



*Proiect realizat cu sprijinul financiar al Comisiei Europene
Directoratul General pentru Justiție, Libertate și Securitate*

*Programul pentru prevenirea, pregătirea și gestionarea consecințelor
terorismului și a altor riscuri legate de securitate*

*Proiect european
"Catalog tehnic european cu privire la
frauda în cazul mijloacelor de plată"*



*Asociația Națională pentru
Protecția Consumatorilor și Promovarea
Programelor și Strategiilor din România*

A.N.P.C.P.P.S. România



*Asociación de usuarios de bancos,
cajas y seguros*

ADICAE



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene

Un proiect european pentru toți consumatorii

PARTENERII PROIECTULUI



Spania
ADICAE
www.adicae.net

CUPRINS

1. INTRODUCERE

2. Situația actuală privind metodele de plată în Uniunea Europeană

2.1 Introducere

2.2 Creșterea numărului de tranzacții non-numerar

2.3 Internetul și utilizarea e-banking în Europa

2.4 Viitorul metodelor de plată în Uniunea Europeană

- Impactul fraudei asupra diferitelor metode de plată
- Fraudă online carduri
- Probleme de securitate cauzate de viruși

3. DIVERISTATEA FRAUDEI CU METODELE DE PLATĂ NON-NUMERAR

4. LEGISLAȚIA PRIVIND TRANZACȚIILE PRIN INSTRUMENTE DE PLATĂ

- Recomandarea Comisiei din 30 iulie 1997, privind tranzacțiile efectuate prin instrumente de plată electronică și în special relația dintre emițător și deținător (Rec. 97/489/EC).
- Directiva 2007/64 privind serviciile de plată.

5. ANALIZA PRACTICILOR NELOIALE ȘI A CLAUZELOR INCORECTE

Carduri de credit și debit

1. Lipsa documentației contractuale:
2. Lipsa documentelor necesare tranzacției:
3. Abuzurile privind clauzele de limitare a răspunderii deținătorului cardului
4. Întârzieri nejustificate în rambursarea plăților frauduloase
5. Neaplicarea limitei de €150 în cazul băncilor care pretind neglijență crasa din partea deținătorului cardului fără o justificare corespunzătoare
6. Trimiterea cardurilor și/sau a codurilor PIN în mod nesigur.
7. Întârzierea rambursării imediate a tranzacțiilor frauduloase efectuate în unități comerciale
8. Retragerile de numerar de la Bancomat, ce depășesc soldul și limita zilnică maxim permisă.
9. Tranzacții frauduloase prin card de credit, ce depășesc limita cardului de credit
10. Retrageri frauduloase după notificarea furtului sau a pierderii
11. Lipsa diligenței în procesarea ordinelor clientului de anulare a cardurilor de credit / debit
12. Tranzacții la distanță

Transferuri bancare

1. Neautorizare
2. Lipsa documentației justificative
3. Lipsa de diligență privind transferurile online
4. Atribuirea răspunderii clientului pentru transferuri realizate online

Cecuri, cambii, debite directe, și alte mijloace de plată

1. Debitarea fără un ordin prealabil al deținătorului contului
2. Debitele care ignoră ordinele de anulare a plății sau ordinele de returnare o dată debitate

6. SINTEZĂ – PRACTICILE NELOIALE

Carduri de credit și debit

Transferuri

Debite directe

Cecuri, bilete la ordin și cambii

7. REGLEMENTĂRI LEGISLATIVE

1. Sistemul legislativ general
 - Protecția consumatorilor în Constituție
 - Reglementarea mijloacelor de plată în Codul Civil (teoria contractelor)
2. Legea aplicabilă - particularități

8. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR - modalități extrajudiciare de soluționare a disputelor



1. INTRODUCERE

Răspândirea globală a metodelor de plată non-numerar este indisputabilă. Cardurile, transferurile, cecurile, noile metode de plată online, plățile prin telefonul mobil, etc, sunt disponibile tuturor utilizatorilor. Potrivit studiul "World Payments Report 2008" realizat de către Capgemini, Royal Bank of Scotland (RBS) și Asociația Europeană de Management Financiar și Marketing (EFMA=European Financial Management and Marketing Association), 54% din volumul tranzacțiilor, la nivel mondial, este efectuat prin card. Această metodă de plată se află pe locul doi, în urma plății în numerar, având un volum anual de 16%, la nivel mondial, și 11% în Europa între anii 2001 și 2006, conform celor mai recente date disponibile. De asemenea, tranzacțiile electronice au prezentat o creștere importantă, ajungându-se la 210 miliarde de tranzacții, la nivel mondial.

Totuși, suntem într-adevăr conștienți de riscul la care ne supunem în momentul în care utilizăm astfel de metode de plată? Ne cunoaștem drepturile? Suntem conștienți de faptul că instituția ce oferă această metodă de plată nu se face responsabilă în caz de fraudă?

2. SITUAȚIA ACTUALĂ PRIVIND METODELE DE PLATĂ ÎN UNIUNEA EUROPEANĂ

2.1 INTRODUCERE

În prezent, în Zona Euro, se află în circulație peste 350 de milioane de carduri, ce sunt utilizate pentru peste 12 miliarde de tranzacții și 6 miliarde de operații de retragere numerar, în fiecare an.

Piața europeană a mijloacelor de plată non-numerar este în continuă creștere. În Europa, în 2006 au fost efectuate în total 70 de miliarde de tranzacții non-numerar, acestea echivalând cu o treime din piața mondială. Țările din Zona Euro au înregistrat aproximativ 73% din total, și dintre acestea numai cinci țări au înregistrat 85% din toate tranzacțiile din zona euro. Obiceiurile locale încă determină preferințele pentru instrumentul de plată, în fiecare țară. Totuși, se pot deosebi două tendințe generale:

1. Cardurile sunt principalul mijloc de plată non-numerar cu o utilizare în continuă creștere, 11% anual între 2001 și 2006.
2. Utilizarea cecurilor este în scădere, deși încă nu există o alternativă reală pentru anumite tipuri de plată (tranzacțiile între utilizatori, ex. eBay).

2.2 CREȘTEREA NUMĂRULUI DE TRANZACȚII NON-NUMERAR

Potrivit studiul "World Payments Report 2008", cinci țări din zona euro: Franța, Germania, Olanda, Spania și Italia au înregistrat 63% din tranzacțiile non-numerar dintr-un număr total de 17 țări selectate și 85% din tranzacțiile realizate în întreaga Zonă Euro. 3 dintre cele mai mari și mature piețe din Europa sunt Regatul Unit, Germania și Franța. Utilizarea metodelor de plată non-numerar este în creștere în toate țările, dar în ritmuri diferite în fiecare dintre acestea. Luând în considerare fiecare caz în parte, unele țări cu volume mari de tranzacții încă prezintă o creștere semnificativă a plăților non-numerar. (De exemplu, Germania, a prezentat o creștere anuală continuă de 7% între 2001 și 2006), în timp ce unele țări cu un volum scăzut al tranzacțiilor (precum Italia și Portugalia) încă prezintă o un nivel scăzut al creșterii.

2.3 INTERNETUL ȘI UTILIZAREA E-BANKING ÎN EUROPA

Într-o măsură mai mare sau mai mică, utilizarea Internetului la domiciliu a prezentat o tendință de creștere în toate țările Uniunii Europene, în ultimii ani. În UE15, procentajul de locuințe prevăzute cu acces la Internet se afla la 59% în 2007, procent ce reprezintă o creștere anuală de 5%. În ceea ce privește UE27, cifra se afla la 54% în 2007. În Europa, numărul de persoane care folosesc e-banking este în creștere (de ex. în UE27 nivelul de utilizare a e-banking a crescut de la 16% în 2004 la 24% în 2007). Dacă tendința continuă, în 2020 se va ajunge la procente de 50% - 60%, un nivel ce este deja obișnuit în țările nordice și Benelux (date preconizate de Deutsche Bank, 2008). Procentul populației ce utilizează e-banking, depinde în mare măsură de locația geografică a utilizatorului.

2.4 VIITORUL METODELOR DE PLATĂ ÎN UNIUNEA EUROPEANĂ

În ceea ce privește dezvoltarea viitoare a metodelor de plată non-numerar, se remarcă următoarele puncte: modelele de plată la nivel european vor continua să se dezvolte. Se anticipează o creștere generalizată.

Presupunând că SEPA (Single Euro Payments Area=Zona Unică de Plăți în Euro) exercită o influență semnificativă asupra convergenței metodelor de plată non-numerar, numărul de tranzacții per capita ar trebui să crească cu 9% până în 2013. Mai exact, în țările în care, în 2006, numărul de tranzacții per capita a fost sub150, în 2013 numărul ar trebui să se dubleze.

De asemenea, utilizarea cardurilor ar trebui să crească simțitor din vreme ce atât numărul de comercianți ce acceptă plata prin card este în creștere cât și volumul de produse vândute. În special, ar fi pozitivă utilizarea mult mai proeminentă a cardurilor în țări precum Italia, Polonia și Grecia, unde nivelul actual de utilizare per capita este scăzut. În Regatul Unit și Franța, țările în care plata prin cec este

cel mai larg răspândită, utilizarea tuturor metodelor de plată trebuie să fie în continuă dezvoltare pentru a se trece de la cecuri la transferuri, carduri și debite directe.

Impactul fraudei asupra diferitelor metode de plată

Odată cu utilizarea din ce în ce mai răspândită și diversificarea metodelor de plată non-numerar, au fost proliferate numeroase tipuri de fraudă, așa cum este menționat, mai înainte, la începutul acestui document. Mai jos, se va face referire la Raportul ONTSI 2008 (the Spanish Telecommunication and Information Society Observatory), publicat de către Eurostat, o agenție a Comisiei Europene dedicată realizării de studii statistice la nivel European, care explică această ediție cu cifre. Este imperativ să subliniem faptul că este extrem de dificilă obținerea de date cu privire la acest tip de fraudă, din vreme ce majoritatea cazurilor sunt tratate cu cea mai mare confidențialitate de către autorități iar unele nu sunt făcute publice niciodată.

Fraudă online carduri

Există diferențe considerabile în ceea ce privește tipul de fraudă comis în țări diferite. Cea mai mare incidență a fraudei de carduri online se întâlnește în țările din Europa de Nord. Nu este nicio coincidență faptul că Finlanda a ajuns în vârful clasamentului, atât în 2006 cât și în 2007, din vreme ce, tot aici, există cel mai mare număr de utilizatori ai electronic banking și cel mai mare număr de locuințe cu acces la Internet. Este urmată de Țările de Jos, Suedia și Danemarca, țări în care noile tehnologii sunt utilizate în mod extensiv. Și aceste țări se numără, la nivel european, printre liderii în utilizarea de electronic banking și a numărului de locuințe cu acces la Internet.

