de credit, în special cu privire la variația indicelui de referință, la fluctuația veniturilor proprii și la riscul valutar pentru creditele acordate în valută, acestea putând conduce la afectarea posibilității de plată?

-Se incalca prevederile art. 7 alin 7 din OUG 52/2016 si se sanctioneaza conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei

Da.* Creditorul nu a inclus în publicitate o avertizare concisă și proporționată privind riscurile specifice asociate contractelor de credit, contrar prevederilor art. 7, alin. 7 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 9:

10. Operatorul economic pune în permanență la dispoziție informații generale clare și ușor de înțeles legate de contractele de credit, pe hârtie ori pe un alt suport durabil sau în formă electronică?

Informațiile generale includ cel puțin următoarele:

- a) identitatea și adresa sediului social și a punctului de lucru al creditorului și, după caz, ale intermediarului de credit ori ale reprezentanților desemnați;
- b) scopurile în care poate fi utilizat creditul;
- c) formele garanției, inclusiv, dacă este cazul, posibilitatea ca aceasta să se afle într-un alt stat membru;
- d) durata posibilă a contractelor de credit;
- e) tipurile de rată a dobânzii disponibile, indicând dacă dobânda este fixă și/sau variabilă, împreună cu o scurtă descriere a caracteristicilor unei rate fixe a dobânzii și ale unei rate variabile a dobânzii, inclusiv a implicațiilor pentru consumator;
- f) în cazul în care împrumuturile într-o monedă străină sunt disponibile, indicarea monedei (monedelor) străine, inclusiv o explicație a implicațiilor pentru consumator atunci când creditul este în valută;
- g) un exemplu reprezentativ al valorii totale a creditului, al costului total al creditului pentru consumator, al sumei totale plătibile de către consumator și al DAE;
- h) o indicație privind posibile costuri suplimentare, care nu sunt incluse în costul total al unui credit pentru consumator, de plătit în legătură cu un contract de credit, precum și faptul că, în cazul în care o parte din aceste costuri sunt anterioare încheierii contractului, faptul că acestea trebuie achitate indiferent dacă se încheie sau nu contractul;
- i) diferențele modalități disponibile de rambursare a creditului, inclusiv numărul, frecvența și cuantumul ratelor periodice;
- j) dacă este cazul, o declarație clară și concisă conform căreia respectarea termenilor și condițiilor contractului de credit nu garantează rambursarea valorii totale a creditului în temeiul contractului de credit;
- k) o descriere a condițiilor direct legate de rambursarea anticipată;
- l) faptul că este necesară o evaluare a bunului de către un evaluator autorizat, precum și eventuale costuri conexe pentru consumator ce decurg din aceasta;
- m) o indicație privind serviciile accesorii aferente contractului, pe care consumatorul este obligat să le achiziționeze pentru a obține creditul sau pentru a îl obține în conformitate cu termenii și condițiile prezentate și, după caz, faptul că serviciile accesorii pot fi cumpărate de la un alt furnizor decât creditorul;

n) în cazul în care încheierea unui contract de asigurare este obligatorie pentru consumator, se menționează clar acest lucru, precum și toate modalitățile și termenele pe care consumatorul le are la dispoziție pentru a face dovada asigurării. De asemenea se menționează clar acțiunile creditorului în cazul în care consumatorul nu a făcut dovada existenței unui contract de asigurare, în condițiile stabilite prin contract;

o) o avertizare generală privind posibilele consecințe ale nerespectării angajamentelor legate de contractul de credit;

p) o avertizare cu privire la riscurile pe care le presupune contractarea unui credit.

