

at Comunicare Regalitate

ANPC - CASNET  
Nr. 1/ 2583 Din 21/22/17



# Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Bld. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1  
București, România.  
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62  
www.anpc.gov.ro

Nesecret

Operator de date cu caracter personal nr 31753

**CURTEA DE APEL BUCUREȘTI**  
**SECȚIA A VIII-A CONTENCIOS ADMINISTRATIV ȘI FISCAL**  
**DOSAR NR. 8763/2/2017**  
**COMPLET 17 FOND**

**DOMNULE PREȘEDINTE,**

Subscrisa **AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR**, cu sediul ales pentru comunicarea actelor de procedură în București, B-dul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, CUI 4266502, Contul IBAN: RO34TREZ23A510103200130X deschis la ATCPMB, reprezentată legal prin Președinte - Secretar de Stat **BOGDAN MARCEL PANDELICĂ**, în calitate de **intimată**, în cauza ce formează obiectul dosarului sus-menționat, în temeiul art. 205 Cod Procedură Civilă, formulăm în termen legal prezenta:

### ÎNȚÂMPINARE

Cu privire la acțiunea în anulare formulată de petenta **RAIFFEISEN BANK S.A.**, având număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44/1991 și CUI 361820, reprezentată convențional prin SCA Zamfirescu Racoți Partners, cu sediul în București, Str. Plantelorm nr. 12, sector 2, București, **împotriva Ordinului Președintelui A.N.P.C nr. 837/20.10.2017**, rugându-vă ca prin hotărârea ce o veți pronunța să dispuneți respingerea acesteia ca nefondată și neîntemeiată, pentru următoarele:

### MOTIVE

1) **În fapt:** Având în vedere adresele Grupului clienților cu credite în CHF transmise către Secretariatul General al Guvernului, Direcția Relații Publice și Administrația Prezidențială și Cetățenești și redirecționate la ANPC, înregistrate sub nr. 6834/17.08.2017 și nr. 6819/17.08.2017, adrese prin care s-au indicat posibilitatea încălcării legislației protecției consumatorilor de către reclamant, la încheierea contractelor de credit în moneda CHF, a fost demarată acțiunea de verificare și control a situațiilor semnalate.

Din sesizarea depusă de către Grupul clienților cu credite în CHF reiese faptul că în urma apariției unei serii de documente interne ale Raiffeisen Bank din perioada 2006-2009 se fac cunoscute informații referitoare la acordarea creditelor în CHF, evidențiind astfel o serie de fapte ce denotă intenția băncii de a exploata prin practici incorecte necesitățile financiare ale unor consumatori cu venituri reduse și chiar inducerea în eroare a acestora. Astfel în perioada 2006-2008 pliantele Raiffeisen Bank, cât și ofiterii bancari prezentau francul elvețian ca fiind cea mai stabilă monedă, mai mult ofereau credite ipotecare ce

urmas să fie rambursate în plăți lunare pe o perioadă de 20-30 de ani aducând ca argument evoluția comparativă CHF - RON și EURO - RON, doar din ultimii 3 ani înainte de data lansării ofertelor de creditare în CHF. Prin urmare, Raiffeisen Bank dorea să acorde cât mai multe credite în quantum cât mai mare și a acordat credite cu dobânzi situate, la origine, sub nivelul pieței dar cu termene lungi, ca să își permită consumatorul să ia credit stipulând în contract clauză de majorare discreționară a dobânzii după primul an de grație ceea ce a determinat o majorare treptată a gradului de îndatorare. Raiffeisen Bank a setat în sistem mărirea automată a dobânzilor atunci când creditele împlineau un an de la acordare justificând această practică printr-o clauză introdusă în contract prin care să-și justifice majorarea unilaterală a dobânzii, astfel banca a planificat revizuirea discreționară a dobânzii la nici 2 luni după acordarea creditelor în perioada 01.02-18.12.2008. Banca stia deja în ianuarie 2007 ca din anul al doilea va încasa sume mai mari din dobânzi majorate deși nu le majoră în relație cu evoluția LIBOR, ci pur și simplu pentru a-și crește profiturile prin supraîndatorarea clienților. Grupul clienților cu credite în CHF subliniază faptul că banca a planificat această practică înșelătoare instruind angajații din agenții despre modul în care să motiveze creșterea dobânzilor dacă ar fi întâlnit clienți care aveau intenția de a refinanța creditele la alte bănci.