Pe de altă parte, Bulgaria, România și Grecia au prezentat cele mai puține cazuri de fraudă, deși acest lucru nu s-a datorat unor măsuri de securitate îmbunătățite sau precauțiilor luate de către utilizatori, ci datorită numărului mai mic de carduri de credit și debit emise și a utilizării scăzute a acestora pentru cumpărături online.

Grupurile de crimă organizată ce săvârșesc aceste tipuri de fraudă funcționează ca și "afaceri de fraudare" autentice și sunt la curent cu această situație. Din această cauză, acestea își centrează atacurile asupra utilizatorilor de carduri din țările unde cardurile și Internetul sunt cel mai frecvent utilizate. Țările în care Internetul nu este utilizat la scară largă de către populație nu prezintă interes, deoarece obiectivul acestora este ca fiecare atac la scară largă să le asigure cel mai mare „profit” posibil.

Probleme de securitate cauzate de virușii de computer

Numărul de atacuri asupra utilizatorilor de Internet lansat de crima organizată este în creștere și la fel este și complexitatea acestora, susținută de tehnologia

disponibilă. Toate aceste atacuri au consecințe financiare și dintre acestea, două se evidențiază în mod special: prima afectează chiar computerul (limitând funcționarea și cauzând daune permanente) și a doua afectează proprietarul, acesta fiind și scopul real al infractorului, i.e. furtul de date personale și informații bancare pentru a comite fraudă. În Italia și Ungaria, 50% din problemele de securitate sunt cauzate de către atacurile de viruși, o cifră ce este mai mare în Finlanda. La finalul clasamentului se află, din nou, Bulgaria.

3. DIVERSITATEA FRAUDEI CU METODELE DE PLATĂ NON-NUMERAR

Consumatorul este cel mai afectat

De la an la an fraudă cu mijloacele de plată se răspândește din ce în ce mai mult, în parte datorită utilizării răspândite a metodelor de plată non-numerar dar și faptului că infractorii și-au specializat și perfecționat tehnicile de fraudare. În mod interesant, ținta principală a criminalilor sunt utilizatorii mici datorită lipsei resurselor de securitate privind plata și a neștiinței și informațiilor insuficiente cu privire la metodele de fraudare, și mai ales, dificultățile întâmpinate de către utilizatorul mijloacelor de plată în detectarea autorului și a momentului furtului.

Adăugați la cele de mai sus un nou scenariu: internetul și noile tehnologii, unde victima se poate afla la mii de kilometri distanță față de fraudator, prin urmare facilitând dezvoltarea acestui tip de fraudă. Pe lângă considerentele geografice, unele țări au o legislație ce nu reflectă realitatea curentă, și acestea pot fi considerate raiuri perfecte pentru infractori, unde aceștia nu sunt urmăriți de autoritățile competente.

Aceasta este o situație ce trebuie schimbată și care necesită atenție și efort din partea autorităților (guverne, specialiști în fraudă, poliție, etc.), în ceea ce privește urmărirea și anchetarea infractorilor, precum și protecția și prevenirea. Rezultatele sunt în folosul consumatorului.

4. LEGISLAȚIA PRIVIND TRANZACȚIILE PRIN INSTRUMENTE DE PLATĂ

1. **Recomandarea Comisiei din 30 iulie 1997**, privind tranzacțiile efectuate prin instrumente de plată electronică și în special relația dintre emițător și deținător (**Rec. 97/489/EC**).

Scopul acesteia este de a stabili un cadru comun cu Uniunea Europeană privind elementele cheie în relația dintre emițătorii de instrumente de plată electronică (carduri de plată) și deținători, inclusiv informațiile minime ce trebuie furnizate clientului cu privire la utilizarea acestora.

Deși această recomandare nu este obligatorie, utilitatea normelor conținute aici, din punctul de vedere al transparenței și a protecției clientului, a dus ca o parte din conținutul acesteia să fie inclus în Circulara 8/1990 din 7 septembrie, prin Circulara 4/1998 din 27 februarie. Mai mult, o parte importantă din conținutul Recomandării a fost voluntar inclusă, de către emițătorii în contractele ce privesc utilizarea instrumentelor electronice de plată, încheiate cu clienții.

În vederea atingerii obiectivului intenționat, Recomandarea atrage după sine respectarea următoarelor prevederi:

- Contractul de card bancar, ce trebuie întocmit în scris, sau, dacă este cazul, prin mijloace electronice trebuie să conțină, printre altele, termene și condiții clare și inteligibile care privesc toate drepturile și obligațiile deținătorului sau emițătorului, precum și termenele și condițiile financiare (taxe periodice, comision bancar, etc.).
- Emițătorul trebuie să asigure deținătorului informații privind tranzacțiile, ce îi oferă posibilitatea unei identificări corespunzătoare.
- Este enunțată obligația deținătorului de a utiliza instrumentul de plată în conformitate cu condițiile convenite: notificare, fără întârziere, asupra pierderii și furtului instrumentului sau asupra oricărei anomalii și obligația de a păstra în siguranță codul PIN, precum și de a nu revoca un ordin ce a fost realizat folosind instrumentul de plată.
- Deținătorul va fi responsabil pentru pierderea sau furtul instrumentului numai până în momentul în care emițătorul este notificat cu privire la astfel de circumstanțe, și în acest caz, până într-o anumită limită, ce nu depășește €150, în afară de cazul în care deținătorul a acționat fraudulos sau cu neglijență extremă. În toate cazurile, deținătorul nu este răspunzător dacă instrumentul de plată a fost folosit în lipsa acestuia / acesteia sau în lipsa identificării propriu-zise a instrumentului prin mijloace electronice.
- Emițătorul poate modifica termenele și condițiile contractului numai în urma notificării personale a deținătorului, cu suficient timp în prealabil. În cazul în care deținătorul nu reclamă în termen de o lună termenele și condițiile, acestea se presupun a fi acceptate.
- Emițătorul se obligă, inter alia, să protejeze codul PIN, să nu trimită instrumente nesolicitate, afară de instrumentele înlocuitoare; să mențină un registru intern al tranzacțiilor și să dispună metode corespunzătoare pentru a permite deținătorului să raporteze incidentele în orice moment din zi sau noapte.
- Emițătorul este răspunzător de neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor deținătorului, pentru tranzacțiile neautorizate și pentru toate erorile atribuite emițătorului în legătură cu administrarea contului deținătorului, și se obligă să ia asupra sa orice repercusiuni financiare ulterioare (**FOARTE IMPORTANT**).

2. Directiva 2007/64 privind serviciile de plată

Directiva [2007/64/EC](#) a Parlamentului European și a Consiliului privind serviciile de pe piața internă, Directivele de rectificare [97/7/EC](#), [2002/65/EC](#), [2005/60/EC](#) și [2006/48/EC](#) și Directiva de revocare [97/5/EC](#).

Scopul acestei Directive este de a pune bazele cadrului legal necesar pentru crearea unei piețe de plăți integrate, din care sunt înlăturate barierele ce împiedică accesul noilor furnizori. Mai mult, Directiva își propune să dezvolte competiția și să ofere utilizatorilor mai multe opțiuni. În final, directiva asigură un nivel ridicat de protecție datorită cerințelor ce privesc informațiile și definirea drepturilor și obligațiilor utilizatorilor și a furnizorilor de servicii de plată.

Directiva își propune să faciliteze inițiativa auto-reglementatoare adoptată de industria serviciilor de plată în cadrul "Consiliului European de Plăți", constând în dezvoltarea, până în 2010, a standardelor tehnice și comerciale pentru plățile în euro, prin urmare formând Zona Unică de Plăți în Euro (SEPA).

Directiva a fost publicată în Monitorul Oficial al Uniunii Europene (OJEU) la data de 5 decembrie 2007, însă a fost stabilit un termen de lungă durată pentru transpunerea acesteia în lege națională de către statele membre, termen ce va expira la 1 noiembrie 2009.

De ce este această directivă reflectată la punctul 3:

"Diferitele prevederi ale comunității, ce au fost deja adoptate în această zonă, și anume: Directiva 97/5/EC a Parlamentului European și a Consiliului din 27 ianuarie 1997 privind transferurile transfrontaliere¹ și Reglementarea (CE) nr. 2560/2001 a Parlamentului European și a Consiliului din 19 decembrie 2001 privind plățile transfrontaliere în euro², nu au remediat îndeajuns această situație, și nici Recomandarea 87/598/EEC din 8 decembrie 1987 referitoare la Codul European de practici privind plata electronică (relațiile dintre instituțiile financiare, comerțanții cu amănuntul/furnizorii de servicii și consumatorii)³, sau Recomandarea 88/590/EEC din 17 noiembrie 1988 privind sistemele de plată și, în special, relațiile dintre deținătorii de carduri și emițătorii de carduri⁴, sau Recomandarea 97/489/EC din 30 iulie 1997 privind tranzacțiile efectuate prin instrumente de plată electronică, în special, relația dintre emițătorii și deținătorii de astfel de instrumente⁵. Aceste măsuri rămân necorespunzătoare. Mai mult, coexistența prevederilor naționale și un cadru UE incomplet creează confuzie și o lipsă de siguranță judiciară."

¹ OJ L 43 of 14.2.1997, p.25.

² OJ L 344 of 28.12.2001, p.13.

³ OJ L 365 of 24.12.1987, p.72.

⁴ OJ L 317 of 24.11.1998, p.55.

⁵ OJ L 208 of 2.8.1997, p.52.

Context

Directiva se referă la una dintre acțiunile cheie prevăzute în [Strategia Lisabona](#) și este parte a planului de acțiuni pentru servicii financiare ([FSAP](#)). Stabilirea pieței unice în 1992 și lansarea euro în 1999 au stat la baza integrării piețelor financiare europene. Totuși, în ciuda măsurilor implementate de către Comunitatea Europeană cu privire la armonizarea cadrului reglementator aplicabil plăților ([instrumente de plată electronică: relația dintre emițători și deținători](#); [transferuri transfrontaliere](#); [plăți transfrontaliere în euro](#)), sistemul de plată nu este satisfăcător și nu profită în totalitate de piața internațională. Acest nou cadru reglementator are drept scop stabilirea unui cadru reglementator comun în cele 27 de state membre.

Scopul aplicării

Directiva se adresează furnizorilor de servicii de plată ce operează în Comunitate și acoperă plățile în toate monedele, nu doar acelea efectuate în euro sau alte monede UE.

Directiva nu se aplică tranzacțiilor de plată efectuate în numerar sau prin cec; reglementează acordarea de împrumuturi prin credit instituțiilor, numai atunci când aceasta este strâns legată de serviciile de plată.