- ***Se incalca prevederile art. 8 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei***

Da.* Operatorul economic nu pune la dispoziție, permanent, informații generale clare și ușor de înțeles legate de contractele de credit, pe hârtie sau alt suport durabil sau în formă electronică, contrar prevederilor art. 8 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 10:

11. **Operatorul economic oferă consumatorului, fără întârzieri nejustificate și în timp util, informațiile personalizate de care acesta are nevoie pentru a compara produsele de credit disponibile pe piață, a evalua implicațiile lor și a decide în cunoștință de cauză dacă să încheie sau nu un contract de credit, în conformitate cu prevederile art. 9 din OUG 52/2016?**

Informațiile sunt oferite fără întârzieri nejustificate (nu mai mult de 10 zile calendaristice, după ce consumatorul a furnizat informațiile necesare cu privire la nevoile sale, situația sa financiară și preferințe) și în timp util, înainte de a fi obligat consumatorul printr-un contract de credit /ofertă (nu mai puțin de 15 zile calendaristice înainte de acceptarea unei oferte sau semnarea unui contract, astfel încât consumatorul să aibă suficient timp pentru a compara ofertele, a evalua implicațiile acestora și a lua o decizie în cunoștință de cauză).

Informațiile personalizate se furnizează prin intermediul Fișei europene de informații standardizate.

Alte prevederi referitoare la modul de punere la dispoziție a informațiilor personalizate sunt prevăzute la art. 9, alineatele (3) – (13) din OUG 52/2016,

- ***Se incalca prevederile art. 9 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei***

Da.* Creditorul nu oferă consumatorului, fără întârzieri nejustificate și în timp util, informațiile personalizate necesare pentru compararea creditelor pe piață și pentru a decide conștient accesarea creditului, contrar prevederilor art. 9 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 11:

12. **Creditorul pune la dispoziția consumatorului, pe propriul site web, un simulator care să calculeze DAE aferentă creditului, oricare ar fi suma creditului și perioada de creditare alese de consumator, în limita ofertei creditorului?**

- ***Se incalca prevederile art. 9¹ din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei***

Da.* Creditorul nu pune la dispoziția consumatorului, pe propriul site web, un simulator care să calculeze DAE aferentă creditului în sumă și perioadă aleasă de consumator, în limita ofertei creditorului, contrar prevederilor art. 9¹ din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 12:

13. **Creditorul oferă consumatorului explicații adecvate cu privire la contractele de credit propuse și la eventualele servicii accesorii, pentru a-i permite acestuia să evalueze dacă acestea sunt adaptate la nevoile și la situația sa financiară, incluzând cel puțin informațiile precontractuale (art. 9), caracteristicile esențiale ale creditelor propuse, efectele specifice pe care produsele propuse le pot avea asupra consumatorului, consecințele în eventualitatea neplății de către consumator, informații despre serviciile accesorii grupate cu un contract de credit?**

La cererea expresă a consumatorului, aceste explicații sunt detaliate sau explicate suplimentar de către creditor, înainte de semnarea contractului, sub forma unei note, anexă la contract.

- Se incalca prevederile art. 11 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei***

Da.* Creditorul nu oferă explicații adecvate privind contractele de credit propuse și serviciile accesorii, pentru a permite consumatorului să evalueze dacă sunt adaptate la nevoile și situația sa financiară, contrar prevederilor art. 11 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 13:

14. Creditorul desfășoară practici de legare, așa cum sunt prezentate la art.12 din OUG 52/2016?

Creditorii pot solicita consumatorului să deschidă sau să mențină un cont de plăți sau de economii și/sau un depozit colateral, în cazul în care acesta are ca scop acumularea de capital destinat rambursării creditului, acumulării de resurse în vederea obținerii creditului sau furnizării unei garanții suplimentare pentru creditor în caz de neplată. Produsul de economisire-creditare oferit ca produs complex în cadrul contractului de economisire și creditare în sistem colectiv pentru domeniul locativ nu este considerat ca fiind practică de legare.

Se interzice creditorilor să impună consumatorilor încheierea contractului de asigurare cu o societate agreată de creditori. Creditorul acceptă polița de asigurare de la un furnizor diferit de furnizorul preferat de acesta, în cazul în care respectiva poliță are un nivel de garantare echivalent cu cel propus de creditor.

