

Drepturile consumatorilor de produse de creditare

Serviciile financiare pentru consumatori joacă un rol esențial, oferind acces la resurse necesare pentru investiții personale și consum, contribuind astfel la dezvoltarea economică. Totuși, utilizarea acestor servicii vine cu riscuri și responsabilități, motiv pentru care protecția consumatorilor a devenit o prioritate, reglementată atât la nivel internațional, cât și național. Această notă oferă o perspectivă detaliată asupra drepturilor consumatorilor și a regulilor care guvernează contractele de credit de consum, explicând etapele procesului de împrumut, obligațiile creditorilor și opțiunile consumatorilor pentru luarea unor decizii financiare informate.

Serviciile financiare pentru consumatori reprezintă un pilon esențial al economiei moderne, oferind indivizilor oportunitatea de a accesa resurse financiare necesare pentru consum, de a realiza investiții personale și de a contribui la dezvoltare economică. Protecția consumatorilor de produse și servicii financiare a evoluat semnificativ, mai cu seamă în contextul crizelor economice majore, iar reglementările internaționale și europene au stabilit standarde pentru transparență și responsabilitatea prestatorilor de servicii financiare. Cadru legal din Moldova oferă consumatorilor siguranță și sprijin în fiecare etapă a relației cu creditorii.

Republica Moldova, fiind în proces de armonizare a legislației naționale la acquis-ul european începând cu anul 2005, a preluat majoritatea prevederilor din actele UE referitoare la serviciile financiare în legislația națională. Acest fapt a creat în Moldova un cadru normativ similar celui din UE în materie de protecție a consumatorilor de produse și servicii financiare. În continuare vom trece în revistă drepturile consumatorilor la toate etapele relației acestora cu prestatorii de servicii de creditare.

Ce reprezintă un credit și care sunt actorii?

În cadrul unui contract de credit, există două părți principale:

- **Creditorul** – entitatea care oferă banii cu împrumut. De regulă, creditorii profesioniști sunt băncile, organizațiile de creditare nebanară, asociațiile de economii și împrumut sau alte instituții similare.
- **Debitorul** – persoana care ia banii cu împrumut. În cazul creditelor de consum, debitorul este consumatorul, adică persoana fizică ce solicită împrumutul pentru nevoi personale, care nu au legătură cu activități antreprenoriale sau profesionale.

În unele situații, atunci când se solicită garanții suplimentare poate interveni necesitatea stabilirii unui fidejutor.

- **Fidejutorul** – persoana care oferă o garanție personală creditorului că va executa obligația debitorului în cazul în care acesta din urmă nu o va executa. În esență, fidejutorul se obligă să întoarcă creditul luat de debitor în cazul în care debitorul nu își va executa obligațiile.

Majoritatea acestor relații de împrumut sunt reglementate prin Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori¹, care are ca scop protejarea intereselor economice ale consumatorilor. Legea asigură condiții corecte și transparente pentru accesarea creditelor și stabilește norme de comportament responsabil pentru creditori.

De asemenea, legislația prevede reguli clare pentru fiecare etapă din procesul unui împrumut. Aceste etape includ etapa precontractuală, desfășurarea contractului (contractuală) și etapa post contractuală, fiecare având scopul de a oferi consumatorilor protecție și transparență pe parcursul relației cu creditorul.

1. Etapa precontractuală

Înainte de a încheia un contract, consumatorul are dreptul să facă cunoștință cu diferitele oferte disponibile iar creditorul are obligația de a furniza informații clare, standardizate și ușor de înțeles despre costurile și condițiile creditului. Înainte de a semna un contract de credit, consumatorul trebuie să primească informații clare și detaliate pentru a înțelege toate condițiile. Aceste informații includ, dar nu se limitează la următoarele:

- **Tipul de credit** – ce fel de credit este oferit, precum un credit de consum sau ipotecar.
- **Identitatea creditorului și intermediarului** – numele și adresa creditorului sau a intermediarului implicat.
- **Suma maximă și condițiile de utilizare** – valoarea totală ce poate fi împrumutată și modul în care aceasta poate fi accesată.
- **Durata creditului** – perioada în care creditul trebuie rambursat.
- **Costul total al creditului** – dobânda anuală efectivă (DAE), care include toate costurile creditului, și rata dobânzii (fixă sau variabilă).
- **Ratele și graficul de plată** – suma, frecvența și numărul plăților pe care consumatorul le va efectua.
- **Costuri suplimentare** – taxe administrative, costuri notariale sau alte cheltuieli asociate.
- **Consecințele întârzierilor** – dobânzile penalizatoare și alte consecințe care pot apărea în caz de neplată la timp.
- **Drepturile consumatorului** – dreptul de a se retrage din contract în termen de 14 zile fără penalități și posibilitatea de rambursare anticipată, cu informații despre eventualele comisioane.