Astfel, agenții constatatori analizând documentele atașate adreselor, au constatat următoarele: în urma apariției în spațiul public a unor documente interne emise de reprezentanții băncii în perioada 2006-2009, Grupul clienților cu credite în CHF ne aduce la cunoștința modul în care Raiffeisen Bank a acordat creditele în CHF în respectiva perioadă. Astfel Grupul clienților cu credite în CHF susține faptul că, în perioada 2006-2008 au fost încurajați atât prin pliantele emise de către banca, cât și de către ofițerii bancari să contracteze credite în moneda CHF, întrucât aceasta era prezentată ca fiind cea mai stabilă monedă. Totodată Grupul clienților cu credite în moneda CHF ne aduce la cunoștința faptul că le-au fost oferite dobânzi mici care să permită creșterea nivelului sumelor împrumutate prin urmare era singura opțiune pentru a se încadra în măsura necesităților financiare.

Din corespondența internă a Raiffeisen Bank rezultă modul în care consumatorii erau informați în mod incorect asupra costurilor ulterioare de refinanțare astfel încât să îi determine să rămână prinși în capcana băncii.

*Nivelul dobânzilor practicat în perioada promoției a fost următorul:*

*Mortgage – EUR 6,9% (promoție prelungită până la 30 aprilie 2007)*

*- RON 7,6% (promoție încheiată în 31 august 2006)*

*- CHF 4,9%*

*Flexi Plus – EUR 7,9% (promoție prelungită până la 30 aprilie 2007)*

*- RON 7,9% (promoție încheiată la 31 august 2006)*

*- CHF 5,9%*

*Programul de repricing se desfășoară în 3 etape, după cum urmează:*

*Etapa I – în cursul lunii mai 2007 (mai precis în 10 mai a fost efectuată modificarea în sistem), clienților achiziționați pe promo EUR și RON, în perioadă mai – 31 august 2006 li s-a majorat dobânda după cum urmează:*

*Mortgage – EUR de la 6,9% la 8,5%*

*- RON de la 7,6% la 8,4% (actuala dobânda standard a băncii)*

*Flexi Plus (inclusiv refinanțare)*

*- EUR de la 7,9% la 9%*

*- RON de la 7,9% la 8,9% (actuala dobânda standard a băncii)*

*Etapa a IIa – în cursul lunii septembrie 2007, clienților achiziționați pe promo EUR și pe CHF în perioada septembrie – 31 decembrie 2006 li se va majora dobânda inițială după cum urmează:*

*Mortgage – EUR de la 6,9% la 8,5%*

*- CHF de la 4,9% la 5,9%*

*Flexi Plus (inclusiv refinanțare)*

*- EUR de la 7,9% la 9%*

*- CHF de la 5,9% la 7%*

*Etapa a IIIa – în cursul lunii ianuarie 2008, clienților achiziționați pe promo EUR și pe CHF în perioada ianuarie – 30 aprilie 2007 li se va majora dobânda inițială după cum urmează:*

*Mortgage – EUR de la 6,9% la 8,5%*

*- CHF de la 4,9% la 5,9%*

*Flexi Plus (inclusiv refinanțare)*

*- EUR de la 7,9% la 9%*

*- CHF de la 5,9% la 7%*

Conform contractului de credit, dobânda este revizuiabilă. Banca poate modifica Rata dobânzii curente în funcție de evoluția pieței financiare, urmând să aducă la cunoștința împrumutatului noua Rată a dobânzii în modalitățile menționate în "Condițiile Generale de Derulare a Afacerilor", semnate de client.

În cursul lunii aprilie 2007 au fost transmise clienților din acest program scrisori de înștiințare, după cum se poate observa din modelul atașat. Noua rată lunară li se va comunica fie la telefon (pentru cei cu Raiffeisen Direct), fie direct în unitate.