Prin excepție, în cazul în care, pe parcursul derulării relației de creditare, consumatorul nu își respectă obligația de prelungire/reînnoire a poliței de asigurare, creditorul are dreptul, în temeiul contractului de credit, să aleagă asiguratorul și să încheie polița de asigurare în numele și pe costul consumatorului. Polița de asigurare încheiată de creditor în numele și pe costul consumatorului este încheiată pe o perioadă de cel mult un an, iar prețul acesteia se încadrează în condițiile de piață de la momentul încheierii. Creditorul încheie polița de asigurare numai după notificarea prealabilă a consumatorului, în scris, prin mijloace care asigură confirmarea primirii. Prin notificare, creditorul îl informează pe consumator cu privire la: obligația de prelungire/reînnoire a poliței de asigurare, dreptul creditorului de a încheia polița de asigurare în numele și pe costul consumatorului, condițiile poliței de asigurare ce urmează a fi încheiate. Notificarea se transmite consumatorului cu cel puțin 15 zile înainte de data încetării valabilității poliței de asigurare.

Creditorul transmite consumatorului o copie a poliței de asigurare încheiate în numele și pe costul consumatorului în termen de cel mult 15 zile de la data încheierii.

Consumatorul primește și semnează toate documentele aferente poliței de asigurare, cu excepția cazului în care creditorul încheie polița de asigurare în numele și pe costul consumatorului (conform celor de mai sus).

Se interzice creditorilor să solicite consumatorilor încheierea unui contract de asigurare ce nu este util pentru respectivul contract de credit.

- ***Se incalca prevederile art. 12 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei***

Nu.* Creditorul desfășoară practici de legare, contrar prevederilor art. 12 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 14:

15. Creditorul a eliberat, la depunerea cererii de credit și a documentelor necesare creditului, un înscris datat, semnat și cu număr de înregistrare, conținând confirmarea creditorului că i s-au predat toate actele necesare

acordării creditului, a răspuns în maxim 60 zile calendaristice, în scris sau în altă formă aleasă de consumator, cu privire la acordarea sau neacordarea creditului, a respectat interzicerea percepției comisionului de analiză dosar în cazul în care creditul nu s-a acordat?

- ***Se incalca prevederile art. 13 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin.1 lit. b din OUG 52/2016 cu amendă de la 10.000 lei la 80.000 lei***

Da.* Creditorul nu a confirmat în scris depunerea dosarului de credit, nu a răspuns în termen privind acordarea sau neacordarea creditului sau a perceput comision de analiză dosar deși creditul nu s-a acordat, contrar prevederilor art. 13 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 15:

16. Contractele de credit conțin informații complete, clare și ușor de înțeles, în limba română și sunt redactate în scris, vizibil și ușor de citit, font Times New Roman, mărimea de minimum 12 p, pe hârtie sau alt suport durabil, culoarea de fond a hârtiei fiind în contrast cu cea a fontului utilizat?

- ***Se incalca prevederile art. 14 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin. 1 lit.c) din OUG 52/2016cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Da* Contractele de credit nu conțin informații complete, clare și ușor de înțeles, în limba română și/sau nu sunt redactate în scris, vizibil și ușor de citit, pe hârtie sau alt suport durabil, contrar prevederilor art. 14 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 16:

17. La momentul semnării contractului, toate părțile contractante au primit câte un exemplar original al contractului de credit împreună cu anexele menționate în acesta, semnate de toate părțile?

- ***Se incalca prevederile art. 15 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 alin. 1 lit.c) din OUG 52/2016cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Da* La momentul semnării contractului, părțile contractante nu au primit câte un exemplar original al contractului de credit împreună cu anexele menționate în acesta, semnate de toate părțile, contrar prevederilor art. 15 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 17:

18. Pe parcursul derulării contractului de credit, creditorul a respectat interdicțiile prevăzute de art. 16 din OUG 52/2016, privind majorarea costurilor, introducerea de noi comisioane, perceperea unor comisioane

pentru plata ratelor în numerar sau pentru sume trase din credit, pentru schimbarea garanțiilor etc.?