¹ Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori
https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=138263&lang=ro

- **Condiții suplimentare** – obligația de a încheia polițe de asigurare sau de a oferi garanții pentru credit precum stabilirea unui fidejutor sau înregistrarea unui gaj, dacă acestea sunt cerute.

În cazul unor asigurări solicitate obligatoriu drept o condiție de încheiere a contractului de credit, consumatorul trebuie să analizeze de sine stătător dacă prima de asigurare este rezonabilă și adaptată la riscul pentru care se încheie asigurarea. Este important de analizat dacă e oportună contractarea unei asigurări în fiecare caz în parte. Consumatorul nu poate fi obligat să cumpere o anumită asigurare de la o anumită companie de asigurări sau intermediar de asigurare, acesta având libertatea de a căuta o ofertă de asigurare la oricare companie specializată din piață și de a contracta asigurarea pe care o consideră potrivită.

În cazul solicitării unui gaj este important de reținut că acesta reprezintă o garanție materială oferită de un consumator unui creditor pentru a asigura rambursarea unui credit. De exemplu, gajul poate fi un bun cum ar fi o mașină, un apartament sau alte proprietăți ale debitorului. Gajul, de regulă, se înscrie în registrele publice ceea ce înseamnă că atât timp cât bunul este gajat acesta nu poate fi înstrăinat sub nicio formă fără acordul creditorului gajist. Dacă consumatorul nu rambursează creditul conform contractului, creditorul are dreptul să valorifice bunul gajat pentru a recupera suma datorată. De regulă, valoarea gajului este mai mare decât suma creditului, totuși acest raport dintre valoarea gajului și suma împrumutată nu poate fi vădit disproportionat.

Aceste informații ajută consumatorul să compare diferite oferte de credit și să ia decizii bine informate. Dacă ceva nu este clar, consumatorul are dreptul să solicite explicații suplimentare înainte de a semna contractul. Dacă consumatorul alege una din ofertele disponibile, creditorul înainte de a oferi împrumutul este obligat să evalueze bonitatea consumatorului.

Evaluarea bonității consumatorului reprezintă procesul prin care creditorul analizează dacă acesta își poate asuma și onora un credit, ținând cont de veniturile sale și de alte obligații financiare existente. Această evaluare implică verificarea istoricului creditelor anterioare, analiza veniturilor lunare și a altor împrumuturi active.

Creditorul calculează dacă veniturile consumatorului sunt suficiente pentru a acoperi ratele noului împrumut împreună cu plățile pentru alte datorii. Acest calcul este exprimat prin raportul dintre serviciul datoriei (totalul ratelor lunare) și venituri. Regulile specifice pot fi consultate accesând reglementările cu privire la creditarea responsabilă^{2,3}.

De obicei, plățile totale pentru toate creditele nu ar trebui să depășească 40% din venitul lunar al consumatorului. Totuși, dacă venitul lunar al consumatorului este de cel puțin două ori mai mare

² [Hotărârea BNM nr. 101 din 19.05.2022 pentru aprobarea Regulamentului privind creditarea responsabilă a consumatorilor de către bănci](#)

³ [Hotărârea CNPF nr. 20/5 din 20.05.2022 cu privire la aprobarea Regulamentului privind cerințele de creditare responsabilă aplicate organizațiilor de creditare nebancară](#)

decât salariul mediu pe economie, acest plafon poate crește până la 55%. În cazul creditelor acordate prin Programul de stat „Prima Casă Plus”, serviciul datoriei lunare poate ajunge până la 70% din veniturile consumatorului.