În cazul în care clienții solicită explicații suplimentare privind creșterea dobânzii și doresc refinanțarea creditului (printr-un credit de la altă bancă), se pot aduce următoarele argumente:

Clientul ar trebui să nu uite că dobânda oferită de celelalte bănci este fixă pe primul an și se va mări după primul an de creditare. Dacă s-ar refinanța acum la altă bancă, vor suporta niște costuri destul de importante care pot ajunge la 2000 – 2500 de EUR pentru un credit mediu de 30.000 EUR, pentru a beneficia de o dobândă mai mică doar pentru un an, după care se vor găsi în aceeași situație;

Clientul ar trebui să se uite atât la dobânda, cât și la comisioanele percepute de concurența (comisioane de administrare lunare sau anuale, comision de acordare credit). Dacă vor lua în calcul și aceste comisioane, vor vedea că ajung la aceeași dobândă pe care o au acum la Raiffeisen sau chiar la o dobândă mai mare;

Dacă decid să refinanțeze creditul pe care îl au acum la RBRO, ar trebui să se gândească și la costuri: 3% comision de rambursare anticipată, taxă de analiză dosar la cealaltă bancă, taxă raport de evaluare, taxe notariale care pot fi substanțiale, comision de acordare. Dacă totalizează aceste sume și împart la perioada de creditare, vor vedea că suma lunară de plată va fi aceeași sau chiar mai mare;

Clientul a beneficiat de o dobândă promoțională în primul an, care i-a permis încadrarea la un credit mai mare. Acum dobânda a devenit variabilă și a fost adusă la nivelul de piață. Însă se poate spune clientului, pentru cei care au credite mortgage în EUR, că oricum beneficiază de o dobândă bună (8,5% față de 9% cât este dobânda în momentul de față în oferta curentă a băncii – pentru dobânda revizuiabilă).

Din cele relatate mai sus, echipa de control a constatat faptul că banca nu a depus toate diligentele în relația cu consumatorul, dând dovadă de o totală lipsă de preocupare față de gradul de îndatorare al consumatorilor. Conform documentelor, reiese faptul că în perioada februarie - decembrie 2008, Raiffeisen Bank a acordat 914 credite cu dobândă promoțională de 4,6% și setase în sistem faptul că peste un an rata dobânzii va fi de 5.4 % (informație ce nu a fost comunicată vreunui consumator) pentru ca, ulterior să o majoreze cu 5.6% conform contractului debitorul ar fi putut să opteze pentru dobânzi fixe însă această opțiune nu era în același câmp vizual, astfel încât consumatorul să accepte respectiva variantă (8,6%/an, respectiv 14%/3 ani). Din cele sesizate reiese faptul că banca folosea această practică la întreg portofoliul de credite (inclusiv LEI și EURO).

Prin Invitația nr. 0112328/21.08.2007 agenții constatatori au solicitat un punct de vedere Raiffeisen Bank cu privire la aspectele semnalate de către Grupul cu credite în CHF în care banca deși afirma că: "decizia băncii de a oferi astfel de credite a avut la bază o analiză obiectivă a evoluției atât a cursului de schimb, cât și a ratei dobânzii, care dovedeau stabilitatea monedei CHF, ceea ce dovedește că nu au existat intenții comerciale înșelătoare în raport cu consumatorii, iar analiza riscului s-a efectuat în mod responsabil", în realitate se poate constata că toate analizele economice aveau la bază exclusiv calculele comerciale bazate pe indicatori de profit, și nu au ținut cont de eventualele variații ale cursului sau ale ratei dobânzii, respectiv nu au avut în vedere menținerea unei relații corecte cu consumatorii, prin expunerea acestora la un risc de neplată considerabil și afectând astfel o mare parte din portofoliul de credite denumite în CHF.

Deși banca afirma: "ca regulă, decizia pe care orice comerciant o ia la un moment dat cu privire la includerea unui serviciu sau produs în portofoliul propriu de servicii/produse, pe care le comercializează către clienți are la bază atât indicatori de risc, cât și profitabilitate, iar o astfel de analiză a stat și la baza deciziei Raiffeisen Bank SA de a oferi clienților săi un nou produs de creditare", în realitate analiza economică a avut în vedere exclusiv indicatorul de profitabilitate, și nu interesele consumatorilor.