Pe parcursul derulării contractului de credit, se interzice:

- a)majorarea nivelului comisioanelor, tarifelor și spezelor;
- b)introducerea și perceperea de noi comisioane, tarife sau a oricăror altor speze, cu excepția costurilor specifice unor produse și servicii suplimentare solicitate în mod expres de consumator, neprevăzute în contract ori care nu erau oferite consumatorilor la data încheierii acestuia. Aceste costuri neprevăzute vor fi percepute numai pe baza unor acte adiționale acceptate de consumator și vor fi stabilite într-un quantum care să reflecte în mod corect costurile suportate de creditor pentru furnizarea produselor și serviciilor suplimentare solicitate în mod expres de către consumator;
- c)perceperea unui comision de depunere numerar pentru plata ratelor la credit, indiferent dacă depunerea se efectuează de către titular sau de către o altă persoană;
- d)perceperea unui comision de retragere pentru sumele trase din credit, indiferent de data la care este tras creditul;
- e)perceperea unui comision, tarif sau a oricărei speze în cazul în care consumatorul solicită și creditorul acceptă rescadențarea ratelor, reeșalonarea ratelor sau acordarea unei perioade de grație;
- f)perceperea unor comisioane în situațiile în care consumatorii solicită schimbarea garanțiilor, în condițiile în care consumatorul plătește toate costurile aferente constituirii și evaluării noilor garanții;
- g)modificarea în sens crescător a marjei de dobândă sau, după caz, a ratei dobânzii fixe, introducerea/majorarea comisioanelor, precum și introducerea unor elemente noi de cost prin acte adiționale întocmite pentru acordarea de rescadențări, reeșalonări, perioade de grație acordate la solicitarea consumatorului;
- h)perceperea unui comision, tarif sau a oricărei speze în cazul în care consumatorul solicită eliberarea unui document necesar rambursării anticipate a creditului prin refinanțare.

Pentru orice modificare a nivelului costurilor creditului, potrivit condițiilor contractuale, creditorul este obligat să notifice consumatorul în scris sau, la cererea expresă a consumatorului, prin altă modalitate stabilită de acesta și agreată de creditor și să predea acestuia, contra semnătură și dată de primire, un nou tabel de amortizare/grafic de rambursare. Consumatorul poate opta în mod expres pentru o altă modalitate de punere la dispoziție a tabelului de amortizare/graficului de rambursare.

- Se încalca prevederile art. 16 din OUG 52/2016 și se sancționează conform art.121 alin. 1 lit.c) din OUG 52/2016cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.

Da* Pe parcursul derulării contractului de credit, creditorul nu a respectat interdicțiile privind majorarea costurilor, introducerea de noi comisioane, perceperea de comisioane pentru unele operațiuni, contrar prevederilor art. 16 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 18:

19. Creditorul a respectat prevederile legale referitoare la comisioanele ce pot fi percepute pentru creditul acordat și modul de stabilire a acestora, conform art. 17 din OUG 52/2016?

Pentru creditul acordat, creditorul poate percepe numai: comision de analiză dosar, comision de administrare credit sau comision de administrare cont curent, costuri aferente contractelor de asigurare încheiate și, după caz, dobânda penalizatoare, alte costuri aferente creditului respectiv percepute de terți, precum și un comision unic pentru servicii prestate la cererea consumatorilor.

Comisionul de analiză dosar, comisionul de administrare cont curent, precum și comisionul unic vor fi stabilite în sumă fixă, aceeași sumă fiind percepută tuturor consumatorilor cu același tip de credit, pentru credite acordate în aceeași perioadă de timp.

Comisionul de administrare se percepe, în limita costurilor efective ale creditorului, pentru monitorizarea/înregistrarea/efectuarea de operațiuni de către creditor în scopul utilizării/rambursării creditului acordat consumatorului. În cazul în care acest comision se calculează ca procent, acesta va fi aplicat la soldul curent al creditului.

Comisionul unic va fi stabilit într-un quantum care să reflecte în mod exclusiv costurile suportate de creditor pentru furnizarea serviciului prestat la cererea consumatorului.

-Se incalca prevederile art. 17 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art. 121 alin. 1 lit. c) din OUG 52/2016 cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.

Da* Creditorul nu a respectat prevederile legale referitoare la comisioanele ce pot fi percepute pentru creditul acordat și modul de stabilire a acestora, contrar art. 17 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 19:

20. Calculul ratei lunare a dobânzii/comisioanelor se face conform prevederilor legale, fie pe baza anului calendaristic de 365 sau 366 de zile în cazul anului bisect, fie luând în calcul la numărătorul fracției numărul 30 de zile, iar la numitorul fracției numărul 360?

-Se incalca prevederile art. 18 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art. 121 alin. 1 lit. c) din OUG 52/2016 cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.