Directiva identifică șase categorii de furnizori de servicii de plată:

- instituții de plată prin credit (în conformitate cu Directiva privind [accesul la instituțiile de credit](#);
- instituții de plată prin mandat poștal ce asigură servicii de plată;
- instituții de plată prin monedă electronică în conformitate cu Directiva privind [activitățile și monitorizarea preventivă a instituțiilor de plată prin monedă electronică](#);
- instituții de plată (persoane fizice sau juridice care au obținut autorizație);
- Banca Europeană Centrală și băncile naționale centrale, dacă acestea nu acționează în calitate de autorități publice;
- statele membre și autoritățile regionale și locale dacă acestea nu acționează în calitate de autorități publice.

Conținut reglementator

Directiva conține trei secțiuni reglementatoare diferite pe care le abordăm mai jos:

În ceea ce privește primul set de reguli și în cadrul asigurării gratuite de servicii de plată pe piața internă furnizorii de servicii de plată (titlu II) sunt reglementați de noua categorie denumită "instituții de plată", care recunoaște statutul acestora de furnizori de servicii, precum și cerințele pentru autorizarea acestora și a autorităților competente relevante. Principalele caracteristici în baza cărora a fost formată noua categorie de furnizori de servicii de plată: *instituții de plată autorizate și instituții de plată înregistrate*, se vor analiza mai jos:

Directiva identifică două tipuri de instituții de plată, cu un domeniu de operațiuni și un regim juridic diferit pentru fiecare.

(i) Categoria generală este instituția de plată "autorizată", i.e. acele instituții ce au obținut autorizație de la autoritatea competentă a unui stat membru în vederea furnizării de servicii de plată. Aceste instituții pot asigura servicii de plată autorizate de un stat membru în orice altă țară a Uniunii Europene.

(ii) Drept excepție la cele mai sus menționate, Directiva menționează categoriile de instituții de plată "înregistrate" (i.e. incluse în registrul instituțiilor de plată) ce sunt caracterizate prin:

- a) caracterul acestora, deoarece spre deosebire de instituțiile de plată autorizate acestea pot fi persoane fizice;
- b) neconformitate (sau conformitate parțială) cu sistemul general de autorizare și supraveghere;
- c) caracterul discreționar al acestora pentru statele membre, dat fiind faptul că acestea pot alege dacă să permită sau nu această categorie de instituții de plată pe teritoriul acestora.

În contradicție cu numărul de cerințe mai mic, Directiva interzice acestor instituții exercitarea dreptului de constituire proprie și furnizare liberă de servicii în cadrul Comunității, însemnând că acestea sunt îndreptățite să ofere servicii numai în statul membru ce le-a acordat autorizarea. În plus, statul membru care le acordă permisiunea le poate restricționa activitățile. În cadrul acestei categorii, singurii operatori care sunt scutiți sunt aceia al căror număr total de tranzacții nu depășește €3 milioane net lună.

Cerințe privind informațiile și transparența

Cea de-a doua secțiune reglementatoare se referă la cerințele privind transparența condițiilor și a informațiilor pentru serviciile de plată.

Aceste cerințe privesc toți furnizorii de servicii de plată, deși părțile pot conveni să nu le aplice, în totalitate sau parțial, în cazurile în care serviciul de plată nu este un consumator. Reglementarea privește tranzacțiile de plată efectuate o singură dată, precum și contractele cadru și tranzacțiile de plată reglementate de acestea.

Directiva introduce cerințele pentru informații clare și concise pentru toți furnizorii de servicii de plată, fie în cazul tranzacțiilor individuale fie în cazul acelor asigurări prin contracte cadru, care implică o serie de tranzacții.

Cu privire la informații, punctul 26 al Directivei stipulează că: “Această Directivă va asigura consumatorilor dreptul de a obține gratuit informații înainte de a se angaja într-un contract de servicii de plată. Consumatorii trebuie să aibă posibilitatea de a solicita anterior informații netaxabile, iar contractul cadru, în orice moment al relației contractuale, astfel încât serviciile și condițiile oferite de către furnizorii de servicii de plată să fie comparate, iar în cazul unui litigiu aceștia să își poată verifica drepturile și obligațiile. Aceste prevederi explicite trebuie să fie corespunzătoare cu Directiva 2002/65/EC. Prin urmare, prevederile explicite din această Directivă privind informațiile, nu trebuie să permită impunerea de taxe pentru furnizarea de informații consumatorilor, în conformitate cu alte Directive aplicabile.”

În special, documentul stipulează:

- condițiile ce trebuie comunicate anterior (obligații și responsabilități ale furnizorului de servicii și ale utilizatorului, taxe, informații privind legea aplicabilă, procedurile privind cererile și reclamațiile, etc);
- informațiile ce trebuie asigurate, la cererea utilizatorului, înainte de efectuarea tranzacției (timp de execuție, comision și taxe aplicabile);
- informațiile ce trebuie asigurate plătitorului după executarea tranzacției de plată (referire tranzacție și beneficiar, sumă totală, taxe și comision, curs valutar);
- informațiile ce trebuie asigurate beneficiarului în momentul primirii fondurilor (referire beneficiar, suma totală transferată, taxe și comisioane aplicabile, curs valutar).

Drepturile și obligațiile utilizatorilor și ale furnizorilor de servicii de plată

Punctul 20, privind consumatorii și utilizatorii, stipulează: "Din vreme ce consumatorii și companiile nu se află în aceeași poziție, nu au nevoie de același nivel de protecție. În timp ce, este esențial să garantăm drepturile consumatorilor prin prevederi ce nu pot fi derogate prin contract, este rezonabil să permitem companiilor și organizațiilor să convină altfel".

Punctul 21: “Această Directivă trebuie să stipuleze obligațiile furnizorilor de servicii de plată cu privire la informațiile oferite utilizatorilor de servicii de plată ce trebuie să primească același nivel ridicat de informații clare referitoare la serviciile de plată pentru a putea lua decizii în cunoștință de cauză și pentru a putea alege un furnizor de oriunde din UE. Având ca scop transparența, această Directivă

trebuie să formuleze cerințele armonizate necesare asigurării faptului că utilizatorilor serviciilor de plată le sunt oferite informații utile și suficiente privind contractul de servicii de plată și tranzacțiile. Pentru a promova buna funcționare a pieței unice în serviciile de plată, statele membre trebuie să adopte numai acele prevederi cu privire la informații, ce sunt formulate în această Directivă.”

Cea de-a treia dintre secțiunile de reglementare conține armonizarea de bază a drepturilor și obligațiilor privind asigurarea și utilizarea serviciilor de plată. La fel ca și în cazul prevederilor asupra transparenței și informațiilor, unele dintre articolele incluse în acest capitol sunt necorespunzătoare în cazul în care utilizatorul nu este un consumator, părțile convenind asupra acestui lucru.

Se evidențiază următoarele reguli:

1. Timpul de execuție al Tranzacției: Directiva reduce considerabil timpul de execuție permis în prezent, ce va fi D+1, D reprezentând data primirii ordinului de către furnizorul de servicii al plătitorului. Suma tranzacției trebuie creditată în contul furnizorului de servicii de plată al beneficiarului înainte de sfârșitul următoarei zile lucrătoare.

Noii timpi de execuție stabiliți de către Directivă vor fi obligatorii numai pentru:

- i. plăți în euro,
- ii. tranzacții naționale în moneda Statului Membru din afara zonei euro; și
- iii. tranzacții implicând un singur schimb valutar, între euro și moneda unui Stat Membru din afara zonei euro, cu condiția ca respectivul schimb valutar să fie efectuat în Statul Membru din afara zonei euro în chestiune și în cazul tranzacțiilor transfrontaliere, transferul se efectuează în euro.

Pentru toate celelalte plăți, timpii de execuție vor fi aplicați prin punere în întârziere, dacă nu există nici un acord între utilizator și furnizor, deși posibilitatea părților de a negocia este limitată la tranzacțiile intra-Comunitare, unde nu poate fi convenit un timp de execuție de peste patru zile. În timpul unei perioade tranzacționale, care se prelungește până la 1 ianuarie 2012, plătitorul și furnizorul de servicii de plată al acestuia pot conveni o perioadă diferită, ce nu depășește trei zile.

2. Data valutei și fondurile disponibile: în ceea ce privește data valutei, Directiva a redus timpul de execuție și le-a unificat pentru diferite tipuri de tranzacții, distingând doar între credite și debite:

a) data valutei pentru credit nu poate depăși ziua lucrătoare când suma tranzacției este creditată; și

b) data valutei pentru debit nu poate fi înainte de momentul în care plata

tranzacției este debitată în respectivul cont de plată, i.e. poate fi în aceeași zi sau ulterior.

În cele din urmă, suma tranzacției trebuie să fie disponibilă beneficiarului, de îndată ce a fost virată în contul furnizorului de servicii.

3. Răspunderea furnizorului de servicii de plată în cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare a tranzacției: furnizorul de servicii va fi considerat răspunzător în mod obiectiv, afară de anumite circumstanțe excepționale și neprevăzute.

Răspunderea pentru executarea corectă a tranzacției aparține furnizorului de servicii.

4. Răspunderea utilizatorului de servicii de plată: în cazul unei utilizări frauduloase a unui instrument de plată, răspunderea utilizatorului (excepțând oamenii de afaceri) este limitată la €150. Directiva stipulează două excepții pentru limitarea răspunderii așa cum este stabilit mai sus, în funcție de conduita utilizatorului:
 - a) conduită frauduloasă; sau
 - b) nerespectare intenționată sau neglijență crasă a responsabilităților.
5. Criteriul de "împărțire": Directiva preconizează împărțirea costurilor contractate în urma tranzacțiilor dintre plătitor și beneficiar, fiecare utilizator suportând taxele furnizorului acestuia.
6. Principiul sumei totale: în virtutea căruia, suma totală transferată prin document trebuie achitată în contul beneficiarului, fără deduceri pentru niciuna dintre părți. Beneficiarul și furnizorul de servicii al acestuia pot conveni ca furnizorul de servicii să-și deducă cheltuielile înainte de a le credita beneficiarului, caz în care suma totală a tranzacției și taxele acesteia vor fi separate.
7. Condiții de rectificare: conform cărora, utilizatorul serviciului de plăți are posibilitatea de a rectifica o tranzacție neautorizată sau realizată incorect, cu condiția transmiterii unei notificări nu mai târziu de 13 luni de la data debitului, deși există posibilitatea convenirii unei alte perioade între părți.
8. Dreptul de a bloca un instrument de plată: dreptul de a bloca un instrument de plată din motive justificate obiectiv este luat în considerare, în mod expres. Printre motivele care permit furnizorului de servicii blocarea instrumentului de plată se numără:
 - a) siguranța instrumentului;
 - b) suspiciunea de utilizare neautorizată sau frauduloasă a instrumentului; sau

c) în cazul în care instrumentul este asociat cu o linie de credit, de ex. carduri de credit, și există riscul ca deținătorul să fie incapabil de a-și îndeplini obligațiile de plată.