Prin Invitația nr. 0112320/08.09.2017, comisarii au solicitat prezentarea în detaliu a portofoliului de credite active denumite în RON, EUR, CHF. Prin punctul de vedere nr. 8506/22.09.2017, operatorul economic a afirmat "referitor la numărul total de contracte de credit garantat (nevoi personale, imobiliare), încheiate de bancă cu persoane fizice, în perioada 2006-2010 în monedele RON, EUR, CHF, și câte dintre acestea mai sunt active, situația la data de 31.08.2017, conținând un număr total de 38.350 credite de achiziție locuință și de nevoi personale garantate cu ipotecă acordate în perioada 2006-2010 (împărțite pe fiecare an și pe fiecare valută), din care mai sunt active un număr de 16.608 credite".

Prin urmare, au fost influențate deciziile de însușire a acestor contracte prin neprezentarea în piață a unor posibilități negative legate de eventualitatea unor probleme la rambursarea acestor credite (scăderi semnificative ale veniturilor, creșteri ale cursului valutar sau ale dobânzilor), care au determinat consumatorii să adopte decizii pe care altfel nu le-ar fi luat, sau au generat în rândul consumatorilor convingerea că produsul pe care îl dețineau nu mai respecta caracteristicile prezentate inițial, la semnare.

Prin Adresa nr. 1987/28.09.2017 s-a solicitat băncii, autenticitatea documentelor apărute în spațiul public și conformarea cu originalul a acestora, criteriile cuantificabile și verificabile având în vedere modul de calcul al dobânzii variabile și exemplificarea variației dobânzii la tipurile de credite prezentate anterior. De asemenea, s-a solicitat prezentarea demersurilor întreprinse pentru a notifica autoritățile competente cu privire la riscurile asociate împrumuturilor în CHF, și începând cu anul 2009 (data la care banca a încheiat acordarea de credite în CHF), acțiunile

întreprinse pentru a aduce la cunoștința tuturor consumatorilor beneficiari de credite în CHF riscurile asociate contractelor de credit.

Conform punctului de vedere transmis de către bancă nr. 8809/04.10.2017, „Raiffeisen Bank este în măsură să pună la dispoziția ANPC următoarele documente apărute în presa în luna iulie 2017 asumate „conform cu originalul”: Decizia Comitetului pentru Active și Pasive nr. 364/01.09.2006, Decizia Comitetului pentru Active și Pasive nr. 397/10.05.2007 și Decizia Comitetului pentru Active și Pasive nr. 577/20.02.2009. În ceea ce privește documentele care nu poartă o semnătură olografă, nu se poate vorbi de conformitate cu un document original. În ceea ce privește celelalte documente apărute în presă în luna iulie 2017, care poartă semnături olografe, Raiffeisen Bank nu este în măsură să le pună la dispoziția ANPC asumate „conform cu originalul” întrucât, cel puțin până în prezent, aceste documente nu au fost identificate în arhiva băncii în varianta originală. Nu excludem situația în care aceste originale să fi fost sustrate de persoana/persoanele care au transmis către presă aceste documente. Menționăm că Raiffeisen Bank SA a sesizat organele de cercetare penală pentru a se verifica în ce măsură sunt întrunite elementele unei infracțiuni în legătură cu serviciul și/sau cu divulgarea secretului profesional.” Astfel, chiar din punctul de vedere transmis, Raiffeisen Bank SA nu neaga veridicitatea documentelor care au apărut în presă.

„Obligația creditorilor de a avertiza împrumutații cu credite în valută în cazul în care valoarea totală plătită variază cu mai mult de 20% ca efect al creșterii cursului de schimb valutar s-a prevăzut în OUG 52/2016, privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, pentru creditele garantate cu garanții ipotecare imobiliare și se aplică creditelor acordate începând cu data intrării în vigoare a acestui act normativ.” Într-adevăr, nu exista la acel moment prevedere legală expresă, dar exista obligația informării consumatorului în mod corect, complet și precis asupra produsului și a consecințelor lui.

Efectele prejudiciabile pentru consumatori ale acestor practici abuzive (redenumite după 2007 prin Legea 363/2007 în practici incorecte) nu s-au epuizat la data inserării lor în contractele consumatorilor; aceste efecte nu numai că se produc și în prezent dar, mai mult, sunt agravate prin trecerea timpului, de unde rezultă caracterul de contravenție continuă.