Da* Creditorul nu respectă prevederile legale referitoare la modul de calcul al ratei lunare a dobânzii/comisioanelor, pe baza anului calendaristic de 365/366 zile sau utilizând raportul 30/360, contrar art. 18 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 20:

21. **Creditorul utilizează clauze contractuale care îi dau dreptul să modifice unilateral clauzele contractuale fără încheierea unui act adițional, acceptat de consumator, face dovada că a depus toate diligențele pentru informarea consumatorului cu privire la semnarea actelor adiționale, a introdus în contractul de credit clauze de confidențialitate, de declarare a scadenței sau aplicarea de penalizări în cazul afectării reputației creditorului, în cazul în care consumatorul nu și-a îndeplinit obligațiile conform altor contracte de credit încheiate cu alți creditori, a impus încheierea contractului de asigurare a bunurilor aduse în garanție cu o societate agreată de creditor? Creditorul a refuzat încasarea ratelor de credit în moneda creditului, a acordat rest la plata ratelor de credit în altă monedă decât cea în care s-a efectuat plata sau a utilizat un alt curs de schimb decât al BNR, în situația în care, la momentul efectuării plății de către consumatori, nu deținea la vânzare moneda în care a acordat creditul?**

- ***Se incalca art. 19 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Fără abateri.* Creditorul utilizează clauze contractuale care îi dau dreptul să modifice unilateral clauzele contractuale fără încheierea unui act adițional, nu respectă interdicțiile și obligațiile prevăzute de art. 19 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 21:

22. **Creditorul transmite consumatorilor o notificare cu privire la modificarea conținutului clauzelor contractuale, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de aplicarea acestora, cu excepția situațiilor în care consumatorul solicită modificări ale contractului?**

- ***Se incalca prevederile art. 20 alin 1 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Da* Creditorul nu transmite consumatorilor o notificare cu privire la modificarea conținutului clauzelor contractuale, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de aplicarea acestora, contrar prevederilor art. 20, alin. 1 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 22:

23. **Creditorul a modificat contractul, în lipsa transmiterii de către consumator a unui răspuns în termen de 15 zile de la notificarea de mai sus, considerând acceptarea tacită a contractului?**

- ***Se incalca art. 20 alin 3 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Nu.* Creditorul a modificat contractul, atunci când consumatorul nu a răspuns în termen de 15 zile de la notificarea transmisă, considerând acceptarea tacită a contractului, contrar prevederilor art. 20, alin. 3 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 23:

24. Creditorul penalizează consumatorul sau declară creditul scadent atunci când consumatorul nu acceptă noile condiții?

- ***Se incalca art. 20 alin 4 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Nu.* Creditorul penalizează consumatorul sau declară creditul scadent atunci când consumatorul nu acceptă noile condiții, contrar prevederilor art. 20, alin. 4 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 24:

25. Creditorul respectă obligația de a primi și înregistra petițiile de la consumatori și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la înregistrarea acestora precum și aceea de a depune diligențele necesare în vederea reparării prejudiciilor cauzate consumatorilor în termen de cel mult 15 zile calendaristice de la constatare?

- ***Se incalca art. 21 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Da* Creditorul nu își respectă obligațiile de a primi, înregistra petițiile de la consumatori, de a răspunde în 30 de zile calendaristice, de a repara prejudiciile cauzate în cel mult 15 zile calendaristice, contrar prevederilor art. 21 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 25:

26. Creditorul a oferit consumatorului, în termen de cel mult 5 zile calendaristice de la încetarea contractului de credit, gratuit, din oficiu, un document care fie atestă faptul că au fost stinse toate obligațiile dintre părți decurgând din contractul respectiv, fie indică obligațiile contractuale neîndeplinite? A închis toate conturile aferente creditului, fără plata unor costuri suplimentare, cu excepția situațiilor exceptate, cu informarea consumatorilor despre acestea și despre eventuale taxe de plătit?