2. Etapa desfășurării contractului

Pe durata desfășurării contractului de credit, creditorul are obligația de a asigura transparența și de a proteja consumatorul prin următoarele:

- **Acces la informații despre situația creditului.** Consumatorul are dreptul să solicite și să primească gratuit, conform periodicității stabilite în contract, un extras care să arate clar: soldul rămas de rambursat, plățile efectuate până în acel moment, plățile viitoare, inclusiv sumele și termenele.
- **Informarea și acordul consumatorului în privința modificărilor contractului.** În cazul unor schimbări, cum ar fi ajustarea ratei dobânzii (în cazul contractelor cu rata dobânzii flotante), creditorul trebuie să informeze consumatorul din timp, explicând clar cum îl afectează aceste modificări. Totuși, regula generală interzice creditorului să includă clauze contractuale care îi permit să modifice unilateral clauzele contractuale fără încheierea unui act adițional, acceptat de consumator.
- **Gestionarea întârzierilor de plată.** Dacă apar întârzieri la plata ratelor, creditorul poate aplica doar penalitățile prevăzute în contract și trebuie să informeze consumatorul despre acestea în mod transparent. Toate penalitățile, comisioanele, taxele și dobânzile luate împreună nu pot depăși valoarea debursată a împrumutului⁴.
- **Sprijin în caz de dificultăți financiare.** Dacă consumatorul se confruntă cu probleme financiare, creditorul are obligația de a analiza soluții pentru a-l sprijini, cum ar fi reprogramarea ratelor sau extinderea termenului de rambursare.
- **Respectarea drepturilor consumatorului.** Creditorul trebuie să respecte toate drepturile prevăzute de lege, să evite clauzele abuzive și să asigure o comunicare clară și accesibilă pe tot parcursul derulării contractului.

În cazul în care consumatorul identifică o ofertă de creditare mai bună, acesta poate solicita refinanțarea creditului. Refinanțarea unui credit înseamnă înlocuirea unui împrumut existent cu unul nou de la alt creditor, de obicei pentru a obține condiții mai avantajoase. Refinanțarea de regulă se face pentru a obține unele avantaje cum ar fi: reducerea ratei dobânzii, scăderea ratelor lunare sau consolidarea mai multor credite într-unul singur, ceea ce ar simplifica administrarea acestora. Totuși e bine să se analizeze următoarele condiții înaintea luării unei decizii cu privire la refinanțare:

- **Costuri asociate:** verificați dacă există comisioane de rambursare anticipată pentru creditul actual sau alte taxe pentru refinanțare.

⁴ Legea nr. 202/2013, Art. 15¹, al (1)

- **Eligibilitate:** asigurați-vă că istoricul dvs. de credit este bun pentru a accesa condiții mai favorabile.
- **Analizați ofertele:** comparați diverse oferte de la bănci sau instituții financiare nebankare, inclusiv, analizați ofertele de la instituția de la care aveți creditul/creditele pe care intenționați să le refinanțați.

3. Etapa de încheiere a contractului și post contractuală

Contractul de credit, de regulă, încetează prin achitarea integrală a valorii totale plătibile (corpul și dobânda) conform termenilor contractului. Totuși, există și posibilitatea de revocare a contractului de credit ca și în toate celelalte cazuri a contractelor de consum. Dreptul de revocare a contractului de credit oferă consumatorului posibilitatea de a se retrage în termen de 14 zile de la semnare, fără a justifica decizia. Iată detaliile principale:

- **Cum se calculează termenul?** Perioada de 14 zile începe din ziua semnării contractului sau din momentul în care consumatorul primește toate condițiile contractuale dacă aceasta este ulterioară datei semnării.
- **Cum să procedezi?** Consumatorul trebuie să trimită o notificare scrisă creditorului, folosind detaliile de contact indicate în contract.
- **Costuri implicate:** Consumatorul este obligat să ramburseze suma împrumutată și dobânda acumulată până la momentul retragerii, fără alte comisioane suplimentare în termen de maxim 30 zile de la momentul notificării retragerii.

În cazul încetării contractului, în mod obișnuit, prin achitarea integrală a împrumutului conform termenilor contractului există câteva elemente importante. După plata finală, consumatorul va primi o dovadă de achitare a datoriei și de încetare a contractului, aceasta este confirmarea achitării datoriei. Dacă creditul a fost rambursat înainte de termen, în cazul în care este prevăzut în contract, consumatorul poate fi obligat la unele plăți adiționale sau poate beneficia de reduceri la dobânzi sau comisioane. Părțile trebuie să păstreze documentele de rambursare și alte dovezi pentru a preveni orice neînțelegeri viitoare dar și pentru a efectua radieri din registrele de garanții cum ar fi radierea gajului pe bunul imobil (în cazul creditului ipotecar) sau bunul mobil, dacă este cazul. În cazul în care apar conflicte sau dispute între consumator și creditor, consumatorul poate apela la autoritățile competente sau la mecanismele alternative de soluționare a disputelor cu competențe pe domeniul financiar.

Practicile comerciale incorecte reprezintă orice practică care este contrară cerințelor diligenței profesionale și denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului obișnuit. De exemplu, dacă un furnizor de servicii financiare îți oferă informații false despre un produs financiar, ascunde detalii importante sau te presează agresiv să cumperi ceva ce nu este în avantajul tău. Iată câteva exemple de practici comerciale incorecte:

- O bancă sau o organizație de creditare nebancară nu îți spune toate comisioanele sau costurile suplimentare asociate cu un împrumut și afli despre ele abia după semnarea contractului.
- O reclamă care promite un împrumut cu „dobândă zero”, dar nu menționează alte taxe sau condiții, cum ar fi obligativitatea de a cumpăra un alt produs.
- Dacă un agent de vânzări încearcă să te convingă să semnezi un contract pe loc, fără să-ți dea timp să te gândești sau să consulți un specialist sau fără să facă analiza „bonității”.
- Un consilier financiar îți prezintă un produs de investițional fără să menționeze riscurile asociate investiției.
- Asiguratorul solicită documente irelevante pentru validarea cererii de despăgubire sau ignoră corespondența importantă cu scopul de a descuraja consumatorul să își exercite drepturile contractuale.

Consumatorii care se confruntă cu practici comerciale incorecte pot depune o plângere la Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) cerând investigarea și încetarea practicii incorecte. Alternativ, aceștia pot iniția acțiuni legale, prin care să solicite daune și despăgubiri în instanță dacă au fost prejudiciați

Consecințe pentru comercianți, includ amenzi contravenționale, interzicerea practicilor ilegale și sancțiuni de ordin financiar și obligația de a repara prejudiciile și de a asigura informarea corectă a consumatorilor.

Sfaturi utile de urmat pentru a vă proteja drepturile într-un contract de creditare

Indiferent care este serviciul financiar solicitat, un consumator are dreptul să primească informații clare, corecte și suficiente despre produsul sau serviciul financiar pe care urmează să-l cumpere. Mai jos găsești câteva sfaturi utile de urmat pentru a te proteja într-un contract de servicii financiare:

- Documentează toate interacțiunile cu furnizorul de servicii financiare. Salvează și păstrează pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, în original sau copii ale contractelor, chitanțelor, corespondenței și orice alte documente relevante. Acestea pot servi drept dovezi în cazul unei plângeri sau a unui litigiu.
- În cazul în care întâmpini o problemă cu un furnizor de servicii financiare (bancă, societate de asigurare sau alt participant la piața asigurărilor, organizație de creditare nebancară, prestator de servicii de plată, unitate de schimb valutar) trebuie să cunoști că autoritatea responsabilă de protejarea drepturilor consumatorilor de servicii financiare în Republica Moldova este CNPF.
- Înainte să te adresezi la CNPF, este o idee bună să încerci să soluționezi problema sau litigiul direct cu furnizorul de servicii financiare. Cel mai eficient este adresarea cu o plângere scrisă la furnizorul de servicii financiare prin care descrii clar problema întâmpinată și soliciți o soluție. Furnizorul are obligația să-ți răspundă.

- În cazul în care problema rămâne nesoluționată sau nu ești satisfăcut cu soluția propusă, sesizează CNPF. Pe pagina CNPF – <https://www.cnpf.md/ro/consumatori-6413.html> poți accesa toate informațiile utile pentru un consumator de servicii financiare, inclusiv formularul unei petiții și îndrumări privind completarea acesteia.
- Fii vigilent și raportează autorităților orice încălcare pe care o observi, inclusiv când te confrunți cu practici comerciale incorecte.

Campania națională de informare a consumatorilor



Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene și al Fundației Soros Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, implementat de către Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în calitate de lider de consorțiu, în parteneriat cu Institutul pentru Politici și Reforme Europene, și finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.