9. *Rambursări pentru tranzacțiile inițiate de către sau prin beneficiar:* prin Directivă se stabilesc noile termene și condiții pentru rambursarea unei tranzacții inițiate de către sau prin beneficiar. În ceea ce privește tranzacțiile trebuie îndeplinite în special două condiții: a) *în momentul acordării autorizării, suma exactă a tranzacției nu a fost specificată; și b) suma tranzacției depășește suma așteptată, în mod rezonabil de către plătitor, luând în considerare modelele de cheltuieli anterioare ale acestuia, termenele și condițiile contractului cadru și circumstanțele relevante pentru caz.*"

Aceste condiții reprezintă o cerință pentru toate tranzacțiile inițiate de către sau prin beneficiar, afară de debitele directe, care pot fi excluse în urma acordului dintre plătitor și furnizorul de servicii. În acest caz, utilizatorul este îndreptățit la rambursări, în toate situațiile.

Posibilitatea de a refuza dreptul la rambursări este, de asemenea, prevăzută în cazul în care plătitorul și-a exprimat acordul în acest sens iar furnizorul de servicii sau beneficiarul i-au pus la dispoziție informații cu privire la o viitoare tranzacție, cu patru săptămâni în prealabil.

Termenul limită de solicitare a compensațiilor pentru tranzacțiile inițiate de către sau prin beneficiar crește în mod considerabil și este de opt săptămâni de la data debitului. Furnizorul trebuie să efectueze compensarea în timp de 10 zile sau să justifice refuzul acestuia, indicând organizația la care plătitorul trebuie să recurgă dacă nu acceptă justificarea.

10. *Limite de timp irevocabile:* Directiva Stabilește termenul la care un ordin de plată devine irevocabil, în funcție de tipul acestuia (de ex. pentru tranzacțiile convenționale, momentul primirii ordinului de către furnizorul de servicii al plătitorului, iar în cazul debitelor directe, sfârșitul zilei de lucru ce precede data convenită pentru debitarea fondurilor). După această perioadă, furnizorul de servicii poate taxa, dacă este cazul, costurile pentru revocare, dacă acest lucru este convenit în contractul cadru. În unele cazuri, este solicitat acordul beneficiarului.

Punctul 22: "Consumatorii trebuie protejați împotriva practicilor incorecte și false în conformitate cu Directiva 2005/29/EC a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale companie-consumator în Piața Internațională precum și Directiva 2000/31/EC a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte legale ale serviciilor companiilor de informații, în special comerțul electronic, în Piața Electronică (Directiva privind comerțul electronic) și Directiva 2002/65/EC a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare pentru consumatori. Prevederile adiționale din

acele Directive continuă să fie aplicabile. Cu toate acestea, relația dintre cerințele pentru informații pre-contractuale dintre această Directivă și Directiva 2002/65/EC trebuie, în particular, clarificate.”

5. ANALIZA PRACTICILOR NELOIALE ȘI A CLAUZELOR INCORECTE

CARDURI DE CREDIT ȘI DEBIT

Practicile neloiale și abuzurile comise în mod repetat de către instituții cu privire la tranzacțiile prin card de credit și card de debit sunt repetate de la an la an și sunt următoarele:

1. Lipsa documentației contractuale:

Sunt frecvente reclamațiile referitoare lipsa accesibilității contractului care reglementează cardurile de credit și debit.

O astfel de circumstanță se produce fie deoarece contractul era validat în momentul efectuării solicitării, fie pentru că nu a fost completat corespunzător, contrar cerințelor impuse de regulamentele comerciale și bancare, precum și de claritatea și transparența ce trebuie să guverneze relațiile dintre bănci și clienți. Mai mult, prevederile stabilite în Clauza 15 din Codul European de Bune Practici Bancare nu sunt respectate. Atât această Clauză cât și prevederile Recomandării 88/590/EEC din 17 noiembrie dispun stabilirea în scris a termenelor care guvernează emiterea și utilizarea cardurilor.

Drept consecință a acestei practici neloiale, se produce un abuz evident în detrimentul consumatorului, din vreme ce este imposibilă determinarea drepturilor și obligațiilor părților.

2. Lipsa documentelor necesare tranzacției:

Se consideră împotriva bunei practici bancare debitarea conturilor de către bănci și continuarea acestei operațiuni fără păstrarea unei documentații a tranzacțiilor, în cazul în care deținătorul contului bancar nu admite să le fi efectuat.

Pentru cazurile în care tranzacțiile disputate sunt efectuate la bancomat, Serviciul de Reclamații a stipulat, în numeroase rânduri, faptul că instituțiile emițătoare de carduri sunt obligate să dețină un sistem care să păstreze înregistrări suficiente de detaliate ale tranzacțiilor pentru a permite, dacă este cazul, corectarea erorilor, conform Clauzei 15 a Codului European de Bune Practici.

În cazul plăților efectuate în unități comerciale, obligația de a prezenta documentația?

ia tranzacțiilor disputate aparține instituției, în caz contrar, clientul, care nu a creat sistemul, va trebui să dovedească faptul că nu a realizat tranzacția.

O astfel de conduită reprezintă un abuz al drepturilor consumatorului în sensul că acesta trebuie să dovedească că nu a săvârșit o operațiune, ceea ce este imposibil, însemnând că nu este posibil să se evite achitarea datoriei solicitate.

Declarații similare pot fi efectuate cu privire la depozitele de numerar la Bancamate.

3. Abuzurile privind clauzele de limitare a răspunderii deținătorului cardului

Potrivit Clauzei 12 a Codului European de Bune Practici Bancare, răspunderea deținătorului cardului, în cazul unor tranzacții frauduloase, efectuate înainte de notificarea instituției cu privire la pierderea sau furtului cardului, trebuie limitată la €150, afară de cazul în care s-a demonstrat că deținătorul cardului se face vinovat de neglijență crasă sau fraudă.

În legătură cu această limitare, pot apărea diferite tipuri de practici neloiale:

- A. Un număr semnificativ se reclamații cu privire la absența unei astfel de clauze de limitare în contracte continuă să fie înregistrat, prin urmare există o lipsă de informații cu privire la drepturile consumatorilor.
- B. Unele instituții nu includ clauza de limitare, susținând că au contractat o poliță de asigurare ce acoperă orice caz de utilizare frauduloasă.

Aceste contracte includ clauze conform cărora suma limită depășește €150.

Pe scurt, Serviciul de Reclamații consideră următoarele circumstanțe împotriva bunelor practici:

1. Excluderea aplicării limitei în cazurile în care tranzacțiile sunt efectuate prin utilizarea unui cod PIN, din vreme ce acesta ar fi un caz de răspundere obiectivă a deținătorului, fără posibilitatea de a demonstra dacă deținătorul a acționat cu diligență sau nu, doar instanțele judecătorești fiind în măsură să determine acest lucru. În acest sens, trebuie subliniat faptul că există numeroase decizii luate de instanțe locale ce susțin afirmația conform căreia utilizarea unei parole de către o altă persoană decât deținătorul cardului nu înseamnă neapărat că deținătorul cardului a acționat cu neglijență. Deciziile Instanței Judecătorești din Tarragona din 27 decembrie 2004, Valencia din 23 februarie 2004 și Madrid din 8 aprilie 1999 pot fi citate drept exemplu.
2. Solicitarea prezentării unui proces verbal de poliție pentru a obține anularea unei tranzacții frauduloase, din vreme ce acest lucru presupune intenția deținătorului cardului.

3. Limitarea asigurării acoperirii pentru o limită zilnică de retragere, însemnând că în cazul retragerii unor sume mai mari cu aprobarea băncii, consumatorul își asuma întreaga responsabilitate pentru sumele care depășesc acea limită.
- C. Se consideră împotriva bunei practici bancare situația în care băncile aplică limita de răspundere numai dacă notificarea privind pierderea sau furtul cardului a fost efectuată într-o anumită perioadă de timp.

Este necesar să se analizeze posibila neglijență a deținătorului cardului în funcție de fiecare caz în parte, și nu să se aplice fără discriminare criteriile prezentate în paragraful anterior. Numai instanțele judecătorești dețin capacitatea de a determina dacă proprietarul a acționat cu diligența cuvenită?-

Rezultatul acestor acțiuni este posibilul abuz adus drepturilor consumatorului.

Prin încercarea de a evita aplicarea limitărilor de răspundere pentru deținătorului cardului privind sumele dobândite în mod fraudulos, înainte de notificarea pierderii sau furtului, băncile încalcă drepturile consumatorului.

4. Întârzieri nejustificate în rambursarea plăților frauduloase

Adesea, băncile întârzie rambursarea sumelor din tranzacțiile frauduloase, chiar și atunci când a fost demonstrat corespunzător faptul că suma a fost neautorizată? - deoarece semnătura lipsește sau tranzacția este falsă.

Această practică neloială duce la încălcarea drepturilor consumatorului, care trebuie să aștepte o perioadă lungă de timp recuperarea sumei de bani – uneori chiar și până la un an de zile, chiar dacă a fost demonstrat faptul că suma de bani respectivă a fost obținută ilegal.

5. Neaplicarea limitei de €150 în cazul băncilor care pretind neglijență crasă din partea deținătorului cardului fără o justificare corespunzătoare

Este aproape o practică unanimă considerarea deținătorului cardului responsabil pentru întreaga valoare a fondurilor obținute în mod fraudulos, înainte de notificarea băncii cu privire la pierderea sau furtul cardului, fără aplicarea limitei menționate mai sus de €150 în cazul băncilor care pretind neglijență crasă din partea clientului fără o justificare corespunzătoare.

Instanțele judecătorești sunt în măsură să determine posibila neglijență a deținătorului cardului și nu o parte interesată precum este banca.

Drept urmare a acestei practici, consumatorul suferă pierderea tuturor fondurilor

defraudate, fără limită, indiferent dacă neglijența i-a fost atribuită acestuia, lucru care îl forțează să reclame suma care depășește €150, rezultând într-un termen lung de așteptare înainte de a primi rambursare, la care este îndreptățit.