Conturile creditului se închid fără a fi necesară depunerea unei alte cereri de către consumator și fără plata unor costuri suplimentare, cu excepția următoarelor situații:

- a) contul curent a fost deschis anterior contractării creditului, în vederea derulării altor operațiuni;
- b) la data încetării contractului de credit, contul curent este utilizat pentru alte servicii contractate de către consumator;
- c) conturile sunt poprite sau indisponibilizate, conform prevederilor legale, pentru îndeplinirea de către consumator a unor obligații asumate față de creditorul însuși sau față de terți.

- ***Se incalca art. 22 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Da* Creditorul nu a oferit, la încetarea contractului, un document care atestă stingerea obligațiilor sau obligații neîndeplinite și nu a închis conturile aferente creditului, gratuit, contrar prevederilor art. 22 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 26:

- 27. Notificările transmise de creditor consumatorului sunt semnate, datate și cu număr de înregistrare, în caz contrar fiind nule de drept, notificările sunt transmise fie personal contra semnătură și dată de primire, fie prin recomandată cu confirmare de primire sau prin orice alt mijloc care asigură confirmarea primirii?**

- ***Se incalca prevederile art. 23 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Da* Notificările transmise de creditor nu sunt semnate, datate și cu număr de înregistrare, nu sunt transmise personal sub semnătură și dată de primire sau prin recomandată cu confirmare de primire, contrar prevederilor art. 23 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 27:

- 28. Creditorul încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale contracte de credit ce cad sub incidența OUG nr. 52/2016?**

- ***Se incalca prevederile art. 24 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Nu.* Creditorul încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale contracte de credit ce cad sub incidența OUG nr. 52/2016, contrar prevederilor art. 24 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 28:

29. Contractele de credit încheiate specifică în mod clar și concis informațiile prevăzute de art. 26 din OUG 52/2016, fără a se face trimitere la condițiile generale de afaceri ale creditorului, la lista de tarife și comisioane sau la orice alt înscris?

Contractul de credit specifică în mod clar și concis următoarele:

a) tipul de credit;

b) identitatea și adresa sediului social și a punctului de lucru/adresa de domiciliu a părților contractante, inclusiv numărul de telefon, fax, adresa de e-mail, precum și, după caz, identitatea și adresa sediului social și/sau a punctului de lucru ori, după caz, adresa de domiciliu a intermediarilor de credit implicați, inclusiv numărul de telefon, fax, adresa de e-mail;

c) durata contractului de credit;

d) valoarea totală a creditului și condițiile care reglementează tragerea creditului;

e) în cazul unui credit acordat sub forma unei amânări la plata pentru un anumit bun, bunul respectiv și prețul de achiziție al acestuia;

f) rata dobânzii aferente creditului și tipul acesteia, fixă sau variabilă;

g) condițiile care guvernează aplicarea ratei dobânzii aferente creditului, formula completă de calcul a acesteia, precum și termenele, condițiile și procedura pentru modificarea ratei dobânzii aferente creditului și, în cazul în care se aplică rate diferite ale dobânzii aferente creditului în circumstanțe diferite, informațiile prevăzute anterior privind toate ratele dobânzii aplicabile;

h) în cazul creditelor acordate în valută, cursul de schimb comunicat de Banca Națională a României și valabil la data încheierii contractului între moneda contractului de credit și moneda națională;

i) dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către consumator, calculate la momentul încheierii contractului de credit; se menționează toate ipotezele folosite pentru calcularea acestei rate;

j) suma, numărul și frecvența plăților care urmează să fie efectuate de către consumator și, după caz, ordinea în care se vor efectua plățile, în scopul rambursării, pentru diferențele solduri restante cu rate diferite ale dobânzii aferente creditului;

k) în cazul rambursării în rate a valorii totale a creditului, dreptul consumatorului de a primi, la cerere și gratuit, în orice moment pe întreaga durată a contractului de credit, pe hârtie sau pe alt suport durabil, conform deciziei consumatorului, un tabel de amortizare/grafic de rambursare, precum și o copie a contractului de credit;

l) în cazul în care costurile și dobânzile trebuie plătite fără a se rambursa nicio parte din valoarea totală a creditului, un extras care arată perioadele și condițiile pentru plata dobânzii și a oricăror costuri aferente creditului;

m) costurile de administrare ale unuia sau mai multor conturi care înregistrează atât operațiunile de plată, cât și tragerile din credit, cu excepția cazului în care deschiderea unui cont este opțională, costurile pentru utilizarea unui mijloc de plată atât pentru operațiuni de plată, cât și pentru trageri din credit, orice alte costuri rezultând din contractul de credit, precum și condițiile în care aceste costuri pot fi modificate;

n) rata dobânzii, în cazul plăților restante, aplicabilă la data încheierii contractului de credit și măsurile pentru ajustarea acesteia și, după caz, orice costuri datorate în caz de neplată;