Din punctul de vedere al temeiului legal pentru o acțiune în încetare, pentru fapte care au început să producă efecte unele din anul 2006, 2007, 2008, 2009, dar care își manifestă efectele și în prezent, este foarte important de analizat, în ordinea de mai jos, regimul juridic construit de Codul Consumului în privința ilegalității practicilor abuzive/înșelătoare/incorecte și al sancțiunilor administrative pe care le presupun aceste fapte.

Astfel, în Codul Consumului, conform art. 8, operatorii economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii sigure, care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii și să nu folosească practici comerciale abuzive. Din art. 48 rezultă că orice consumator trebuie să fie informat despre riscurile la care este supus prin folosirea normală sau previzibilă a bunurilor. De asemenea, conform art. 27, consumatorii beneficiază, printre altele, de următoarele drepturi: a) de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le aducă atingere drepturilor și intereselor legitime; b) de a fi informați complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor iar, conform art. 45, consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare oferite de către operatorii economici, astfel încât să aibă

posibilitatea de a face o alegere rațională între produsele și serviciile oferite, în conformitate cu interesele lor economice și de altă natură și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină siguranță și securitate. Similar, din art. 3 din O.G. nr. 21/1992 consumatorii au dreptul de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le afecteze drepturile și interesele legitime, precum și de a fi informați complet, corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor.

Din dispozițiile art. 57 din Codul consumului rezultă că, în cazul prestărilor de servicii, informațiile trebuie să cuprindă categoria calitativă a serviciului, după caz, timpul de realizare, termenul de garanție și postgaranție, prețurile și tarifele, riscurile previzibile și, după caz, alte documente prevăzute expres de lege. În cazul serviciilor financiare, operatorii economici sunt obligați să ofere consumatorilor informații complete, corecte și precise asupra drepturilor și obligațiilor ce le revin, iar din art. 61 rezultă că se interzice prezentarea, prin orice mijloace, a afirmațiilor și indicațiilor care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizează produsele și serviciile și care nu pot fi probate.

În ceea ce privește sesizarea cu privire la publicitatea făcută de către Raiffeisen Bank prin care banca prezenta francul elvețian ca fiind cea mai stabilă monedă potrivit art. 39 din acest Cod, statul, prin mijloacele sale, are ca scop protejarea consumatorilor la achiziționarea de produse și servicii, precum și protejarea interesului public general împotriva publicității înșelătoare, a consecințelor negative ale publicității și stabilește condițiile în care este permisă publicitatea comparativă.

Se constată faptul că banca nu a depus toate diligentele în vederea respectării obligațiilor de a anunța public existența unor pericole la adresa consumatorilor. Iar acest comportament este, conform definiției din anexa la Codul consumului, o formă de practică comercială abuzivă, întrucât este o metodă de vânzare restrictivă sau condiționare care afectează interesele consumatorilor.

În considerarea celor de mai sus, agenții au constatat: Contractele comercianților cu consumatorii sunt în mod esențial contracte comutative, adică efectele generate de contract, inclusiv riscul contractului sau al produsului, sunt determinate sau determinabile (certe, cuantificabile). Legislația în materia protecției consumatorilor blamează contractele aleatorii și interzice transformarea sau modificarea prin voința unilaterală a comerciantului (partea puternică a raportului juridic, cel care pre-stabilește clauzele contractuale – tip, ne-negociabile, pe care le impune consumatorului) a unui contract comutativ într-un contract aleatoriu.

Dacă lipsește informația sau, și mai grav, informația este disimulată sau ascunsă sau omisă, contractul se transformă în mod nepermis, prin voința unilaterală a părții puternice a contractului, mai precis, se modifica, într-un contract aleatoriu, în care efectele contractului, adică obligațiile și riscurile generate de acesta, nu mai depind de înțelegerea inițială, reală, a părților, ci de hazard, și nici de motivațiile economice ale părților, din momentul încheierii contractului.

Informarea consumatorului asupra conținutului contractului, încă din etapa publicității/ofertei, are o importanță capitală, întrucât aceasta contribuie la transparența contractului, în sensul că permite consumatorului să compare ofertele de contractare, iar pe de altă parte, permite consumatorului să aprecieze întinderea obligației sale.

Mai mult, informarea/aprobarea, înaintea încheierii unui contract, cu privire la condițiile contractuale și la consecințele respectivei încheieri este de o importanță majoră. Acesta din urmă decide, în special pe baza respectivei informări, dacă dorește să se oblige contractual față de un vânzător sau de un furnizor prin aderarea la condițiile redactate în prealabil de acesta. De asemenea, o clauză contractuală trebuie redactată în mod clar și inteligibil trebuie înțeleasă ca

impunând nu numai ca respectiva clauză să fie inteligibilă pentru consumator din punct de vedere gramatical, ci și că acel contract să expună în mod transparent funcționarea concretă a mecanismului de schimb al monedei străine la care se referă clauza respectivă, precum și relația dintre acest mecanism și cel prevăzut prin alte clauze referitoare la deblocarea împrumutului, astfel încât acest consumator să poată să evalueze, pe baza unor criterii clare și inteligibile, consecințele economice care rezultă din aceasta în ceea ce îl privește (a se vedea jurisprudența CJUE, speța Cofinoga cauza C-264/02, soluția este reluată și în speța Aziz cauza C-415/11, precum și în cauza C-26/2013 pct.70, în speța Arpad Kasler).

Ne-existând o negociere a conținutului contractului, ci doar clauze pre-stabilite de comerciant în contractele sale tipizate, această informare, localizată în faza pre-contractuală, este un substitut al negocierii și, practic, singurul instrument cu ajutorul căruia contractul de adeziune poate fi construit în așa fel încât să genereze obligații certe și determinate (determinabile) în sarcina consumatorului.

Pentru că nu au avut posibilitatea reală de negociere cu comercianții, consumatorii trebuiau să fie informați, clauzele contractuale trebuiau să fie clare, ușor inteligibile și fără echivoc, întrucât numai în acest fel se putea considera că ei contractau în cunoștință de cauză, având conștiința faptului că se obliga și își asuma condițiile pre-redactate de comercianții, inclusiv riscurile. Informarea completă și corectă a consumatorului este o obligatie însoțită, deseori, de obligatia de avertizare a consumatorului asupra riscurilor și de obligatia de consiliere a consumatorului asupra alegerilor și a căilor de ieșire din impas.

Un consumator căruia i se refuză informarea în faza pre-contractuală (sau măcar la momentul contractării) este un posibil debitor riscant. Insolvabilitatea în care debitorul poate intra pe motiv de inadecvare la realitatea contractului sau pe motiv de neînțelegere a amplitudinii riscurilor asumate și a întinderii obligațiilor care îi revin, poate transforma iluzia unui câștig neașteptat, pe seama naivității sau a lipsei de educație economică, financiară sau juridică a debitorului, în certitudinea unei pierderi pentru creditor.

Omissionarea informării, gravă în sine, este depășită, totuși, în gravitate, de practicile înșelatoare ale comercianților. De cele mai multe ori, aceste practici incorecte ale comercianților reprezintă "rețeta" prin intermediul căreia contractele comercianților cu consumatorii, comutative prin natura lor, sunt transformate, în contra voinței consumatorilor sau dincolo de înțelegerea acestora, în contracte aleatorii.

Directiva UE 2005/29 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori, reglementează noțiunile de practici incorecte sau înșelătoare ale comercianților și stabilește în sarcina statelor membre obligatia de a asigura mijloace eficiente pentru stoparea și combaterea acestora.

Operatorul financiar-bancar a prezentat un produs cu o dobândă favorabilă consumatorilor, însă în realitate variația dobânzii este determinată de elemente necunoscute consumatorilor, astfel atenția lor a fost îndreptată către dobândă, ca fiind esențială și nu pe costurile nestiute care au determinat această variație.

Astfel, consumatorilor le-a fost imposibil să determine modalitatea în care va fi calculată dobânda, fapt ce echivalează cu o nerespectare a caracterului determinabil al dobânzii, încălcând dispozițiile legislației protecției consumatorilor.

Dobânda, la creditele acordate în moneda CHF, era de 4,9% fixă în primul an, după un an, aceasta devenea 5,9% (acest sistem de majorare era accesibil numai operatorului financiar bancar, nu și consumatorului).

În acest sens, banca trebuia să furnizeze consumatorilor informații suficiente pentru a le permite să adopte decizii prudente și în cunoștință de cauză.

Un consumator mediu, normal informat și suficient de atent și de avizat să poată nu numai să cunoască în timp fluctuația dobânzii ci să și evalueze consecințele economice, potențial semnificative ale unei astfel de creșteri a dobânzii, respectiv asupra obligațiilor sale financiare, în timp.

Banca nu numai că acorda un credit cu o dobândă netransparentă care putea fi modificată după bunul plac, însă în același timp setează în sistem că va majora rata dobânzii fără însă a anunța și consumatorul despre această modificare.

Astfel, banca calculează dobânzii în funcție de politica sa, aceasta modifică în mod unilateral cuantumul dobânzilor, modificând acordul de voință format la momentul semnării contractului de credit, consumatorii neputând determina în nici un fel modalitatea în care banca calculează dobânda.

Contractele de credit nu explică ce reprezintă politica bancii, cum variază dobânda în funcție de aceasta, care sunt factorii care o influențează, aceste aspecte nefiind cunoscute consumatorilor și nu precizează care sunt factorii care pot determina aceste modificări. Modificarea dobânzii este impredictibilă pentru consumatori, ea variind în funcție de voința băncii și în funcție de o politică cunoscută numai de aceasta.

În ceea ce privește formula „potrivit politicii băncii”, aceasta este lipsită de transparență, în condițiile în care nu este precizat în contract ce presupune acest indicator pe baza căruia se face revizuirea ratei dobânzii curente.

Această conduită reprezintă o practică comercială incorectă a operatorului economic în raport cu consumatorul, interzisă și sancționată prin Legea 363/2007 având în vedere faptul că orice consumator așteaptă din partea operatorului care îi oferă servicii de creditare, ca acesta să-i ofere toate diligențele prin competență și grijă așteptată în mod rezonabil, prin oferirea tuturor informațiilor necesare astfel încât consumatorul, să poată face o alegere rațională și în cunoștință de cauză raportat la nevoile și puterile sale de ramburdare a datoriei.

Trebuie de avut în vedere și jurisprudența CJUE unde există referiri la noțiunea de consumator mediu prezentat ca o persoană cu “un nivel de informare rezonabil” luându-se în considerare factorii sociali, culturali și lingvistici.

După cum s-a constatat din practică, pentru a fi considerată incorectă, practica comercială trebuie să deformeze sau să fie susceptibilă să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu.

Potrivit legii, comportamentul economic al consumatorului este considerat deformat, atunci când prin intermediul practicii comerciale acesta este determinat să ia o decizie pe care altfel nu ar fi luat-o (dacă consumatorul ar fi cunoscut de la semnarea contractului nivelul la care putea să ajungă dobânda, poate lua o altă decizie de a încheia un contract cu un alt operator economic care, la acel moment practica o dobândă puțin mai mare decât cea practică de Raiffeisen Bank).

Legea stabilește o regulă generală din care sunt interzise toate practicile comerciale incorecte. O practică comercială este considerată incorectă dacă întrunește cumulativ două condiții: este contrară diligenței profesionale și deformează sau este susceptibilă să deformeze în mod esențial comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, dacă este adresată unui anumit grup de consumatori.

Conform legii, diligența profesională reprezintă competența și grija așteptată în mod rezonabil de către un consumator din partea comercianților în conformitate cu practicile corecte de piață și/sau cu principiul general al bunei-credințe în domeniul de activitate al acestora.



Consumatorii au nevoie de informații corecte, concrete și precise pentru a putea lua decizii în deplină cunoștință de cauză. Aceste informații trebuie să fie oferite de către operatorul economic raportat la necesitățile consumatorului mediu.

În sensul celor de mai sus, practica ce constă în fapta operatorului economic de a nu informa în prealabil consumatorii despre viitoarele costuri ale produsului financiar, a determinat consumatorii să ia o decizie pe care altfel nu ar fi luat-o dacă aceștia ar fi cunoscut în prealabil, nivelul la care dobânda urma să crească, respectiv costurile pe care nu le-au putut preconiza, deși operatorul financiar bancar cunostea nivelul dobânzii pe care urma să-l aplice, așa cum a fost detaliat în documentația ce a stat la baza întocmirii procesului verbal de constatare a contravenției. Operatorul economic ar trebui să aducă contractele la momentul anterior practicii, inclusiv prin emiterea unui nou grafic de rambursare, cu condițiile contractuale de la momentul semnării acestora.

În situația de față, agenții constatatori au reținut faptul că, operatorul economic de servicii financiare Raiffeisen Bank, utilizează o practică comercială incorectă așa cum este definită de lege, încălcându-se prevederile art. 15 alin. (1) lit. a) coroborat cu art. 4 alin. (1) din Legea 363/2007 cu modificările și completările ulterioare, practică ce se sancționează cu amenda contravențională de la 5.000 la 100.000 lei, conform prevederilor art 15 alin. (1) lit. a) coroborat cu art. 17 alin. (1) lit. c) din Legea 363/2007 și se aplică sancțiunea cu amendă de 50.000 lei.

2) Referitor la nelegalitatea actului administrativ emis de subscrisa, facem următoarele precizări :

Actul administrativ așa cum este definit la art. 2 alin. 1 lit. c) din Legea nr. 554/2004 privind contenciosul administrativ, trebuie să îndeplinească anumite condiții de formă și de fond.

Forma scrisă este o condiție de existență a actului administrativ, esențială pentru actele provenite de la administrația publică, lipsa ei echivalând, cu inexistența de fapt a acestuia.

Analizând aspectul exterior al diferitelor acte din practica curentă a administrației, alte condiții de formă sunt: semnătura emitentului, ștampila, antetul cu numărul de ieșire, conținutul divizat pe articole.

Considerăm că în ceea ce privește condițiile de formă care trebuiesc îndeplinite de un act administrativ ce emană de la o autoritate publică, Ordinul cu nr. 837/20.10.2017 îndeplinește întocmai aceste condiții.

Cu privire la condiția de fond, respectiv motivarea actului administrativ emis, considerăm îndeplinită și această condiție, întrucât acest Ordin a fost emis în urma propunerii agentului constator prin Procesul Verbal de Constatare a Contravenției și a faptelor constatate de către agenții constatatori.

Motivarea Ordinului cu nr. 837 a fost una destul de amplă și explicită, având în vedere faptul că la baza emiterii acestuia a stat procesul verbal de constatare a contravenției.

Prin urmare, Ordinul cu nr. 837/20.10.2017 al Președintelui A.N.P.C. a fost emis în conformitate cu art. 13<sup>1</sup> din Legea 363/2007 „**Măsurile dispuse potrivit dispozițiilor art. 13 se realizează de către conducătorul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau de către conducătorii unităților cu personalitate juridică din subordinea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, la propunerea agentului constator, în termen de 5 zile.**”

În conformitate cu art. 18 (1) din Legea 554/2004, în cazul acțiunilor introduse în temeiul art. 8 (1), instanța poate anula actul administrativ în tot sau în parte. Condiția pentru această

acțiune în anulare este ca reclamantul să invoce vătămarea unui drept subiectiv sau a unui interes legitim recunoscut printr-o lege.

Așadar, acest act administrativ va leza drepturile subiective ale destinatarului, dacă, în mod obiectiv, a fost emis nelegal. De aceea, în cazul de față considerăm că actul administrativ este în concordanță cu temeiul legal, îndeplinind toate condițiile de formă și de fond.

Ba mai mult, prin emiterea acestui act administrativ reclamanta nu face dovada că a suferit, suferă sau riscă să sufere un prejudiciu urmare emiterii actului administrativ atacat.

Pentru motivele expuse mai sus, considerăm că actul administrativ ce emană de la subscrisa îndeplinește condițiile de fond și formă prevăzute de lege.

*Pentru motivele expuse anterior, apreciem cererea de chemare în judecată a reclamantului ca neîntemeiată și nefondată, sens în care solicităm onoratei instanțe să dispuneți respingerea acesteia, ca nefondată și neîntemeiată.*

**Probe:** Înscrierile depuse la dosarul cauzei de care ne folosim ca și probe, precum și orice alte mijloace de probă ce se vor dovedi ca fiind utile, pertinente și concludente justei soluționări a prezentei cauze.

**În drept:** Codul de Procedură Civilă, Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii, Legea 554/2001 privind contenciosul administrativ

Depunem prezenta întâmpinare în trei exemplare, dintre care unul pentru instanță și celelalte pentru a fi comunicate.

PREȘEDINTE  
BOGDAN MARCEL PANDELICA



DOMNULUI PREȘEDINTE AL CURȚII DE APEL BUCUREȘTI