6. Trimiterea cardurilor și/sau a codurilor PIN în mod nesigur.

Banca se face vinovată de practică neloială în cazul în care trimite documentelor financiare, precum cardurile de credit / debit și codurile PIN prin intermediul sistemului poștal obișnuit, deoarece acest sistem de expediere nu garantează primirea și nici nu asigură o certificare a livrării, chiar dacă data livrării are o importanță deosebită, din vreme ce, din momentul primirii cardului deținătorul acestuia devine responsabil pentru acesta și dacă este cazul, raportează pierderea sau furtul acestuia.

Rezultatul acestei practici este faptul că pot apărea diferite situații cauzate de abuzuri; din vreme ce consumatorii suferă consecințele tranzacțiilor frauduloase chiar dacă aceștia nu se află în posesia cardului.

7. Întârzierea rambursării imediate a tranzacțiilor frauduloase efectuate în unități comerciale

Este o practică obișnuită ca băncile să nu își îndeplinească obligațiile de rambursare imediată, cu inconvenientul aferent adus astfel consumatorului fraudat.

8. Retragerile de numerar de la Bancomat, ce depășesc soldul și limita zilnic?- maxim permisă

Adesea, băncile permit deținătorului cardului să retragă de la Bancomat sume care depășesc soldul sau limita zilnică maxim permisă.

O bună practică bancară presupune ca, în cazul unei retrageri frauduloase, banca să își asume responsabilitatea pentru sumele care depășesc aceste limite, obținute ilegal.

Prin urmare, drepturile consumatorului sunt abuzate dacă acesta este considerat răspunzător pentru astfel de sume în cazul utilizării frauduloase.

9. Tranzacții frauduloase prin card de credit, ce depășesc limita cardului de credit

Se aplică aceleași criterii stipulate la punctul anterior.

10. Retrageri frauduloase după notificarea furtului sau a pierderii

O bună practică bancară presupune că, sub nicio circumstanță, clientul nu este răspunzător pentru sumele ce au fost retrase în mod fraudulos după ce acesta și-a îndeplinit obligația de a notifica banca cu privire la pierderea sau furtul cardului.

Ocazional, băncile ignoră această practică aducând repercusiuni deținătorului cardului care nici nu a creat sistemul și nici nu a stabilit clauzele contractuale prin care acesta este guvernat.

Sub nicio circumstanță, deținătorul cardului nu este răspunzător în cazul unei întârzieri din momentul efectuării notificării și până la blocarea cardului, și pentru practicile frauduloase ulterioare cauzate de o eroare a sistemului bancar.

11. Lipsa diligenței în procesarea ordinelor clientului de anulare a cardurilor de credit / debit

În cazul în care o bancă nu procesează, de îndată, ordinul unui client de anulare a cardului, se consideră a fi o lipsă de diligență profesională și un abuz al drepturilor clientului, dacă sunt contractate cheltuieli după ce anularea cardului a fost înștiințată. Acest lucru se întâmplă adesea în cazul concedierii unui angajat ce are în posesia sa carduri de credit ale companiei, sau în cazurile de despărțire sau divorț, când banca întârzie anularea cardului soțului / soției deținătorului cardului, iar cardul este în continuare utilizat pentru tranzacții.

Drept rezultat al lipsei de diligență, consumatorul îi sunt debitate sume din cont, pe care acesta nu le-a autorizat, chiar dacă ordinul de anulare a fost dat în prealabil.

12. Tranzacții la distanță

În cazul tranzacțiilor la distanță efectuate prin utilizarea frauduloasă a cardului, deținătorul acestuia este îndreptățit la rambursarea imediată a sumei achitate, fără aplicarea limitei de €150, deși achiziția la distanță a fost efectuată înainte ca banca să fie notificată cu privire la furtul sau pierderea cardului.

TRANSFERURI BANCARE

1. Neautorizare

Se consideră împotriva bunei practici executarea de către bancă, a unui transfer de debit dintr-un cont fără acordul sau înștiințarea clientului, precum și taxarea unui comision pentru un serviciu care nu a fost solicitat.

Aceste lucruri sunt evidente, însă, deși par logice, băncile obișnuiesc să practice astfel de transferuri fără acordul deținătorului contului, acest lucru reprezentând un abuz flagrant.

2. Lipsa documentației justificative

Se consideră împotriva bunei practici executarea transferurilor fără acordul scris al clientului.

Acordurile verbale între bancă și client sunt considerate valabile, însă este preferabil?- confirmarea scrisă deoarece solicitările verbale sunt executate în absența persoanei în cauză, acest lucru însemnând că identitatea nu poate fi verificată și nu se cunoaște dacă clientul acționează sub constrângere. Mai mult, pot apărea litigii în cazul în care clientul neagă să fi dat acel ordin.

Obișnuința băncii de a executa transferuri în baza solicitărilor verbale poate facilita comiterea fraudei; prin urmare, băncile trebuie să renunțe la această practică.

3. Lipsa de diligență privind transferurile online

Proliferarea e-banking a generat un nou risc pentru consumatori, constând în executarea de transferuri frauduloase, de către părți terțe, cu parole de utilizator obținute fraudulos.

În fața acestui risc, băncile trebuie să acționeze cu cea mai mare diligență și să împiedice destinatarul transferului fraudulos de la obținerea accesului imediat la fonduri, lucru care ar face recuperarea banilor imposibilă.

Numărul de transferuri frauduloase de acest tip a crescut semnificativ în ultimii ani.

Pentru a preveni prejudicierea utilizatorilor de electronic banking, în 2005, asociațiile profesionale din sectorul de credit au implementat o procedură comună ce trebuie urmată în vederea recuperării transferurilor frauduloase efectuate online.

Procedura este următoarea:

1. De îndată ce fraudă a fost detectată, banca trebuie notificată. În cazul în care fraudă este detectată de către bancă aceasta trebuie confirmată în cel mai rapid mod.
2. Banca de transfer trebuie să solicite, de îndată, prin telefon, reținerea sumei transferate.
3. În cazul în care banca destinatară nu a creditat încă transferul, aceasta va fi amânat în vederea primirii confirmării.
4. De îndată ce banca destinatară primește, prin fax sau e-mail, confirmarea solicitării de reținere trebuie să înapoieze suma transferată sau suma neretrasă, într-un termen de trei zile.
5. Dacă clientul solicită înapoierea fondurilor, banca destinatară trebuie să revendice suma de la banca care a efectuat transferul și, de îndată ce a fost înapoiată să o depoziteze la instanța judecătorească, unde banca care a efectuat transferul și clientul trebuie să se

prezinte în calitate de părți afectate.

4. Atribuirea răspunderii clientului pentru transferuri realizate online

În cazul transferurilor frauduloase efectuate online, băncile atribuie clienților răspunderea pentru orice pierdere financiară rezultată din astfel de tranzacții.

Această atribuire a răspunderii, precum și sarcina de a demonstra că a acționat cu diligență în ceea ce privește păstrarea în siguranță a parolei, plasează clientul într-o poziție vulnerabilă și neputincioasă față de bancă, care este cea care oferă clientului servicii de electronic banking și alege mecanismele de securitate pe care le consideră cel mai potrivite. Prin urmare, această acțiune este considerată contrară bunelor practici bancare.

Reținând faptul că băncile sunt cele care au creat și oferit clientului acest tip de serviciu, iar utilizarea frauduloasă se poate datora nu doar neglijenței clienților cât și daunelor aduse sistemelor, și că sistemele de autentificare și securitate sunt alese de către bănci, pare nedrept că instanței judecătorești trebuie să i se adreseze clientul, acesta fiind considerat răspunzător pentru toate sumele defraudate.

Din acest motiv băncile trebuie să se conformeze cu o serie de premise în legătură cu electronic banking.

Mai întâi, aceștia trebuie să informeze clienții asupra riscurilor implicate de utilizarea unor astfel de sisteme și să îi informeze asupra modului de utilizare în siguranță a acestora.

În al doilea rând, în cazurile de fraudă, aceștia trebuie să acționeze cu diligență și profesionalism pentru a dispune recuperarea imediată a fondurilor transferate.

În al treilea rând, referitor la răspundere, aceștia trebuie să accepte riscurile inerente din sistemele pe care le-au stabilit unilateral și să nu atribuie întreaga răspundere pentru pierderi clientului.

CECURI, CAMBII, DEBITE DIRECTE, ȘI ALTE MIJLOACE DE PLATĂ

Dintre cele enumerate mai sus metoda de plată care afectează cel mai mult consumatorul este debitul direct, deoarece celelalte documente nu sunt folosite des în tranzacțiile efectuate de consumatori, fiind utilizate aproape exclusiv în mediul de afaceri.

Cea mai comună practică neloială cu privire la debitele directe este următoarea:

1. Debitarea fără un ordin prealabil al deținătorului contului

Băncile adesea debitează conturile fără autorizarea prealabilă a deținătorului contului. Desigur că, aceste acțiuni pot cauza probleme și pot facilita fraudă prin acest mijloc de plată.

Sunt împotriva bunei practici; mai mult, acest tip de debitare poate fi permis numai în cazul în care banca își asumă responsabilitatea pentru returnarea fondurilor în cazul dezacordului clientului, chiar dacă această neacceptare are loc în afara limitelor de timp stabilite (care pot fi de până la 45 de zile), exceptând acceptarea tacită de către persoana în cauză, în cazul unei durate de timp mai lungi.

2. Debitate care ignoră ordinele de anulare a plății sau ordinele de returnare o dată debitate

În orice moment, clientul poate anula un ordin de debit direct sau poate solicita o rambursare, din orice motiv.

Teoretic, există trei perioade de timp pentru efectuarea returnărilor:

1. Perioada obișnuită de 9 zile
2. O perioadă specială de 30 de zile pentru erorile în legătură cu debitele directe sau dezacordul cu privire la valoarea sumei, cu condiția ca suma să fie egală cu sau sub €3,000.
3. O perioadă extraordinară de 45 de zile, condiționată de organizarea returnării între banca care a oferit serviciul și client. După expirarea perioadei de 45 de zile, posibila returnare a banilor trebuie aranjată între cele două bănci implicate.

Refuzul băncii de a acționa sau gestionarea cu neglijența a ordinelor clientului pot duce la atingerea obiectivului debitului fraudulos.

În ceea ce privește **cecurile, biletele la ordin, cambiile sau alte mijloace de plată**, așa cum este menționat mai sus, acestea nu sunt folosite des în tranzacțiile efectuate de către consumatori, fiind, de regulă, rezervate companiilor.

Cu toate acestea, pot fi enumerate anumite practici neloiale:

Procesarea documentelor care prezintă numeroase neregularități

Băncile nu sunt în particular scrupuloase în verificarea conformității documentele cu cerințele legale.

De exemplu, procesarea:

1. fără înregistrarea locului de emiterie
2. cu erori în numele de familie sau adresele indicate
3. bilet la ordin drept cec la purtător
4. fără semnătură în cazul în care deținătorul contului este o companie
5. cu o singură semnătură în cazul conturilor comune, cu mai mult de un deținător
6. cu semnături false evidente
7. cu scrisul de mână al mai multor persoane

Toate aceste acțiuni pot genera litigii, în situații de importanță considerabilă, însă pot fi prevenite dacă băncile ar da dovadă de mai mult profesionalism.

3. Emiterea cecurilor la purtător

Cecurile la purtător sunt extrem de problematice, deoarece valoarea acestora este debitată din contul clientului și este creditată direct de către banca emițătoare; prin urmare, în cazul pierderii sau furtului, poate fi încasat de către oricine.

În astfel de cazuri, banca trebuie să sfătuiască clientul cu privire la riscurile implicate, din vreme ce banca nu va returna suma încasată fraudulos. Clientul își asumă întregul risc.

3. Cecurile în curs de confirmare și cecurile supuse plății

Băncile folosesc două sisteme atunci când procesează cecurile depozitate:

1. Depozitarea în sistemul de control credit. În acest caz, suma este reținută într-un cont, astfel încât deținătorul contului nu poate accesa fondurile până ce cecul nu este confirmat.
2. Depozit "supus plății". În acest caz, clientul poate beneficia de accesul imediat la fonduri, însă în eventualitatea neconfirmării banca debitează suma din contul clientului.

O bună practică bancară solicită transparența completă și informarea clientului cu privire la sistemul ce trebuie utilizat, și includerea frazei "supus plății" în documentul de depozitare, în cazul în care este ales respectivul sistem.

Se consideră practică neloială depozitarea unui cec "supus plății" și apoi acționarea în vederea reținerii sumei.

Aceste situații sunt în special problematice în cazul cecurilor ce sunt depozitate în străinătate, din vreme ce perioadele de returnare sunt supuse legilor țării unde este localizat plătitorul. Prin urmare, trebuie asigurate clientului informații com-

prehensive în legătură cu perioadele de returnare și sistemul utilizat, din vreme ce acesta ar putea crede că un cec “supus plății” a fost creditat conform perioadei de timp stabilite de către legislația spaniolă, în timp ce, în realitate acesta poate fi încă returnat, ducând la neacoperire, dacă fondurile au fost retrase crezându-se că cecul a fost confirmat.

6. SINTEZĂ – PRACTICILE NELOIALE

CARDURI DE CREDIT ȘI DEBIT

Practică neloială	Consecințe asupra consumatorului
Lipsa documentației contractuale	Este imposibilă dovedirea drepturilor și obligațiilor părților
Lipsa documentației justificative	Este imposibil pentru consumatori să conteste debitele frauduloase din moment ce aceștia nu pot dovedi un act negativ (i.e. neimplicarea acestora în tranzacții frauduloase)
Absența clauzei de răspundere limitată (€150 în contract)	Consumatorul este răspunzător pentru costul total al tuturor tranzacțiilor frauduloase care au fost săvârșite înainte de comunicarea pierderii sau a furtului
Asigurare care acoperă utilizarea frauduloasă a cardurilor	Termene și condiții care sunt mai restrictive decât clauza de limitare a răspunderii la €150: impunerea anumitor obligații neloiale (solicitarea unui proces verbal de poliție, limitarea acoperirii la o sumă zilnică maxim permisă, refuzarea acoperii dacă în cazul de fraudă s-a utilizat PIN-ul...)
Aplicarea limitei de €150 numai în cazul în care pierderea sau furtul a fost raportat într-o anumită perioadă de timp	Se presupune neglijența consumatorului, însemnând că acesta este răspunzător pentru suma defraudată.
Întârzieri nejustificate în ceea ce privește rambursarea tranzacțiilor frauduloase	Consumatorii nu pot accesa fondurile pentru durate lungi de timp, chiar de până la un an, fără nicio justificare.
Neaplicarea limitei de răspundere de €150 invocând neglijența crasă fără nicio justificare	Banca devine judecător și jurat hotărând asupra existenței neglijenței, în momentul în care trebuie să achite suma defraudată
Trimiterea cardurilor și/sau a codurilor PIN prin mijloace ce nu certifică primirea acestora	Consumatorul este forțat să suporte costurile pentru o parte sau întreaga sumă defraudată chiar dacă acesta nu a primit cardul
Nerambursarea imediată tranzacțiilor frauduloase realizate în unități comerciale	Consumatorii nu pot accesa fondurile, neprimind nicio justificare din partea băncii, când în fapt suma ar trebui rambursată imediat.

Disponibilitatea de numerar, ce depășește limita zilnică, la bancomat	Consumatorul este responsabil pentru o sumă pe care acesta nu o poate accesa din vreme ce nu deține un sold suficient, sau o sumă ce depășește suma convenită drept limită zilnică
Tranzacții frauduloase ce depășesc limita creditului, realizate prin card de credit	Consumatorul este răspunzător pentru depășirea sumei pe care a convenit contractual să o achite lunar pentru utilizarea cardului de credit
Taxarea sumelor defraudate clienților după ce furtul sau pierderea a fost notificată iar cardul blocat	Consumatorul este considerat răspunzător pentru acțiuni neglijente realizate de către bancă sau defectarea sistemelor acesteia
Neglijență în ceea ce privește anularea cardurilor prin ordinul consumatorului	Consumatorul este considerat responsabil pentru debite, ulterior notificării acestuia de anulare a cardului. Acest lucru implică, de regulă angajarea companiei sau soției în proces de divorț
Nereturnarea imediată a fondurilor obținute, în urma cumpărăturilor frauduloase la distanță	Consumatorii nu pot accesa fondurile, neprimind nicio justificare din partea băncii, când în fapt suma ar trebui rambursată imediat.

TRANSFERURI

Practici neloiale	Consecințe asupra consumatorului
Absența autorizării consumatorului	Fondurile consumatorului sunt accesate de către o persoană neautorizată.
Lipsa documentelor justificative	Există o mare probabilitate de săvârșire a fraudei în cazul în care plătitorul nu este prezent pentru a ordona transferul. Consumatorul se confruntă cu situația de a demonstra lipsa acordului.
Lipsa de diligență în rezolvarea reclamațiilor privind transferurile frauduloase efectuate online	Repercusiuni financiare pentru consumatorul care nu poate recupera fondurile acestuia, în momentul în care viteza de reacție este importantă în împiedicarea fraudatorului de la accesarea fondurilor obținute ilegal
Considerarea consumatorului responsabil pentru transferurile frauduloase efectuate online	Repercusiuni financiare pentru consumator, care se află într-o poziție vulnerabilă cauzată de acțiuni ce privesc un serviciu oferit și creat de către bancă, în urma căruia aceasta obține câștig financiar.

DEBITE DIRECTE

Practici neloiale	Consecințe pentru consumator
Debitarea unui cont fără un ordin prealabil din partea deținătorului contului	Repercusiuni financiare care survin din debite directe care pot fi frauduloase, dar care pot fi încă procesate în ciuda faptului că nu sunt autorizate
Nerespectarea ordinului unui client de a plăti debit direct sau de a i se returna fonduri	Repercusiuni financiare cauzate de acțiunile neglijente ale băncii, care îi permit emițătorului unui debit direct fraudulos să solicite retragerea fondurilor fără nicio posibilitate de rambursare pentru consumator
Debitarea în numele unei persoane care nu este deținătorul contului	Acest tip de acțiune încurajează comiterea fraudei și rezultă în repercusiuni financiare

CECURI, BILETE LA ORDIN ȘI CAMBII

Practici neloiale	Consecințele asupra consumatorului
Procesarea documentelor cu numeroase iregularități	Posibilitatea producerii de repercusiuni financiare în urma utilizării documentelor necorespunzătoare
Emiterea de cecuri la purtător	Răspunderea pentru întreaga sumă defraudată în cazul pierderii sau furtului
Lipsa de informații cu privire la faptul că un cec este reținut înainte de a fi confirmat sau este "supus plății"	Este posibilă neacoperirea în cazul în care fondurile sunt accesate înainte de creditarea contului cu suma respectivă
Depozitarea unui cec ca fiind "supus plății" și pe urmă reținerea sumei până când aceasta este confirmată	Clientul nu poate accesa fondurile cecului supus plății

7. REGLEMENTĂRI LEGISLATIVE

1. Sistemul legislativ general

Protecția consumatorilor în Constituție

Legea fundamentală română nu conține prevederi exprese referitoare la protecția consumatorilor. Există totuși unele dispoziții constituționale care prezintă legătura cu protecția oferită cetățenilor în calitate de consumatori.

Spre exemplu, art. 135 pct. 2 lit. a) din Constitutia Romaniei adoptata in 1991 si revizuita in 2003 prevede ca Statul Roman trebuie sa asigure *“libertatea comertului, protectia concurentei loiale, crearea cadrului favorabil pentru valorificarea tuturor factorilor de productie”*. Aceasta dispozitie face referire in principal la incurajarea comertului si a concurentei pe piata, fara sa vorbeasca concret despre protectia drepturilor consumatorilor. Se cunoaste insa coexistenta necesara intre libertatea comertului, concurenta loiala si protectia drepturilor cetatenilor-consumatori, beneficiari directi ai activitatilor de productie.

De asemenea, art. 47 din Constitutie statueaza obligatia Statului de a adopta masurile necesare de *“dezvoltare economica si de protectie sociala, de natura sa asigure cetatenilor un nivel de trai decent”*. Este neindoielnic faptul ca astfel de masuri implica asigurarea unei protectii a intereselor sociale si economice ale cetatenilor. Un nivel de trai decent pentru cetateni nu poate fi asigurat decat prin apararea intereselor acestora in calitate de consumatori.

O dispozitie importanta care priveste pe cetateni in calitatea lor de consumatori este cea prevazuta prin art. 21 din Constitutie: *“Orice persoana se poate adresa justitiei pentru apararea drepturilor, a libertatilor si a intereselor sale legitime”*. Este vorba de garantarea accesului la justitie, drept fundamental si conditie imperativa a efectivitatii ordinii juridice. Acest principiu al liberului acces la justitie asigura cetatenilor si implicit consumatorilor posibilitatea de a solicita puterii publice, prin intermediul justitiei, apararea drepturilor si intereselor legitime ale acestora.

Principii esentiale si care fundamenteaza cele mai importante drepturi ale consumatorilor sunt cele cuprinse in Capitolul II din Constitutia Romaniei, intitulat *“Drepturile si libertatile fundamentale”*.

De exemplu, art. 22 din Legea fundamentala statueaza garantarea dreptului la viata si la integritate fizica si psihica. Aceste prevederi se cuvin a fi coroborate cu dispozitiile Codului consumului care in art. 5 prevede obligativitatea Statului roman de a asigura *“protectia consumatorilor impotriva riscului de a achizitiona un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea sa le prejudicieze viata, sanatatea sau securitatea ori sa le afecteze drepturile si interesele legitime.”*

Alte principii enuntate in acelasi capitol al Constitutiei si care pot avea legatura cu drepturile cetatenilor-consumatori privesc esential:

- dreptul la aparare;
- dreptul la informatie;
- dreptul la ocrotirea sanatatii;
- dreptul la mediu sanatos;
- dreptul de asociere;
- dreptul de proprietate privata;
- dreptul de petitionare, etc.

Toate aceste drepturi cetatenesti fundamentale se regasesc de asemenea recunoscute in legislatia specifica privind protectia consumatorilor.

Exercitiul acestor drepturi constitutionale care stau la baza protectiei consumatorilor nu poate fi restrans decat legal, in conditii speciale de necesitate si proportionalitate.

Toate aceste prerogative fundamentale prevazute de Constitutia Romaniei, aflate in stransa legatura cu drepturile cetateanului in calitatea sa de consumator, beneficiaza de eficienta importanta in aplicare, in masura in care sunt recunoscute la nivel international, fiind stipulate de norme juridice de rang superior (conventii, tratate, acorduri internationale). Recunoasterea, garantarea si apararea drepturilor si libertatilor fundamentale ale omului (inclusiv cele privind protectia in calitatea sa de consumator) constituie o prioritate a oricarui stat de drept.

Curtea Constitutionala a Romaniei are printre principalele sale atributii si pe aceea de a decide asupra exceptiilor de neconstitucionalitate (neconcordanta cu dispozitiile Constitutiei) privind legile și ordonanțele, ridicate în fața instanțelor judecătorești sau de arbitraj comercial.

Referitor la aceasta atributie si la coexistenta necesara dintre drepturile si libertatile generale ale cetatenilor si interesele specifice ale consumatorilor, se cuvine a fi evocata *Decizia nr. 403 din data de 28.10.2003* pronuntata de Curtea Constitutionala cu privire la exceptia de neconstitucionalitate a dispozitiilor art.14 alin.1 și art.15 alin.1, 2 și 4 din Ordonanța Guvernului nr. [21/1992](#) privind protectia consumatorilor.

Pentru a respinge aceasta exceptie si pentru a declara constitutionale dispozitiile O.G. nr. 21/1992, Curtea Constitutionala a statuat urmatoarele: *„Obligatia comerciantului de a înlocui produsul ori de a restitui contravaloarea acestuia este o obligație generală și condiționată de existența unor deficiențe calitative și de funcționare ale produsului, precum și de formularea cererii în acest scop de către consumator. Formularea cererii consumatorului nu dă naștere la o obligație executabilă și în mod silit.Comerciantul poate să îndeplinească de bună voie cererea consumatorului, însă, dacă o consideră nejustificată, poate refuza satisfacerea cererii. Într-o asemenea situație numai consumatorul are interesul de a se adresa justiției, dar în cadrul procesului și comerciantul își poate dovedi, prin orice mijloace legale de probă, susținerile sale, își poate face apărările și poate exercita căile legale de atac. Astfel, textele de lege criticate nu îngrădesc dreptul nimănui de acces liber la justiție, nu restrâng în nici un fel exercițiul dreptului la apărare și nu conțin nici o dispoziție cu caracter discriminator”.*

In concluzie, legislatia privind protectia consumatorului, desi prezinta un caracter vadit protectiv in favoarea consumatorilor nu este in sa in contradictie cu recunoasterea constitutionala a liberului acces la justitie, a dreptului la aparare sau a nediscriminarii.

Reglementarea mijloacelor de plată în Codul Civil (teoria contractelor)

Dispozitiile legale speciale care reglementeaza protectia consumatorului se completeaza in mod necesar cu dreptul comun, in special cu normele civile cuprinse in Codul civil.

De inspiratie franceza, Codul civil roman contine in Cartea III, Titlul III, dispozitii care reglementeaza materia contractelor. Printre acestea, exista prevederi care se refera la conditiile esentiale necesare pentru validitatea unei conventii. Nerespectarea acestor conditii se sanctioneaza cu nulitatea conventiilor astfel incheiate.

Pentru incheierea valabila a contractelor, deci si pentru contractele in care una din parti are calitatea de consumator, consimtamantul contractantilor trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii: sa provina de la o persoana cu discernamant, sa fie exprimat cu intentia de a produce efecte juridice, sa fie exteriorizat si sa fie valabil, adica sa nu fie alterat de vreun viciu de consimtamant.

Potrivit art. 953 din Codul civil, *“Consimtamantul nu este valabil, cand este dat prin eroare, smuls prin violenta, sau surprins prin dol”*. Viciile de vointa care pot afecta consimtamantul partilor contractante sunt astfel eroarea, violenta si dolul.

Eroarea este definita ca fiind falsa reprezentare a realitatii la incheierea unei conventii. Acest viciu de consimtamant imbraca trei forme:

- 1) eroarea-obstacol, distructiva de vointa poate apare atunci cand consumatorul s-a inselat fie asupra naturii actului juridic incheiat (error in negotio), fie a identitatii obiectului actului juridic (error in corpore). Sanctiunea este nulitatea absoluta a conventiei astfel incheiate. Dovada erorii obstacol este inasa foarte greu de realizat;
- 2) eroarea-viciu de consimtamant reprezinta falsa reprezentare fie a calitatilor substantiale ale obiectului (error in substantiam), fie a persoanei cocontractante (error in personam). Eroarea-viciu de consimtamant se sanctioneaza cu nulitatea relativa inasa proba ei este dificil de adus;
- 3) eroarea-indiferenta poarta asupra unor imprejurari mai putin importante si care nu afecteaza valabilitatea insasi a actului juridic.

Actiunea in anulare intentata de un consumator pentru eroare risca sa fie respinsa de catre instanta de judecata fie din considerente de probatiune, fie pe motiv ca o considera nescuzabila pentru consumator care trebuia sa depuna toate diligentele pentru a se informa.

Violenta reprezinta acel viciu de consimtamant care consta in

amenintarea unei persoane cu un rau care ii produce o temere ce o determina sa incheie un act juridic pe care altfel nu l-ar fi incheiat. Violenta-viciu de consimtamant poate fi:

- 1) fizica (vis)– amenintarea priveste integritatea fizica sau bunurile persoanei. Aceasta forma a violentei este putin probabila in relatiile profesionist-consumator;
- 2) morala (metus)- amenintarea se refera la onoarea, cinstea ori sentimentele persoanei.

In conventiile in care consumatorul este parte poate fi intalnita o forma de violenta economica, un fel de abuz de putere exercitat de profesionist pentru a-l determina sa contracteze. Este insa o forma putin vizibila de violenta si practic imposibil de dovedit.

Dolul consta in inducerea in eroare a unei persoane prin mijloace viclene sau dolosive, pentru a o determina sa incheie un act juridic. Acest viciu de consimtamant poate fi clasificat in:

- dol principal- eroarea provocata cade asupra unor elemente importante ale actului juridic, determinante la incheierea acestuia. Sanctiunea este anularea actului;
- dol incident- eroare se realizeaza cu privire la imprejurari nedeterminante pentru incheierea actului juridic- si care nu atrage nevalabilitatea actului.

Un alt viciu de consimtamant este **leziunea**, desi Codul civil nu recunoaste posibilitatea invocarii acestei forme decat pentru minori, prin formularea actiuni in resciziune. Leziunea consta in disproporția vadita dintre prestatiiile partilor contractante. Prin clauzele contractuale abuzive se poate crea un dezechilibru economic semnificativ in defavoarea consumatorului, drepturile profesionistului fiind exercitate abuziv, fapt ce trebuie sa conduca la anularea contractului.

Aflat in cele mai multe situatii in pozitie de inferioritate economica raportat la profesionistul cu care incheie contractul de consum, consumatorul trebuie sa exprime un consimtamant liber si neviciat.

In cazul in care acordul sau de vointa a fost dat prin eroare, smuls prin violenta sau surprins prin dol, pentru protejarea intereselor sale, contractul nelegal incheiat se cuvine a fi anulat. Sanctiunea care intervine insa in acest caz este anularea totala a contractului, fapt ce poate fi in detrimentul consumatorului care poate avea interes in mentinerea contractului.

In plus, dovada vicierii consimtamantului care incumba celui care o invoca este dificil de realizat. Desi tendinta practicii judiciare este in general de a incuraja si usura misiunea reclamantului-parte slaba in dovedirea celor pretinse, sarcina probei nu este rasturnata in litigiile profesionist-consumator, astfel cum se intampla de exemplu in materie de litigii de munca. Reaua-credinta a profesionistului nu este prezumata, consumatorul-reclamant trebuind sa o dovedeasca.

Pentru toate aceste motive, sanctiunea anularii clauzelor considerate abuzive este preferabila utilizarii teoriei viciilor de consimtamant, putin utilizata in materia protectiei consumatorului.

2. Legea aplicabilă - particularități

Toti profesionistii, indiferent de domeniul in care activeaza, trebuie sa asigure informarea completa, corecta si precisa asupra caracteristicilor esentiale ale produselor si serviciilor oferite consumatorilor. Aceasta obligatie de informare a partenerilor contractuali se cuvine a fi intarita in domeniile financiare, in considerarea specificului acestora de a fi putin accesibile consumatorului de rand.

In domeniul bancar a fost adoptata Legea nr. 289/2004 privind regimul juridic al contractelor de credit pentru consum destinate consumatorilor, persoane fizice. Acest act normativ stabileste conditiile in care poate fi incheiat un contract de credit de consum destinat consumatorilor si contine o serie de prevederi destinate protectiei acestora. Sunt astfel instituite in favoarea consumatorului numeroase obligatii care incumba creditorului profesionist si a caror nerespectare atrage raspunderea civila, contraventionala sau penala a acestuia.

O alta reglementare protectiva a intereselor consumatorilor in domeniul financiar o reprezinta Ordonanta Guvernului nr. 85/2004 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta privind srviceile financiare. Sunt cuprinse in aceste dispozitii legale conditiile de informare a consumatorilor in contractele incheiate si executate la distanta privind serviciile bancare, de credit, de asigurare, pensii individuale, investitii financiare, etc.

Aceste norme legale care apara interesele consumatorilor in domeniul financiar, completate cu dreptul comun in materie, asigura o suficienta protectie a partii slabe in contractele de servicii financiare.

Printre drepturile concrete ale consumatorului cuprinse in aceste reglementari , cele mai importante privesc:

- dreptul la informare: furnizorul de servicii are obligatia de a informa consumatorul in timp util, corect si complet asupra elementelor esentiale ale contractului pe care il incheie. Sarcina probei indeplinirii acestei obligatii este in sarcina furnizorului, orice clauza contrara fiind considerata abuziva;
- dreptul de denuntare unilaterala a contractului, cu precizarea termenului si conditiilor in care consumatorul il poate exercita;

In contradictie cu reglementarile legale specifice, in materie de contracte de credit au fost intalnite in practica urmatoarele situatii:

- din analiza contractelor luate in studiu a rezultat ca nu toate unitatile bancare expliciteaza cu claritate anumiti termeni utilizati, exemple: imprumutati, imprumutat solidar, anuitate, fransiza, tragere, ipoteca, etc.,

- astfel incat consumatorul sa inteleaga cu usurinta expresiile si ca acestea sa nu se lase loc de interpretare;
- nu se specifica in mod clar procentele de penalitati pentru intarzierea/achitarea ratelor evaluate, dobanda care poate oscila la un moment dat, fara elemente de referinta nu se precizeaza posibilitatea clientului sa denunte unilateral contractul incheiat cu un preaviz de 30 de zile;
 - s-a constatat lipsa redactării clare a textului contractelor neacordarea posibilității consumatorilor de a refuza prelucrarea datelor personale în scop de marketing sau de cedare a acestora către terți;
 - nu există în contract informații privind: perioada de grație, modalitățile de executare, suspendare sau încetare a serviciului prestat: termene, notificări, condițiile de depozit, condițiile de asigurare;
 - din contractul de credit lipseste modalitatea de notificare a consumatorilor în cazul modificării unilaterale a condițiilor referitoare la prestarea serviciului de către operatorul economic, cum ar fi: tarife, dobânzi, cu acordarea dreptului consumatorilor de a renunța la serviciu, fără costuri suplimentare.

8. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR modalități extrajudiciare de soluționare a disputelor

În România, competența de soluționare a litigiilor de consum aparține instanțelor de drept comun. Procedura judiciară clasică de soluționare prezintă dezavantaje multiple pentru consumatori: procese îndelungate, cost ridicat, administrare dificilă a probelor.

Dificultățile legate de accesul la justiție explică faptul că astăzi se dezvoltă și în România, mult mai târziu decât în alte țări cu tradiție în domeniu, modalități alternative de soluționare a litigiilor. Prezentate ca fiind mai rapide, mai puțin oneroase, aceste proceduri extrajudiciare par cu mult mai eficiente decât procedurile de drept comun și au toate șansele să câștige teren în țara noastră. Cele mai cunoscute procedee sunt arbitrajul, medierea și concilierea.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 192/2006 a medierii și a profesiei de mediator, medierea reprezintă acea modalitate alternativă de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitate de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate și confidențialitate. Mediatorul se bucură de încrederea părților fiind în opinia lor persoana în măsură să faciliteze acordul dintre ele prin adoptarea unei soluții convenabile, eficiente și durabile.

Părțile în conflict, persoane fizice sau persoane juridice, pot recurge la mediere în mod voluntar, inclusiv după declansarea unui proces în fața instanțelor competente, convenind să soluționeze pe această cale orice conflicte în materie civilă, comercială, de familie, în materie penală, deci și în materie de litigii de consum.

Procedura medierii, deși posibilă pentru soluționarea conflictelor în care sunt implicați consumatori, este totuși relativ puțin utilizată în acest domeniu. În multe contracte există însă formula: «*Orice conflict va fi soluționat pe cale amiabilă și numai în măsura în care acest lucru nu este posibil se va recurge la instanțele de drept comun*». Această formulă are neîndoielnic valoarea unei clauze de mediere.

Pentru soluționarea litigiilor prin această procedură, există mediatori independenți organizați în Asociația Mediatorilor Profesioniști și au fost înființate Centre de mediere care fac parte din Uniunea Centrelor de Mediere din România.

În legislația română, în opoziție cu alte țări europene, nu există dispoziții specifice referitoare la procedurile alternative de soluționare a litigiilor aplicabile litigiilor dintre consumatori și entitățile financiare. Nu este însă exclusă posibilitatea adoptării unor astfel de reglementări, existând deja discuții și proiecte în acest sens.

Întrebarea care se pune este aceea dacă este favorabil pentru consumatori să recurgă pentru soluționarea conflictelor în care sunt implicați la mijloace alternative. Deși avantajele acestor nu sunt de neglijat, ele prezintă însă și suficiente inconveniente. Nu trebuie minimizat astfel riscul care îl poate reprezenta exercitarea lor necontrolată atunci când sunt folosite împotriva consumatorului.

Litigiile în care una dintre părți are calitatea de consumator, deși prezintă în general un caracter patrimonial, se pretează mai puțin procedurilor arbitrale de soluționare.

Raportul negativ dintre interesele financiare relativ reduse în materie de litigii naționale și internaționale de consum, și costul important al procedurilor alternative este fără îndoială un factor care stăpânește dezvoltarea acestor practici extrajudiciare în materie de protecția consumatorului.

Spre exemplu, o clauză compromisorie care stabilește că fiind competent un for de arbitraj îndepărtat din punct de vedere geografic de consumator, îl poate descuraja pe acesta de a se adresa arbitrilor pentru a-și apăra drepturile, ceea ce poate reprezenta o adevărată îngrijorare a liberului acces la justiție.

În materie de arbitraj, un important dezavantaj constă în faptul că sentințele arbitrale, deși investite cu autoritate de lucru judecat, sunt puse în executare mai

putin spontant decat sentintele judiciare, din cauza fortei juridice inferioare.

Medierea de aplică și **conflictelor din domeniul protecției consumatorilor**, în cazul în care consumatorul invocă existența unui prejudiciu ca urmare a achiziționării unor produse sau servicii defectuoase, a nerespectării clauzelor contractuale ori a garanțiilor acordate, a existenței unor clauze abuzive cuprinse în contractele încheiate între consumatori și agenții economici ori a încălcării altor drepturi prevăzute de legislația națională sau a Uniunii Europene în domeniul protecției consumatorilor.

Ce trebuie să știe un consumator despre mediere?

- este o **modalitate facultativă** de soluționare a conflictelor **pe cale amiabilă**, cu ajutorul unor terțe persoane specializate în calitate de mediator;
- principiile care guvernează medierea sunt **neutralitatea, imparțialitatea și confidențialitatea**;
- se poate recurge la mediere în mod **voluntar**, inclusiv după declanșarea unui proces în fața instanțelor competente;
- este posibilă în condițiile în care toate părțile aflate în litigiu sunt de acord cu această metodă alternativă de soluționare a disputelor;
- procesul de mediere se declanșează numai după încheierea unui **contract** între mediator , pe de o parte, și părțile aflate în conflict, pe de altă parte, după prezentarea acestora din urmă împreună la mediator sau după acceptarea medierii de către partea invitată.
- părților li se va putea solicita de către mediator semnarea unui **acord de confidențialitate**;
- mediatorul **nu poate impune părților o soluție** cu privire la conflictul supus medierii;
- părțile aflate în conflict au dreptul să fie **asistate de avocat** sau de alte persoane, în condițiile stabilite de comun acord;
- mediatorul poate solicita, dacă conflictul supus medierii prezintă aspecte dificile sau controversate de natură juridică ori din orice alt domeniu specializat, cu acordul părților, **punctul de vedere al unui specialist** din domeniul respectiv.;
- **susținerile** făcute pe parcursul medierii de către părțile aflate în conflict, precum și de către mediator **nu pot fi folosite ca probe** în cadrul unei proceduri judiciare sau arbitrale, cu **excepția** cazului în care părțile convin altfel ori legea prevede contrariul
- medierea se poate **finaliza** fie prin încheierea unei **înțelegeri între părți** în urma soluționării conflictului fie prin constatarea de către mediator **a eșuării medierii** sau prin **denunțarea contractului** de mediere de către una dintre părți.
- în oricare dintre soluții mediatorul va întocmi un **proces-verbal** care se semnează de către părți, personal sau prin reprezentant, și de mediator;
- părțile trebuie să primescă câte un **exemplar original** al procesului-verbal;

- când părțile aflate în conflict au ajuns la o înțelegere, se redactează un **acord** care va cuprinde toate clauzele consimțite de acestea și care are valoarea unui **înscris sub semnătură privată**;
- înțelegerea părților **poate fi supusă verificării** notarului public în vederea autentificării ori, după caz, **încuviințării** instanței de judecată;
- în orice fază a procedurii de mediere, oricare dintre părțile aflate în conflict are **dreptul de a denunța contractul de mediere**, încunoștințând, în scris, cealaltă parte și mediatorul.
- în cazul în care conflictul a fost dedus judecătii, soluționarea acestuia prin mediere poate avea loc din **inițiativa părților** ori la **recomandarea instanței**;
- la închiderea procedurii de mediere, mediatorul este obligat, în toate cazurile, **să informeze în scris instanța de judecată** dacă părțile au ajuns sau nu la o înțelegere în urma procesului de mediere;
- pentru desfășurarea procedurii de mediere, **judecarea** cauzelor civile de către instanțele judecătorești sau arbitrale **va fi suspendată** la cererea părților.
- cursul termenului **perimării** este suspendat pe durata desfășurării procedurii de mediere, dar nu mai mult de 3 luni de la data semnării contractului de mediere.
- în cazul în care conflictul a fost soluționat pe calea medierii, instanța va pronunța, la cererea părților, o **hotărâre** care să consfințească învoiala lor.

Contractul de mediere trebuie să cuprindă, sub sancțiunea nulității absolute, următoarele **clauze**:

- identitatea părților aflate în conflict sau, după caz, a reprezentanților lor;
- menționarea obiectului conflictului;
- obligația mediatorului de a da explicații părților cu privire la principiile medierii, la efectele acesteia și la regulile aplicabile;
- declarația părților, în sensul că doresc declanșarea medierii și că sunt decise să coopereze în acest scop;
- angajamentul părților aflate în conflict de a respecta regulile aplicabile medierii;
- obligația părților aflate în conflict de a achita onorariul convenit mediatorului și cheltuielile efectuate de acesta pe parcursul medierii în interesul părților, precum și modalitățile de avansare și de plată a acestor sume, inclusiv în caz de renunțare la mediere sau de eșuare a procedurii, precum și proporția care va fi suportată de către părți, ținându-se cont, dacă este cazul, de situația lor socială. Dacă nu s-a convenit altfel, aceste sume vor fi suportate de către părți în mod egal;
- înțelegerea părților privind limba în care urmează să se desfășoare medierea.