- o) o avertizare privind consecințele neefectuării plăților; contractul de credit va conține obligatoriu o prevedere prin care consumatorul este atenționat despre raportarea la Biroul de credit, Centrala Riscurilor de Credit și/sau la alte structuri asemănătoare existente, precum și cu privire la termenul în care se fac aceste raportări, în cazul în care acesta întârzie cu achitarea ratelor datorate;
- p) după caz, o mențiune potrivit căreia va fi necesară plata unor taxe, onorarii și costuri în legătură cu încheierea, publicitatea și/sau înregistrarea contractului de credit și a documentelor accesorii acestuia, inclusiv taxele notariale;
- q) garanțiile și tipul de asigurare necesară;
- r) dreptul de rambursare anticipată și procedura de rambursare anticipată;
- s) procedura care trebuie urmată în exercitarea dreptului de a solicita încetarea contractului de credit;
- ș) dacă există sau nu un mecanism extrajudiciar de reclamație și despăgubire pentru consumator și, în caz afirmativ, modalitățile de acces la acesta;
- t) alte condiții și clauze contractuale;
- ț) datele de contact ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor pentru adresarea de petiții.

- ***Se incalca prevederile art. 26 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Da* Contractele de credit încheiate nu specifică în mod clar și concis toate informațiile prevăzute de lege, fără a se face trimitere la condițiile generale de afaceri, lista de tarife sau orice alt înscris, contrar prevederilor art. 26 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 29:

30. **Creditorul pune la dispoziția consumatorului, în mod gratuit, în orice moment pe întreaga durată a contractului de credit, pe hârtie sau alt suport durabil, un grafic de rambursare care indică valoarea fiecărei plăți datorate, cu indicarea separată a sumelor din care este compusă fiecare astfel de plată; termenele și condițiile de plată ale acestor sume; valoarea totală a creditului rămasă de rambursat; dobânda calculată pe baza ratei dobânzii aferente creditului, orice costuri suplimentare ?**

- ***Se incalca prevederile art. 27 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Da* Creditorul nu pune la dispoziția consumatorului, în mod gratuit, în orice moment pe întreaga durată a contractului de credit, pe hârtie sau alt suport durabil, un grafic de rambursare, contrar prevederilor art. 27 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 30:

31. **În cazul ratei dobânzii variabile sau existenței unor costuri suplimentare conform contractului de credit, graficul de rambursare indică în mod clar și concis că datele cuprinse în grafic vor rămâne valabile numai până la schimbarea următoare a ratei dobânzii aferente creditului sau perceperea costurilor suplimentare potrivit contractului de credit?**

- ***Se incalca prevederile art. 28 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Da* Graficul de rambursare nu indică în mod clar că datele cuprinse în grafic rămân valabile numai până la prima schimbare a ratei dobânzii sau perceperea costurilor suplimentare conform contractului de credit, contrar prevederilor art. 28 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 31:

32. **Creditorul respectă modul de calcul al dobânzii anuale efective, conform anexei nr.1 și art. 29 din OUG 52/2016?**

- Se incalca prevederile art. 29 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.

Da* Creditorul nu respectă modul de calcul al dobânzii anuale efective, conform anexei nr.1 și art. 29 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 32:

33. **In ipotezele suplimentare prevăzute în anexa nr.1, creditorul respectă modul de calcul al DAE?**

- ***Se incalca prevederile art. 30 din OUG 52/2016 si se sancționează conform art.121 lit.c) cu amendă de la 20.000 lei la 100.000 lei.***

Da* Nu se respectă modul de calcul al dobânzii anuale efective, în cazul ipotezelor suplimentare, contrar prevederilor art. 30 din OUG 52/2016.*

OBSERVAȚII ÎNTREBAREA 33: